

Relatório da Pesquisa de Satisfação
dos Clientes Externos do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 02 - 2012

Rio de Janeiro, maio de 2012

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

SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ.....	5
1 INTRODUÇÃO.....	5
2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO.....	6
3 PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	6
4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO.....	6
CAPÍTULO II: PESQUISA 02_2012 ZES_UAE.....	9
1 OBJETIVO DA PESQUISA.....	9
2 METODOLOGIA	9
2.1 DESENHO AMOSTRAL	9
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	10
2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA.....	10
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS	13
3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA	13
3.2 ENTRADA DE DADOS.....	13
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS.....	13
3.4 TABULAÇÃO	14
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	14
4.1 RESULTADOS POR POLO	20
5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	21
6 CONCLUSÃO.....	22
CAPÍTULO III: PESQUISA 02_2012 SJD	28
1. METODOLOGIA	28
1.1 AMOSTRA.....	28
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	28
1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO	28

2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	29
3.	COMPARAÇÃO 1ª PESQUISA X 2ª PESQUISA	34
4.	ANÁLISE.....	35
5.	CONCLUSÃO.....	35
CAPÍTULO IV: PESQUISA 02_2012 INTERNET.....		37
1	METODOLOGIA	37
1.1	AMOSTRA.....	37
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	37
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO	38
2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	38
3.	CONCLUSÃO	40

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

1 INTRODUÇÃO

A realização da primeira Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ reforçou a utilidade da mesma, à medida que apresentou elementos que poderão ser utilizados para a melhoria na prestação de serviços.

Embora o resultado geral tenha sido muito bom, a análise minuciosa indicou um intervalo muito grande entre os melhores e piores resultados, no tempo de atendimento e nas instalações físicas, na pesquisa com o público dos cartórios/UAE, o que indica falta de padronização. Para solução do problema, a administração terá que atuar com foco no problema. Os resultados obtidos apresentaram muitos elementos para identificar possíveis falhas e servirão de subsídio para a implementação de novas medidas visando uma melhor e mais uniforme prestação de serviços.

A segunda Pesquisa do Cliente Externo foi realizada no período de 19 de março a 19 de abril, cabendo ressaltar que o final da pesquisa coincide com a elevação na quantidade de atendimentos nos cartórios e UAE em virtude da proximidade do fechamento do cadastro.

A pesquisa no site apresentou um resultado surpreendente, ficando com o pior índice entre os públicos pesquisados, no entanto, esse fato pode ser atribuído a uma alta expectativa desse público. Outro fato que pode estar contribuindo é o tamanho da amostra utilizada, já que apenas 100 usuários responderam a pesquisa em virtude da limitação imposta pela ferramenta, gratuita, que está sendo utilizada. Como o quantitativo é muito pequeno, ele é alcançado muito rapidamente num curto intervalo de tempo, o que pode levar a pesquisa a um resultado muito parcial. Se tivermos durante alguns dias problemas de conexão, por exemplo, e este coincidir com o momento da aplicação o resultado será altamente influenciado por esse fato negativo.

A primeira pesquisa identificou a grande insatisfação dos usuários da SJD com as instalações físicas tendo sido classificada com regular, ruim ou péssimo por 50% do seu público. Diante desta análise o local de atendimento foi alterado e melhorias foram implementadas. Os resultados da segunda pesquisa já refletem as alterações realizadas.

O relatório da II Pesquisa teve sua estrutura modificada buscando facilitar sua análise com vistas à solução dos problemas. O 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 com cada público a saber: Zes/UAE, SJD e *Internet*. O capítulo V passou a agregar as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais/UAE, integrantes ou não da amostra selecionada, separados por público alvo e ordenados por Polo. O capítulo VI apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada no Atendimento Processual SJD. O capítulo VII apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada na *Internet*. Considerando que o relatório apresenta críticas, sugestões e elogios deixados 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 Unidade de Atendimento ao Eleitor (UAE), na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A segunda pesquisa foi aplicada no período de 19 de março a 19 de abril de 2012. Cabe ressaltar, que a pesquisa foi finalizada a menos de um mês do fechamento do cadastro o que gera um aumento significativo no volume de atendimento.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O Índice de satisfação do cliente externo do TRE-RJ medido foi de 79%, se mantendo estável em relação à primeira pesquisa.

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

Gráfico I.1: Índice de satisfação do usuário externo por público

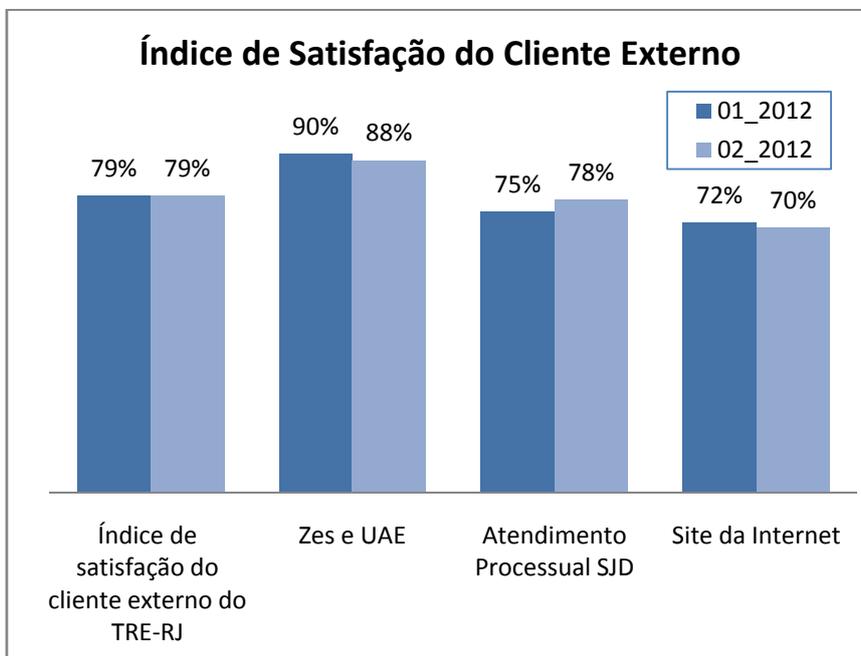


Gráfico I.2 : Índice de satisfação do usuário externo dos cartórios/UAE por aspecto

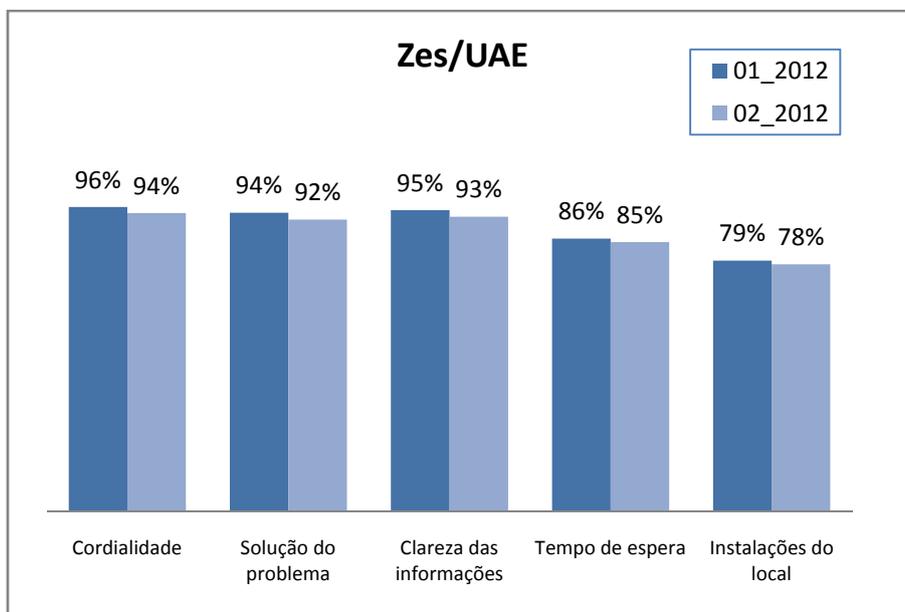


Gráfico I.3: Índice de satisfação do usuário externo da SJD por aspecto avaliado

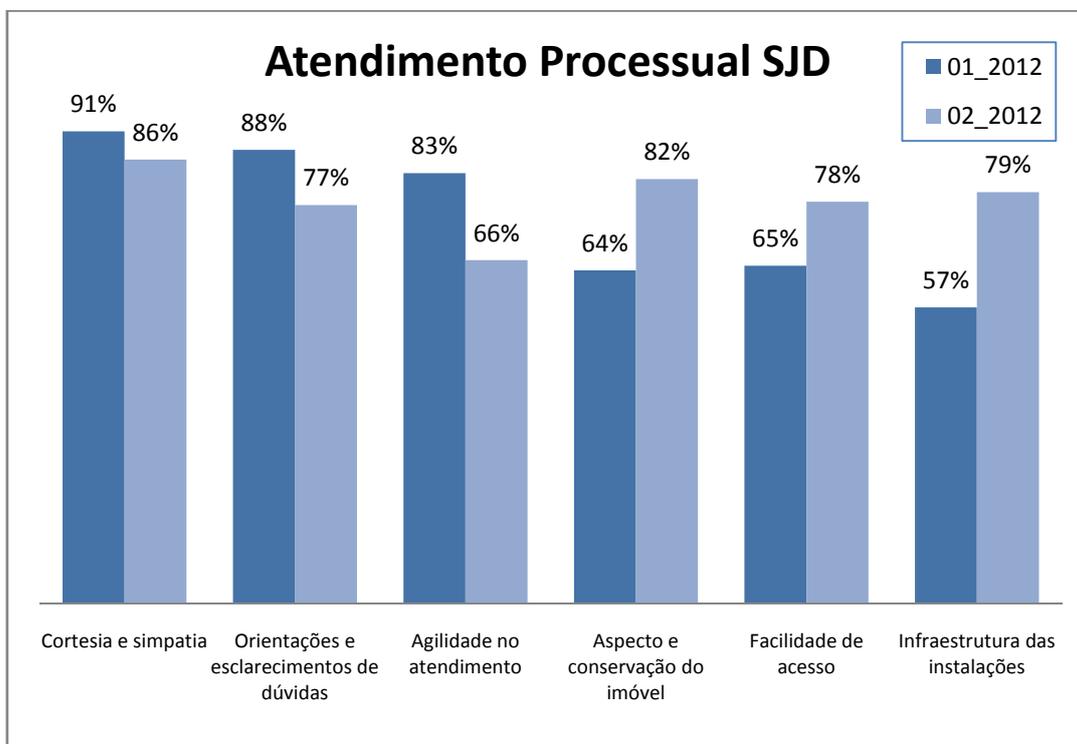
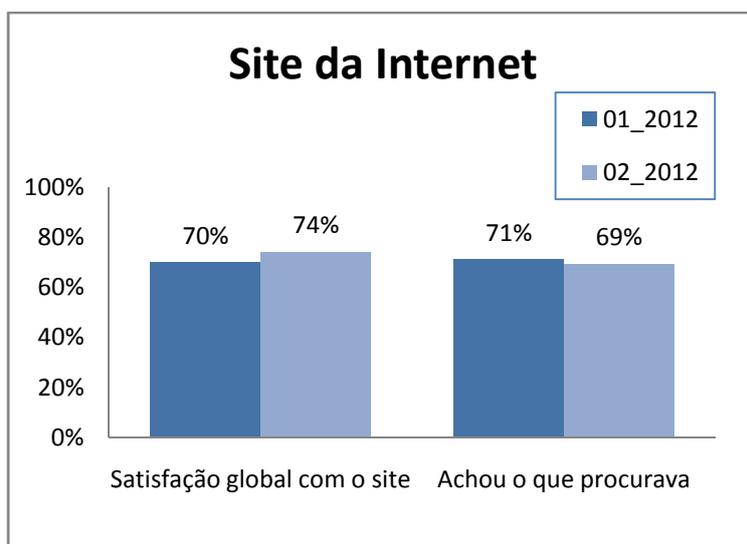


Gráfico I.4: Índice de satisfação do usuário externo da internet por aspecto



Capítulo II: PESQUISA 02_2012

ZEs_UAE

1 OBJETIVO DA PESQUISA

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

2 METODOLOGIA

Para realização da pesquisa, foram disponibilizados 50 formulários, conforme modelo constante do anexo I, nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados e da Unidade de Atendimento, no período de 19 de março a 19 de abril. Os referidos formulários foram oferecidos a todos os usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação.

2.1 DESENHO AMOSTRAL

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

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

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

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

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

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

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

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

2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

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

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

n_0 : tamanho da amostra,

ϵ : o erro amostral=0,05

Logo temos que:

$$n_0 = 400$$

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

A fórmula da correção da amostra é a seguinte:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

3.1 SELEÇÃO 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 1. Nos cartórios em que o quantitativo enviado não alcançou o número determinado na referida tabela, formulários adicionais selecionados de cartórios pertencentes ao mesmo Polo foram selecionados a fim de compor a quantidade necessária.

Os cartórios selecionados e os respectivos Polos encontram-se 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 variando de 5 a 1, conforme a avaliação de ótimo a péssimo, respectivamente. Para a questão de número 7: eleitor, partido, candidato, parte/advogado, outros foram codificados de 1 a 5 respectivamente.

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS

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

A próxima fase consiste na digitação dos mesmos. 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 Polo, exceto se o caso ocorrer na pergunta de número 7. Neste caso, o procedimento será digitar "5" que classificará o cliente como outros.

Visando não trabalhar com bases distintas por perguntas, são considerados apenas os formulários com todas as questões respondidas. Caso contrário, os mesmos

são substituídos, na quantidade excluída, por outros da mesma zona e/ou Polo quando disponíveis. Para a pergunta 7, que visa qualificar os usuários, nos casos de formulários sem resposta para a pergunta, a resposta é contabilizada como “outros”. Já os resultados da pergunta 6 são, quando legíveis, digitados (mantendo-se a grafia utilizada pelo eleitor) e compilados em relatório próprio, visando preservar dados pessoais de eleitores e servidores, para serem analisados pela Administração.

3.4 TABULAÇÃO

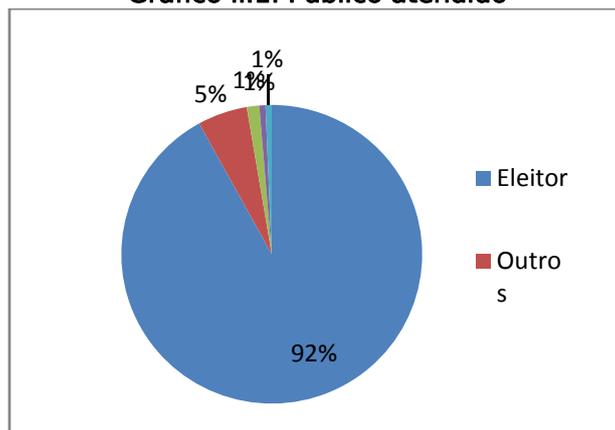
A tabulação de dados foi realizada após a fase de entrada de dados, utilizando-se para isso algumas consultas no próprio Access e os dados exportados para o Excel, a fim de gerar as tabelas para cada uma das questões avaliadas, e ainda os resultados por Polo.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

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

Qualificação	Frequência
Eleitor	828
Outros	48
Partido	12
Parte	6
Candidato	6
Total	900

Gráfico II.1: Público atendido

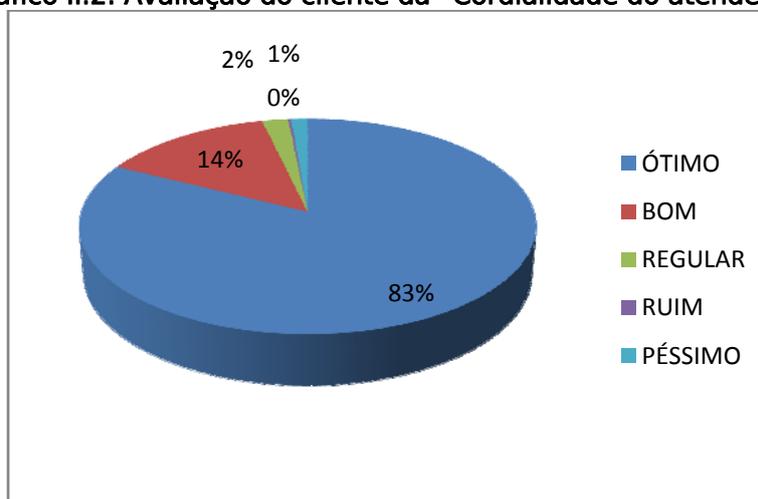


Da análise da tabela que descreve o público atendido, fica claro que a maioria absoluta do público que procura os serviços dos cartórios é formada por eleitores.

Tabela II.3: Distribuição de freqüência da avaliação da “Cordialidade do atendente”

Cordialidade	Frequência	%
ÓTIMO	742	82%
BOM	125	14%
REGULAR	19	2%
RUIM	2	0%
PÉSSIMO	12	1%
Total	900	100%

Gráfico II.2: Avaliação do cliente da “Cordialidade do atendente”

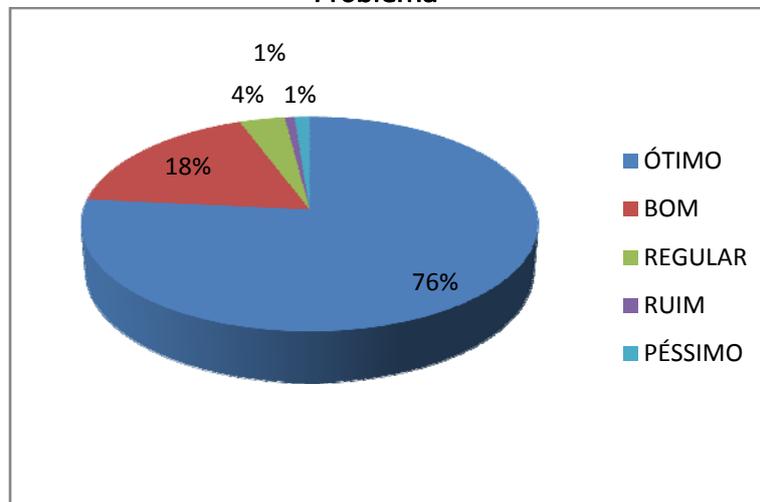


A cordialidade dispensada pelo servidor no atendimento foi, sem dúvida, o aspecto melhor avaliado pelo público pesquisado. Mais de 96% dos pesquisados consideraram o serviço “ótimo” ou “bom”.

Tabela II.4: Distribuição de freqüência da avaliação da “Solução do problema”

Solução do problema	Frequência	%
Ótimo	689	77%
Bom	160	18%
Regular	33	4%
Ruim	7	1%
Péssimo	11	1%
Total	900	100%

Gráfico II.3: Avaliação do cliente da “Solução do Problema”

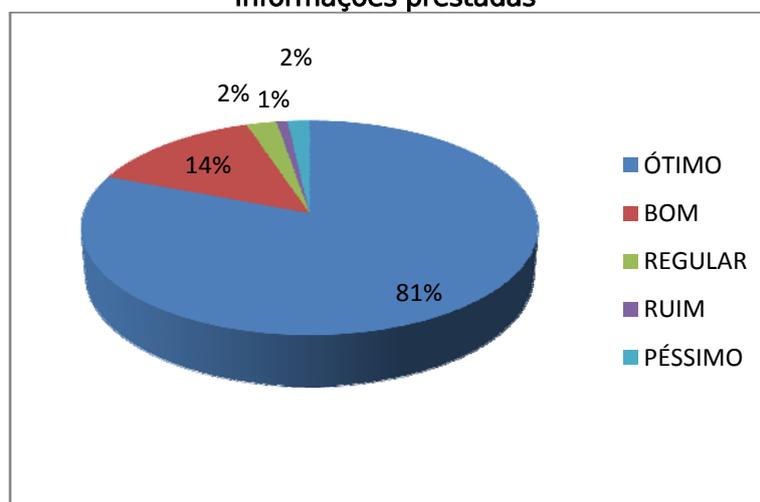


Analisando a tabela acima percebemos que 94% do público pesquisado ficou satisfeito com a solução dada ao seu problema, avaliando o item como “ótimo” ou “bom”.

Tabela II.5: Distribuição de freqüência da avaliação da “Clareza das informações”

Clareza das informações	Frequência	%
Ótimo	728	81%
Bom	126	14%
Regular	22	2%
Ruim	8	1%
Péssimo	16	2%
Total	900	100%

Gráfico II.4: Avaliação do cliente da “Clareza das informações prestadas”

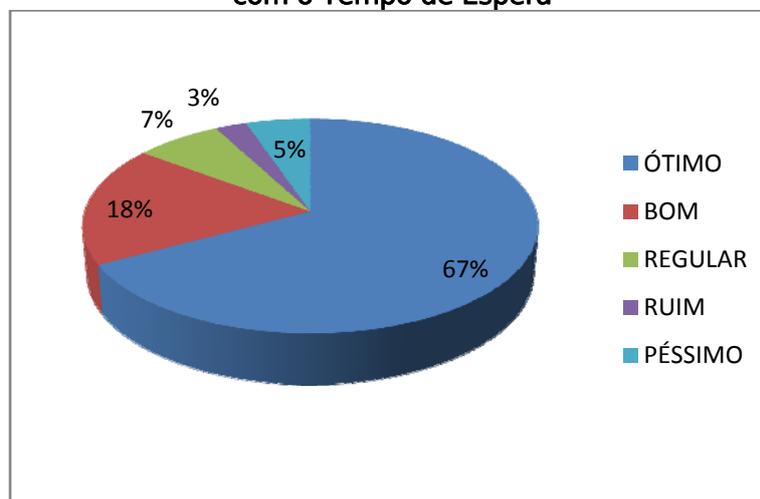


Para 95% do público que respondeu a pesquisa, as informações foram repassadas de forma satisfatória, sendo avaliadas como “ótima” ou “boa”.

Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto ao “Tempo de espera”

Tempo de espera	Frequência	%
Ótimo	604	67%
Bom	163	18%
Regular	63	7%
Ruim	23	3%
Péssimo	47	5%
Total	900	100%

Gráfico II.5: Avaliação do cliente com o Tempo de Espera

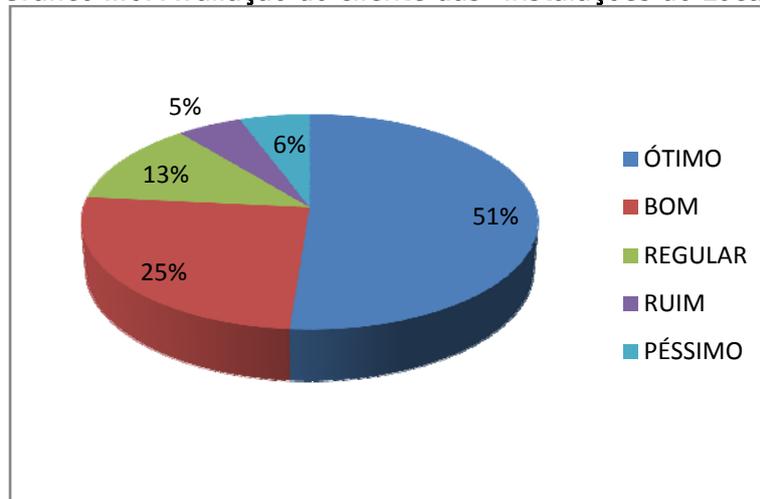


Para 85% do público externo que procurou a Justiça Eleitoral no período da pesquisa o tempo de espera foi considerado “ótimo” ou “bom”.

Tabela II.7: Avaliação do cliente das "Instalações do local"

Instalações do local	Frequência	%
Ótimo	461	51%
Bom	228	25%
Regular	113	13%
Ruim	47	5%
Péssimo	51	6%
Total	900	100%

Gráfico II.6: Avaliação do cliente das "Instalações do Local"



Para 24% do público externo que procurou a Justiça Eleitoral no período da pesquisa, as instalações físicas não são satisfatórias, avaliadas como "regular", "ruim" ou "péssimo". Esse resultado global ganha mais destaque quando avaliado por Polo.

4.1 RESULTADOS POR POLO

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

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

Tabela II.8: Índice de satisfação por tópico por Polo

Polo	Cordialidade	Solução do problema	Clareza das informações	Tempo de espera	Instalações do local	Índice de Satisfação Global
Angra dos Reis	96%	95%	97%	96%	80%	93%
Araruama	94%	84%	92%	77%	77%	85%
Bangu	97%	95%	96%	96%	90%	95%
Barra da Tijuca	99%	96%	97%	95%	90%	95%
Barra Mansa	89%	94%	91%	80%	85%	88%
Belford Roxo	64%	58%	48%	29%	39%	47%
Campos	99%	95%	97%	94%	95%	96%
Del Castilho	96%	95%	95%	89%	79%	91%
Duque de Caxias	91%	91%	91%	78%	70%	84%
Honório Gurgel	98%	97%	98%	95%	90%	95%
Itaboraí	93%	92%	93%	72%	50%	80%
Itaperuna	96%	97%	96%	97%	72%	92%
Jardim Botânico	100%	100%	100%	99%	85%	97%
Macaé	96%	85%	91%	79%	75%	85%
Madureira	93%	95%	93%	92%	67%	88%
Niterói	97%	95%	95%	93%	87%	94%
Nova Friburgo	100%	96%	100%	94%	93%	97%
Nova Iguaçu	96%	95%	97%	94%	86%	94%
Olaria	91%	88%	90%	89%	70%	86%
Petrópolis	91%	93%	94%	86%	82%	89%
Queimados	93%	91%	95%	93%	86%	92%
Santa Cruz	94%	93%	92%	63%	54%	79%
São Gonçalo	90%	89%	90%	85%	75%	86%
São João de Meriti	100%	98%	99%	90%	86%	95%
Saúde	93%	89%	89%	86%	82%	88%
UAE	79%	79%	78%	48%	64%	70%
Volta Redonda	97%	93%	94%	87%	88%	92%
Média	94%	92%	93%	85%	78%	88%

5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

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

O índice geral de satisfação do cliente externo da pesquisa de satisfação dos usuários das ZEs e UAE, foi de 89%. O item “Instalações do local” foi o aspecto que apresentou menor índice de satisfação médio, 78%.

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

Tabela II.9: Resumo dos índices de satisfação por tópico

Aspecto avaliado	Satisfação Global	Menor índice de satisfação	Maior índice de satisfação
Cordialidade	96%	64%	100%
Solução do problema	92%	58%	100%
Clareza das informações	93%	48%	100%
Tempo de espera	85%	29%	99%
Instalações do local	78%	39%	95%
Média	89%	47%	99%

O tempo de espera foi o aspecto que segundo a avaliação do cliente externo dos cartórios apresentou maior diferença entre o menor e maior índice de satisfação do eleitor, variando de 29% a 99%. As Instalações físicas também apresentaram um intervalo grande variando de 39% a 95%. Nota-se que o desvio em relação a média é grande mesmo entre os aspectos com melhor avaliação média, o que indica uma falta de padronização.

6 CONCLUSÃO

A partir das análises podemos concluir que o atendimento do Tribunal Eleitoral do Rio de Janeiro nos cartórios/UAE é bastante satisfatório, já que o índice de satisfação global calculado foi de 89%. Embora esse índice seja inferior ao resultado verificado na primeira pesquisa, essa diferença não é relevante do ponto de vista estatístico e pode refletir um aumento de atendimento característico do período que antecede ao fechamento do cadastro.

Entretanto é possível perceber que se manteve na avaliação do cliente externo, uma grande diferença entre os atendimentos. Diante desse fato, a Administração, na busca pela melhoria contínua, deve se valer dos resultados obtidos na pesquisa para direcionar suas ações para os Polos com pior desempenho, quando comparados com a média do Estado, buscando assim um padrão de excelência para todo o Estado.

Por fim cabe ressaltar que as respostas a pesquisa são fruto da confiança depositada pelo eleitor na instituição. Desta forma cada uma das respostas deverá ser analisada, buscando uma solução para os problemas apontados, assim como, na medida do possível, as sugestões devem ser implementadas e os elogios transformados em boas práticas e multiplicados pelo Estado.



Tribunal Regional Eleitoral- RJ
Pesquisa de Satisfação do Cliente

() ZE____ () UAE

Por favor, avalie o nosso atendimento

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

6- Deixe sua sugestão, crítica ou elogio.

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

ANEXO II.II: Zonas sorteados por Polo

Tabela II.10: Consulta zonas sorteadas por Polo		
Polo	Zona sorteadas	Município
Angra dos Reis	54	MANGARATIBA
Araruama	172	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
Araruama	256	CABO FRIO
Bangu	124	RIO DE JANEIRO
Bangu	232	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	119	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	180	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	182	RIO DE JANEIRO
Barra Mansa	203	BARRA MANSA
Belford Roxo	153	BELFORD ROXO
Campos	98	CAMPOS
Campos	100	CAMPOS
Del Castilho	8	RIO DE JANEIRO
Del Castilho	168	RIO DE JANEIRO
Duque de Caxias	78	DUQUE DE CAXIAS
Duque de Caxias	79	DUQUE DE CAXIAS
Honório Gurgel	209	RIO DE JANEIRO
Honório Gurgel	217	RIO DE JANEIRO
Itaboraí	110	MAGÉ
Itaboraí	148	MAGÉ
Itaperuna	97	CAMBUCI
Itaperuna	107	ITAPERUNA
Jardim Botânico	5	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	166	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	205	RIO DE JANEIRO
Macaé	184	RIO DAS OSTRAS
Macaé	255	QUISSAMÃ
Madureira	118	RIO DE JANEIRO
Madureira	177	RIO DE JANEIRO
Niterói	114	NITERÓI
Nova Friburgo	53	DUAS BARRAS
Nova Friburgo	101	CANTAGALO
Nova Iguaçu	67	NOVA IGUAÇU
Nova Iguaçu	83	MESQUITA
Olaria	162	RIO DE JANEIRO
Olaria	169	RIO DE JANEIRO
Petrópolis	174	AREAL
Petrópolis	196	S J DO VALE DO RIO PRETO
Queimados	70	PARACAMBI
Santa Cruz	125	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	243	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	245	RIO DE JANEIRO
São Gonçalo	68	SÃO GONÇALO

Tabela II.10: Consulta zonas sorteadas por Polo		
Polo	Zona sorteadas	Município
São Gonçalo	132	SÃO GONÇALO
São João de Meriti	44	NILÓPOLIS
São João de Meriti	145	SÃO JOÃO DE MERITI
Saúde	2	RIO DE JANEIRO
Saúde	7	RIO DE JANEIRO
Volta Redonda	47	VOLTA REDONDA
Volta Redonda	108	RIO CLARO

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados

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

Polo	Zona	Município	Qtd de formulários
Angra dos Reis	54	MANGARATIBA	25
Araruama	172	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS	33
Araruama	256	CABO FRIO	4
Bangu	124	RIO DE JANEIRO	14
Bangu	232	RIO DE JANEIRO	16
Barra da Tijuca	119	RIO DE JANEIRO	19
Barra da Tijuca	180	RIO DE JANEIRO	20
Barra da Tijuca	182	RIO DE JANEIRO	19
Barra Mansa	203	BARRA MANSA	20
Belford Roxo	153	BELFORD ROXO	20
Campos	98	CAMPOS	19
Campos	100	CAMPOS	19
Del Castilho	8	RIO DE JANEIRO	14
Del Castilho	168	RIO DE JANEIRO	21
Duque de Caxias	78	DUQUE DE CAXIAS	19
Duque de Caxias	79	DUQUE DE CAXIAS	19
Honório Gurgel	209	RIO DE JANEIRO	12
Honório Gurgel	217	RIO DE JANEIRO	12
Itaboraí	110	MAGÉ	29
Itaperuna	97	CAMBUCI	9
Itaperuna	107	ITAPERUNA	9
Jardim Botânico	5	RIO DE JANEIRO	14
Jardim Botânico	166	RIO DE JANEIRO	14
Jardim Botânico	205	RIO DE JANEIRO	14
Macaé	184	RIO DAS OSTRAS	16
Macaé	255	QUISSAMÃ	12
Madureira	118	RIO DE JANEIRO	17
Madureira	177	RIO DE JANEIRO	17
Niterói	113	NITERÓI	19
Niterói	114	NITERÓI	19
Nova Friburgo	53	DUAS BARRAS	10
Nova Friburgo	101	CANTAGALO	10
Nova Iguaçu	67	NOVA IGUAÇU	23
Nova Iguaçu	83	MESQUITA	23
Olaria	162	RIO DE JANEIRO	21
Olaria	169	RIO DE JANEIRO	21
Petrópolis	174	AREAL	24
Petrópolis	196	S J DO VALE DO RIO PRETO	14
Queimados	70	PARACAMBI	11
Santa Cruz	125	RIO DE JANEIRO	17
Santa Cruz	243	RIO DE JANEIRO	17
Santa Cruz	245	RIO DE JANEIRO	17
São Gonçalo	68	SÃO GONÇALO	21
São Gonçalo	132	SÃO GONÇALO	21
São João de Meriti	44	NILÓPOLIS	18
São João de Meriti	145	SÃO JOÃO DE MERITI	18
Saúde	2	RIO DE JANEIRO	21
Saúde	7	RIO DE JANEIRO	21

Polo	Zona	Município	Qtd de formulários
UAE	500	Todo o Estado	30
Volta Redonda	47	VOLTA REDONDA	14
Volta Redonda	108	RIO CLARO	14

Capítulo III: PESQUISA 02_2012 SJD

1. METODOLOGIA

Para realização da pesquisa, foram disponibilizados formulários (ANEXO I) no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento, no período de 19 de março a 19 de abril.

1.1 AMOSTRA

Dos 451 usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação da pesquisa na SJD, cinquenta responderam aos questionários, no entanto apenas quarenta puderam ser utilizados na amostra, os demais não puderam ser aproveitados em virtude do não preenchimento completo ou de dupla marcação.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

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

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

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

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

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

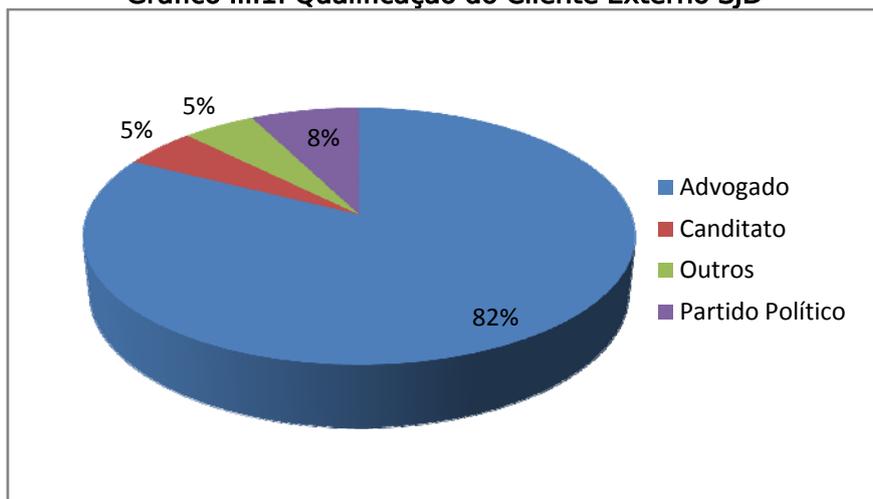
Para se chegar aos índices de satisfação, a cada um dos conceitos foi atribuído um valor que variou de 0 a 10, como descrito a seguir: ótimo-10; bom-7,5; regular - 5; ruim-2,5 e péssimo-0. Desta forma, se o usuário marcou ótimo para determinado item é como se ele estivesse avaliado esse serviço com uma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

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Perfil do usuário da SJD
Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Você é?	Frequência	%
Advogado	33	82%
Candidato	2	5%
Outros	2	5%
Partido Político	3	8%
Total	40	100%

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



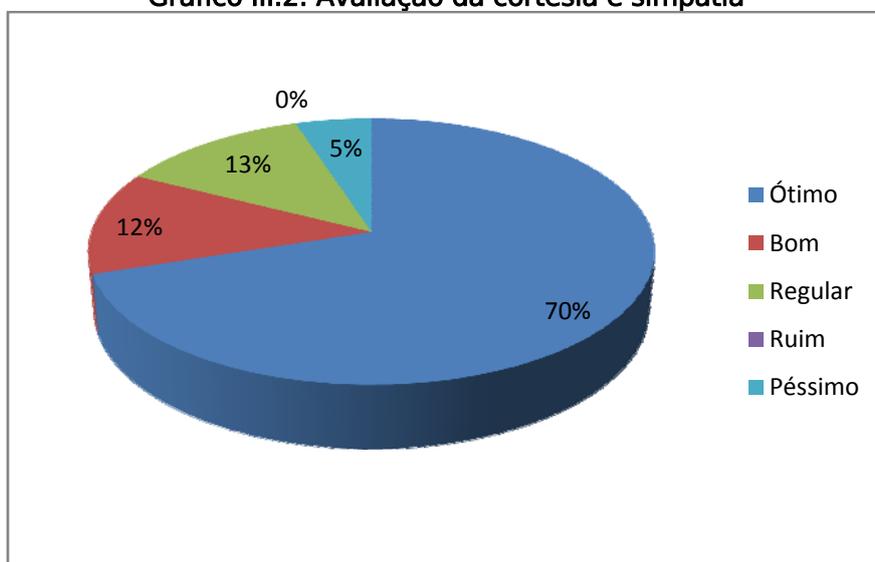
Avalie o atendimento recebido:

Cortesia e Simpatia – Índice de Satisfação 86%

Tabela III.2: Avaliação da cortesia e simpatia

Cortesia e simpatia	Frequência
Ótimo	28
Bom	5
Regular	5
Ruim	0
Péssimo	2
Total	40

Gráfico III.2: Avaliação da cortesia e simpatia

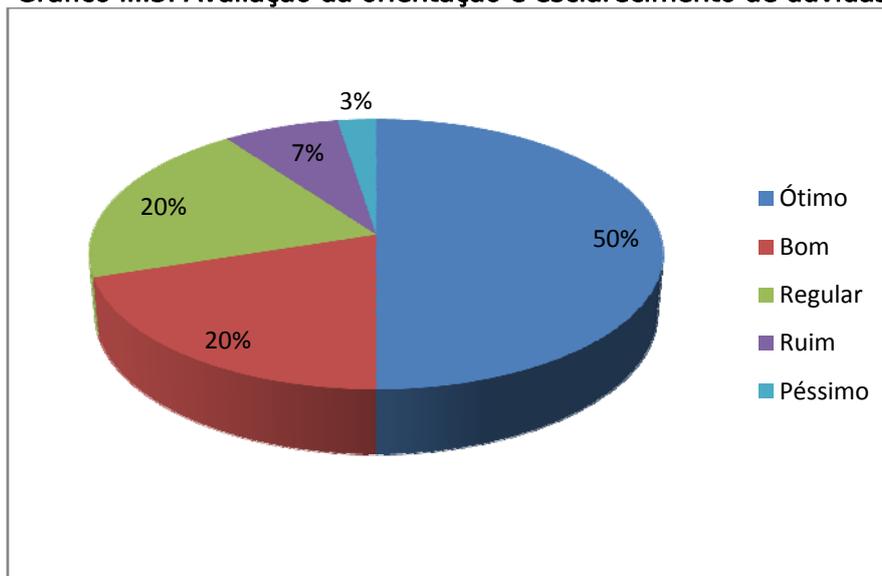


Orientações e esclarecimento de dúvidas - Índice de Satisfação 77%

Tabela III.3: Avaliação da orientação e esclarecimento de dúvidas

Orientações e esclarecimentos de dúvidas	Frequência
Ótimo	20
Bom	8
Regular	8
Ruim	3
Péssimo	1
Total	40

Gráfico III.3: Avaliação da orientação e esclarecimento de dúvidas

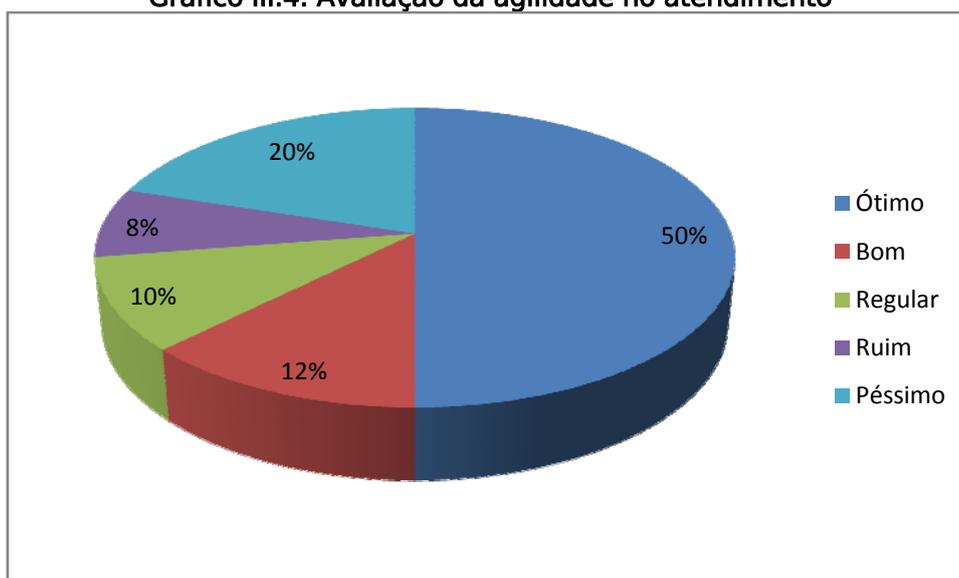


Agilidade no atendimento - Índice de Satisfação 66%

Tabela III.4: Avaliação da agilidade no atendimento

Agilidade no atendimento	Frequência
Ótimo	20
Bom	5
Regular	4
Ruim	3
Péssimo	8
Total	40

Gráfico III.4: Avaliação da agilidade no atendimento



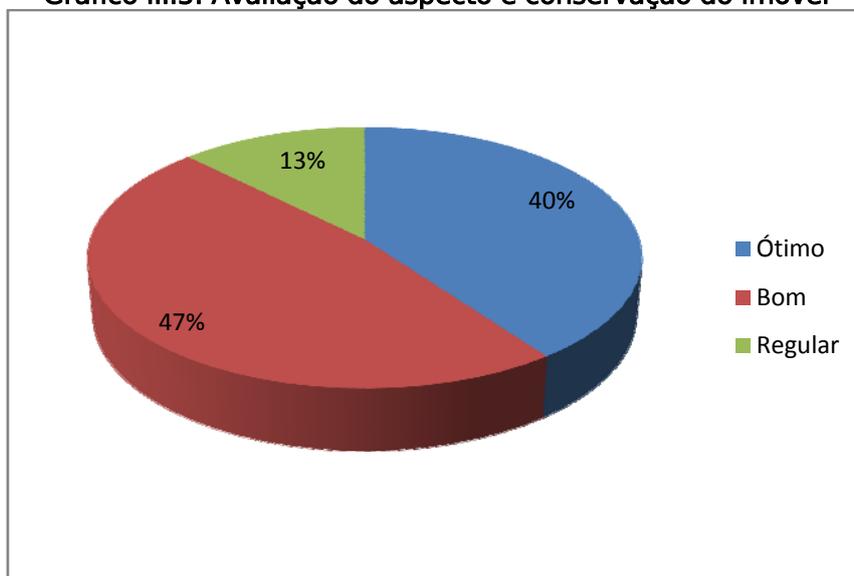
AVALIE AS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

Aspecto e conservação do imóvel - Índice de Satisfação 82%

Tabela III.5: Avaliação do aspecto e conservação do imóvel

Aspecto e conservação do imóvel	Frequência
Ótimo	16
Bom	19
Regular	5
Total	40

Gráfico III.5: Avaliação do aspecto e conservação do imóvel

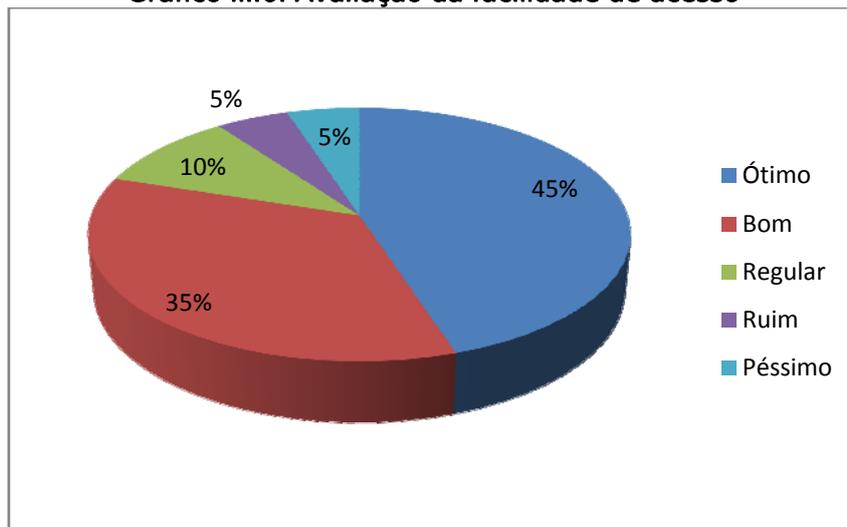


Facilidade de acesso - Índice de Satisfação 79%

Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso

Facilidade de acesso	Frequência
Ótimo	18
Bom	14
Regular	4
Ruim	2
Péssimo	2
Total	40

Gráfico III.6: Avaliação da facilidade de acesso

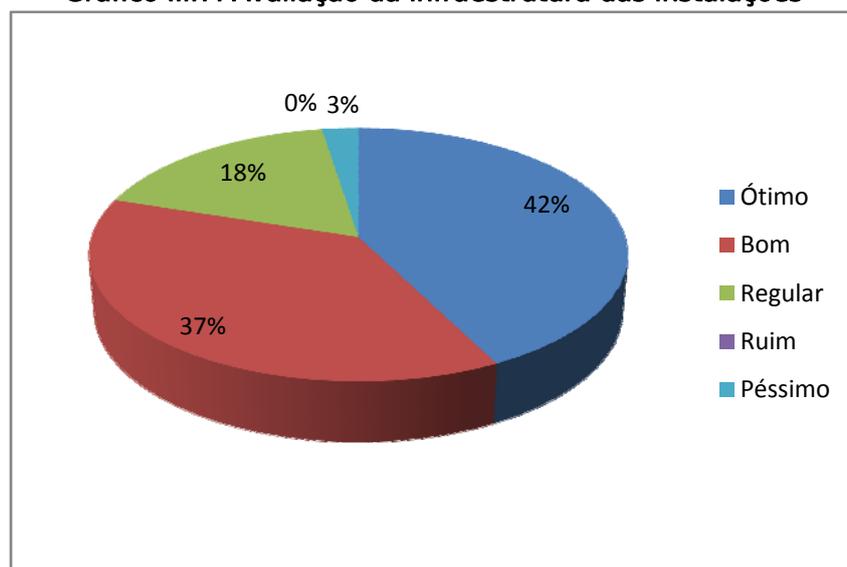


Infraestrutura das instalações - Índice de Satisfação 78%

Tabela III.7: Avaliação da infraestrutura das instalações

Infraestrutura das instalações	Frequência
Ótimo	17
Bom	15
Regular	7
Ruim	0
Péssimo	1
Total	40

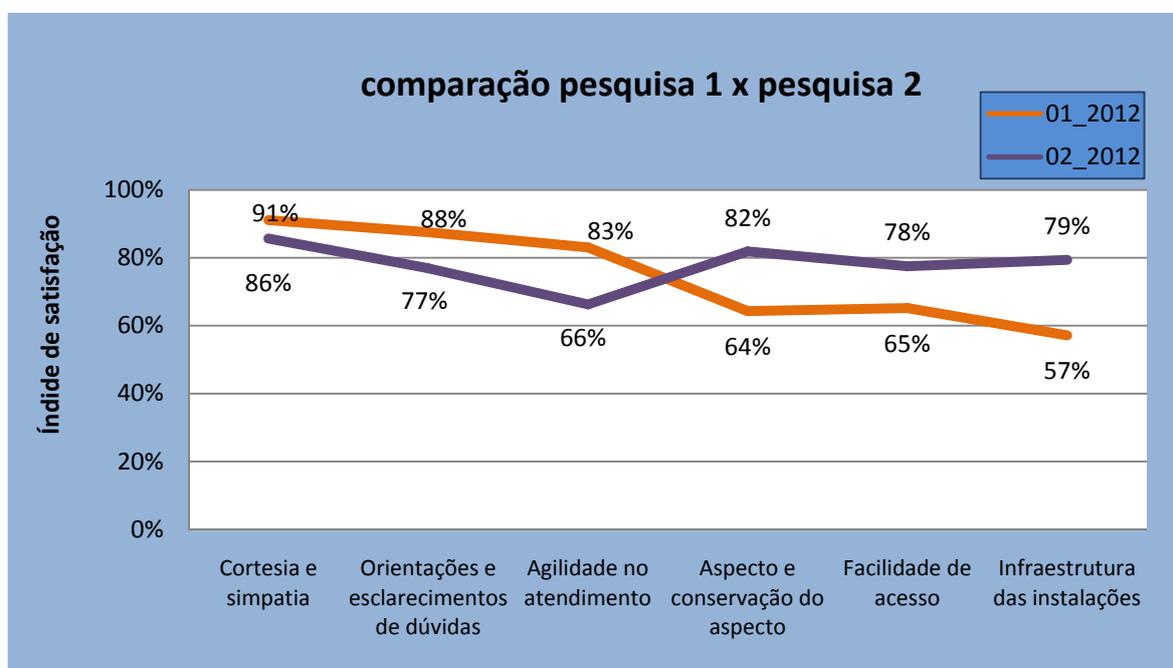
Gráfico III.7: Avaliação da infraestrutura das instalações



3. COMPARAÇÃO 1ª PESQUISA X 2ª PESQUISA

Na avaliação dos usuários os quesitos que compõem a avaliação das instalações físicas do imóvel, o índice de satisfação médio verificado foi de 80%. Uma melhora significativa em relação à última pesquisa em que o índice alcançado foi de 62%. No entanto, como podemos ver no gráfico comparativo, a avaliação do cliente externo quanto ao atendimento dispensado sofreu uma sensível queda, o índice medido de 76%, foi bastante inferior ao da primeira pesquisa onde o índice alcançou 87%.

Gráfico III.8: Comparação resultados da Pesquisa 1 x resultados da pesquisa 2



4. ANÁLISE

A pesquisa apontou que o público que procura a Secretaria Judiciária é formado em sua maioria por advogados. Eles representam 82% do público atendido na Secretaria, objeto da pesquisa.

Avaliando os três quesitos que compõem o atendimento dispensado ao público, a pesquisa apontou um índice de 76% de satisfação do usuário.

A “cortesia e simpatia” dispensada no atendimento foi o item mais bem avaliado, alcançando um índice de satisfação de 86%.

O item “orientação e esclarecimento de dúvidas” obteve 77% de satisfação.

Ainda com relação ao atendimento dispensado, a agilidade precisa ser melhorada já que não foi plenamente satisfatória para 38% dos usuários, que avaliaram o item como ruim, regular ou péssimo.

Na avaliação dos usuários quanto aos quesitos que compõem a avaliação das instalações físicas do imóvel o índice de satisfação verificado foi de 80%.

O item “aspecto e conservação do prédio” apresentou o melhor resultado, 82% foi o índice registrado.

A facilidade de acesso e a infraestrutura também foram bem avaliadas, tendo alcançado 78% e 79% de satisfação.

A avaliação global da pesquisa da Secretaria Judiciária apontou um índice de 78% de satisfação do usuário externo. Sendo necessário destacar, no entanto, que a infraestrutura obteve um índice de 80% de satisfação, enquanto que a satisfação com o atendimento foi de 76%.

5. CONCLUSÃO

Podemos concluir que do ponto de vista do cliente externo houve uma melhora significativa nas instalações físicas, no entanto, no mesmo momento o atendimento percebido apresentou uma queda significativa.

ANEXO III.I: Questionário utilizado



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

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

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

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

Avalie as instalações físicas do imóvel:

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

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

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

Capítulo IV: PESQUISA 02_2012

INTERNET

1 METODOLOGIA

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

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

1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet estava prevista para acontecer no período de 19 de março a 19 de abril de 2012. No entanto, ficou disponível para os usuários apenas no período de 20 a 29 de março quando atingiu o limite de 100 usuários limite permitido pelo software que foi utilizado.

No período o site recebeu 57.408, tendo sido a pesquisa configurada para ser oferecida a 20%, dos visitantes.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A realização da pesquisa se deu por meio do oferecimento do formulário (ANEXO I) a 20% dos usuários que visitaram o site do TRE-RJ na *Internet*.

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

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

A pesquisa foi realizada com auxílio da ferramenta disponível no site da *4Q iPerceptions* (www.4qsurvey.com). Desta forma, a parametrização dos dados da pesquisa foi feita pelo setor de internet e intranet e os formulários tabulados e consolidados diretamente pelo site.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Tabela IV.1: Tabela de distribuição de frequência dos serviços procurados no site

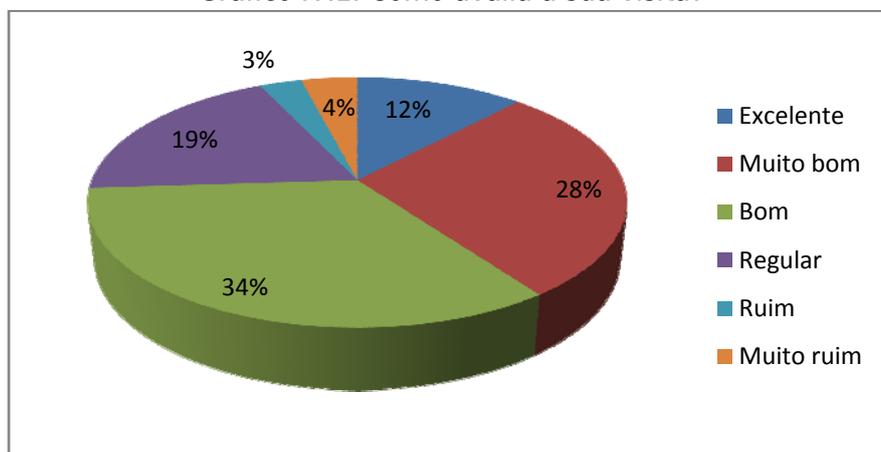
Serviço	Frequência	%
Serviços ao Eleitor	49	49%
Outro, especifique	22	22%
Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões	10	10%
Informações sobre as Eleições	10	10%
Informações sobre partidos políticos	4	4%
Consulta à legislação e/ou jurisprudência	5	5%
Total	100	100%

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

Tabela IV.2: Como avalia a sua visita?

Avaliação	Frequência	%
Excelente	12	12%
Muito bom	28	28%
Bom	34	34%
Regular	19	19%
Ruim	3	3%
Muito ruim	4	4%
Total	100	100%

Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?



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

Tabela IV.3: Achou o que procurava?

Resposta	Frequência	%
Sim	71	71%
Não	29	29%
Total	100	100%

A pesquisa de satisfação também indicou que a maioria dos usuários que busca o site, encontrou o que procurava, sendo o índice medido de 71%.

Gráfico IV.2: Encontrou o que procurava?

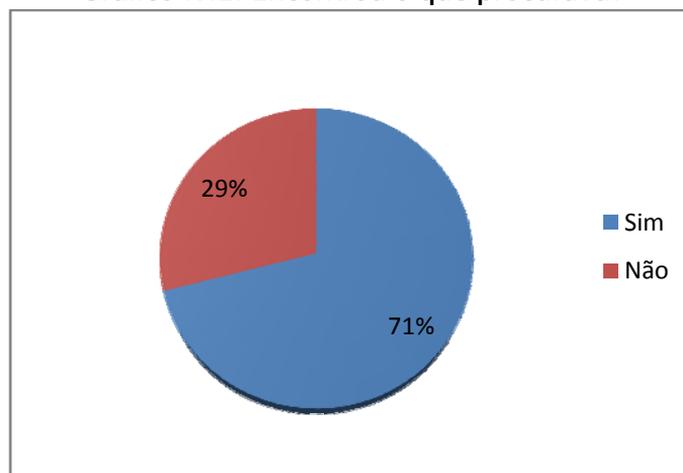


Tabela IV.4: Satisfação global x serviço procurado

Serviço procurado	Índice de satisfação global	Frequência
Informações sobre as Eleições	90%	10
Serviços ao Eleitor	80%	49
Informações sobre partidos políticos	75%	4
Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões	60%	10
Consulta à legislação e/ou jurisprudência	60%	5
Outros	50%	22
Total	70%	100

Quando a avaliação da satisfação com o site é cruzada com o serviço procurado, percebemos que o cliente mais satisfeito é aquele que buscou informações sobre eleições, que alcançou um índice de 90%, enquanto que os usuários que buscam “outros” serviços a satisfação foi de 50%, demonstrando que ainda há espaço para melhoria.

3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação dos usuários do site foi de 70%, ficando um ponto percentual abaixo do resultado da primeira pesquisa realizada.

O resultado da pergunta “Encontrou o que procurava?” pode indicar uma direção do que pode ter acontecido, já que o índice de pessoas que não acharam o que procuravam aumentou de 26% para 29%.

ANEXO IV.I – Questionário utilizado pesquisa INTERNET

 **TRE-RJ** 4

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

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

Clique para iniciar o inquérito



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

 **TRE-RJ** 4

20%

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

Muito ruim Ruim Regular Bom Muito bom Excelente

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

 **TRE-RJ** 4

40%

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

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



Powered by:  **iperceptions**
Política de Privacidade



TRE-RJ

60%

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

- Sim
- Não

Powered by:
iperceptions

[Política de Privacidade](#)



TRE-RJ

 80%

4

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

Clique na seta seguinte para continuar



Powered by:
iperceptions

[Política de Privacidade](#)