

Relatório da Pesquisa de Satisfação
dos Clientes Externos do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 01 - 2012

Rio de Janeiro, março de 2012

Assessoria de Planejamento Estratégico - ASPLAN
asplan@tre-rj.jus.br / (21) 3513-8033

SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ.....	5
1 APRESENTAÇÃO	5
2 Definição da População	5
3 Período de Aplicação	6
4 Índice de Satisfação do Cliente Externo	6
CAPÍTULO II: PESQUISA 01_2012 ZES_UAE.....	9
1 OBJETIVO DA PESQUISA.....	9
2 METODOLOGIA	9
2.1 DESENHO AMOSTRAL	9
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	10
2.3 Definição do tamanho da amostra	10
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS	12
3.1 SELEÇÃO DA AMOSTRA.....	12
3.2 ENTRADA DE DADOS.....	13
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS.....	13
3.4 TABULAÇÃO	13
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	14
4.1 Resultados por Polo	18
5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	19
6 CONCLUSÃO.....	20
CAPÍTULO III: PESQUISA 01_2012 SJD	27
1 METODOLOGIA	27
1.1 AMOSTRA.....	27
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	27
1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO	27

2	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	28
3	ANÁLISE.....	33
CAPÍTULO IV: PESQUISA 01_2012 INTERNET.....		35
1	METODOLOGIA	35
1.1	AMOSTRA.....	35
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	35
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO	35
2	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	36
3	CONCLUSÃO	38

Capítulo I: Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ

1 APRESENTAÇÃO

O Planejamento Estratégico aprovado por meio da Resolução TRE/RJ N.º 720/2009 estabeleceu como visão de futuro para 2014 “*Ser reconhecido pela prestação de serviços eleitorais de qualidade por meio da gestão efetiva de seus processos internos.*”

Tendo em vista a necessidade de operacionalização do indicador n.º 1, índice de satisfação do usuário, que tem por objetivo verificar se a estratégia traçada está trazendo os resultados esperados para o alcance da visão de futuro, o Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro instituiu a pesquisa de satisfação do cliente externo por meio do Ato 617/2011, com a finalidade de aferir a qualidade dos serviços prestados por este Tribunal.

Soma-se a isso a necessidade de prevenção à insatisfação dos clientes, que hoje já não é mais uma preocupação exclusiva dos gestores de empresas privadas, sendo a análise e transição de seus fatores uma preocupação legítima e preliminar. Por tal paradigma, não pode o Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro desobrigar-se do autoexame, mas sim ir ao encontro dos interesses daqueles a quem presta serviço.

Por tais motivos a investigação da opinião dos clientes externos, identificadas por meio de pesquisa, será permanente e contínua, com apurações trimestrais, prestando-se a otimizar os recursos já utilizados, e a identificar possíveis falhas, servindo assim de subsídio para a implementação de novas medidas que concorram para a prestação de serviços de excelência, obtendo-se, em consequência, o reconhecimento do cliente como referência na prestação de serviços de qualidade.

2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO

Uma vez que a pesquisa tem foco no atendimento ao cliente externo, foram apartadas três populações-alvo distintas, em razão da relação direta entre o serviço e o ponto de atendimento, a saber: usuários dos serviços nas Zonas Eleitorais (ZE's) e Unidade de Atendimento ao Eleitor (UAE), na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A primeira pesquisa foi aplicada no período de 09 de janeiro a 09 de fevereiro de 2012.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O Índice de satisfação do cliente externo do TRE-RJ medido foi de 79%, um resultado satisfatório, tendo em vista tratar-se da primeira pesquisa realizada com esse foco na Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro. Cabendo destacar, ainda, que o plano estratégico do TRE-RJ estabeleceu as metas de 70% e 80%, para o indicador de satisfação do cliente Externo. O atingimento da meta seria aferido por meio das pesquisas realizadas no decorrer dos anos de 2010 e 2011, respectivamente.

Nos capítulos II, III e IV são apresentados os relatórios detalhados das pesquisas realizadas nas **ZE'S/UAE**, **Atendimento Processual SJD** e **Site da Internet** respectivamente.

Na busca pela melhoria contínua e conseqüente aumento da satisfação do cliente externo, a administração deverá estabelecer planos de ação direcionados para a solução dos problemas identificados em cada uma das populações estudadas. Nos gráficos abaixo, os resultados são apresentados resumidamente.

Gráfico 1: Índice de satisfação do usuário externo por público

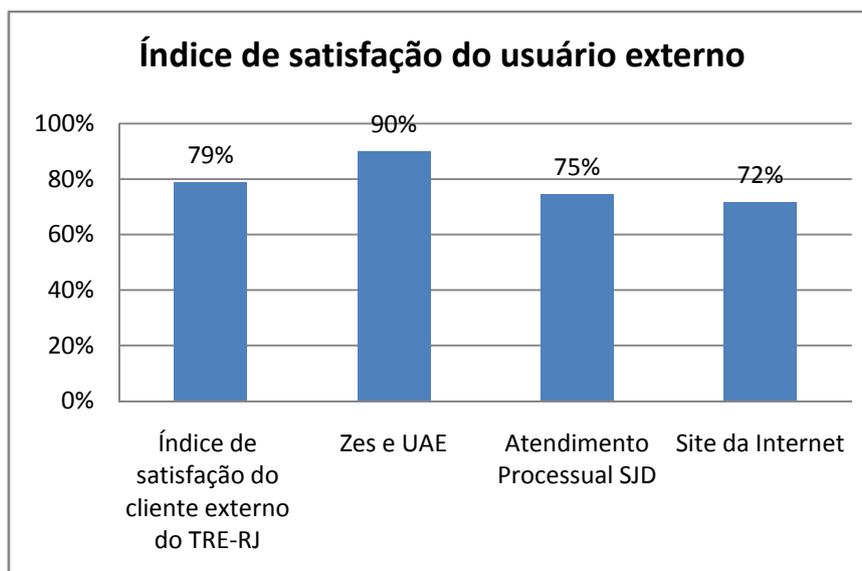


Gráfico 2 : Índice de satisfação do usuário externo dos cartórios/UAE por aspecto

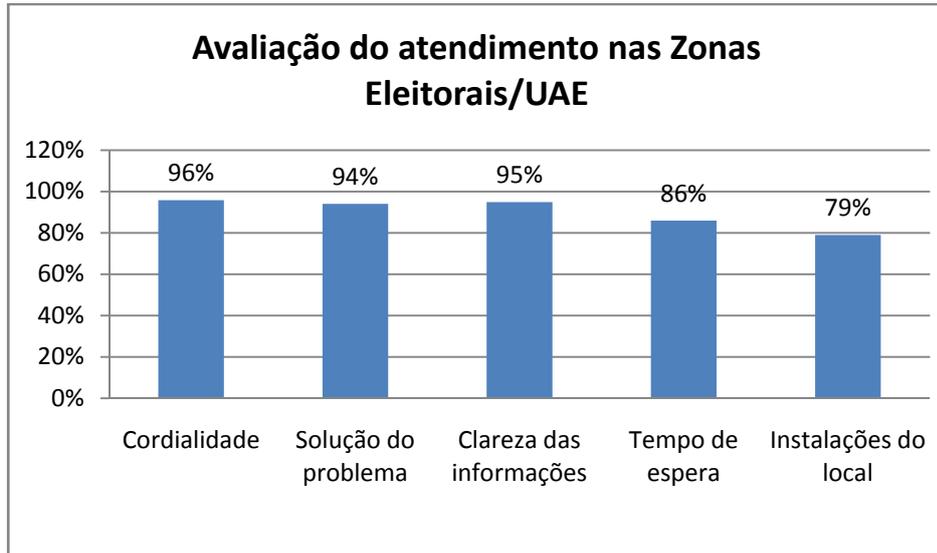


Gráfico 3: Índice de satisfação do usuário externo da SJD por aspecto

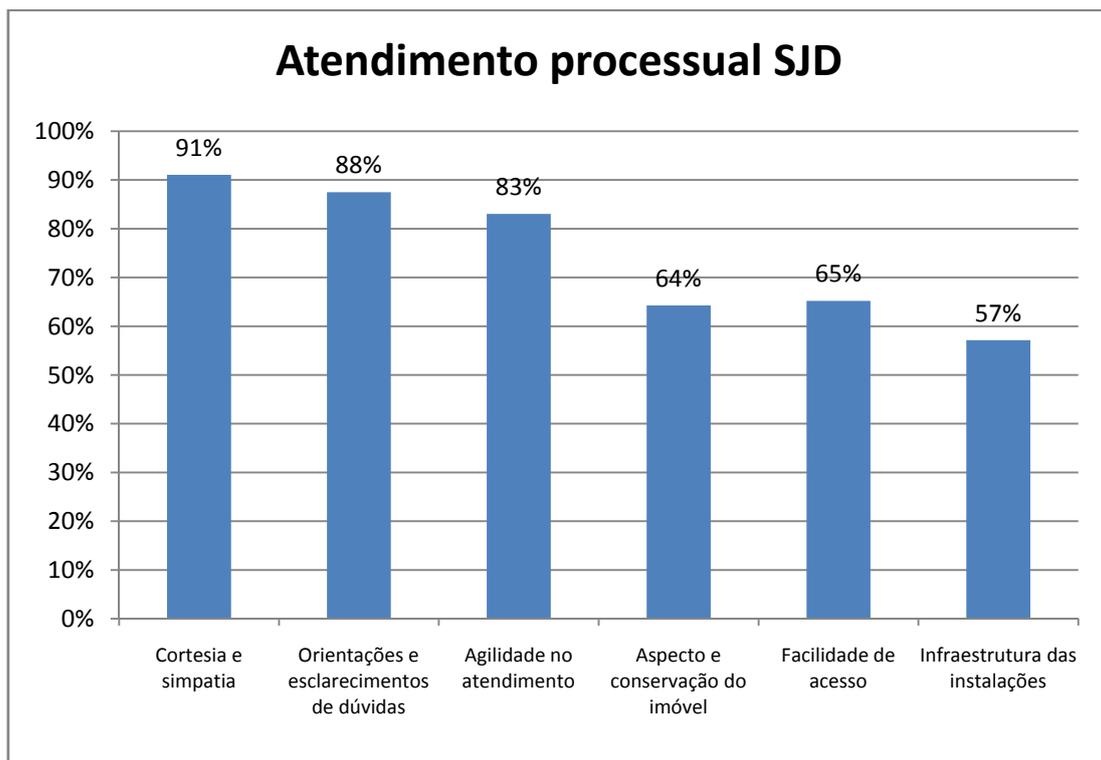
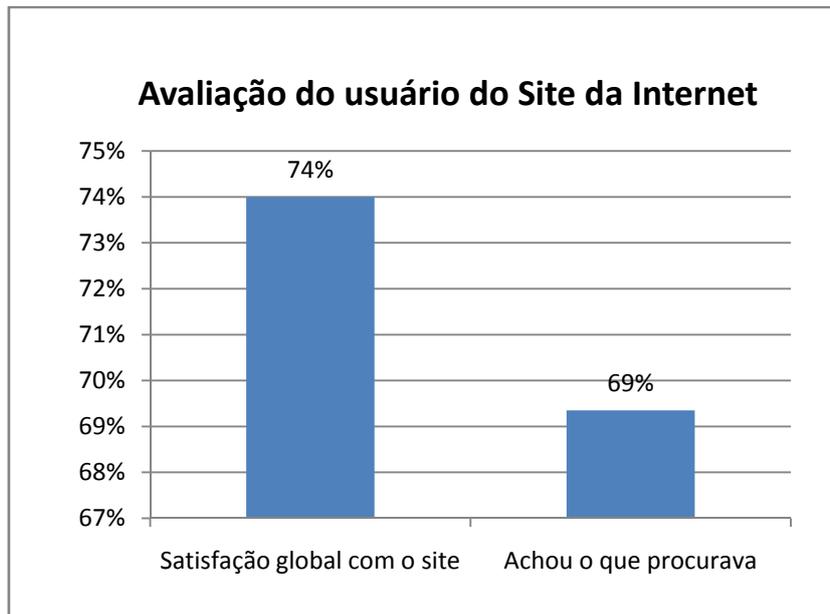


Gráfico 4: Índice de satisfação do usuário externo da internet por aspecto



O capítulo V apresenta um relatório com as sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários preenchidos, que fizeram parte da amostra, nas zonas eleitorais/UAE. O capítulo VI apresenta também um relatório com as sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários que não fizeram parte da amostra, das zonas eleitorais/UAE. O capítulo VII apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada no Atendimento Processual SJD. Por fim, o capítulo VIII apresenta o relatório com as respostas dadas às perguntas abertas da pesquisa realizada no Site da *Internet*. Tais relatórios apresentam críticas, sugestões e elogios deixados pelos usuários, logo, o seu uso, quando bem avaliado, pode gerar planos de ação que vão direcionar as ações da instituição na busca pela melhoria contínua da qualidade do atendimento realizado.

Capítulo II: PESQUISA 01_2012

ZEs_UAE

1 OBJETIVO DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação do cliente externo das Zonas Eleitorais/ Unidade de Atendimento ao Eleitor tem por objetivo avaliar o grau de satisfação com o atendimento dispensado aos usuários externos que procuram atendimento nos cartórios e na Unidade de Atendimento ao Eleitor, no Estado do Rio de Janeiro. Com o resultado da pesquisa, o Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro espera obter subsídios para a priorização das ações a serem desenvolvidas buscando garantir um melhor atendimento a esses usuários, aumentando, por conseguinte, o grau de satisfação dos mesmos com a Justiça Eleitoral do Estado do Rio de Janeiro.

2 METODOLOGIA

Para realização da pesquisa, foram disponibilizados 50 formulários, conforme modelo constante do anexo I, nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados e da Unidade de Atendimento, no período de 09 de Janeiro a 09 de fevereiro. Os referidos formulários foram oferecidos a todos os usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação.

2.1 DESENHO AMOSTRAL

O Estado do Rio de Janeiro é composto por 249 Zonas Eleitorais e uma Unidade de Atendimento. As Zonas Eleitorais atendem apenas a uma determinada circunscrição, já a Unidade de Atendimento, localizada na Sede, atende a circunscrição de todo o Estado.

O TRE-RJ adota a divisão por Polos, para vários fins. Essa divisão agrupa Zonas Eleitorais por região geográfica. No Estado são ao todo 26, sendo 17 no interior e 9 na capital. A utilização dos Polos para estratificação da população foi utilizada a fim de organizar a divisão do Estado de forma a garantir que eleitores de todas as regiões do Estado fossem ouvidos.

Com o intuito de racionalizar os recursos envolvidos na operacionalização do trabalho de campo e posterior recolhimento dos dados, optou-se por selecionar amostras de no mínimo 20% das Zonas Eleitorais do Polo, selecionadas dentro dos 26 estratos e, dentro destas Zonas Eleitorais, alguns clientes serão selecionados, proporcionalmente ao tamanho do estrato.

Assim, em linhas gerais, o desenho amostral se constituiu de uma amostra probabilística, estratificada por conglomerados de tamanhos desiguais, selecionada em dois estágios.

No primeiro estágio foram selecionados aleatoriamente com uso do sistema criado especificamente para esse fim, os cartórios amostrados. Foram selecionados 20% dos cartórios de cada Polo.

No segundo estágio os usuários que compareceram aos cartórios no período da pesquisa foram convidados a responder a pesquisa.

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário (anexo I) foi desenvolvido contendo 7 questões sendo 6 de múltipla escolha e uma aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios.

As questões de múltipla escolha buscavam obter a avaliação do usuário sobre o atendimento recebido e as instalações físicas. Com respeito ao atendimento recebido o usuário avaliou cordialidade, a solução do problema, a clareza das informações prestadas e o tempo de espera.

2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

Para definição da amostra a ser utilizada foi utilizada a fórmula apresentada abaixo. A margem de erro foi definida em 5% ($\epsilon=0,05$) e o intervalo de confiança foi fixado 95%, como é convencionado para uma amostra mínima de boa qualidade. Desta forma, temos que a diferença absoluta entre a estimativa, obtida através da amostra, do nível de satisfação do usuário e seu valor real não excederá 5%, com uma probabilidade de 95%. Ou seja, 95% das amostras possíveis são capazes de representar nossa população com uma margem de erro de 5%.

Como
$$n_0 = \frac{1}{\epsilon^2}$$

n_0 : tamanho da amostra,

ϵ : o erro amostral=0,05

Logo temos que:

$$n_0 = 400$$

A fórmula utilizada acima pode ser objeto de correção, no entanto, como a população pesquisada é muito grande, $N=95.342$ (média de atendimento mensal no Estado), o fator de correção modifica pouco esse valor, de forma que não é necessário alterá-lo.

A fórmula da correção da amostra é a seguinte:

$$n = \frac{N * n_0}{N + n_0} \text{ Ou seja, neste caso } n_0 = n = 400$$

Considerando que estamos trabalhando com uma amostra por conglomerado de tamanhos desiguais e o cálculo utilizado para calcular a amostra foi a fórmula para Amostra Aleatória Simples (AAS), vamos utilizar o efeito de planejamento (*deff*) para corrigir possíveis erros oriundos do fato de que cada unidade da amostra (cartórios), na verdade, é composta por vários elementos (eleitores). No entanto, como não dispomos de dados que nos possibilitem calcular a variância entre conglomerados e dentro deles, o que possibilitaria um cálculo preciso do efeito do desenho desse plano amostral, utilizaremos então o $deff=2$, como é usual, em casos como este.

$$\text{Ou seja, temos que } n_{deff} = n * deff = 400 * 2 = 800$$

A amostra calculada acima considera que todos os questionários respondidos farão parte da amostra, no entanto sabemos que há perdas que impedem o aproveitamento total dos questionários. Dessa forma, faremos um ajuste considerando que a perda será da ordem de 10%.

$$\text{Logo, } n_{ajus} = \frac{n}{1 - \text{poporção estimada da perda}} = \frac{n}{1 - 0,1} = 889$$

Como o $n_{ajus} = 889$, usaremos o $n = 890$

Para definição do quantitativo de formulários por Polo foi calculado o percentual de atendimentos mensal de cada Polo, em relação aos atendimentos realizados no Estado. Para se chegar ao quantitativo de formulários que deveriam pertencer à amostra esse índice foi calculado e multiplicado pelo tamanho da amostra. Exemplo: O atendimento do Polo de Angra representa 2,7% do eleitorado do Estado, o cálculo a ser feito: $890 * 0,027 = 24,03$, ao final do arredondamento chegamos ao número de 24.

Tabela 1: Quantidade de formulários por zona e ou Polo

POLOS	QTD CARTÓRIOS POR POLO	Total de formulários por zona	Total de formulários por Polo
Angra dos Reis	1	24	24
Araruama	2	20	40
Bangu	2	15	30
Barra da Tijuca	3	19	57
Barra Mansa	1	20	20
Belford Roxo	1	20	20
Campos	2	19	38
Del Castilho	2	15	30
Duque de Caxias	2	19	37
Honório Gurgel	2	12	24
Itaboraí	2	22	44
Itaperuna	2	9	18
Jardim Botânico	3	14	42
Macaé	2	14	28
Madureira	2	17	34
Niterói	2	19	38
Nova Friburgo	2	10	20
Nova Iguaçu	2	23	46
Olaria	2	21	42
Petrópolis	2	19	38
Queimados	1	22	22
Santa Cruz	3	17	51
São Gonçalo	2	21	42
São João de Meriti	2	18	36
Saúde	2	21	42
Volta Redonda	2	14	28
TOTAL	51		892

Além disso, optou-se por acrescentar a Unidade de Atendimento ao Eleitor à amostra por sua característica peculiar de atender ao eleitorado de qualquer parte do Estado e, por esse motivo, extremamente interessante para atingimento do objetivo da pesquisa. Para a Unidade não foi estabelecido o número de formulários que fará parte da amostra, optando-se por utilizar todos os formulários que venham a ser respondidos.

3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

3.1 SELEÇÃO DA AMOSTRA

A última fase de seleção da amostra deu-se da seguinte forma: ao final do período de aplicação da pesquisa, a Comissão da Pesquisa de Satisfação selecionou

aleatoriamente formulários nas quantidades definidas na tabela acima. Nos cartórios em que o quantitativo enviado não alcançou o número determinado na tabela, formulários adicionais selecionados de cartórios pertencentes ao mesmo Polo foram selecionados a fim de compor a quantidade necessária.

Os cartórios selecionados e os respectivos Polos encontram-se no anexo II.

3.2 ENTRADA DE DADOS

Para simplificar a entrada de dados, foi criada uma codificação para o formulário, onde as avaliações foram numeradas variando de 5 a 1, conforme a avaliação de ótimo a péssimo, respectivamente. Para a questão de número 7: eleitor, partido, candidato, parte/advogado, foram codificados de 1 a 4 respectivamente.

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS

Após a digitação, percebemos que alguns formulários selecionados pela comissão não tinham todas as perguntas respondidas ou tinham respostas duplas. Visando não trabalhar com bases distintas por perguntas, foram considerados apenas os formulários com todas as questões respondidas, caso contrário, os mesmos foram substituídos, na quantidade excluída, por outros da mesma zona e/ou Polo quando disponíveis. Para a pergunta 7, que visava qualificar os usuários, nos casos de formulários sem resposta para a pergunta o mesmo foi contabilizado como “outros”. Já os resultados da pergunta 6 foram, quando legíveis, digitados (mantendo-se a grafia utilizada pelo eleitor) e compilados em relatório próprio, visando preservar dados pessoais de eleitores e servidores, para serem analisados pela Administração.

3.4 TABULAÇÃO

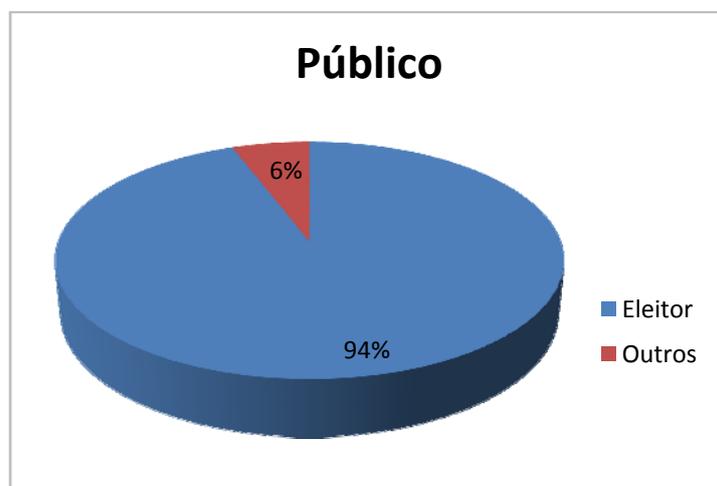
A tabulação de dados foi realizada após a fase de entrada de dados, utilizando-se para isso algumas consultas no próprio Access e os dados exportados para o Excel, a fim de gerar as tabelas para cada uma das questões avaliadas, e ainda os resultados por Polo.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Tabela 2: Qualificação do eleitor

Qualificação	frequência	%
Eleitor	855	94%
Outros	52	6%
Total	907	100%

Gráfico 1: Público atendido

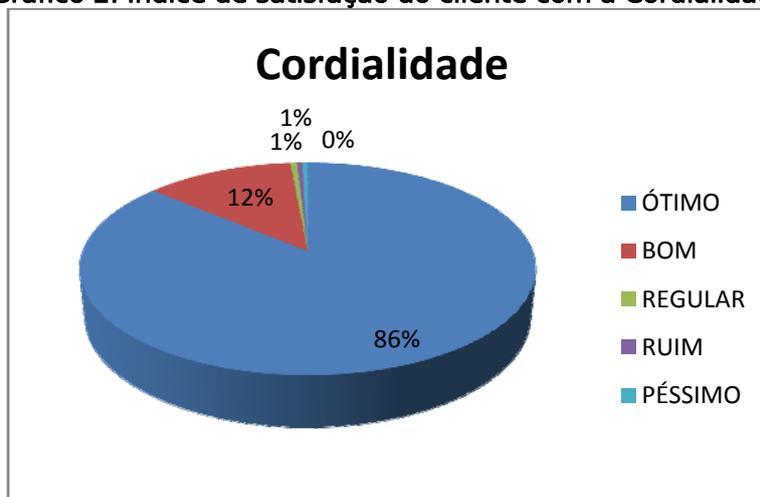


Da análise da tabela que descreve o público atendido, fica claro que a maioria absoluta do público que procura os serviços dos cartórios é formada por eleitores.

Tabela 3: Cordialidade do atendente

avaliação	Frequência	%
ótimo	782	86,22%
bom	112	12,35%
regular	5	0,55%
ruim	4	0,44%
péssimo	4	0,44%
Total	907	100%

Gráfico 2: Índice de satisfação do cliente com a Cordialidade



A cordialidade dispensada pelo servidor no atendimento foi, sem dúvida, o aspecto melhor avaliado pelo público pesquisado. Para mais de 98% dos pesquisados o serviço foi considerado como “ótimo” ou “bom”.

Tabela 4: Solução do Problema

avaliação	Frequência	%
ótimo	742	81,81%
bom	129	14,22%
regular	27	2,98%
ruim	4	0,44%
péssimo	5	0,55%
Total	907	100%

Gráfico 3: Índice de satisfação do cliente com a Solução do Problema

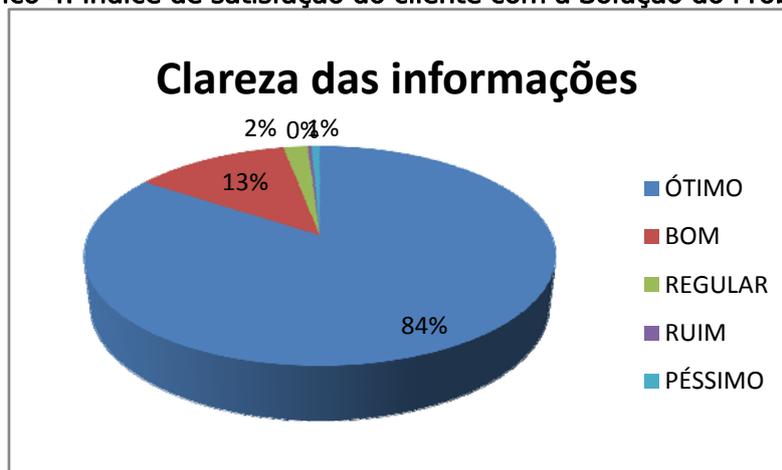


Analisando a tabela acima percebemos que 96% do público pesquisado ficou satisfeito com a solução dada ao seu problema, avaliando o item como “ótimo” ou “bom”.

Tabela 5: Clareza das informações

avaliação	Frequência	%
ótimo	762	84,01%
bom	119	13,12%
regular	18	1,98%
ruim	2	0,22%
péssimo	6	0,66%
Total	907	100%

Gráfico 4: Índice de satisfação do cliente com a Solução do Problema



Para 97% do público que respondeu a pesquisa, a clareza das informações também foi considerada ótima ou boa.

Tabela 6: Tempo de espera

avaliação	frequência	%
ótimo	607	66,96%
bom	177	19,23%
regular	65	7,29%
ruim	29	3,09%
péssimo	29	3,43%
TOTAL	907	100%

Gráfico 5: Índice de satisfação do cliente com o Tempo de Espera

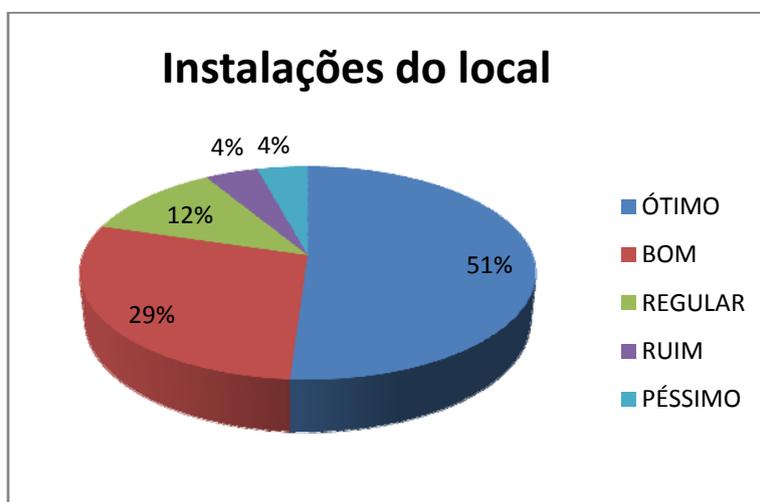


Para 87% do público externo que procurou a Justiça Eleitoral no período da pesquisa o tempo de espera foi avaliado como “ótimo” ou “bom”.

Tabela 7: Instalações do local

avaliação	frequência	%
ótimo	453	51,05%
bom	265	28,62%
regular	109	11,71%
ruim	41	4,42%
péssimo	39	4,20%
Total	907	100%

Gráfico 6: Índice de satisfação do cliente com as Instalações do Local



Para 20% do público externo que procurou a Justiça Eleitoral no período da pesquisa, as instalações físicas não são satisfatórias, avaliadas como regular, ruim ou péssimas. Esse resultado global ganha mais destaque quando avaliado por Polo.

4.1 RESULTADOS POR POLO

Os resultados por Polo são apresentados a seguir, no entanto, cabe ressaltar que os resultados dos Polos de Araruama e Campos devem ser considerados apenas para efeito do cômputo geral, já que, por problemas relacionados ao envio de formulários por parte de cartórios dos respectivos Polos, ambos tiveram apenas um cartório fazendo parte da amostra, e não dois, como previa o desenho amostral inicial. Para Araruama foram computados todos os formulários da 256ª zona eleitoral perfazendo o quantitativo necessário, embora não haja a diversidade que resultaria da avaliação de outro cartório da região estudada. Já no caso do Polo de Campos, constam apenas os formulários da 100ª Zona Eleitoral, de forma que o quantitativo do Polo ficou menor do que a amostra necessária. Cabe ressaltar, no entanto, que a análise dos resultados para o Estado não fica prejudicado, o que já não se pode afirmar da análise dos dados dos Polos.

Tabela 8: Índice de satisfação por tópico por Polo

POLO	Cordialidade	Solução do problema	Clareza das informações	Tempo de espera	Instalações do local	% de satisfação global por Polo
Angra dos Reis	97,92%	96,88%	100,00%	94,79%	80,21%	93,96%
Araruama	92,36%	88,89%	89,58%	64,58%	45,83%	76,25%
Bangu	99,17%	100,00%	100,00%	100,00%	92,50%	98,33%
Barra da Tijuca	97,37%	96,93%	96,93%	92,11%	84,21%	93,51%
Barra Mansa	97,50%	95,00%	96,25%	88,75%	88,75%	93,25%
Belford Roxo	91,25%	91,25%	91,25%	86,25%	71,25%	86,25%
Campos	93,06%	87,50%	87,50%	83,33%	93,06%	88,89%
Del Castilho	95,71%	95,00%	96,43%	84,29%	81,43%	90,57%
Duque de Caxias	94,59%	92,57%	97,30%	85,14%	76,35%	89,19%
Honório Gurgel	97,92%	96,88%	96,88%	95,83%	79,17%	93,33%
Itaboraí	95,45%	88,07%	91,48%	60,80%	64,77%	80,11%
Itaperuna	94,44%	90,28%	93,06%	86,11%	76,39%	88,06%
Jardim Botânico	100,00%	100,00%	100,00%	98,81%	88,10%	97,38%
Macaé	93,75%	90,18%	92,86%	78,57%	61,61%	83,39%
Madureira	91,91%	92,65%	91,18%	70,59%	64,71%	82,21%
Niterói	99,34%	100,00%	96,71%	94,08%	84,87%	95,00%
Nova Friburgo	92,50%	92,50%	97,50%	92,50%	87,50%	92,50%
Nova Iguaçu	97,34%	93,09%	95,21%	93,09%	84,57%	92,66%
Olaria	94,19%	92,44%	92,44%	86,63%	77,33%	88,60%
Petrópolis	95,39%	96,05%	95,39%	92,11%	83,55%	92,50%
Queimados	97,73%	96,59%	96,59%	89,77%	89,77%	94,09%

Santa Cruz	96,57%	96,08%	95,59%	77,94%	74,02%	88,04%
São Gonçalo	86,90%	84,52%	85,71%	80,95%	73,21%	82,26%
São João de Meriti	99,31%	97,92%	97,92%	94,44%	84,03%	94,72%
Saúde	98,81%	95,24%	96,43%	90,48%	87,50%	93,69%
UAE	97,73%	94,70%	96,21%	80,30%	81,82%	90,15%
Volta Redonda	96,43%	94,64%	94,64%	89,29%	90,18%	93,04%
% de médio por quesito	95,73%	93,92%	94,85%	86,35%	79,51%	90,07%

Menor índice de satisfação	86,90%	84,52%	85,71%	60,80%	45,83%	76,25%
Maior índice de satisfação	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,06%	98,33%

Na tabela apresentada acima, os resultados abaixo da média foram destacados a fim de que a Administração possa trabalhar em conjunto com os cartórios das respectivas áreas, buscando sanar os problemas e/ou dificuldades identificadas pelos usuários.

5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Para calcular o índice de satisfação foi atribuído a cada uma das respostas um peso que variou de 10 a 0: ÓTIMO- 10, BOM- 7,5, REGULAR-5, RUIM-2,5, PÉSSIMO-0.

O índice geral de satisfação do cliente externo da pesquisa de satisfação dos usuários das ZEs e UAE, foi de 90,07%. O item "Instalações do local" foi o aspecto que apresentou menor índice de satisfação, 79,51%.

A avaliação do Índice de Satisfação ganha mais elementos quando são verificados os resultados por Polo. A partir dessa análise fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Tais resultados evidenciam também a grande diferença existente na prestação de serviços prestados pelos cartórios do Estado.

Tabela 9: Resumo dos índices de satisfação por tópico

Aspecto avaliado	Satisfação média	Menor índice de satisfação por Polo	Maior índice de satisfação por Polo
Cordialidade	95,73%	86,9%	100%
Solução do problema	93,92%	84,52%	100%
Clareza das informações	94,85%	85,71%	100%
Tempo de espera	86,35%	60,80%	100%
Instalações do local	79,51%	45,83%	93,06%
Satisfação global (média dos aspectos)	90,07%	76,25%	98,33%

O índice de satisfação com as Instalações observado na pesquisa variou de 45,83% a 93,06%. Outro aspecto com grande lacuna foi o tempo de espera. Mesmo entre os aspectos com melhor avaliação média nota-se um grande intervalo entre o pior e o melhor resultado obtido na pesquisa, o que indica uma falta de padronização.

A avaliação da satisfação global do usuário da ZE/UAE, por Polo, apresenta como menor índice de satisfação 76,25%, enquanto que o Polo com melhor avaliação teve 98,33% de satisfação do cliente externo.

6 CONCLUSÃO

A partir das análises podemos concluir que o atendimento do Tribunal Eleitoral do Rio de Janeiro nos cartórios/UAE é bastante satisfatório, já que o índice de satisfação global calculado foi de 90,07%. No entanto, as avaliações emitidas pelos usuários que buscam a Justiça Eleitoral demonstram não haver padronização do atendimento no Estado. Diante desse fato, a Administração, na busca pela melhoria contínua, deve se valer dos resultados obtidos na pesquisa para direcionar suas ações para os Polos com pior desempenho, quando comparados com a média do Estado, buscando assim um padrão de excelência para todo o Estado.

As respostas à pergunta aberta são fruto da confiança depositada pelo eleitor na administração. Desta forma cada uma das respostas deverá ser analisada, buscando uma solução para os problemas apontados, assim como, na medida do possível as sugestões devem ser implementadas e os elogios transformados em boas práticas e multiplicados pelo Estado.



Tribunal Regional Eleitoral- RJ
Pesquisa de Satisfação do Cliente

() ZE____ () UAE

Por favor, avalie o nosso atendimento

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
1- Cordialidade do atendente	<input type="checkbox"/>				
2- Solução do problema	<input type="checkbox"/>				
3- Clareza das informações	<input type="checkbox"/>				
4- Tempo de espera	<input type="checkbox"/>				
5- Instalações do local	<input type="checkbox"/>				

6- Deixe sua sugestão, crítica ou elogio.

- 7- Você é:
- () Eleitor
 - () Partido
 - () Candidato
 - () Parte / Advogado

ANEXO II – Capítulo II: Zonas sorteadas por Polo

Tabela 10: Consulta zonas sorteadas por POLO		
POLO	Zona sorteada	MUNICIPIO
Angra dos Reis	54	MANGARATIBA
Araruama	172	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
Araruama	256	CABO FRIO
Bangu	124	RIO DE JANEIRO
Bangu	232	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	119	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	180	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	182	RIO DE JANEIRO
Barra Mansa	203	BARRA MANSA
Belford Roxo	153	BELFORD ROXO
Campos	98	CAMPOS
Campos	100	CAMPOS
Del Castilho	8	RIO DE JANEIRO
Del Castilho	168	RIO DE JANEIRO
Duque de Caxias	78	DUQUE DE CAXIAS
Duque de Caxias	79	DUQUE DE CAXIAS
Honório Gurgel	209	RIO DE JANEIRO
Honório Gurgel	217	RIO DE JANEIRO
Itaboraí	110	MAGÉ
Itaboraí	148	MAGÉ
Itaperuna	97	CAMBUCI
Itaperuna	107	ITAPERUNA
Jardim Botânico	5	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	166	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	205	RIO DE JANEIRO
Macaé	184	RIO DAS OSTRAS
Macaé	255	QUISSAMÃ
Madureira	118	RIO DE JANEIRO
Madureira	177	RIO DE JANEIRO
Niterói	114	NITERÓI
Nova Friburgo	53	DUAS BARRAS
Nova Friburgo	101	CANTAGALO
Nova Iguaçu	67	NOVA IGUAÇU
Nova Iguaçu	83	MESQUITA
Olaria	162	RIO DE JANEIRO
Olaria	169	RIO DE JANEIRO
Petrópolis	174	AREAL
Petrópolis	196	S J DO VALE DO RIO PRETO

Tabela 10: Consulta zonas sorteadas por POLO		
POLO	Zona sorteada	MUNICIPIO
Queimados	70	PARACAMBI
Santa Cruz	125	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	243	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	245	RIO DE JANEIRO
São Gonçalo	68	SÃO GONÇALO
São Gonçalo	132	SÃO GONÇALO
São João de Meriti	44	NILÓPOLIS
São João de Meriti	145	SÃO JOÃO DE MERITI
Saúde	2	RIO DE JANEIRO
Saúde	7	RIO DE JANEIRO
Volta Redonda	47	VOLTA REDONDA
Volta Redonda	108	RIO CLARO

Tabela 11: Quantidade de formulários por zona que fizeram parte da amostra

Polo	Zona	Município	Qtd. formulários
Angra dos Reis	54	MANGARATIBA	24
Araruama	256	CABO FRIO	36
Bangu	124	RIO DE JANEIRO	15
Bangu	232	RIO DE JANEIRO	15
Barra da Tijuca	119	RIO DE JANEIRO	19
Barra da Tijuca	180	RIO DE JANEIRO	19
Barra da Tijuca	182	RIO DE JANEIRO	19
Barra Mansa	203	BARRA MANSA	20
Belford Roxo	153	BELFORD ROXO	20
Campos	100	CAMPOS	18
Del Castilho	8	RIO DE JANEIRO	14
Del Castilho	168	RIO DE JANEIRO	21
Duque de Caxias	78	DUQUE DE CAXIAS	18
Duque de Caxias	79	DUQUE DE CAXIAS	19
Honório Gurgel	209	RIO DE JANEIRO	12
Honório Gurgel	217	RIO DE JANEIRO	12
Itaboraí	110	MAGÉ	23
Itaboraí	148	MAGÉ	21
Itaperuna	97	CAMBUCI	10
Itaperuna	107	ITAPERUNA	8
Jardim Botânico	5	RIO DE JANEIRO	14
Jardim Botânico	166	RIO DE JANEIRO	14
Jardim Botânico	205	RIO DE JANEIRO	14
Macaé	184	RIO DAS OSTRAS	14
Macaé	255	QUISSAMÃ	14
Madureira	118	RIO DE JANEIRO	17
Madureira	177	RIO DE JANEIRO	17
Niterói	113	NITERÓI	19
Niterói	114	NITERÓI	19
Nova Friburgo	53	DUAS BARRAS	10
Nova Friburgo	101	CANTAGALO	10
Nova Iguaçu	67	NOVA IGUAÇU	23
Nova Iguaçu	83	MESQUITA	24
Olaria	162	RIO DE JANEIRO	22
Olaria	169	RIO DE JANEIRO	21
Petrópolis	174	AREAL	29
Petrópolis	196	S J DO VALE DO RIO PRETO	9
Queimados	70	PARACAMBI	22
Santa Cruz	125	RIO DE JANEIRO	17
Santa Cruz	243	RIO DE JANEIRO	17
Santa Cruz	245	RIO DE JANEIRO	17
São Gonçalo	68	SÃO GONÇALO	17
São Gonçalo	132	SÃO GONÇALO	25
São João de Meriti	44	NILÓPOLIS	18

São João de Meriti	145	SÃO JOÃO DE MERITI	18
Saúde	2	RIO DE JANEIRO	27
Saúde	7	RIO DE JANEIRO	15
Volta Redonda	47	VOLTA REDONDA	14
Volta Redonda	108	RIO CLARO	14
UAE	500	Todo o Estado	33

Capítulo III: PESQUISA 01_2012 SJD

1 METODOLOGIA

Para realização da pesquisa, foram disponibilizados formulários (ANEXO I – CAPÍTULO III) no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento, no período de 09 de Janeiro a 09 de fevereiro. Os referidos formulários foram oferecidos a todos os usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação.

1.1 AMOSTRA

Na pesquisa SJD foram respondidos 36 questionários, no entanto apenas 28 puderam ser utilizados. Os demais não puderam ser aproveitados em virtude do não preenchimento completo ou de dupla marcação. No momento de aplicação da primeira pesquisa o equipamento que possibilita a contagem dos atendimentos ainda não estava em funcionamento, de forma que não foi possível verificar se a mesma é representativa do universo pesquisado. Cabe ressaltar, no entanto, que se trata de uma amostra com reposição, uma vez que o público se repete com frequência.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário (ANEXO I - CAPÍTULO III) foi desenvolvido contendo 8 questões, sendo 7 de múltipla escolha e uma aberta, sendo esta destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios.

As questões de múltipla escolha foram divididas em dois grupos 1) Qualificar o usuário; 2) obter sua avaliação sobre o atendimento recebido; 3) obter sua avaliação sobre as instalações físicas do imóvel. O 2º grupo abordou os seguintes aspectos: cortesia e simpatia, orientação e esclarecimento de dúvidas e agilidade no atendimento. No 3º grupo os aspectos abordados foram: aspecto e conservação do imóvel, facilidade de acesso, infraestrutura das instalações.

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

Os formulários recebidos foram numerados, sendo separados os que não foram preenchidos em sua totalidade ou apresentavam dupla resposta, sendo por este motivo, excluídos da amostra.

Para facilitar a entrada de dados um código foi associado a cada opção de resposta do questionário.

A tabulação dos dados foi feita em duas fases: 1ª fase: digitação dos formulários em um formulário eletrônico associado a um banco de Access; 2ª fase: após a conclusão da digitação os dados agrupados foram exportados para o Excel onde foram trabalhados.

Para se chegar aos índices de satisfação, a cada um dos conceitos foi atribuído um valor que variou de 0 a 10, como descrito a seguir: ótimo-10; bom-7,5; regular - 5; ruim-2,5 e péssimo-0. Desta forma, se o usuário marcou ótimo para determinado item é como se ele estivesse avaliado esse serviço com uma nota 10, da mesma forma se avaliação obtida fosse “péssimo”, a nota dada seria 0. A partir dessa definição foram aplicados cálculos considerando a frequência das respostas e essas “notas”.

2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

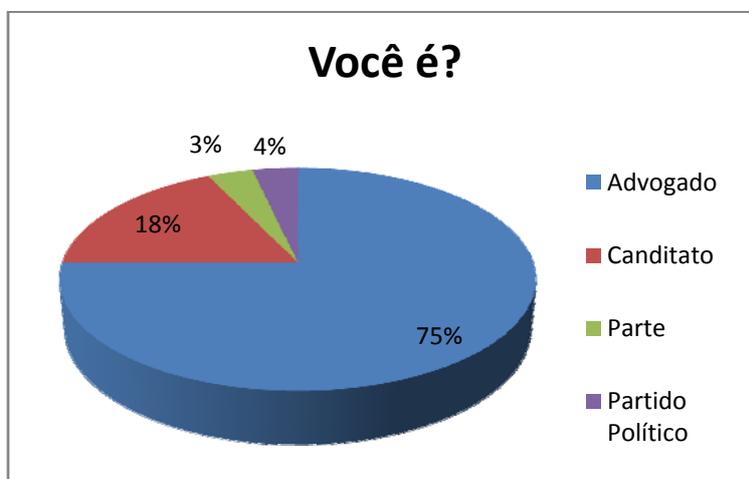
Perfil do usuário da SJD

A primeira pergunta do formulário identificou o usuário do atendimento processual da Secretaria Judiciária.

Tabela 1: Perfil do cliente externo da SJD

Você é?	frequência
Advogado	21
Candidato	5
Parte	1
Partido Político	1
Total	28

Gráfico 1: Perfil do cliente externo da SJD



Avalie o atendimento recebido

O segundo grupo de perguntas buscava saber qual a avaliação do usuário quanto ao atendimento que lhe foi dispensado.

Tabela 2: Avaliação “Cortesia e simpatia”

Avaliação	frequência
Ótimo	23
Bom	3
Regular	1
Ruim	0
Péssimo	1
Total	28

Gráfico 2: Índice de Satisfação do Cliente com a Cortesia e a simpatia

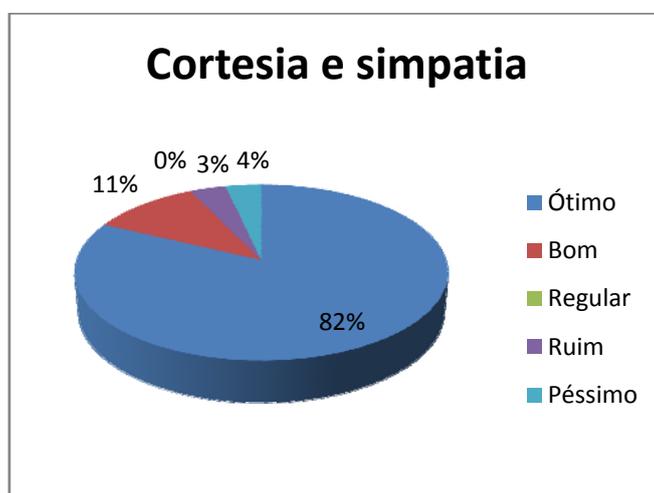


Tabela 3 : Avaliação “Orientações e esclarecimento de dúvidas”

Avaliação	frequência
Ótimo	19
Bom	6
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	1
Total	28

Gráfico 3: Índice de Satisfação do cliente com as Orientações e esclarecimentos de dúvidas

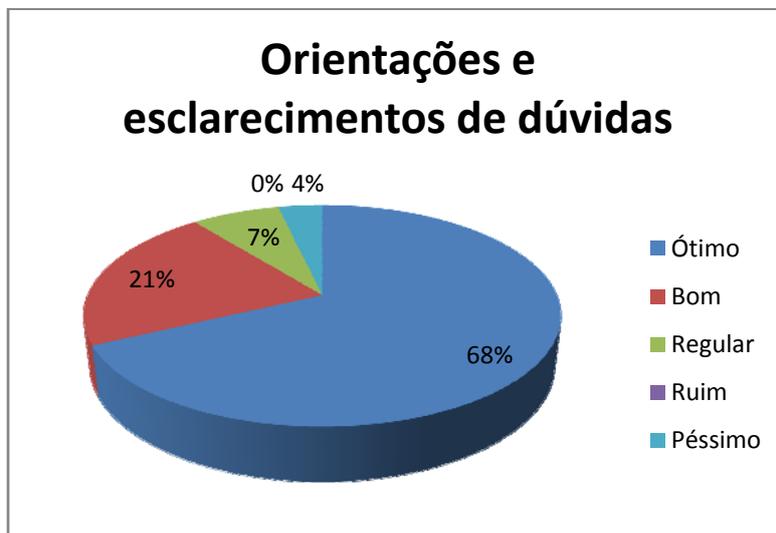
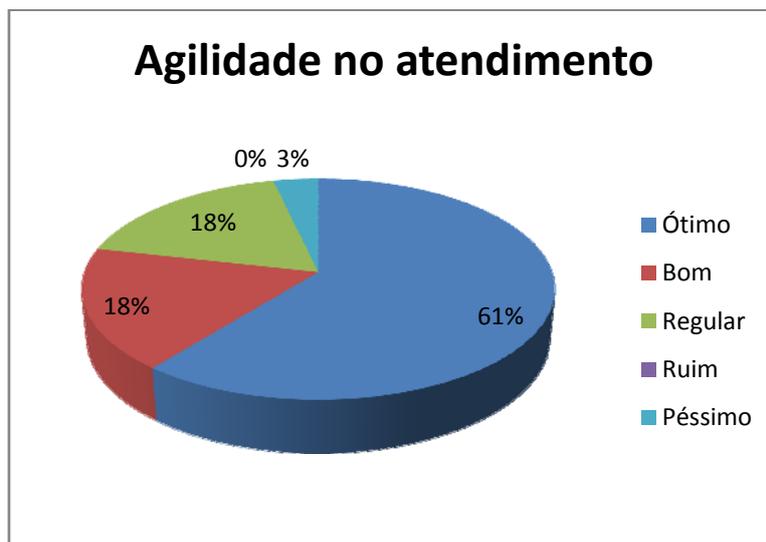


Tabela 4: Avaliação “Agilidade no atendimento”

Avaliação	frequência
Ótimo	17
Bom	5
Regular	5
Ruim	0
Péssimo	1
Total	28

Gráfico 4: Índice de Satisfação do cliente com as Orientações e esclarecimentos de dúvidas



Avalie as instalações físicas do imóvel

O último grupo de perguntas buscava saber qual a avaliação do usuário quanto as instalações físicas do imóvel.

Tabela 5: Avaliação “Aspecto e conservação do imóvel”

avaliação	frequência
Ótimo	5
Bom	11
Regular	7
Ruim	5
Péssimo	0
Total	28

Gráfico 5: Índice de Satisfação do cliente com o aspecto e conservação do imóvel



Tabela 6: Avaliação “Facilidade de acesso”

Avaliação	frequência
Ótimo	6
Bom	11
Regular	6
Ruim	4
Péssimo	1
Total	28

Gráfico 6: Índice de Satisfação do cliente com a facilidade de acesso

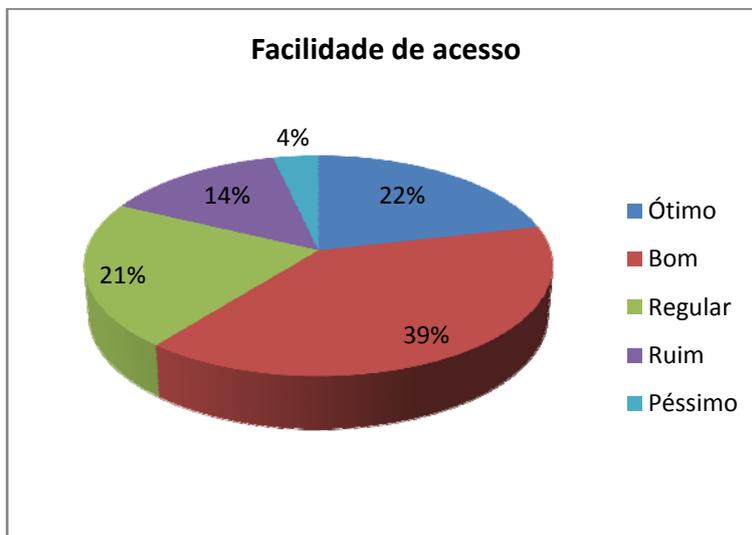
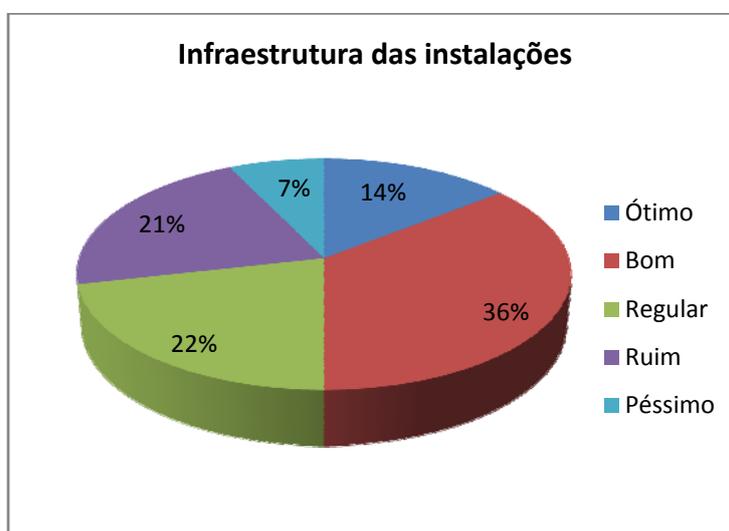


Tabela 7: Avaliação "Infraestrutura das instalações"

Avaliação	frequência
Ótimo	4
Bom	10
Regular	6
Ruim	6
Péssimo	2
Total	28

Gráfico 7: Índice de Satisfação do cliente com a infraestrutura das instalações



3 ANÁLISE

A pesquisa apontou que a o público que procura a Secretaria Judiciária é formado em sua maioria por advogados. Eles representam 75% do público atendido na Secretaria, objeto da pesquisa.

Avaliando os três quesitos que compõem o atendimento dispensado ao público, podemos dizer que o mesmo alcançou um índice de 87% de satisfação do usuário.

A “cortesia e simpatia” dispensada no atendimento foi o item melhor classificado, avaliado como bom ou ótimo por 91% dos eleitores.

O item “orientação e esclarecimento de dúvidas” obteve 88% de satisfação.

Ainda com relação ao atendimento dispensado, a agilidade precisa ser melhorada já que não foi plenamente satisfatória para 21% dos usuários, que avaliaram o item como ruim, regular ou péssimo.

Avaliando os três quesitos que compõem a avaliação das instalações físicas do imóvel podemos dizer que o índice de satisfação do usuário foi de 62%.

A facilidade de acesso foi o item melhor classificado, avaliado como “bom” ou “ótimo” por 65% dos eleitores.

O item “aspecto e a conservação do prédio” foi considerado “regular” ou “ruim” por 43% dos usuários.

Sem dúvidas, a infraestrutura disponível foi o aspecto crítico para o usuário. A satisfação com o item foi de apenas 57%, tendo sido avaliada como “regular”, “ruim” ou “péssimo” por 50% dos usuários.

No ANEXO I - CAPÍTULO III foram compiladas as críticas, elogios e sugestões emitidas no campo 8 do formulários.

A avaliação global da pesquisa da Secretaria Judiciária apontou um índice de 75% de satisfação do usuário externo. Sendo necessário destacar, no entanto, que a infraestrutura obteve um índice de 62% de satisfação, enquanto que a satisfação com o atendimento foi de 87%.

A partir das análises apresentadas, fica claro que a busca pela melhoria do índice deve passar necessariamente pela melhoria das instalações.

ANEXO I- CAPÍTULO III: Questionário utilizado



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DA SECRETARIA
JUDICIÁRIA

A Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro quer saber mais sobre a qualidade do serviço prestado e, para isso, conta com a sua colaboração.

- 1) Você é () Candidato () Partido Político
 () Advogado () Parte

Avalie o atendimento recebido:	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
2) Cortesia e simpatia	()	()	()	()	()
3) Orientação e esclarecimento de dúvidas	()	()	()	()	()
4) Agilidade no atendimento	()	()	()	()	()

Avalie as instalações físicas do imóvel:

5) Aspecto e conservação do imóvel	()	()	()	()	()
6) Facilidade de acesso	()	()	()	()	()
7) Infraestrutura das instalações	()	()	()	()	()

8) Sua opinião é muito importante para o nosso aperfeiçoamento. Deixe aqui sua sugestão, crítica ou elogio:

Visite o nosso site: www.tre-rj.jus.br

Capítulo IV: PESQUISA 01_2012

INTERNET

1 METODOLOGIA

A pesquisa da internet foi realizada utilizando-se a ferramenta gratuita de pesquisa de opinião do sítio *4Q iPerceptions* (endereço eletrônico <http://4q.iperceptions.com>, conforme modelo proposto pela Equipe de Trabalho

A referida ferramenta, embora não se mostre ideal, vem suprir temporariamente a falta do instrumento moldado às necessidades e expectativas deste Tribunal.

1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet foi realizada no período de 9 a 17 de janeiro de 2012, tendo sido respondida por 200 usuários, número limite permitido pela versão do software que foi utilizado. No mesmo período o site recebeu 37.914, tendo sido a pesquisa configurada para ser oferecida a 70%, dos visitantes.

A partir do levantamento dos dados calculamos o erro de estimativa da amostra, que ficou em 12%, com nível de confiança de 95%. É importante ressaltar que a limitação do tamanho da amostra gerou esse erro, que é considerado alto, para a avaliação da satisfação média dos usuários.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A realização da pesquisa se deu por meio do oferecimento do formulário (ANEXO I – CAPÍTULO IV) a 70% dos usuários que visitaram o site do TRE-RJ na *Internet*.

O questionário foi desenvolvido buscando obter a opinião do usuário quanto à avaliação geral do site do TRE/RJ. A pesquisa buscou ainda saber quais serviços os usuários procuram no site e se de fato encontram esses serviços.

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

A pesquisa foi realizada com auxílio da ferramenta disponível no site da *4Q iPerceptions* (www.4qsurvey.com). Desta forma, a parametrização da pesquisa foi feita

pelo setor de internet e intranet e os formulários tabulados e consolidados diretamente pelo site.

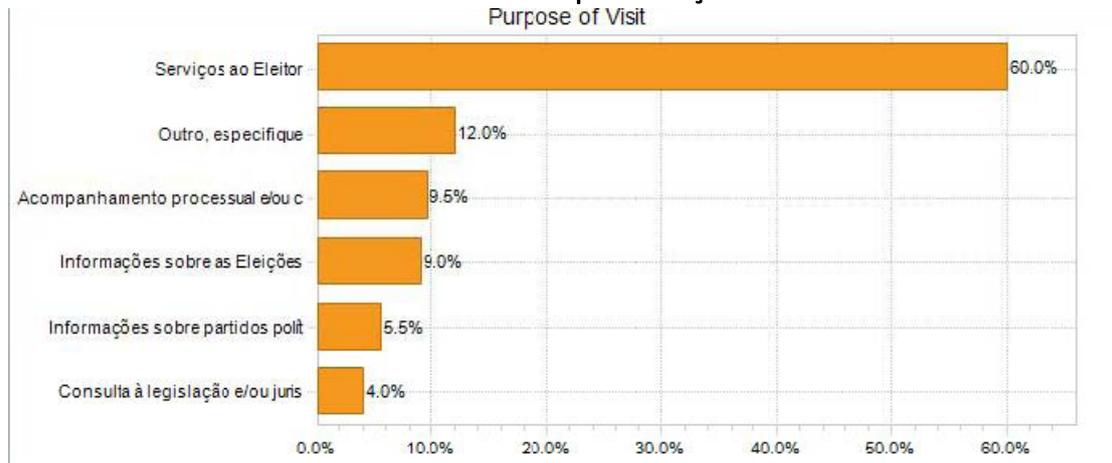
2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A tabela abaixo apresenta em ordem decrescente os serviços mais procurados no site.

Tabela 1: Serviços procurados no site

SERVIÇO	FREQUÊNCIA	%
Serviços ao Eleitor	120	60%
Outros	24	12%
Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões	19	9.5%
Informações sobre as Eleições	18	9%
Informações sobre partidos políticos	11	5.5%
Consulta à legislação e/ou jurisprudência	8	4%
Total	200	85%

Gráfico 1: Demanda por serviços do site

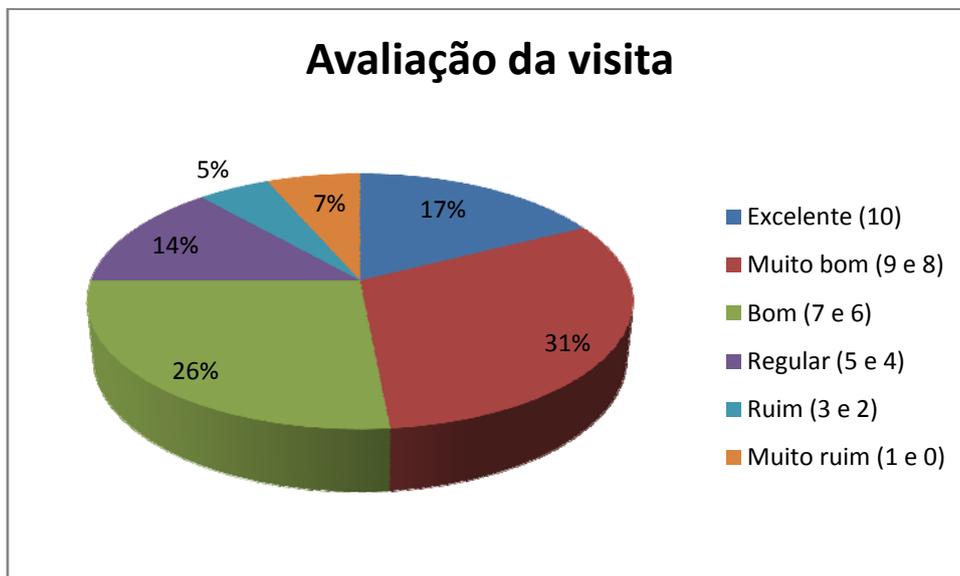


Ao analisar a tabela acima, fica evidente que a maior demanda do site se constitui de serviços ao eleitor.

Tabela 2 : Avaliação Global da visita

Avaliação	Frequência	%
Excelente (10)	35	17%
Muito bom (9 e 8)	62	31%
Bom (7 e 6)	53	26%
Regular (5 e 4)	27	14%
Ruim (3 e 2)	10	5%
Muito ruim (1 e 0)	13	7%
Total	200	100%

Gráfico 2: Índice de Satisfação Global do cliente com a sua visita



Na avaliação de 74% dos usuários do site que responderam a pesquisa, a visita ao site foi satisfatória. Esses usuários avaliaram a visita como “excelente”, “muito bom” ou “bom”.

Tabela 3 : Achou o que procurava?

RESPOSTA	FREQUÊNCIA	%
Sim	148	74%
Não	52	26%
Total	200	100%

Gráfico 3: Encontrou o que procurava?



A pesquisa de satisfação também indicou que a maioria dos usuários que busca o site, encontra o que procurava, o índice medido foi de 74%.

Tabela 4: Satisfação global x serviço procurado

SERVIÇO PROCURADO	% DE SATISFAÇÃO COM A VISITA	FREQUÊNCIA
Serviços ao Eleitor	73.3%	120
Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões	78.9%	19
Informações sobre as Eleições	72.2%	18
Informações sobre partidos políticos	81.8%	11
Consulta à legislação e/ou jurisprudência	87.5%	8
Outros	66.7%	24
TOTAL	74%	200

Quando a avaliação da satisfação com o site é cruzada com o serviço procurado, percebemos que o cliente mais satisfeito é aquele que consulta à legislação e/ou jurisprudência, que alcançou um índice de 78,9%, enquanto que os usuários que buscam “outros” serviços a satisfação foi de 66,7%, demonstrando que ainda há espaço para melhoria.

3 CONCLUSÃO

O índice de satisfação dos usuários do site foi de 72%, um índice considerado satisfatório para a primeira pesquisa realizada. No entanto, os dados analisados indicaram que boa parte dos usuários do site tem dificuldades em encontrar o que procuram, o que pode indicar espaço para melhoria. Os demais serviços também apresentam espaço para melhoria, como podemos depreender do nível de satisfação por cada um dos serviços. Mais informações sobre as necessidades dos eleitores, e os problemas enfrentados pelos mesmos, podem ser identificadas por meio das respostas às perguntas abertas.

ANEXO I – CAPÍTULO IV: Questionário utilizado pesquisa INTERNET

 **TRE-RJ** 4

Bem vindo à pesquisa sobre o site da Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

- Para fazer uma alteração dentro de uma seção clique no botão retornar.
- Todas as instruções para navegação aparecem na parte inferior de cada página.

Clique para iniciar o inquérito



 **TRUSTe.** CERTIFIED PRIVACY
Powered by:  **iperceptions**
Política de Privacidade

 **TRE-RJ** 4

 20%

Como avalia, em geral, a sua visita de hoje a este site?

Muito ruim Ruim Regular Bom Muito bom Excelente

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

 **TRUSTe.** CERTIFIED PRIVACY
Powered by:  **iperceptions**
Política de Privacidade

 **TRE-RJ** 4

 40%

Qual das seguintes opções descreve melhor o motivo da sua visita?

- Serviços ao Eleitor
- Informações sobre partidos políticos
- Informações sobre as Eleições
- Consulta à legislação e/ou jurisprudência
- Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do pleno
- Outro, especifique



Powered by:  **iperceptions**
Política de Privacidade



TRE-RJ

60%

Foi-lhe possível concretizar o objectivo da sua visita hoje?

- Sim
- Não

Powered by:
iperceptions

[Política de Privacidade](#)



TRE-RJ

 80%

4

O quê você mais aprecia na website da Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro ?

Clique na seta seguinte para continuar



Powered by:
iperceptions

[Política de Privacidade](#)

