

Relatório da Pesquisa de  
Satisfação  
do Cliente Externo do  
Tribunal Regional Eleitoral  
do Rio de Janeiro  
nº 01 - 2016



# SUMÁRIO

---

SUMÁRIO .....	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ.....	5
1 OBJETIVO DA PESQUISA.....	5
2 APRESENTAÇÃO.....	5
3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS .....	5
3.1 DESENHO AMOSTRAL .....	6
4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS .....	7
4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA.....	7
4.2 ENTRADA DE DADOS .....	7
4.3 TRATAMENTO DOS DADOS.....	7
4.4 TABULAÇÃO.....	8
5 PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	8
6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO .....	8
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS.....	9
CAPÍTULO II: PESQUISA 01_2016 ZES.....	10
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS.....	10
2 RESULTADOS POR POLO .....	20
3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS .....	21
CAPÍTULO III: PESQUISA 01_2016 SJD.....	22
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA .....	22
2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA.....	32
CAPÍTULO IV: PESQUISA 01_2016 INTERNET .....	33
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET .....	33
2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET.....	37
ANEXO I: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO .....	38
ANEXO II: TABELAS E QUESTIONÁRIOS.....	60



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

---

## 1 OBJETIVO DA PESQUISA

A Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ 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 APRESENTAÇÃO

O relatório tem a seguinte estrutura:

- Capítulo I - apresenta a Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral e seus resultados;
- Capítulos II, III e IV - apresenta os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: zonas eleitorais (ZEs) e Central de Atendimento ao Eleitor (CAE) - sede (atendimento de todo o estado), Secretaria Judiciária (SJD) e *Internet*;
- 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 - sede e no atendimento processual da Secretaria Judiciária (SJD), respectivamente.

## 3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários físicos nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados, da Central de Atendimento ao Eleitor - sede e nos balcões de atendimento da Secretaria Judiciária, conforme modelo constante na figura II.1 do anexo II. Os referidos formulários foram oferecidos a todos os usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação. O questionário desenvolvido possui 10 questões, sendo 9 de múltipla escolha e 1 aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários. As questões de múltipla escolha 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.

Para a pesquisa com o público da internet foi elaborado um formulário eletrônico, conforme modelo constante na figura II.2 do anexo II. Os referidos formulários foram oferecidos a uma parcela dos usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação. O questionário contém quatro questões de múltipla escolha que avaliam a visita, identificam qual serviço veio buscar, se a informação desejada foi encontrada e, em caso de resposta negativa à questão anterior, qual o motivo do insucesso.

### 3.1 DESENHO AMOSTRAL

Uma vez que a pesquisa tem foco no atendimento ao cliente externo, foram apartadas três populações-alvo distintas em razão do ponto de atendimento, a saber: usuários dos serviços nas zonas eleitorais (ZEs) e da Central de Atendimento ao Eleitor - sede, na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

O estado do Rio de Janeiro é composto por 249 zonas eleitorais. A sede da zona eleitoral é o cartório eleitoral, que via de regra, atende o público domiciliado em sua circunscrição.

O TRE-RJ adota a divisão por polos para vários fins. Essa divisão agrupa zonas eleitorais por região geográfica. No Estado são, ao todo, 27 polos, sendo 18 no interior e 9 na capital. A utilização dos polos para estratificação da população objetivou garantir que o público externo 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 respectivo polo e, para cada zona eleitoral, o número de formulários é definido proporcionalmente ao tamanho do estrato.

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

No primeiro estágio, foram sorteados os cartórios que comporiam a amostra em todas as pesquisas aplicadas no ano. A definição da quantidade de cartórios a serem sorteados é definida por polo e consta da tabela II.2 do anexo II, sendo certo que foram selecionados 20% dos cartórios de cada polo. Para tanto, foi utilizado o sistema de Sorteio de Pesquisa de Satisfação de sorteio de pesquisa, desenvolvido especificamente para esse fim. No segundo estágio, os usuários que compareceram aos cartórios no período da pesquisa foram convidados a respondê-la.

Para realização da pesquisa com os usuários da Secretaria Judiciária, foram disponibilizados formulários conforme figura II.1 do anexo II no balcão de atendimento da

Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões. Já para o público da internet, a pesquisa foi oferecida, conforme figura II.2 do anexo II, a 10% dos usuários que visitaram o site.

## **4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS**

### **4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA**

Os cartórios sorteados para aplicação da pesquisa no ano de 2016 e os respectivos polos encontram-se descritos na tabela II.3 do anexo II.

A última fase de seleção da amostra dos cartórios eleitorais 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 do anexo II.

Para o público da Secretaria Judiciária, onde a população é flutuante, o que dificulta a definição de uma amostra adequada, e o público respondente é infinitamente menor, todos os formulários válidos são contabilizados.

### **4.2 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.

### **4.3 TRATAMENTO DOS DADOS**

Os formulários enviados pelos cartórios à Comissão de Pesquisa de Satisfação são selecionados, de forma aleatória, no quantitativo de formulários necessários para compor a amostra. Caso algum cartório não atinja o número necessário, são utilizados formulários do mesmo polo com a finalidade de compor a amostra do conglomerado. Após essa separação, a comissão envia os formulários para a ASPLAN, identificando quais farão parte da amostra.

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 excluídos e, quando possível, substituídos por outros do mesmo cartório e, em último caso, do mesmo polo, exceto se a hipótese ocorrer na pergunta de número 1. Neste caso, o procedimento será digitar “5”, que classificará o cliente como “outros”.

#### 4.4 TABULAÇÃO

Ao final da entrada de dados, a tabulação é realizada automaticamente por sistema próprio e apresentada em tabelas no Excel. São geradas tabelas para cada uma das questões avaliadas e para os resultados por polo, bem como os resultados da pesquisa com o público da Internet.

### 5 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa é realizada trimestralmente, tendo sido a atual aplicada entre 14 de março e 12 de abril de 2016.

### 6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O Índice de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ será calculado da seguinte forma: total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “ótimo” e “bom”) dividido pelo total de respostas à pesquisa. Para efeito do cálculo, serão consideradas conjuntamente todas as respostas das pesquisas dos públicos dos cartórios eleitorais e CAE - sede, 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

## 7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O resultado geral apresentou índice satisfatório, superior a 88%. Das 10.256 respostas dadas a pesquisa, 9.069 apresentaram resultado “ótimo” ou “bom”, o que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 88,43%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

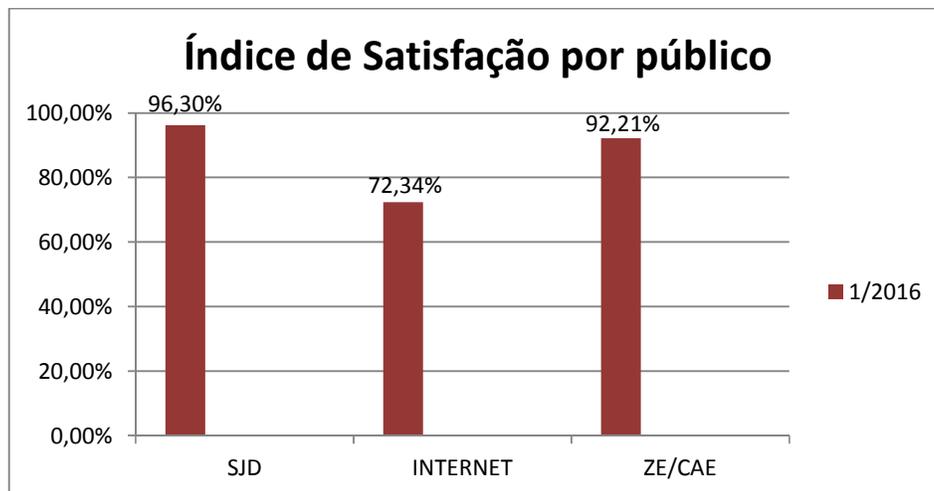
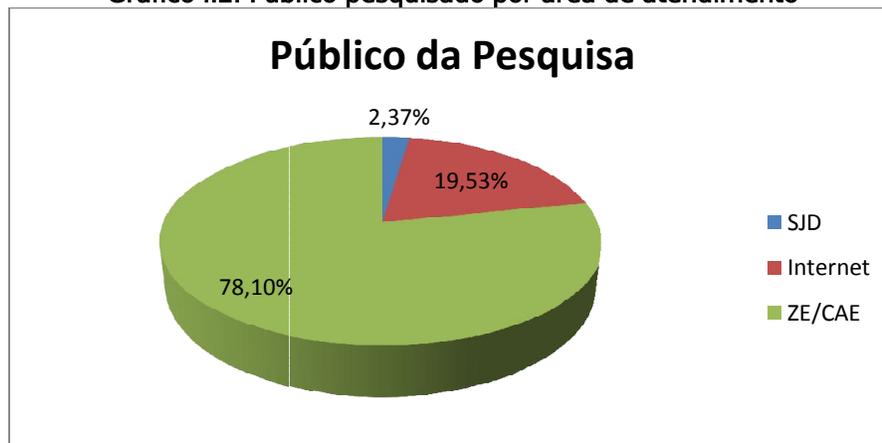


Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. De sua análise é possível identificar que as respostas das zonas representam 78,10% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

# Capítulo II: Pesquisa 01\_2016 ZEs

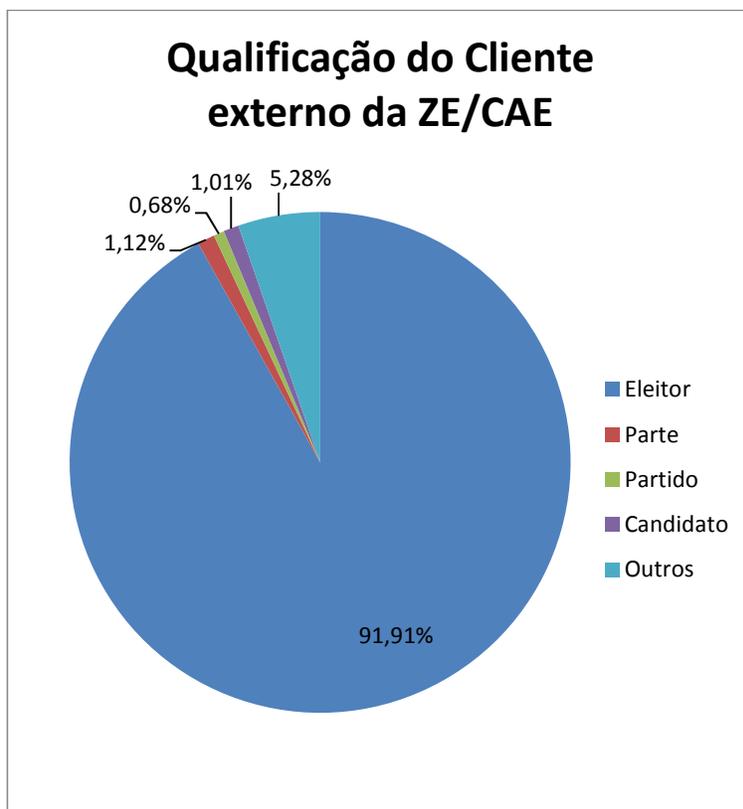
---

## 1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

Tabela II.1: Qualificação do cliente externo das ZEs

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	818	91,91%
Parte	10	1,12%
Partido	6	0,68%
Candidato	9	1,01%
Outros	47	5,28%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

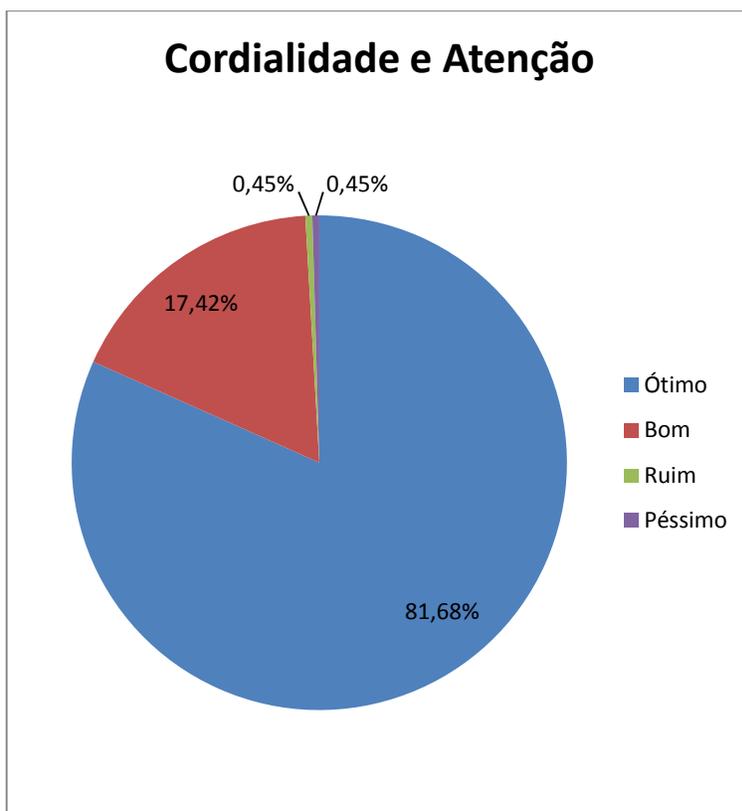
Gráfico II.1: Público atendido



**Tabela II.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	727	81,68%
Bom	155	17,42%
Ruim	4	0,45%
Péssimo	4	0,45%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

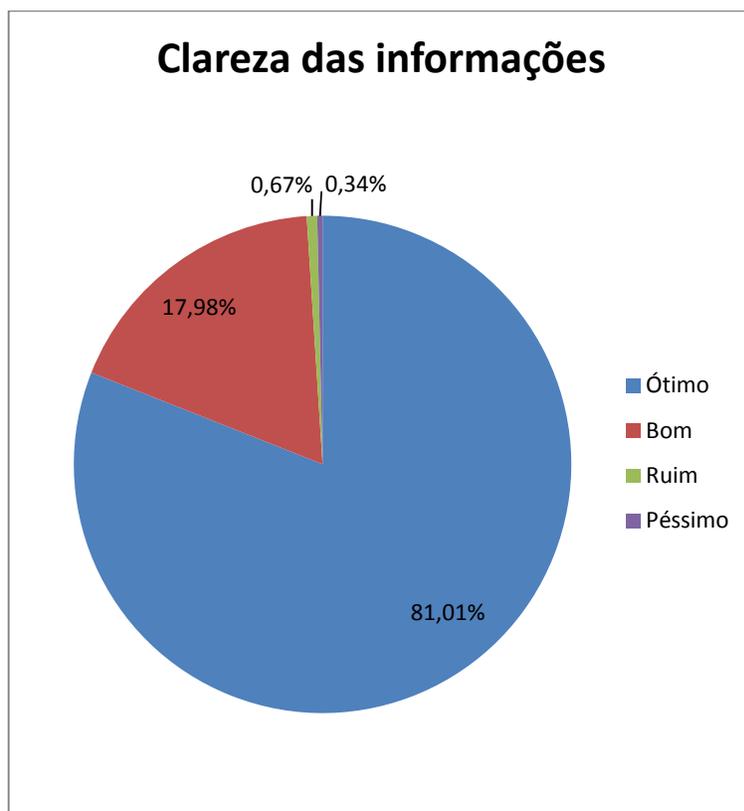
**Gráfico II.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”**



**Tabela II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	721	81,01%
Bom	160	17,98%
Ruim	6	0,67%
Péssimo	3	0,34%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

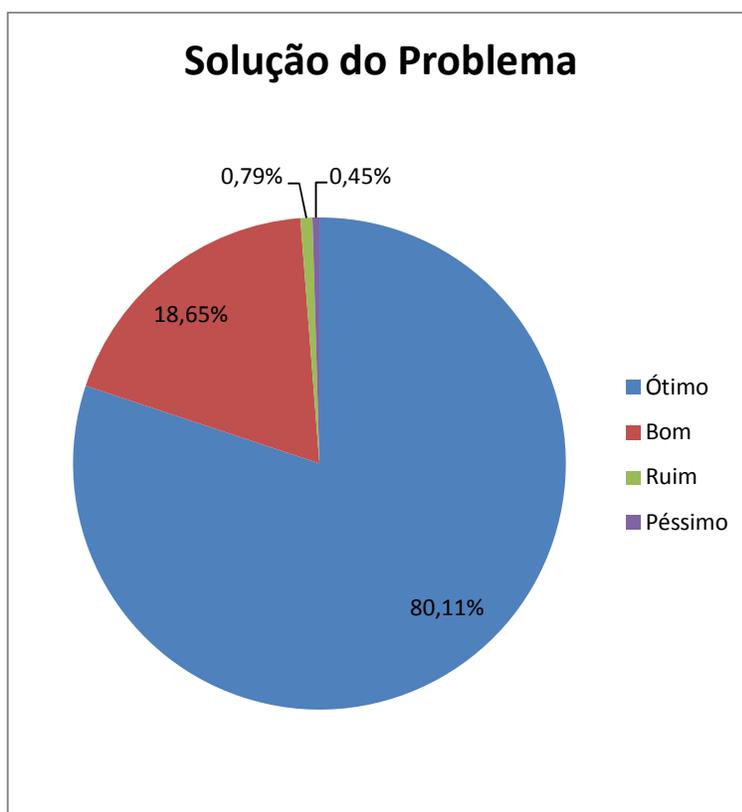
**Gráfico II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”**



**Tabela II.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	713	80,11%
Bom	166	18,65%
Ruim	7	0,79%
Péssimo	4	0,45%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

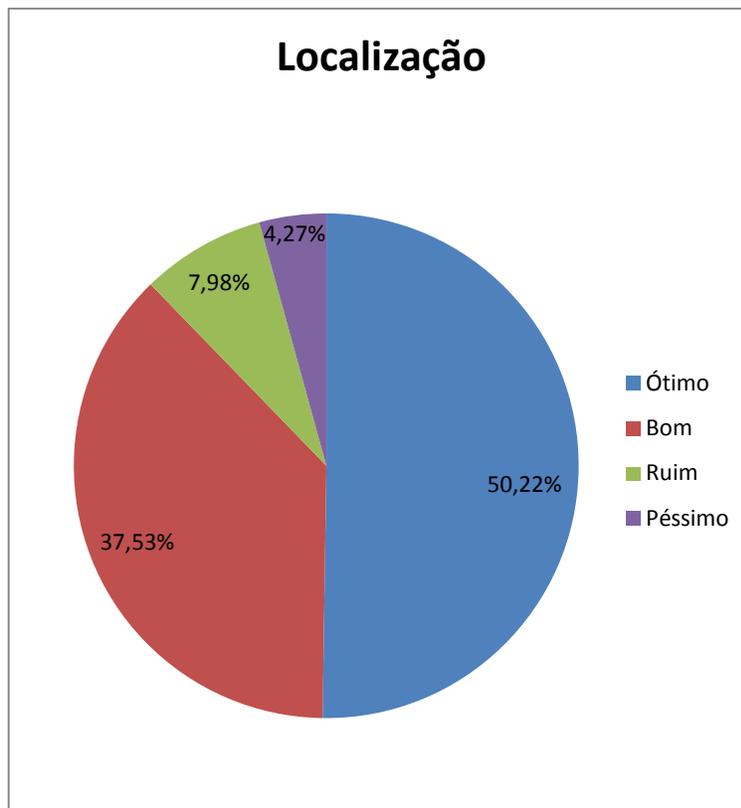
**Gráfico II.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do Problema”**



**Tabela II.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	447	50,22%
Bom	334	37,53%
Ruim	71	7,98%
Péssimo	38	4,27%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

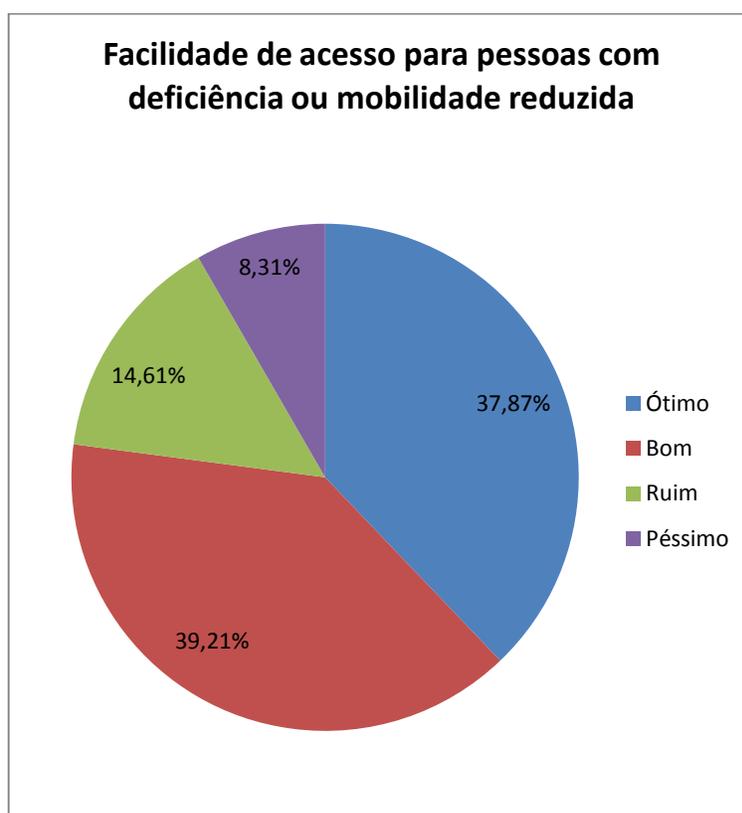
**Gráfico II.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”**



**Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	337	37,87%
Bom	349	39,21%
Ruim	130	14,61%
Péssimo	74	8,31%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

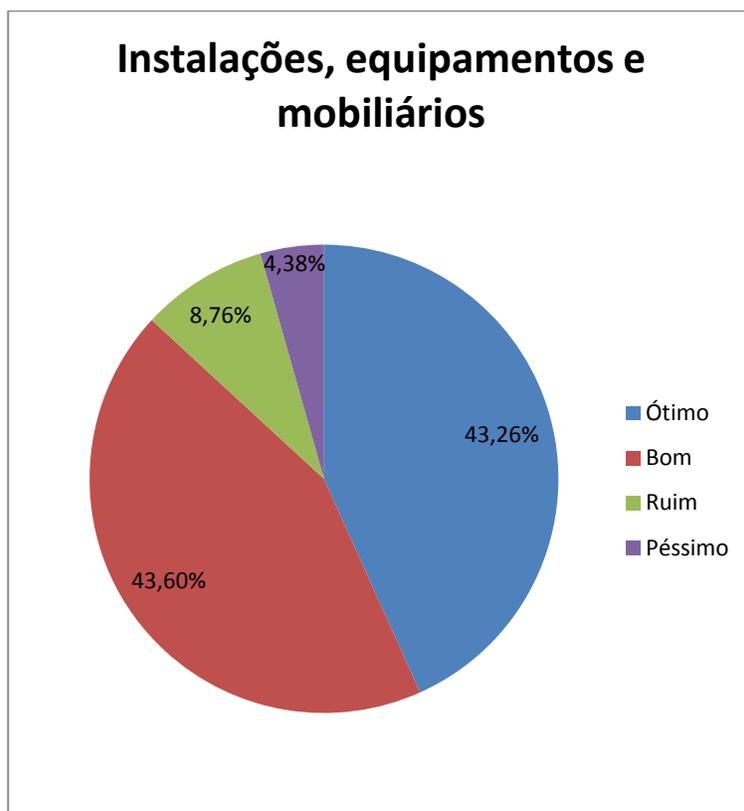
**Gráfico II.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”**



**Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto a "Instalações, equipamentos e mobiliários"**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	385	43,26%
Bom	388	43,60%
Ruim	78	8,76%
Péssimo	39	4,38%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

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



**Tabela II.8: Avaliação do cliente quanto a "Tempo de espera"**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	591	66,40%
Bom	254	28,54%
Ruim	31	3,49%
Péssimo	14	1,57%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

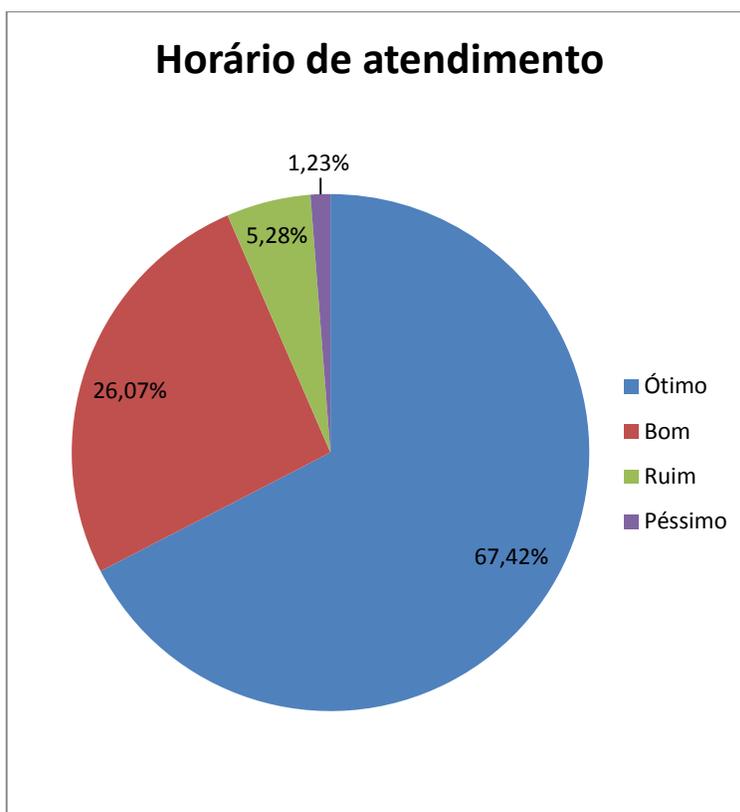
**Gráfico II.8: Avaliação do cliente quanto a "Tempo de espera"**



**Tabela II.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	600	67,42%
Bom	232	26,07%
Ruim	47	5,28%
Péssimo	11	1,24%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

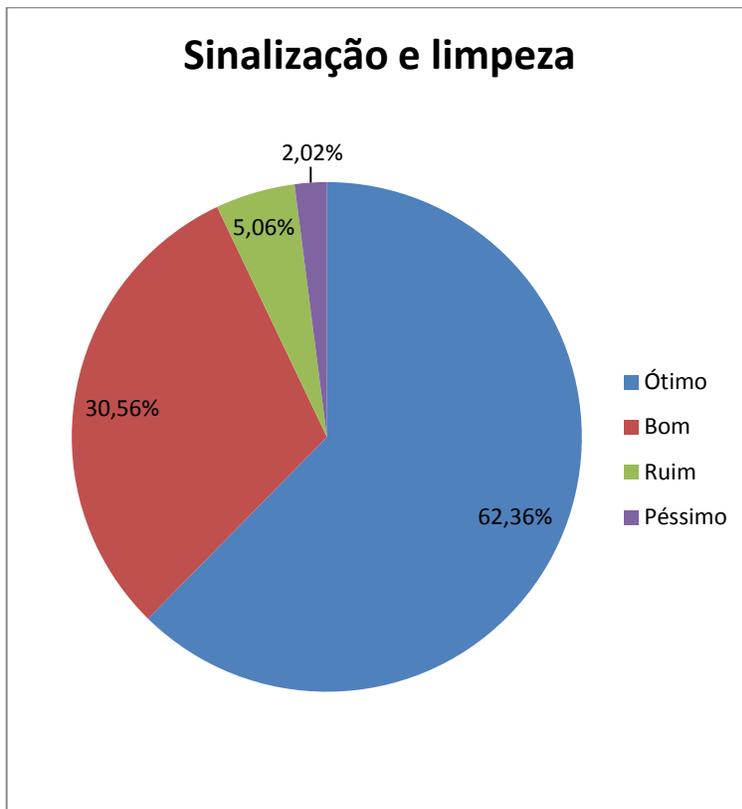
**Gráfico II.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”**



**Tabela II.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e limpeza”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	555	62,36%
Bom	272	30,56%
Ruim	45	5,06%
Péssimo	18	2,02%
<b>Total</b>	<b>890</b>	<b>100%</b>

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



## 2 RESULTADOS POR POLO

Visando construir uma amostra que permitisse extrapolar o resultado da pesquisa para todo o Estado, os cartórios foram aglomerados por polos, como detalhado no item 4.1.

A partir da análise da tabela abaixo, fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Os polos que tiveram resultados abaixo da média estão destacados em vermelho.

Tais resultados demonstram a grande diferença existente na qualidade dos serviços prestados nas diferentes regiões do Estado.

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

<b>Polo</b>	<b>Índice de Satisfação</b>
ANGRA DOS REIS	85,71%
ARARUAMA	92,11%
BANGU	90,74%
BARRA DA TIJUCA	85,83%
BARRA MANSA	96,53%
BELFORD ROXO	87,44%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	83,02%
DEL CASTILHO	92,46%
DUQUE DE CAXIAS	91,48%
HONÓRIO GURGEL	99,07%
ITABORAÍ	90,94%
ITAPERUNA	95,14%
JARDIM BOTÂNICO	94,77%
MACAÉ	97,71%
MADUREIRA	95,75%
NILÓPOLIS	98,77%
NITERÓI	95,37%
NOVA FRIBURGO	99,38%
NOVA IGUAÇU	91,27%
OLARIA	93,61%
PETRÓPOLIS	96,91%
QUEIMADOS	82,13%
SANTA CRUZ	95,37%
SÃO GONÇALO	87,80%
SÃO JOÃO DE MERITI	95,37%
SAÚDE	89,35%
VOLTA REDONDA	95,63%
<b>Média</b>	<b>92,58%</b>

### 3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 92,21%, 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 91,91% do público pesquisado.

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a “Cordialidade e Atenção”, “Clareza das Informações” e “Solução do Problema”, com índice de aprovação apurado de 99,10%, 98,99% e 98,76%, respectivamente.

O “Tempo de Espera” foi julgado adequado por 94,94% dos solicitantes de serviços, enquanto o “Horário de Atendimento” alcançou 93,49% da satisfação do usuário. A Sinalização e limpeza foram avaliadas como boa ou ótima por 92,92% dos usuários.

A “Localização” foi considerada boa ou ótima por 87,75% dos clientes externos.

Por fim, os quesitos “Instalações, equipamentos e imobiliários” e “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”, obtiveram apenas 86,86% e 77,08% de índice de satisfação, respectivamente. Pode-se observar que esses itens receberam as piores avaliações em relação aos demais.

# Capítulo III: Pesquisa 01\_2016 SJD

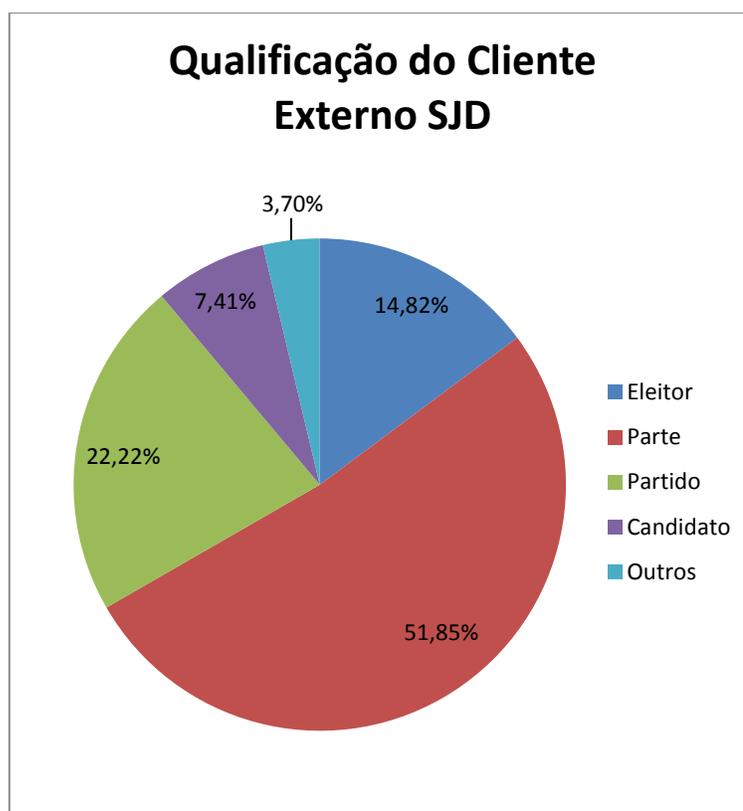
---

## 1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	4	14,82%
Parte	14	51,85%
Partido	6	22,22%
Candidato	2	7,41%
Outros	1	3,70%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

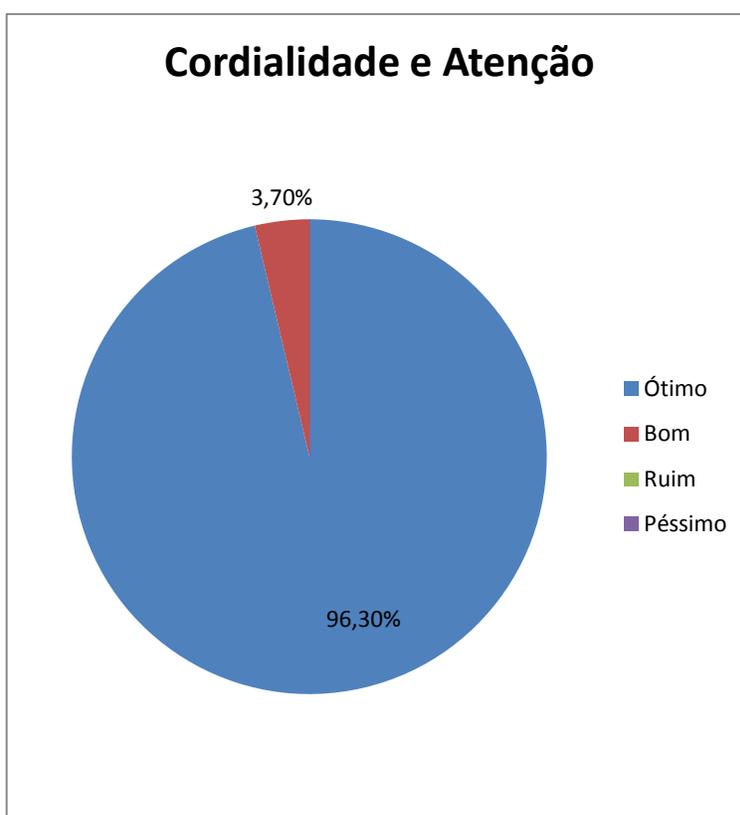
Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



**Tabela III.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	26	96,30%
Bom	1	3,70%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

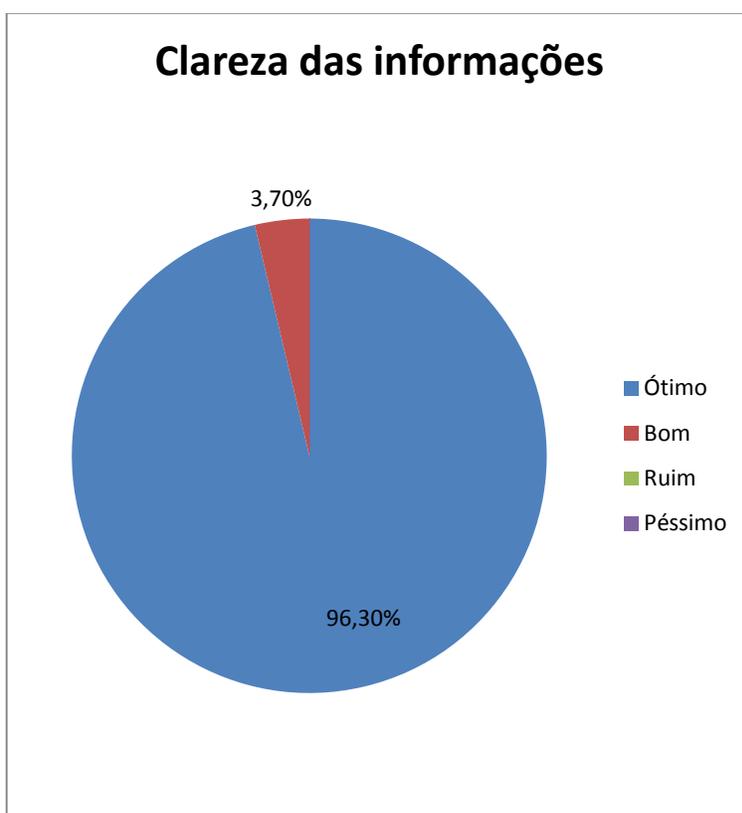
**Gráfico III.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”**



**Tabela III.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”**

<b>Avaliação</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	26	96,30%
Bom	1	3,70%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

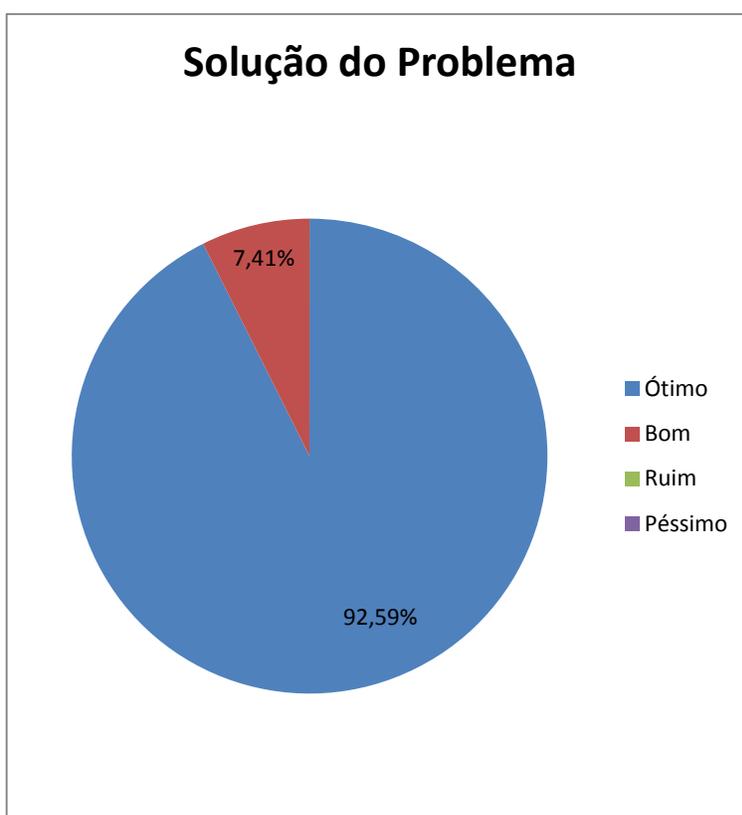
**Gráfico III.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”**



**Tabela III.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	25	92,59%
Bom	2	7,41%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

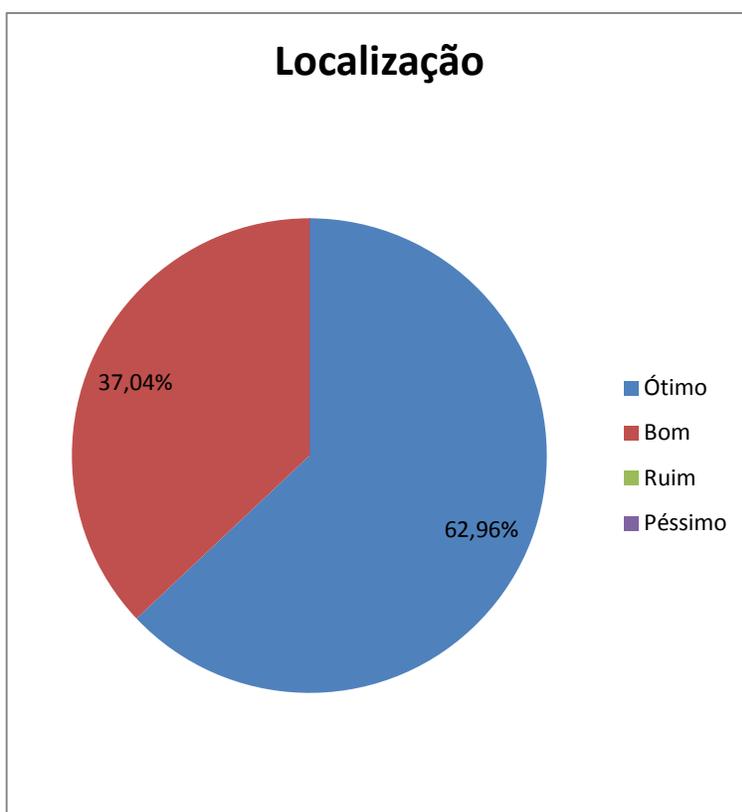
**Gráfico III.4: Avaliação da Solução quanto a “Solução do problema”**



**Tabela III.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	17	62,96%
Bom	10	37,04%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Gráfico III.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”**

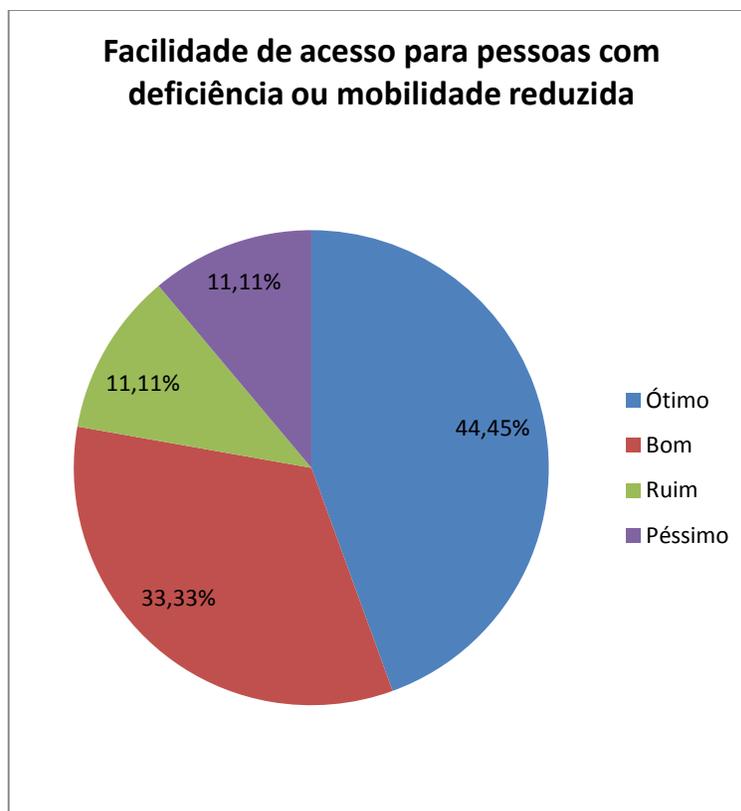


**Tabela III.6: Avaliação do cliente**

**Quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	12	44,45%
Bom	9	33,33%
Ruim	3	11,11%
Péssimo	3	11,11%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

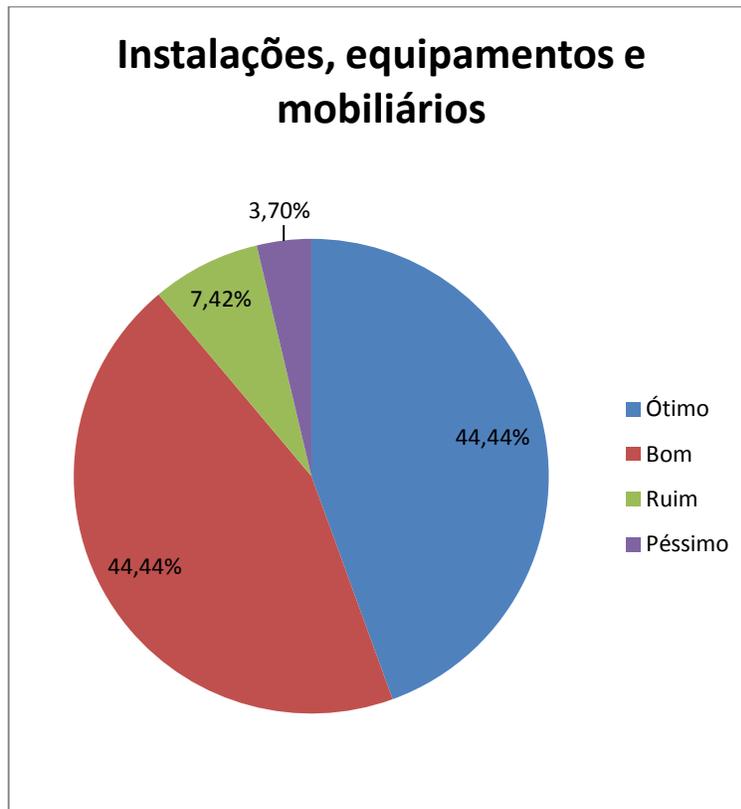
**Gráfico III.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”**



**Tabela III.7: Avaliação do cliente quanto a “Instalações, equipamentos e mobiliários”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	12	44,44%
Bom	12	44,44%
Ruim	2	7,42%
Péssimo	1	3,70%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Gráfico III.7: Avaliação do cliente quanto a “Instalações, equipamentos e mobiliários”**



**Tabela III.8: Avaliação do cliente quanto a “Tempo de Espera”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	23	85,19%
Bom	4	14,81%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Gráfico III.8: Avaliação do cliente quanto a “Tempo de Espera”**



**Tabela III.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	20	74,07%
Bom	7	25,93%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

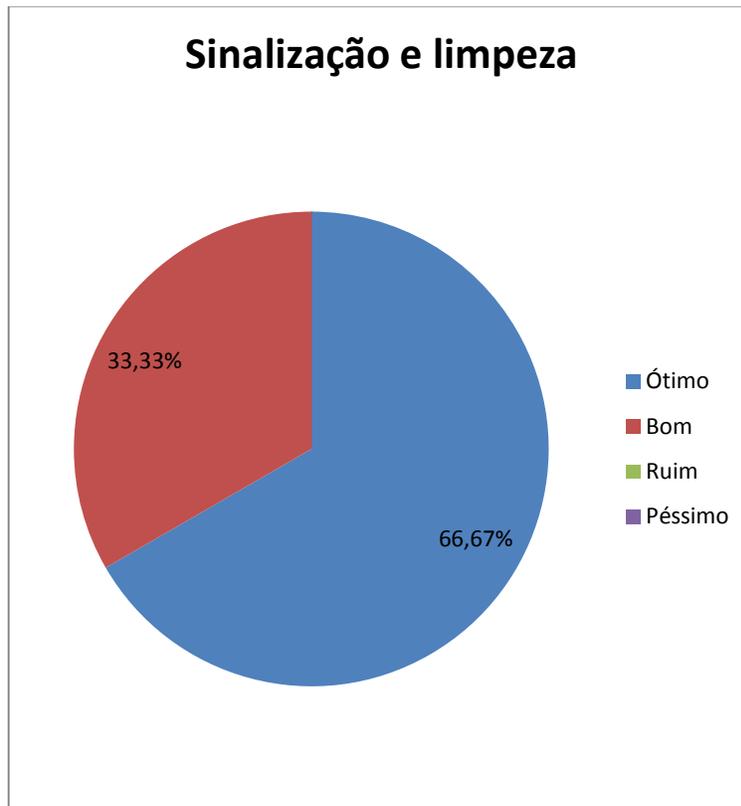
**Gráfico III.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”**



**Tabela III.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e Limpeza”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	18	66,67%
Bom	9	33,33%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Gráfico III.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e Limpeza”**



## 2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 96,30%, representando a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações.

No perfil do público que procurou a SJD predominou advogados e/ou parte em processos (51,85%).

O atendimento dispensado atingiu o notável índice médio de satisfação de 100,00%. A satisfação com o atendimento avalia a satisfação com a “Cordialidade e atenção”, “Clareza das informações” e a “Solução do Problema”, onde cada item recebeu a satisfação total pelos seus usuários

A satisfação média com as instalações físicas foi de 88,88%. No aspecto instalações físicas são avaliadas a satisfação com a “Localização” (100,00% de satisfação), as “Instalações e equipamentos” (88,88% de satisfação) e a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” (77,78% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de também relevantes 100,00%. Dentro da organização são avaliadas a satisfação com o “Tempo de espera”, o “Horário de Atendimento” a “Sinalização e limpeza”, onde cada ponto obteve a total satisfação dos clientes atendidos.

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

# Capítulo IV: Pesquisa 01\_2016

## INTERNET

---

### 1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	506	25,26%
Boa	943	47,08%
Ruim	292	14,58%
Péssima	262	13,08%
<b>Total</b>	<b>2.003</b>	<b>100%</b>

Gráfico IV.1: “Como você avalia a sua visita hoje?”



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

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	1284	64,10%
Não	719	35,90%
<b>Total</b>	<b>2.003</b>	<b>100,00%</b>

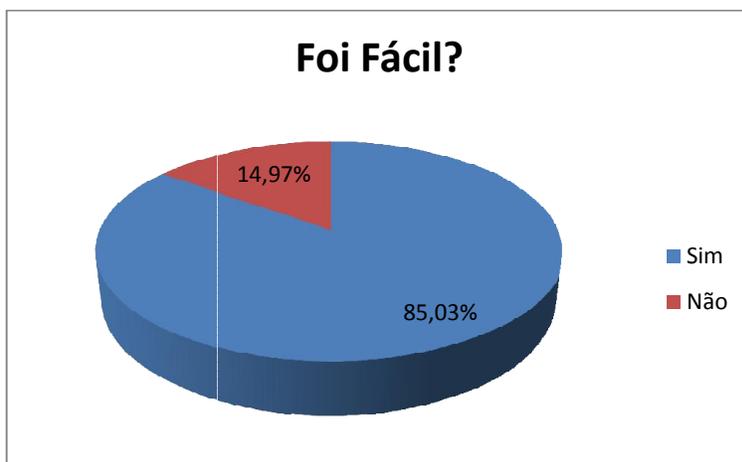
**Gráfico IV.2: "Encontrou o que procurava?"**



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

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	1113	85,03%
Não	196	14,97%
<b>Total</b>	<b>1.309</b>	<b>100,00%</b>

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



**Tabela IV.4: “Qual serviço veio buscar?”**

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	40	1,82%
Informações sobre as Eleições	145	6,61%
Informações sobre Concursos	27	1,23%
Informações sobre o título	1.530	69,77%
Informações sobre partidos políticos	71	3,24%
Notícias do TRE-RJ	40	1,82%
Outro	179	8,16%
Serviços Judiciais	129	5,88%
Transparência	32	1,46%
<b>Total</b>	<b>2.193</b>	<b>100,00%</b>

A frequência pode ser superior ao tamanho da amostra dado que um único usuário pode selecionar mais de um serviço.

Gráfico V.4: Qual serviço veio buscar?

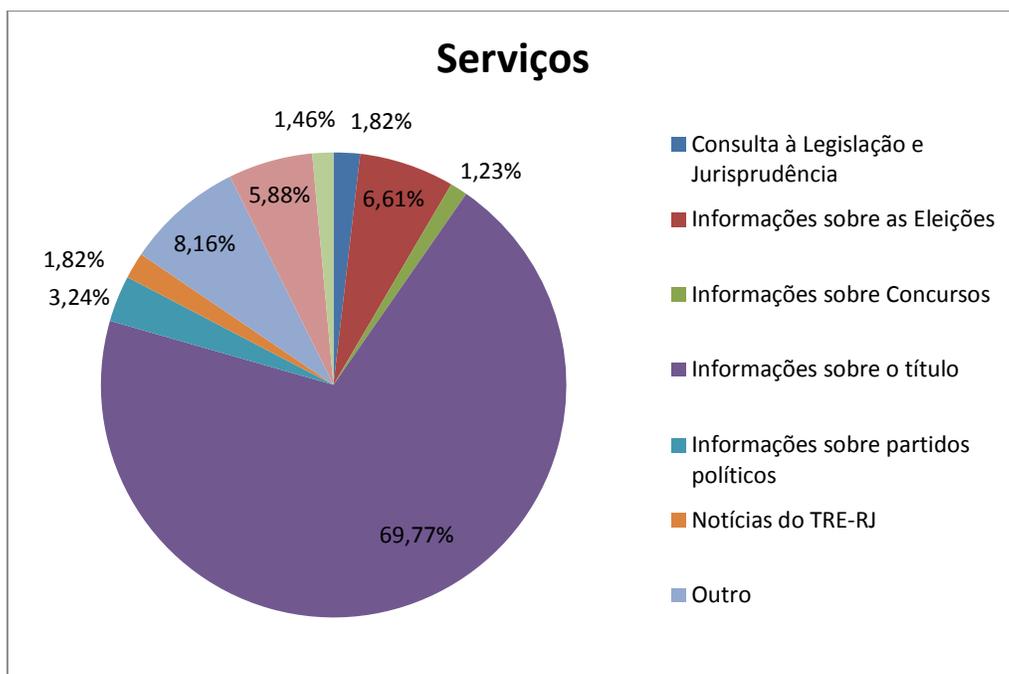


Tabela IV.4: Avaliação dos cliente quanto aos serviços procurados no site (2015/2016)

Qual serviço veio buscar?	1 trim 2015	%1 trim 2015	1 trim 2016	%1 trim 2016	Diferença 2015/2016	%
Consulta à Legislação e Jurisprudência	31	6,15%	40	1,82%	9	29,03%
Informações sobre as Eleições	52	10,32%	145	6,61%	93	178,85%
Informações sobre Concursos	34	6,75%	27	1,23%	-7	-20,59%
Informações sobre o título	146	28,97%	1530	69,77%	1384	947,95%
Informações sobre partidos políticos	38	7,54%	71	3,24%	33	86,84%
Notícias do TRE-RJ	49	9,72%	40	1,82%	-9	-18,37%
Outro	35	6,94%	179	8,16%	144	411,43%
Serviços Judiciais	110	21,83%	129	5,88%	19	17,27%
Transparência	9	1,79%	32	1,46%	23	255,56%
<b>Total</b>	<b>504</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.193</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.689</b>	<b>335,12%</b>

A tabela acima analisa a distribuição do público por serviço procurado nos primeiros trimestres do ano de 2016 em comparação com o mesmo período de 2015. Pode-se observar um forte crescimento na procura por informações quando comparadas as informações da pesquisa do 1º trimestre de 2015 com aquelas da pesquisa realizada no 1º trimestre de 2016.

Em especial, deve-se destacar o aumento da procura por informações sobre o título, assim como para o tema “Transparência” e o campo “Outro”.

## **2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET**

A pesquisa da Internet ficou disponível de 14 de março de 2016 a 12 de abril e 2016.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 355.213 visitas. A pesquisa foi oferecida a 5.759 usuários, dos quais 2.003 responderam efetivamente.

A pesquisa com o público da internet foi avaliada como satisfatória (respostas “ótimo” ou “bom”) por 72,34% dos clientes.

Os usuários em busca de informações sobre o título eleitoral representaram cerca de 70% das visitas.

Cabe destacar o aumento expressivo no crescimento da procura por transparência, que embora represente menos de 2% de todas as consultas, há de se registrar que, em relação ao primeiro trimestre do ano passado, a procura pelo tema cresceu mais de 250%, saindo de 9 para 32 consultas.

## Anexo II: Tabelas e Questionários

---

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

Polos	Qtd de cartórios por Polo	Total de formulários definidos por zona	Total de formulários definidos por Polo
Angra dos Reis	2	14	28
Araruama	2	19	38
Bangu	2	15	30
Barra da Tijuca	2	30	60
Barra Mansa	1	19	19
Belford Roxo	1	23	23
Campos	2	18	36
Del Castilho	2	14	28
Duque de Caxias	2	15	30
Honório Gurgel	2	12	24
Itaboraí	2	19	38
Itaperuna	2	8	16
Jardim Botânico	3	17	51
Macaé	2	17	34
Madureira	2	17	34
Nilópolis	1	18	18
Niterói	2	12	24
Nova Friburgo	2	9	18
Nova Iguaçu	2	21	42
Olaria	2	20	40
Petrópolis	2	18	36
Queimados	1	23	23
Santa Cruz	3	20	60
São Gonçalo	3	17	51
São João de Meriti	2	12	24
Saúde	2	16	32
Volta Redonda	2	14	28
<b>Total</b>	<b>53</b>		<b>885</b>

**Tabela II.2 Cartórios selecionados e respectivos polos**

Polo	Zona	Município
CAE - RIO DE JANEIRO	-	RIO DE JANEIRO
ANGRA DOS REIS	57	PARATY
ANGRA DOS REIS	147	ANGRA DOS REIS
ARARUAMA	146	ARRAIAL DO CABO
ARARUAMA	181	IGUABA GRANDE
BANGU	233	RIO DE JANEIRO
BANGU	235	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	9	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	179	RIO DE JANEIRO
BARRA MANSA	203	BARRA MANSA
BELFORD ROXO	155	BELFORD ROXO
CAMPOS DOS GOYTACAZES	35	SÃO FIDÉLIS
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	CAMPOS DOS GOYTACAZES
DEL CASTILHO	214	RIO DE JANEIRO
DEL CASTILHO	216	RIO DE JANEIRO
DUQUE DE CAXIAS	66	DUQUE DE CAXIAS
DUQUE DE CAXIAS	194	DUQUE DE CAXIAS
HONÓRIO GURGEL	15	RIO DE JANEIRO
HONÓRIO GURGEL	210	RIO DE JANEIRO
ITABORAÍ	63	SILVA JARDIM
ITABORAÍ	149	GUAPIMIRIM
ITAPERUNA	73	LAJE DO MURIAÉ
ITAPERUNA	141	ITALVA
JARDIM BOTÂNICO	3	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	163	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	166	RIO DE JANEIRO
MACAÉ	254	MACAÉ
MACAÉ	255	QUISSAMÃ
MADUREIRA	176	RIO DE JANEIRO
MADUREIRA	189	RIO DE JANEIRO
NILÓPOLIS	221	NILÓPOLIS
NITERÓI	72	NITERÓI
NITERÓI	114	NITERÓI
NOVA FRIBURGO	64	SUMIDOURO
NOVA FRIBURGO	222	NOVA FRIBURGO
NOVA IGUAÇU	156	NOVA IGUAÇU
NOVA IGUAÇU	158	NOVA IGUAÇU
OLARIA	191	RIO DE JANEIRO
OLARIA	192	RIO DE JANEIRO
PETRÓPOLIS	28	PARAÍBA DO SUL
PETRÓPOLIS	227	PETRÓPOLIS

QUEIMADOS	138	QUEIMADOS
SANTA CRUZ	240	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	241	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	244	RIO DE JANEIRO
SÃO GONÇALO	69	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	135	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	197	SÃO GONÇALO
SÃO JOÃO DE MERITI	46	SÃO JOÃO DE MERITI
SÃO JOÃO DE MERITI	145	SÃO JOÃO DE MERITI
SAÚDE	1	RIO DE JANEIRO
SAÚDE	204	RIO DE JANEIRO
VOLTA REDONDA	56	MENDES
VOLTA REDONDA	58	RIO DAS FLORES

**Tabela II.3: Quantidade de formulários por Zonas que fizeram parte da amostra**

Polo	Zona	Número de questionários
CAE - RJ	-	29
SAÚDE	1	8
JARDIM BOTÂNICO	3	17
BARRA DA TIJUCA	9	30
HONÓRIO GURGEL	15	12
PETRÓPOLIS	28	18
CAMPOS	35	18
SÃO JOÃO DE MERITI	46	12
VOLTA REDONDA	56	14
ANGRA DOS REIS	57	14
VOLTA REDONDA	58	14
ITABORAÍ	63	19
NOVA FRIBURGO	64	9
CAXIAS	66	15
SÃO GONÇALO	69	17
NITERÓI	72	12
ITAPERUNA	73	8
CAMPOS	100	18
NITERÓI	114	12
SÃO GONÇALO	135	17
QUEIMADOS	138	23
ITAPERUNA	141	8
SÃO JOÃO DE MERITI	145	12
ARARUAMA	146	19
ANGRA DOS REIS	147	14
ITABORAÍ	149	19
BELFORD ROXO	155	23
NOVA IGUAÇU	156	21
NOVA IGUAÇU	158	21
JARDIM BOTÂNICO	163	17
JARDIM BOTÂNICO	166	17
MADUREIRA	176	17
BARRA DA TIJUCA	179	20
ARARUAMA	181	19
MADUREIRA	189	17
OLARIA	191	20
OLARIA	192	20
CAXIAS	194	15
SÃO GONÇALO	197	17
BARRA MANSA	203	16

SAÚDE	204	15
HONÓRIO GURGEL	210	12
DEL CASTILHO	214	14
DEL CASTILHO	216	14
NILÓPOLIS	221	18
NOVA FRIBURGO	222	9
PETRÓPOLIS	227	18
BANGU	233	15
BANGU	235	15
SANTA CRUZ	240	20
SANTA CRUZ	241	20
SANTA CRUZ	244	20
MACAÉ	254	17

## Figura 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

<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)

## Figura II.2 –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

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

Rio de Janeiro, 22 de julho de 2016.

Claudeci Elias Siqueira de Oliveira