

**RELATÓRIO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO
2020/2021**



COMPOSIÇÃO DA 1ª VICE-PRESIDÊNCIA

1º Vice-Presidente

Desembargador Carlos Roberto Santos Araújo

Equipe Administrativa

Juizes Assessores Especiais

Cássio José Barbosa Miranda

Rogério Miguel Rossi (até outubro/2021)

Chefe de Gabinete

Mariana Caires

Diretora de Distribuição do 2º Grau

Mariana Guimarães Nunes

Chefe do Plantão Judiciário do 2º Grau

Dorivaldo Sodré

Assessores de Magistrado

Laécio Suzart Machado Matos

Levi Lopes Souza (até outubro/2021)

Assessora Administrativa

Sabrina Silva Kauss

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório aponta os resultados obtidos através da Pesquisa de Satisfação realizada entre os dias 20 de novembro de 2020 a 15 de fevereiro de 2021.

O objetivo consistiu em avaliação do grau de satisfação dos usuários internos do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, referidos na pesquisa como “Opinantes” ou “Votantes”, sendo estes atendidos pela Diretoria de Distribuição do 2º Grau – DD2G através da prestação dos serviços a seguir especificados:

- ✓ Atendimento;
- ✓ Cadastramento dos feitos;
- ✓ Prevenção;
- ✓ Distribuição.

Frisa-se que o formulário utilizado nesta pesquisa permitiu avaliar a eficácia dos processos de trabalho e a eventual necessidade de adoção de ações preventivas e/ou corretivas, na busca pela melhoria contínua dos serviços prestados.

2. PÚBLICO-ALVO

No que diz respeito ao Público-Alvo, registra-se que os quesitos foram submetidos à apreciação de integrantes dos Gabinetes de Desembargadores, bem como de servidores lotados nas Secretarias dos Órgãos Julgadores.

Quanto aos resultados, são apresentados graficamente.

3. METODOLOGIA

Considerando-se o campo de aplicação, a Pesquisa de Satisfação foi realizada através da coleta de dados de quatro perfis de usuários, quais sejam: Desembargador, Magistrado, Assessor de Desembargador e Secretário de

Órgão Julgador, destinatários da prestação dos serviços da Unidade no âmbito institucional.

A pesquisa foi aplicada através de formulário específico, disponibilizado por e-mail, diante da necessidade de realização dos trabalhos remotamente (teletrabalho) em razão da pandemia provocada pelo novo Coronavírus. Os usuários foram provocados por meio de Ofício Circular enviado pelo Gabinete da 1ª Vice-Presidência.

Os questionários aplicados foram elaborados contendo campos para sinalizar a avaliação dos serviços prestados.

4. RESULTADO

Os usuários consultados foram provocados a analisar os seguintes quesitos referentes ao Plantão Judiciário do 2º Grau:

- ✓ Serviço/atendimento prestado pelo Gabinete da 1ª Vice-Presidência;
- ✓ Serviço/atendimento prestado pela Chefia do Plantão;
- ✓ Serviço/atendimento prestado pela Secretaria do Plantão;
- ✓ Equipamentos/instalações do Plantão.

Tratando-se dos serviços prestados pela Diretoria de Distribuição do 2º Grau, os opinantes avaliaram os seguintes quesitos:

- ✓ Cortesia no atendimento prestado;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Correção no cadastramento dos processos;
- ✓ Exame de Prevenção;
- ✓ Celeridade e correção da Distribuição.

Como resultado, obteve-se um total de **25** (vinte e cinco) formulários preenchidos acerca do Plantão do Judiciário, sendo **07** (sete) formulários respondidos pelos Desembargadores, **17** (dezessete) respondidos pelos

Assessores e **01** (um) respondido por magistrado.

Com relação aos formulários referentes aos serviços prestados pela DD2G, foi obtido um total de **26** (vinte e seis) formulários preenchidos, sendo **08** (oito) respondidos pelos Desembargadores, **14** (quatorze) respondidos pelos Assessores e **04** (quatro) respondidos pelos Secretários/Substitutos dos Órgãos Julgadores.

4.1. RESULTADO DA PESQUISA EM GRÁFICOS

Os gráficos a seguir apresentam a avaliação dos quesitos examinados pelo público alvo, composto por integrantes dos Gabinetes de Desembargadores, bem como por servidores lotados nas Secretarias dos Órgãos Julgadores. A presente pesquisa de satisfação refere-se aos serviços do Plantão Judiciário do 2º Grau e da Diretoria de Distribuição do 2º Grau (DD2G).

4.1.1. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO PLANTÃO JUDICIÁRIO DO 2º GRAU

Inicialmente cumpre registrar que os usuários consultados foram provocados a analisar os seguintes quesitos referentes ao Plantão Judiciário do 2º Grau:

- a) Serviço/atendimento prestado pelo Gabinete da 1ª Vice-Presidência;
- b) Serviço/atendimento prestado pela Chefia do Plantão;
- c) Serviço/atendimento prestado pela Secretaria do Plantão; e
- d) Equipamentos/instalações do Plantão.

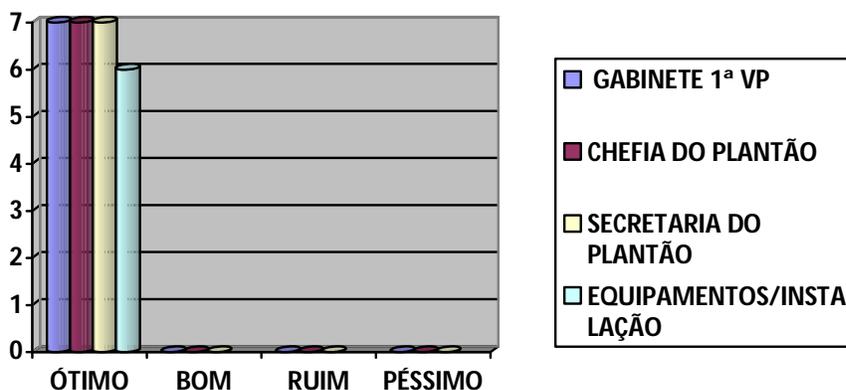
Os critérios de avaliação para cada um dos quesitos foram os seguintes: “Ótimo”, “Bom”, “Regular” ou “Péssimo”, sendo possível a escolha de apenas um único critério para cada quesito analisado. Vejam-se, a seguir, os resultados obtidos.

No que tange à análise realizada pelos Desembargadores, cumpre registrar que os resultados foram alcançados através da avaliação realizada por 07 (sete) representantes da categoria opinante.

De acordo com o gráfico correspondente, 100% (cem por cento) dos Desembargadores opinantes avaliaram com o critério “Ótimo” 03 (três) aspectos referentes aos serviços prestados pelo Plantão Judiciário do 2º Grau, quais sejam: “**Serviço/Atendimento prestado pelo Gabinete da 1ª Vice-Presidência**”; “**Serviço/Atendimento prestado pela Chefia do Plantão**”; “**Serviço/Atendimento prestado pela Secretaria do Plantão**”.

Mister se faz assinalar que, dos 07 (sete) Desembargadores votantes, 06 (seis) avaliaram com o critério “Ótimo” o quesito “**Equipamentos/instalações do Plantão**”, representando 85,7% (oitenta e cinco vírgula sete por cento), e apenas 01 (um) Desembargador absteve-se de opinar, correspondendo a 14,2% (quatorze vírgula dois por cento) do total de opinantes.

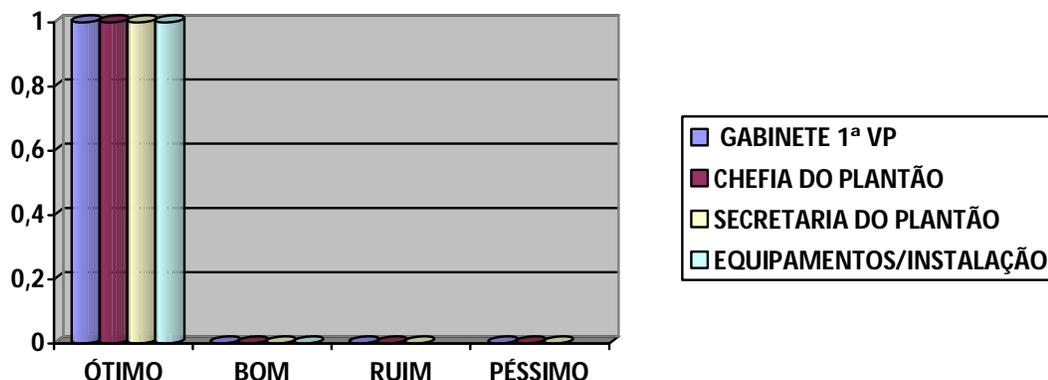
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO PLANTÃO JUDICIÁRIO DO 2º GRAU OPINANTES: DESEMBARGADORES



A análise realizada pelos Magistrados, por seu turno, apresentou resultados obtidos a partir da avaliação realizada por 01 (um) único representante da categoria opinante. Verifica-se, de acordo com o gráfico

correspondente, que o magistrado em questão elegeu o critério “Ótimo” para avaliar todos os 04 (quatro) aspectos referentes aos serviços prestados pelo Plantão Judiciário do 2º Grau, resultando no percentual de 100% (cem por cento).

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO PLANTÃO JUDICIÁRIO DO 2º GRAU OPINANTES: MAGISTRADOS



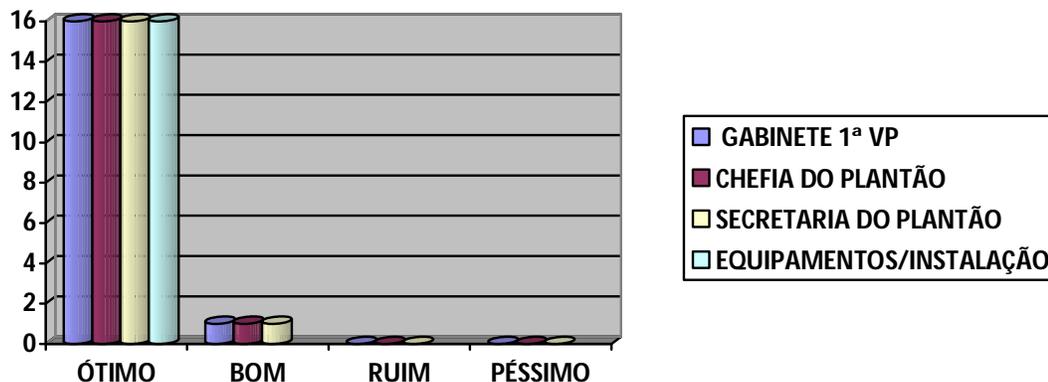
Os Assessores, por seu turno, totalizando 17 (dezesete) votantes, elegeram os seguintes critérios para avaliação dos quesitos propostos:

✓ 16 (dezesesseis) votantes consideraram “Ótimo” o “SERVIÇO/ATENDIMENTO PRESTADO PELO GABINETE DA 1ª VICE-PRESIDÊNCIA”, o “SERVIÇO/ATENDIMENTO PRESTADO PELA CHEFIA DO PLANTÃO” e também o “SERVIÇO/ATENDIMENTO PRESTADO PELA SECRETARIA DO PLANTÃO”, correspondendo a 94,11% (noventa quatro vírgula onze por cento), enquanto 01 (um) único Assessor atribuiu o critério “Bom” aos mesmos quesitos, correspondendo a 5,89% (cinco vírgula oitenta e nove por cento) do total;

✓ Tratando-se do quesito “EQUIPAMENTOS/INSTALAÇÕES DO PLANTÃO”, 13 (treze) Assessores avaliaram como sendo “Ótimo” correspondendo a 76,47% (setenta e seis vírgula quarenta e sete por cento), enquanto 03 (três) assessores atribuíram o critério “Bom” ao quesito em comento, correspondendo a 17,64% (dezesete vírgula sessenta e quatro nove por cento) e apenas 01 (um) Assessor absteve-se de opinar, correspondendo a

5,89% (cinco vírgula oitenta e nove por cento) do total de votantes.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO PLANTÃO JUDICIÁRIO DO 2º GRAU OPINANTES: ASSESSORES



4.1.2. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO DD2G

Ao analisar os serviços prestados pela Diretoria de Distribuição do 2º Grau, os opinantes avaliaram os seguintes quesitos:

- ✓ Cortesia no atendimento prestado;
- ✓ Clareza das informações prestadas;
- ✓ Correção no cadastramento dos processos;
- ✓ Exame de Prevenção;
- ✓ Celeridade e correção da Distribuição.

Impende assinalar que os critérios de avaliação para cada um dos quesitos foram os seguintes: “Ótimo”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” ou “Péssimo”, sendo possível a escolha de apenas um único critério para cada quesito analisado. Os resultados obtidos serão apresentados a seguir.

Os Desembargadores opinantes, num total de 08 (oito), elegeram os seguintes critérios para avaliação dos quesitos propostos:

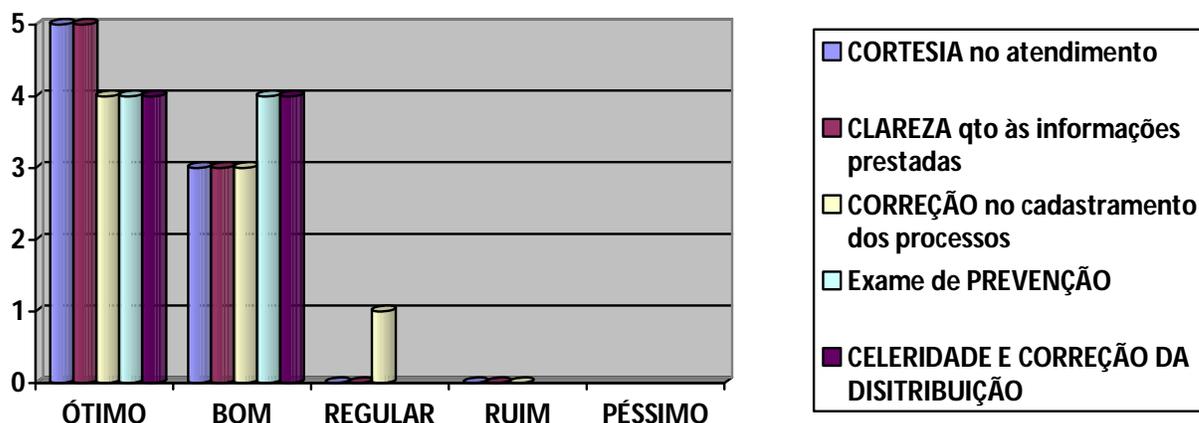
- ✓ **“CORTESIA NO ATENDIMENTO PRESTADO” e “CLAREZA DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS”**: o critério “Ótimo” foi escolhido por 05 (cinco) Desembargadores para análise destes quesitos, correspondendo a 62,5%

(sessenta e dois vírgula cinco por cento), enquanto 03 (três) atribuíram o critério “Bom” aos mesmos quesitos, correspondendo a 32,5% (trinta e dois vírgula cinco por cento) do total;

✓ **“CORREÇÃO NO CADASTRAMENTO DOS PROCESSOS”**: no universo de 08 (oito) Desembargadores votantes, 04 (quatro) destes avaliaram o quesito como “Ótimo”, correspondendo a 50% (cinquenta por cento), enquanto 03 (três) Desembargadores atribuíram o critério “Bom” ao quesito em comento, correspondendo a 37,5% (trinta e sete vírgula cinco por cento); e, apenas 01 (um) Desembargador considerou como “Regular” a correção no cadastramento de processos, correspondendo a 12,5% (doze vírgula cinco por cento) do total de opinantes;

✓ **“EXAME DE PREVENÇÃO” E “CELERIDADE E CORREÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO”**: o critério “Ótimo” foi escolhido por 04 (quatro) Desembargadores para análise destes quesitos, correspondendo a 50% (cinquenta por cento), enquanto 04 (três) atribuíram o critério “Bom” aos mesmos quesitos, correspondendo a 50% (cinquenta por cento) do total de votantes.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO DD2G OPINANTES: DESEMBARGADORES



Os Assessores votantes, num total de 14 (quatorze), adotaram os seguintes critérios para análise dos quesitos que lhes foram submetidos:

✓ **“CORTESIA NO ATENDIMENTO PRESTADO”**: 13 (treze) assessores elegeram como sendo “Ótimo” este quesito, correspondendo a 92,85% (noventa e dois vírgula oitenta e cinco por cento), ao passo em que apenas 01 (um) dos assessores considerou como “Bom”, correspondendo a 7,15% (sete vírgula quinze por cento) da totalidade de votantes;

✓ **“CLAREZA DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS”, “CORREÇÃO NO CADASTRAMENTO DOS PROCESSOS” e “CELERIDADE E CORREÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO”**: o critério “Ótimo” foi escolhido por 10 (dez) Assessores para avaliação destes quesitos, correspondendo tais opinantes a 71,42% (setenta e um vírgula quarenta por cento), enquanto 04 (quatro) Assessores atribuíram o critério “Bom” a estes mesmos quesitos, correspondendo a 28,58% (vinte e oito vírgula cinquenta e oito por cento) do total de votantes;

✓ **“EXAME DE PREVENÇÃO”**: no universo de 14 (quatorze) Assessores votantes, 08 (oito) destes avaliaram o quesito como “Ótimo”, correspondendo a 57,14% (cinquenta e sete vírgula quatorze por cento), enquanto 05 (cinco) Assessores atribuíram o critério “Bom” ao quesito em comento, correspondendo a 35,71% (trinta e cinco vírgula setenta e um por cento); e, apenas 01 (um) Assessor opinante considerou como “Regular” o exame de prevenção dos processos, correspondendo a 5,35% (cinco vírgula trinta e cinco por cento) do total de Assessores votantes.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO DD2G OPINANTES: ASSESSORES



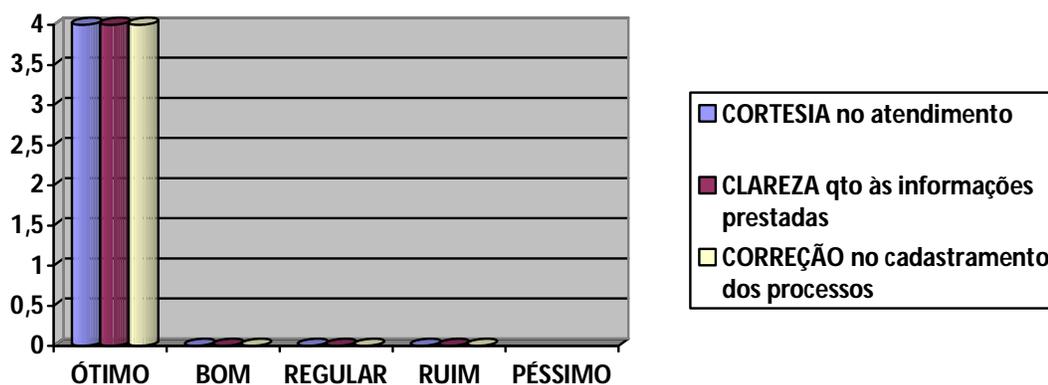
Por derradeiro, importa apresentar os resultados obtidos a partir da pesquisa

realizada junto aos Secretários/Substitutos dos Órgãos Julgadores. A priori, necessário se faz indicar que, ao analisar os serviços prestados pela Diretoria de Distribuição do 2º Grau, os Secretários opinantes avaliaram os seguintes quesitos:

- ✓ Cortesia no atendimento prestado;
- ✓ Clareza das informações prestadas; e
- ✓ Correção no cadastramento dos processos.

Assim, após a colheita de dados fornecidos pelos 04 (quatro) Secretários opinantes, chegou-se ao seguinte resultado: conforme o gráfico, 100% (cem por cento) dos opinantes avaliaram com o critério “Ótimo” os 03 (três) aspectos referentes aos serviços prestados pela Diretoria de Distribuição do 2º Grau.

AValiação DOS SERVIÇOS DO DD2G OPINANTES: SECRETÁRIOS /SUBSTITUTOS DOS ÓRGÃOS JULGADORES



5. COMENTÁRIOS ENVIADOS PELOS USUÁRIOS E AÇÕES GERENCIAIS CORRESPONDENTES

Um dos Desembargadores consultados, ao avaliar o quesito “Correção no cadastramento de processos”, referente aos serviços prestados pela DD2G, atribuiu o critério “Regular”, afirmando que “em vários recursos de agravo, onde deveria ser registrado AGRAVANTE e AGRAVADO, existia a palavra ESPÓLIO, atrasando a tramitação processual com o retorno ao setor para a correção”.

Após o registro da demanda assinalada, a mesma foi encaminhada para a DD2G (unidade responsável), que informou trata-se de erro sistêmico do PJE, que estava alterando automaticamente o "tipo de parte" para Espólio quando da remessa de autos digitais em grau de recurso.

Para resolução do entrave, foi solicitada e realizada pela SETIM a desativação do "tipo de parte" / "Espólio", sendo procedida pela DD2G a inserção manual quando necessário.