



PESQUISA DE OPINIÃO 2020

PARTE I - CEJUSC VIRTUAL

Introdução

Para a retomada das sessões de mediação e conciliação, suspensas em virtude da pandemia do coronavírus, em 4 de maio de 2020 foi publicado o Decreto Judiciário nº 276, que possibilitou a prática de vídeo audiências pelos CEJUSCs.

Para a mediação pré-processual, foram criados dois formulários eletrônicos divulgados na página do Nupemec, que permitiam a qualquer pessoa efetuar a solicitação de realização de audiência de mediação ou conciliação.

No cabeçalho do formulário destinado às mediações de família foi inserida a nota:

Para agendar uma sessão de mediação de FAMÍLIA, preencha o questionário abaixo. IMPORTANTE! Em seguida, envie mensagem de Whatsapp para 71 9979-1295 e informe o seu nome. Não esqueça de fornecer o contato de Whatsapp da outra parte.

Ao seguir essa recomendação, logo em seguida ao preenchimento do formulário a parte poderia manter contato com o Nupemec, o que permitia o encaminhamento de material informativo, como os folders sobre o procedimento da mediação e sobre a utilização do aplicativo Lifesize disponíveis nos links:

https://drive.google.com/file/d/1_orCG7f9gNrwYAVPCcjBYT4mq27Ti64t/view
<https://www.lifesize.com/en/software-downloads>

Uma vez admitido, o caso era encaminhado para mediação. Obtido o acordo, o respectivo termo e documentos eram encaminhados ao Nupemec, para cadastramento e regular tramitação do procedimento de jurisdição voluntária.

A partir do cadastramento do termo de acordo, o contato com a parte voltava a ser mantido por meio de Whatsapp, para informação sobre a tramitação do feito até o momento da entrega da via da sentença homologatória, quando o ciclo da prestação dos serviços era concluído.

Antes da pandemia o acesso a esse serviço somente era possível de forma presencial, em cada uma das dezenas de unidades espalhadas pelos bairros da cidade de Salvador. Assim, cada unidade atendia normalmente a população residente no seu entorno, não sendo comum o deslocamento de pessoas residentes em locais de maior poder aquisitivo para essas unidades, algumas delas, como as da Liberdade, Nordeste de Amaralina, Narandiba, Cajazeiras, Bairro da Paz e Itapuã, bastante integradas à sua comunidade, por funcionarem continuamente no mesmo local há mais de 10 anos.

Com as restrições impostas pela pandemia, o atendimento presencial foi interrompido e, além disso, várias unidades foram fechadas em definitivo, com a dispensa de pessoal, de modo que, no final do ano de 2020, não era possível dimensionar a quantidade de unidades de mediação que poderá retornar ao atendimento presencial depois da pandemia, embora se soubesse que 15 das 34 unidades que estavam em funcionamento no final do ano de 2019 apresentam condições de voltar ao atendimento presencial¹.

Para a retomada do atendimento virtual no ano de 2021, será necessário redimensionar a estrutura dos serviços oferecidos em 2020, porque, em que pese haver ocorrido uma drástica redução do número de atendimentos realizados no Cejuscs pré-processuais de família, a experiência do Cejusc virtual acabou, por outra via, a ampliação do acesso à mediação pré-processual.

¹ Boca do Rio (Uniceusa-Facsal); Cabula (Prefeitura); Cajazeiras (Prefeitura); Itapuã (Prefeitura); Liberdade (TJBA); Narandiba (TJBA); Paripe (Prefeitura); Pau da lima (Prefeitura); Periperi (Unidom); Ribeira (Prefeitura); Rio Vermelho (Prefeitura); Sam Martim (Prefeitura); São Caetano (Gapa); Uruguai (Centro Espírita Estrela da Seara) e Valéria (Prefeitura).

Pessoas residentes em localidade distantes, até mesmo em outros estados da Federação ou residentes em bairro de maior poder aquisitivo - e não somente os moradores da comunidade - puderam ter acesso a esse serviço.

Ente julho e dezembro, a procura por esse serviço aumentou em cada mês, alcançando-se no final no ano a quantidade de 19.600 mensagens enviadas e outras 21.623 mensagens recebidas. Houve uma mudança da forma de acesso a esse serviço do Poder Judiciário, o que exigirá um reposicionamento do Nupemec para atender a essa nova via.

Questionários da Pesquisa

O questionário destinou-se a aferir percepção das pessoas sobre o funcionamento do que veio a se denominar CEJUSC VIRTUAL, caracterizado pelo atendimento prestado por meio do preenchimento da Ficha de Atendimento eletrônica disponibilizada na página do Nupemec, por meio da qual foi possível solicitar o agendamento de audiências, bem como por meio da troca de mensagens de Whatsapp para o telefone celular nº 71999791295, por meio das quais foi possível prestar informações, efetuar a triagem dos casos mediáveis, receber e enviar documentos, como a via da sentença homologatória do acordo.

Conteúdo do questionário:

PESQUISA CEJUSC VIRTUAL

Participe da nossa pesquisa. Caso você NÃO tenha sido atendido pelo CEJUSC e deseje avaliar o serviço recebido de outro setor do Poder Judiciário, você pode assinalar a opção "OUTRO ÓRGÃO" no item nº 3.

1. Informe o seu nome e o número do telefone (o telefone é opcional)

2. Informe o bairro/cidade em que você reside

3. Órgão que realizou o seu serviço

Outro órgão

4. Meio utilizado por você para solicitar o serviço

Tel 71 99979-1295

Ficha de Atendimento do CEJUSC

Outro meio

5. Serviço solicitado

Agendamento de audiência

Orientação Jurídica/Informação

Documento do processo (ex: sentença)

6. Avaliação do serviço prestado

Ótimo

Regular

Ruim

7. Tempo da prestação do serviço

Rápido

Normal

Demorado

8. Como tomou conhecimento do CEJUSC VIRTUAL

Amigo

Rádio

TV

TJ

Outro

9. Em relação ao serviço recebido, você se sentiu

Satisfeito

Indiferente

Insatisfeito

10. Você recomendaria a um amigo ou parente a utilização dos serviços utilizados por você

SIM

NÃO

Comentários:

Resultados

Foram computados 670 questionários:

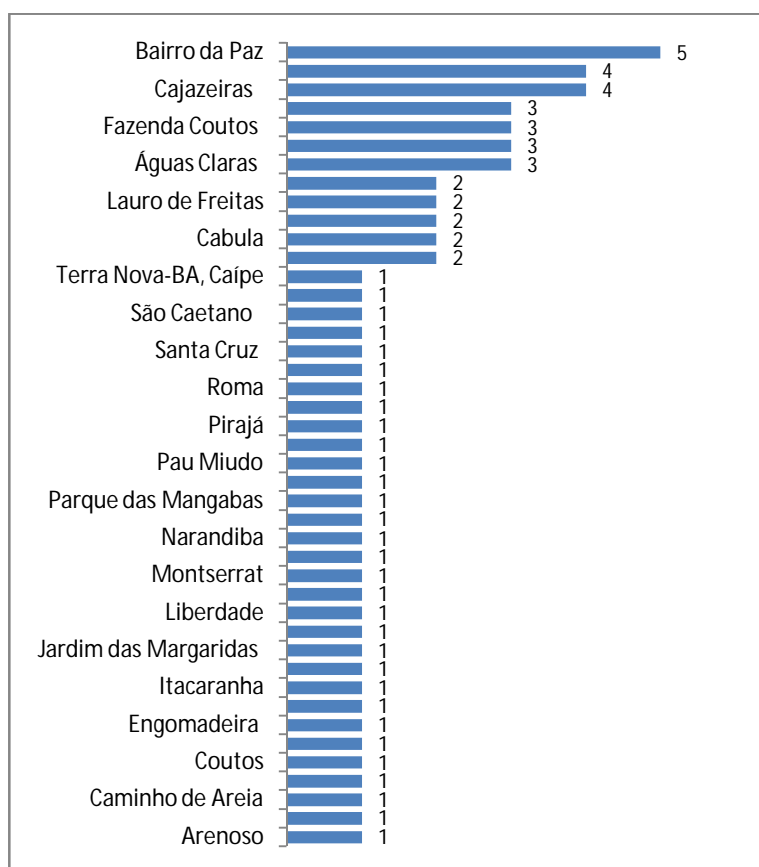
597 sobre a sessão de mediação (505 preenchidos pelas partes e 92, por advogados).

73 sobre os demais serviços do Cejusc Virtual preenchidos por partes e advogados.

Respostas aos quesitos

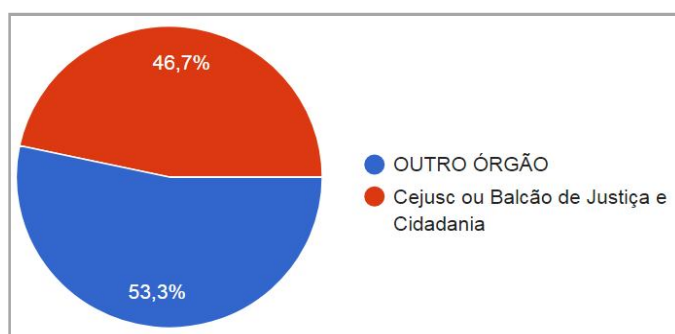
Quesito nº 2 – Local de residência

As respostas a esse quesito mostram um atendimento bem distribuído geograficamente, a pessoas residentes em bairros que não contam com Cejusc e ainda 4 casos de pessoas residentes em outras cidades.



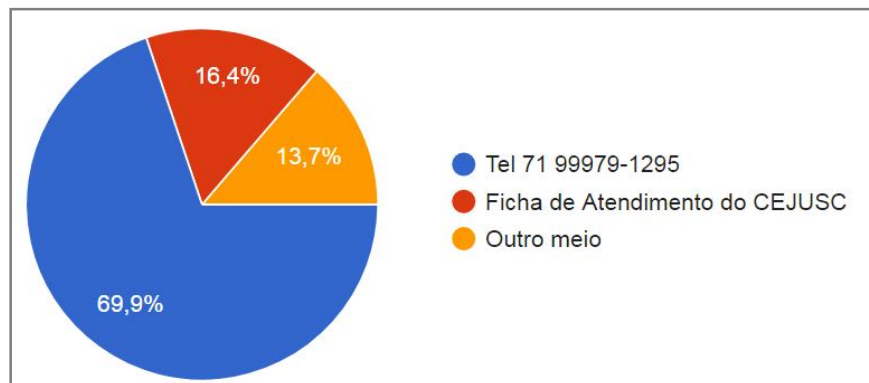
Quesito 3 - Órgão que realizou o seu serviço (30 respostas)

As respostas indicam que muitas pessoas que encontram dificuldade de acesso a outros órgãos buscaram as informações no telefone disponibilizado pelo Nupemec, sendo bastante comum a ocorrência de perguntas sobre agendamento de audiências ou informações sobre andamento de processos em cursos nas varas da Capital.



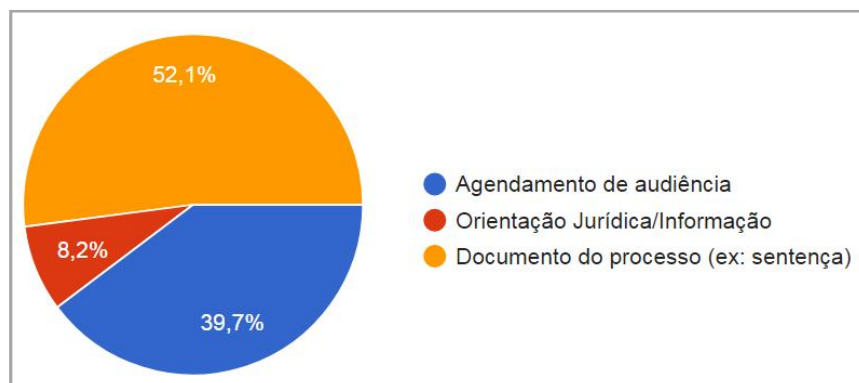
Quesito 4 - Meio utilizado por você para solicitar o serviço (73 respostas)

Sem dúvida, a utilização de mensagens de Whatsapp ocorreu em larga escala, com 21.623 mensagens recebidas e outras 19.600 mensagens enviadas em resposta, conforme salientado na introdução.



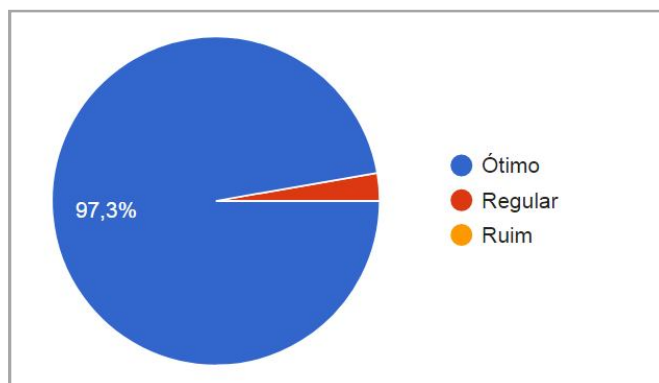
Quesito 5 – Tipo de serviço solicitado (73 respostas)

Com as unidades de bairro fechadas, a busca por sentenças era o acontecimento diário. O gráfico traduz apenas a proporção dos serviços, mas não a quantidade, porque muitas pessoas atendidas não responderam a essa pesquisa.



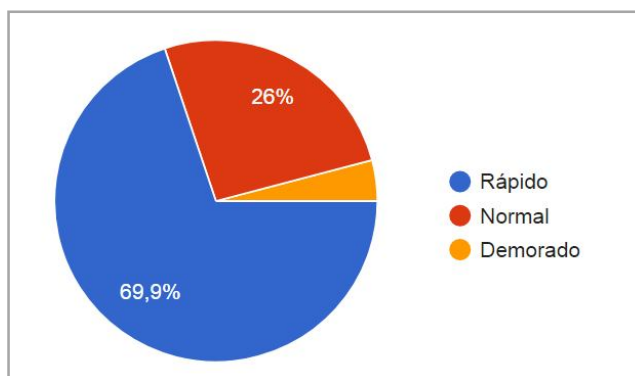
Quesito 6 - Avaliação do serviço prestado (73 respostas)

Conseguir esse resultado foi o que exigiu maior esforço, porque a comunicação por Whatsapp impõe um tempo menor no atendimento, de modo que todas as mensagens tinham que ser respondidas o quanto antes, sem que o que passaria a ocorrer a reiteração da solicitação.



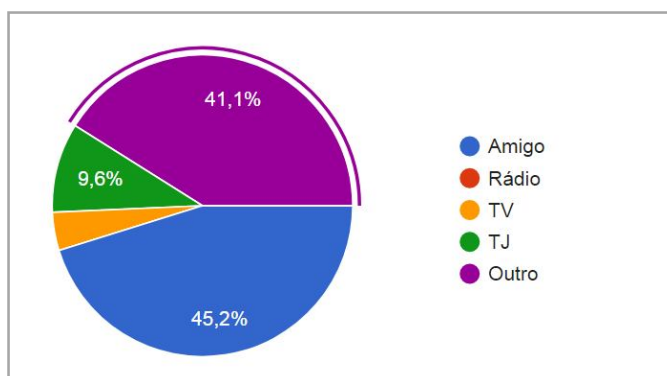
Quesito 7 - Tempo da prestação do serviço (73 respostas)

Essa questão parece ser objetiva, mas é ela envolve certo grau de subjetividade, a depender do grau de urgência de cada um. O resultado obtido foi muito significativo. Manter esse nível de avaliação será um desafio no caso de continuidade da prestação dos serviços como ocorreu no 2º semestre de 2020.



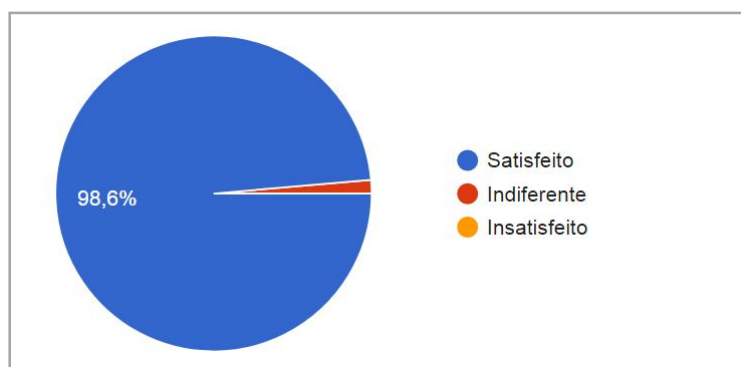
Quesito 8 - Como tomou conhecimento do CEJUSC VIRTUAL (73 respostas)

Sem dúvida, o maior divulgador dos serviços foi o próprio usuário, que no começo eram poucos, mas a divulgação efetuada por eles era muito eficiente e ganhou escala e resultados imediatos. Algumas vezes uma pessoa que experimentou o procedimento de mediação por videoconferência chegou a atrair mais de um novo caso. O item relativo a "outros" corresponde às pessoas que compareciam as unidades que estavam sem realizar audiências presenciais e eram informadas sobre o atendimento por Whatsapp. Já opção TJ normalmente correspondia às pessoas com maior nível de informação sobre o Poder Judiciário, como advogados e estudantes de Direito.



Quesito 9 - Em relação ao serviço recebido, como você se sentiu? (73 respostas)

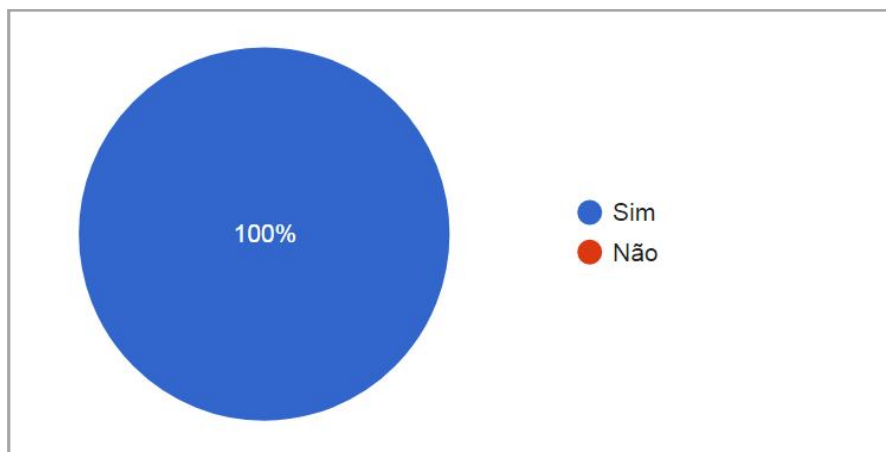
Essa questão está relacionada com a do item nº 6. É praticamente a mesma indagação, mas efetuada de forma diferente, para confirmação da impressão do usuário em relação ao grau de satisfação dos serviços prestados.



Quesito 10 – Recomendaria a um amigo ou parente a utilização dos serviços utilizados por você? (73 respostas)

Sem dúvida é a questão mais relevante, porque aqui o usuário passa a avaliar o serviço. Obter uma resposta afirmativa de 100% não é algo fácil, porque ocorreram problemas durante a prestação do serviço.

Essa avaliação é também fator de preocupação, porque, quando um novo serviço é bem avaliado pelo usuário, corre-se o risco de ele ser impulsionados para além da possibilidade do atendimento, com prejuízo da qualidade.



NOTA

As respostas ao questionário desta pesquisa estão disponíveis no link: <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/AVALIAÇÃO-DO-CEJUSC-VIRTUAL-2020.pdf>

