



OUVIDORIA
TRE-RJ

Pesquisa Digital de Satisfação do Cliente Externo

Semestre compreendido entre 27/09/2023 a 29/02/2024



PESQUISA DIGITAL DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

CAPÍTULO I: APRESENTAÇÃO

A Pesquisa Digital de Satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ foi instituída pelo ATO PR N° 307/2023 e implementada com o objetivo de avaliar o grau de satisfação do usuário com os serviços e atendimentos prestados pela Justiça Eleitoral no Estado do Rio de Janeiro.

A nova pesquisa permite que o usuário da Justiça Eleitoral avalie os serviços prestados tanto de forma presencial quanto virtual/remota, a fim de garantir melhorias na prestação dos serviços e, consequentemente, aumentar a satisfação do cliente externo com os serviços prestados pelo TRE/RJ.

CAPÍTULO II: METODOLOGIA / COLETA DE DADOS

Para a realização da pesquisa foi disponibilizado no site do TRE/RJ formulário com a avaliação dos serviços, que pode ser preenchido pelo usuário a qualquer tempo. Nos cartórios eleitorais e unidades da sede do Tribunal, foram disponibilizados cartazes com Qr Code a serem afixados nas parede e na parte posterior do monitor dos computadores de atendimento ao eleitor, de forma a estimular a participação do público externo.

Os resultados são apurados por meio de painel de BI com emissão de relatório semestral, nos meses de março e setembro.



A pesquisa atende a Meta específica nº 3 do Glossário de Metas Específicas de 2017 do CNJ, que dispõe que “a pesquisa deverá avaliar, no mínimo, a satisfação do público externo quanto a aspectos relativos à cortesia no atendimento, à qualidade da resposta à demanda e ao prazo de atendimento”. Sendo assim, a pesquisa é composta de 8 perguntas para os atendimentos realizados de forma remota/virtual, e 9 perguntas para os atendimentos realizados de forma presencial.

A pesquisa tem o intuito de avaliar a acessibilidade das instalações físicas do Tribunal, a clareza das informações disponibilizadas, cordialidade do atendimento, facilidade para obter informações, qualidade do atendimento, resolutividade e tempo de atendimento.

CAPÍTULO III: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O Índice de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ será calculado da seguinte forma:

Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas com notas 4 e 5) dividido pelo total de respostas à pesquisa. Para efeito do cálculo, serão consideradas conjuntamente todas as respostas das pesquisas independentemente de onde ela foi aplicada.

Fórmula de cálculo:

SC (Satisfação do Cliente) = (RS/TR) , onde:

RS= Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas com notas 4 e 5)

TR= Total de respostas à pesquisa

CAPÍTULO IV: RESULTADOS OBTIDOS

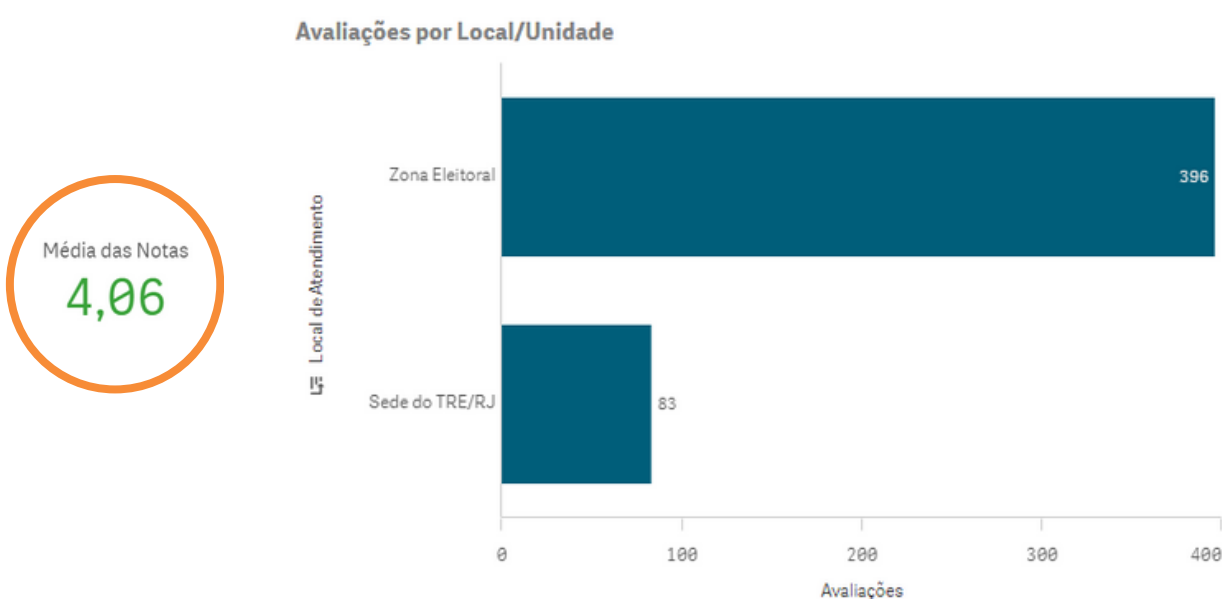
Satisfação Geral do Público Externo com o Tribunal

A análise realizada no presente relatório compreende o período entre 27/09/2023 a 29/02/2024. A data inicial da análise coincide com a data em que a pesquisa foi implementada e disponibilizada para o público externo no site do TRE/RJ.

Neste primeiro relatório não constam as avaliações da Justiça Itinerante e dos mutirões realizados pelo TRE/RJ, visto que tal opção de local de atendimento foi introduzida após o período compreendido na análise.

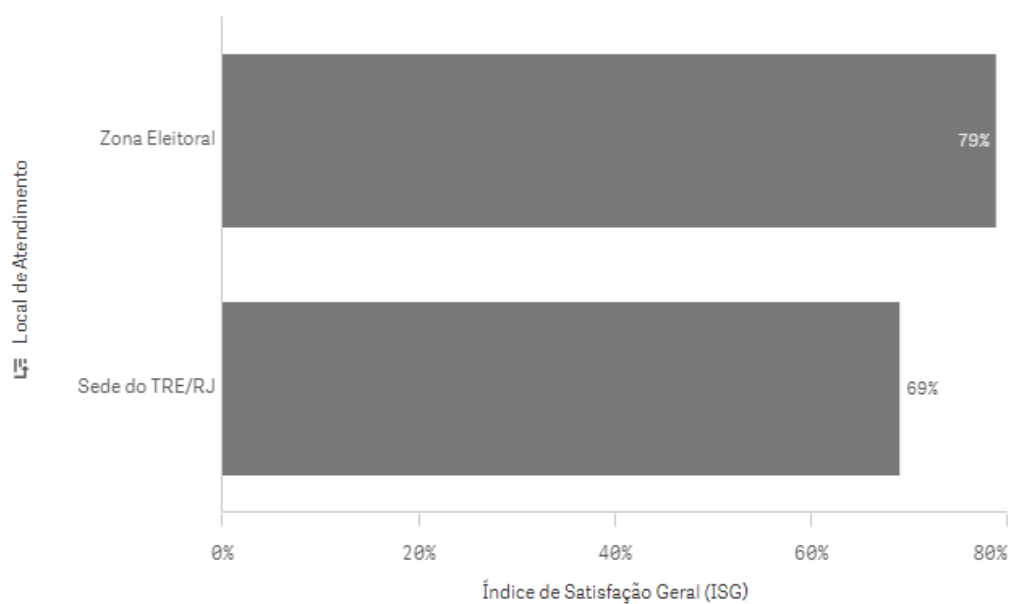
Foram realizadas 479 avaliações, com média das notas de 4,06. Dessas avaliações, 396 foram atribuídas ao atendimento nas Zonas Eleitorais, enquanto 83 ao atendimento nas unidades da sede do TRE/RJ.

Entre as 3,33 mil respostas recebidas, 2,56 mil foram consideradas positivas.



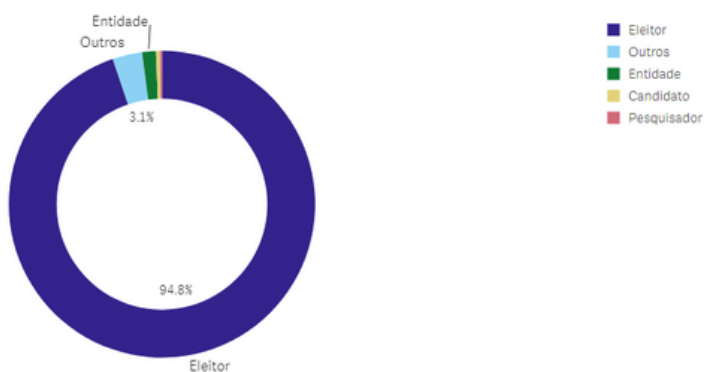
Durante o semestre analisado, o índice de satisfação geral do tribunal foi de 77%. Especificamente, as Zonas Eleitorais apresentaram um índice de satisfação geral de 79%, enquanto as unidades da sede registraram 69%.

ISG por Local/Unidade



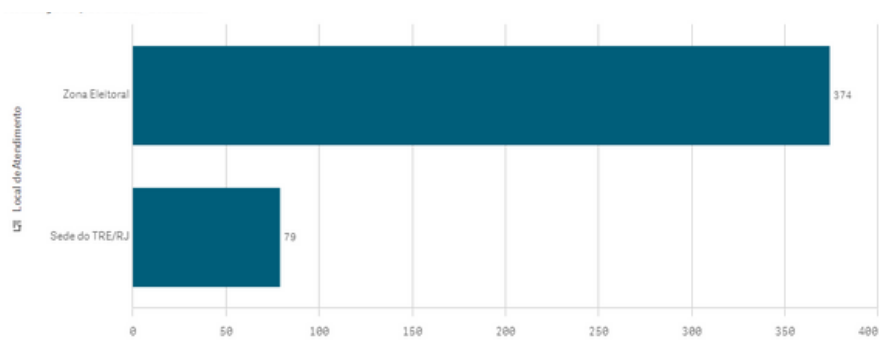
- 94,8% dos usuários que participaram se identificaram como eleitores.

Avaliações por Identificação



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO PARA O ATENDIMENTO PRESENCIAL DO TRE/RJ:

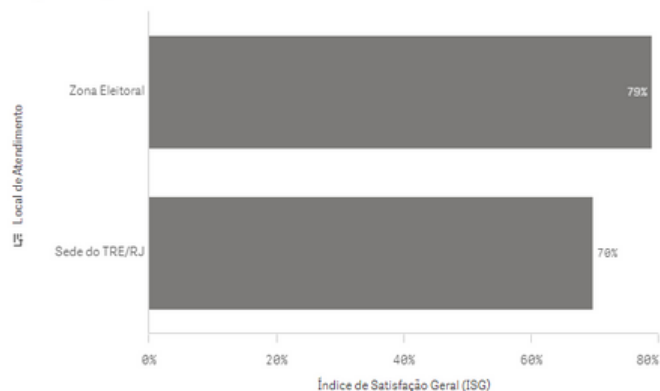
Foram realizadas 453 avaliações do atendimento presencial, sendo 374 desses atendimentos realizados nas zonas eleitorais e 79 nas unidades da sede do tribunal.



Índice de Satisfação Geral (ISG):

- Zona Eleitoral: 79%
- Unidades da Sede: 70%

ISG por Local/Unidade



No que diz respeito aos itens avaliados, todos receberam notas satisfatórias. Apenas as instalações físicas receberam nota abaixo de 4.

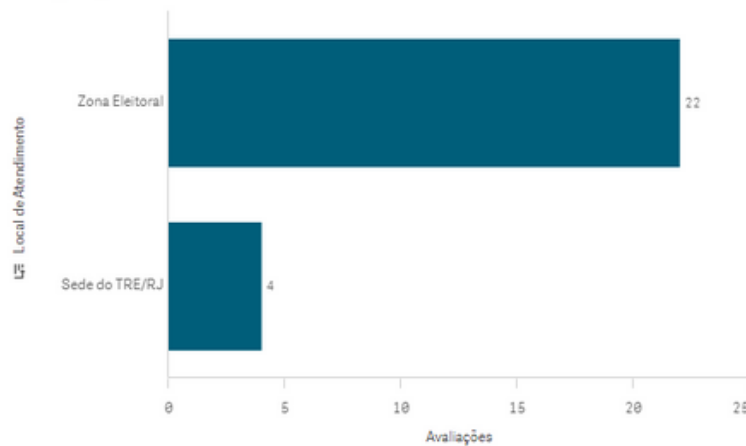
Média das Notas por Pergunta

Forma de Atendimento	Pergunta	Média das Notas
Totais		4,07
Presencial	Acessibilidade	4,04
Presencial	Clareza	4,13
Presencial	Cordialidade	4,13
Presencial	Instalações Físicas	3,90
Presencial	Qualidade do Atendimento	4,08
Presencial	Resolutividade	4,16
Presencial	Tempo de Atendimento	4,01

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO PARA O ATENDIMENTO REMOTO DO TRE/RJ:

Foram realizadas 26 avaliações do atendimento remoto, sendo 22 desses atendimentos realizados nas zonas eleitorais e 4 nas unidades da sede do tribunal.

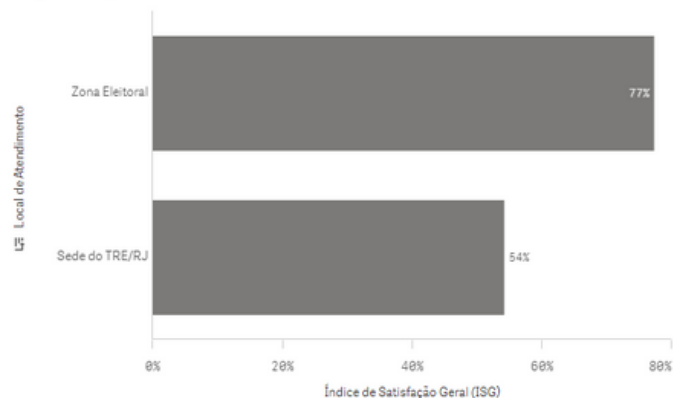
Avaliações por Local/Unidade



Índice de Satisfação Geral (ISG):

- Zona Eleitoral: 77%
- Unidades da Sede: 54%

ISG por Local/Unidade



No que diz respeito aos itens avaliados, todos receberam notas satisfatórias. Apenas os itens clareza da informação e informação de fácil acesso receberam nota abaixo de 4.

Média das Notas por Pergunta

Forma de Atendimento	Pergunta	Média das Notas
Totais		4,11
Remoto	Clareza	3,95
Remoto	Cordialidade	4,32
Remoto	Informação Fácil	3,91
Remoto	Qualidade do Atendimento	4,14
Remoto	Resolutividade	4,18
Remoto	Tempo de Atendimento	4,18

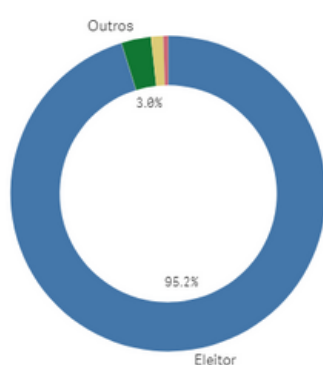
Resultados



CARTÓRIOS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR:

Índice de Satisfação	79%
Total de Avaliações respondidas	396
Total de Avaliações Positivas	309
Média das Notas	4,12
Total de Respostas Enviadas	2,75 mil
Total de Respostas Positivas	2,17 mil

IDENTIFICAÇÃO DO PÚBLICO EXTERNO



■ Eleitor
■ Outros
■ Entidade
■ Candidato

Identificação	Avaliações
Eleitor	377
Outros	12
Entidade	5
Candidato	2

No que diz respeito aos itens avaliados, todos receberam nota satisfatória e os quesitos instalações físicas, clareza da informação e informação de fácil acesso receberam nota abaixo de 4.

Média das Notas por Pergunta

Forma de Atendimento	Q	Pergunta	Q	Média das Notas
Totais				4,12
Presencial		Acessibilidade		4,09
Presencial		Clareza		4,19
Presencial		Cordialidade		4,19
Presencial		Instalações Físicas		3,95
Presencial		Qualidade do Atendimento		4,13
Presencial		Resolutividade		4,21
Presencial		Tempo de Atendimento		4,07
Remoto		Clareza		3,95
Remoto		Cordialidade		4,32
Remoto		Informação Fácil		3,91
Remoto		Qualidade do Atendimento		4,14
Remoto		Resolutividade		4,18
Remoto		Tempo de Atendimento		4,18



AVALIAÇÃO QUANTO À ACESSIBILIDADE:

A acessibilidade é avaliada apenas na forma de atendimento presencial.

Das 374 respostas enviadas, 294 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 10 como “Indiferente” e 70 como “Muito Insatisfeito” e Insatisfeito”.

Na tabela ao lado estão identificadas as Zonas Eleitorais que receberam avaliação insatisfatória quanto à acessibilidade. *

* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

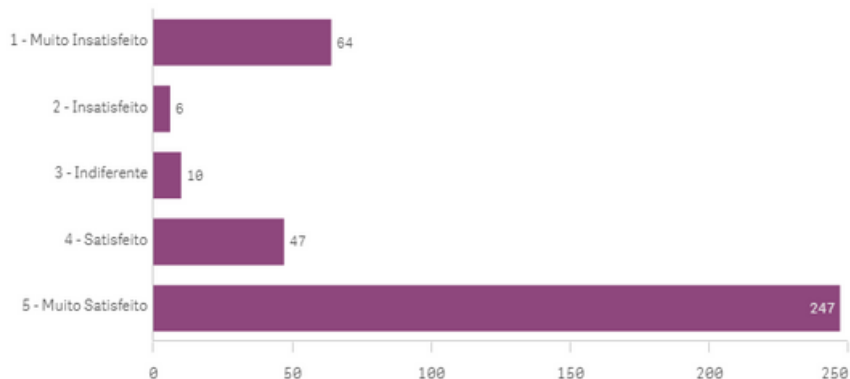
Zona Eleitoral	Avaliações Insatisfatórias
007ª ZE	8
096ª ZE	8
Não Informado	5
254ª ZE	4
025ª ZE	3
040ª ZE	3
059ª ZE	3
170ª ZE	3
055ª ZE	2
071ª ZE	2
243ª ZE	2
009ª ZE	1
017ª ZE	1
022ª ZE	1
024ª ZE	1
037ª ZE	1
052ª ZE	1
062ª ZE	1
065ª ZE	1
083ª ZE	1
092ª ZE	1
109ª ZE	1
120ª ZE	1
125ª ZE	1
144ª ZE	1
148ª ZE	1
149ª ZE	1
161ª ZE	1
162ª ZE	1
167ª ZE	1
184ª ZE	1
200ª ZE	1
218ª ZE	1
230ª ZE	1
233ª ZE	1
234ª ZE	1
241ª ZE	1
245ª ZE	1

Média das Notas

4,09

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	64
2 - Insatisfeito	6
3 - Indiferente	10
4 - Satisfeito	47
5 - Muito Satisfeito	247

Total de Respostas por Nota



AVALIAÇÃO QUANTO À CLAREZA DA INFORMAÇÃO:

GERAL

Média das Notas

4,18

REMOTO

Média das Notas

3,95

PRESENCIAL

Média das Notas

4,19

Nota	Respostas
1 – Muito Insatisfeito	64
2 – Insatisfeito	8
3 – Indiferente	11
4 – Satisfeito	24
5 – Muito Satisfeito	289

Das 396 respostas enviadas, 313 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 11 como “Indiferente” e 72 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

Nas tabelas estão identificadas as Zonas Eleitorais com avaliação insatisfatória quanto à clareza da informação.*

** Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.*

REMOTO

Zona Eleitoral	Avaliações
116º ZE	2
010º ZE	1
025º ZE	1
156º ZE	1

PRESENCIAL

Zona Eleitoral	Avaliações
007º ZE	8
096º ZE	8
254º ZE	5
059º ZE	4
Não Informado	4
040º ZE	3
022º ZE	2
025º ZE	2
055º ZE	2
071º ZE	2
170º ZE	2
179º ZE	2
009º ZE	1
017º ZE	1
024º ZE	1
052º ZE	1
062º ZE	1
065º ZE	1
109º ZE	1
120º ZE	1
144º ZE	1
148º ZE	1
149º ZE	1
157º ZE	1
161º ZE	1
162º ZE	1
167º ZE	1
184º ZE	1
200º ZE	1
218º ZE	1
230º ZE	1
233º ZE	1
234º ZE	1
241º ZE	1
243º ZE	1

AVALIAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DO ATENDIMENTO:

GERAL

Média das Notas

4,13

REMOTO

Média das Notas

4,14

PRESENCIAL

Média das Notas

4,13

Nota	Respostas
1 – Muito Insatisfeito	67
2 – Insatisfeito	14
3 – Indiferente	2
4 – Satisfeito	30
5 – Muito Satisfeito	283

Das 396 respostas enviadas, 313 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 2 como “Indiferente” e 81 como “Muito Insatisfeito” e Insatisfeito”.

Nas tabelas estão identificadas as Zonas Eleitorais com avaliação insatisfatória quanto à qualidade de atendimento.*

* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

REMOTO

Zona Eleitoral	Avaliações
010º ZE	1
025º ZE	1
083º ZE	1
116º ZE	1
156º ZE	1

PRESENCIAL

Zona Eleitoral	Avaliações
007º ZE	10
096º ZE	8
059º ZE	5
254º ZE	5
Não Informado	4
040º ZE	3
022º ZE	2
025º ZE	2
055º ZE	2
071º ZE	2
109º ZE	2
144º ZE	2
170º ZE	2
179º ZE	2
184º ZE	2
009º ZE	1
017º ZE	1
052º ZE	1
062º ZE	1
065º ZE	1
092º ZE	1
120º ZE	1
148º ZE	1
149º ZE	1
152º ZE	1
157º ZE	1
161º ZE	1
162º ZE	1
167º ZE	1
200º ZE	1
218º ZE	1
230º ZE	1
233º ZE	1
234º ZE	1
238º ZE	1
241º ZE	1
243º ZE	1
245º ZE	1

AVALIAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE:

GERAL

Média das Notas

4,21

REMOTO

Média das Notas

4,18

PRESENCIAL

Média das Notas

4,21

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	66
2 - Insatisfeito	3
3 - Indiferente	7
4 - Satisfeito	25
5 - Muito Satisfeito	295

Das 396 respostas enviadas, 320 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 7 como “Indiferente” e 69 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

Nas tabelas estão identificadas as Zonas Eleitorais com avaliação insatisfatória quanto à resolutividade.*

* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

REMOTO

Zona Eleitoral	Avaliações
010º ZE	1
025º ZE	1
116º ZE	1
156º ZE	1

PRESENCIAL

Zona Eleitoral	Avaliações
007º ZE	9
096º ZE	8
254º ZE	5
059º ZE	4
040º ZE	3
Não Informado	3
022º ZE	2
025º ZE	2
144º ZE	2
170º ZE	2
179º ZE	2
184º ZE	2
009º ZE	1
017º ZE	1
052º ZE	1
055º ZE	1
062º ZE	1
065º ZE	1
071º ZE	1
083º ZE	1
092º ZE	1
148º ZE	1
149º ZE	1
152º ZE	1
161º ZE	1
162º ZE	1
167º ZE	1
200º ZE	1
218º ZE	1
233º ZE	1
234º ZE	1
241º ZE	1
243º ZE	1

AVALIAÇÃO QUANTO AO TEMPO DE ATENDIMENTO:

GERAL

Média das Notas

4,08

REMOTO

Média das Notas

4,18

PRESENCIAL

Média das Notas

4,07

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	80
2 - Insatisfeito	2
3 - Indiferente	3
4 - Satisfeito	34
5 - Muito Satisfeito	277

Das 396 respostas enviadas, 311 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 3 como “Indiferente” e 82 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

Nas tabelas abaixo estão identificadas as Zonas Eleitorais com avaliação insatisfatória quanto ao tempo de atendimento. *

* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

REMOTO

Zona Eleitoral	Avaliações
010º ZE	1
025º ZE	1
116º ZE	1
156º ZE	1

PRESENCIAL

Zona Eleitoral	Avaliações
007º ZE	10
096º ZE	8
Não Informado	6
059º ZE	5
254º ZE	5
040º ZE	3
184º ZE	3
022º ZE	2
025º ZE	2
055º ZE	2
071º ZE	2
109º ZE	2
161º ZE	2
170º ZE	2
179º ZE	2
009º ZE	1
017º ZE	1
052º ZE	1
062º ZE	1
065º ZE	1
092º ZE	1
120º ZE	1
144º ZE	1
148º ZE	1
149º ZE	1
152º ZE	1
157º ZE	1
162º ZE	1
167º ZE	1
200º ZE	1
218º ZE	1
230º ZE	1
233º ZE	1
234º ZE	1
238º ZE	1
241º ZE	1
243º ZE	1

RESULTADOS POR ZONA ELEITORAL:

Na tabela abaixo foram discriminadas as notas recebidas por todas as zonas eleitorais e centrais de atendimento ao eleitor no período, a quantidade total de avaliações e quantidade total de avaliações positivas.

Em cinza foram destacadas as zonas eleitorais que não receberam nenhuma avaliação e, em amarelo, as que receberam uma quantidade significativa de avaliações.

Zona Eleitoral	1 - Muito Insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Indiferente	4 - Satisfeito	5 - Muito Satisfeito	Quantidade de Avaliações	Quantidade de Avaliações Positivas
004ª ZE	-	1	-	1	33	5	5
005ª ZE	-	-	-	-	21	3	3
007ª ZE	61	3	6	16	68	22	12
009ª ZE	4	3	-	4	31	6	5
010ª ZE	6	-	-	-	7	2	1
016ª ZE	-	-	-	9	89	14	14
016ª ZE/NAC	13	-	-	-	28	6	4
017ª ZE	7	-	-	1	13	3	2
021ª ZE	-	-	-	-	21	3	3
022ª ZE	4	6	-	4	14	4	2
023ª ZE	-	-	-	-	21	3	3
024ª ZE	4	-	-	2	15	3	2
025ª ZE	15	5	2	10	79	16	13
026ª ZE	-	-	-	-	21	3	3
027ª ZE	-	-	-	5	30	5	5
028ª ZE	-	-	-	-	14	2	2
029ª ZE	-	-	-	-	21	3	3
032ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
035ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
036ª ZE	-	-	-	1	20	3	3
037ª ZE	1	-	1	22	166	28	28
040ª ZE	21	-	-	-	7	4	1
041ª ZE	-	-	-	-	21	3	3
042ª ZE	-	-	-	-	14	2	2
048ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
050ª ZE	-	2	-	5	21	4	4
051ª ZE	-	-	1	1	12	2	2
052ª ZE	-	-	-	-	7	1	0
055ª ZE	11	2	1	5	9	4	2
059ª ZE	28	2	1	8	59	14	9
061ª ZE	-	-	-	1	6	1	1
062ª ZE	8	-	-	9	4	3	2
065ª ZE	7	-	-	-	14	3	2
070ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
071ª ZE	11	2	-	5	17	5	3
072ª ZE	-	-	-	14	49	9	9
074ª ZE	-	-	-	3	11	2	2
075ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
076ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
078ª ZE	-	-	-	1	13	2	2
079ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
083ª ZE	1	3	2	7	6	3	1
084ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
087ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
088ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
089ª ZE	-	-	-	-	6	1	1
090ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
091ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
092ª ZE	2	3	2	-	-	1	0
093ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
094ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
095ª ZE	-	-	-	3	11	2	2
096ª ZE	-	-	8	-	48	8	0
097ª ZE	-	-	-	-	-	-	-

RESULTADOS POR ZONA ELEITORAL:

Zona Eleitoral	1 - Muito Insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Indiferente	4 - Satisfeito	5 - Muito Satisfeito	Quantidade de Avaliações	Quantidade de Avaliações Positivas
098ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
101ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
102ª ZE	-	-	-	3	11	2	2
103ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
104ª ZE	1	-	1	6	20	4	4
105ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
106ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
107ª ZE	-	-	-	7	7	2	2
108ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
109ª ZE	5	5	4	11	17	6	4
110ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
111ª ZE	-	-	-	1	6	1	1
112ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
116ª ZE	8	-	-	7	94	17	16
118ª ZE	-	-	-	-	14	2	2
119ª ZE	-	-	-	2	12	2	2
120ª ZE	6	-	1	-	7	2	1
122ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
123ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
125ª ZE	-	2	-	2	24	4	4
126ª ZE							
127ª ZE							
128ª ZE							
129ª ZE							
130ª ZE							
131ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
132ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
133ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
135ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
138ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
139ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
141ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
144ª ZE	7	2	3	3	6	3	1
146ª ZE	-	-	-	-	14	2	2
147ª ZE	-	-	-	1	27	4	4
148ª ZE	7	-	-	-	7	2	1
149ª ZE	7	-	-	6	15	4	3
150ª ZE							
151ª ZE							
152ª ZE	2	2	3	-	-	1	0
153ª ZE	-	-	1	1	19	3	3
154ª ZE							
155ª ZE	-	-	2	-	5	1	1
156ª ZE	6	-	-	-	14	3	2
157ª ZE	1	2	1	7	3	2	1
158ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
159ª ZE							
161ª ZE	7	-	1	4	2	2	1
162ª ZE	7	-	-	3	18	4	3
167ª ZE	7	-	-	-	-	1	0
169ª ZE	-	-	-	1	6	1	1
180ª ZE	-	-	-	1	13	2	2

RESULTADOS POR ZONA ELEITORAL:

Zona Eleitoral	1 - Muito Insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Indiferente	4 - Satisfeito	5 - Muito Satisfeito	Quantidade de Avaliações	Quantidade de Avaliações Positivas
170ª ZE	15	-	-	3	52	10	8
172ª ZE	-	-	-	1	6	1	1
174ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
176ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
179ª ZE	12	-	-	2	-	2	0
180ª ZE	-	-	-	1	13	2	2
181ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
182ª ZE	-	-	-	3	39	6	6
183ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
184ª ZE	9	3	6	6	4	4	1
185ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
186ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
187ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
188ª ZE	-	-	-	1	20	3	3
191ª ZE	-	-	-	1	27	4	4
192ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
195ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
196ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
198ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
199ª ZE	-	-	-	4	10	2	2
200ª ZE	7	-	-	-	-	1	0
201ª ZE	-	-	-	3	11	2	2
204ª ZE	-	-	-	2	5	1	1
211ª ZE	-	-	-	5	30	5	5
214ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
216ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
218ª ZE	7	-	-	1	13	3	2
219ª ZE	-	-	-	7	-	1	1
221ª ZE	-	-	-	1	6	1	1
222ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
225ª ZE	-	-	-	2	12	2	2
229ª ZE	-	-	-	3	18	3	3
230ª ZE	5	1	1	-	7	2	1
233ª ZE	7	-	-	1	20	4	3
234ª ZE	6	-	1	-	14	3	2
238ª ZE	3	1	3	-	-	1	0
241ª ZE	7	-	-	-	-	1	0
242ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
243ª ZE	9	-	-	5	7	3	1
245ª ZE	2	1	2	-	2	1	0
246ª ZE	-	-	-	-	7	1	1
254ª ZE	33	-	2	3	18	8	3
255ª ZE	-	-	-	-	-	-	-
256ª ZE	-	-	-	1	20	3	3

Resultados

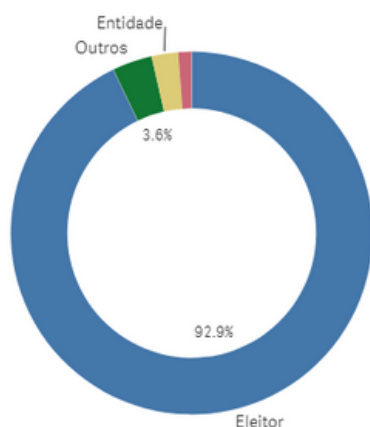


UNIDADES DA SEDE

Índice de Satisfação	68%
Total de Avaliações respondidas	84
Total de Avaliações Positivas	56
Média das Notas	3,76
Total de Respostas Enviadas	583
Total de Respostas Positivas	398

IDENTIFICAÇÃO DO PÚBLICO EXTERNO

Avaliações por Identificação



■ Eleitor
■ Outros
■ Entidade
■ Pesquisador

Identificação	Avaliações
Eleitor	78
Outros	3
Entidade	2
Pesquisador	1

Resultados



UNIDADES DA SEDE

Os itens relacionados ao atendimento presencial receberam notas *satisfatórias*, enquanto os do atendimento remoto apresentaram resultado *indiferente*.

Média das Notas por Pergunta

Forma de Atendimento	Q	Pergunta	Q	Média das Notas
Totais				3,79
Presencial		Acessibilidade		3,82
Presencial		Clareza		3,86
Presencial		Cordialidade		3,87
Presencial		Instalações Físicas		3,70
Presencial		Qualidade do Atendimento		3,85
Presencial		Resolutividade		3,91
Presencial		Tempo de Atendimento		3,71
Remoto		Clareza		3,00
Remoto		Cordialidade		3,25
Remoto		Informação Fácil		3,00
Remoto		Qualidade do Atendimento		3,00
Remoto		Resolutividade		3,00
Remoto		Tempo de Atendimento		3,00

AVALIAÇÃO QUANTO À ACESSIBILIDADE:

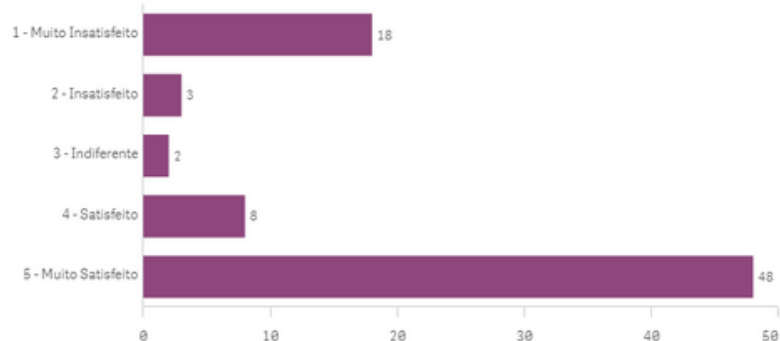
A acessibilidade é avaliada apenas na forma de atendimento presencial.

Das 79 respostas enviadas, 56 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 2 como “Indiferente” e 21 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

Média das Notas

3,82

Total de Respostas por Nota

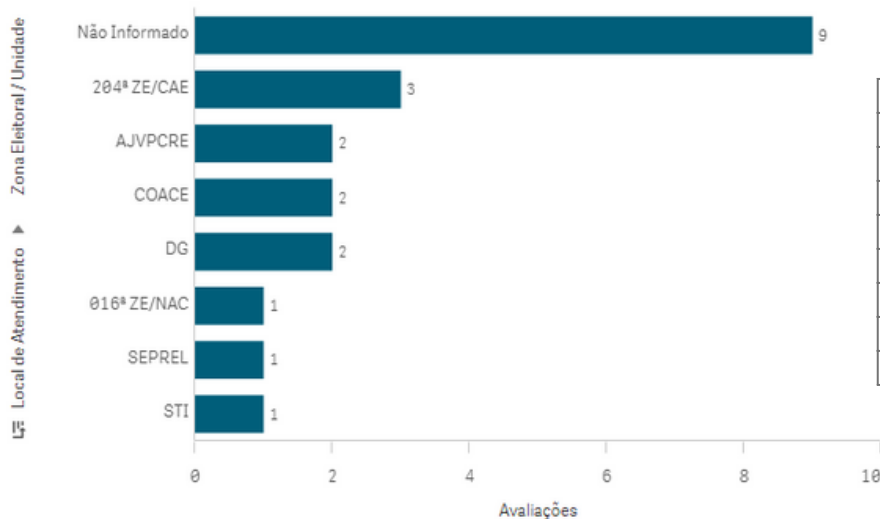


Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	18
2 - Insatisfeito	3
3 - Indiferente	2
4 - Satisfeito	8
5 - Muito Satisfeito	48

Abaixo estão identificadas as unidades com avaliação insatisfatória quanto à acessibilidade.*

* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

Avaliações por Local/Unidade



Unidades	Avaliações
Não Informado	9
204ª ZE/CAE	3
AJVPCRE	2
COACE	2
DG	2
016ª ZE/NAC	1
SEPREL	1
STI	1

AVALIAÇÃO QUANTO À CLAREZA DA INFORMAÇÃO:

GERAL

Média das Notas

3,82

REMOTO

Média das Notas

3,00

PRESENCIAL

Média das Notas

3,86

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	17
2 - Insatisfeito	5
3 - Indiferente	4
4 - Satisfeito	7
5 - Muito Satisfeito	50

Das 83 respostas enviadas, 57 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 4 como “Indiferente” e 22 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

Nas tabelas abaixo estão identificadas as unidades com avaliação insatisfatória quanto à clareza da informação. *

* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

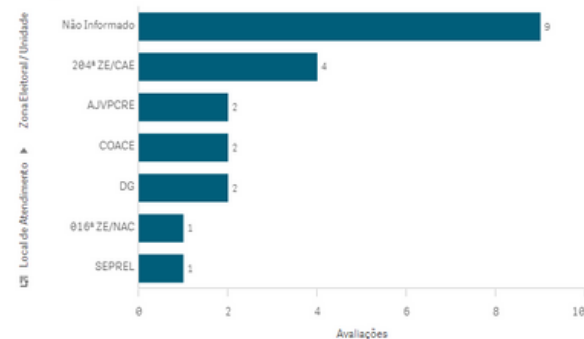
REMOTO

Unidades	Avaliações
016º ZE/NAC	1

PRESENCIAL

Unidades	Avaliações
Não Informado	9
204º ZE/CAE	3
AJVPCRE	2
COACE	2
DG	2
016º ZE/NAC	1
SEPREL	1

Avaliações por Local/Unidade



AVALIAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DO ATENDIMENTO:

GERAL

Média das Notas

3,81

REMOTO

Média das Notas

3,00

PRESENCIAL

Média das Notas

3,85

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	19
2 - Insatisfeito	3
3 - Indiferente	3
4 - Satisfeito	8
5 - Muito Satisfeito	50

Das 83 respostas enviadas, 58 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 3 como “Indiferente” e 22 como “Muito Insatisfeito” e Insatisfeito”.

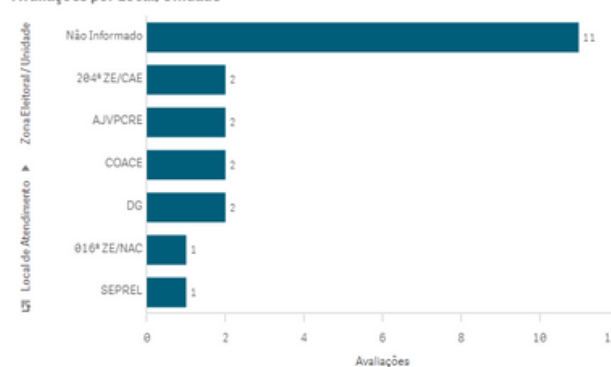
Nas tabelas abaixo estão identificadas as unidades com avaliação insatisfatória quanto à qualidade do atendimento. *

* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

PRESENCIAL

Unidades	Avaliações
Não Informado	11
204ª ZE/CAE	2
AJVPCRE	2
COACE	2
DG	2
016ª ZE/NAC	1
SEPREL	1

Avaliações por Local/Unidade



REMOTO

Unidades	Avaliações
016ª ZE/NAC	1

AVALIAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE:

GERAL

Média das Notas

3,87

REMOTO

Média das Notas

3,00

PRESENCIAL

Média das Notas

3,91

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	19
2 - Insatisfeito	1
3 - Indiferente	3
4 - Satisfeito	9
5 - Muito Satisfeito	51

Das 83 respostas enviadas, 60 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 3 como “Indiferente” e 20 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

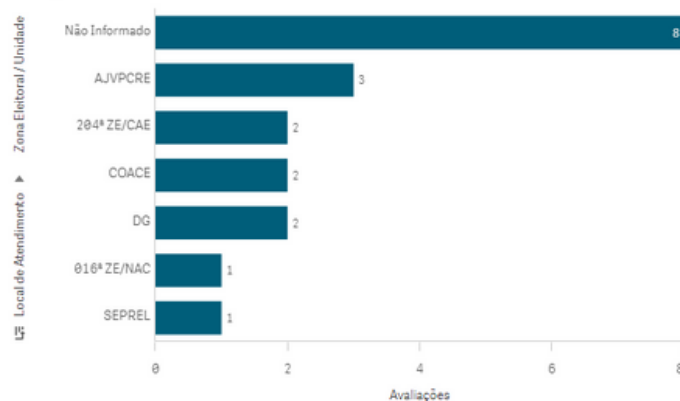
Nas tabelas abaixo estão identificadas as unidades com avaliação insatisfatória quanto à resolutividade. *

* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

PRESENCIAL

Unidades	Avaliações
Não Informado	8
204ª ZE/CAE	2
AJVPCRE	3
COACE	2
DG	2
016ª ZE/NAC	1
SEPREL	1

Avaliações por Local/Unidade



REMOTO

Unidades	Avaliações
016ª ZE/NAC	1

AVALIAÇÃO QUANTO AO TEMPO DE ATENDIMENTO:

GERAL

Média das Notas

3,67

REMOTO

Média das Notas

3,00

PRESENCIAL

Média das Notas

3,71

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	22
2 - Insatisfeito	2
3 - Indiferente	6
4 - Satisfeito	4
5 - Muito Satisfeito	49

Das 83 respostas enviadas, 53 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 6 como “Indiferente” e 24 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”

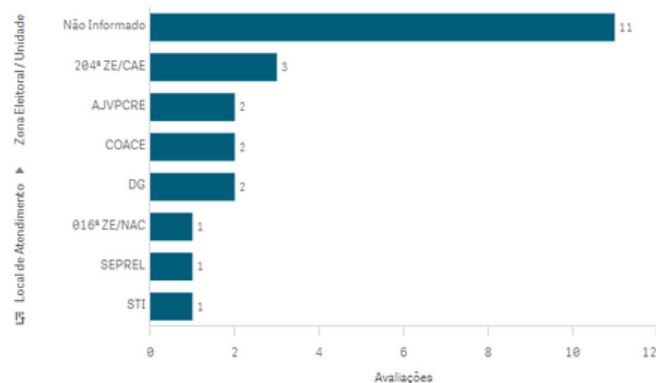
Nas tabelas abaixo estão identificadas as unidades com avaliação insatisfatória quanto à resolutividade.*

* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

PRESENCIAL

Unidades	Avaliações
Não Informado	11
204ª ZE/CAE	3
AJVPCRE	2
COACE	2
DG	2
016ª ZE/NAC	1
SEPREL	1
STI	1

Avaliações por Local/Unidade



REMOTO

Unidades	Avaliações
016ª ZE/NAC	1

RESULTADO POR UNIDADES DA SEDE:

Unidades da Sede	1 - Muito Insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Indiferente	4 - Satisfeito	5 - Muito Satisfeito	Quantidade de Avaliações	Quantidade de Avaliações Positivas
COPAG	-	-	-	-	7	1	1
CORÇA	-	-	-	-	7	1	1
COSEG	-	-	-	-	7	1	1
CSCOR	-	-	-	-	7	1	1
CABSCI	-	-	-	3	4	1	1
RELJOR	-	-	-	6	-	1	1
SEDSIS	-	-	-	-	7	1	1
Não Informado	57	14	10	23	232	48	37
204ª ZE/CAE	8	11	8	11	38	11	6
AJVPCRE	15	-	-	9	25	7	5
STI	2	1	-	4	-	1	0
016ª ZE/NAC	13	-	-	-	7	3	1
OUVE	-	-	5	1	-	1	0
COACE	14	-	-	-	-	2	0
DG	14	-	-	-	-	2	0
SEPREL	7	-	-	-	-	1	0

ANÁLISE DOS RESULTADOS:

Relevante destacar que, neste primeiro relatório da pesquisa de satisfação do cliente externo, o semestre em análise teve início apenas em 27/09/2023, não em 01/09/2023, devido à data de implementação da pesquisa no site do TRE/RJ.

Através desta primeira análise realizada pela Ouvidoria, identificou-se uma distorção no Índice de Satisfação Geral (ISG) apresentado, requerendo assim uma revisão do cálculo, já em andamento. Sendo assim, não foi possível identificar o índice de satisfação geral por cada zona eleitoral ou unidade.

A partir da análise realizada, constatou-se que, de modo geral, a maioria das avaliações foi preenchida por eleitores (94,8%) e o índice de satisfação geral (ISG) do tribunal (77%) indica a satisfação do público com os serviços prestados. O índice satisfatório também pode ser percebido através da proporção de respostas positivas recebidas em relação ao total de respostas, além da média das notas apresentadas, de 4,06.

Além disso, é importante notar que, embora tenham sido recebidas 479 avaliações durante o período, alguns cartórios eleitorais, centrais de atendimento ao eleitor e unidades da sede receberam um número reduzido de avaliações ou tampouco foram avaliados, impossibilitando a análise de todos os locais de atendimento.

Conforme a tabela apresentada nas páginas 15 a 17, as zonas eleitorais 037ª ZE, 116ª ZE, 025ª ZE, 016ª ZE e 059ª ZE apresentaram quantidade significativa de avaliações para análise, obtendo resultados satisfatórios nos quesitos avaliados. Quanto às unidades da sede, destacadas na tabela da página 25, não foi possível identificar os setores com um índice de satisfação geral satisfatório ou insatisfatório devido à quantidade reduzida de avaliações. É importante destacar que, das 84 avaliações respondidas, 48 não informaram a unidade em que o atendimento foi realizado.

O atendimento remoto obteve reduzido número de avaliações (26 avaliações, sendo 4 relacionadas às unidades da sede e as restantes aos cartórios eleitorais) dificultando uma análise precisa dos dados.

Os aspectos melhores avaliados tanto nas zonas eleitorais e centrais de atendimento quanto nas unidades da sede foram: resolutividade, qualidade do atendimento e clareza da informação.

Sendo assim, através dos dados das amostras passíveis de análise, verificou-se que os serviços prestados pelo Tribunal obtiveram resultado geral satisfatório no período mencionado. Contudo, é imprescindível aguardar as próximas análises para ampliar o número de avaliações, realizar comparações de resultados e identificar os aspectos satisfatórios e insatisfatórios de cada unidade, cartório eleitoral e Central de Atendimento ao Eleitor.



OUVIDORIA
TRE-RJ

