



OUVIDORIA
TRE-RJ

Pesquisa Digital de Satisfação do Cliente Externo

Semestre compreendido entre 01/03/2024 à 31/08/2024



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, conseqüentemente, 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 paredes 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) = (CS/TC) , onde:

CS= Total de clientes satisfeitos (respostas com notas 4 e 5);

TC= Total de clientes que avaliaram o serviço.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS OBTIDOS

Satisfação Geral do Público Externo com o Tribunal

A análise realizada no presente relatório compreende o período entre 01/03/2024 a 31/08/2024.

Após a elaboração do primeiro relatório, foram identificadas alterações necessárias na pesquisa para aprimorar a análise dos resultados obtidos, as quais foram implementadas durante o presente semestre, conforme disposto abaixo:

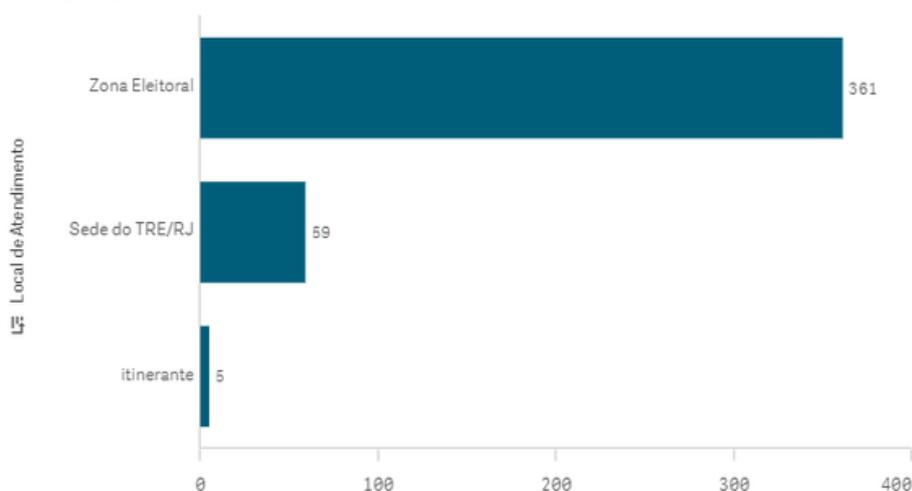
- Inclusão da Justiça Itinerante na avaliação da pesquisa de satisfação;
- Modificação da nomenclatura da nota "3 - Indiferente" para "3 - Regular", de forma a contribuir para um melhor entendimento do usuário no momento da avaliação;
- Criação de "caixa de respostas" nas respostas avaliadas com as notas 1 e 2, possibilitando ao usuário a justificativa de sua insatisfação (esta alteração ainda encontra-se em fase de implementação).

Neste semestre foram realizadas 425 avaliações, sendo 361 atribuídas ao atendimento nas Zonas Eleitorais, 59 ao atendimento nas unidades da sede do TRE/RJ e 5 ao projeto Justiça Itinerante.

Entre as 425 avaliações recebidas, 277 foram satisfatórias, gerando uma média de notas de 3,77.

Quantitativo de Avaliações por Local

Avaliações por Local/Unidade



Média das Notas

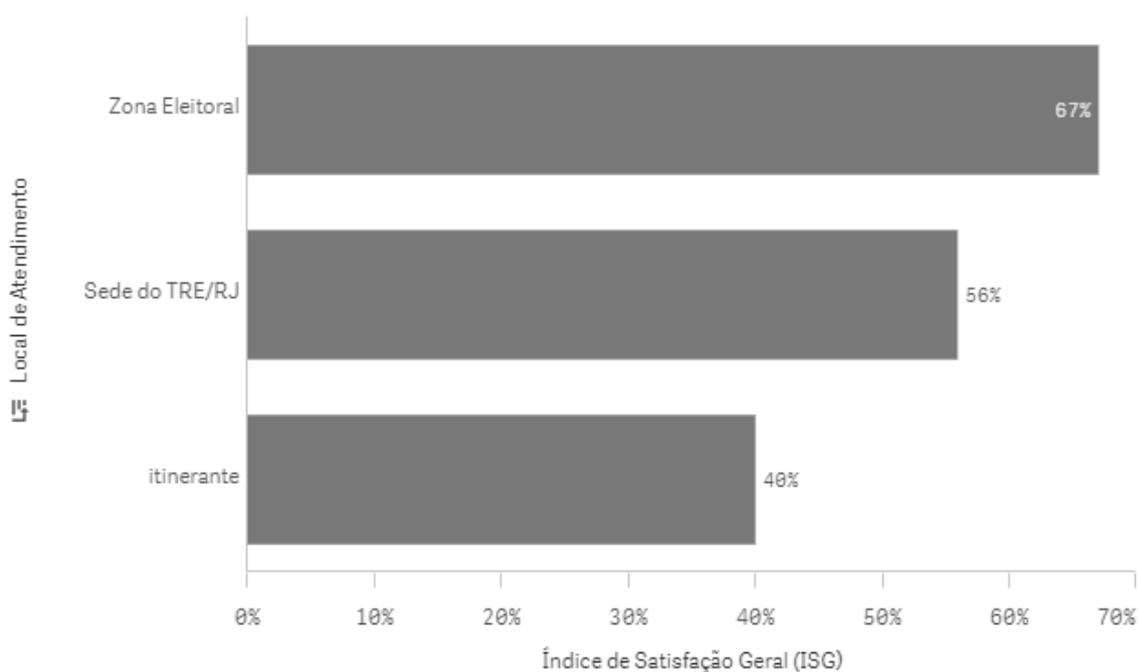
3,77

O índice de satisfação geral do tribunal foi de 65%. Especificamente, as Zonas Eleitorais apresentaram um índice de satisfação geral de 67%, as unidades da sede 56% e a Justiça Itinerante 40%.

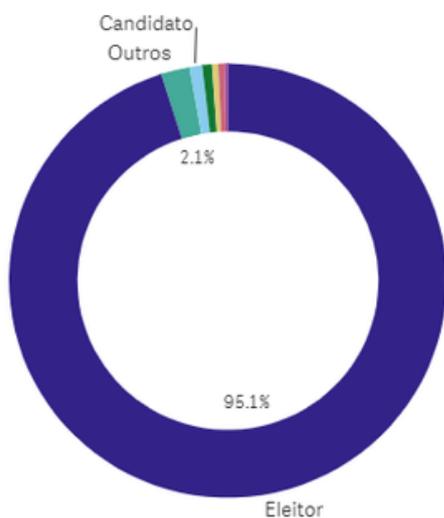
- 95,1% dos usuários que participaram se identificaram como eleitores.

Índice de Satisfação Geral por Local

ISG por Local/Unidade



Avaliações por Identificação



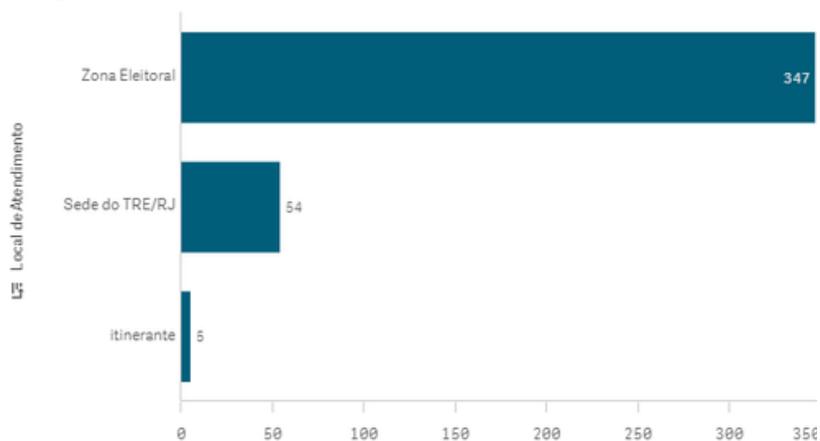
- Eleitor
- Outros
- Candidato
- Partido Político
- Advogado ou Parte
- Entidade
- Pesquisador

Identificação	Avaliações	ISG
Eleitor	404	95.1%
Outros	9	2.1%
Candidato	4	0.9%
Partido Político	3	0.7%
Advogado ou Parte	2	0.5%
Entidade	2	0.5%
Pesquisador	1	0.2%

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

Foram realizadas 406 avaliações do atendimento presencial, sendo 347 realizados nas zonas eleitorais, 54 nas unidades da sede e 5 na Justiça Itinerante.

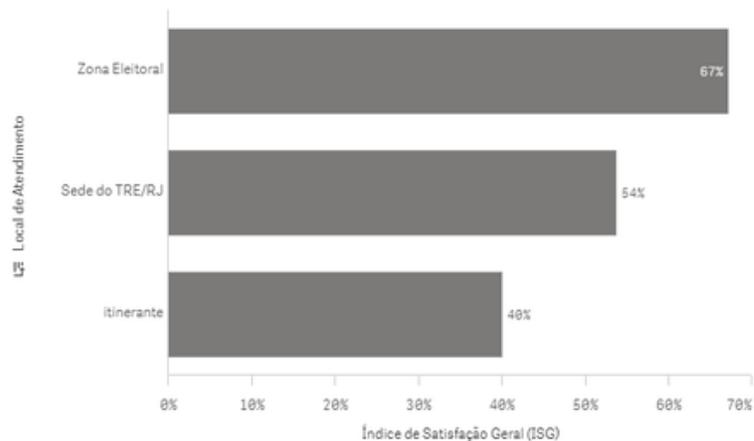
Avaliações por Local/Unidade



Índice de Satisfação Geral (ISG): 65%

- Zona Eleitoral: 67%
- Unidades da Sede: 54%
- Justiça Itinerante: 40%

ISG por Local/Unidade



No que diz respeito aos itens avaliados, todos receberam notas satisfatórias.

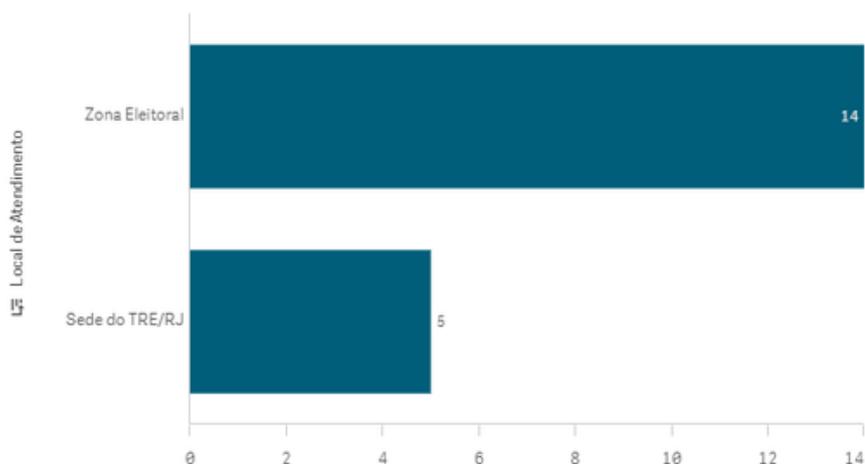
Média das Notas por Pergunta

Forma de Atendimento	Pergunta	Média das Notas
Totais		3,77
Presencial	Cordialidade	4,01
Presencial	Resolutividade	4,00
Presencial	Clareza	3,97
Presencial	Qualidade do Atendimento	3,73
Presencial	Acessibilidade	3,71
Presencial	Instalações Físicas	3,54
Presencial	Tempo de Atendimento	3,41

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

Foram realizadas 19 avaliações do atendimento remoto, dos quais 14 foram realizados nas zonas eleitorais e 5 nas unidades da sede do tribunal.

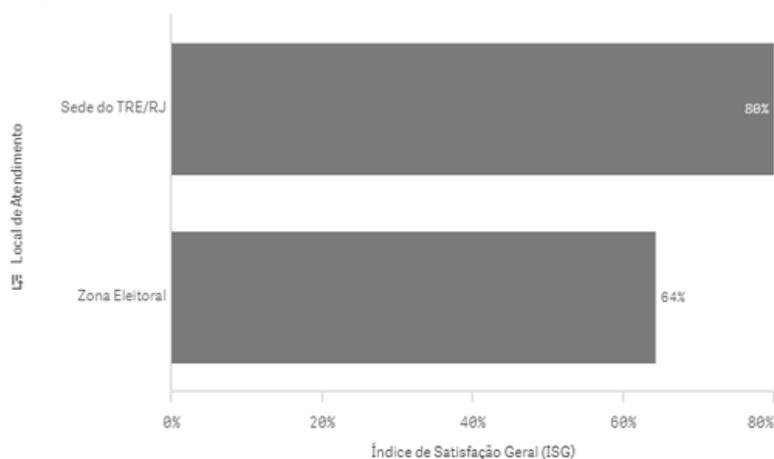
Avaliações por Local/Unidade



Índice de Satisfação Geral (ISG): 68%

- Zona Eleitoral: 64%
- Unidades da Sede: 80%

ISG por Local/Unidade



No que diz respeito aos itens avaliados, todos receberam notas satisfatórias.

Média das Notas por Pergunta

Forma de Atendimento	Pergunta	Média das Notas
Totais		3,75
Remoto	Informação Fácil	3,84
Remoto	Clareza	3,79
Remoto	Cordialidade	3,79
Remoto	Qualidade do Atendimento	3,74
Remoto	Tempo de Atendimento	3,74
Remoto	Resolutividade	3,63

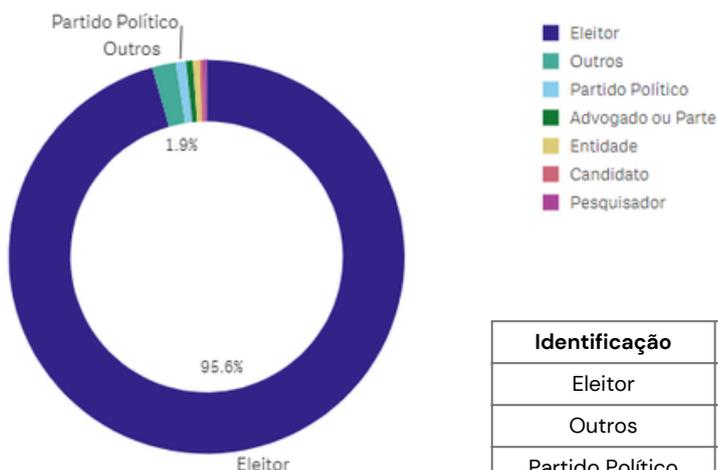
Resultados



CARTÓRIOS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR:

Índice de Satisfação	67%
Total de Avaliações respondidas	361
Total de Avaliações Positivas	242
Média das Notas	3,82
Total de Respostas Enviadas	2,51 mil
Total de Respostas Positivas	1,75 mil

IDENTIFICAÇÃO DO PÚBLICO EXTERNO



Em relação a identificação do usuário externo, observa-se que os eleitores foram o único público com quantitativo de amostra significativa para a análise da satisfação.

Identificação	Avaliações	ISG
Eleitor	345	67%
Outros	7	43%
Partido Político	3	100%
Advogado ou Parte	2	50%
Entidade	2	100%
Candidato	1	100%
Pesquisador	1	100%

No que diz respeito aos itens avaliados pelos eleitores, todos receberam nota satisfatória e os quesitos do atendimento presencial “cordialidade”, “resolutividade” e “clareza” foram os melhores avaliados.

A resolutividade e clareza do atendimento remoto obtiveram as menores notas, assim como o tempo de atendimento do atendimento presencial, com nota abaixo de 4, porém, satisfatória.

Média das Notas por Pergunta

Forma de Atendimento	Q	Pergunta	Q	Média das Notas
Totais				3,81
Presencial		Cordialidade		4,04
Presencial		Resolutividade		4,03
Presencial		Clareza		4,00
Presencial		Acessibilidade		3,78
Presencial		Qualidade do Atendimento		3,77
Remoto		Cordialidade		3,67
Presencial		Instalações Físicas		3,61
Remoto		Informação Fácil		3,58
Remoto		Qualidade do Atendimento		3,58
Remoto		Tempo de Atendimento		3,58
Presencial		Tempo de Atendimento		3,51
Remoto		Resolutividade		3,50
Remoto		Clareza		3,42



AVALIAÇÃO QUANTO À ACESSIBILIDADE:

A acessibilidade é avaliada apenas na forma de atendimento presencial.

Das 347 avaliações recebidas, 240 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 21 como “Regular” e 86 como “Muito Insatisfeito” e Insatisfeito”.

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

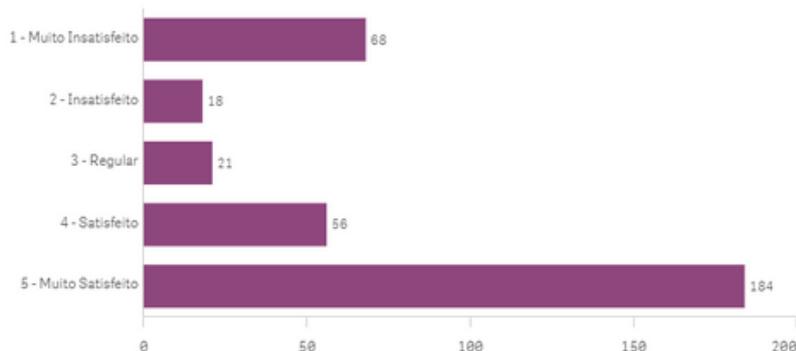
* Importante destacar que o reduzido número de avaliações não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, no caso das zonas com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

Zona Eleitoral	Avaliações Insatisfatórias
007ª ZE	9
154ª ZE	4
225ª ZE	4
004ª ZE	3
023ª ZE	3
025ª ZE	3
072ª ZE	3
149ª ZE	3
182ª ZE	3
234ª ZE	3
016ª ZE	2
016ª ZE/NAC	2
026ª ZE	2
055ª ZE	2
062ª ZE	2
107ª ZE	2
109ª ZE	2
152ª ZE	2
162ª ZE	2
242ª ZE	2
005ª ZE	1
010ª ZE	1
021ª ZE	1
024ª ZE	1
027ª ZE	1
028ª ZE	1
048ª ZE	1
051ª ZE	1
052ª ZE	1
059ª ZE	1
105ª ZE	1
119ª ZE	1
122ª ZE	1
125ª ZE	1
146ª ZE	1
148ª ZE	1
153ª ZE	1
156ª ZE	1
170ª ZE	1
184ª ZE	1
191ª ZE	1
211ª ZE	1
214ª ZE	1
222ª ZE	1
229ª ZE	1
230ª ZE	1
254ª ZE	1
Não Informado	1



Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	68
2 - Insatisfeito	18
3 - Regular	21
4 - Satisfeito	56
5 - Muito Satisfeito	184

Total de Respostas por Nota



AVALIAÇÃO QUANTO À CLAREZA DA INFORMAÇÃO:

GERAL

Média das Notas

4,00

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	52
2 - Insatisfeito	21
3 - Regular	23
4 - Satisfeito	45
5 - Muito Satisfeito	220

Das 361 respostas enviadas, 265 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 23 como “Regular” e 73 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

Nas tabelas estão identificadas as Zonas Eleitorais com avaliação insatisfatória quanto à clareza da informação na forma de atendimento remoto e presencial. *

** Importante destacar que o reduzido número de avaliações por Zona Eleitoral não fornece informações suficientes sobre a população, sendo necessário, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.*

REMOTO

Média das Notas

3,43

REMOTO

Zona Eleitoral	Avaliações
014º ZE	1
026º ZE	1
037º ZE	1
116º ZE	1
256º ZE	1

PRESENCIAL

Média das Notas

4,02

PRESENCIAL

Zona Eleitoral	Avaliações
007º ZE	7
225º ZE	5
182º ZE	3
Não Informado	3
004º ZE	2
016º ZE	2
016º ZE / NAC	2
023º ZE	2
025º ZE	2
055º ZE	2
059º ZE	2
072º ZE	2
105º ZE	2
152º ZE	2
214º ZE	2
242º ZE	2
005º ZE	1
017º ZE	1
021º ZE	1
022º ZE	1
024º ZE	1
026º ZE	1
027º ZE	1
028º ZE	1
031º ZE	1
048º ZE	1
051º ZE	1
052º ZE	1
083º ZE	1
103º ZE	1
107º ZE	1
120º ZE	1
122º ZE	1
149º ZE	1
153º ZE	1
156º ZE	1
162º ZE	1
170º ZE	1
184º ZE	1
216º ZE	1
222º ZE	1
230º ZE	1

AVALIAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DO ATENDIMENTO:

GERAL
Média das Notas
3,77

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	73
2 - Insatisfeito	31
3 - Regular	10
4 - Satisfeito	38
5 - Muito Satisfeito	209

Das 361 respostas enviadas, 247 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 10 como “Regular” e 104 como “Muito Insatisfeito” e Insatisfeito”.

Nas tabelas estão identificadas as Zonas Eleitorais com avaliação insatisfatória quanto à qualidade de atendimento tanto na forma do atendimento presencial quanto remoto.*

* 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
Média das Notas
3,50

REMOTO	
Zona Eleitoral	Avaliações
014º ZE	1
026º ZE	1
037º ZE	1
116º ZE	1

PRESENCIAL

Média das Notas

3,78

PRESENCIAL

Zona Eleitoral	Avaliações
007º ZE	12
225º ZE	6
023º ZE	4
154º ZE	4
025º ZE	3
062º ZE	3
107º ZE	3
182º ZE	3
Não Informado	3
004º ZE	2
016º ZE	2
016º ZE / NAC	2
017º ZE	2
021º ZE	2
026º ZE	2
055º ZE	2
072º ZE	2
105º ZE	2
149º ZE	2
152º ZE	2
170º ZE	2
242º ZE	2
005º ZE	1
010º ZE	1
024º ZE	1
027º ZE	1
028º ZE	1
031º ZE	1
045º ZE	1
048º ZE	1
051º ZE	1
052º ZE	1
054º ZE	1
059º ZE	1
065º ZE	1
078º ZE	1
083º ZE	1
103º ZE	1
104º ZE	1
109º ZE	1
120º ZE	1
122º ZE	1
153º ZE	1
156º ZE	1
162º ZE	1
183º ZE	1
184º ZE	1
214º ZE	1
216º ZE	1
218º ZE	1
222º ZE	1
230º ZE	1
233º ZE	1
234º ZE	1
254º ZE	1

AVALIAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE:

GERAL

Média das Notas

4,03

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	55
2 - Insatisfeito	11
3 - Regular	26
4 - Satisfeito	44
5 - Muito Satisfeito	225

Das 361 respostas enviadas, 269 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 26 como “Regular” e 66 como “Muito Insatisfeito” e Insatisfeito”.

Nas tabelas estão identificadas as Zonas Eleitorais com avaliação insatisfatória quanto à resolutividade tanto no atendimento presencial quanto no remoto.*

* 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

Média das Notas

3,43

REMOTO

Zona Eleitoral	Avaliações
014º ZE	1
026º ZE	1
037º ZE	1
116º ZE	1
256º ZE	1

PRESENCIAL

Média das Notas

4,06

PRESENCIAL

Zona Eleitoral	Avaliações
007º ZE	5
225º ZE	4
004º ZE	3
021º ZE	3
182º ZE	3
016º ZE	2
016º ZE / NAC	2
023º ZE	2
025º ZE	2
059º ZE	2
072º ZE	2
242º ZE	2
005º ZE	1
017º ZE	1
024º ZE	1
026º ZE	1
027º ZE	1
028º ZE	1
048º ZE	1
051º ZE	1
052º ZE	1
055º ZE	1
062º ZE	1
065º ZE	1
103º ZE	1
105º ZE	1
107º ZE	1
122º ZE	1
139º ZE	1
149º ZE	1
153º ZE	1
156º ZE	1
162º ZE	1
170º ZE	1
184º ZE	1
211º ZE	1
214º ZE	1
222º ZE	1
229º ZE	1
230º ZE	1
Não Informado	1

AVALIAÇÃO QUANTO AO TEMPO DE ATENDIMENTO:

GERAL

Média das Notas

3,52

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	102
2 - Insatisfeito	18
3 - Regular	8
4 - Satisfeito	56
5 - Muito Satisfeito	177

Das 361 respostas enviadas, 233 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 8 como “Regular” e 120 como “Muito Insatisfeito” e Insatisfeito”.

Nas tabelas abaixo estão identificadas as Zonas Eleitorais com avaliação insatisfatória quanto ao tempo de atendimento tanto no atendimento presencial quanto no remoto.*

* 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

Média das Notas

3,50

REMOTO

Zona Eleitoral	Avaliações
014º ZE	1
026º ZE	1
037º ZE	1
116º ZE	1

PRESENCIAL

Média das Notas

3,52

PRESENCIAL

Zona Eleitoral	Avaliações
007º ZE	16
Não Informado	7
225º ZE	6
107º ZE	5
023º ZE	4
154º ZE	4
021º ZE	3
025º ZE	3
062º ZE	3
149º ZE	3
182º ZE	3
004º ZE	2
016º ZE	2
016º ZE / NAC	2
055º ZE	1
072º ZE	1
105º ZE	1
152º ZE	1
170º ZE	1
179º ZE	1
234º ZE	1
242º ZE	1
005º ZE	1
010º ZE	1
017º ZE	1
024º ZE	1
026º ZE	1
027º ZE	1
028º ZE	1
031º ZE	1
032º ZE	1
045º ZE	1
048º ZE	1
051º ZE	1
052º ZE	1
059º ZE	1
065º ZE	1
078º ZE	1
083º ZE	1
088º ZE	1
103º ZE	1
104º ZE	1
109º ZE	1
122º ZE	1
139º ZE	1
153º ZE	1
156º ZE	1
162º ZE	1
183º ZE	1
184º ZE	1
188º ZE	1
211º ZE	1
214º ZE	1
218º ZE	1
222º ZE	1
230º ZE	1
233º ZE	1
254º ZE	1
255º ZE	1

RESULTADOS POR ZONA ELEITORAL:

Na tabela abaixo foram destacados os quantitativos de avaliações recebidas por cada zona eleitoral e central de atendimento ao eleitor no período, assim como o total de avaliações satisfatórias e insatisfatórias.

Em cinza foram destacadas as zonas eleitorais que não receberam nenhuma avaliação e, em amarelo, as que receberam uma quantidade superior a 10 avaliações.

Zona Eleitoral	Quantitativo de Avaliações Insatisfatórias	Quantitativo de Avaliações Indiferentes	Quantidade de Avaliações Satisfatórias	Quantidade Total de Avaliações
004ª ZE	3	-	7	10
005ª ZE	1	-	1	2
007ª ZE	8	5	10	23
008ª ZE	-	-	1	1
009ª ZE	-	-	3	3
010ª ZE	1	-	2	3
014ª ZE	1	-	-	1
016ª ZE	2	-	11	13
016ª ZE/NAC	2	-	-	2
017ª ZE	1	1	5	7
021ª ZE	1	2	3	6
022ª ZE	-	-	2	2
023ª ZE	3	1	3	7
024ª ZE	1	-	1	2
025ª ZE	2	1	4	7
026ª ZE	3	-	2	5
027ª ZE	1	-	-	1
028ª ZE	1	-	2	3
029ª ZE	-	-	2	2
031ª ZE	-	1	3	4
032ª ZE	-	-	1	1
034ª ZE	-	1	2	3
036ª ZE	-	-	-	-
037ª ZE	1	-	4	5
040ª ZE	-	-	-	-
041ª ZE	-	-	1	1
042ª ZE	-	-	-	-
043ª ZE	-	-	1	1
045ª ZE	-	1	-	-
048ª ZE	1	-	5	6
050ª ZE	-	-	4	4
051ª ZE	1	-	-	1
052ª ZE	1	-	2	3
054ª ZE	-	1	-	1
055ª ZE	2	-	-	2
059ª ZE	1	-	1	2
060ª ZE	-	-	3	3
061ª ZE	-	-	1	1
062ª ZE	1	2	1	4
065ª ZE	-	1	1	1
070ª ZE	-	-	-	-
071ª ZE	-	-	4	4
072ª ZE	2	-	4	6
074ª ZE	-	-	-	-
075ª ZE	-	-	-	-
076ª ZE	-	-	-	-
078ª ZE	-	1	1	2
079ª ZE	-	-	-	-

RESULTADOS POR ZONA ELEITORAL:

Zona Eleitoral	Quantitativo de Avaliações Insatisfatórias	Quantitativo de Avaliações Indiferentes	Quantidade de Avaliações Satisfatórias	Quantidade Total de Avaliações
083ª ZE	1	-	4	5
084ª ZE	-	-	1	1
087ª ZE	-	-	-	-
088ª ZE	-	-	1	1
089ª ZE	-	-	-	-
090ª ZE	-	-	4	4
091ª ZE	-	-	3	3
092ª ZE	-	-	2	2
093ª ZE	-	-	-	-
094ª ZE	-	-	-	-
095ª ZE	-	-	-	-
096ª ZE	-	-	-	-
097ª ZE	-	-	-	-
098ª ZE	-	-	-	-
101ª ZE	-	-	1	1
102ª ZE	-	-	1	1
103ª ZE	1	-	-	1
104ª ZE	-	1	-	1
105ª ZE	2	-	-	2
106ª ZE	-	-	-	-
107ª ZE	3	1	2	6
108ª ZE	-	-	-	-
109ª ZE	-	1	3	4
110ª ZE	-	-	2	2
111ª ZE	-	-	1	1
112ª ZE	-	-	2	2
116ª ZE	1	-	6	7
118ª ZE	-	-	2	2
119ª ZE	-	-	1	1
120ª ZE	-	1	4	5
122ª ZE	1	-	4	5
123ª ZE	-	-	-	-
125ª ZE	-	-	1	1
126ª ZE	-	-	1	1
127ª ZE	-	-	-	-
128ª ZE	-	-	-	-
129ª ZE	-	-	-	-
130ª ZE	-	-	1	1
131ª ZE	-	-	3	3
132ª ZE	-	-	-	-
133ª ZE	-	-	-	-
135ª ZE	-	-	-	-
138ª ZE	-	-	-	-
139ª ZE	-	1	1	2
141ª ZE	-	-	1	1
144ª ZE	-	-	1	1
146ª ZE	-	1	2	3
147ª ZE	-	-	1	1
148ª ZE	-	-	1	1
149ª ZE	2	1	-	3
150ª ZE	-	-	-	-
151ª ZE	-	-	1	1
152ª ZE	2	-	-	2

RESULTADOS POR ZONA ELEITORAL:

Zona Eleitoral	Quantitativo de Avaliações Insatisfatórias	Quantitativo de Avaliações Indiferentes	Quantidade de Avaliações Satisfatórias	Quantidade Total de Avaliações
153ª ZE	1	-	1	2
154ª ZE	4	-	-	4
155ª ZE	-	-	-	-
156ª ZE	1	-	-	1
157ª ZE	-	-	-	-
158ª ZE	-	-	2	2
159ª ZE	-	-	1	1
161ª ZE	-	-	1	1
162ª ZE	1	1	-	2
167ª ZE	-	-	-	-
169ª ZE	-	-	2	2
170ª ZE	1	1	8	10
172ª ZE	-	-	-	-
174ª ZE	-	-	-	-
176ª ZE	-	-	-	-
179ª ZE	-	-	2	2
180ª ZE	-	-	4	4
181ª ZE	-	-	1	1
182ª ZE	3	-	4	7
183ª ZE	-	-	1	1
184ª ZE	1	-	-	1
185ª ZE	-	-	1	1
186ª ZE	-	-	1	1
187ª ZE	-	-	-	-
188ª ZE	-	-	1	1
191ª ZE	-	-	4	4
192ª ZE	-	-	-	-
195ª ZE	-	-	-	-
196ª ZE	-	-	-	-
198ª ZE	-	-	2	2
199ª ZE	-	-	1	1
200ª ZE	-	-	-	-
201ª ZE	-	-	2	2
204ª ZE	-	-	2	2
204ª ZE / CAE	-	-	2	2
211ª ZE	1	-	1	2
214ª ZE	1	-	4	5
216ª ZE	1	-	-	1
218ª ZE	-	1	1	2
219ª ZE	-	-	3	3

RESULTADOS POR ZONA ELEITORAL:

Zona Eleitoral	Quantitativo de Avaliações Insatisfatórias	Quantitativo de Avaliações Indiferentes	Quantidade de Avaliações Satisfatórias	Quantidade Total de Avaliações
221ª ZE	-	-	-	-
222ª ZE	1	1	-	2
225ª ZE	5	1	4	10
229ª ZE	-	1	6	7
230ª ZE	1	-	-	1
233ª ZE	1	-	1	2
234ª ZE	-	3	2	5
238ª ZE	-	-	3	3
241ª ZE	-	-	1	1
242ª ZE	2	-	-	2
243ª ZE	-	-	1	1
245ª ZE	-	-	-	-
246ª ZE	-	-	-	-
254ª ZE	1	-	-	1
255ª ZE	-	-	2	2
256ª ZE	-	1	2	3
Não Informado	1	4	11	16

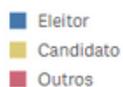
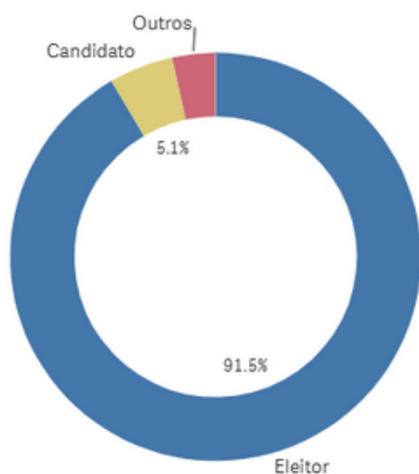
Resultados



UNIDADES DA SEDE

Índice de Satisfação	56%
Total de Avaliações respondidas	59
Total de Avaliações Positivas	33
Média das Notas	3,48
Total de Respostas Enviadas	408
Total de Respostas Positivas	248

IDENTIFICAÇÃO DO PÚBLICO EXTERNO



Identificação	Avaliações
Eleitor	54
Candidato	3
Outros	2

Resultados



UNIDADES DA SEDE

Todos os itens relacionados ao atendimento remoto obtiveram notas *satisfatórias, acima de 4.*

O atendimento presencial obteve notas *satisfatórias* nos itens “Cordialidade”, “Resolutividade”, “Clareza” e “Qualidade de Atendimento”. Já os itens “Acessibilidade”, “Instalações Físicas” e “Tempo de Atendimento” obtiveram notas *regulares.*

Média das Notas por Pergunta

Forma de Atendimento	Q	Pergunta	Q	Média das Notas
Totais				3,48
Remoto		Clareza		4,80
Remoto		Informação Fácil		4,60
Remoto		Cordialidade		4,40
Remoto		Qualidade do Atendimento		4,40
Remoto		Tempo de Atendimento		4,40
Remoto		Resolutividade		4,20
Presencial		Cordialidade		3,89
Presencial		Resolutividade		3,70
Presencial		Clareza		3,69
Presencial		Qualidade do Atendimento		3,41
Presencial		Acessibilidade		3,28
Presencial		Instalações Físicas		3,06
Presencial		Tempo de Atendimento		2,76

AVALIAÇÃO QUANTO À ACESSIBILIDADE:

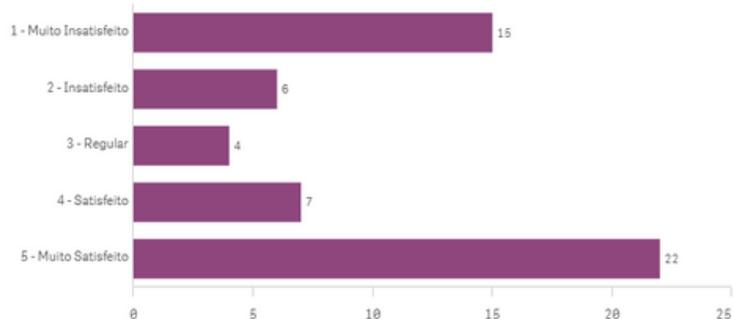
A acessibilidade é avaliada apenas na forma de atendimento presencial.

Das 54 avaliações enviadas, 29 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 4 como “Regular” e 21 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

Média das Notas

3,28

Total de Respostas por Nota

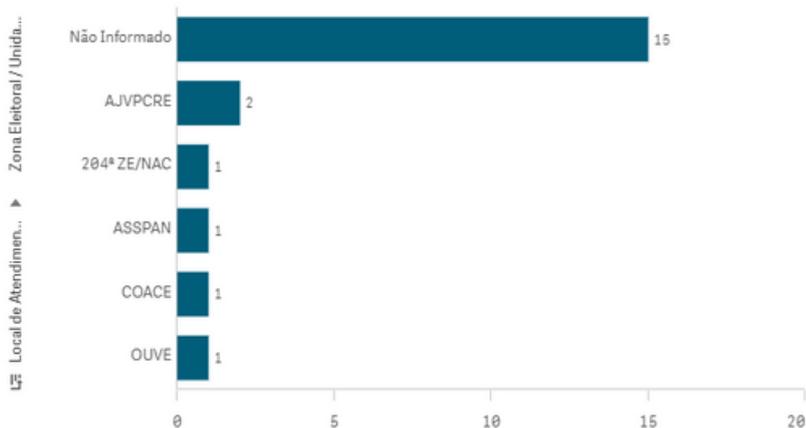


Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	15
2 - Insatisfeito	6
3 - Regular	4
4 - Satisfeito	7
5 - Muito Satisfeito	22

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 unidades com baixo número de avaliações, aguardar os números do próximo semestre para melhor análise.

Avaliações por Local/Unidade



Unidades	Avaliações
Não Informado	15
AJVPCRE	2
204ª ZE/NAC	1
ASSPAN	1
COACE	1
Ouve	1

AVALIAÇÃO QUANTO À CLAREZA DA INFORMAÇÃO:

GERAL

Média das Notas

3,78

REMOTO

Média das Notas

4,80

PRESENCIAL

Média das Notas

3,69

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	13
2 - Insatisfeito	-
3 - Indiferente	3
4 - Satisfeito	14
5 - Muito Satisfeito	29

Das 59 avaliações enviadas, 43 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 3 como “Regular” e 13 como “Muito Insatisfeito”.

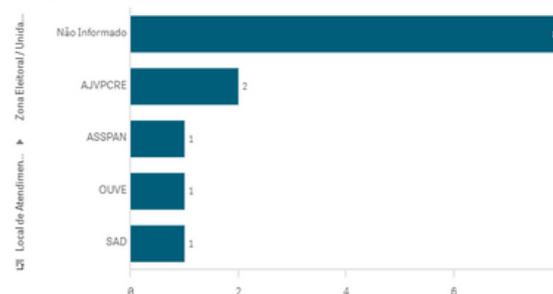
Nas tabelas abaixo estão identificadas as unidades com avaliação insatisfatória quanto à clareza da informação. *

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

PRESENCIAL

Unidades	Avaliações
Não Informado	8
AJVPCRE	2
ASSPAN	1
OUIVE	1
SAD	1

Avaliações por Local/Unidade



REMOTO

Unidades	Avaliações
SEPREX	1

AVALIAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DO ATENDIMENTO:

GERAL

Média das Notas

3,49

REMOTO

Média das Notas

4,40

PRESENCIAL

Média das Notas

3,41

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	14
2 - Insatisfeito	7
3 - Regular	2
4 - Satisfeito	8
5 - Muito Satisfeito	28

Das 59 avaliações enviadas, 36 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 2 como “Indiferente” e 21 como “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”.

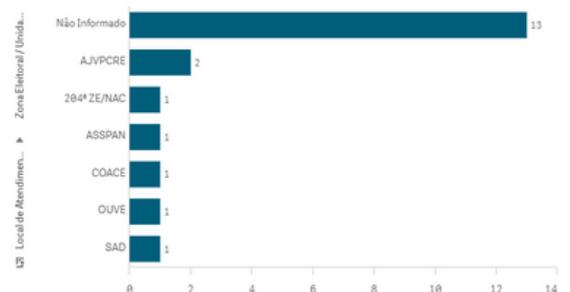
Nas tabelas abaixo estão identificadas as unidades com avaliação insatisfatória quanto à qualidade do atendimento. *

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

PRESENCIAL

Unidades	Avaliações
Não Informado	13
AJVPCRE	2
204º ZE/NAC	1
ASSPAN	1
COACE	1
OUBE	1
SAD	1

Avaliações por Local/Unidade



REMOTO

Unidades	Avaliações
SEPREX	1

AVALIAÇÃO QUANTO À RESOLUTIVIDADE:

GERAL

Média das Notas

3,75

REMOTO

Média das Notas

4,20

PRESENCIAL

Média das Notas

3,70

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	12
2 - Insatisfeito	-
3 - Regular	8
4 - Satisfeito	10
5 - Muito Satisfeito	29

Das 59 avaliações enviadas, 39 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 8 como “Regular” e 12 como “Muito Insatisfeito”.

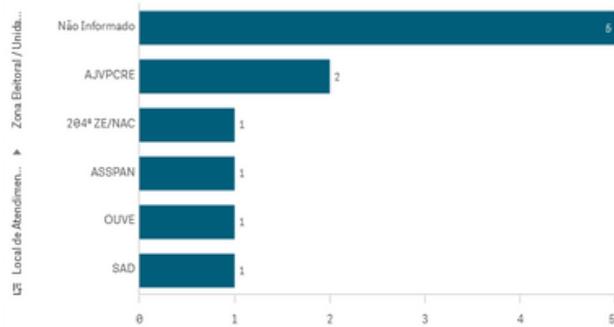
Nas tabelas abaixo estão identificadas as unidades com avaliação insatisfatória quanto à resolutividade. *

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

PRESENCIAL

Unidades	Avaliações
Não Informado	5
AJVPCRE	2
204º ZE/NAC	1
ASSPAN	1
OUIVE	1
SAD	1

Avaliações por Local/Unidade



REMOTO

Unidades	Avaliações
SEPREX	1

AVALIAÇÃO QUANTO AO TEMPO DE ATENDIMENTO:

GERAL

Média das Notas

2,90

REMOTO

Média das Notas

4,40

PRESENCIAL

Média das Notas

2,76

Nota	Respostas
1 - Muito Insatisfeito	26
2 - Insatisfeito	4
3 - Regular	1
4 - Satisfeito	6
5 - Muito Satisfeito	22

Das 59 avaliações enviadas, 28 avaliaram como “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, 1 como “Regular” e 30 como “Muito Insatisfeito” e Insatisfeito”

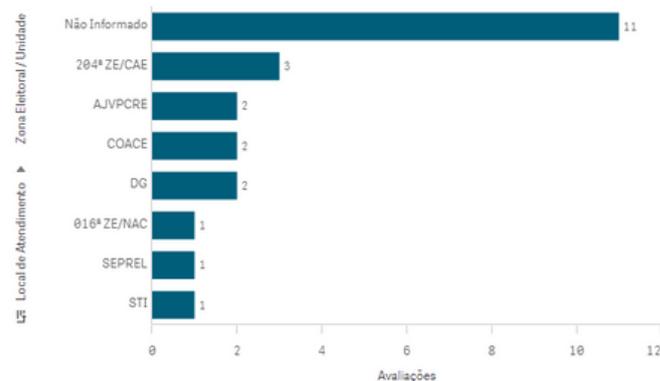
Nas tabelas abaixo estão identificadas as unidades com avaliação insatisfatória quanto à resolutividade.*

* 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	22
AJVPCRE	2
204ª ZE/NAC	1
ASSPAN	1
COACE	1
OUBE	1
SAD	1

Avaliações por Local/Unidade



REMOTO

Unidades	Avaliações
SEPREX	1

RESULTADO POR UNIDADES DA SEDE:

Unidades da Sede	Quantidade de Avaliações	Quantitativo de Avaliações Insatisfatórias	Quantidade de Avaliações Indiferentes	Quantidade de Avaliações Satisfatórias
204ª ZE/CAE	6	-		6
204ª ZE/NAC	1	1		-
AJVPCRE	4	2		2
ASCAB1	1	-		1
ASCAB2	1	-		1
ASCAB3	1	-		-
ASSPAN	1	1		-
Não Informado	36	13	5	18
OUVE	3	1	-	2
SAD	1	1	-	-
SEPREX	2	1		-

Resultados

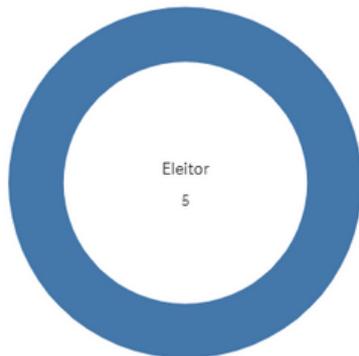


JUSTIÇA ITINERANTE

Índice de Satisfação	40%
Total de Avaliações respondidas	5
Total de Avaliações Positivas	2
Média das Notas	3,66
Total de Respostas Enviadas	35
Total de Respostas Positivas	22

IDENTIFICAÇÃO DO PÚBLICO EXTERNO

Avaliações por Identificação



■ Eleitor

Identificação	Avaliações
Eleitor	5

ANÁLISE DOS RESULTADOS:

O presente relatório analisa as avaliações recebidas no período de 01/03/2024 a 31/08/2024.

A partir da análise realizada, constatou-se que, de modo geral, a maioria das avaliações foi preenchida por eleitores (95,1%) e o índice de satisfação geral (ISG) do tribunal (65%) 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 (2,96 mil respostas recebidas, das quais 2,03 mil foram satisfatórias).

O atendimento presencial das unidades da sede recebeu 54% de satisfação e 54 avaliações, entretanto 36 avaliações não informaram a unidade responsável pelo atendimento, inviabilizando a identificação do local de atendimento avaliado.

Local e Forma de Atendimento	Quantidade de Avaliações	Índice de Satisfação
Zona Eleitoral Presencial	347	67%
Unidades da Sede Presencial	54	54%
Zona Eleitoral Remoto	14	64%
Unidades da Sede Remoto	5	80%
Justiça Itinerante	5	40%

Além disso, é importante notar que, embora tenham sido recebidas 425 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.

Neste semestre, a zona eleitoral com o maior número de avaliações foi 007ª ZE, seguida das seguintes unidades:

Unidade	Quantidade de Avaliações	Índice de Satisfação
007ª ZE	23	43%
016ª ZE	13	85%
004ª ZE	10	70%
170ª ZE	10	80%
225ª ZE	10	40%

Na tabela abaixo é possível constatar que os itens avaliados como insatisfatórios na 007ª ZE se devem aos quesitos “Acessibilidade”, “Qualidade do Atendimento”, “Instalações Físicas” e “Tempo de Atendimento”.

Média das Notas por Pergunta

Forma de Atendimento	Q	Pergunta	Q	Média das Notas
Totais				3,12
Presencial		Cordialidade		3,78
Presencial		Resolutividade		3,57
Presencial		Clareza		3,43
Presencial		Acessibilidade		3,17
Presencial		Qualidade do Atendimento		2,96
Presencial		Instalações Físicas		2,83
Presencial		Tempo de Atendimento		2,13

Com o intuito de obter um maior detalhamento do motivo da insatisfação do usuário, foi solicitada a implementação da ferramenta “caixa de resposta” nos itens avaliados com notas 1 e 2. Todavia, a finalização da solução ocorreu após o período analisado neste relatório.

O atendimento remoto obteve reduzido número de avaliações (19 avaliações, sendo 5 relacionadas às unidades da sede e 14 nos 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: cordialidade, resolutividade e clareza da informação.

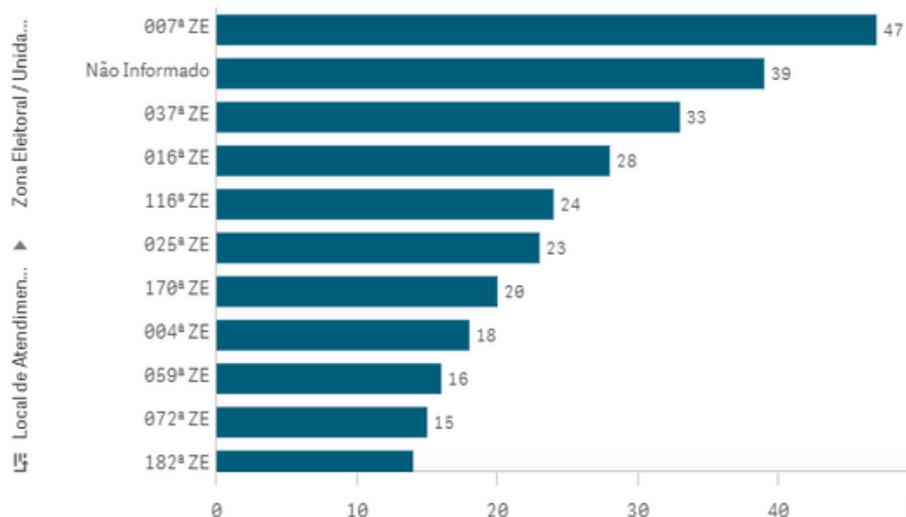
Através do gráfico evolutivo da quantidade de avaliações preenchidas neste primeiro ano de implementação da pesquisa de satisfação, observa-se que a participação do usuário foi maior no mês de outubro de 2023, data em que foi amplamente divulgada a implementação da pesquisa e nos meses de abril e maio de 2024, período do fechamento do cadastro eleitoral.

Evolução das Avaliações por Mês/Ano e Dia

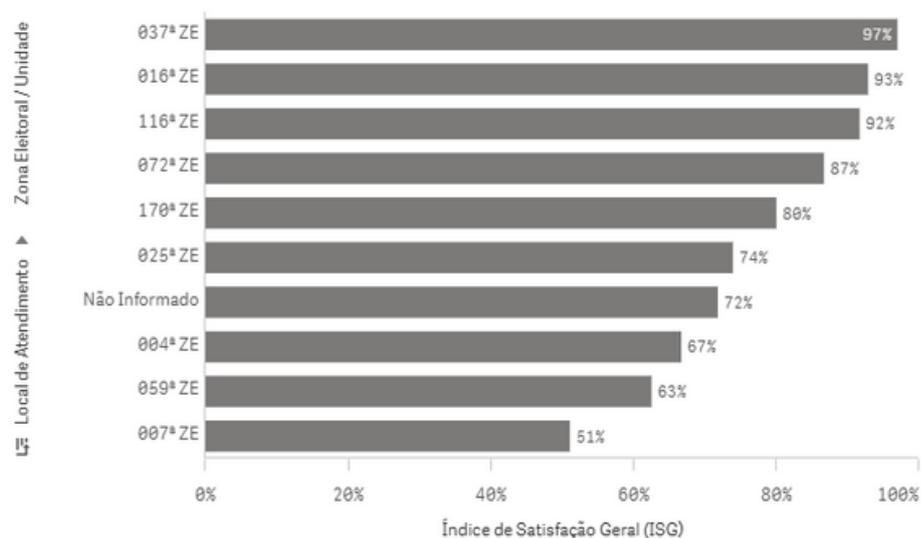


Neste primeiro ano de implementação da pesquisa. As unidades com o maior volume de avaliações foram a 007ª ZE, 037ª ZE e 016ª ZE, com índices de satisfação de 51%, 97% e 93% respectivamente, conforme tabelas abaixo:

Avaliações por Local/Unidade



ISG por Local/Unidade



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, observou-se uma queda no índice de satisfação se comparado com o semestre anterior. É possível atribuir tal fato ao fechamento do cadastro eleitoral, tendo em vista a grande insatisfação do público com as longas filas, a demora no atendimento e, em alguns casos, eleitores que não conseguiram realizar o atendimento no período.

É imprescindível aguardar as próximas análises para ampliar o número de avaliações, realizar comparações de resultados e identificar se há uma constância nos resultados em determinados períodos como fechamento do cadastro eleitoral, eleições, assim como identificar os aspectos satisfatórios e insatisfatórios de cada unidade, cartório eleitoral e Central de Atendimento ao Eleitor.



OUVIDORIA
TRE-RJ

