

Relatório da Pesquisa de
Satisfação
dos Clientes Externos do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 01 - 2013

Rio de Janeiro, junho de 2013

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

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ	4
1 APRESENTAÇÃO	4
2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO	4
3 PERÍODO DE APLICAÇÃO	5
4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	5
5 RESULTADOS	5
CAPÍTULO II: PESQUISA 01_2013 ZES/CAE	6
1 OBJETIVO DA PESQUISA	6
2 METODOLOGIA	6
2.1 DESENHO AMOSTRAL	6
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	7
2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA	7
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS	10
3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA	10
3.2 ENTRADA DE DADOS	10
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS	10
3.4 TABULAÇÃO	11
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	11
4.1 RESULTADOS POR PÓLO	17
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	19
CAPÍTULO III: PESQUISA 01_2013 SJD	25
1. METODOLOGIA	25
1.1 AMOSTRA	25
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	25
2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	25
2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD	25
2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO	26
2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL	28
2.4 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	30

3	ANÁLISE	32
CAPÍTULO IV: PESQUISA 01_2013 INTERNET		33
1	METODOLOGIA.....	33
1.1	AMOSTRA	33
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	33
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO	33
2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	34
3.	CONCLUSÃO.....	37
CAPÍTULO V: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO.....		40
CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA		58
CAPÍTULO VII: RELATÓRIO DAS RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS ABERTAS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO NO SITE DA <i>INTERNET</i>		59

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

1 APRESENTAÇÃO

A aplicação da Pesquisa de Satisfação teve início no ano de 2012. A presente pesquisa é a primeira do segundo ano de aplicação e sofreu alterações em relação à Pesquisa que vinha sendo aplicada, devido à necessidade de adequação da mesma à meta 12/2012.

Essa adequação exigiu a alteração do formulário, e, em consequência, a forma de apuração dos resultados. O novo formulário reduziu de 5 para 4 as possibilidades de avaliação, extinguindo a avaliação regular. Também houve um aumento na quantidade de perguntas, passando de 7 para 11.

Como efeito dessa modificação, foi percebido um aumento significativo no nível de satisfação medido em todos os públicos. A nova fórmula de cálculo não pondera mais as avaliações. O cálculo se dá verificando a proporção de clientes satisfeitos sobre o total de clientes. São considerados satisfeitos aqueles que avaliam os serviços como “bom” ou “ótimo”, diferente do que acontecia antes, quando cada avaliação tinha uma nota atribuída e a avaliação final era dada pelo conjunto dessas notas.

O relatório da Pesquisa tem a seguinte estrutura: capítulo I apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral. Os capítulos II, III e IV apresentam os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: ZEs/CAE RJ, SJD e *Internet*. O capítulo V agrega as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais/CAE, integrantes ou não da amostra selecionada. O capítulo VI apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada no atendimento Processual da Secretaria Judiciária - SJD. O capítulo VII apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada na *Internet*. Considerando que os dados constantes do relatório foram fornecidos pelos usuários, o seu uso deve preservar o sigilo das informações prestadas, visando resguardar o cliente.

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 Centrais de Atendimento ao Eleitor, na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre 11/03/2013 e 11/04/2013.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O índice será calculado da seguinte forma: total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “ótimo” e “bom”) dividido pelo total de respostas à pesquisa. Para efeito do cálculo de satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ, serão consideradas conjuntamente todas as respostas das pesquisas dos públicos dos Cartórios Eleitorais e das Centrais de Atendimento, da Secretaria Judiciária e da página do TRE-RJ na *internet*.

Fórmula de cálculo:

$SC = (TRespCISat / TCiResp)$, onde:

TRespCISat= Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “ótimo” e “bom”)

TCiResp= Total de respostas à pesquisa

5 RESULTADOS

O resultado da primeira pesquisa de 2013 foi bastante satisfatório. Dos 9.230 usuários que responderam a primeira pesquisa, 8.408 se disseram satisfeitos, qualificando o atendimento como “ótimo” ou “bom”, o que representa 91% de satisfação. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Capítulo II: PESQUISA 01_2013 ZEs/CAE

1 OBJETIVO DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação do cliente externo das Zonas Eleitorais/Central de Atendimento ao Eleitor do RJ tem por objetivo avaliar o grau de satisfação com o atendimento dispensado aos usuários externos que procuram os serviços dos cartórios eleitorais e da Central 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, seu grau de satisfação com a Justiça Eleitoral do Estado do Rio de Janeiro.

2 METODOLOGIA

Para a realização da pesquisa foram disponibilizados formulários, conforme modelo constante do anexo I, nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados e da Unidade de Atendimento. 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 pela antiga Unidade de Atendimento, atual Central de Atendimento. As Zonas Eleitorais atendem apenas a uma determinada circunscrição. Já a Central de Atendimento, localizada no bairro da Saúde, atende a circunscrição de todo o Estado.

O TRE-RJ adota a divisão por pólos para vários fins. Essa divisão agrupa Zonas Eleitorais por região geográfica. No Estado são ao todo 26 pólos, sendo 17 no interior e 9 na capital. A utilização dos pólos para estratificação da população objetivou 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 Pólo, escolhidas dentro dos 26 estratos e, dentro destas Zonas Eleitorais, alguns clientes foram selecionados proporcionalmente ao tamanho do estrato.

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

No primeiro estágio, os cartórios amostrados foram selecionados aleatoriamente utilizando-se um sistema criado especificamente para esse fim. Foram selecionados 20% dos cartórios de cada Pólo.

No segundo estágio, os usuários que compareceram aos cartórios no período da pesquisa foram convidados a respondê-la.

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário (anexo I) que será utilizado foi alterado em relação ao aplicado no ano anterior, devido à necessidade de adaptação as orientação do CNJ para a meta 12/2012.

O novo questionário desenvolvido contendo 11 (onze) questões, sendo 10 (dez) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios.

As questões de múltipla escolha buscam obter a avaliação do usuário sobre a qualidade do atendimento recebido, das condições das instalações físicas e da organização.

2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

Para a definição da amostra foi utilizada a fórmula apresentada abaixo. A margem de erro definida foi de 5% ($\epsilon = 0,05$), e o intervalo de confiança foi fixado em 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, o nível de satisfação do usuário e seu valor real não excederá 5%, com uma probabilidade de 95%. Isso significa que 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 : erro amostral=0,05

Logo, temos que:

$$n_0 = 400$$

Tal fórmula utilizada pode ser objeto de correção, no entanto, visto que a população pesquisada é muito grande, onde $N = 95.342$ (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:

$$n = \frac{N * n_0}{N + n_0}$$
 que ao ser aplicada tem como resultado 398,33, ou seja, não há o que corrigir. Neste caso $n_0 = n = 400$

Considerando que se trabalhou com uma amostra por conglomerados de tamanhos desiguais e o cálculo utilizado para definir tal valor foi a fórmula para Amostra Aleatória Simples (AAS), utilizamos 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, utilizamos $deff=2$, como é usual em casos como este.

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

O valor calculado acima considera que todos os questionários respondidos fizeram parte da amostra, no entanto, sabemos que há perdas que impedem o aproveitamento total dos questionários. Dessa forma, fizemos um ajuste, considerando que a perda foi da ordem de 10%.

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

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

Para definição do quantitativo de formulários por pólo foi calculado o percentual de atendimentos mensais de cada pólo 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 Pólo de Angra representa 2,7% do eleitorado do Estado, então o cálculo a ser feito é: $890 * 0,027 = 24,03$. Ao final do arredondamento chegamos ao número de 24.

Tabela II.1: Quantidade de formulários definidos por zona e/ou Pólo

Pólos	Qtd de cartórios por Pólo	Total de formulários definidos por zona	Total de formulários definidos por Pólo
Angra dos Reis	1	24	24
Araruama	2	20	40
Bangu	2	15	30
Barra da Tijuca	2	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	2	17	51
São Gonçalo	2	21	42
São João de Meriti	2	18	36
Saúde	2	21	42
Volta Redonda	2	14	28
TOTAL	49		892

Além disso, optou-se por acrescentar à amostra a Central de Atendimento ao Eleitor RJ, por sua característica peculiar de atender ao eleitorado de qualquer parte do Estado, e, por tal razão, extremamente interessante para que seja alcançado o objetivo da pesquisa. Para a Central de Atendimento não foi estabelecido o número mínimo de formulários que fará parte da amostra, optando-se por utilizar todos os formulários respondidos.

3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES 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 II.1.

Os cartórios selecionados e os respectivos pólos encontram-se descritos na tabela 10 do 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 em uma escala de 4 a 1, conforme a avaliação, de ótimo a péssimo, respectivamente. Para a questão de número 1, o tipo de usuário, se eleitor, partido, candidato, parte/advogado ou outros, foi codificado de 1 a 5, respectivamente.

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS

Ao receber os formulários enviados pelos cartórios participantes, a Comissão de Pesquisa de Satisfação realiza a seleção de forma aleatória no número necessário para compor a amostra. Após essa separação, a comissão envia os formulários para a ASPLAN, identificando quais farão parte da amostra. Caso algum cartório não atinja o número necessário, são utilizados formulários do mesmo pólo com a finalidade de compor a amostra do conglomerado.

A próxima fase consiste na digitação dos dados. Neste momento, quando são identificados formulários com respostas duplas ou que não têm todas as perguntas respondidas, os mesmos são separados e, quando possível, substituídos por outros do mesmo cartório, e, em último caso, do mesmo pólo, exceto se a hipótese ocorrer na pergunta de número 1. Neste caso, o procedimento será digitar “5”, que classificará o cliente como “outros”.

Com o intuito de não trabalhar com bases distintas por perguntas, são considerados apenas os formulários com todas as questões respondidas. Caso contrário, eles são substituídos, em igual quantidade, por outros da mesma zona e/ou pólo, quando disponíveis. Com relação à pergunta 1, cujo propósito é qualificar os usuários, quando há formulários sem resposta para o item, contabiliza-se como “outros”. Já os resultados da pergunta aberta, quando legíveis, são digitados 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 é realizada após a fase de entrada de dados, utilizando-se, para isso, algumas consultas no próprio Access e dados exportados para o Excel, a fim de gerar as tabelas para cada uma das questões avaliadas, e ainda os resultados por Pólo.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Tabela II.2: Qualificação do cliente externo das ZE's/CAE

Qualificação	Frequência	%
Eleitor	787	89%
Parte	9	1%
Partido	12	1%
Candidato	21	2%
Outros	60	7%
Total	889	100%

Gráfico II.1: Público atendido

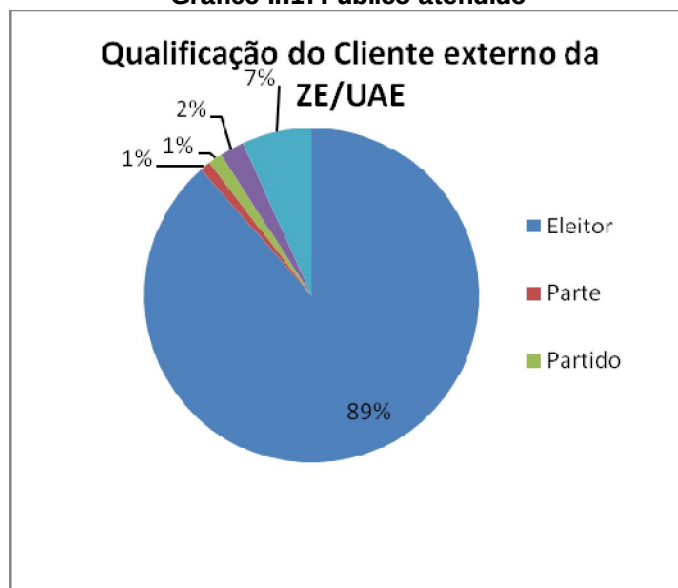


Tabela II.3: Distribuição de frequência da avaliação da “Cordialidade e atenção”

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	751	84,48%
Bom	133	14,96%
Ruim	3	0,34%
Péssimo	2	0,22%
Total	889	100%

Gráfico II.2: Avaliação do cliente sobre a “Cordialidade e atenção”

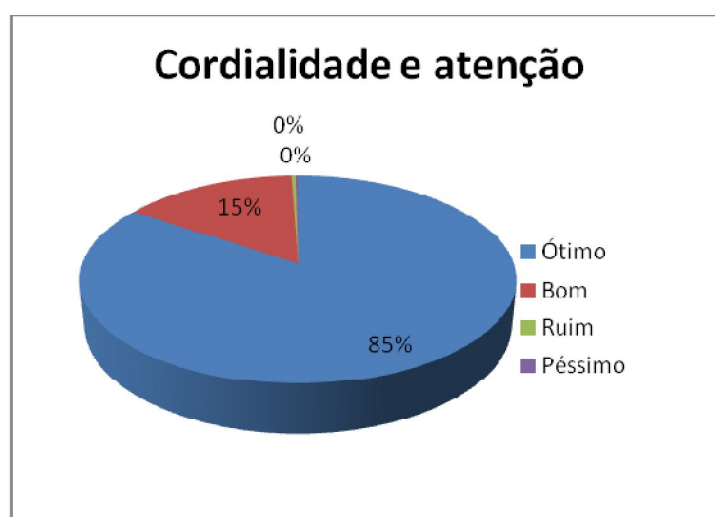


Tabela II.4: Distribuição de frequência da avaliação da “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	754	84,8%
Bom	129	14,5%
Ruim	3	0,3%
Péssimo	3	0,3%
Total	889	100%

Gráfico II.3: Avaliação do cliente da “Clareza das informações”

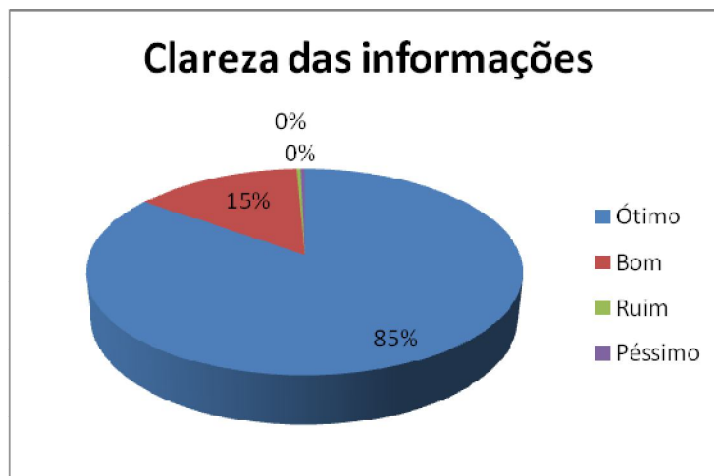


Tabela II.5: Distribuição de frequência da avaliação da “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	762	85,7%
Bom	115	13,0%
Ruim	10	1,1%
Péssimo	2	0,2%
Total	889	100%

Gráfico II.4: Avaliação do cliente da “Solução do Problema”

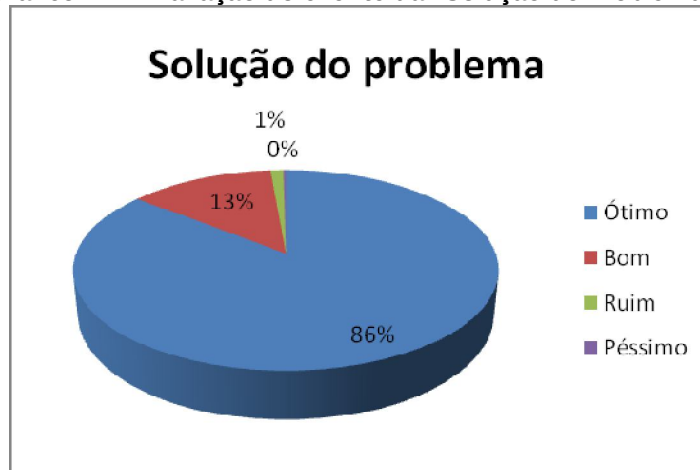


Tabela II.6: Distribuição de frequência da avaliação da “Localização”

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	439	49,3%
Bom	364	41,0%
Ruim	60	6,8%
Péssimo	26	2,9%
Total	889	100%

Gráfico II.5: Avaliação do cliente da “Localização”

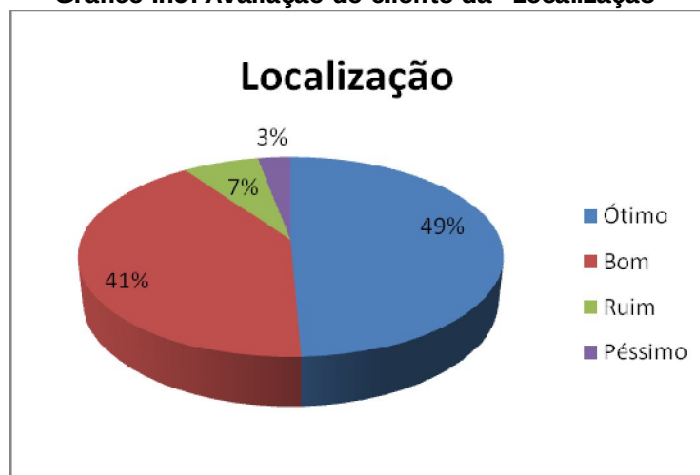


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto ao “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	328	36,9%
Bom	293	33,0%
Ruim	147	16,4%
Péssimo	121	13,6%
Total	889	100%

Gráfico II.6: Avaliação do cliente
Em relação a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

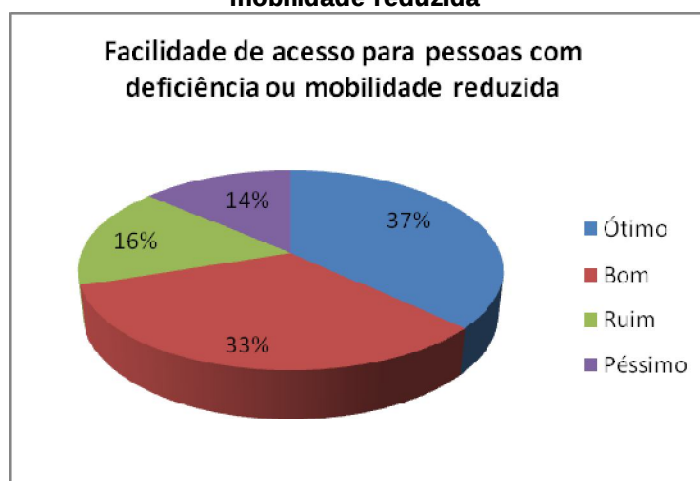


Tabela II.8: Avaliação do cliente das “Instalações, equipamentos e mobiliários”

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	329	37,0%
Bom	406	45,7%
Ruim	104	11,7%
Péssimo	50	5,6%
Total	889	100%

Gráfico II.7: Avaliação do cliente das “Instalações, equipamentos e mobiliários”

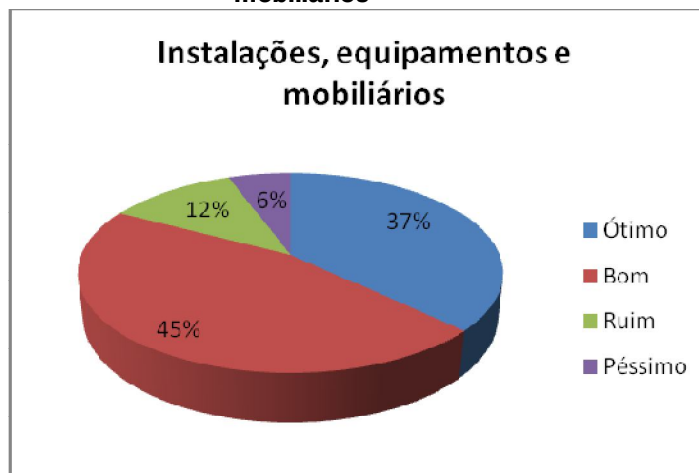


Tabela II.9: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	668	75,1%
Bom	195	22,0%
Ruim	16	1,8%
Péssimo	10	1,1%
Total	889	100%

Gráfico II.8: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"

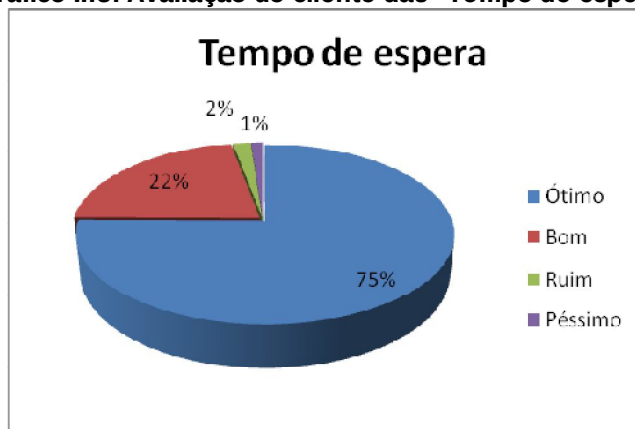


Tabela II.10: Avaliação do cliente "Horário de atendimento"

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	597	67,1%
Bom	238	26,8%
Ruim	39	4,4%
Péssimo	15	1,7%
Total	889	100%

Gráfico II.9: Avaliação do cliente "Horário de atendimento"

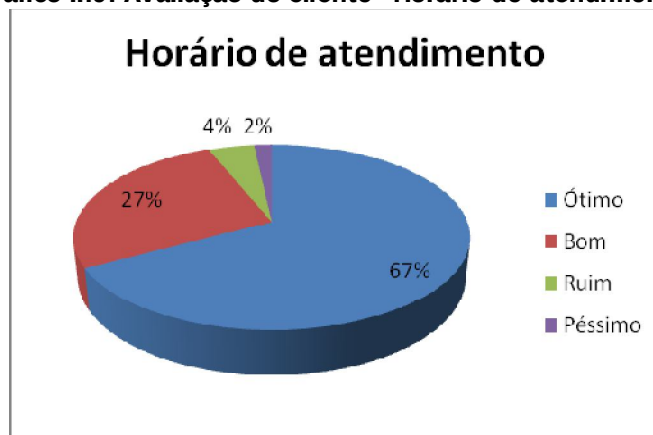
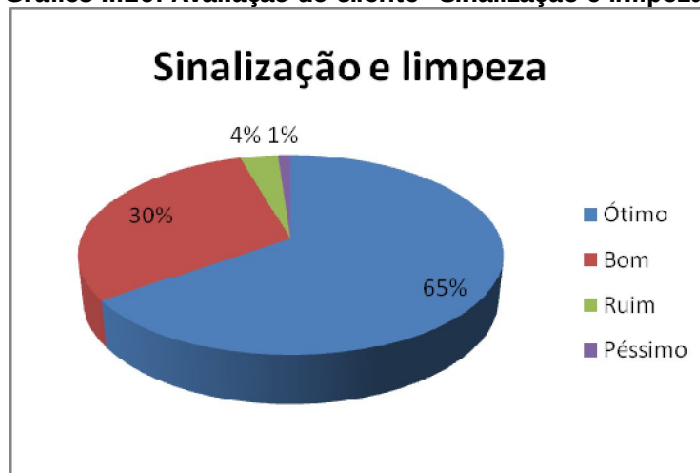


Tabela II.11: Avaliação do cliente “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	579	65,1%
Bom	270	30,4%
Ruim	30	3,4%
Péssimo	10	1,1%
Total	889	100%

Gráfico II.10: Avaliação do cliente “Sinalização e limpeza”



4.1 RESULTADOS POR PÓLO

Visando construir uma amostra que permitisse extrapolar o resultado da pesquisa para todo o Estado, os cartórios foram aglomerados por Pólos.

A tabela abaixo apresenta em destaque os resultados abaixo da média, a fim de facilitar a visualização das áreas em que será necessário intervir, buscando sanar os problemas e/ou dificuldades identificadas pelos usuários, provocando, assim, o consequente aumento na satisfação com os serviços prestados.

Tabela II.12: Avaliação do cliente por Pólo

Aspecto	Índice médio de satisfação por pólo	Menor índice de satisfação	Maior índice de satisfação
Cordialidade e atenção	99%	96%	100%
Clareza das informações	99%	95%	100%
Solução do problema	99%	91%	100%
Localização	90%	35%	100%
Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida	70%	15%	94%
Instalações, equipamentos e mobiliários	83%	38%	100%
Tempo de espera	97%	77%	100%
Horário de atendimento	94%	73%	100%
Sinalização e limpeza	96%	84%	100%
Índice de Satisfação Global	92%	74%	98%

A partir da análise da tabela, fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Tais resultados demonstram também a grande diferença existente na qualidade dos serviços prestados no Estado.

As avaliações referentes às Instalações físicas apresentaram diferença bastante significativa entre o menor e o maior índice de satisfação. O quesito “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” foi o que apresentou maior diferença de satisfação. Com índice de satisfação médio de 70%, o índice variou entre 15% e 94%. Ou seja, apenas 15% dos clientes de um dado pólo avaliaram o serviço como satisfatório (ou seja, foram avaliados como “bom” ou “ótimo”), enquanto que em outro ponto do Estado, na avaliação de 94% dos usuários esse quesito foi classificado como satisfatório. Outros quesitos com avaliação pouco regular foram: o item “Instalações, equipamentos e mobiliários” – que ficou entre 38% e 100% e “Localização” – que apresentou resultados entre 35% e 100%.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 92%. O que representa a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações.

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua esmagadora maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 89% do público pesquisado.

A cordialidade e a atenção dispensadas pelo servidor no atendimento foi, sem dúvida, o aspecto mais bem avaliado pelo público pesquisado, atingindo 99% do índice de satisfação do usuário.

A Clareza das informações passadas foi avaliada como bom ou ótimo por 99%.

A Solução do problema foi avaliada como bom ou ótimo por 99%.

O Tempo de Espera alcançou 97% da satisfação do usuário.

A Sinalização e limpeza foram avaliadas como boa ou ótima por 95% dos usuários.

O horário de atendimento foi considerado bom ou ótimo 94% dos usuários.

A localização foi considerada boa ou ótima por 90% dos clientes externos.

Já as Instalações, equipamentos e mobiliários foram consideradas “boa” ou “ótima” por 83%.

A Facilidade de Acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida - 70% de satisfação - foi o quesito com a pior avaliação.

ANEXO II.I : Questionário Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo ZE/CAE/SJD



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

() ZE ____ () CAE () SJD

1) Você é () Eleitor () Partido Político
() Parte / Advogado () Candidato

Avalie o atendimento recebido:	ÓTIMO	BOM	RUIM	PÉSSIMO
2) Cordialidade e atenção	()	()	()	()
3) Clareza das informações	()	()	()	()
4) Solução do problema	()	()	()	()

Avalie as instalações físicas do imóvel:	ÓTIMO	BOM	RUIM	PÉSSIMO
5) Localização	()	()	()	()
6) Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida	()	()	()	()
7) Instalações, equipamentos e mobiliários	()	()	()	()

Avalie a organização:	ÓTIMO	BOM	RUIM	PÉSSIMO
8) Tempo de espera	()	()	()	()
9) Horário de atendimento	()	()	()	()
10) Sinalização e limpeza	()	()	()	()

Deixe sua sugestão, crítica ou elogio:

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

ANEXO II.II: Zonas sorteadas por PÓLO

Tabela II.10: Cartórios sorteados por pólo		
POLO	ZONA	MUNICÍPIO
Angra dos Reis	147	ANGRA DOS REIS
Araruama	59	SÃO PEDRO DA ALDEIA
Araruama	62	SAQUAREMA
Bangu	124	RIO DE JANEIRO
Bangu	231	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	13	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	185	RIO DE JANEIRO
Barra Mansa	198	ITATIAIA
Belford Roxo	155	BELFORD ROXO
Campos	35	SÃO FIDÉLIS
Campos	129	CAMPOS
Del Castilho	207	RIO DE JANEIRO
Del Castilho	215	RIO DE JANEIRO
Duque de Caxias	66	DUQUE DE CAXIAS
Duque de Caxias	200	DUQUE DE CAXIAS
Honório Gurgel	210	RIO DE JANEIRO
Honório Gurgel	217	RIO DE JANEIRO
Itaboraí	32	RIO BONITO
Itaboraí	63	SILVA JARDIM
Itaperuna	107	ITAPERUNA
Itaperuna	112	MIRACEMA
Jardim Botânico	205	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	206	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	212	RIO DE JANEIRO
Macaé	184	RIO DAS OSTRAS
Macaé	254	MACAÉ
Madureira	118	RIO DE JANEIRO
Madureira	175	RIO DE JANEIRO
Niterói	113	NITERÓI
Niterói	144	NITERÓI
Nova Friburgo	101	CANTAGALO
Nova Friburgo	222	NOVA FRIBURGO
Nova Iguaçu	157	NOVA IGUAÇU
Nova Iguaçu	250	NOVA IGUAÇU
Olaria	21	RIO DE JANEIRO
Olaria	121	RIO DE JANEIRO
Petrópolis	40	COMENDADOR LEVY GASPARIAN
Petrópolis	195	TERESÓPOLIS
Queimados	138	QUEIMADOS
Santa Cruz	240	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	242	RIO DE JANEIRO
São Gonçalo	68	SÃO GONÇALO
São Gonçalo	134	SÃO GONÇALO
São João de Meriti	88	SÃO JOÃO DE MERITI
São João de Meriti	89	SÃO JOÃO DE MERITI
Saúde	1	RIO DE JANEIRO
Saúde	229	RIO DE JANEIRO
UAE	500	Todo o Estado

Tabela II.10: Cartórios sorteados por pólo		
POLO	ZONA	MUNICIPIO
Volta Redonda	41	VASSOURAS
Volta Redonda	56	MENDES

ANEXO II.III: Quantidade de formulários avaliados

Tabela II. 11: Quantidade de formulários por Pólo que fizeram parte da amostra

Consulta formulários por pólo	
POLO	Qtd questionário
Angra dos Reis	26
Araruama	22
Araruama	21
Bangu	4
Bangu	11
Barra da Tijuca	36
Barra da Tijuca	20
Barra Mansa	18
Belford Roxo	24
Campos	18
Campos	17
Del Castilho	9
Del Castilho	15
Duque de Caxias	5
Duque de Caxias	34
Honório Gurgel	11
Honório Gurgel	11
Itaboraí	9
Itaboraí	22
Itaperuna	9
Itaperuna	9
Jardim Botânico	17
Jardim Botânico	17
Jardim Botânico	17
Macaé	20
Macaé	20
Madureira	28
Madureira	2
Niterói	19
Niterói	20
Nova Friburgo	10
Nova Friburgo	10
Nova Iguaçu	25
Nova Iguaçu	26
Olaria	11
Olaria	23
Petrópolis	17
Petrópolis	18
Queimados	25
Santa Cruz	27
Santa Cruz	27
São Gonçalo	22
São Gonçalo	22
São João de Meriti	19
São João de Meriti	14
Saúde	9
Saúde	17
UAE	31

Consulta formulários por pólo	
POLO	Qtd questionário
Volta Redonda	14
Volta Redonda	11

Capítulo III: PESQUISA 01_2013 SJD

1. METODOLOGIA

Para a realização da pesquisa foram disponibilizados formulários (ANEXO II.I) no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões, no período de 11 de março de 2013 a 11 de abril de 2013.

1.1 AMOSTRA

Dos 298 usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, 32 (trinta e dois) responderam à pesquisa.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário desenvolvido (ANEXO II.I) possui 11 (onze) questões, sendo 10 (dez) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários.

As questões de múltipla escolha, além de utilizadas para qualificar o usuário, foram divididas em três grupos: o primeiro com o intuito de avaliar o atendimento recebido, o segundo visando avaliar as instalações físicas do imóvel e o último, que tem por finalidade avaliar a organização.

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

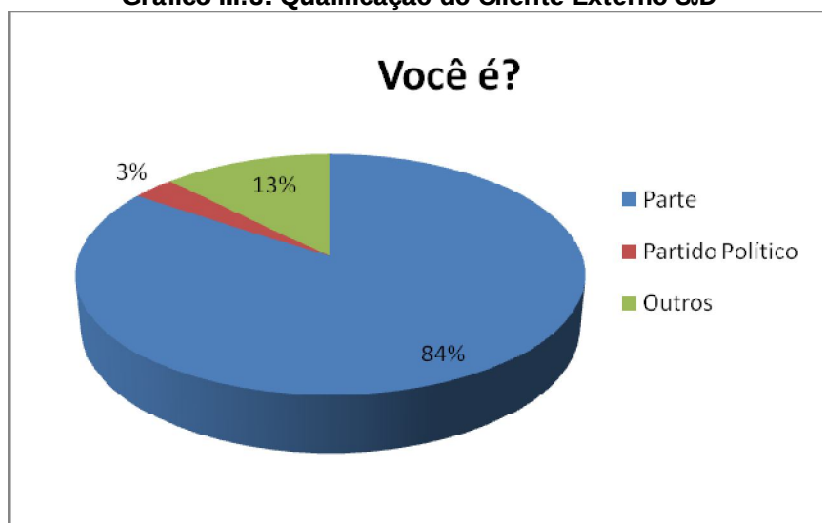
Na avaliação do Cliente Externo da SJD, o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é promover a melhoria contínua no serviço prestado. O resultado da pesquisa apontou 92% de satisfação do cliente externo.

2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Você é?	Frequência	%
Parte	27	84%
Partido Político	1	3%
Outros	4	13%
Total	32	100%

Gráfico III.3: Qualificação do Cliente Externo SJD



2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Tabela III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	3	9%
Bom	29	91%
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	32	100%

Gráfico III.4: Avaliação da cordialidade e atenção

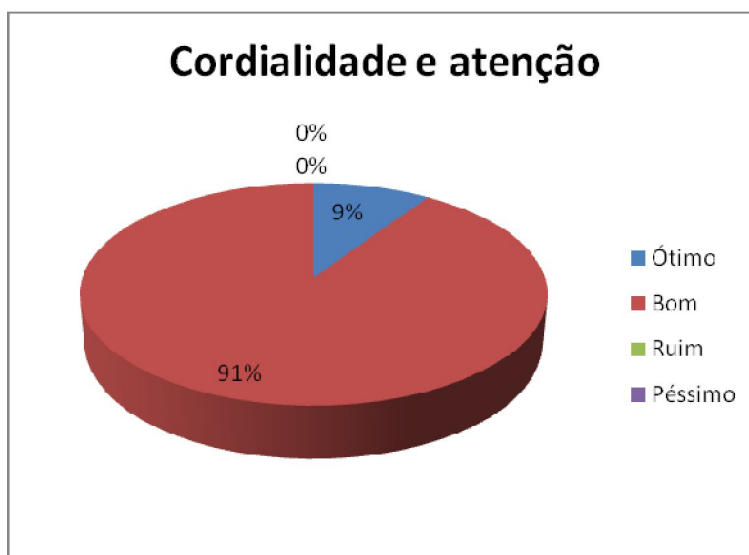


Tabela III.3: Avaliação da Clareza das informações

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	26	81%
Bom	5	16%
Ruim	1	3%
Péssimo	0	0%
Total	32	100%

Gráfico III.5: Avaliação da Clareza das informações

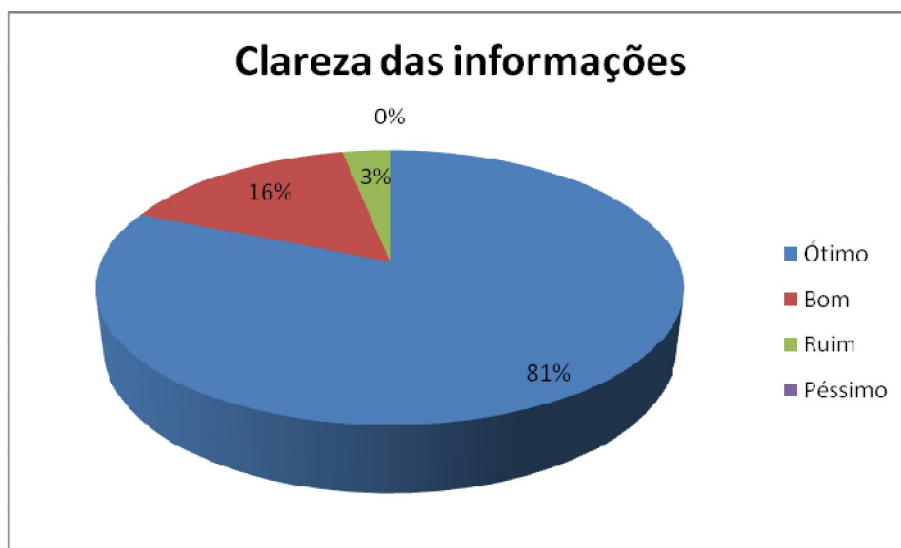
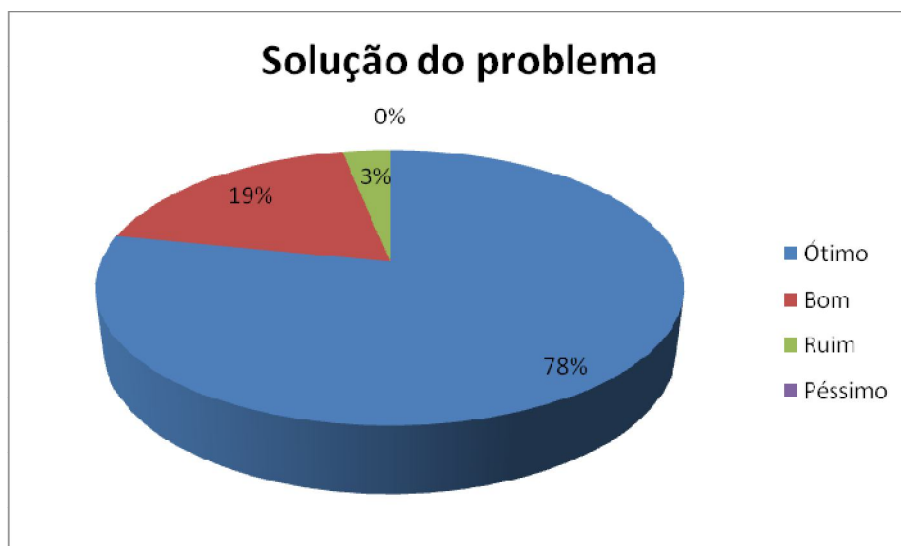


Tabela III.4: Avaliação da Solução do problema

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	25	78%
Bom	6	19%
Ruim	1	3%
Péssimo	0	0%
Total	32	100%

Gráfico III.6: Avaliação da Solução do problema



2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

Tabela III.5: Avaliação da localização

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	19	60%
Bom	10	31%
Ruim	3	9%
Péssimo	0	0%
Total	32	100%

Gráfico III.7: Avaliação da localização

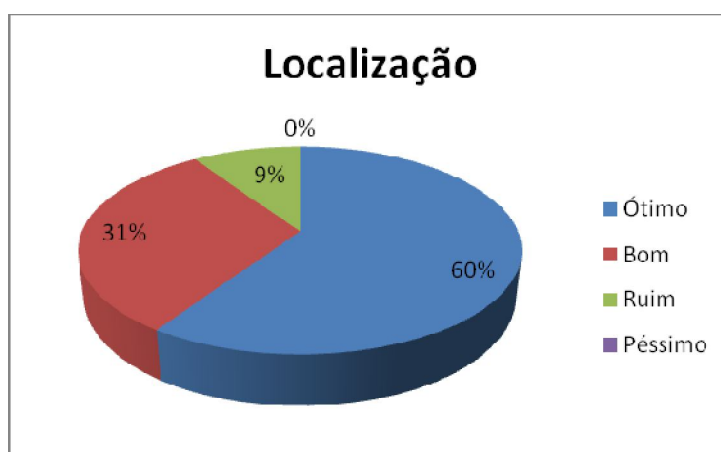


Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	10	31%
Bom	12	38%
Ruim	10	31%
Péssimo	0	0%
Total	32	100%

Gráfico III.8: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

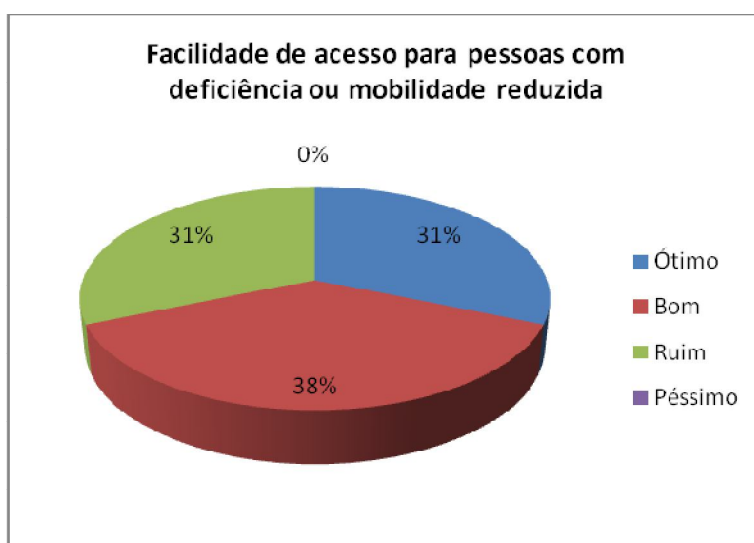
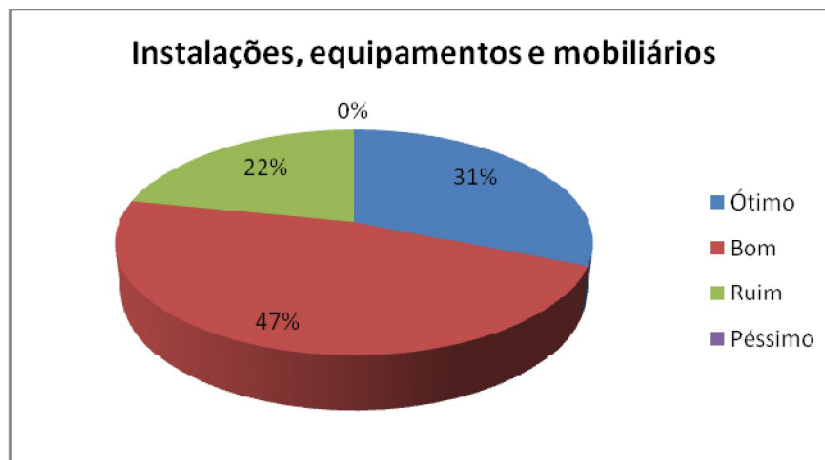


Tabela III.7: Avaliação da Instalações, equipamentos e mobiliários

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	10	31%
Bom	15	47%
Ruim	7	22%
Péssimo	0	0%
Total	32	100%

Gráfico III.9: Avaliação da Instalações, equipamentos e mobiliários



2.4 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Tabela III.8: Avaliação de Tempo de Espera

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	22	69%
Bom	9	28%
Ruim	1	3%
Pésimo	0	0%
Total	32	100%

Gráfico III.10: Tempo de Espera



Tabela III.9: Avaliação do Horário de atendimento

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	22	69%
Bom	9	28%
Ruim	1	3%
Péssimo	0	0%
Total	32	100%

Gráfico III.11: Avaliação do Horário de atendimento

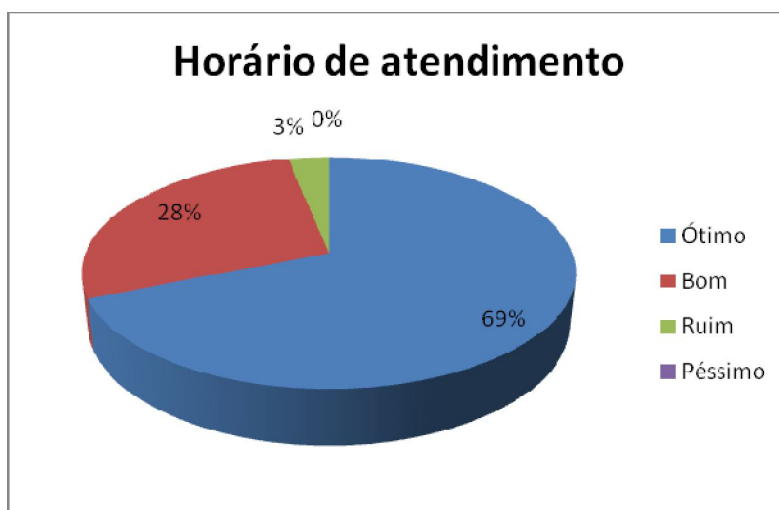
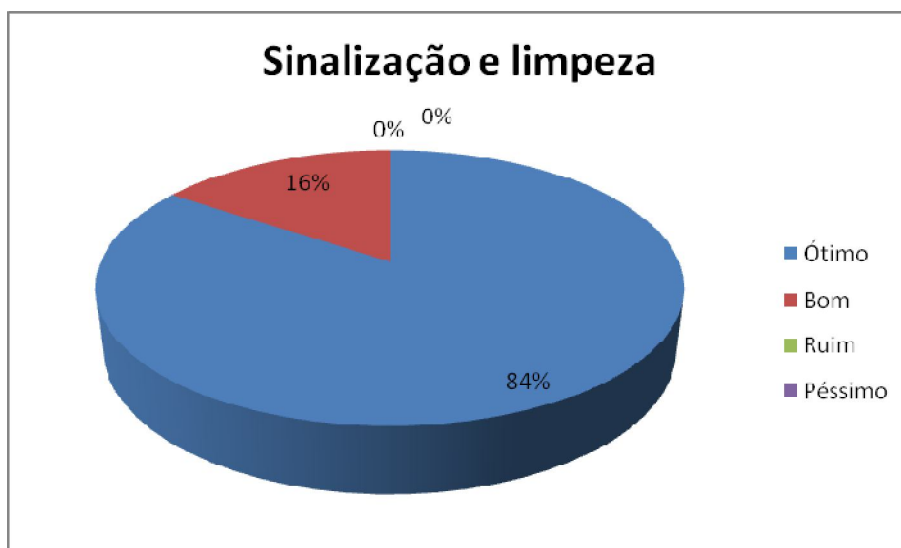


Tabela III.7: Avaliação da Sinalização e Limpeza

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	27	84%
Bom	5	16%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	32	100%

Gráfico III.12: Avaliação da Sinalização e Limpeza



3 ANÁLISE

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária medido na pesquisa foi de 92%, representando a divisão do total de avaliações "ótimo" e "bom", em todos os quesitos, pelo total de avaliações.

O perfil do público que procurou a SJD é formado basicamente de advogados (86%).

O atendimento dispensado teve índice médio de satisfação de 97,92%. A satisfação com o atendimento avalia a satisfação com a "Cordialidade e atenção" (100% de satisfação), a "Clareza das informações" (96,88% de satisfação) e a "Solução do Problema" (96,88% de satisfação).

A satisfação média com as instalações físicas foi de 79,17%. No aspecto instalações físicas são avaliadas a satisfação com a "Localização" (90,63% de satisfação), a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida" (68,75% de satisfação) e as "Instalações e equipamentos" (78,13% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de 97,92%. Dentro da organização é avaliada a satisfação com o "Tempo de espera" (96,88% de satisfação), com o "Horário de Atendimento" (96,88% de satisfação) e a "Sinalização e limpeza" (100% de satisfação).

Capítulo IV: PESQUISA 01_2013

INTERNET

1 METODOLOGIA

A pesquisa da internet tem por objetivo avaliar a satisfação do público externo que busca os serviços do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro por meio da rede de computadores. A pesquisa foi realizada utilizando-se a ferramenta gratuita de formulários da GOOGLE.

O questionário foi desenvolvido buscando obter a opinião do usuário quanto à avaliação geral do *site* do TRE/RJ. Buscou ainda saber quais serviços os usuários procuram ali e se de fato os encontram.

1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet ficou disponível entre 11/03/2013 e 11/04/2013.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 118.443 visitas. A pesquisa foi oferecida a 2.213 usuários, dos quais 950 responderam efetivamente.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A realização da pesquisa se deu por meio do oferecimento do formulário (ANEXO IV.I) a uma parte dos usuários que visitaram a página do TRE-RJ na *Internet*.

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

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

A pesquisa foi realizada com o auxílio da ferramenta de construção de formulários da GOOGLE. Desta forma, a parametrização dos dados foi feita pelo setor de *internet* e *intranet* e os formulários tabulados pelo *site*. Para a consolidação dos resultados utilizou-se o *Excel*.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O resultado dessa primeira pesquisa do site da *internet*, de 2013, foi bastante satisfatório. O índice de clientes satisfeitos foi de 84%. O que significa que 802 usuários, dos 950, avaliaram o site como bom ou ótimo, como pode ser observado no gráfico abaixo.

Tabela IV.1: Como você avalia sua visita hoje?

Avaliação	frequência	percentual
Ótima	248	26%
Boa	554	58%
Ruim	96	10%
Péssima	52	5%
Total	950	100%

Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?



Tabela IV.2: Encontrou o que procurava?

Encontrou?	frequência	percentual
Sim	723	76%
Não	227	24%
Total	950	100%

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (76%) que buscou o *site* encontrou o que procurava. Mesmo índice da pesquisa anterior.

Gráfico IV.2: encontrou o que procurava?

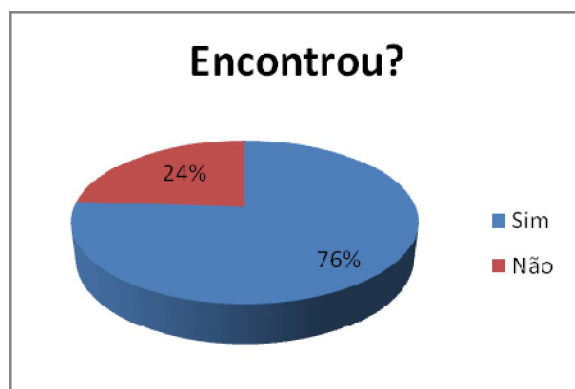


Tabela IV.3: Tabela de distribuição de frequência dos serviços procurados no site

Qual serviço veio buscar?	frequência	percentual
Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do pleno	159	14%
Consulta à legislação e/ou jurisprudência	59	5%
Informações sobre as Eleições	89	8%
Informações sobre partidos políticos	41	4%
Notícias do TRE/RJ	85	8%
Serviços ao Eleitor	517	46%
Outros	169	15%
Total	1.119	100%

Da análise da tabela acima se extrai que o serviço mais procurado pelo público nesta 1ª pesquisa do ano foi o de “serviços ao eleitor”, representando 46% dos usuários, praticamente metade dos acessos ao site.

Gráfico IV.2: Qual serviço buscar?

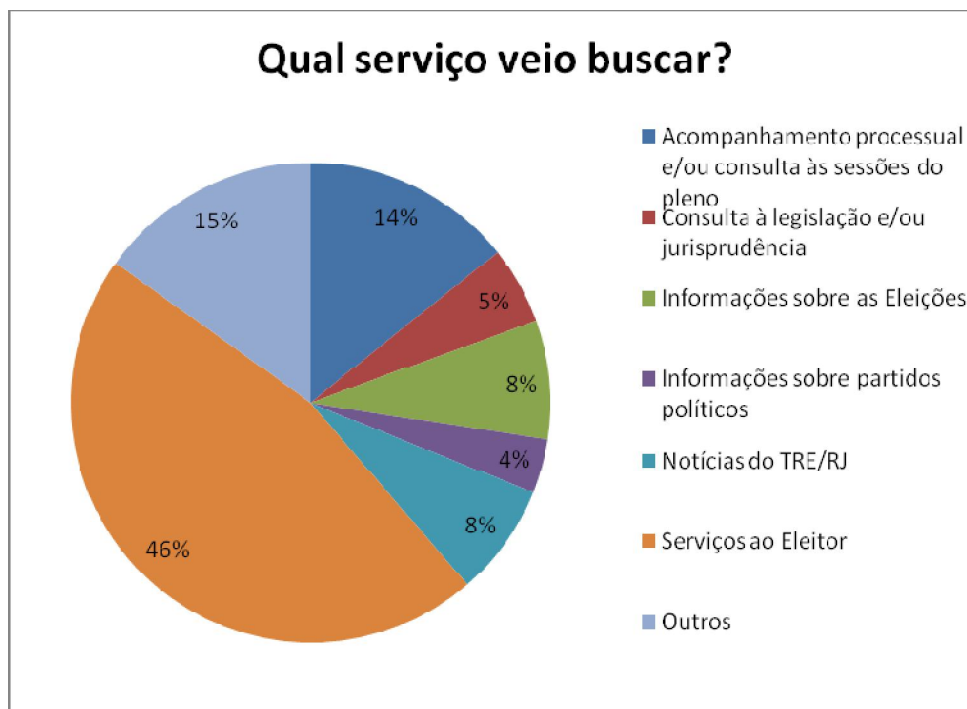
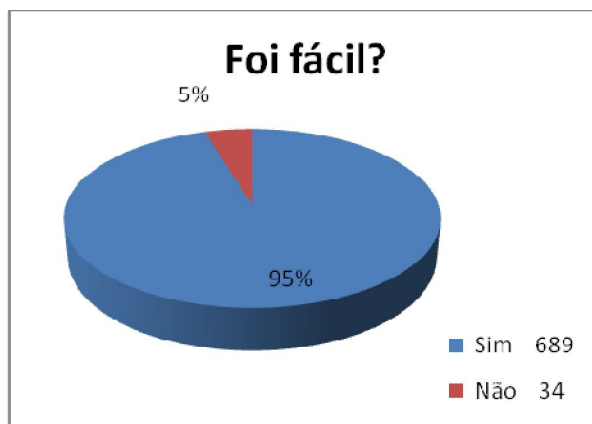


Tabela IV.4: Foi fácil?

Foi fácil?	frequência	percentual
Sim	689	95%
Não	34	5%
Total	723	100%

Gráfico IV.3: Foi fácil?



A maioria dos usuários que encontraram o que procuravam classificou como fácil localizar a informação no site (95%).

3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 84%.

O serviço mais procurado pelo público, nesta 1ª pesquisa do ano, foi o “serviços ao eleitor”, representando 46% dos usuários, praticamente metade dos acessos ao site. Sendo seguido pelo “Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do pleno”, que foi procurado por 14% dos usuários.

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (76%) que buscou o *site* encontrou o que procurava, e que destes, 95% classificou como fácil a procura.

Página 1:

TRE/RJ - Pesquisa de Satisfação do Usuário

***Obrigatório**

Como você avalia sua visita hoje? [Experiência] *

Péssima Ruim Boa Ótima

Experiência ☐ ☐ ☐ ☐

Qual serviço veio buscar? *

☐ 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

☐ Notícias do TRE/RJ

☐ Outro:

Encontrou? *

☐ Sim

☐ Não

[Continuar >](#)

Página 2:

TRE/RJ - Pesquisa de Satisfação do Usuário

*Obrigatório

Foi fácil? *

☒ Sim

☐ Não

[« Voltar](#)

[Continuar »](#)

Tecnologia [Google Docs](#)

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Termos Adicionais](#)