

Relatório da Pesquisa de  
Satisfação  
dos Clientes Externos do  
Tribunal Regional Eleitoral  
do Rio de Janeiro  
nº 01 - 2015



# 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 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO.....	5
5 RESULTADOS .....	6
CAPÍTULO II: PESQUISA 01_2015 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
2.4 SORTEIO DA AMOSTRA.....	9
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS.....	11
3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA.....	11
3.2 ENTRADA DE DADOS.....	11
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS.....	11
3.3.1 TABULAÇÃO .....	12
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	12
4.1 RESULTADOS POR PÓLO.....	22
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS.....	24
4.1 ANÁLISE DE DADOS POR PÓLO.....	24
CAPÍTULO III: PESQUISA 01_2015 SJD .....	30
1. METODOLOGIA .....	30
1.1 AMOSTRA .....	30

1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	30
2.	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	30
2.1	PERFIL DO USUÁRIO DA SJD.....	31
2.2	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO.....	32
2.3	AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL .....	35
2.2	AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO .....	38
3	ANÁLISE.....	41
1	METODOLOGIA .....	42
1.1	AMOSTRA .....	42
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	42
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO.....	42
2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	43
3.	CONCLUSÃO.....	46
	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO .....	47
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 .....		49
CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA....		67

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

---

## 1 APRESENTAÇÃO

O relatório 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 e CAE/RJ (Atendimento de todo o Estado), SJD e *Internet*. Os capítulos V e VI agregam as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários, integrantes ou não da amostra selecionada, preenchidos nas Zonas Eleitorais e CAE/RJ e no atendimento Processual da Secretaria Judiciária – SJD, respectivamente. Cabe ressaltar, 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 da Central de Atendimento que atende aos eleitores de todo o Estado (CAE/RJ), na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

## 3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre 23/03/2015 a 22/04/2015.

## 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 CAE/RJ, 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”)

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 em relação à última pesquisa. Das 8.310 respostas dadas a pesquisa, 7.657 classificaram o atendimento como “ótimo” ou “bom”. O que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 92,14%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

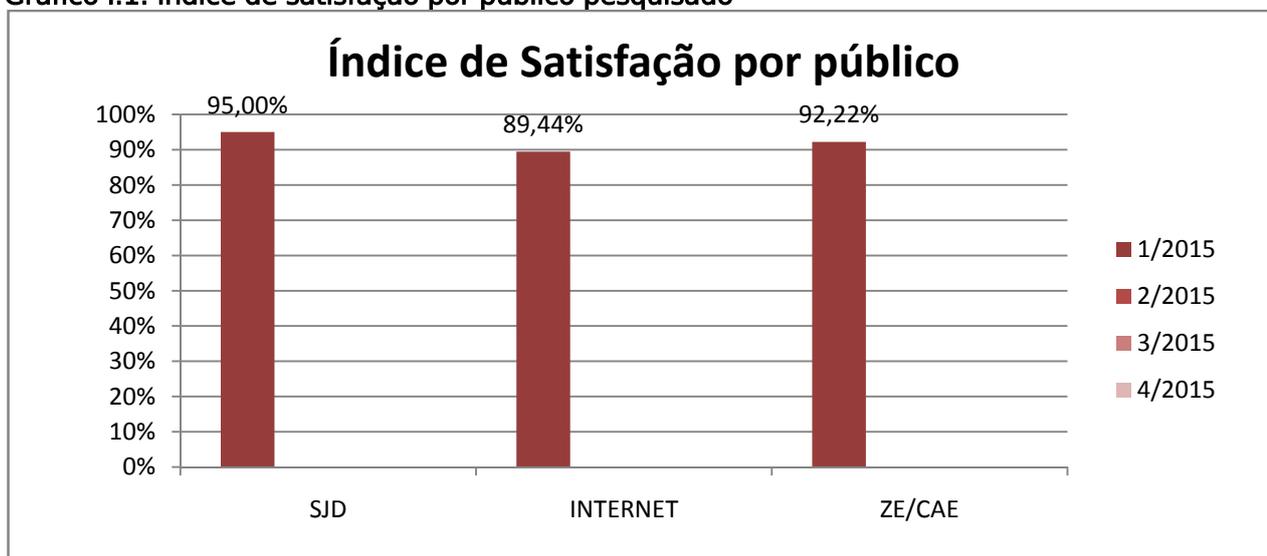
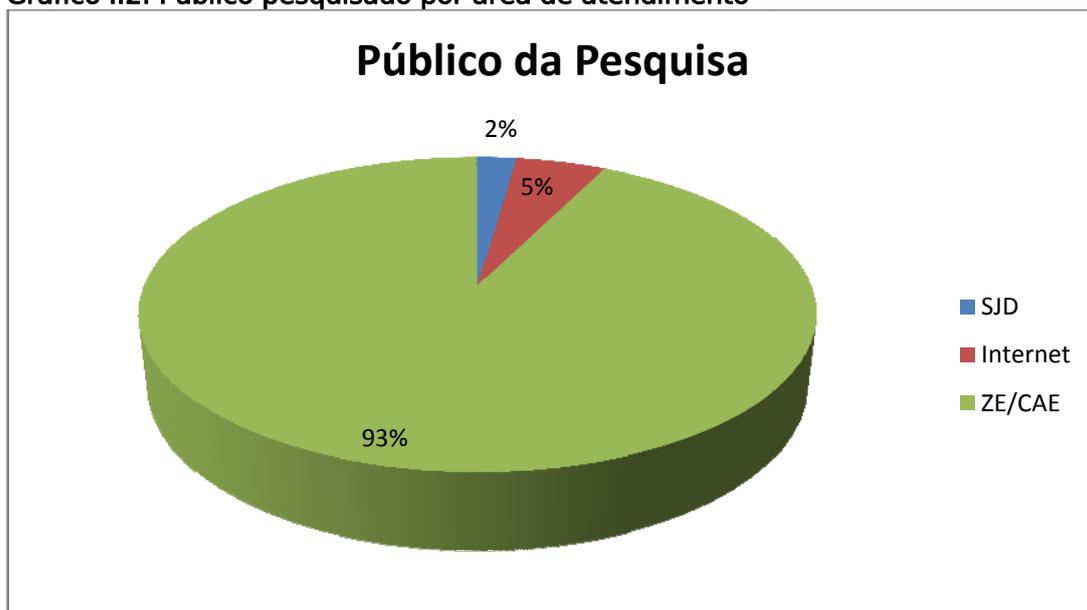


Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. Da sua análise é possível identificar que as respostas das zonas representam 93% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

# Capítulo II: Pesquisa 01\_2015 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 II.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, 27 pólos, sendo 18 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 27 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 aleatoriamente uma amostra de cartórios, selecionados 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 II.I) foi desenvolvido tendo por base as orientações do CNJ para a meta 12/2012 e contém 10 (dez) questões, sendo 9 (nove) 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**

A margem de erro estabelecida 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%.

## **2.4 SORTEIO DA AMOSTRA**

Anualmente são sorteados os cartórios que comporão a amostra em todas as pesquisas aplicadas no ano. A definição da quantidade de cartórios a serem sorteados é definida por pólo e consta da tabela que é apresentada a seguir.

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	22	22
Araruama	2	18	36
Bangu	2	16	32
Barra da Tijuca	2	31	62
Barra Mansa	1	16	16
Belford Roxo	2	13	26
Campos	2	15	30
Del Castilho	2	13	26
Duque de Caxias	2	17	34
Honório Gurgel	2	12	24
Itaboraí	2	20	40
Itaperuna	2	6	12
Jardim Botânico	3	15	45
Macaé	2	16	32
Madureira	2	16	32
Nilópolis	1	18	18
Niterói	2	19	38
Nova Friburgo	2	7	14
Nova Iguaçu	3	16	48
Olaria	2	20	40
Petrópolis	2	17	34
Queimados	1	23	23
Santa Cruz	3	22	66
São Gonçalo	3	21	63
São João de Meriti	2	12	24
Saúde	2	16	32
Volta Redonda	2	11	22
<b>Total</b>	<b>54</b>		<b>891</b>

### **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, para o ano de 2015, e os respectivos pólos encontram-se descritos na tabela 14 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. 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

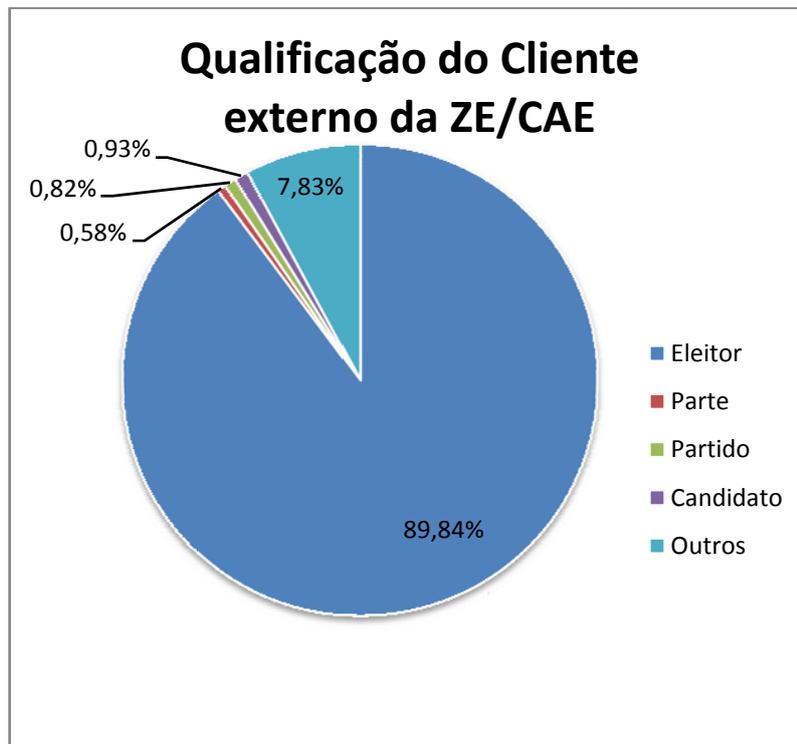
A tabulação de dados é realizada automaticamente pelo sistema e apresentada em tabelas no Excel. São geradas tabelas para cada uma das questões avaliadas, e ainda os resultados por Pólo.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	769	89,84%
Parte	5	0,58%
Partido	7	0,82%
Candidato	8	0,93%
Outros	67	7,83%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100,00%</b>

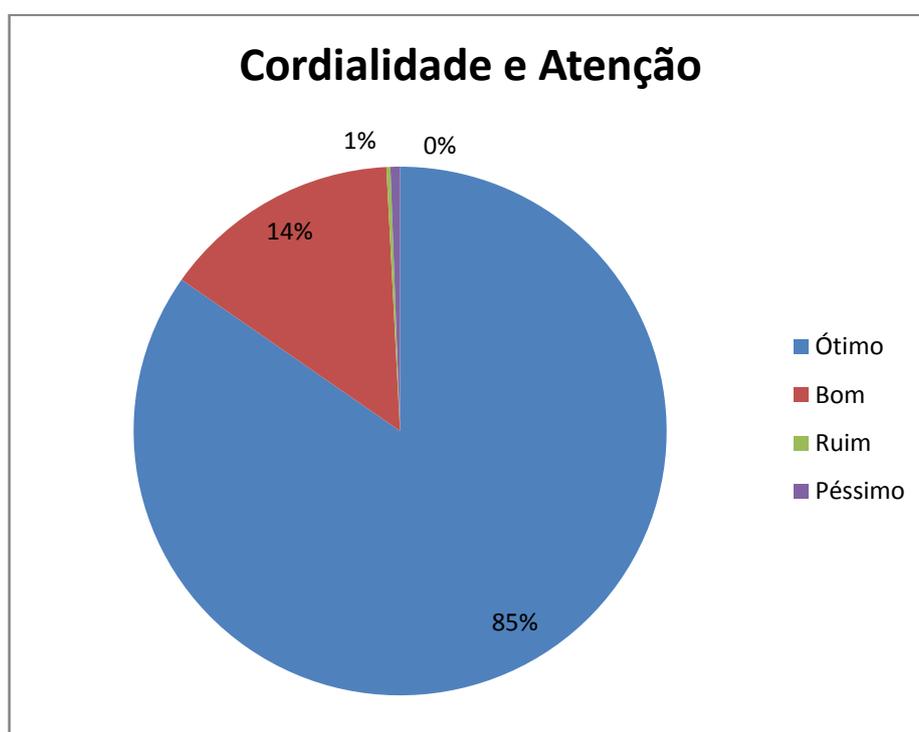
Gráfico II.1: Público atendido



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	725	84,70%
Bom	124	14,49%
Ruim	2	0,23%
Péssimo	5	0,58%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>

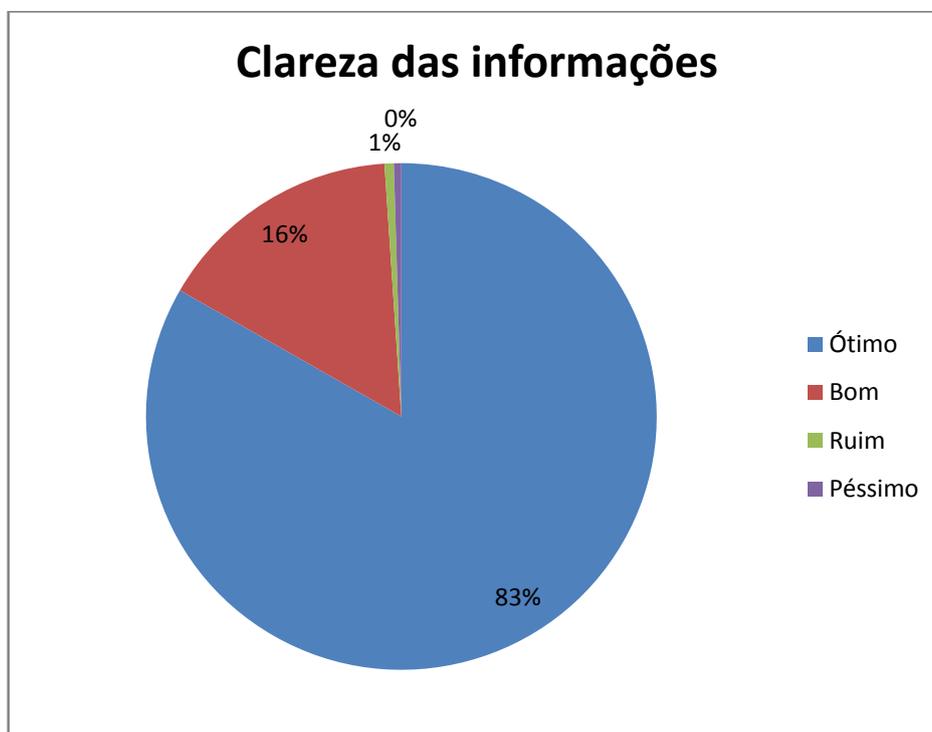
**Gráfico II.2: Avaliação do cliente sobre a “Cordialidade e atenção”**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	713	83,29%
Bom	134	15,65%
Ruim	5	0,58%
Péssimo	4	0,47%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>

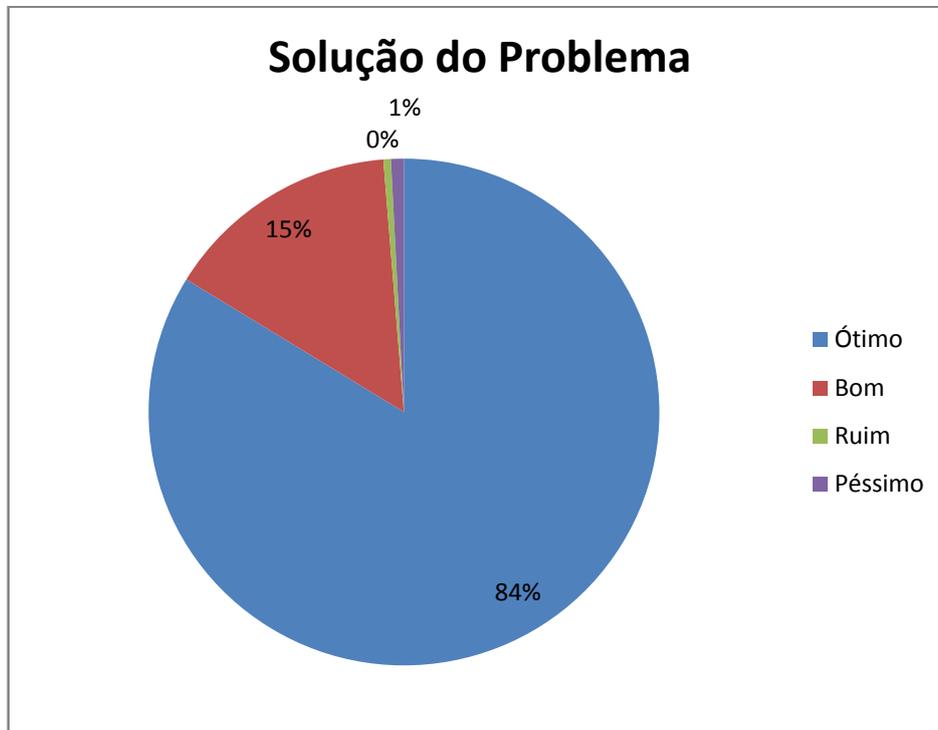
**Gráfico II.3: Avaliação do cliente da “Clareza das informações”**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	717	83,76%
Bom	128	14,95%
Ruim	4	0,47%
Péssimo	7	0,82%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>

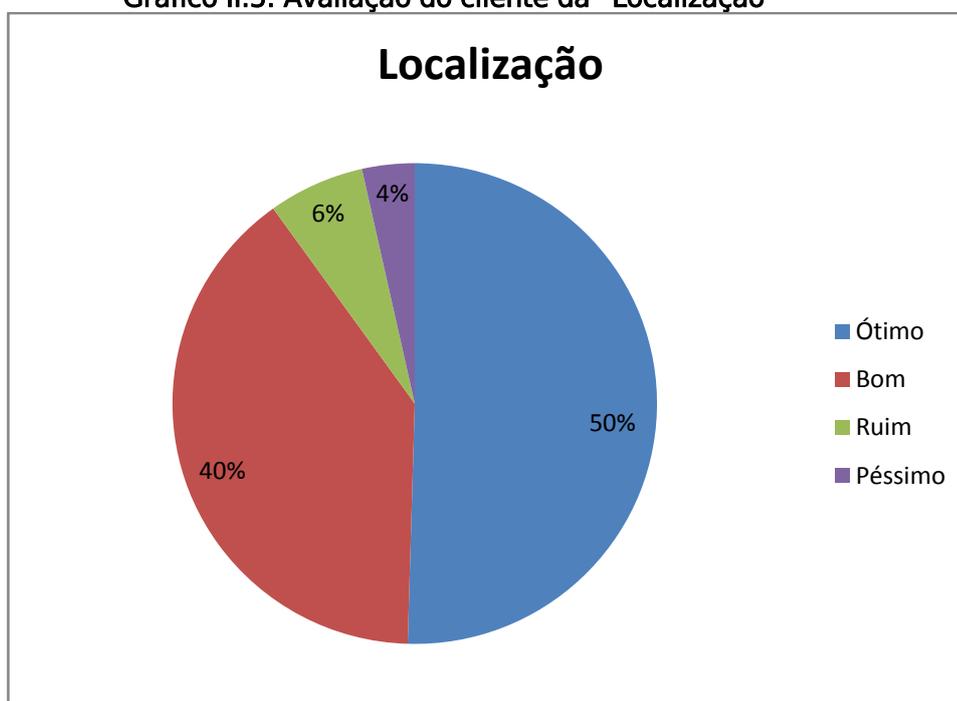
**Gráfico II.4: Avaliação do cliente da “Solução do Problema”**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	432	50,47%
Bom	339	39,60%
Ruim	55	6,43%
Péssimo	30	3,50%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>

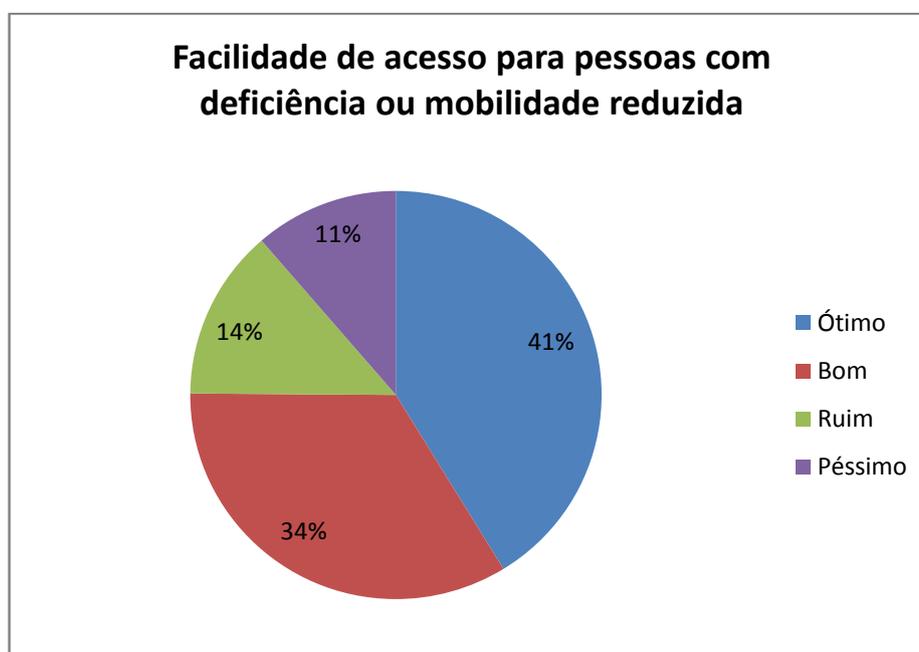
**Gráfico II.5: Avaliação do cliente da “Localização”**



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

<b>Avaliação</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	353	41,24%
Bom	290	33,88%
Ruim	116	13,55%
Péssimo	97	11,33%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>

**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	366	42,76%
Bom	369	43,11%
Ruim	72	8,41%
Péssimo	49	5,72%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>

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

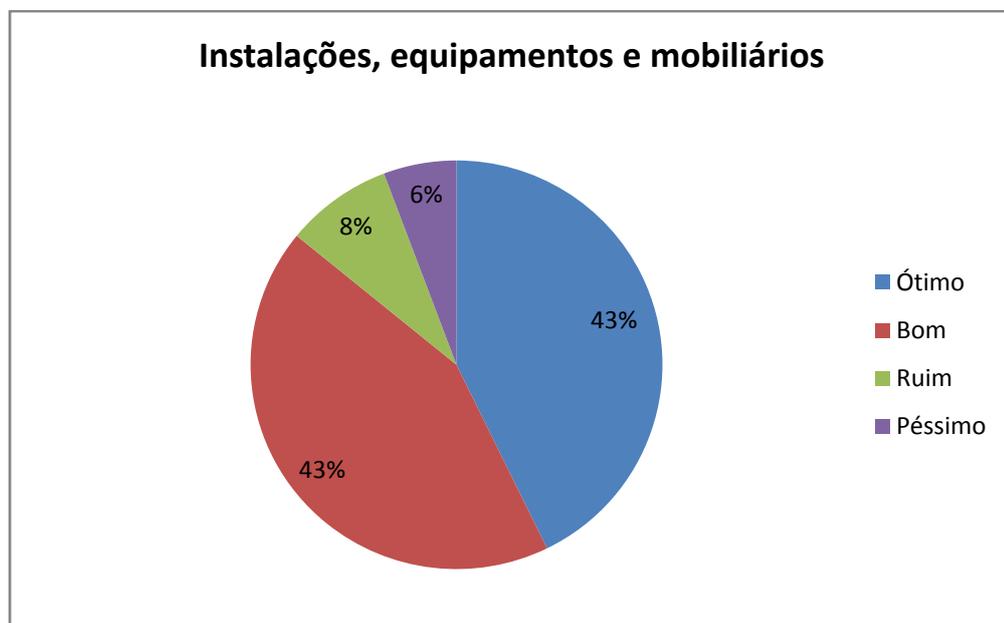


Tabela II.9: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	635	74,18%
Bom	171	19,98%
Ruim	32	3,74%
Péssimo	18	2,10%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>

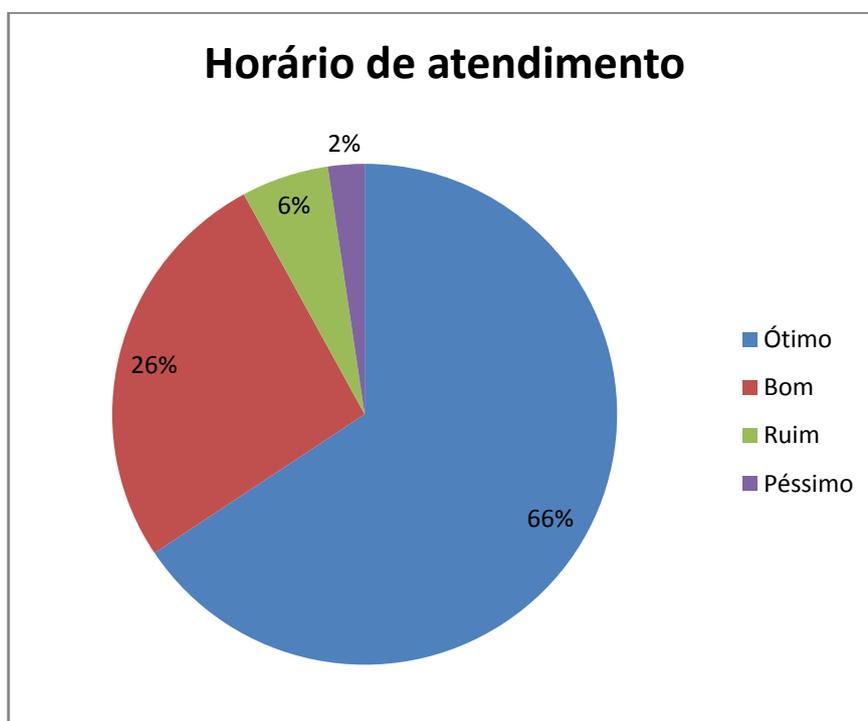
Gráfico II.8: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"



**Tabela II.10: Avaliação do cliente “Horário de atendimento”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	562	65,65%
Bom	226	26,40%
Ruim	48	5,61%
Péssimo	20	2,34%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>

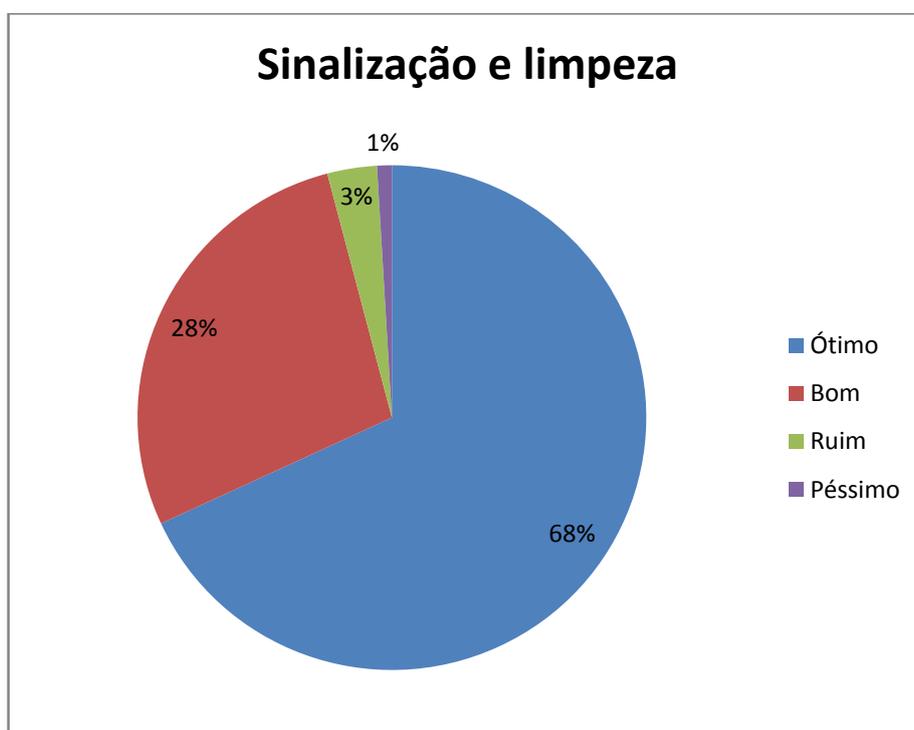
**Gráfico II.9: Avaliação do cliente “Horário de atendimento”**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	583	68,11%
Bom	238	27,80%
Ruim	27	3,15%
Péssimo	8	0,93%
<b>Total</b>	<b>856</b>	<b>100%</b>

**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 partir da análise da tabela II.12 fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Os pólos que tiveram resultados abaixo da média estão destacados.

Tais resultados demonstram a grande diferença existente na qualidade dos serviços prestados no Estado.

**Tabela II.12: Satisfação Geral por Pólo**

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	97,47%
ARARUAMA	97,33%
BANGU	95,14%
BARRA DA TIJUCA	93,19%
<b>BARRA MANSA</b>	<b>85,86%</b>
<b>BELFORD ROXO</b>	<b>80,34%</b>
<b>CAMPOS DOS GOYTACAZES</b>	<b>83,70%</b>
<b>DEL CASTILHO</b>	<b>90,04%</b>
<b>DUQUE DE CAXIAS</b>	<b>74,29%</b>
<b>HONÓRIO GURGEL</b>	<b>87,50%</b>
<b>ITABORAÍ</b>	<b>91,67%</b>
ITAPERUNA	92,59%
JARDIM BOTÂNICO	95,35%
MACAÉ	97,57%
MADUREIRA	92,36%
<b>NILÓPOLIS</b>	<b>91,92%</b>
NITERÓI	99,12%
NOVA FRIBURGO	100,00%
<b>NOVA IGUAÇU</b>	<b>86,57%</b>
OLARIA	94,59%
PETRÓPOLIS	94,77%
QUEIMADOS	91,67%
<b>SANTA CRUZ</b>	<b>89,56%</b>
SÃO GONÇALO	96,12%
SÃO JOÃO DE MERITI	98,15%
SAÚDE	96,53%
VOLTA REDONDA	96,46%
<b>Média</b>	<b>92,22%</b>

A tabela a seguir demonstra os resultados gerais por Pólo, por quesito. A tabela pretende facilitar a visualização de em qual aspecto a situação é mais crítica, considerando os Pólos. Desta forma, ao tratar os resultados a administração pode priorizar primeiro o aspecto e depois o Pólo atacar, buscando encurtar os caminhos para sanar os problemas e/ou dificuldades identificadas pelos usuários, obtendo, desta forma, o consequente aumento da satisfação com os serviços prestados.

**Tabela II.13: Avaliação do cliente por Pólo**

<b>Aspecto</b>	<b>Média</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
Cordialidade e Atenção	99,22	93,10	100,00
Clareza das Informações	99,10	93,10	100,00
Solução do Problema	98,72	89,66	100,00
Localização	91,06	62,86	100,00
<b>Facilidade PNE</b>	<b>73,94</b>	<b>18,18</b>	<b>100,00</b>
Instalações, Equipamentos e Mobiliários	86,23	54,55	100,00
Tempo de Espera	94,29	54,29	100,00
Horário de Atendimento	92,03	62,50	100,00
Sinalização e Limpeza	96,30	68,57	100,00

Da leitura da tabela acima, verifica-se que o pólo com pior resultado medido obteve 18,18% de satisfação no quesito Facilidade de acesso para os Portadores de Necessidades Especiais.

Ainda com respeito a mesma tabela, quando analisados os aspectos que compõem a satisfação fica evidente que os 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 73,94%, o índice variou entre 18,18% e 100%.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 92,14%. 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 maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 89,84% do público pesquisado.

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a Cordialidade e Atenção dispensadas e a Clareza das Informações, com índice de aprovação apurado de 99,18% e 98,95%.

O eleitor também está bastante satisfeito com a solução dada ao seu problema, quesito que alcançou a 98,71% do público pesquisado.

O Tempo de Espera alcançou 94,16% da satisfação do usuário.

A Sinalização e limpeza foram avaliadas como boa ou ótima por 95,91% dos usuários.

O horário de atendimento foi considerado bom ou ótimo por 92,06% dos usuários.

A localização foi considerada boa ou ótima por 90,07% dos clientes externos.

Já as instalações, equipamentos e mobiliários foram considerados “bons” ou “ótimos” por 85,86% dos clientes externos.

A Facilidade de Acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com 75,12% de satisfação, foi, novamente, o quesito com a pior avaliação.

### 4.1 ANÁLISE DE DADOS POR PÓLO

Os dados quando agrupados por Pólos permitem uma análise dos resultados comparativos de cada Pólo. A partir dessa análise é possível ver que o ponto crítico é a Facilidade de Acesso para Portadores de Necessidades Especiais, que embora a média da avaliação no quesito, por pólo tenha sido de 73,94, em alguns Pólos a satisfação foi de apenas 18,18% enquanto que em outros ela chegou a 100%.

## ANEXO II.I : 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

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

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

<b>Avalie a organização:</b>	<b>ÓTIMO</b>	<b>BOM</b>	<b>RUIM</b>	<b>PÉSSIMO</b>
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](http://www.tre-rj.jus.br)

**ANEXO II.II: Zonas sorteados por PÓLO**

**Tabela II.14 Cartórios selecionados e respectivos pólos**

<b>Polo</b>	<b>Zona</b>	<b>MUNICÍPIO</b>
ANGRA DOS REIS	116	ANGRA DOS REIS
ARARUAMA	96	CABO FRIO
ARARUAMA	172	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
BANGU	24	RIO DE JANEIRO
BANGU	230	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	119	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	185	RIO DE JANEIRO
BARRA MANSA	198	RESENDE
BELFORD ROXO	154	BELFORD ROXO
BELFORD ROXO	155	BELFORD ROXO
CAMPOS DOS GOYTACAZES	37	SÃO JOÃO DA BARRA
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	CAMPOS DOS GOYTACAZES
DEL CASTILHO	20	RIO DE JANEIRO
DEL CASTILHO	216	RIO DE JANEIRO
DUQUE DE CAXIAS	77	DUQUE DE CAXIAS
DUQUE DE CAXIAS	126	DUQUE DE CAXIAS
HONÓRIO GURGEL	23	RIO DE JANEIRO
HONÓRIO GURGEL	210	RIO DE JANEIRO
ITABORAÍ	63	SILVA JARDIM
ITABORAÍ	148	MAGÉ
ITAPERUNA	45	PORCIÚNCULA
ITAPERUNA	107	ITAPERUNA
JARDIM BOTÂNICO	163	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	211	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	212	RIO DE JANEIRO
MACAÉ	50	CASIMIRO DE ABREU
MACAÉ	109	MACAÉ
MADUREIRA	118	RIO DE JANEIRO
MADUREIRA	176	RIO DE JANEIRO
NILÓPOLIS	150	MESQUITA
NITERÓI	72	NITERÓI
NITERÓI	144	NITERÓI
NOVA FRIBURGO	53	DUAS BARRAS
NOVA FRIBURGO	81	NOVA FRIBURGO
NOVA IGUAÇU	82	NOVA IGUAÇU
NOVA IGUAÇU	159	NOVA IGUAÇU
NOVA IGUAÇU	250	NOVA IGUAÇU
OLARIA	162	RIO DE JANEIRO
OLARIA	169	RIO DE JANEIRO
PETRÓPOLIS	85	PETRÓPOLIS
PETRÓPOLIS	226	PETRÓPOLIS

QUEIMADOS	225	SEROPÉDICA
SANTA CRUZ	122	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	243	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	245	RIO DE JANEIRO
SÃO GONÇALO	69	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	86	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	136	SÃO GONÇALO
SÃO JOÃO DE MERITI	46	SÃO JOÃO DE MERITI
SÃO JOÃO DE MERITI	186	SÃO JOÃO DE MERITI
SAÚDE	6	RIO DE JANEIRO
SAÚDE	171	RIO DE JANEIRO
VOLTA REDONDA	74	ENGENHEIRO PAULO DE FRONTIN
VOLTA REDONDA	131	VOLTA REDONDA

**ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados**

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

<b>Polo</b>	<b>Zona</b>	<b>Número de questionários</b>
ANGRA DOS REIS	116	22
ARARUAMA	96	10
ARARUAMA	172	15
BANGU	24	16
BANGU	230	16
BARRA DA TIJUCA	119	29
BARRA DA TIJUCA	185	2
BARRA MANSA	198	11
BELFORD ROXO	154	13
BELFORD ROXO	155	13
CAMPOS DOS GOYTACAZES	37	15
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	15
DEL CASTILHO	20	22
DEL CASTILHO	216	7
DUQUE DE CAXIAS	77	18
DUQUE DE CAXIAS	126	17
HONÓRIO GURGEL	23	12
HONÓRIO GURGEL	210	12
ITABORAÍ	63	20
ITABORAÍ	148	20
ITAPERUNA	45	6
ITAPERUNA	107	6
JARDIM BOTÂNICO	163	15
JARDIM BOTÂNICO	211	14
JARDIM BOTÂNICO	212	14
MACAÉ	50	16
MACAÉ	109	16
MADUREIRA	118	16
MADUREIRA	176	16
NILÓPOLIS	150	11
NITERÓI	72	19
NITERÓI	144	19
NOVA FRIBURGO	53	7
NOVA FRIBURGO	81	7
NOVA IGUAÇU	82	16
NOVA IGUAÇU	159	8
NOVA IGUAÇU	250	24
OLARIA	162	16
OLARIA	169	23
PETRÓPOLIS	85	17

PETRÓPOLIS	226	17
QUEIMADOS	225	16
SANTA CRUZ	122	22
SANTA CRUZ	243	22
SANTA CRUZ	245	22
SÃO GONÇALO	69	21
SÃO GONÇALO	86	21
SÃO GONÇALO	136	21
SÃO JOÃO DE MERITI	46	12
SÃO JOÃO DE MERITI	186	12
SAÚDE	6	16
SAÚDE	171	16
VOLTA REDONDA	74	22
VOLTA REDONDA	131	0(*)
CAE		25

(\*) Os formulários aplicados na 131ª Zona Eleitoral foram extraviados, motivo pela qual não compuseram a amostra.

# Capítulo III: Pesquisa 01\_2015 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 23 de março de 2015 a 22 de abril de 2015.

### 1.1 AMOSTRA

Dos usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, 20 (vinte) a responderam.

### 1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário desenvolvido (ANEXO II.I) possui 10 (dez) questões, sendo 9 (nove) 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 tendo por finalidade avaliar a organização.

## 2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

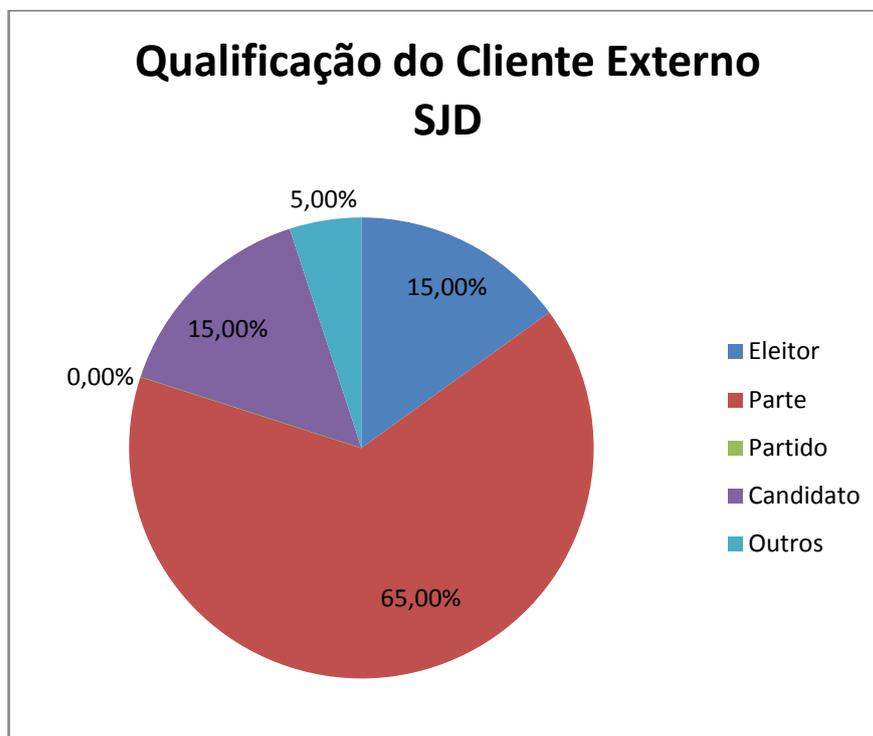
Na avaliação do Cliente Externo da SJD, o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é o de promover a melhoria contínua no serviço prestado. O resultado da pesquisa apontou a satisfação de 95% dos usuários.

## 2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	3	15,00%
Parte	13	65,00%
Partido	0	0,00%
Candidato	3	15,00%
Outros	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

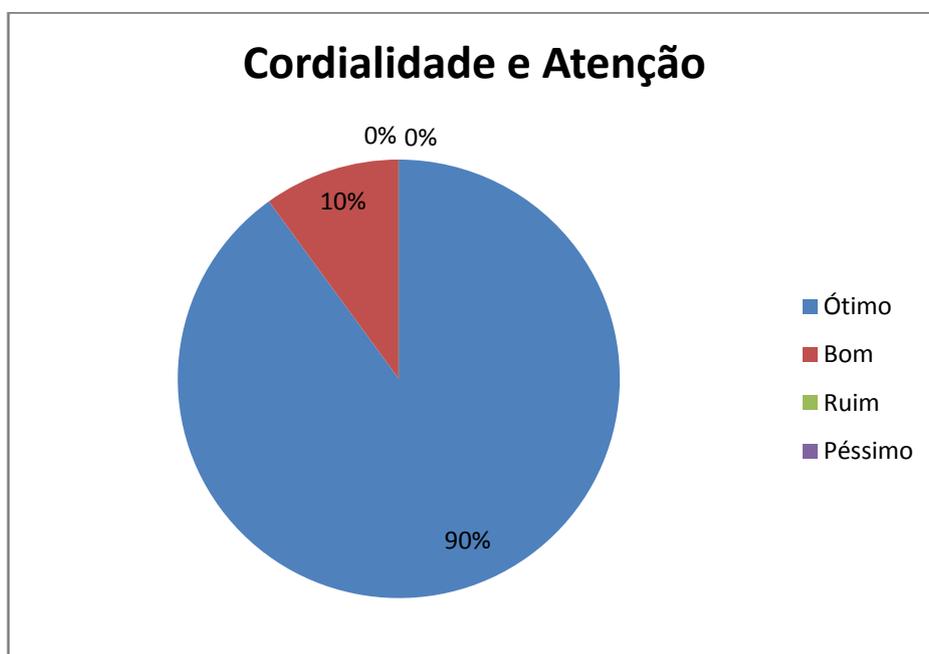


## 2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Tabela III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	18	90,00%
Bom	2	10,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

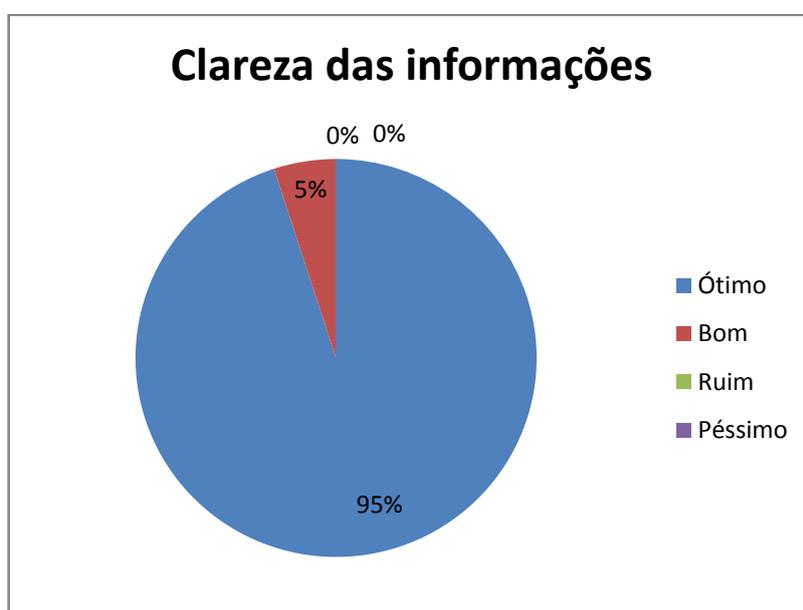
Gráfico III.2: Avaliação da cordialidade e atenção



**Tabela III.3: Avaliação da Clareza das informações**

<b>Avaliação</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	19	95,00%
Bom	1	5,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

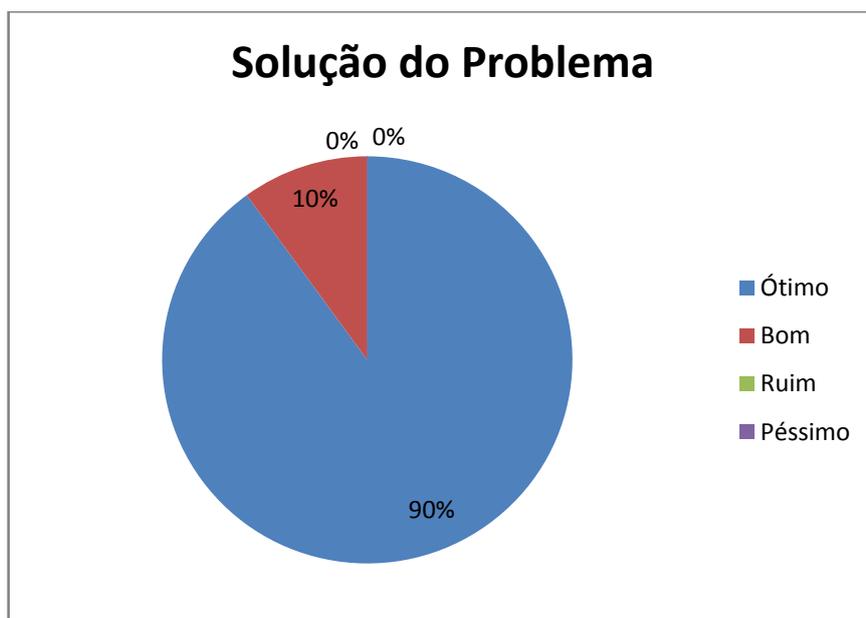
**Gráfico III.3: Avaliação da Clareza das informações**



**Tabela II I.4: Avaliação da Solução do problema**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	18	90,00%
Bom	2	10,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Gráfico III.4: Avaliação da Solução do problema**

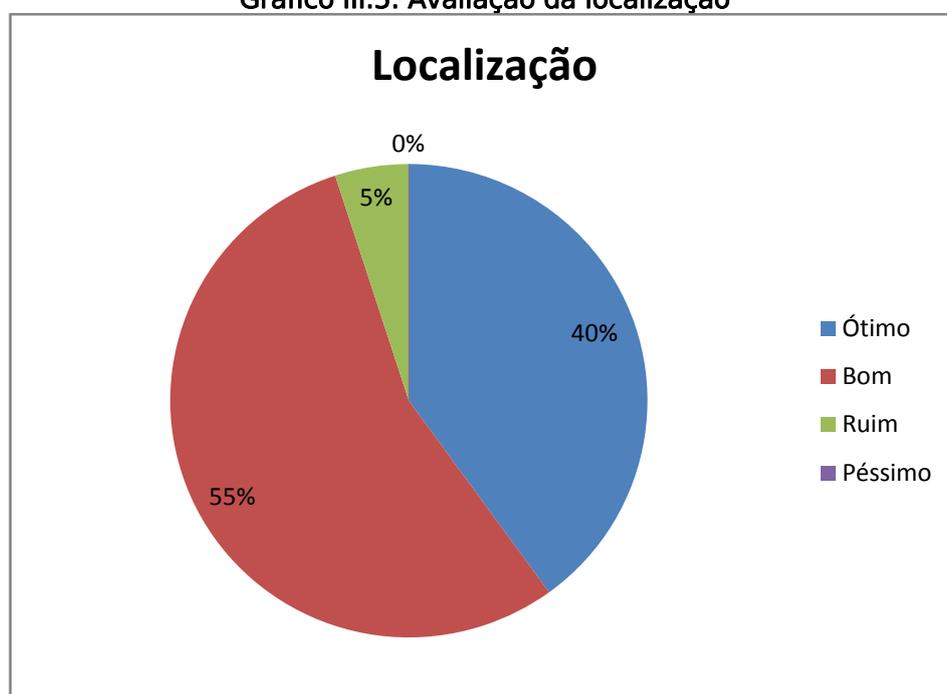


## 2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

Tabela III.5: Avaliação da localização

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	8	40,00%
Bom	11	55,00%
Ruim	1	5,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

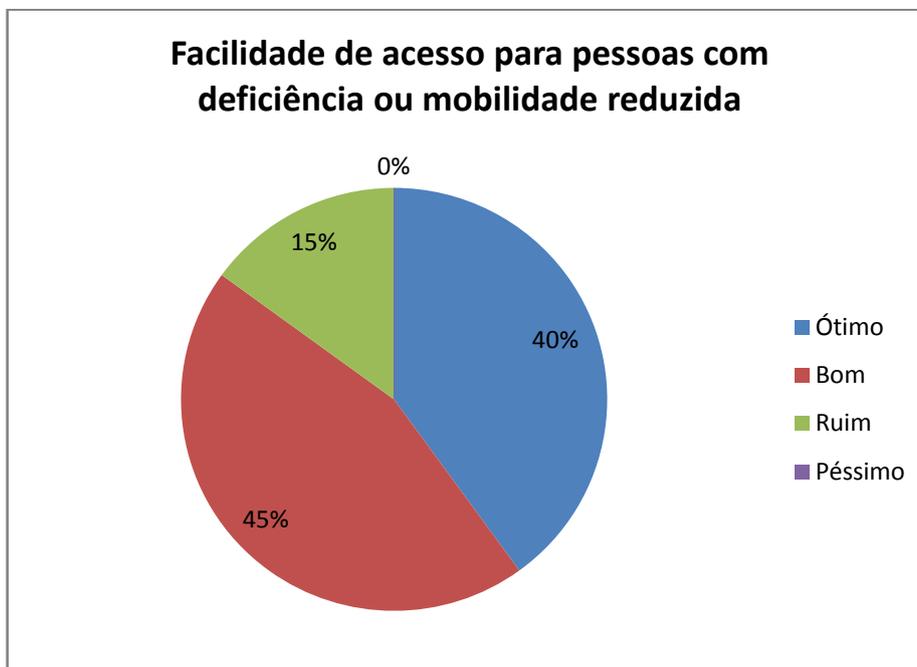
Gráfico III.5: Avaliação da localização



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	8	40,00%
Bom	9	45,00%
Ruim	3	15,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

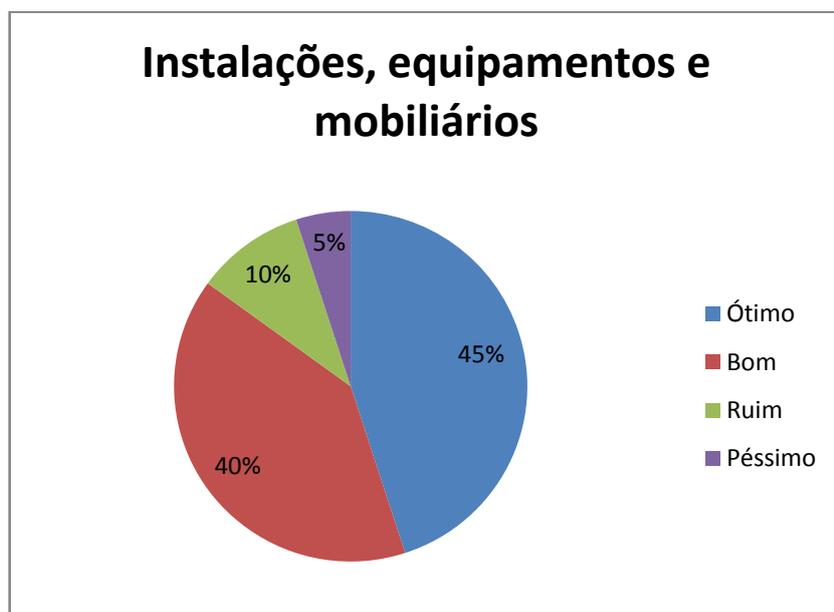
**Gráfico III.6: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	9	45,00%
Bom	8	40,00%
Ruim	2	10,00%
Péssimo	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

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

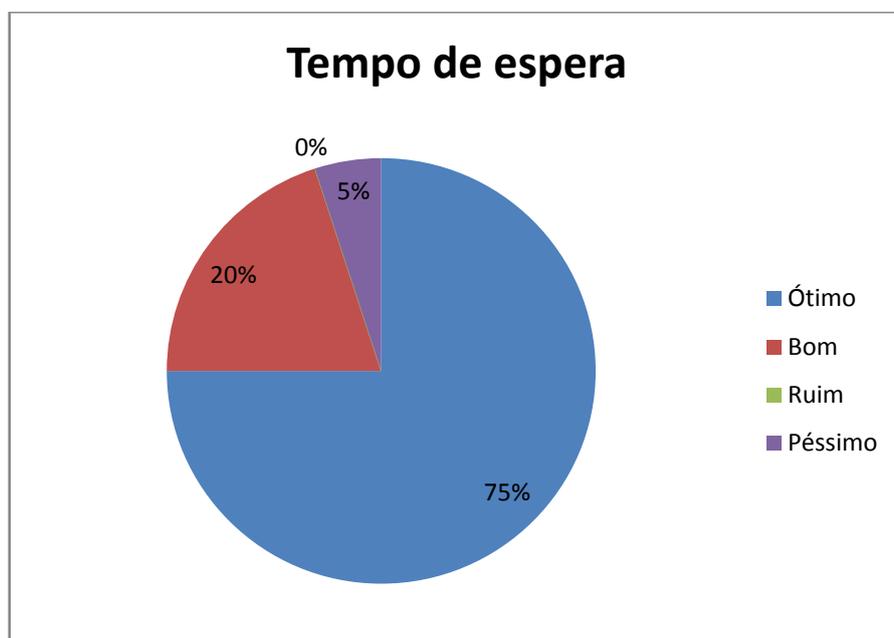


## 2.2 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Tabela III.8: Avaliação de Tempo de Espera

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	15	75,00%
Bom	4	20,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

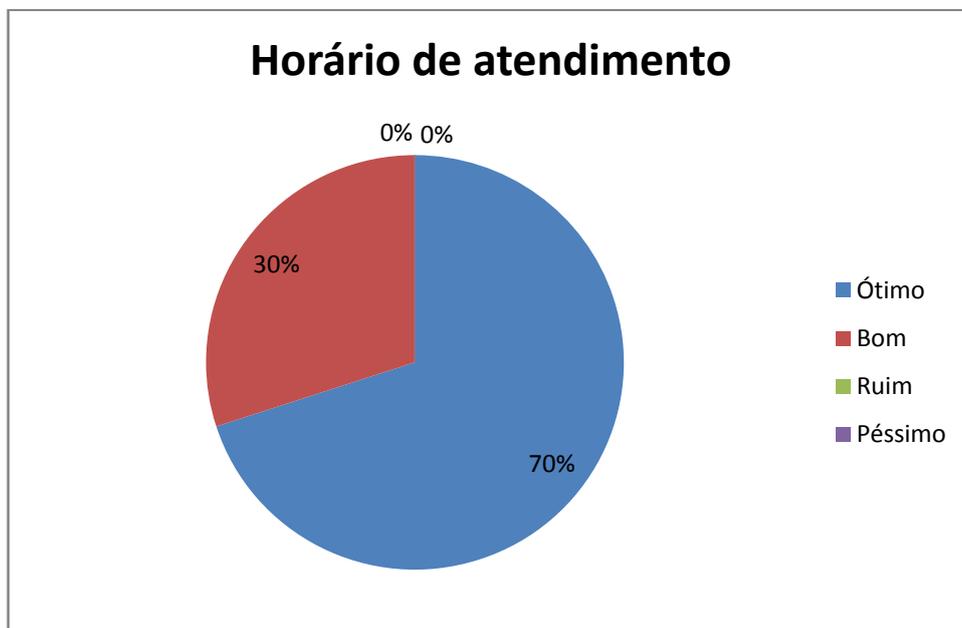
Gráfico III.8: Tempo de Espera



**Tabela III.9: Avaliação do Horário de atendimento**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	14	70,00%
Bom	6	30,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

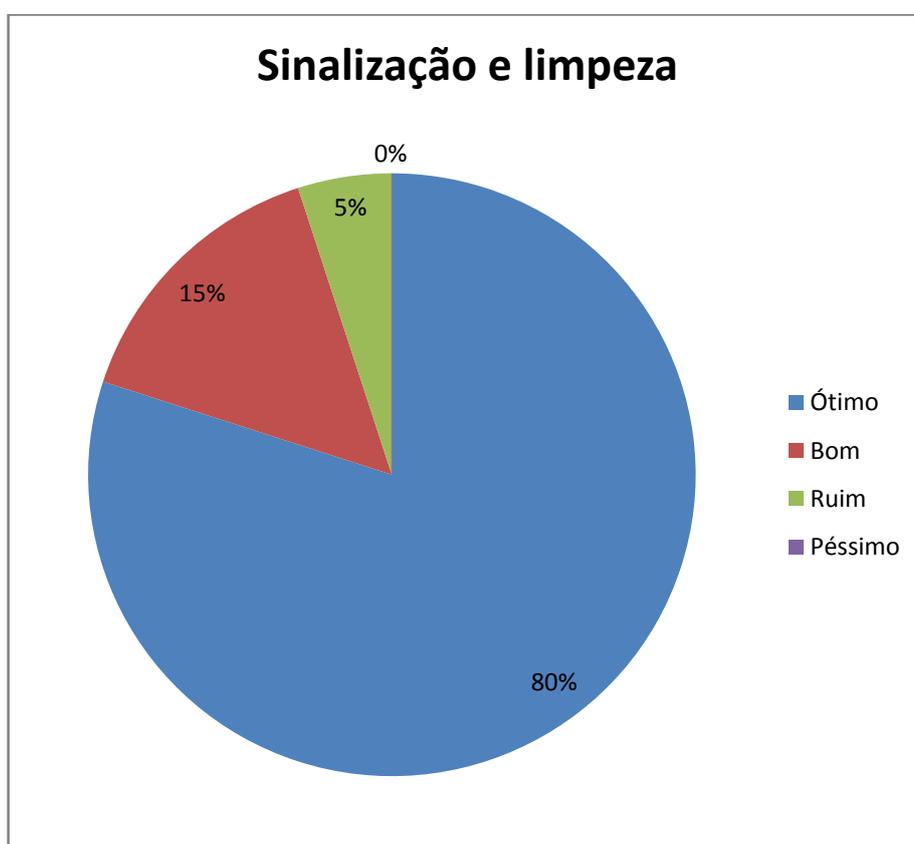
**Gráfico III.9: Avaliação do Horário de atendimento**



**Tabela III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	16	80,00%
Bom	3	15,00%
Ruim	1	5,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Gráfico III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza**



### 3 ANÁLISE

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 95%, 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 majoritariamente de advogados (65%).

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

A satisfação média com as instalações físicas foi de 88,33%. No aspecto instalações físicas, são avaliadas a satisfação com a “Localização” (95% de satisfação), a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” (85% de satisfação) e as “Instalações e equipamentos” (85% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de 96,67%. Dentro da organização são avaliadas a satisfação com o “Tempo de espera” (95% de satisfação), com o “Horário de Atendimento” (100% de satisfação) e com a “Sinalização e limpeza” (95% de satisfação).

A pesquisa aponta para a necessidade de melhorias no acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Cabe ressaltar, que amostra contou apenas com 20 formulários o que torna os resultados sujeitos a uma grande margem de erro.

# Capítulo IV: Pesquisa 01\_2015

## 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.

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 23/03/2015 e 22/04/2015.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 77.000 visitas. A pesquisa foi oferecida a 7.700 usuários, dos quais 426 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*.

#### 1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

A opinião do eleitor é coletada com auxílio de formulário desenvolvido internamente disponibilizado no site.

Após a pesquisa o sistema compila os dados em planilhas Excel.

## 2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O resultado da última pesquisa do site da *internet*, de 2015, foi satisfatório. O índice de clientes satisfeitos foi de 89,44%, o que significa que dos 426 usuários, 381 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	161	37,79%
Boa	220	51,64%
Ruim	33	7,75%
Péssima	12	2,82%
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>100,00%</b>

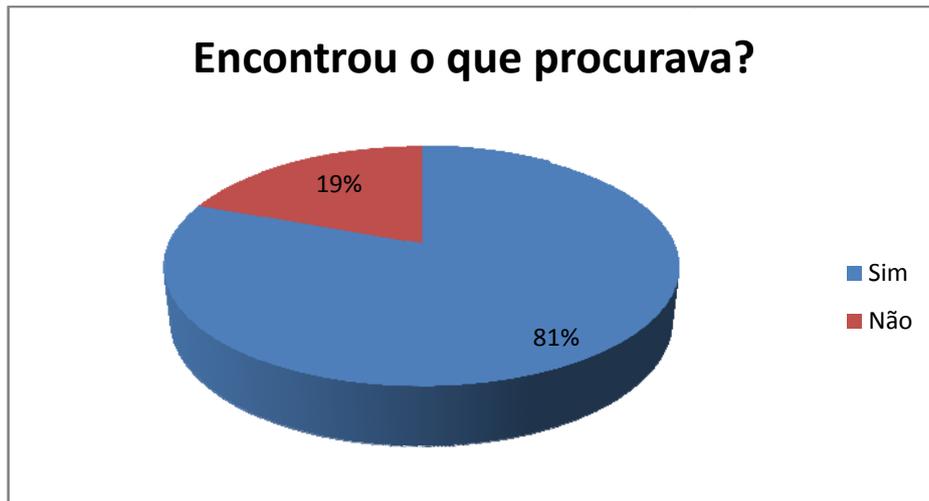
**Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?**



**Tabela IV.2: Encontrou o que procurava?**

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	344	80,75%
Não	82	19,25%
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>100,00%</b>

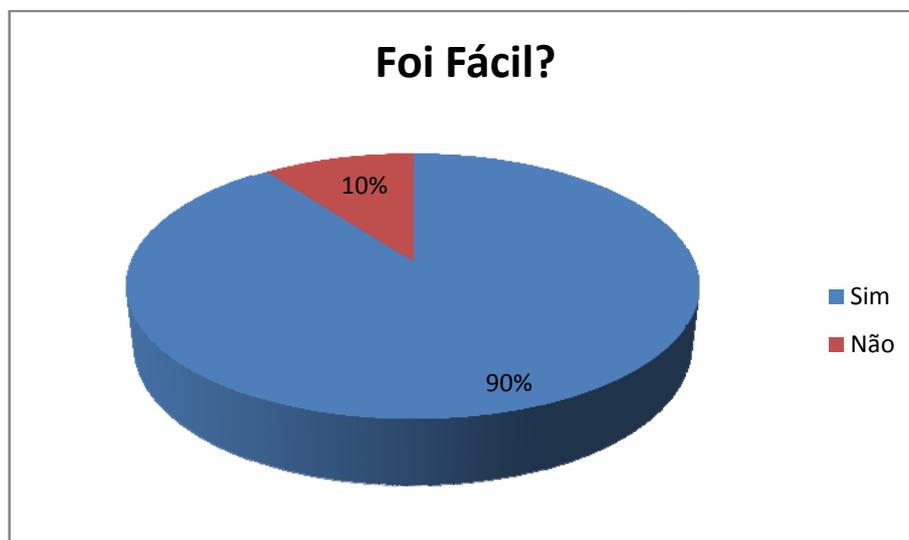
**Gráfico IV.2: Encontrou o que procurava?**



**Tabela IV.3: Facilidade de acesso ao serviço**

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	309	89,83%
Não	35	10,17%
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>100,00%</b>

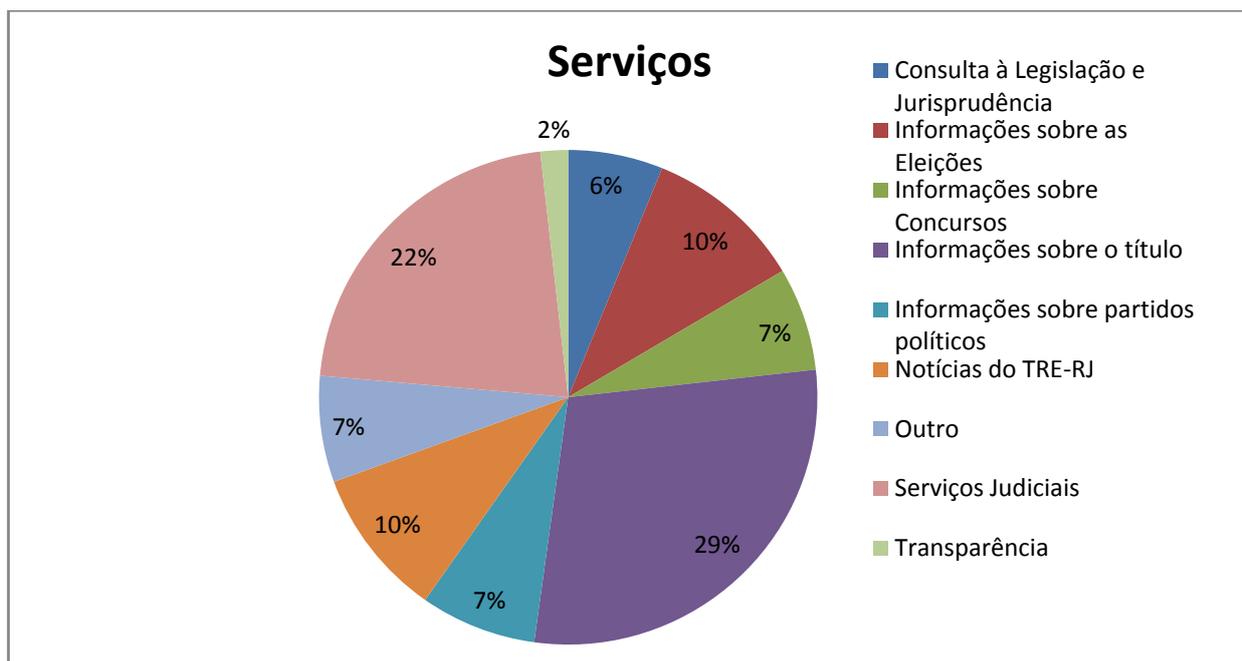
**Gráfico IV.3: Facilidade de acesso ao serviço**



**Tabela IV.4: Tabela de distribuição de frequência dos serviços procurados no site**

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	31	6,15%
Informações sobre as Eleições	52	10,32%
Informações sobre Concursos	34	6,75%
Informações sobre o título	146	28,97%
Informações sobre partidos políticos	38	7,54%
Notícias do TRE-RJ	49	9,72%
Outro	35	6,94%
Serviços Judiciais	110	21,83%
Transparência	9	1,79%
<b>Total</b>	<b>504</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico IV.4: Qual serviço veio buscar?**



### 3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 89,44%.

O serviço mais procurado pelo público foi o “informações sobre o título”, representando 28,97% dos usuários. Sendo seguido por “serviços judiciais”, representando 21,83% dos usuários.

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (80,75%) que buscou o *site* encontrou o que procurava. Desse total 89,83% dos usuários achou fácil o que procurava o que significa dizer que o site tem uma ótima navegabilidade.

## ANEXO IV.I –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

1. Como você avalia sua visita hoje?

Ótima

Boa

Ruim

Péssima

2. Qual serviço veio buscar?

Informações sobre o título (Primeira e segunda via, alteração de dados, transferência, cancelamento, regularização, justificativa, recadastramento)

Serviços Judiciais (Certidões, Acompanhamento Processual, Comprovante de Votação, Diário da Justiça Eletrônico, consulta às sessões do pleno)

Transparência (Licitações, contratos, compras, gastos com recursos humanos, gestão orçamentária e fiscal)

Consulta à Legislação e Jurisprudência

Informações sobre as Eleições

Informações sobre partidos políticos

Informações sobre Concursos

Notícias do TRE-RJ (resultados de julgamentos, campanhas institucionais, decisões administrativas)

Outro

3. Conseguiu a informação desejada?

- Não
- O serviço estava fora do ar.
- A informação ou serviço não está disponível no site.
- Preenchi todos os dados do formulário, mas está retornando um erro.
- As informações estão incompletas.

4. Por que a informação não foi obtida?

- O serviço estava fora do ar.
- A informação ou serviço não está disponível no site.
- Preenchi todos os dados do formulário, mas está retornando um erro.
- As informações estão incompletas.

Enviar