

DEZEMBRO
2025



Opinião PESQUISA DE **2025**

METODOLOGIA, ANÁLISE E RESULTADOS



SEP
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA
E PROJETOS

DPE
DIRETORIA DE PROJETOS
ESTRATÉGICOS

COEST
COORDENAÇÃO DE ESTATÍSTICA



PESQUISA DE OPINIÃO 2025

CONTROLE DE PRODUÇÃO					
Versão	Levantamento de Dados	Unidades Envolvidas	Equipe de Produção e Revisão	Edição	Publicação
1.0	Novembro de 2025	DPE/SEP	Ellen Lemos Mariana Oliveira Priscila Ávila Priscila Fahel	Alexsandro Santos, Priscila Fahel e Ellen Lemos	18/05/2026

GRUPO DE PESQUISAS JUDICIÁRIAS	
Nome	Composição
Érico Rodrigues Vieira	Juiz de Direito Supervisor
Eduarda de Lima Vidal	Juíza de Direito
Georgia Quadros Alves de Britto	Juíza de Direito
João Paulo Guimarães Neto	Juiz de Direito
Luciana Carinhonha Setubal	Juíza de Direito
Marcela Moura França	Juíza de Direito
Murilo de Castro Oliveira	Juiz de Direito
Ellen Tainan Nunes Lemos	Servidora com formação em Estatística
Leonardo de Andrade Ferraz Fogaça	Servidor com formação em Tecnologia da Informação
Alexsandro Silva Santos	Servidor com formação em Direito, com conhecimento em Tabelas Processuais Unificadas (TPU) e parametrização
Carlana Faria Rocha	Servidora com formação em Ciências Humanas e experiência em pesquisas

PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Sumário

1.	Introdução.....	4
2.	Justificativa.....	4
3.	Objetivos.....	4
4.	Metodologia.....	5
5.	Análise dos dados	8
6.	Resultados da Pesquisa.....	10
7.	Índice de Confiança do Tribunal de Justiça da Bahia (ICTJBA)	24

PESQUISA DE OPINIÃO 2025

1. Introdução

A Pesquisa de Opinião do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) está de acordo com a Resolução TJBA nº 03/2021 e com a Resolução nº 325/2020, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõem sobre a Estratégia para o sexênio 2021-2026 e que visa conhecer a opinião dos usuários sobre diferentes aspectos, como atendimento, realização de audiências e instalações físicas.

A expectativa é aplicar regularmente esta pesquisa, a fim de mensurar o grau de satisfação e confiança relativo à qualidade dos serviços assegurados pelo Judiciário Baiano e sua evolução ao longo do tempo.

2. Justificativa

O termo satisfação expressa o contentamento que um indivíduo apresenta em determinada situação, serviço ou em relação a outros indivíduos. Considera-se, portanto, que uma pessoa está satisfeita quando suas expectativas são atendidas. Nesse sentido, a satisfação não constitui um conceito uniforme para toda a comunidade jurisdicionada, podendo variar conforme a percepção de cada usuário.

Esta pesquisa justifica-se por desenvolver um conjunto de indicadores que avaliam a satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pelo TJBA e monitorar os atributos imprescindíveis nas boas práticas de gestão.

3. Objetivos

3.1 Objetivo Geral

Avaliar o nível de satisfação e confiança dos usuários do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia em relação à qualidade dos serviços prestados, de modo a subsidiar a melhoria da prestação jurisdicional e monitorar a evolução ao longo do tempo.

3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar os pontos fortes e as fragilidades percebidas pelos usuários quanto ao atendimento, audiências e instalações físicas;
2. Mapear aspectos considerados prioritários para novos investimentos e melhorias, considerando os diferentes perfis de usuários;
3. Fornecer subsídios para ações localizadas de aperfeiçoamento da prestação jurisdicional e das condições de trabalho das unidades;
4. Permitir análises temporais, comparando a evolução dos indicadores ao longo dos ciclos de aplicação da pesquisa.

4. Metodologia

4.1 Sujeitos da pesquisa

O público-alvo desta pesquisa contemplou seis segmentos distintos, dentre eles, os dois primeiros compõem os grupos internos ao Tribunal de Justiça.

1. Magistrado(a) – interno do Tribunal
2. Servidor(a) – interno do Tribunal
3. Advogado(a)
4. Ministério Público – Promotor(a)/Procurador(a)
5. Defensoria Pública – Defensor(a) Público(a)
6. Cidadão(ã)

4.2 Método de coleta de dados - Procedimentos

A coleta foi realizada por meio de dois procedimentos complementares:

1. **Aplicação presencial:** direcionada ao grupo de cidadãos(ãs), por meio de formulário impresso. Os entrevistadores atuaram nas dependências das unidades do Tribunal, tanto na Capital quanto no Interior, durante o expediente forense. A abordagem era feita de forma aleatória, com cidadãos que ingressavam ou deixavam as instalações, seguindo as orientações metodológicas previamente estabelecidas.

2. **Aplicação eletrônica:** voltada aos demais grupos da pesquisa, exceto segmento “Cidadão(ã)” por meio de formulário digital disponibilizado em link próprio, garantindo maior alcance e praticidade no preenchimento.

4.3 Recomendações para elaboração do instrumento de coleta de dados

Conhecer os níveis de satisfação dos usuários constitui uma das prioridades das organizações comprometidas com a qualidade dos serviços prestados e com o aprimoramento contínuo de seus resultados. Assim, a investigação proposta possibilita avaliar o desempenho institucional sob a perspectiva do cidadão, além de subsidiar a tomada de decisões orientadas por evidências.

Os questionários são instrumentos de pesquisa compostos por perguntas abertas e fechadas. As perguntas abertas permitem respostas livres e detalhadas, enquanto as fechadas oferecem alternativas pré-definidas, possibilitando maior facilidade na tabulação e análise dos dados. Independentemente do tipo de pergunta adotado, o planejamento da coleta de dados é essencial para definir com clareza: as informações que serão obtidas, sua forma de registro e o tipo de tratamento dos dados que será aplicado.

Para a elaboração de questionários, é necessário adotar os seguintes cuidados metodológicos:

- a) apresentar um cabeçalho com objetivo, relevância e instruções;
- b) incluir apenas questões relacionadas ao problema de pesquisa;
- c) evitar constrangimentos ao respondente;
- d) considerar o nível de compreensão do público-alvo;

PESQUISA DE OPINIÃO 2025

- e) formular perguntas claras, sem ambiguidades;
- f) considerar previamente as implicações das perguntas para a tabulação e análise dos dados;
- g) elaborar alternativas que contemplem todas as possibilidades de resposta, no caso de questões fechadas;
- h) organizar a disposição das perguntas no questionário de forma a iniciar pela mais simples;
- i) evitar indução de respostas na elaboração do questionário;
- j) possuir apresentação gráfica do questionário adequada para facilitar seu preenchimento.

4.4 Sobre a abordagem (pesquisa Cidadão(ã))

Na aplicação presencial dos questionários junto ao público externo, os entrevistadores observaram as seguintes orientações:

- Agir sempre com cordialidade, paciência e respeito durante a abordagem;
- Estar devidamente identificados com o crachá funcional;
- Selecionar os entrevistados de forma aleatória entre requerentes, requeridos e testemunhas presentes em recepções, cartórios, atendimentos ou salas de espera de audiência;
- Não entrevistar operadores do direito em serviço (advogados, defensores públicos, promotores, procuradores, delegados), bem como servidores e magistrados do TJBA;
- Respeitar um intervalo mínimo de 15 (quinze) minutos entre as entrevistas e evitar abordar pessoas que estejam muito próximas do entrevistado anterior, a fim de preservar a aleatoriedade.

4.5 Sobre o preenchimento do questionário (pesquisa Cidadão(ã))

Para assegurar a padronização e a qualidade dos registros, os entrevistadores observaram as seguintes orientações durante o preenchimento:

- Identificar-se corretamente nos campos previstos do formulário (nome e matrícula/CPF);
- Registrar a data e o local da entrevista (cidade);
- Ler as perguntas de forma pausada, garantindo a compreensão do entrevistado;
- Utilizar caneta esferográfica de tinta azul ou preta e letra de forma legível nos questionários impressos;
- Registrar sempre a identificação básica do entrevistado (sexo, idade e escolaridade);
- Manter consigo o glossário de apoio para eventuais dúvidas;
- Evitar qualquer indução de resposta, garantindo a imparcialidade do processo;
- Ao final do expediente, entregar os questionários preenchidos ao servidor responsável pela coordenação, que procederá ao lançamento eletrônico das informações no sistema.

4.6 Sobre os perfis dos questionários

Os questionários da pesquisa de 2025 foram baseados nos formulários utilizados na pesquisa de 2023. A manutenção do conjunto de perguntas teve como principal objetivo

PESQUISA DE OPINIÃO 2025

possibilitar a análise temporal dos resultados, permitindo comparações com as pesquisas realizadas nos anos de 2019, 2021 e 2023.

No caso do questionário para o Cidadão(ã), algumas modificações foram feitas visando tornar o preenchimento mais simples e/ou evitar dubiedade das perguntas. Em 2025, o instrumento passou a contar com 30 perguntas.

Os demais questionários também sofreram alterações, com a seguinte quantidade de perguntas¹ atualizadas por segmento:

- Magistrado: 48 perguntas;
- Servidor: 48 perguntas;
- Promotor/Procurador, Defensor Público, Advogado: 88 perguntas.

4.7 Sobre o Manual de Instruções

Foi realizada a revisão do manual de instruções, com o objetivo de padronizar os procedimentos adotados, especialmente pelos entrevistadores e coordenadores da pesquisa.

4.8 Sobre a Amostragem

Cidadão(ã)

A pesquisa foi realizada em todas as 203 Comarcas do TJBA, abrangendo todas as Entrâncias (Final, Intermediária e Inicial). Primeiro, calculou-se a amostra (n) tendo como base a população do Estado da Bahia (14.136.417 habitantes), segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Posteriormente, calculou-se a proporção amostral (n_i) das 203 cidades).

$$n_i = n \times p_i$$

onde: p_i = proporção populacional da i -ésima comarca.

Foi considerado um nível de confiança de 95% e margem de erro de 2% ($E=0,02$). Para tanto usou-se: $Z_{\alpha/2} = 1,96$ (coeficiente na tabela normal correspondente ao nível de 95%).

Por exemplo, para calcular a quantidade de questionários a serem respondidos na Comarca de Alagoinhas:

População de Alagoinhas: 151.065

$X_{\text{população das 203 comarcas}} = 11.546.227$

$p_{\text{Alagoinhas}} = 151.065 / 11.546.227 = 0,013083$

$n = 2.401$

$$n_{\text{Alagoinhas}} = 2.401 \times 0,013083 = 31 \text{ questionários.}$$

¹ Para todos os grupos foram excluídos da contagem os campos referentes a identificação do entrevistador, bem como campo aberto de “Críticas, sugestões ou comentários”.

PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Magistrado(a)

Foi considerado um nível de confiança de 90% e margem de erro de 10% ($E=0,10$). Para tanto usou-se: $Z_{\alpha/2} = 1,96$ (coeficiente na tabela normal correspondente ao nível de 95%).

Para determinar o número de questionários (n) a serem respondidos pelos Magistrados (as), foi utilizada a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N.(Z_{\alpha/2})^2.p.(1-p)}{(Z_{\alpha/2})^2.p.(1-p) + E^2.(N-1)}$$

Portanto,

$$n = \frac{716.(1,96)^2.0,5.(1-0,5)}{(1,96)^2.0,5.(1-0,5) + 0,10^2.(716-1)} = 85 \text{ magistrados}$$

Servidor(a)

Foi considerado um nível de confiança de 95% e margem de erro de 5% ($E=0,05$). Para tanto usou-se: $Z_{\alpha/2} = 1,96$ (coeficiente na tabela normal correspondente ao nível de 95%).

Para determinar o número de questionários (n) a serem respondidos pelos Servidores(as), foi utilizada a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N.(Z_{\alpha/2})^2.p.(1-p)}{(Z_{\alpha/2})^2.p.(1-p) + E^2.(N-1)}$$

Portanto,

$$n = \frac{7.721.(1,96)^2.0,5.(1-0,5)}{(1,96)^2.0,5.(1-0,5) + 0,05^2.(7.721-1)} = 366 \text{ servidores}$$

5. Análise dos dados

a. Análise preliminar

O encerramento da pesquisa, inicialmente previsto para o dia 12 de novembro foi postergado para o dia 28 de novembro quando foram desabilitadas as opções de resposta dentro do sistema utilizado – *LimeSurvey*.

A decisão de prorrogar por mais duas semanas foi devido à pouca adesão de alguns segmentos e comarcas.

No quadro abaixo, são mostradas simulações das amostras em função do Nível de Confiança (NC) e da Taxa de Erro (E).

A combinação ideal seria NC=95% e E=5%. Portanto, uma pesquisa que atinge valores como NC=90% e E=10% é considerada como explorável e útil.

Foram desconsideradas as pesquisas dos segmentos Ministério Público e Defensoria Pública, por não terem tido uma quantidade de questionários suficientes dentro do padrão de confiabilidade necessária. Para o segmento de magistrados, embora não tenha sido alcançada a amostra mínima, os resultados foram apurados em virtude de interesse

PESQUISA DE OPINIÃO 2025

institucional.

Vale a pena salientar que esses segmentos, historicamente, são mais difíceis de atingir uma quantidade de questionários preenchidos.

b. Amostras obtidas

Seguem abaixo as respostas com suas respectivas taxas de erros e níveis de confiança usados para cada categoria:

PÚBLICO-ALVO	POPULAÇÃO	NC=95% E=5%	NC=90% E=5%	NC=95% E=10%	NC=90% E=10%	NC=95% E=2%	Respostas
Magistrados	691	248	195	85	62	537	36
Servidores	8.169	367	262	95	68	1.856	868
Procuradores e Promotores	614	234	189	84	62	490	31
Defensores Públicos	427	191	166	79	59	363	14
Advogados	63.075	382	270	96	68	2.313	19
Cidadãos	12.149.044	385	273	97	69	2.401	4.278

Legenda:

Grupos que não alcançaram a amostra mínima.

Intervalo de confiança selecionado para o grupo.

PESQUISA DE OPINIÃO 2025

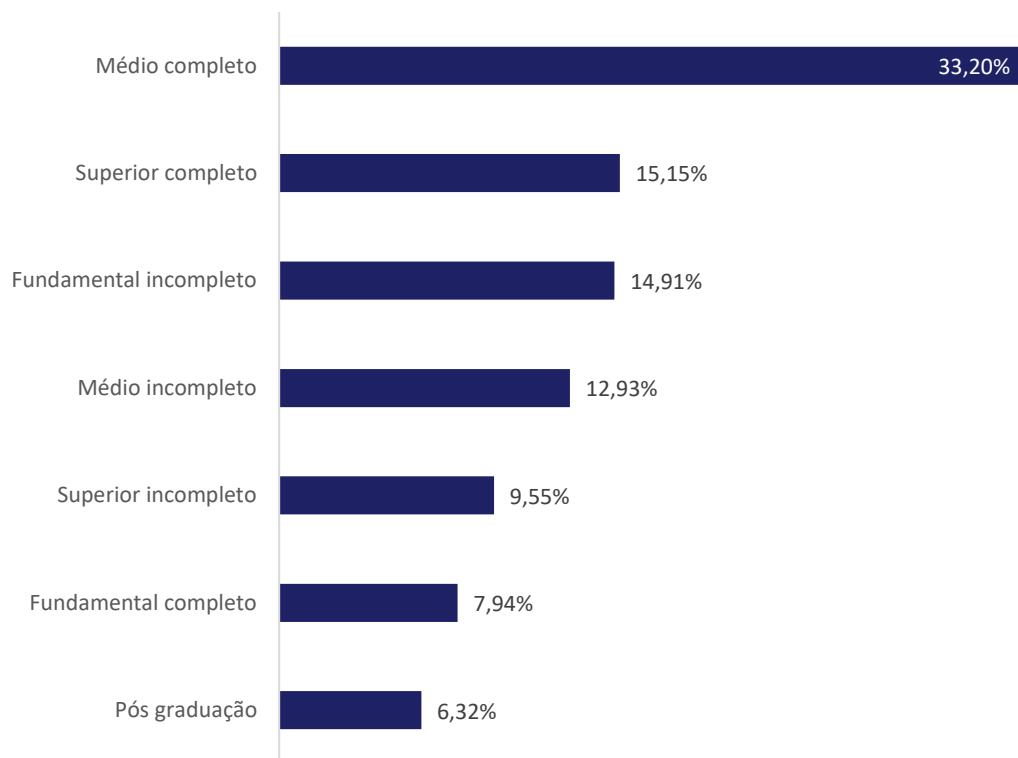
6. Resultados da Pesquisa

A seguir, apresentam-se os resultados da pesquisa para os segmentos Cidadão(ã), Servidores(as) e Magistrados(as). As análises foram realizadas considerando as particularidades de cada questão e o tratamento metodológico adequado às respostas obtidas.

a. Segmento Cidadão

- **Nível de Escolaridade Familiar:** **33,20%** dos respondentes declararam possuir o ensino médio completo, evidenciando a predominância desse nível de escolaridade. O gráfico abaixo permite ter uma visão do nível de escolaridade dos entrevistados:

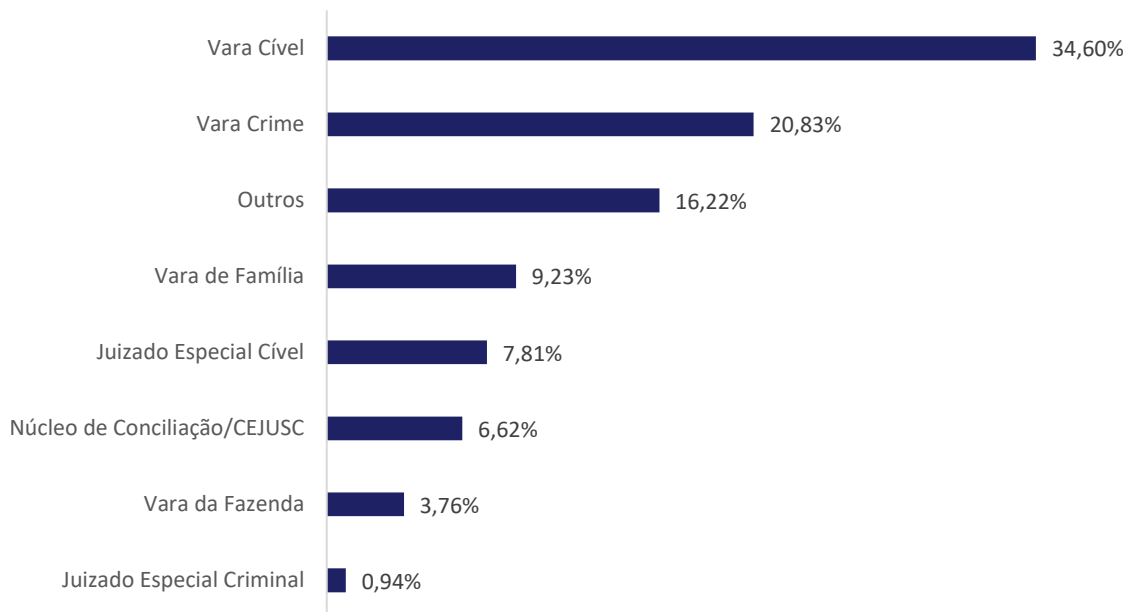
Nível de escolaridade do entrevistado



- **Tipo de Unidade Procurada:** **34,60%** dos respondentes declararam procurar unidades da semelhança Vara Cível, seguido de **20,83%** do público que declarou procurar unidades de Vara Criminal. O gráfico abaixo permite identificar quais foram os setores mais procurados entre os entrevistados que frequentam os Fóruns:

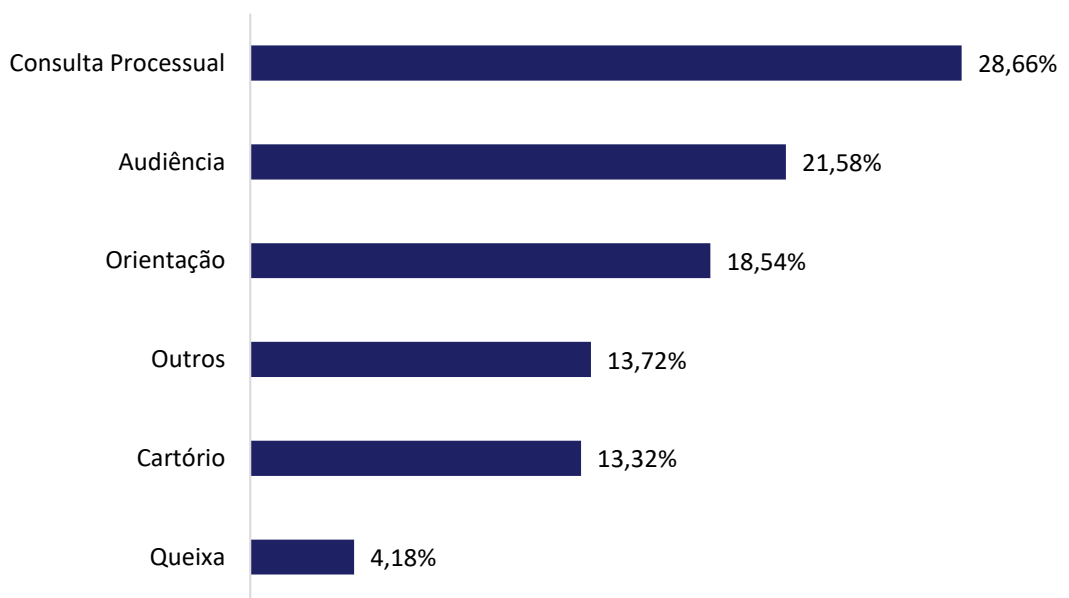
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Que tipo de Unidade procura(ou)?



- **Tipo de Serviço Procurado:** 28,66% dos respondentes declararam procurar as unidades para consulta processual, seguido de 21,58% do público que declarou procurar por motivo de audiência. O gráfico, a seguir, permite identificar quais foram os serviços mais procurados entre os entrevistados que frequentam os Fóruns:

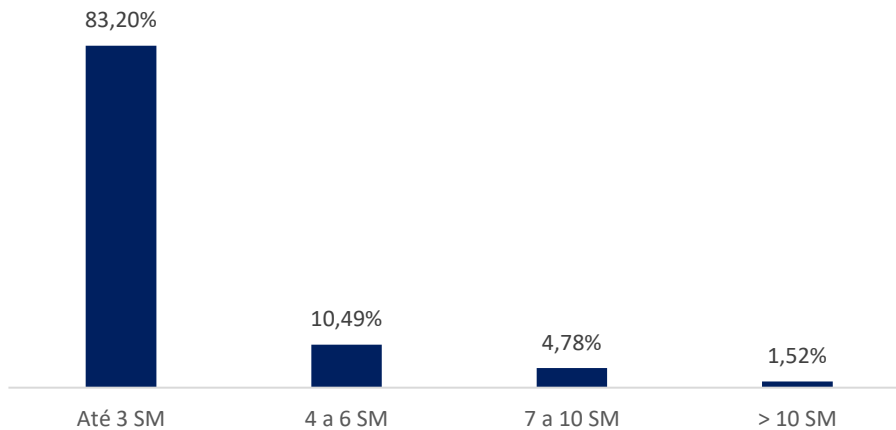
Que tipo de serviço procura(ou)?



- **Renda Familiar:** 83,20% dos respondentes declararam renda familiar inferior a três salários mínimos, evidenciando a predominância de público pertencente às classes de menor renda (classes D e E, segundo classificação do IBGE). O gráfico abaixo permite ter uma visão da renda familiar, em salários mínimos, dos entrevistados:

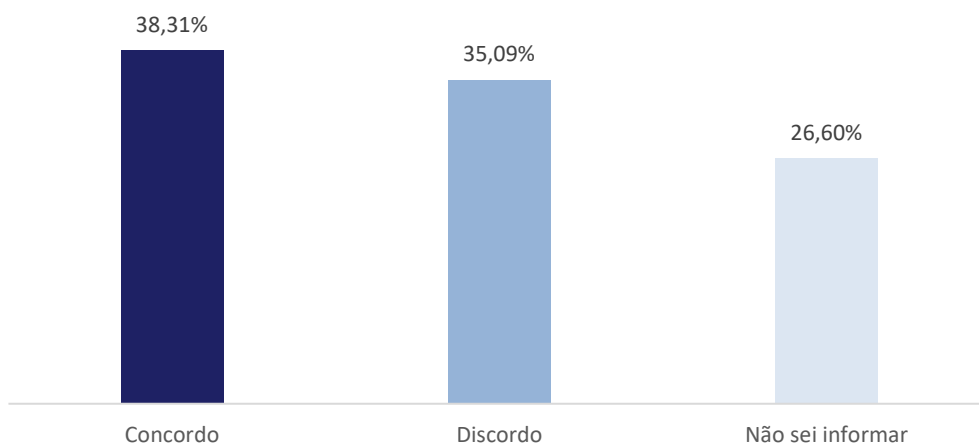
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Renda familiar bruta do entrevistado (em salários mínimos)



- **Julgamento dos Processos: 38,31%** dos respondentes concordam que são rápidos os julgamento dos processos, conforme gráfico abaixo:

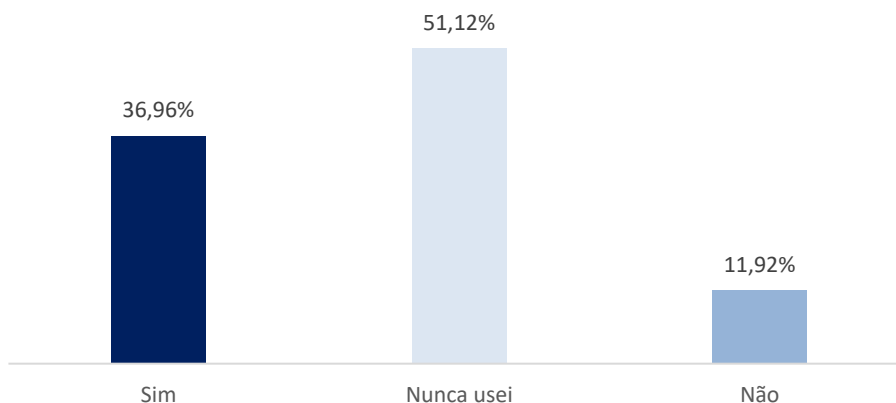
Os julgamentos dos processos são rápidos?



- **Acesso ao site do TJBA: 51,12%** dos entrevistados relataram que nunca utilizaram o site do Tribunal de Justiça da Bahia. Dentre os **48,88%**, que utilizaram o site, **36,96%** relataram que conseguiram encontrar o que queriam no site:

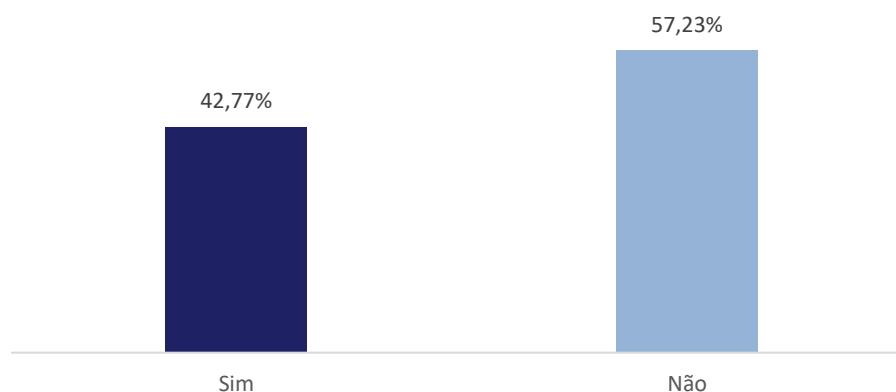
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Você conseguiu encontrar o que queria no site do TJBA?



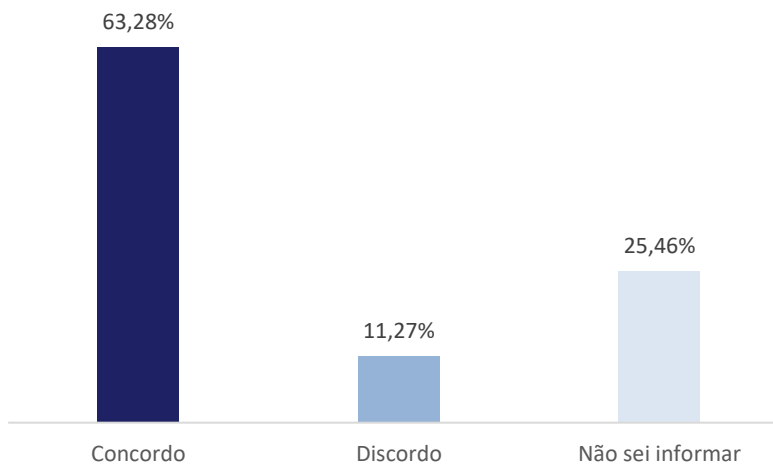
- **Custos com o processo:** 57,23% dos entrevistados relataram que não desistiriam de entrar com ação no judiciário devido aos custos com o processo:

Desistiria de entrar com ação no judiciário devido aos custos com o processo?



- **Confiabilidade:** conforme o gráfico abaixo, 63,28% dos respondentes consideram o Judiciário Baiano confiável.

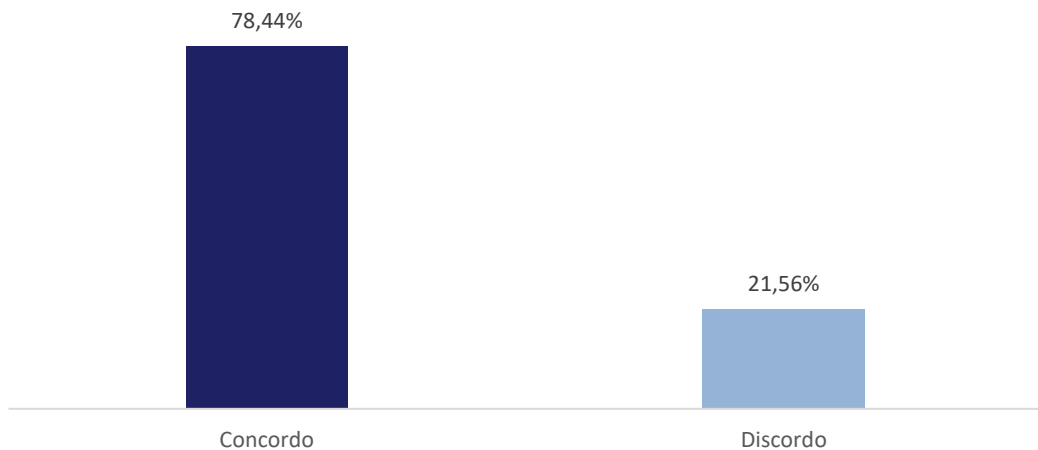
O Tribunal de Justiça baiano é confiável?



PESQUISA DE OPINIÃO 2025

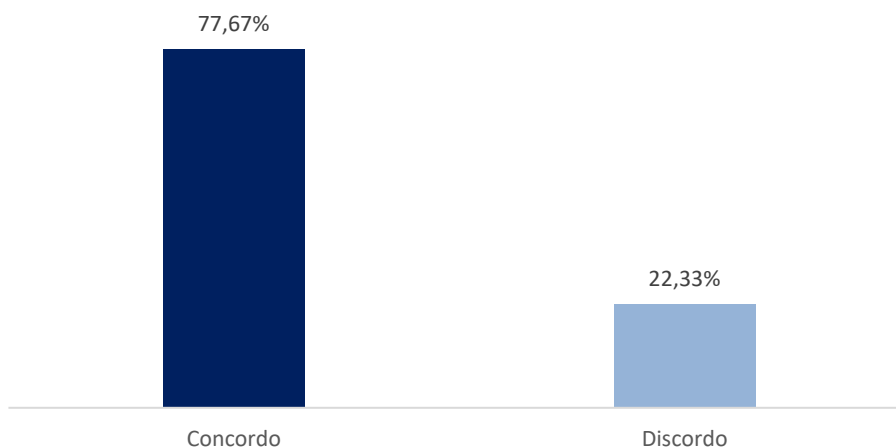
- **Enfrentamento a Corrupção:** **78,44%** dos respondentes consideram que o Judiciário contribui para o combate à corrupção. O resultado representa um aumento de 7,04 pontos percentuais em relação à pesquisa de 2023 (**71,4%**), indicando avanço na percepção institucional sobre o tema.

O TJBA contribui para o enfrentamento da corrupção?



- **Discriminação:** **77,67%** dos entrevistados consideram que o TJBA é livre de qualquer discriminação:

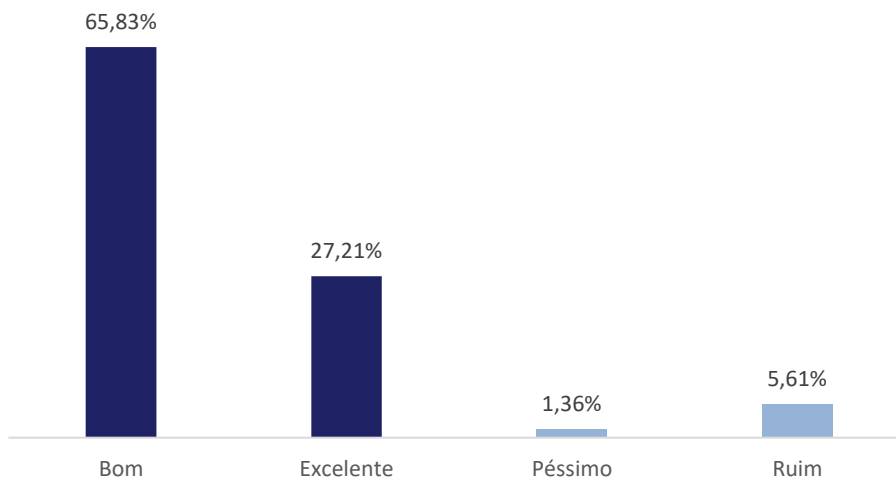
O TJBA é livre de qualquer discriminação?



- **Serviços Prestados:** **93,04%** dos respondentes avaliam os serviços prestados pelo TJBA como bons ou excelentes. O resultado representa um aumento de 2,34 pontos percentuais em relação à pesquisa de 2023 (**90,7%**), indicando melhora na percepção global acerca dos serviços ofertados.

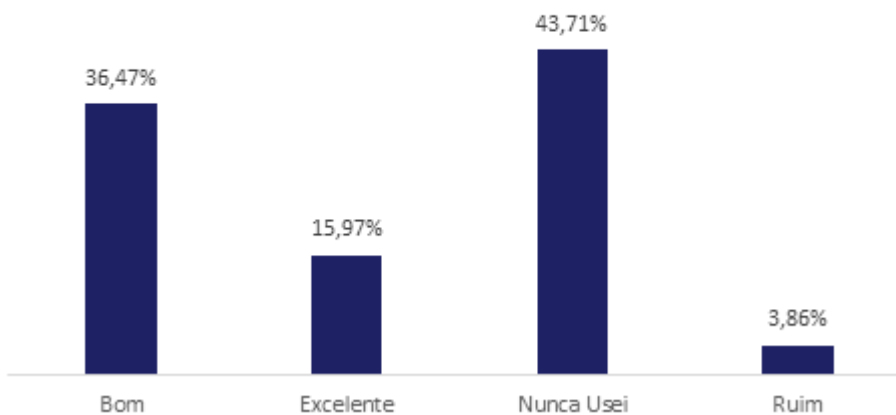
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Como avalia os serviços prestados pelo TJBA?



- **Serviços Virtuais:** No gráfico abaixo, observa-se que **43,71%** dos respondentes declararam nunca ter utilizado os serviços virtuais do TJBA, indicando espaço para ampliação do acesso e divulgação dessas ferramentas. Entretanto, considerando o percentual de **56,29%** dos usuários, a avaliação é amplamente positiva: **93,14%** classificam os serviços como bons ou excelentes, evidenciando elevado nível de satisfação entre aqueles que fazem uso das soluções digitais oferecidas pelo Tribunal.

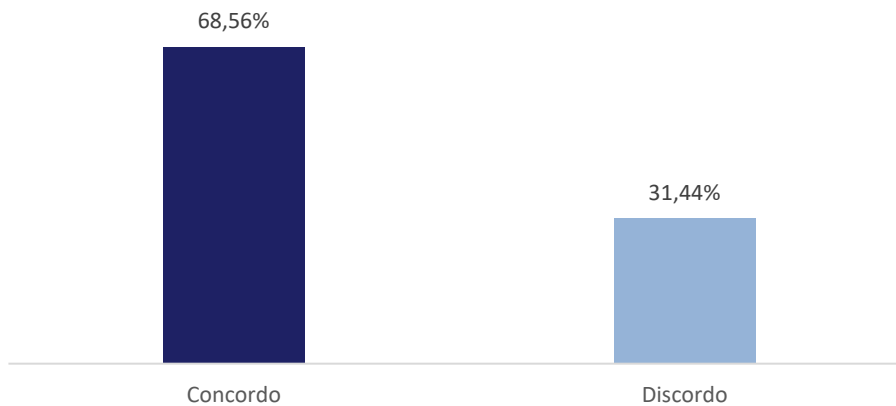
Como avalia os serviços virtuais oferecidos pelo TJBA? (Audiência online, Balcão virtual)



- **Comunicação com a sociedade:** **68,56%** dos respondentes consideram que o TJBA se comunica de forma clara com a sociedade. Apesar de majoritariamente positiva, a percepção apresenta patamar inferior aos demais indicadores de avaliação institucional, indicando oportunidade de aprimoramento na comunicação e na divulgação das ações do Tribunal.

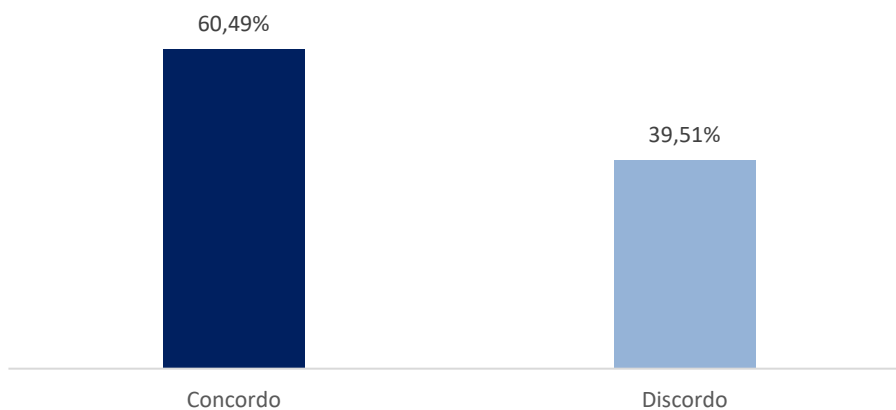
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

O TJBA se comunica com a sociedade de modo claro?



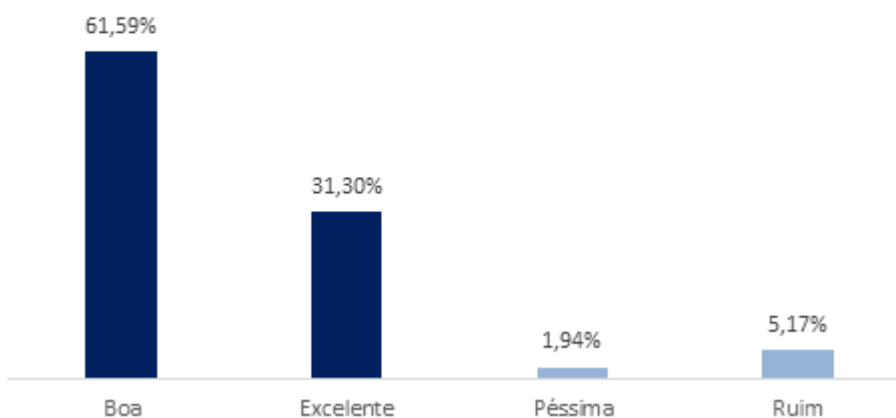
- **Metas Nacionais:** 60,49% dos respondentes concordam que as Metas Nacionais do Poder judiciário são divulgadas à sociedade pelo TJBA:

As metas nacionais do Poder Judiciário são divulgadas à sociedade pelo TJBA?



- **Instalações Físicas:** 92,89% dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” as instalações físicas do TJBA:

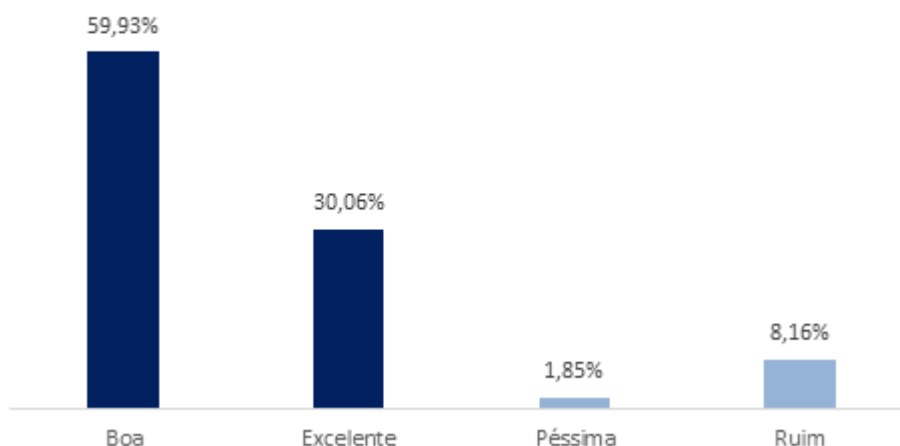
Como avalia as instalações físicas desta unidade?



PESQUISA DE OPINIÃO 2025

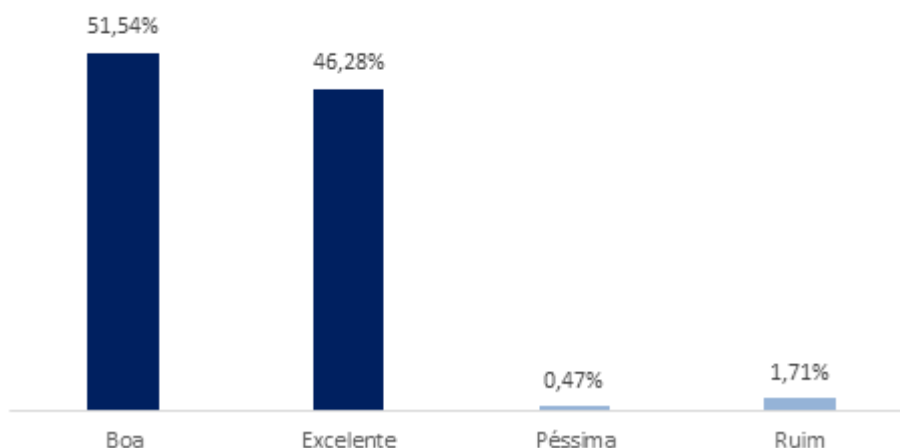
- **Acessibilidade:** Aproximadamente **90,00%** dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” a acessibilidade nos prédios do TJBA:

Como avalia a acessibilidade desta unidade?



- **Higiene e Limpeza:** **97,82%** dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” a higiene e a limpeza nas unidades do TJBA:

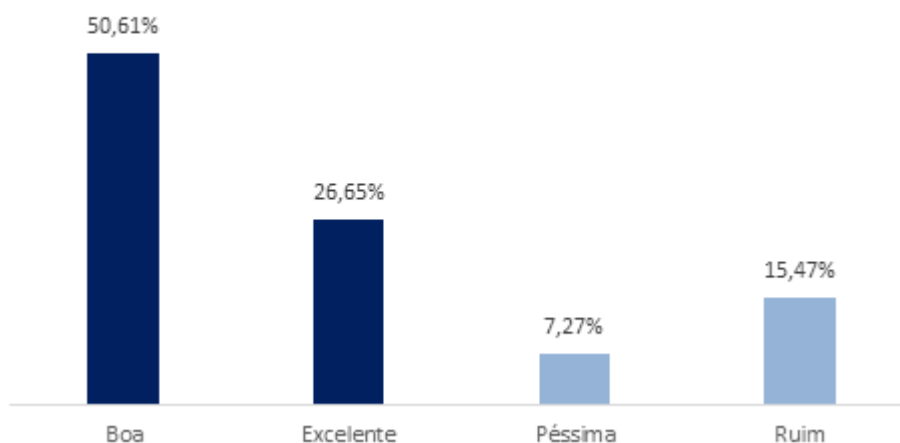
Como avalia a higiene e limpeza desta unidade?



- **Segurança:** **77,26%** dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” a segurança nas unidades do TJBA:

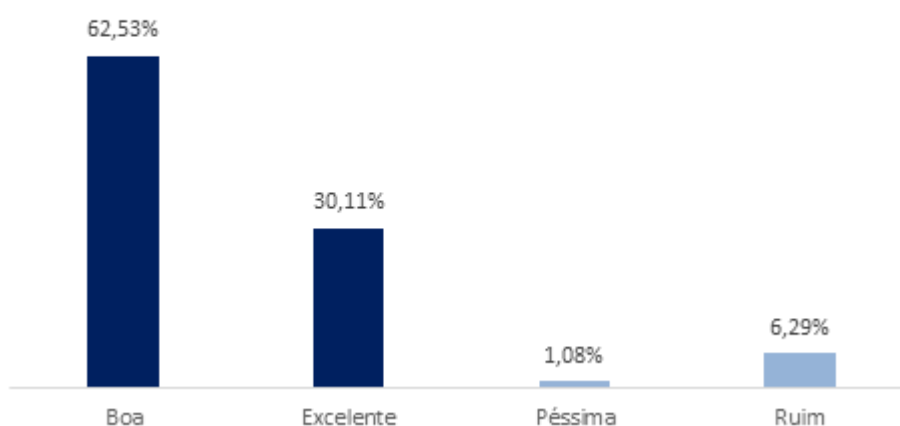
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Como avalia a segurança desta unidade?



- **Sinalização:** 92,64% dos respondentes avaliam como “boa” ou “excelente” a sinalização interna nas unidades do TJBA:

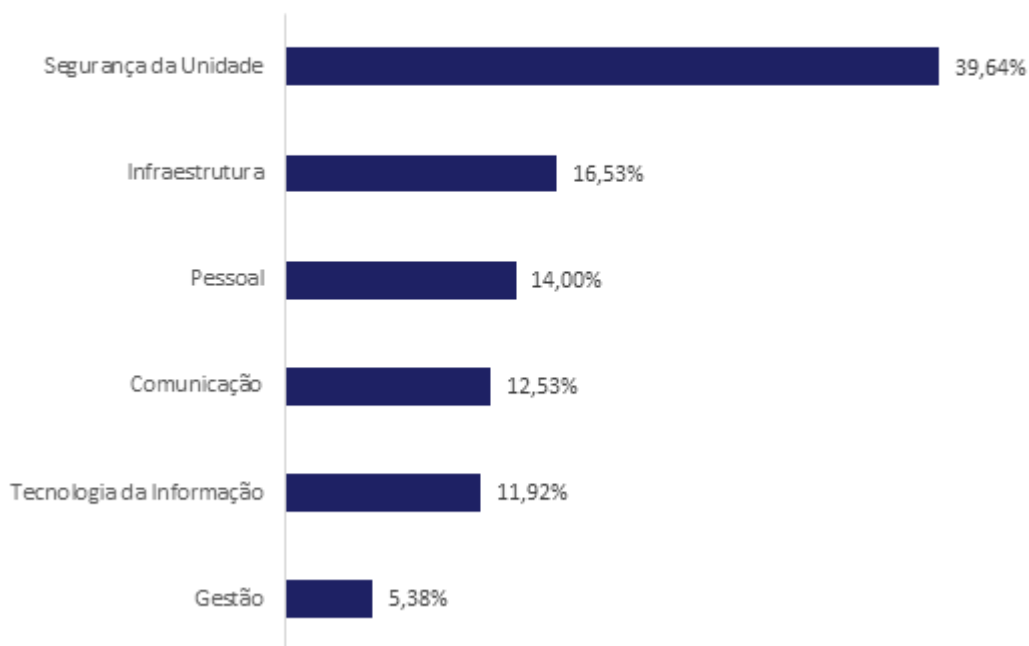
Como avalia a sinalização interna desta unidade?



- **Área de Investimento:** 39,64% dos respondentes consideram a “Segurança da Unidade” como a área do TJBA mais importante para novos investimentos e melhorias:

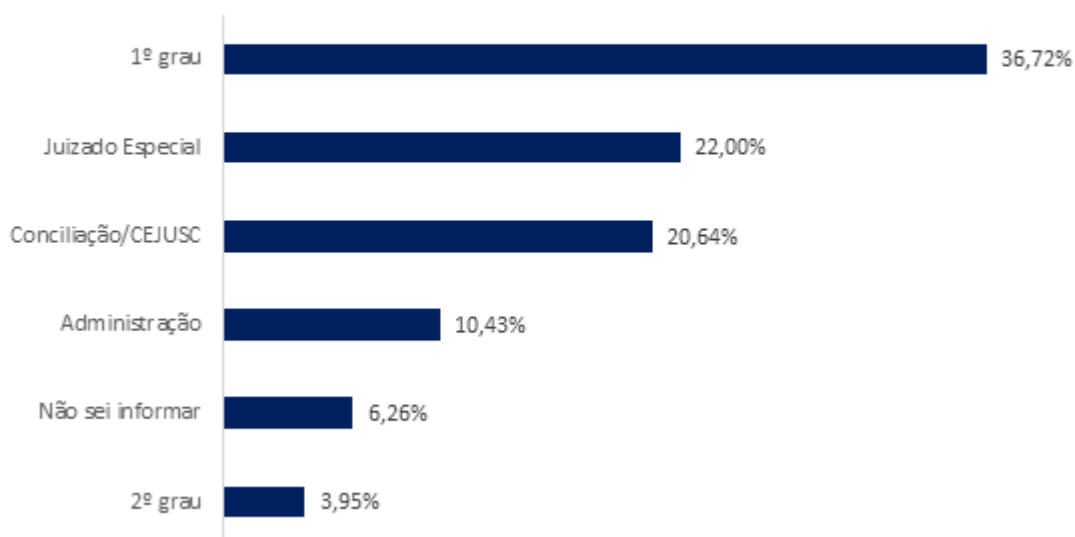
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Qual seria a área do TJBA mais importante para novos investimentos e melhorias?



- **Segmento para Investimento:** 36,72% dos respondentes consideram “1º Grau de Jurisdição” como o segmento que necessita de mais investimentos e melhorias:

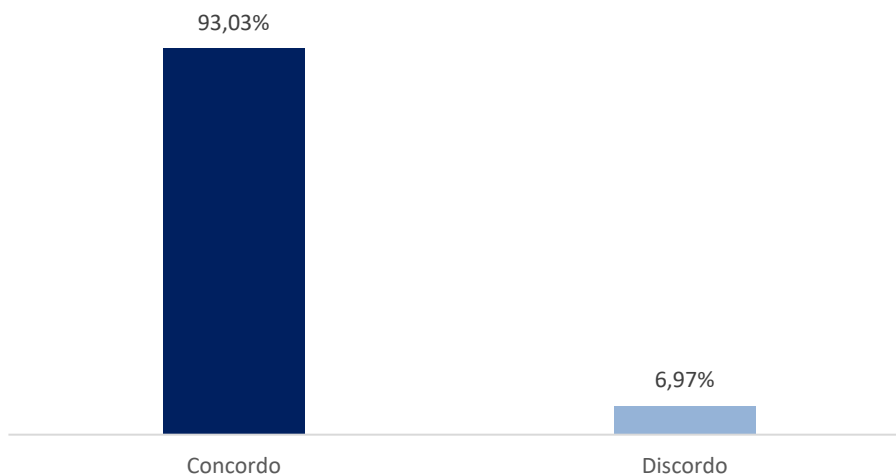
Qual segmento do TJBA necessitaria de mais investimentos e melhorias?



- **Valor percebido (vale a pena procurar o TJBA):** 93,03% dos respondentes consideram que vale a pena procurar o TJBA, evidenciando elevado nível de confiança prática na instituição. O resultado reforça a percepção positiva quanto à utilidade e efetividade dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

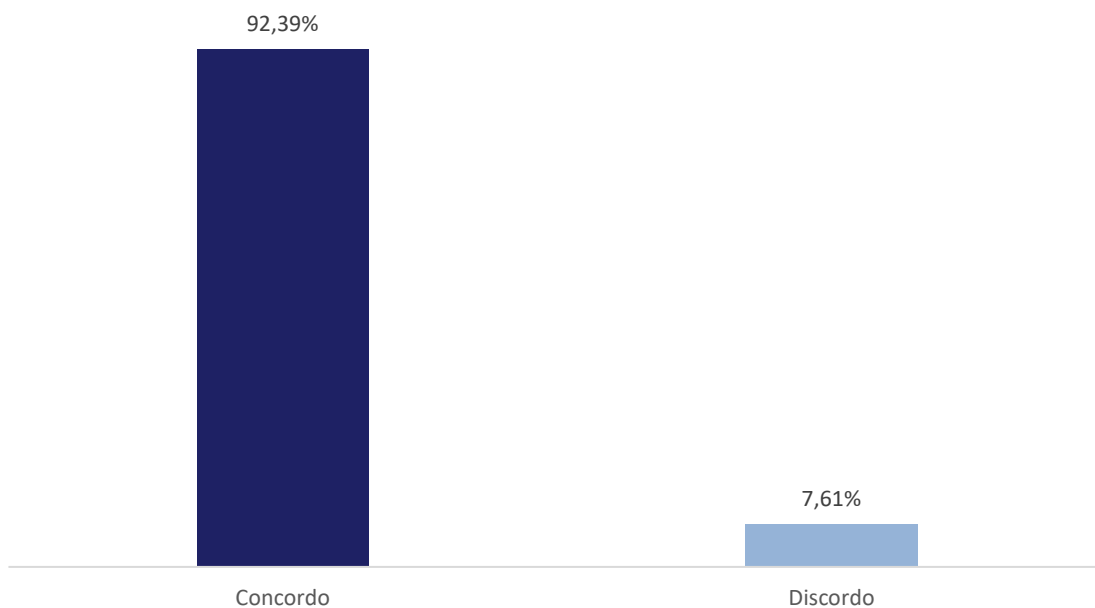
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Vale a pena procurar o TJBA?



- **Rapidez do atendimento:** **92,39%** dos respondentes avaliam que o atendimento de balcão é rápido, indicando percepção amplamente positiva quanto à celeridade no atendimento presencial. O resultado sugere que, no contato direto com o usuário, o Tribunal apresenta bom desempenho operacional.

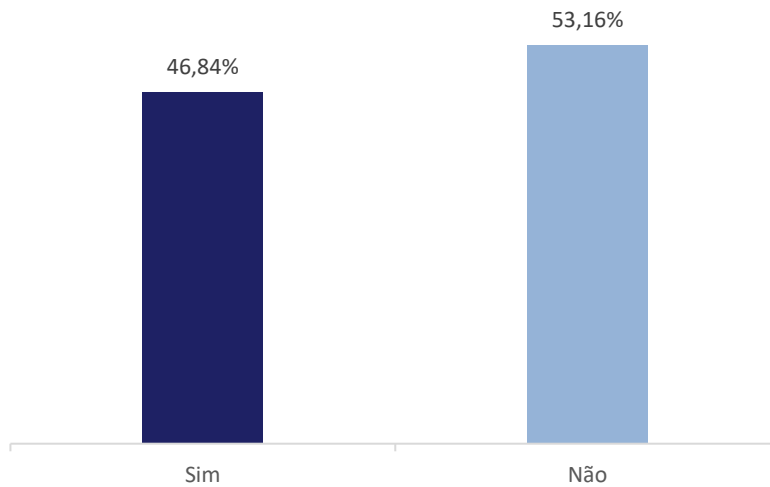
O atendimento no balcão é rápido?



- **Conhecimento dos serviços (CEJUSC):** Verifica-se que **53,16%** dos respondentes declararam não conhecer os Núcleos de Conciliação/CEJUSC e seus serviços, enquanto **46,84%** afirmaram conhecê-los. O resultado evidencia uma lacuna relevante na disseminação de informações sobre mecanismos alternativos de resolução de conflitos, indicando necessidade de fortalecimento das estratégias de divulgação institucional.

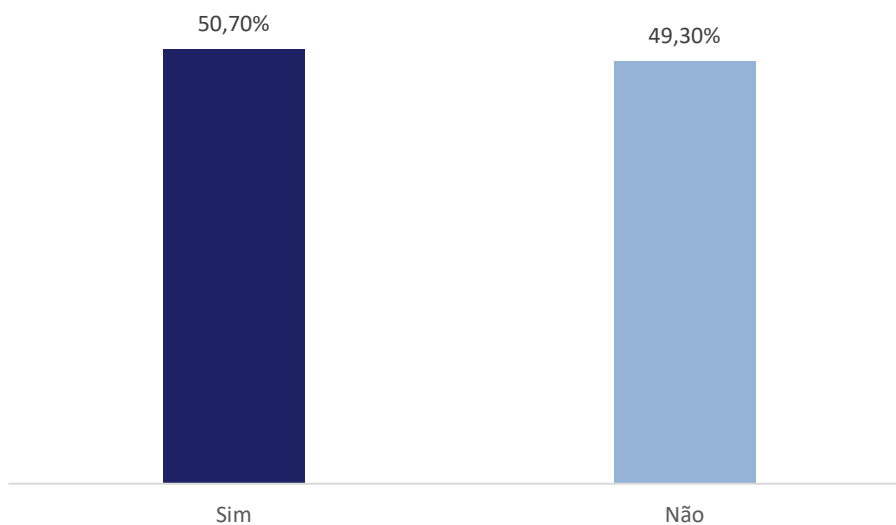
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Conhece os Núcleos de Conciliação/CEJUSC e seus serviços?



- **Conhecimento dos serviços (Ouvidoria):** Verifica-se que **50,70%** dos respondentes declararam saber da existência da Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça da Bahia, enquanto **49,30%** afirmaram não conhecer:

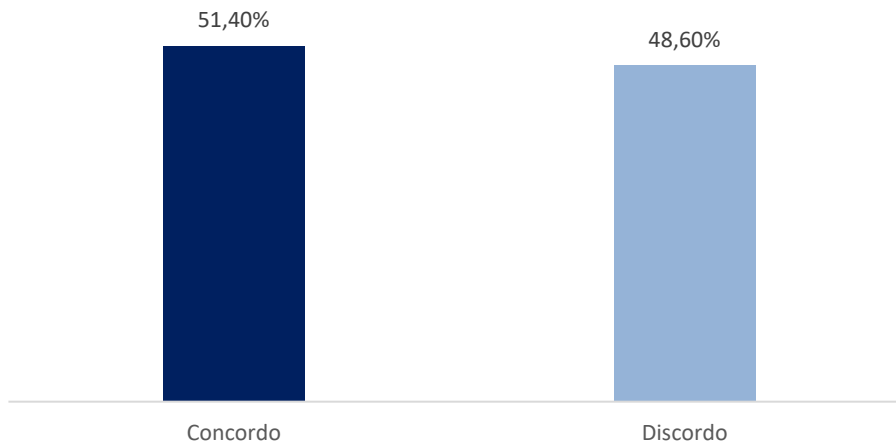
Sabe da existência da Ouvidoria do TJBA?



- **Transparência (divulgação de gastos):** **51,40%** dos respondentes consideram que os gastos do TJBA são divulgados à sociedade, enquanto **48,60%** discordam dessa afirmação. O resultado revela percepção dividida e indica espaço para aprimoramento na transparência ativa e na comunicação institucional relacionada à prestação de contas.

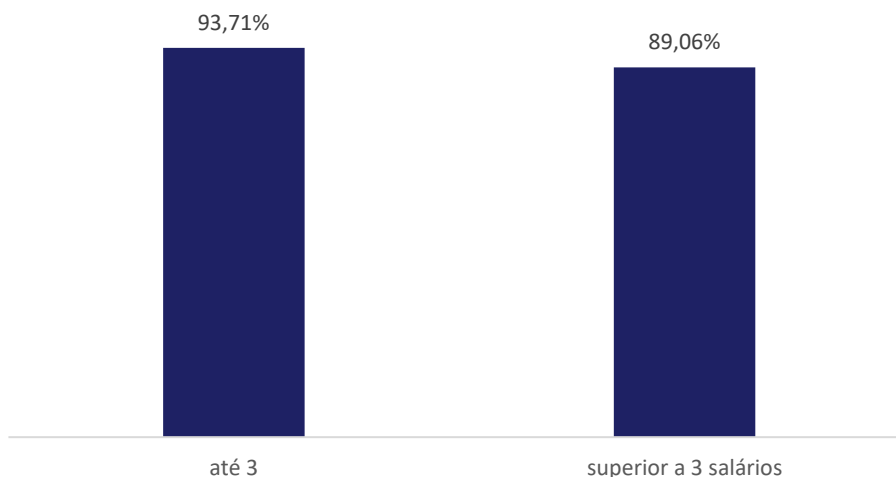
PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Os gastos do TJBA são divulgados à sociedade?



- **Satisfação por faixa de renda:** Ao agrupar os respondentes por faixa de renda, observa-se que a avaliação dos serviços prestados pelo TJBA permanece elevada em todos os grupos, porém com variações relevantes. Entre os indivíduos com renda familiar de até três salários mínimos, a taxa de satisfação (avaliações “bom” ou “excelente”) atinge **93,71%**, enquanto entre aqueles com renda superior a esse patamar o percentual é de **89,06%**. O resultado indica que, embora a percepção seja amplamente positiva em toda a população, os respondentes de maior renda tendem a apresentar maior nível de exigência em relação aos serviços prestados pelo Tribunal.

Satisfação por faixa de renda



De modo geral, observa-se que o Tribunal de Justiça da Bahia apresenta elevado nível de satisfação e confiança por parte dos usuários, especialmente no que se refere à qualidade dos serviços prestados e à efetividade do atendimento. Por outro lado, os resultados evidenciam desafios relacionados à comunicação institucional, à transparência e ao conhecimento dos serviços disponíveis, indicando que o principal ponto de atenção não reside na qualidade da prestação jurisdicional, mas na forma como suas ações são divulgadas e percebidas pela sociedade.

PESQUISA DE OPINIÃO 2025

b. Segmento Magistrados e Servidores²

- **Envolvimento com Planejamento Estratégico:** Em 2025, **69,44%** dos magistrados e **60,25%** dos servidores declararam não se considerar envolvidos com o Planejamento Estratégico do TJBA. Em relação a 2023, quando esse percentual era de **53,1%** entre magistrados e **60,25%** entre servidores, observa-se aumento no grupo dos magistrados e estabilidade entre os servidores. Quanto ao conhecimento do plano, **37,14%** dos magistrados e **40,10%** dos servidores afirmam conhecê-lo, indicando relação entre o nível de conhecimento e o envolvimento percebido.
- **Carga de Trabalho:** Em 2025, **80,0%** dos magistrados e **51,8%** dos servidores declararam sentir-se sobrecarregados na realização de suas atividades. Em relação a 2023, quando esse percentual era de **74,8%** entre magistrados e **54,7%** entre servidores, observa-se aumento na percepção de sobrecarga entre magistrados e leve redução entre servidores.
- **Satisfação:** Em 2025, **94,45%** dos magistrados e **86,87%** dos servidores declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos em relação ao fato de trabalhar no TJBA. Em comparação com 2023, quando esse percentual era de **81,0%** entre magistrados e **89,6%** entre servidores, observa-se aumento expressivo na satisfação dos magistrados e leve redução entre os servidores.

c. Todos os Segmentos

- **Infraestrutura** - instalações físicas: Em 2025, **92,89%** dos jurisdicionados, **81,80%** dos servidores e **80,56%** dos magistrados avaliaram as instalações físicas como boas ou excelentes. Em comparação com 2023, quando todos os segmentos apresentavam percentuais superiores a **78,0%**, observa-se manutenção do nível elevado de avaliação, com destaque para o segmento dos jurisdicionados, que apresentou resultado superior aos demais.
- **Higiene e Limpeza:** Em 2025, **97,82%** dos jurisdicionados, **88,25%** dos servidores e **83,33%** dos magistrados avaliaram a higiene e a limpeza das unidades como boas ou excelentes. Em comparação com 2023, quando todos os segmentos apresentavam percentuais superiores a **80,0%**, observa-se manutenção do nível elevado de avaliação, com destaque para o segmento dos jurisdicionados, que apresentou resultado superior aos demais.
- **Segurança:** Em 2025, **83,34%** dos magistrados, **49,08%** dos servidores e **22,74%** dos jurisdicionados apresentaram avaliações negativas em relação à segurança nas unidades do TJBA. Em comparação com 2023, quando esses percentuais eram de **68,0%** entre magistrados, **56,0%** entre servidores e **65,0%** entre jurisdicionados, observa-se aumento na percepção negativa entre magistrados e redução entre servidores e, de forma mais acentuada, entre os jurisdicionados.

² Observa-se que, em 2025, houve redução no número de respondentes em relação a 2023, especialmente entre magistrados (36 respostas em 2025, ante 147 em 2023) e servidores (868 respostas em 2025, ante 1.253 em 2023), o que deve ser considerado na análise comparativa dos resultados.

7. Índice de Confiança do Tribunal de Justiça da Bahia (ICTJBA)

Uma das principais finalidades do ICTJBA é retratar o nível de confiança do cidadão em relação ao Tribunal de Justiça da Bahia. Esse indicador busca identificar se o cidadão acredita que o Judiciário cumpre sua função com qualidade, se seus benefícios superam os custos envolvidos e se a instituição é percebida como relevante no cotidiano da população.

Para essa avaliação, o ICTJBA é estruturado em dois subíndices:

- 1) **Percepção:** mede a opinião da população sobre a Justiça e a forma como ela presta o serviço público, permitindo avaliar a imagem institucional do Judiciário perante a sociedade;
- 2) **Comportamento:** identifica se a população recorre ao TJBA para solucionar determinados conflitos. Esse subíndice é importante para compreender se a população confia tanto na eficácia do Judiciário quanto na sua capacidade de resolver problemas.

Dessa forma, através de seus dois subíndices, é possível analisar tanto a percepção geral da população sobre o serviço prestado pela Justiça quanto o comportamento dos cidadãos em relação ao uso do Judiciário para resolver conflitos.

Assim, com base na série histórica observa-se o crescimento contínuo do ICTJBA no período de 2021 a 2025, indicando fortalecimento da confiança da população baiana no Tribunal de Justiça ao longo dos anos. Em uma escala de 0 a 1, o índice geral passou de 0,61 em 2021 para 0,63 em 2023, alcançando 0,69 em 2025, o que representa um aumento de 0,08 pontos no período analisado.

Os subíndices que compõem o ICTJBA também apresentaram evolução positiva. O subíndice de percepção passou de 0,60 em 2021 para 0,61 em 2023 e atingiu 0,66 em 2025, indicando melhora na avaliação da população quanto à atuação institucional do Judiciário. Já o subíndice de comportamento apresentou crescimento mais expressivo, passando de 0,64 em 2021 para 0,67 em 2023 e alcançando 0,76 em 2025, evidenciando maior disposição dos cidadãos em recorrer ao Tribunal para a resolução de conflitos.

Os resultados demonstram que o aumento da confiança da população no TJBA não se restringe apenas à percepção institucional, mas também se reflete no comportamento dos usuários, indicando fortalecimento da credibilidade do Judiciário tanto no plano da imagem quanto na utilização efetiva de seus serviços.

PESQUISA DE OPINIÃO 2025

Índice de Confiança do Tribunal de Justiça da Bahia: 2021 - 2025

