Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Clientes Externos do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro nº 01 - 2014

Rio de Janeiro, Junho de 2014

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 5

4 INDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO 5

5 RESULTADOS 6

CAPÍTULO II: PESQUISA 01_2014 ZES 8

1 OBJETIVO DA PESQUISA 8

2 METODOLOGIA 8

2.1 DESENHO AMOSTRAL 8

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS 9

2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA 9

3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS 12

3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA 12

3.2 ENTRADA DE DADOS 12

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS 12

3.3.1TABULAÇÃO 13

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS 13

4.1 RESULTADOS POR PÓLO 20

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS 21

CAPÍTULO III: PESQUISA 01_2014 SJD 28

1. METODOLOGIA 28

1.1 AMOSTRA 28

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS 28

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS 28

2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD 29

2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO 29

2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL 31

2.4 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO 33

3 ANÁLISE 35

CAPÍTULO IV: PESQUISA 01_2014 INTERNET 37

1 METODOLOGIA 37

1.1 AMOSTRA 37

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS 37

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO 37

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS 38

3. CONCLUSÃO 41

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 44

CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA 59

CAPÍTULO VII: RELATÓRIO DAS RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS ABERTAS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO NO SITE DA *INTERNET* 60

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

1 APRESENTAÇÃO

Trata-se da primeira pesquisa aplicada no ano de 2014, realizada no período de 10/03/2014 a 15/04/2014. 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, SJD e *Internet*. O capítulo V agrega as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais, 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), na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre 10/03/2014 a 15/04/2014.

4 INDICE 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, da Secretaria Judiciária e da página do TRE-RJ na *internet*.

Fórmula de cálculo:

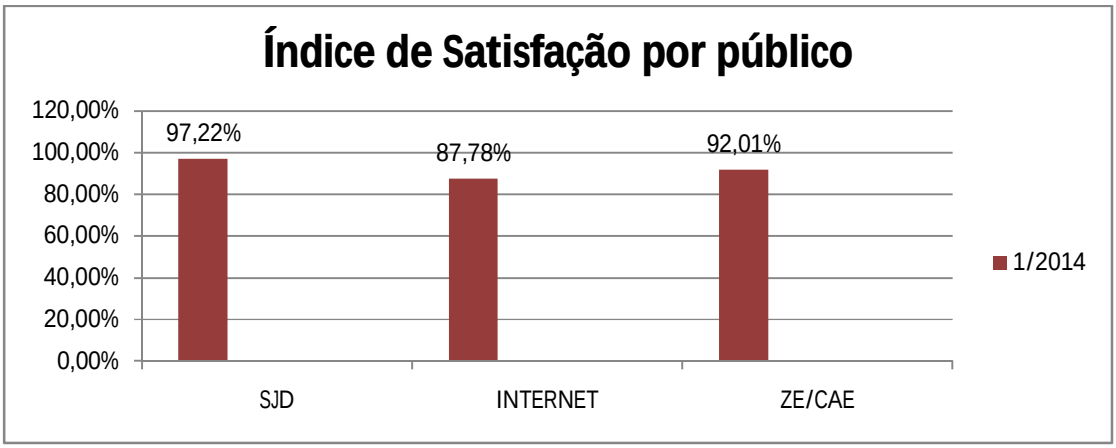
SC= (TRespClSat/TClResp), onde:

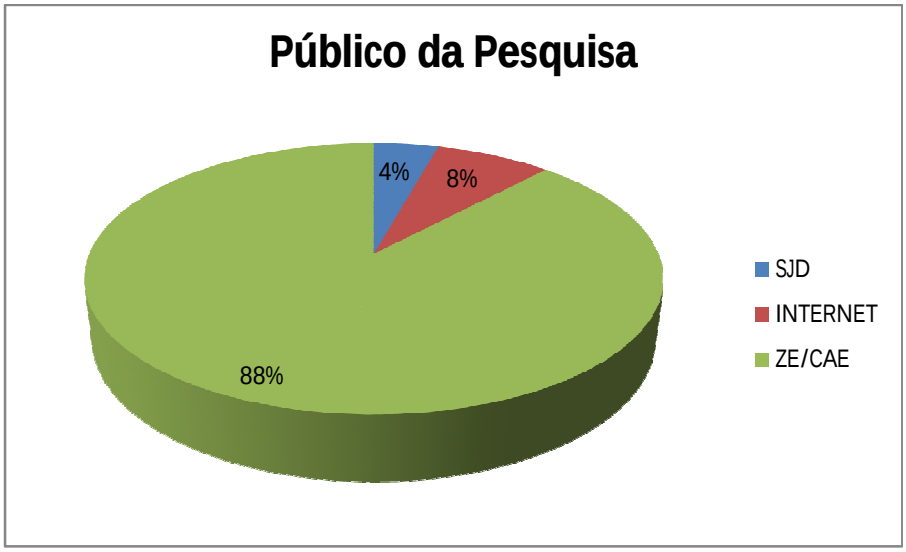
TRespClSat= Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas "ótimo" e "bom")
TResp= Total de respostas à pesquisa

5 RESULTADOS

O resultado geral da pesquisa continuou satisfatório como o observado nos estudos anteriores, contudo, pôde-se verificar ligeira melhora. Dos 9226 usuários que responderam à primeira pesquisa, 8479 se disseram satisfeitos, qualificando o atendimento como "ótimo" ou "bom". O que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 91,90%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Analisando o gráfico abaixo é possível observar que, refletindo à tendência conhecida da pesquisa, o público da SJD mostrou a maior satisfação com os serviços prestados. Ao mesmo tempo, nota-se o resultado contrastante do rendimento com o público da Internet nesta presente avaliação quando confrontado com o anterior (04/2013), e tal diferença corrobora a explicação do baixo rendimento do período citado, dado que não houve o problema de poucas respostas novamente. Quanto ao público das Zonas, pode-se dizer que sua avaliação quanto ao serviço prestado pelo TRE-RJ continua no mesmo patamar das anteriores. Numa análise otimista, pode-se considerar que houve uma sensível melhora.





O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. Da sua análise é possível identificar que o público das zonas representou 88% do público total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Capítulo II: Pesquisa 01_2014 ZEs

1 OBJETIVO DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação do cliente externo das Zonas Eleitorais tem por objetivo avaliar o grau de satisfação com o atendimento dispensado aos usuários externos que procuram os serviços dos cartórios 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 realização da pesquisa foram disponibilizados formulários, conforme modelo constante do anexo I, nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados. 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 que atendem a uma determinada circunscrição.

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, foi selecionada uma amostra de cartórios, selecionados aleatoriamente com uso de 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 está sendo utilizado segue as orientações do CNJ para a meta 12/2012.

O questionário desenvolvido contém 10 (dez) questões, sendo 9 (nove) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, criticas 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 definição da amostra foi utilizada a fórmula apresentada abaixo. A margem de erro definida foi de 5% (ε = 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 $n_0 = \frac{1}{\varepsilon^2}$

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 de conglomerados de tamanhos desiguais, e que 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) é, na verdade, 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, $n_{ajus=} \frac{n}{1 - poporção\ estimada\ da\ perda} = \frac{n}{1 - 0{,}1} = 889$

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

Para definição do quantitativo de formulários por pólo, foi calculado o percentual de atendimentos mensal 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	2	13	26
Araruama	3	16	48
Bangu	2	14	28
Barra da Tijuca	2	24	48
Barra Mansa	1	20	20
Belford Roxo	2	12	24
Campos	2	18	36
Del Castilho	2	12	24
Duque de Caxias	2	20	40
Honório Gurgel	2	10	20
Itaboraí	3	14	42
Itaperuna	2	11	22
Jardim Botânico	3	13	39
Macaé	2	21	42
Madureira	2	14	28
Niterói	2	19	38
Nova Friburgo	2	10	20
Nova Iguaçu	2	23	46
Olaria	2	16	32
Petrópolis	2	18	36
Queimados	2	13	26
Santa Cruz	2	24	48
São Gonçalo	2	22	44
São João de Meriti	2	16	32
Saúde	2	22	44
Volta Redonda	2	16	32
TOTAL	**54**		**885**

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 quantitativo de formulários necessários 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.

3.3.1 TABULAÇÃO

A tabulação de dados é realizada após a fase de entrada de dados, utilizando-se, para isso, planilha no Excel que importa automaticamente os dados digitados no sistema e gera as tabelas e gráficos necessários para análise dos resultados da pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Tabela II.2: Qualificação do cliente externo das ZE´s

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	813	90,13%
Parte	5	0,55%
Partido	3	0,33%
Candidato	7	0,78%
Outros	74	8,20%
Total	**902**	**100,00%**

Gráfico II.1: Público atendido

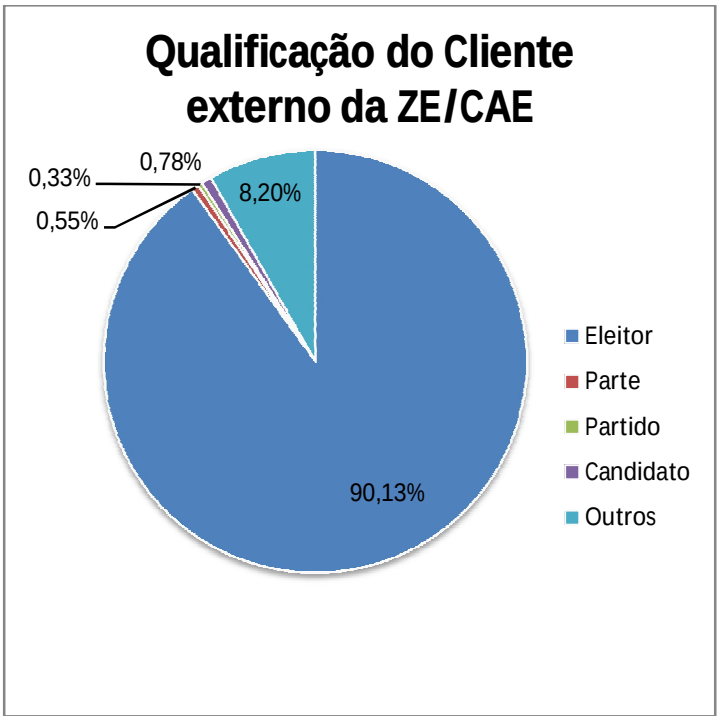


Tabela II.3: Distribuição de freqüência da avaliação da "Cordialidade e atenção"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	805	89,25%
Bom	91	10,09%
Ruim	3	0,33%
Péssimo	3	0,33%
Total	**902**	**100,00%**

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

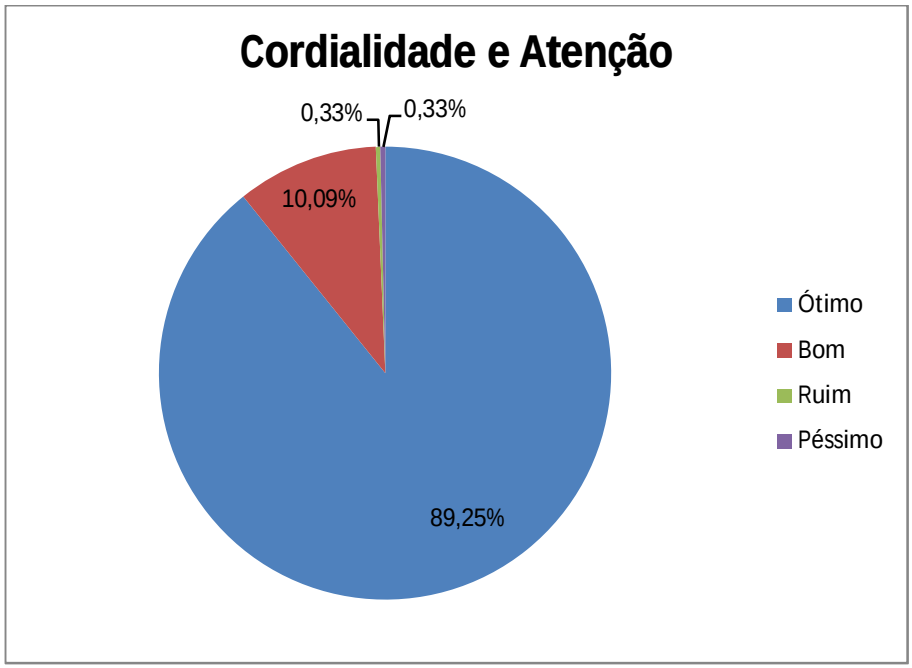


Tabela II.4: Distribuição de freqüência da avaliação da "Clareza das informações"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	784	86,92%
Bom	110	12,20%
Ruim	3	0,33%
Péssimo	5	0,55%
Total	**902**	**100,00%**

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

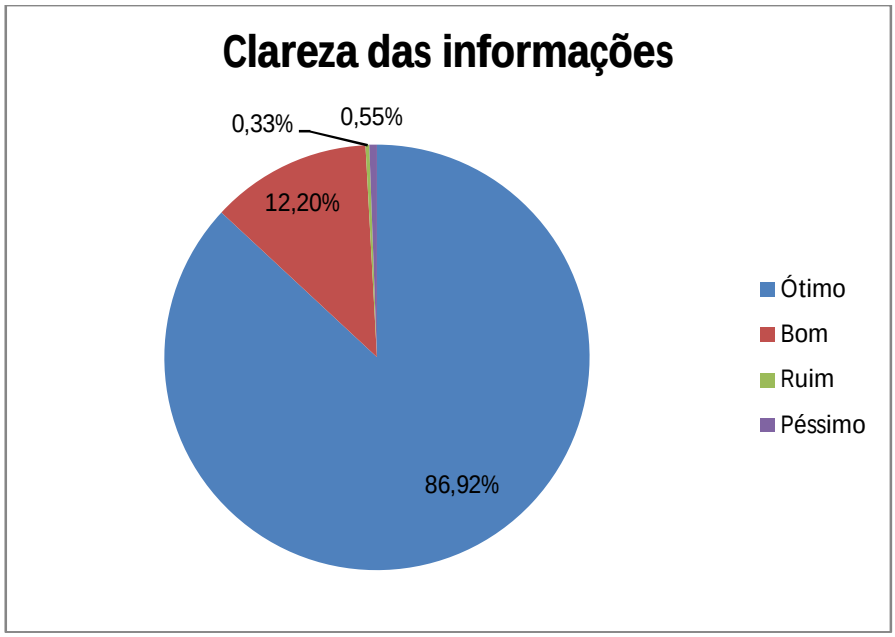


Tabela II.5: Distribuição de freqüência da avaliação da "Solução do problema"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	792	87,80%
Bom	100	11,09%
Ruim	3	0,33%
Péssimo	7	0,78%
Total	**902**	**100,00%**

Gráfico II.4: Avaliação do cliente da "Solução do Problema"

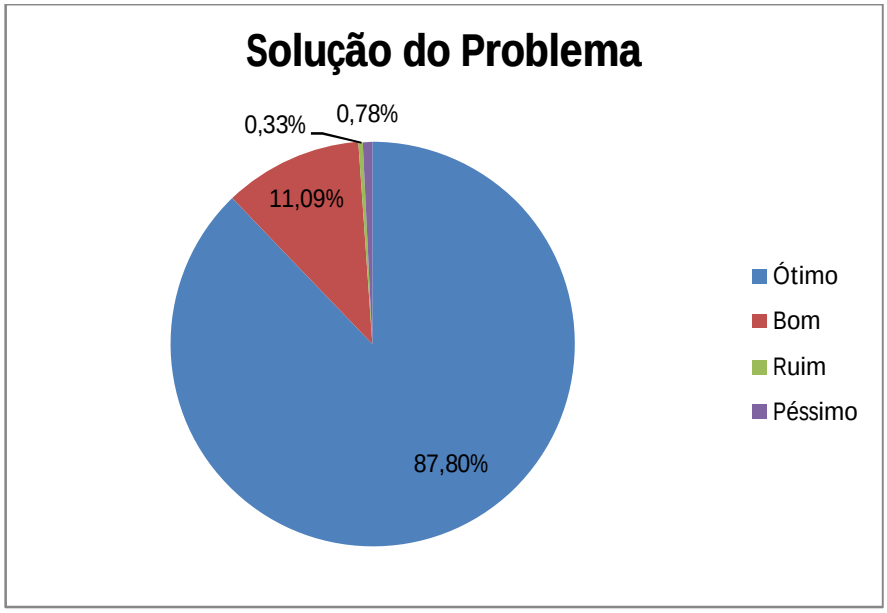


Tabela II.6: Distribuição de freqüência da avaliação da "Localização"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	420	46,56%
Bom	376	41,69%
Ruim	60	6,65%
Péssimo	46	5,10%
Total	**902**	**100,00%**

Gráfico II.5: Avaliação do cliente da "Localização"

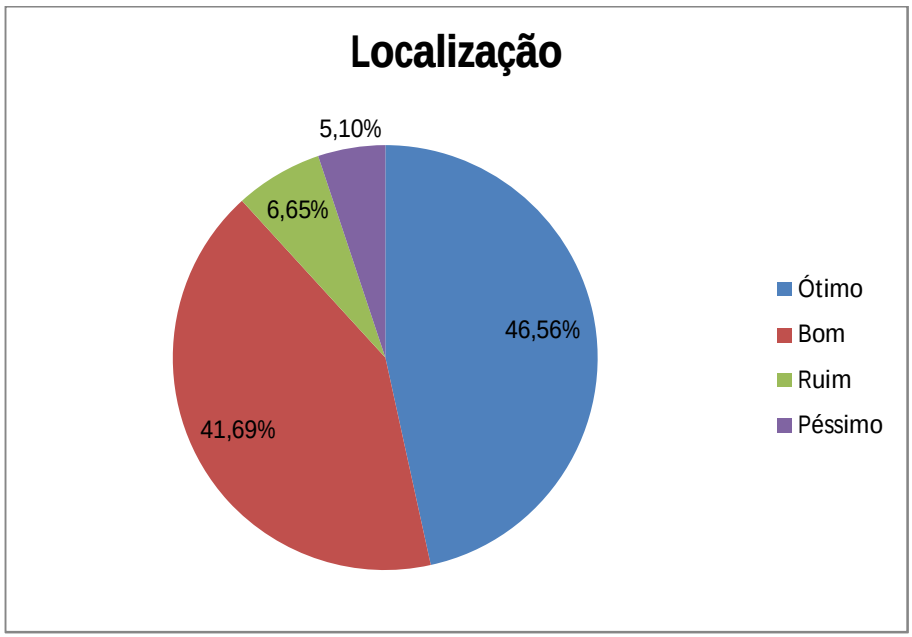


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto ao "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	351	38,91%
Bom	326	36,14%
Ruim	129	14,30%
Péssimo	96	10,64%
Total	**902**	**100,00%**

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

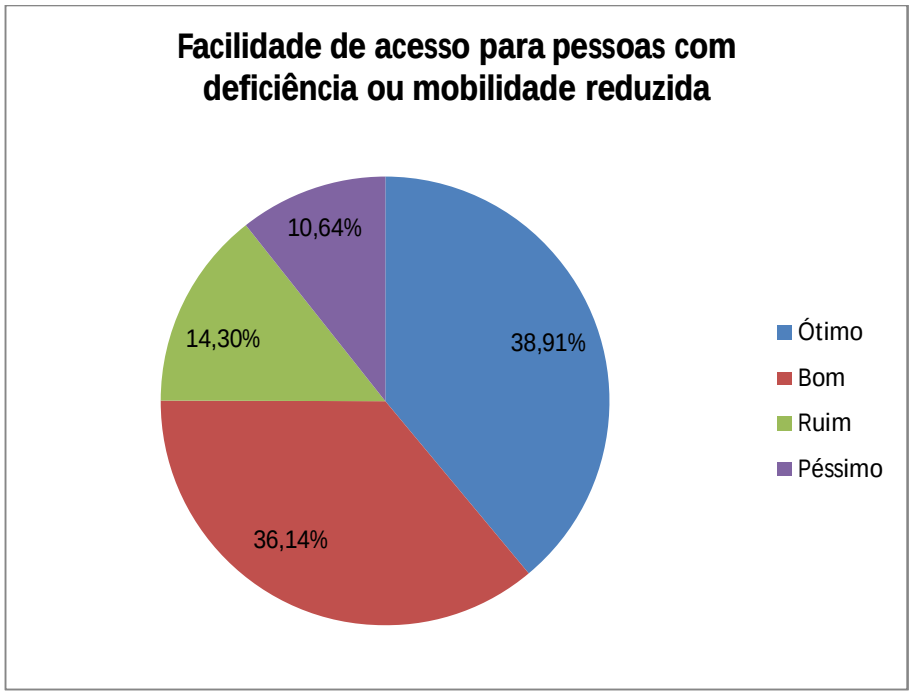


Tabela II.8: Avaliação do cliente das "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	356	39,47%
Bom	384	42,57%
Ruim	96	10,64%
Péssimo	66	7,32%
Total	**902**	**100,00%**

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

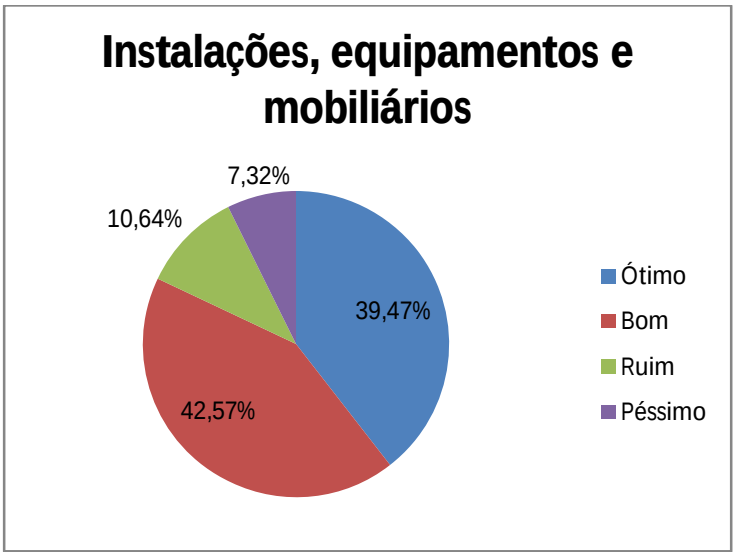


Tabela II.9: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	686	76,05%
Bom	193	21,40%
Ruim	16	1,77%
Péssimo	7	0,78%
Total	**902**	**100,00%**

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

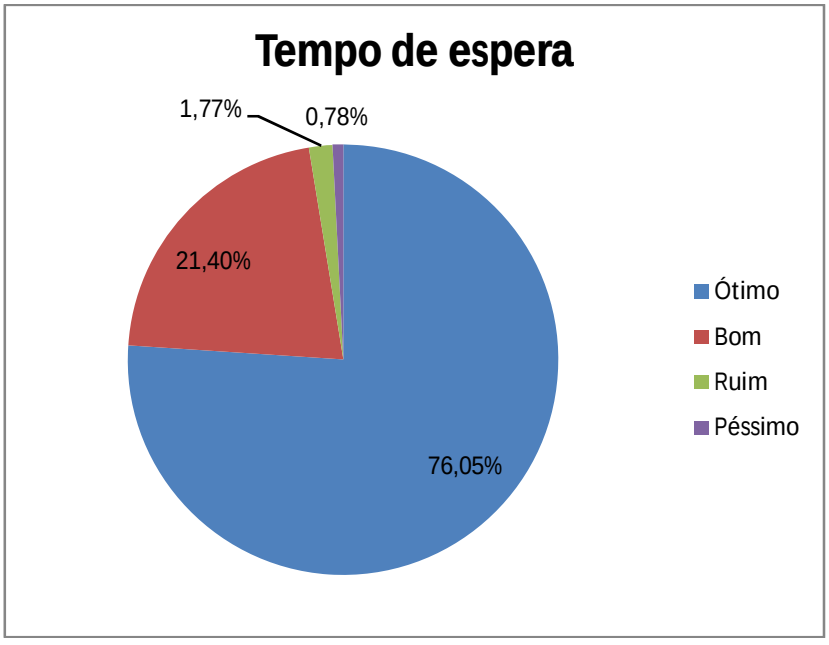


Tabela II.10: Avaliação do cliente "Horário de atendimento"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	611	67,74%
Bom	232	25,72%
Ruim	43	4,77%
Péssimo	16	1,77%
Total	**902**	**100,00%**

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

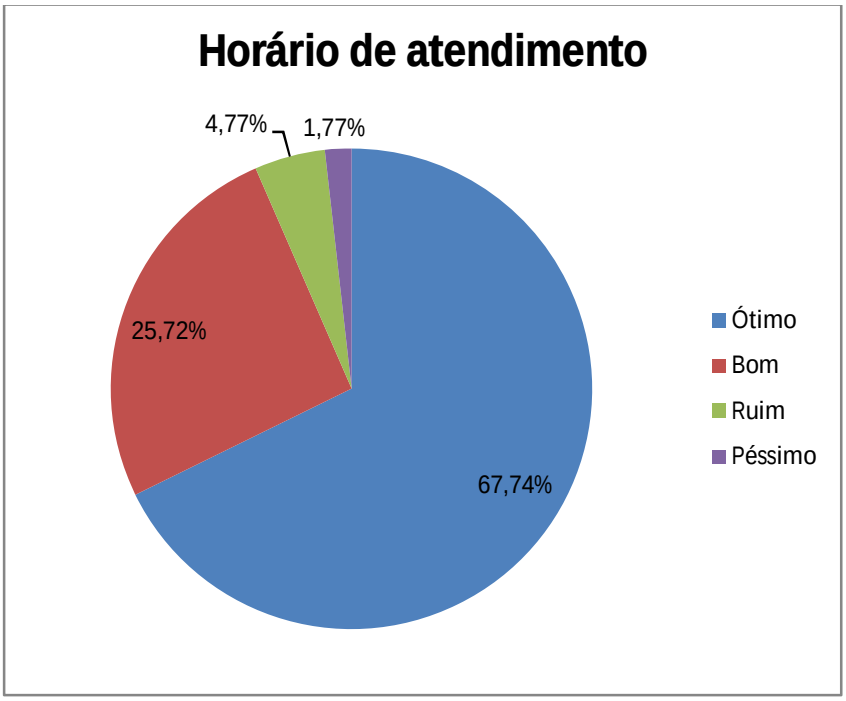
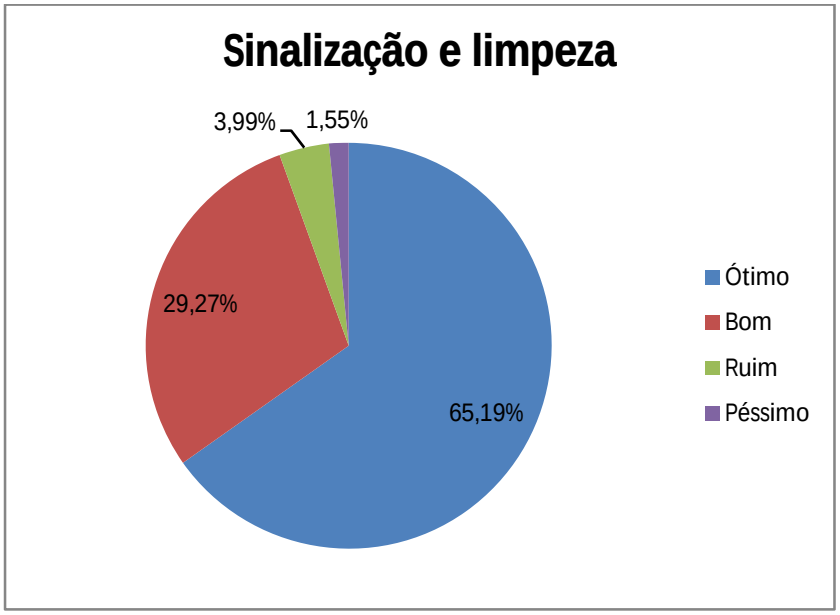


Tabela II.11: Avaliação do cliente "Sinalização e limpeza"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	588	65,19%
Bom	264	29,27%
Ruim	36	3,99%
Péssimo	14	1,55%
Total	**902**	**100,00%**

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, obtendo, desta forma, o consequente aumento da satisfação com os serviços prestados.

Tabela II.12: Satisfação Geral por Pólo

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	97,01%
ARARUAMA	95,37%
BANGU	94,24%
BARRA DA TIJUCA	88,89%
BARRA MANSA	72,22%
BELFORD ROXO	88,44%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	97,60%
DEL CASTILHO	92,13%
DUQUE DE CAXIAS	88,61%
HONÓRIO GURGEL	92,22%
ITABORAÍ	85,91%
ITAPERUNA	93,43%
JARDIM BOTÂNICO	91,17%
MACAÉ	91,27%
MADUREIRA	80,42%

NITERÓI	98,25%
NOVA FRIBURGO	93,89%
NOVA IGUAÇU	94,32%
OLARIA	96,53%
PETRÓPOLIS	96,91%
QUEIMADOS	93,00%
SANTA CRUZ	86,46%
SÃO GONÇALO	92,76%
SÃO JOÃO DE MERITI	96,18%
SAÚDE	95,20%
VOLTA REDONDA	87,85%
Média	**91,55%**

Tabela II.13: Avaliação do cliente por Pólo

Aspecto	Média	Mínimo	Máximo
Cordialidade e Atenção	99,30%	95,24%	100,00%
Clareza das Informações	99,13%	95,24%	100,00%
Solução do Problema	98,86%	90,63%	100,00%
Localização	86,96%	57,14%	100,00%
Facilidade PNE	73,03%	5,00%	97,37%
Instalações, Equipamentos e Mobiliários	81,05%	10,00%	100,00%
Tempo de Espera	97,54%	87,50%	100,00%
Horário de Atendimento	93,73%	78,13%	100,00%
Sinalização e Limpeza	94,54%	80,00%	100,00%

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 o pior resultado. Com índice de satisfação médio de 73,03%, o índice variou entre 5,00% e 97,37%. Este resultado, apesar de ruim, não configura piora considerável quando comparado ao da pesquisa anterior (04/2013), onde a satisfação média foi de 73,60%. Outros quesitos com avaliação insatisfatória foram: o item “Instalações, equipamentos e mobiliários” – que ficou entre 10,00% e 100,00%, sendo o segundo item com a maior discrepância entre os índices de satisfação máximo e mínimo, e “Localização” – que apresentou resultados entre 57,14% e 100,00%.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 91,90%, o que representa a razão entre o total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos e o total de avaliações.

O público que procura os serviços dos cartórios é, em sua maioria, formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 88% do público pesquisado,

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a solução de seus problemas, tendo um índice de aprovação apurado em 98,86%.

O eleitor também está bastante satisfeito com a clareza das informações prestadas e a cordialidade do servidor que o atende, quesitos que agradaram a pelo menos 99% do público pesquisado.

O Tempo de Espera alcançou 97,54% da satisfação do usuário.

A Sinalização e limpeza foram avaliadas como boa ou ótima por 94,54% dos usuários.

O horário de atendimento foi considerado bom ou ótimo por 93,73% dos usuários.

A localização foi considerada boa ou ótima por 86,96% dos clientes externos.

Já as instalações, equipamentos e mobiliários foram considerados “bons” ou “ótimos” por 81,05% dos clientes externos.

A Facilidade de Acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com 73,03% de satisfação, foi, novamente, o quesito com a pior avaliação.

ANEXO II.1 : Questionário Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo ZE/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.2: Zonas sorteados por PÓLO

POLO	ZONA	MUNICÍPIO
ANGRA DOS REIS	54	MANGARATIBA
ANGRA DOS REIS	116	ANGRA DOS REIS
ARARUAMA	59	SÃO PEDRO DA ALDEIA
ARARUAMA	96	CABO FRIO
ARARUAMA	181	IGUABA GRANDE
BANGU	234	RIO DE JANEIRO
BANGU	236	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	9	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	182	RIO DE JANEIRO
BARRA MANSA	31	RESENDE
BELFORD ROXO	154	BELFORD ROXO
BELFORD ROXO	155	BELFORD ROXO
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	CAMPOS DOS GOYTACAZES
CAMPOS DOS GOYTACAZES	129	CAMPOS DOS GOYTACAZES
DEL CASTILHO	14	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	210	RIO DE JANEIRO
HONÓRIO GURGEL	217	RIO DE JANEIRO
ITABORAÍ	49	CACHOEIRAS DE MACACU
ITABORAÍ	63	SILVA JARDIM
ITABORAÍ	151	ITABORAÍ
ITAPERUNA	73	LAJE DO MURIAÉ
ITAPERUNA	141	ITALVA
JARDIM BOTÂNICO	165	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	205	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	211	RIO DE JANEIRO
MACAÉ	254	MACAÉ
MACAÉ	255	QUISSAMÃ
MADUREIRA	12	RIO DE JANEIRO
MADUREIRA	175	RIO DE JANEIRO
NITERÓI	72	NITERÓI
NITERÓI	115	NITERÓI
NOVA FRIBURGO	60	SÃO SEBASTIÃO DO ALTO
NOVA FRIBURGO	222	NOVA FRIBURGO
NOVA IGUAÇU	83	MESQUITA
NOVA IGUAÇU	157	NOVA IGUAÇU
OLARIA	191	RIO DE JANEIRO
OLARIA	192	RIO DE JANEIRO
PETRÓPOLIS	196	SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
PETRÓPOLIS	226	PETRÓPOLIS
QUEIMADOS	138	QUEIMADOS
QUEIMADOS	225	SEROPÉDICA
SANTA CRUZ	125	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	242	RIO DE JANEIRO
SÃO GONÇALO	69	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	87	SÃO GONÇALO

SÃO JOÃO DE MERITI	46	SÃO JOÃO DE MERITI
SÃO JOÃO DE MERITI	88	SÃO JOÃO DE MERITI
SAÚDE	6	RIO DE JANEIRO
SAÚDE	193	RIO DE JANEIRO
VOLTA REDONDA	56	MENDES
VOLTA REDONDA	131	VOLTA REDONDA

ANEXO II.3 : Quantidade de formulários avaliados

POLO	Zona	Formulários
ANGRA DOS REIS	54	13
ANGRA DOS REIS	116	13
ARARUAMA	59	21
ARARUAMA	96	11
ARARUAMA	181	16
BANGU	234	14
BANGU	236	13
BARRA DA TIJUCA	9	24
BARRA DA TIJUCA	182	24
BARRA MANSA	31	20
BELFORD ROXO	154	12
BELFORD ROXO	155	13
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	18
CAMPOS DOS GOYTACAZES	129	19
DEL CASTILHO	14	12
DEL CASTILHO	168	12
DUQUE DE CAXIAS	78	20
DUQUE DE CAXIAS	79	20
HONÓRIO GURGEL	210	10
HONÓRIO GURGEL	217	10
ITABORAÍ	49	14
ITABORAÍ	63	13
ITABORAÍ	151	14
ITAPERUNA	73	11
ITAPERUNA	141	11
JARDIM BOTÂNICO	165	13
JARDIM BOTÂNICO	205	13
JARDIM BOTÂNICO	211	13
MACAÉ	254	31
MACAÉ	255	11
MADUREIRA	12	14
MADUREIRA	175	7
NITERÓI	72	19
NITERÓI	115	19
NOVA FRIBURGO	60	10
NOVA FRIBURGO	222	10
NOVA IGUAÇU	83	24
NOVA IGUAÇU	157	21
OLARIA	191	16
OLARIA	192	16
PETRÓPOLIS	196	18
PETRÓPOLIS	226	18
QUEIMADOS	138	14
QUEIMADOS	225	13
SANTA CRUZ	125	8
SANTA CRUZ	242	24
SÃO GONÇALO	69	21

SÃO GONÇALO	87	22
SÃO JOÃO DE MERITI	46	16
SÃO JOÃO DE MERITI	88	16
SAÚDE	6	22
SAÚDE	193	22
VOLTA REDONDA	56	22
VOLTA REDONDA	131	10

Capítulo III: Pesquisa 01_2014 SJD

1. METODOLOGIA

Para 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 10 de Março de 2014 a 8 de Abril de 2014.

1.1 AMOSTRA

Dos 356 usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, 44 (quarenta e quatro) a responderam.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário desenvolvido (ANEXO II.1) possui 10 (dez) questões, sendo 9 (nove) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, criticas 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 tendo por finalidade avaliar a organização.

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

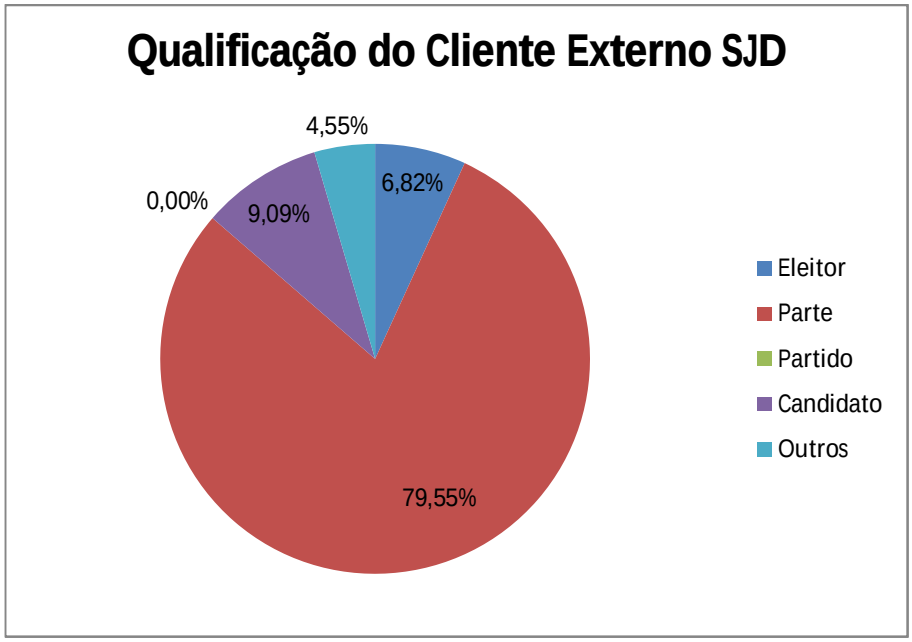
Na avaliação do Cliente Externo da SJD, o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é o de promover a melhoria contínua no serviço prestado. O resultado da pesquisa apontou a satisfação de 97,22% dos usuários. 346 das 356 respostas avaliaram o serviço como bom ou ótimo.

2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	3	6,82%
Parte	35	79,55%
Partido	0	0,00%
Candidato	4	9,09%
Outros	2	4,55%
Total	**44**	**100,00%**

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Tabela III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	40	90,91%
Bom	4	9,09%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**44**	**100,00%**

Gráfico III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

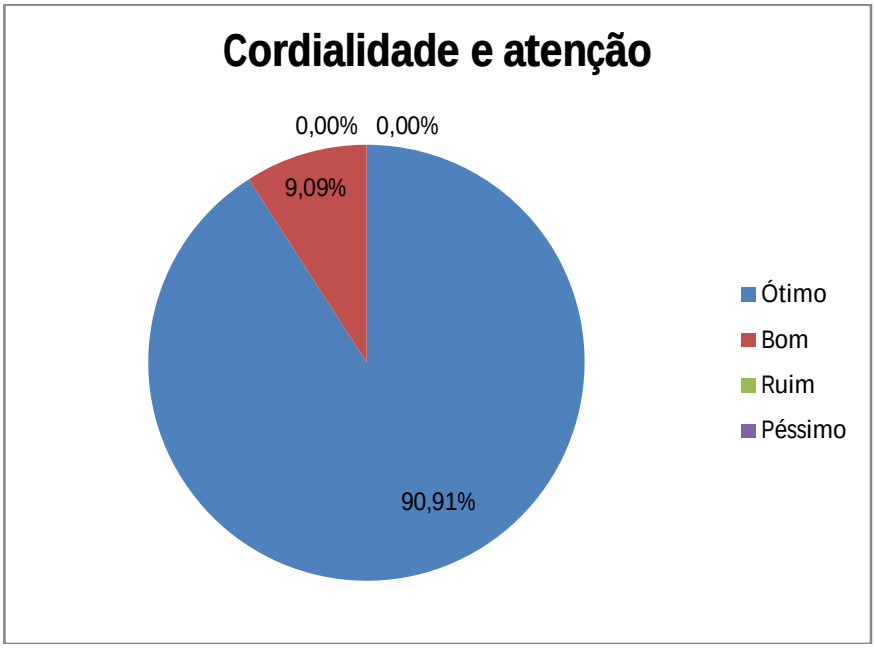


Tabela III.3: Avaliação da Clareza das informações

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	38	86,36%
Bom	6	13,64%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**44**	**100,00%**

Gráfico III.3: Avaliação da Clareza das informações

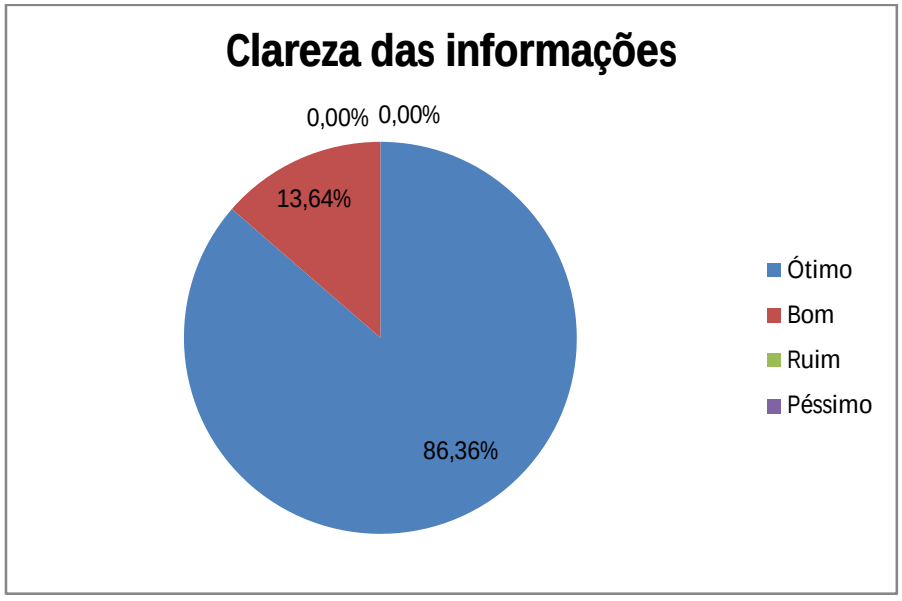
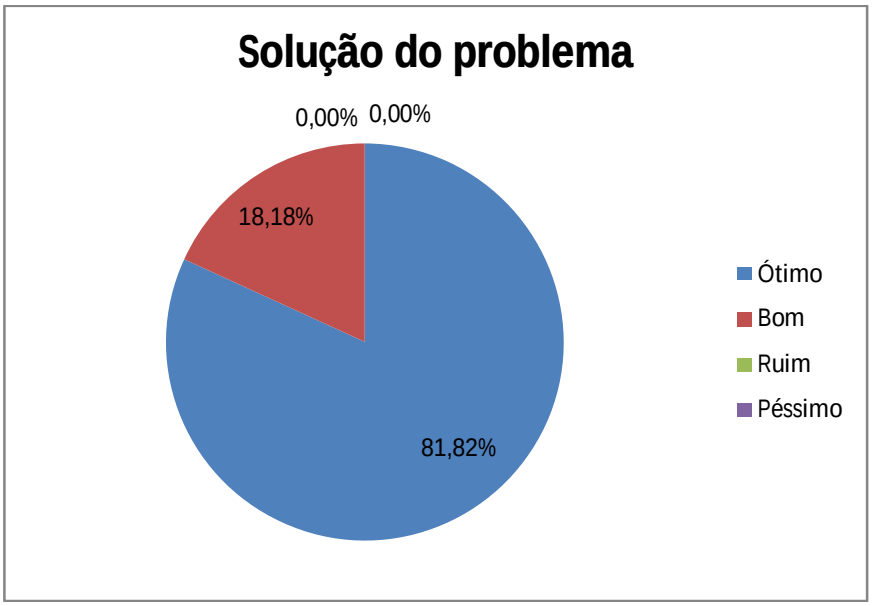


Tabela III.4: Avaliação da Solução do problema

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	36	81,82%
Bom	8	18,18%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**44**	**100,00%**

Gráfico III.4: Avaliação da Solução do problema



2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

Tabela III.5: Avaliação da localização

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	29	65,91%
Bom	15	34,09%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**44**	**100,00%**

Gráfico III.5: Avaliação da localização

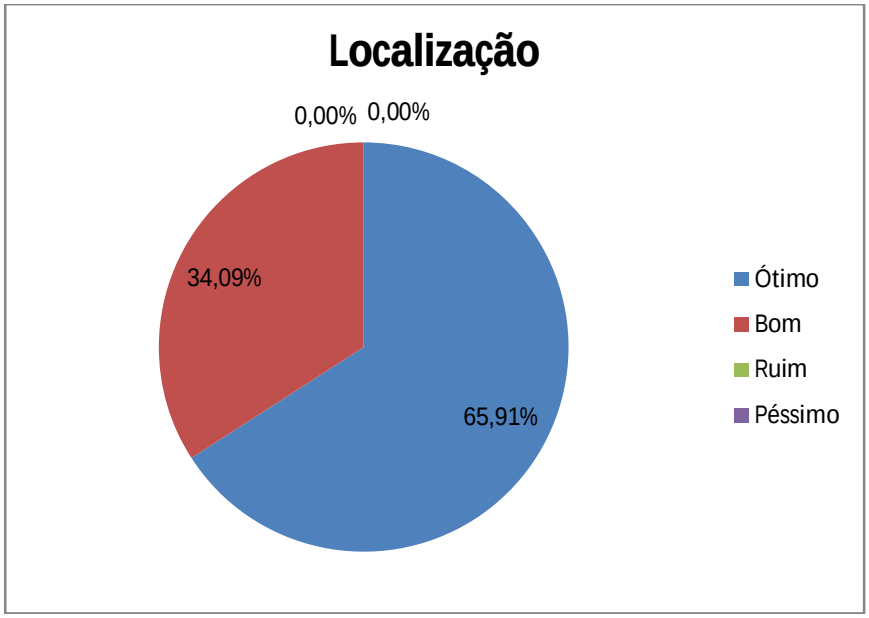


Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	26	59,09%
Bom	14	31,82%
Ruim	4	9,09%
Péssimo	0	0,00%
Total	**44**	**100,00%**

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

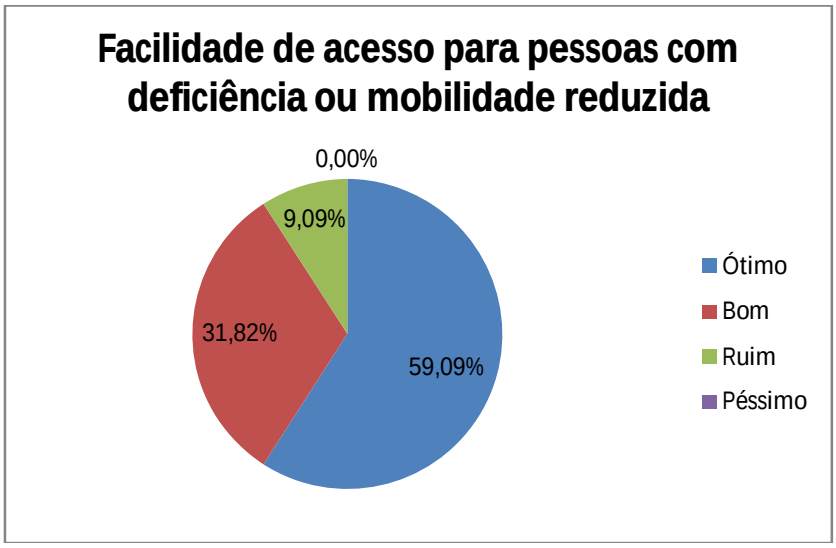
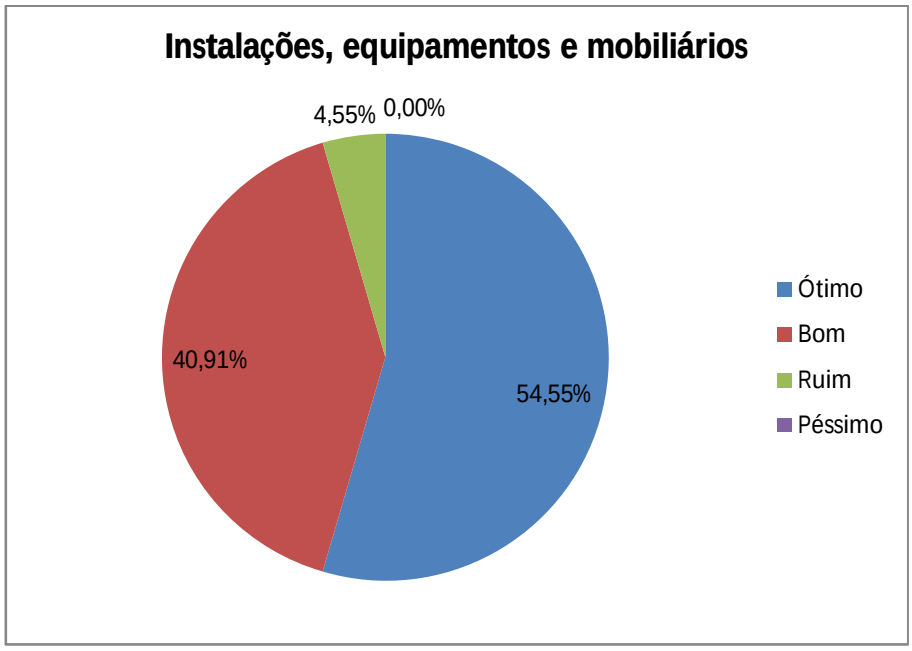


Tabela III.7: Avaliação da Instalações, equipamentos e mobiliários

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	24	54,55%
Bom	18	40,91%
Ruim	2	4,55%
Péssimo	0	0,00%
Total	**44**	**100,00%**

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



2.4 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Tabela III.8: Avaliação de Tempo de Espera

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	32	72,73%
Bom	7	15,91%
Ruim	2	4,55%
Péssimo	3	6,82%
Total	**44**	**100,00%**

Gráfico III.8: Tempo de Espera

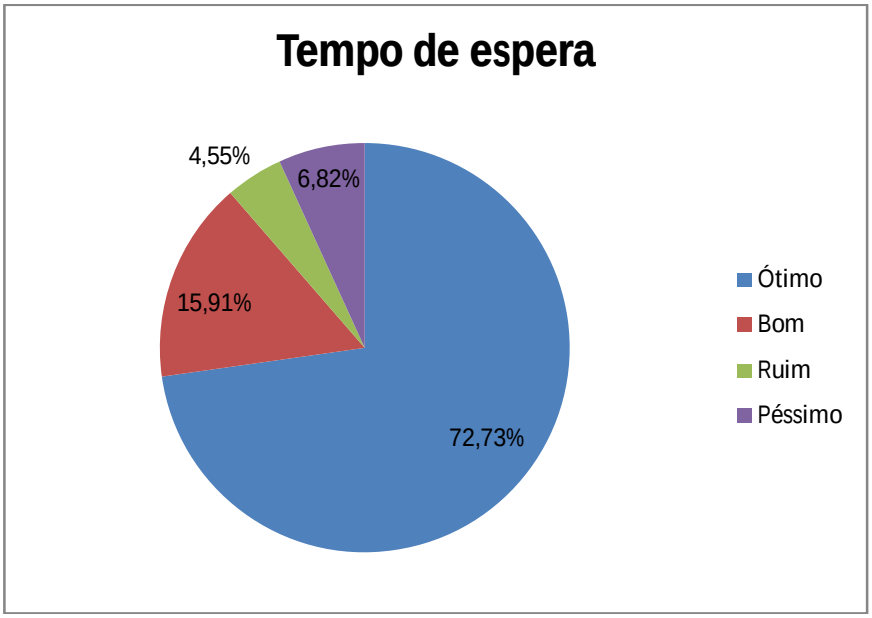


Tabela III.9: Avaliação do Horário de atendimento

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	37	84,09%
Bom	7	15,91%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**44**	**100,00%**

Gráfico III.9: Avaliação do Horário de atendimento

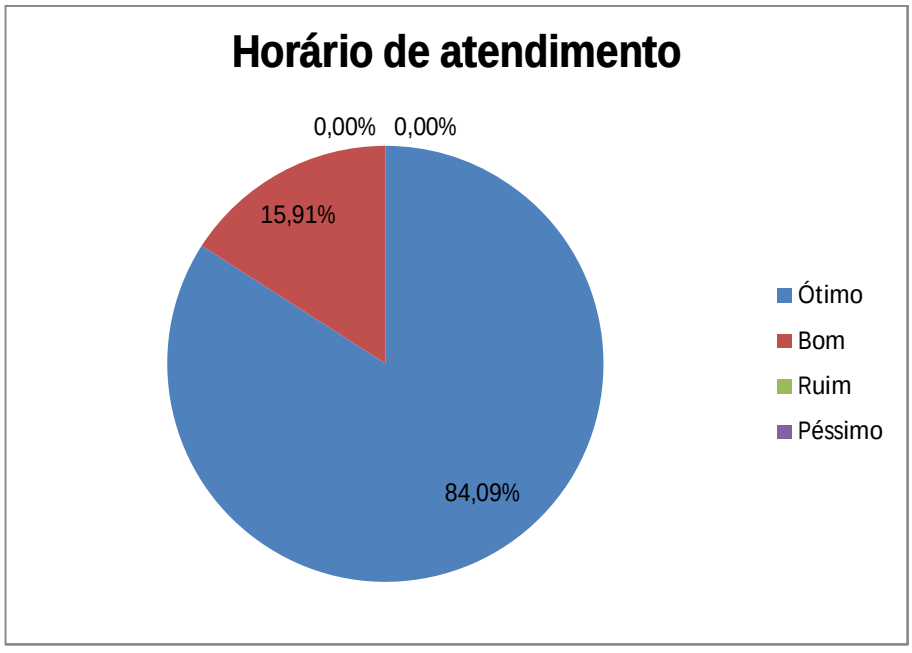
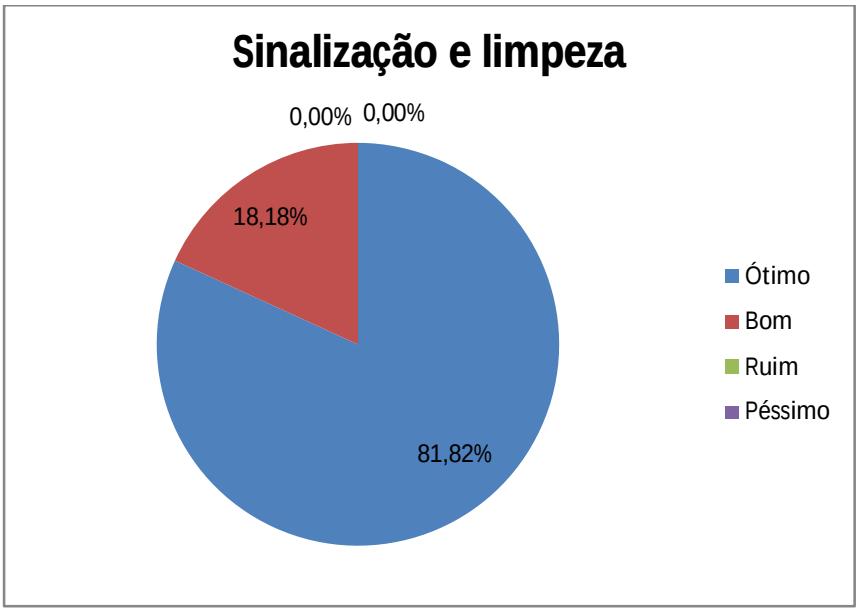


Tabela III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	36	81,82%
Bom	8	18,18%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**44**	**100,00%**

Gráfico III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza



3 ANÁLISE

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 97,22%, representando a razão entre o total de avaliações "ótimo" e "bom" em todos os quesitos e o total de avaliações.

O perfil do público que procurou a SJD é formado majoritariamente por advogados (79,55%).

O atendimento dispensado teve índice médio de satisfação de 100,00%. A satisfação com o atendimento avalia a satisfação com a "Cordialidade e atenção" (100,00% de satisfação), a "Clareza das informações" (100,00% de satisfação) e a "Solução do Problema" (100,00% de satisfação).

A satisfação média com as instalações físicas foi de 95,45%. No aspecto instalações físicas, são avaliadas a satisfação com a "Localização" (100,00% de satisfação), a "Facilidade de

acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida" (90,91% de satisfação) e as "Instalações e equipamentos" (95,45% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de 96,21%. Dentro da organização são avaliadas a satisfação com o "Tempo de espera" (88,64% de satisfação), com o "Horário de Atendimento" (100,00% de satisfação) e com a "Sinalização e limpeza" (100,00% de satisfação).

A pesquisa aponta para a necessidade de melhorias no acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, além de redução do tempo de atendimento, uma vez que de 100% de satisfação na pesquisa anterior, caiu para 88,64% nesta, revelando considerável queda.

Capítulo IV: Pesquisa 01_2014 INTERNET

1 METODOLOGIA

A pesquisa da página 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, apesar de um sistema interno já estar sendo desenvolvido para este fim.

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 e se de fato os encontram.

1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet ficou disponível entre 18/03/2014 e 15/04/2014.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 92.153 visitas. A pesquisa foi oferecida a 9.215 usuários, dos quais 1800 aceitaram respondê-la ao final da visita. Contudo, apenas 712 o fizeram, de fato.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A realização da pesquisa se deu por meio do oferecimento do formulário (ANEXO IV.1) 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 auxilio 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 2014, foi satisfatório. O índice de clientes satisfeitos foi de 87,88%, o que significa que 625 usuários, dos 712 que acessaram a página e responderam ao questionário, avaliaram o site como bom ou ótimo, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	165	23,17%
Boa	460	64,61%
Ruim	60	8,43%
Péssima	27	3,79%
Total	**712**	**100,00%**

Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?

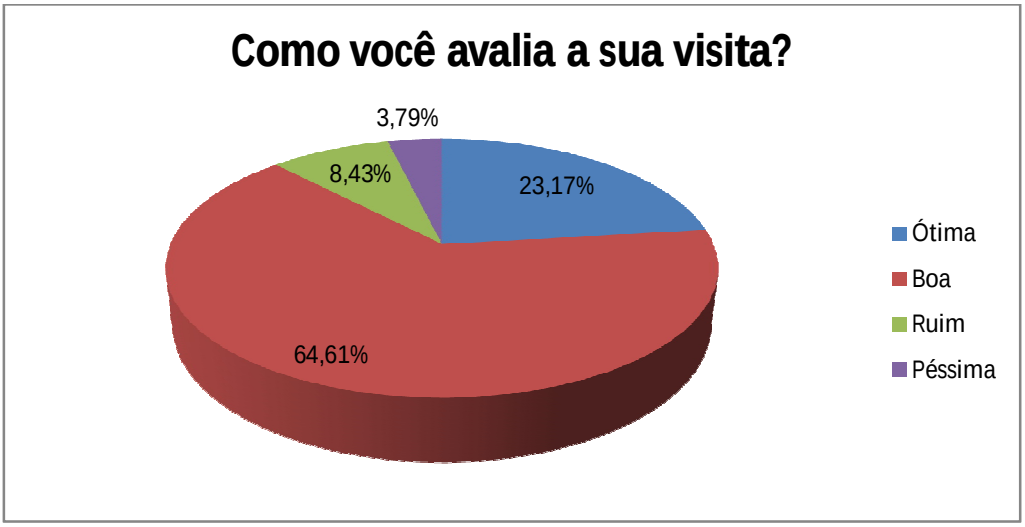


Tabela IV.2: Encontrou o que procurava?

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	568	80%
Não	144	20%
Total	**712**	**100,00%**

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (80%) que buscou o *site* encontrou o que procurava. Índice maior que o da pesquisa anterior (71%).

Gráfico IV.2: encontrou o que procurava?

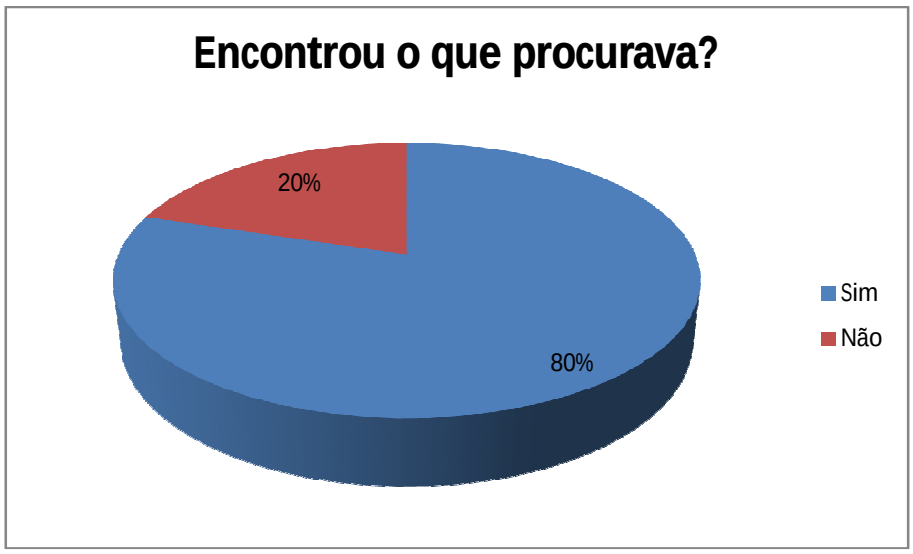


Tabela IV.3: Tabela de distribuição de freqüência dos serviços procurados no site

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	22	3,09%
Informações sobre as Eleições	75	10,53%
Informações sobre Concursos	32	4,49%
Informações sobre o título	283	39,75%
Informações sobre partidos políticos	23	3,23%
Notícias do TRE-RJ	55	7,72%
Outro	92	12,92%
Serviços Judiciais	122	17,13%
Transparência	8	1,12%
Total	**712**	**100,00%**

Da análise da tabela acima se extrai que o serviço mais procurado pelo público nesta primeira pesquisa do ano foi o de "informações sobre o título", representando 39,75% dos usuários. Cabe ressaltar que esta pergunta não possui mais a possibilidade de múltipla resposta, ao mesmo tempo em que se aumentaram as opções possíveis. Essa medida surtiu positiva em aprimorar a acurácia na detecção dos pontos de maior interesse do usuário.

Gráfico IV.2: Qual serviço veio buscar?

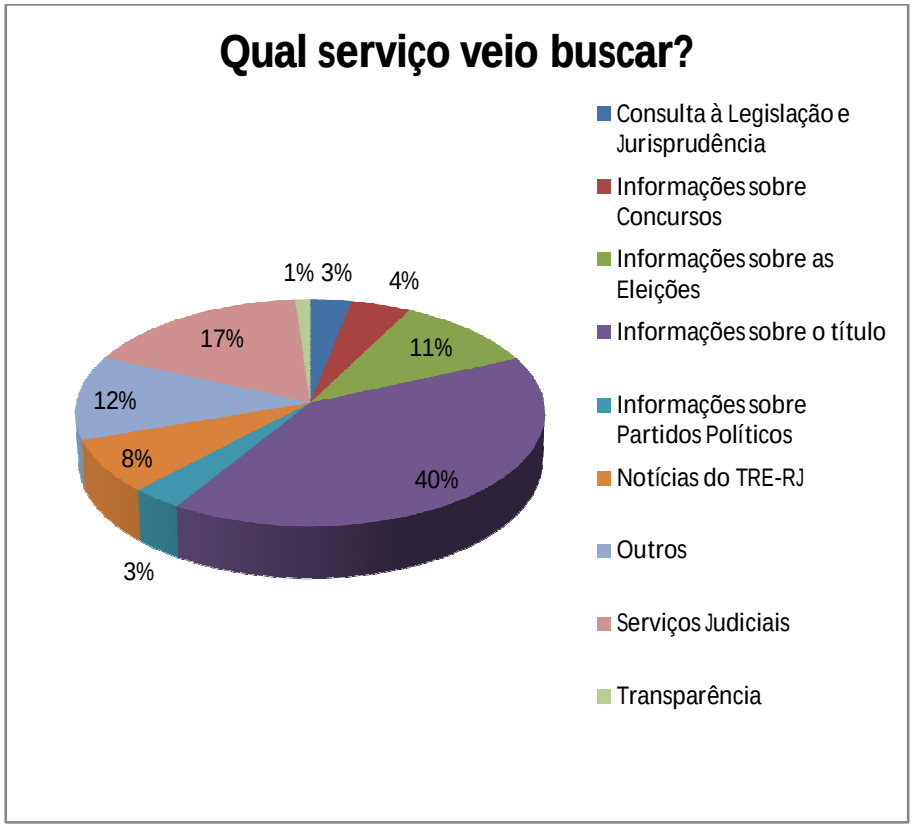
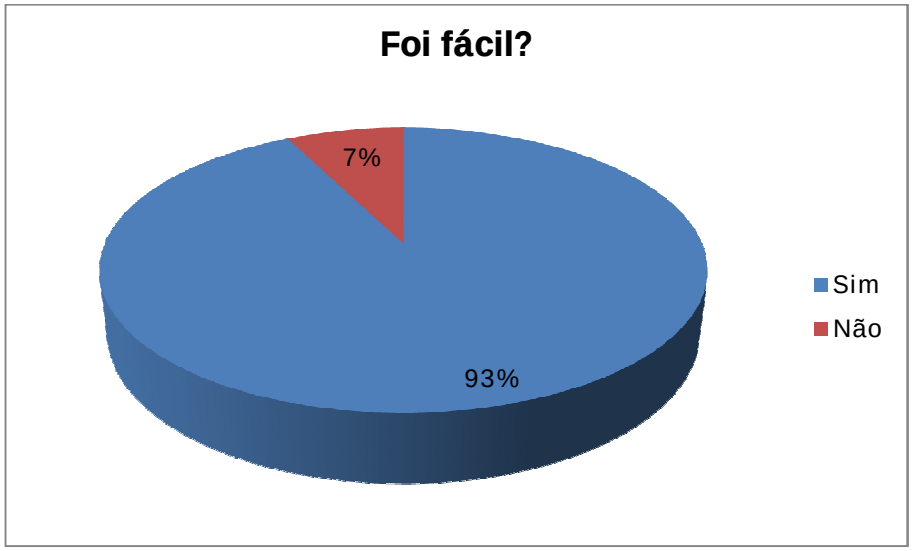


Tabela IV.4: Foi fácil?

Foi fácil?	Frequência	Percentual
Sim	536	94%
Não	34	6%
Total	**570**	**100%**

Gráfico IV.3: Foi fácil?



A maioria dos usuários que encontraram o que procuravam, classificou como fácil localizar a informação no site (93%).

3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 87,88%.

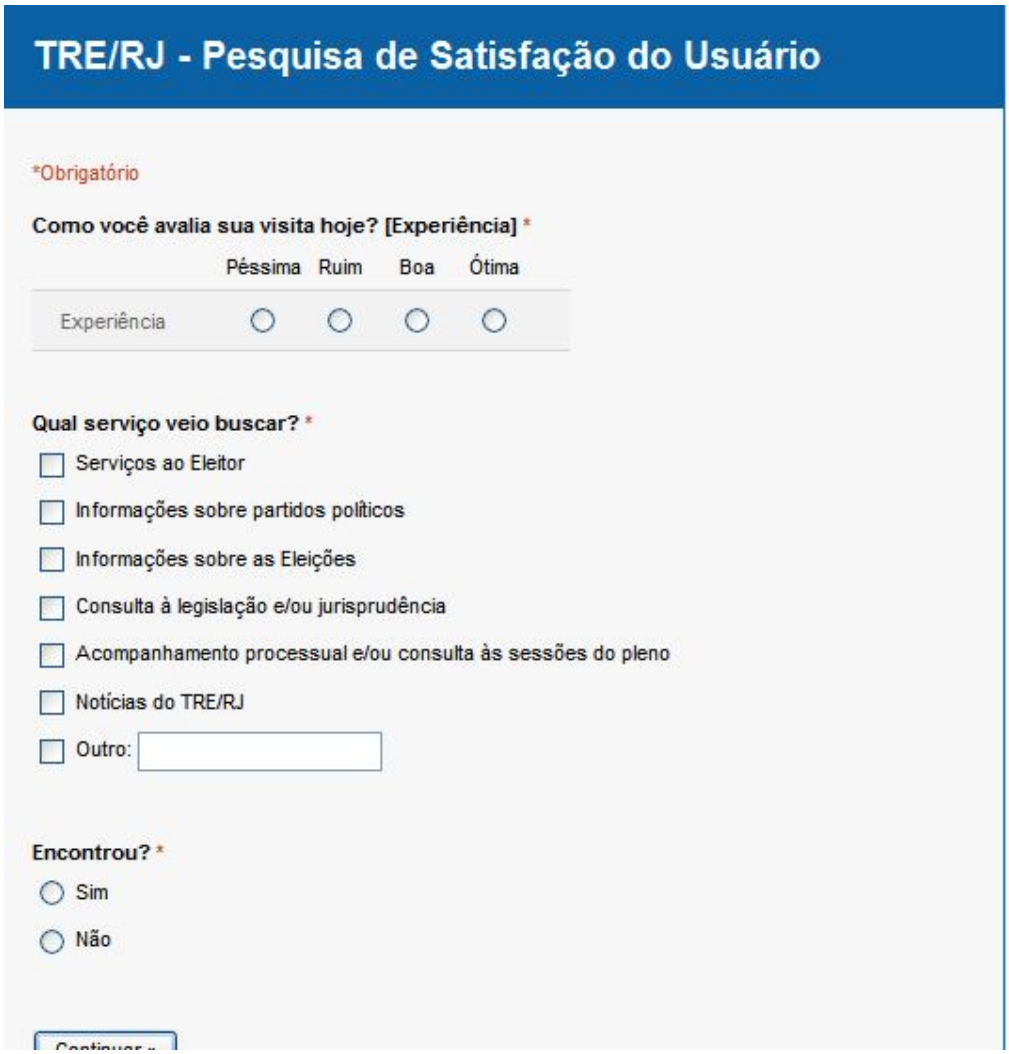
O serviço mais procurado pelo público, nesta primeira pesquisa do ano, foi “informações sobre o título”, representando 39,75% dos usuários. Sendo seguido por “serviços judiciais” e “outros”, procurados por 17,13% e 12,92% dos clientes, respectivamente.

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (80%) que buscou o *site* encontrou o que procurava, e destes, 93% classificou a procura como fácil.

Apesar de não ter sido formalizada em números, uma observação interessante ofertada pela pesquisa mostrou que uma considerável parcela das pessoas que buscaram “Outros” esteve interessada em informações sobre o recadastramento biométrico.

ANEXO IV.1 – Questionário utilizado pesquisa INTERNET

Página 1:



TRE/RJ - Pesquisa de Satisfação do Usuário

*Obrigatório

Como você avalia sua visita hoje? [Experiência] *

	Péssima	Ruim	Boa	Ótima
Experiência	○	○	○	○

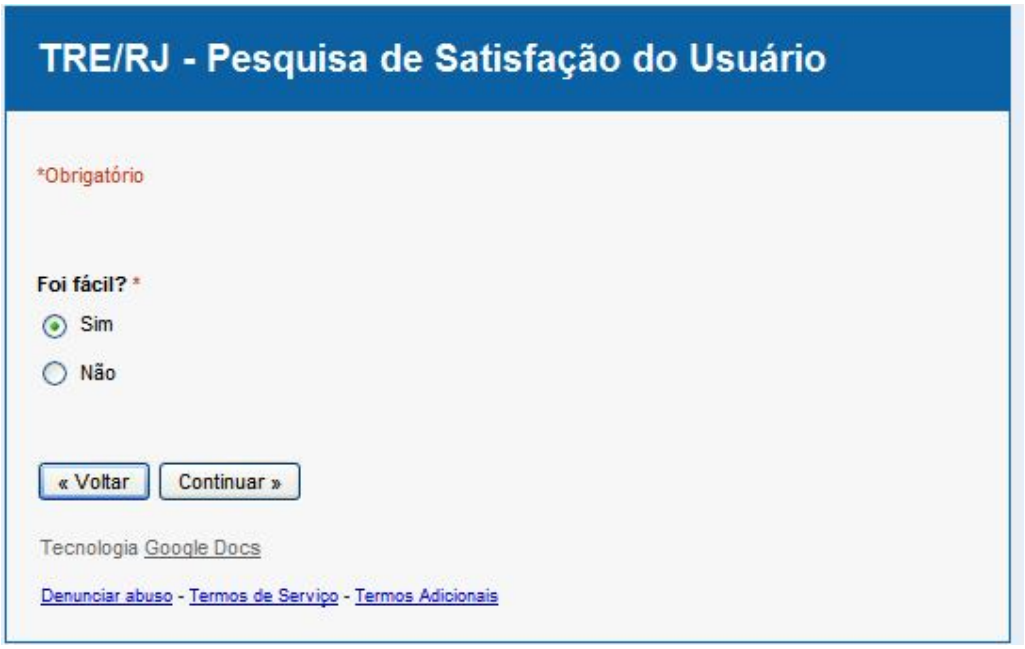
Qual serviço veio buscar? *

- ☐ 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

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