Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Clientes Externos do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro nº 02 - 2014

Rio de Janeiro, Agosto de 2014

Assessoria de Planejamento Estratégico - ASPLAN
asplan@tre-rj.jus.br / (21) 3513-8253

SUMÁRIO

SUMÁRIO 3

CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ 5

1 APRESENTAÇÃO 5

2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO 5

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO 5

4 INDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO 5

5 RESULTADOS 6

CAPÍTULO II: PESQUISA 02_2014 ZES 8

1 OBJETIVO DA PESQUISA 8

2 METODOLOGIA 8

2.1 DESENHO AMOSTRAL 8

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS 9

2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA 9

3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS 12

3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA 12

3.2 ENTRADA DE DADOS 12

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS 12

3.3.1TABULAÇÃO 13

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS 13

4.1 RESULTADOS POR PÓLO 20

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS 23

CAPÍTULO III: PESQUISA 02_2014 SJD 28

1. METODOLOGIA 28

1.1 AMOSTRA 28

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS 28

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS 28

2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD 29

2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO 29

2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL 31

2.4 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO 34

3 ANÁLISE 36

CAPÍTULO IV: PESQUISA 02_2014 INTERNET 38

1 METODOLOGIA 38

1.1 AMOSTRA 38

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS 38

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO 38

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS 39

3. CONCLUSÃO 42

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 45

CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA 56

CAPÍTULO VII: RELATÓRIO DAS RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS ABERTAS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO NO SITE DA *INTERNET* 57

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

1 APRESENTAÇÃO

Trata-se da segunda pesquisa aplicada no ano de 2014, realizada no período de 02/06/2014 a 01/07/2014. O relatório da Pesquisa tem a seguinte estrutura: capítulo I apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral. Os capítulos II, III e IV apresentam os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: usuários dos serviços nas Zonas Eleitorais (ZE's) e Centrais de Atendimento (CAES), da Secretaria Judiciária (SJD) e da *Internet*. O capítulo V agrega as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais, integrantes ou não da amostra selecionada. O capítulo VI apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada no atendimento Processual da Secretaria Judiciária - SJD. O capítulo VII apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada na *Internet*. Considerando que os dados constantes do relatório foram fornecidos pelos usuários, o seu uso deve preservar o sigilo das informações prestadas, visando resguardar o cliente.

2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO

Uma vez que a pesquisa tem foco no atendimento ao cliente externo, foram apartadas três populações-alvo distintas, em razão da relação direta entre o serviço e o ponto de atendimento, a saber: usuários dos serviços nas Zonas Eleitorais (ZE's) e Centrais de Atendimento (CAES), na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre 02/06/2014 a 01/07/2014.

4 INDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O índice será calculado da seguinte forma: total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas "ótimo" e "bom") dividido pelo total de respostas à pesquisa. Para efeito do cálculo de satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ, serão consideradas conjuntamente todas as

respostas das pesquisas dos públicos dos Cartórios Eleitorais, da Secretaria Judiciária e da página do TRE-RJ na *internet*.

Fórmula de cálculo:

SC= (TRespClSat/TClResp), onde:

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

5 RESULTADOS

O índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 90,59% (7.012 respostas consideraram o serviço satisfatório dentre 7.740 respostas dadas), índice um pouco inferior ao anterior, que foi de 90,59%, mas que reflete os resultados de todos os públicos pesquisados conforme se pode ver no gráfico que apresenta o índice de satisfação por público na próxima página.

Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Gráfico I.1: Índice de Satisfação do cliente Externo do TRE-RJ

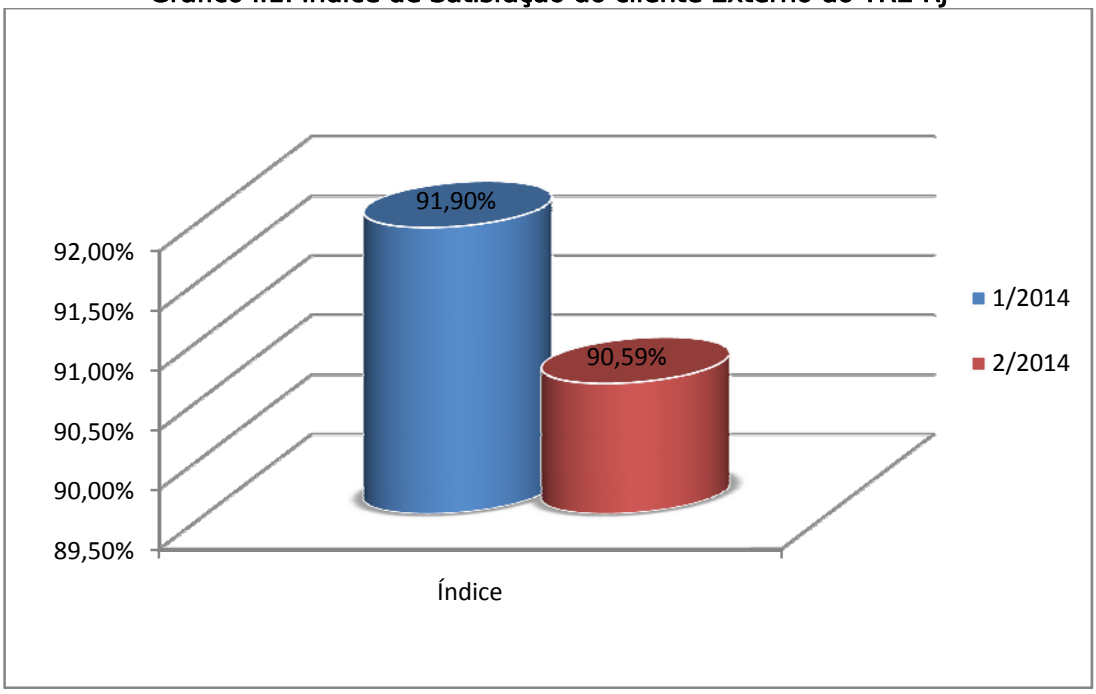
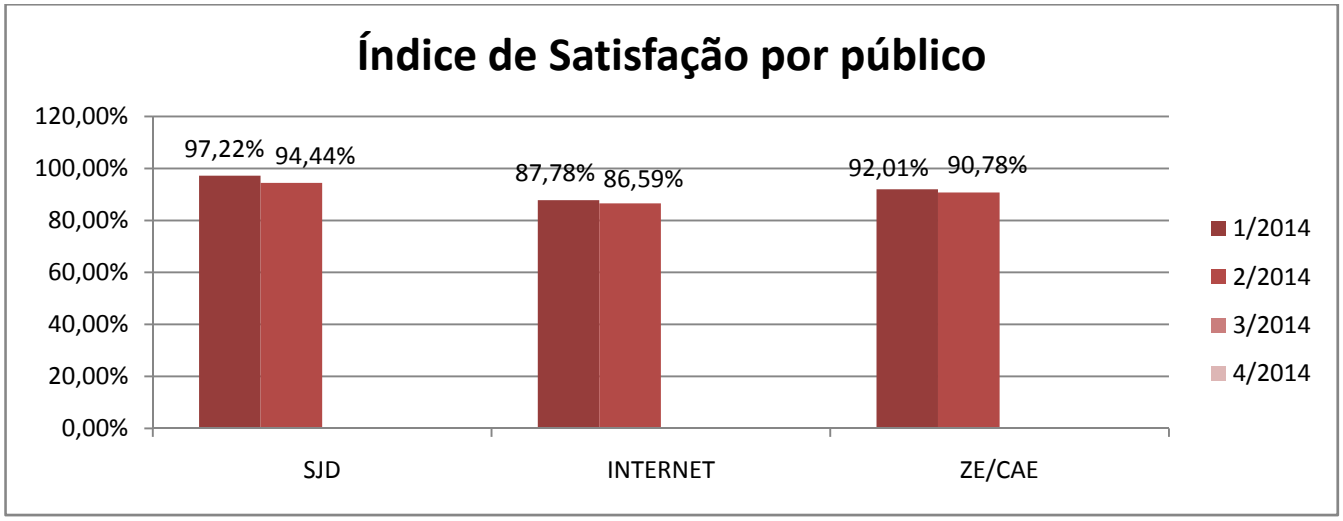
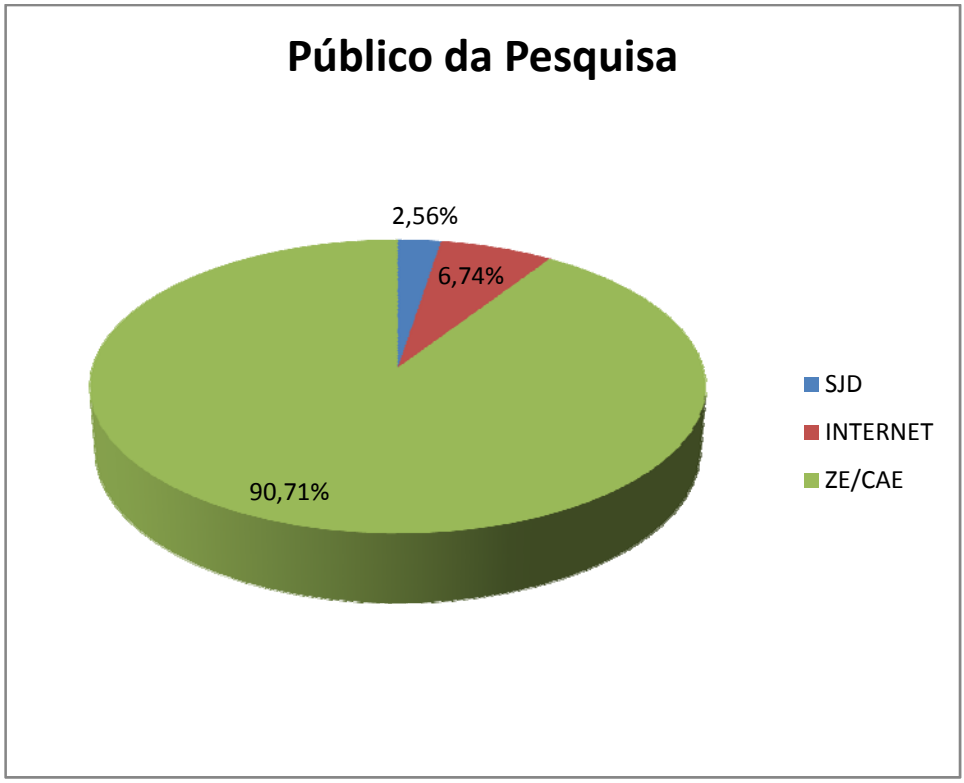


Gráfico I.2: Índice de Satisfação por público do TRE-RJ



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. Da sua análise, é possível identificar que o público das zonas representou 90,71% do público total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Gráfico I.3: Público Pesquisado



Capítulo II: Pesquisa 02_2014 ZEs

1 OBJETIVO DA PESQUISA

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

2 METODOLOGIA

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

2.1 DESENHO AMOSTRAL

O Estado do Rio de Janeiro é composto por 249 Zonas Eleitorais que atendem a uma determinada circunscrição.

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

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

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

No primeiro estágio, foi selecionada uma amostra de cartórios, selecionados aleatoriamente com uso de um sistema criado especificamente para esse fim. Foram selecionados 20% dos cartórios de cada Pólo.

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

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário (anexo I) que está sendo utilizado segue as orientações do CNJ para a meta 12/2012.

O questionário desenvolvido contém 10 (dez) questões, sendo 9 (nove) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios.

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

2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

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

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

n_0 : tamanho da amostra,

ε: erro amostral=0,05

Logo, temos que:

n_0 =400

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

A fórmula da correção da amostra é a seguinte:

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

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

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

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

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

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

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

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

Pólos	Qtd de cartórios por Pólo	Total de formulários definidos por zona	Total de formulários definidos por Pólo
Angra dos Reis	1	24	24
Araruama	2	20	40
Bangu	2	15	30
Barra da Tijuca	2	19	57
Barra Mansa	1	20	20
Belford Roxo	1	20	20
Campos	2	19	38
Del Castilho	2	15	30
Duque de Caxias	2	19	37
Honório Gurgel	2	12	24
Itaboraí	2	22	44
Itaperuna	2	9	18
Jardim Botânico	3	14	42
Macaé	2	14	28
Madureira	2	17	34
Niterói	2	19	38
Nova Friburgo	2	10	20
Nova Iguaçu	2	23	46
Olaria	2	21	42
Petrópolis	2	19	38
Queimados	1	22	22
Santa Cruz	2	17	51
São Gonçalo	2	21	42
São João de Meriti	2	18	36
Saúde	2	21	42
Volta Redonda	2	14	28
TOTAL	**49**		**892**

Cabe destacar que 17 cartórios não atingiram o número mínimo de formulários definidos, o que resulta em uma redução da margem de confiança dos resultados apresentados para os mesmos.

3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA

A última fase de seleção da amostra deu-se da seguinte forma: ao final do período de aplicação da pesquisa, a Comissão da Pesquisa de Satisfação selecionou aleatoriamente formulários nas quantidades definidas na tabela II.1.

Os cartórios selecionados e os respectivos pólos encontram-se descritos na tabela 10 do anexo II.

3.2 ENTRADA DE DADOS

Para simplificar a entrada de dados, foi criada uma codificação para o formulário, onde as avaliações foram numeradas em uma escala de 4 a 1, conforme a avaliação, de ótimo a péssimo, respectivamente. Para a questão de número 1 o tipo de usuário, se eleitor, partido, candidato, parte/advogado ou outros, foi codificado de 1 a 5, respectivamente.

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS

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

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

Com o intuito de não trabalhar com bases distintas por perguntas, são considerados apenas os formulários com todas as questões respondidas. Caso contrário, eles são substituídos, em igual quantidade, por outros da mesma zona e/ou pólo, quando disponíveis. Com relação à pergunta 1, cujo propósito é qualificar os usuários, quando há formulários sem resposta para o item, contabiliza-se como “outros”. Já os resultados da pergunta aberta, quando legíveis, são digitados e compilados em relatório próprio, visando preservar dados pessoais de eleitores e servidores, para serem analisados pela Administração.

3.3.1 TABULAÇÃO

A entrada de dados é realizada utilizando o sistema SPCE. O sistema gera um arquivo Excel com as tabelas e gráficos com os dados tabulados. Por fim esses gráficos e tabelas são recortados e colados em um documento Word para formatação final do relatório.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	699	89,62%
Parte	11	1,41%
Partido	14	1,79%
Candidato	5	0,64%
Outros	51	6,54%
Total	**780**	**100,00%**

Gráfico II.1: Público atendido

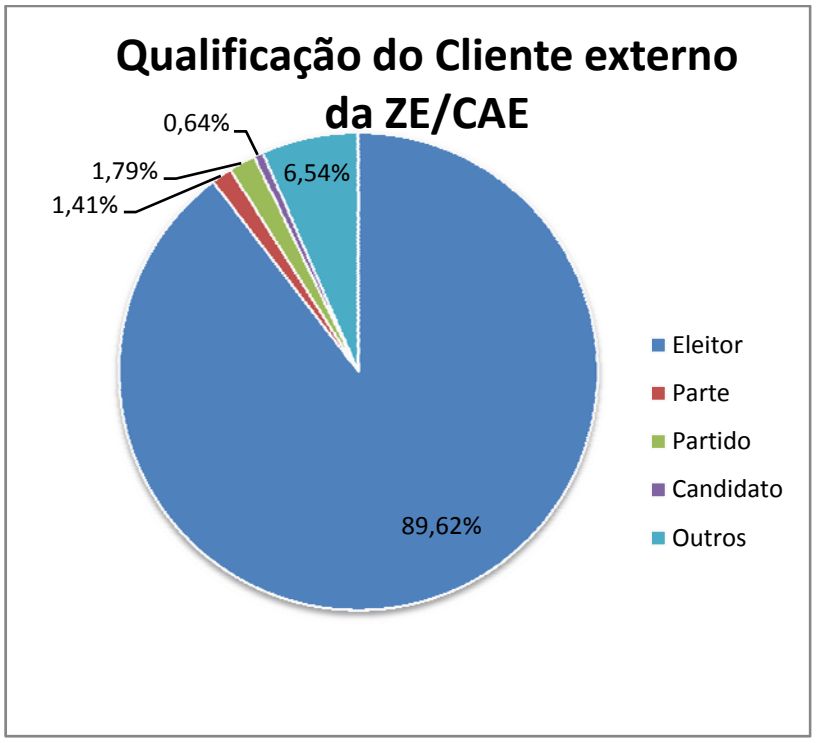


Tabela II.3: Distribuição de freqüência da avaliação da "Cordialidade e atenção"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	674	86,41%
Bom	101	12,95%
Ruim	1	0,13%
Péssimo	4	0,51%
Total	**780**	**100%**

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

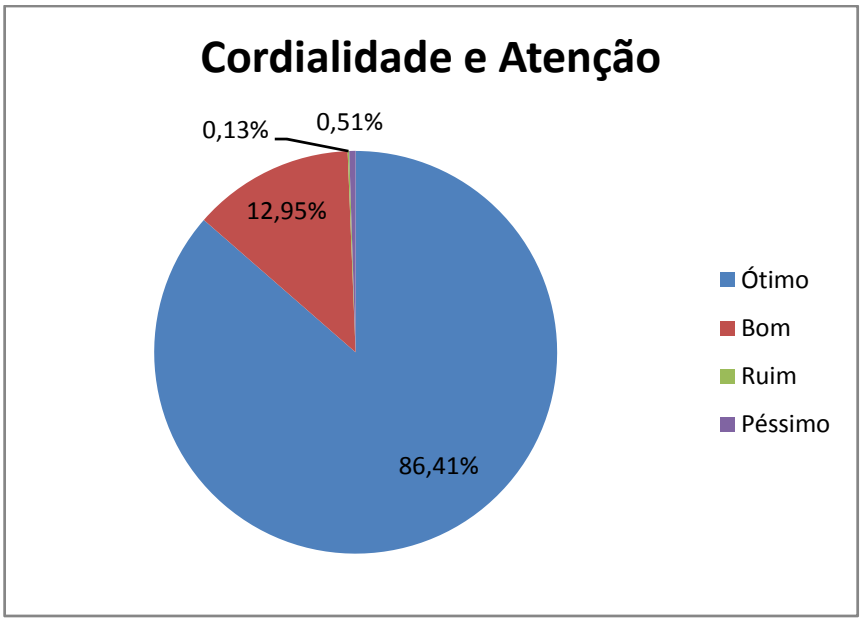


Tabela II.4: Distribuição de freqüência da avaliação da "Clareza das informações"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	633	81,15%
Bom	137	17,56%
Ruim	6	0,77%
Péssimo	4	0,51%
Total	**780**	**100%**

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

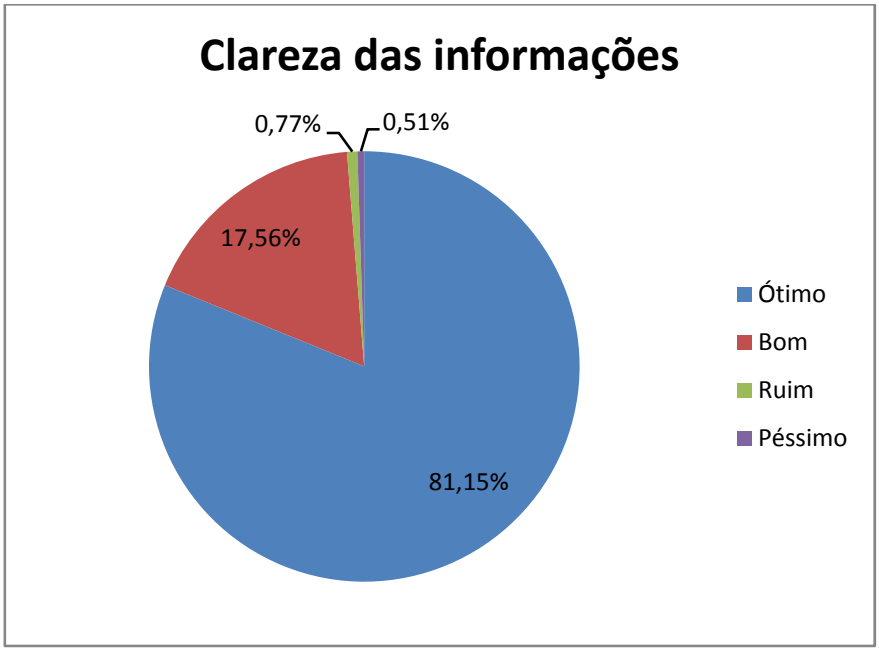


Tabela II.5: Distribuição de freqüência da avaliação da “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	635	81,41%
Bom	136	17,44%
Ruim	5	0,64%
Péssimo	4	0,51%
Total	**780**	**100%**

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

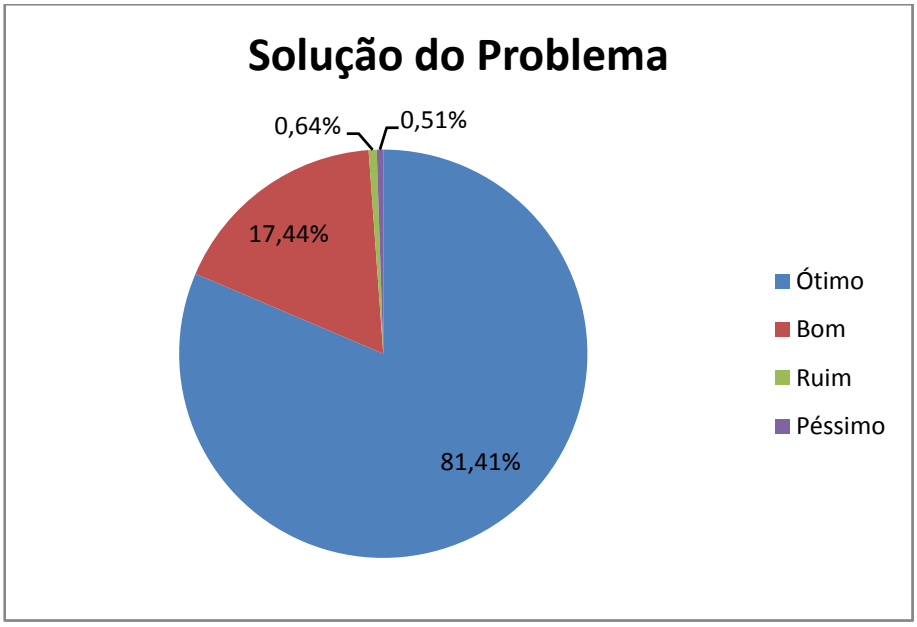


Tabela II.6: Distribuição de freqüência da avaliação da “Localização”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	327	41,92%
Bom	343	43,97%
Ruim	67	8,59%
Péssimo	43	5,51%
Total	**780**	**100%**

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

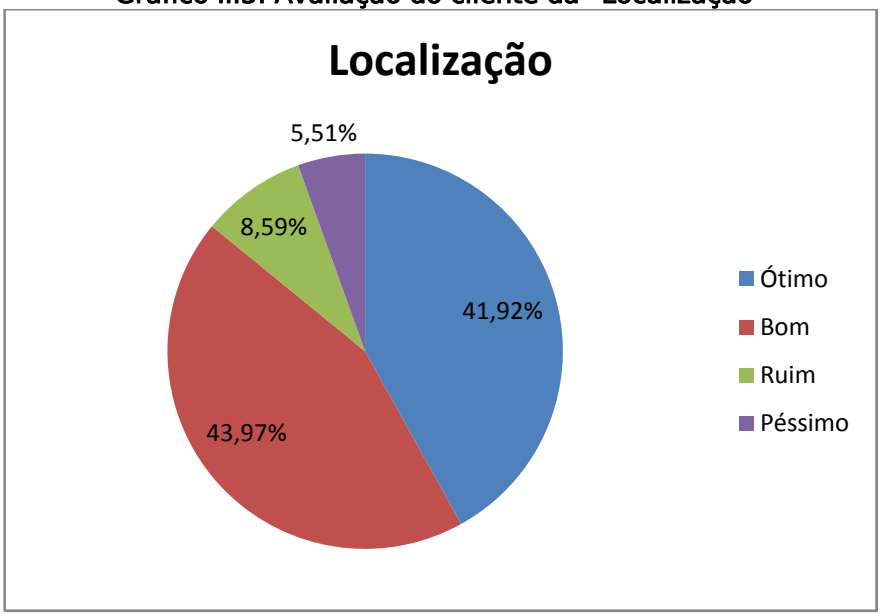


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	275	35,26%
Bom	262	33,59%
Ruim	147	18,85%
Péssimo	96	12,31%
Total	780	100%

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

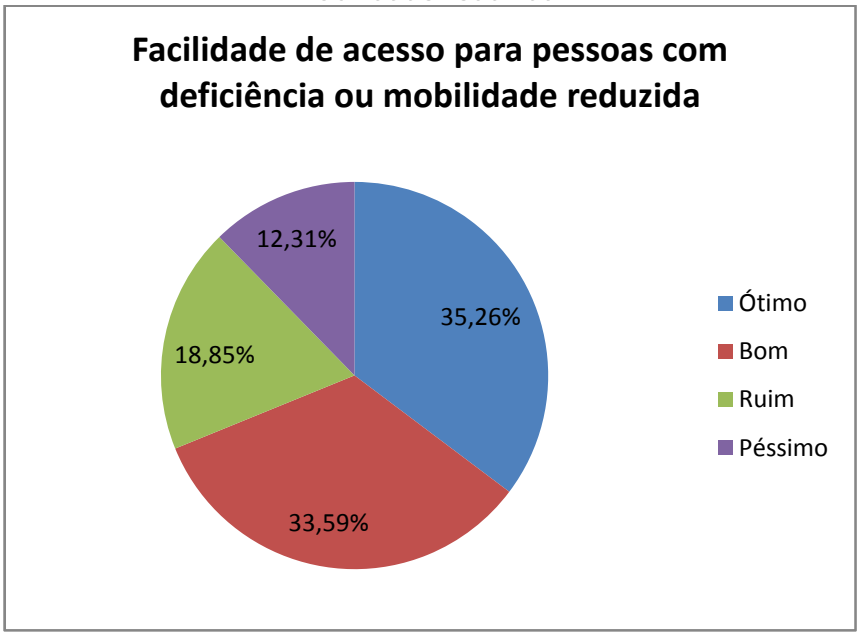


Tabela II.8: Avaliação do cliente das ”Instalações, equipamentos e mobiliários”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	267	34,23%
Bom	369	47,31%
Ruim	82	10,51%
Péssimo	62	7,95%
Total	**780**	**100%**

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

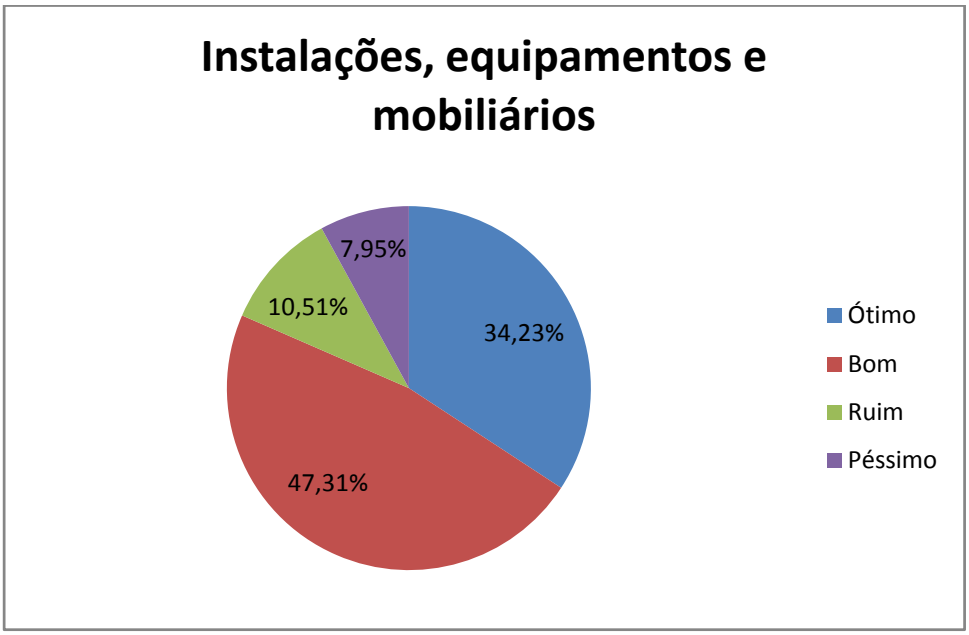


Tabela II.9: Avaliação do cliente do ”Tempo de espera”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	584	74,87%
Bom	182	23,33%
Ruim	7	0,90%
Péssimo	7	0,90%
Total	**780**	**100%**

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

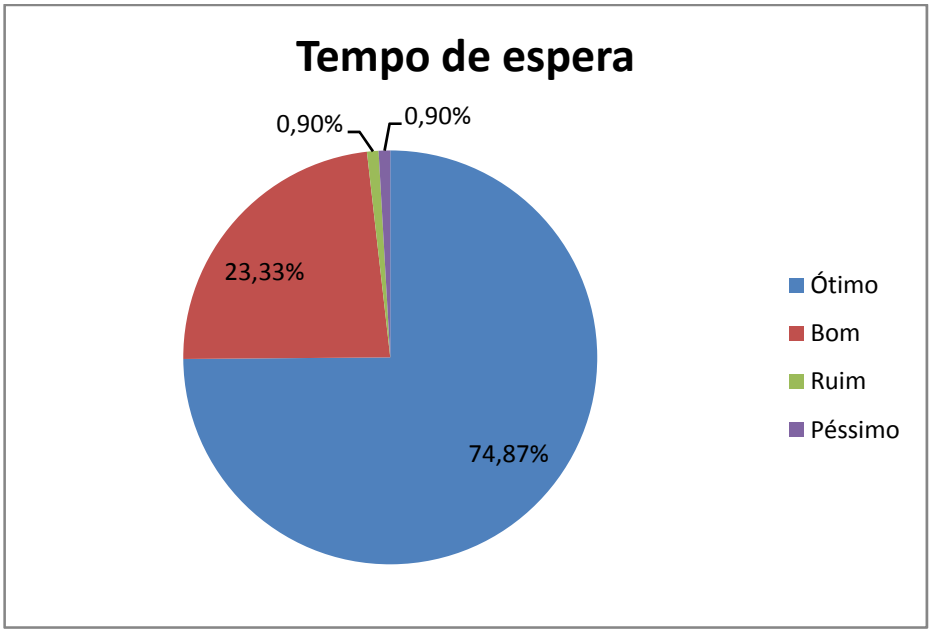


Tabela II.10: Avaliação do cliente do “Horário de atendimento”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	469	60,13%
Bom	254	32,56%
Ruim	40	5,13%
Péssimo	17	2,18%
Total	**780**	**100%**

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

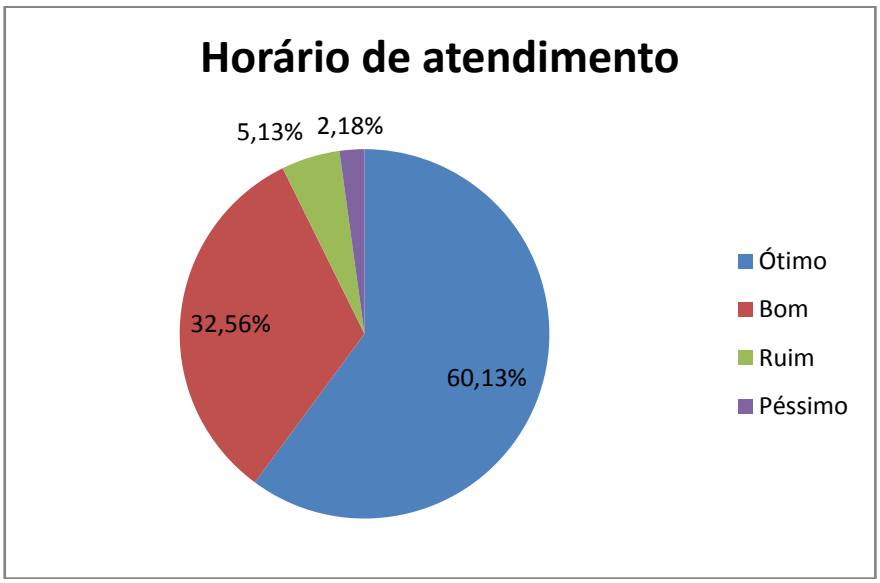
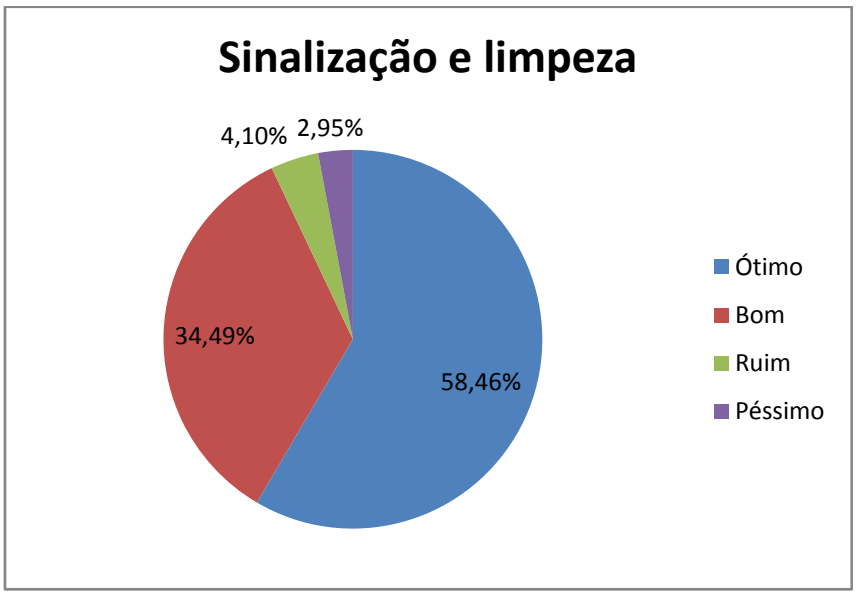


Tabela II.11: Avaliação do cliente “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	456	58,46%
Bom	269	34,49%
Ruim	32	4,10%
Péssimo	23	2,95%
Total	**780**	**100%**

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



4.1 RESULTADOS POR PÓLO

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

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

Tabela II.12: Satisfação Geral por Pólo

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	87,24%
ARARUAMA	95,77%
BANGU	94,05%
BARRA DA TIJUCA	87,35%
BARRA MANSA	87,22%
BELFORD ROXO	96,89%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	90,39%
DEL CASTILHO	90,28%
DUQUE DE CAXIAS	81,11%
HONÓRIO GURGEL	93,33%
ITABORAÍ	89,81%
ITAPERUNA	84,13%
JARDIM BOTÂNICO	89,18%
MACAÉ	93,65%
MADUREIRA	97,22%
NITERÓI	97,71%
NOVA FRIBURGO	90,56%
NOVA IGUAÇU	84,78%
OLARIA	96,76%
PETRÓPOLIS	95,37%
QUEIMADOS	84,33%
SANTA CRUZ	97,22%
SÃO GONÇALO	86,42%
SÃO JOÃO DE MERITI	96,77%
SAÚDE	91,32%
VOLTA REDONDA	95,56%
Média	**91,32%**

Tabela II.13: Avaliação do cliente por Pólo

Aspecto	Média	Mínimo	Máximo
Cordialidade e Atenção	99,27	86,96	100,00
Clareza das Informações	98,67	86,96	100,00
Solução do Problema	98,79	86,96	100,00
Localização	87,99	47,50	100,00
Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida	70,50	29,17	100,00
Instalações, Equipamentos e Mobiliários	83,67	47,50	100,00
Tempo de Espera	98,20	86,96	100,00
Horário de Atendimento	91,91	69,57	100,00
Sinalização e Limpeza	92,75	65,22	100,00

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

O quesito “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” foi o que apresentou a maior diferença no resultado. Com índice de satisfação médio de 70,50%, o índice variou entre 29,17% e 100,00%. Outros quesitos com uma grande variação foram: o item “Instalações, equipamentos e mobiliários” – que ficou entre 47,50% e 100,00%, e o item, com a mesma discrepância entre os índices de satisfação máximo e mínimo, “Localização” - que apresentou resultados entre 47,50% e 100,00%.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 90,78%, o que representa a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” (6.373) em todos os quesitos, pelo total de avaliações (7.020) recebidas.

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 89,62% do público pesquisado.

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a cordialidade e atenção dispensadas no atendimento, tendo o índice de satisfação médio sendo medido em 99,27%), também foram muito bem avaliados a “Solução do Problema” (98,79%) e “Clareza das Informações” (98,67%).

O “Tempo de Espera” alcançou, em média, 98,20% da satisfação do usuário.

A “Sinalização e limpeza” foram avaliadas como boa ou ótima por, em média, 92,75% dos usuários.

O “horário de atendimento” foi considerado bom ou ótimo, em média, por 91,91% dos usuários.

A “localização” foi considerada boa ou ótima, por, em média, 87,99% dos clientes externos.

Já as “instalações, equipamentos e mobiliários” foram considerados “bons” ou “ótimos”, por, em média, 83,67% dos clientes externos.

A “Facilidade de Acesso” para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com 70,50% de satisfação, em média, foi, novamente, o quesito com a pior avaliação.

Cabe destacar ainda, que 17 cartórios apresentaram quantidade inferior a 70% do quantitativo total definido para os mesmos. Esse fato deve ser considerado especialmente para as análises dos resultados dos cartórios, mas também, ainda que com menor impacto, na análise dos resultados para os Pólos e em última instância para a análise do desempenho geral dos cartórios. É certo que esses resultados refletirão de forma menos fidedigna o resultado da população, e, em alguns casos, simplesmente não refletirão, é o caso da 211ª e 125ª que não apresentaram nenhum formulário e da 175ª que apresentou apenas 1 formulário e que por esse motivo não terão nenhum representatividade na amostra analisada.

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

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

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

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

Deixe sua sugestão, crítica ou elogio:

_____

_____

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

ANEXO II.II: Zonas sorteados por Polo

POLO	ZONA	MUNICÍPIO
ANGRA DOS REIS	54	MANGARATIBA
ANGRA DOS REIS	116	ANGRA DOS REIS
ARARUAMA	59	SÃO PEDRO DA ALDEIA
ARARUAMA	96	CABO FRIO
ARARUAMA	181	IGUABA GRANDE
BANGU	234	RIO DE JANEIRO
BANGU	236	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	9	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	182	RIO DE JANEIRO
BARRA MANSA	31	RESENDE
BELFORD ROXO	154	BELFORD ROXO
BELFORD ROXO	155	BELFORD ROXO
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	CAMPOS DOS GOYTACAZES
CAMPOS DOS GOYTACAZES	129	CAMPOS DOS GOYTACAZES
DEL CASTILHO	14	RIO DE JANEIRO
DEL CASTILHO	168	RIO DE JANEIRO
DUQUE DE CAXIAS	78	DUQUE DE CAXIAS
DUQUE DE CAXIAS	79	DUQUE DE CAXIAS
HONÓRIO GURGEL	210	RIO DE JANEIRO
HONÓRIO GURGEL	217	RIO DE JANEIRO
ITABORAÍ	49	CACHOEIRAS DE MACACU
ITABORAÍ	63	SILVA JARDIM
ITABORAÍ	151	ITABORAÍ
ITAPERUNA	73	LAJE DO MURIAÉ
ITAPERUNA	141	ITALVA
JARDIM BOTÂNICO	165	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	205	RIO DE JANEIRO
MACAÉ	254	MACAÉ
MACAÉ	255	QUISSAMÃ
MADUREIRA	12	RIO DE JANEIRO
MADUREIRA	175	RIO DE JANEIRO
NITERÓI	72	NITERÓI
NITERÓI	115	NITERÓI
NOVA FRIBURGO	60	SÃO SEBASTIÃO DO ALTO
NOVA FRIBURGO	222	NOVA FRIBURGO
NOVA IGUAÇU	83	MESQUITA
NOVA IGUAÇU	157	NOVA IGUAÇU
OLARIA	191	RIO DE JANEIRO
OLARIA	192	RIO DE JANEIRO
PETRÓPOLIS	196	SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
PETRÓPOLIS	226	PETRÓPOLIS
QUEIMADOS	138	QUEIMADOS
QUEIMADOS	225	SEROPÉDICA
SANTA CRUZ	242	RIO DE JANEIRO
SÃO GONÇALO	69	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	87	SÃO GONÇALO
SÃO JOÃO DE MERITI	46	SÃO JOÃO DE MERITI
SÃO JOÃO DE MERITI	88	SÃO JOÃO DE MERITI
SAÚDE	6	RIO DE JANEIRO
SAÚDE	193	RIO DE JANEIRO
VOLTA REDONDA	56	MENDES
VOLTA REDONDA	131	VOLTA REDONDA

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados

Polo	Zona	Formulários
ANGRA DOS REIS	54	9
ANGRA DOS REIS	116	18
ARARUAMA	59	28
ARARUAMA	96	5
ARARUAMA	181	9
BANGU	234	14
BANGU	236	14
BARRA DA TIJUCA	9	30
BARRA DA TIJUCA	182	6
BARRA MANSA	31	20
BELFORD ROXO	154	13
BELFORD ROXO	155	12
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	20
CAMPOS DOS GOYTACAZES	129	17
DEL CASTILHO	14	3
DEL CASTILHO	168	21
DUQUE DE CAXIAS	78	20
DUQUE DE CAXIAS	79	20
HONÓRIO GURGEL	210	10
HONÓRIO GURGEL	217	10
ITABORAÍ	49	14
ITABORAÍ	63	11
ITABORAÍ	151	11
ITAPERUNA	73	10
ITAPERUNA	141	11
JARDIM BOTÂNICO	165	25
JARDIM BOTÂNICO	205	13
JARDIM BOTANICO	211	0
MACAÉ	254	31
MACAÉ	255	4
MADUREIRA	12	3
MADUREIRA	175	1
NITERÓI	72	20
NITERÓI	115	14
NOVA FRIBURGO	60	10
NOVA FRIBURGO	222	10
NOVA IGUAÇU	83	23
NOVA IGUAÇU	157	23
OLARIA	191	9
OLARIA	192	15
PETRÓPOLIS	196	5
PETRÓPOLIS	226	31
QUEIMADOS	138	7
QUEIMADOS	225	32
SANTA CRUZ	125	0
SANTA CRUZ	242	24
SÃO GONÇALO	69	22
SÃO GONÇALO	87	23
SÃO JOÃO DE MERITI	46	16
SÃO JOÃO DE MERITI	88	15
SAÚDE	6	24
SAÚDE	193	8

VOLTA REDONDA	56	16
VOLTA REDONDA	131	14

Na tabela acima foram destacados os 17 cartórios que apresentaram quantidade inferior a 70% do quantitativo total definido para o mesmo. Esse fato deve ser considerado especialmente para as análises dos resultados dos cartórios, mas também, ainda que com menor impacto na análise dos resultados para os Pólos e em última instancia para a análise do desempenho geral dos cartórios.

Capítulo III: Pesquisa 02_2014 SJD

1. METODOLOGIA

Para realização da pesquisa, foram disponibilizados formulários (ANEXO II.I) no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões, no período de 02/06/2014 a 01/07/2014.

1.1 AMOSTRA

Dos usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, 22 (vinte e dois) 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, criticas e elogios dos usuários.

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

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

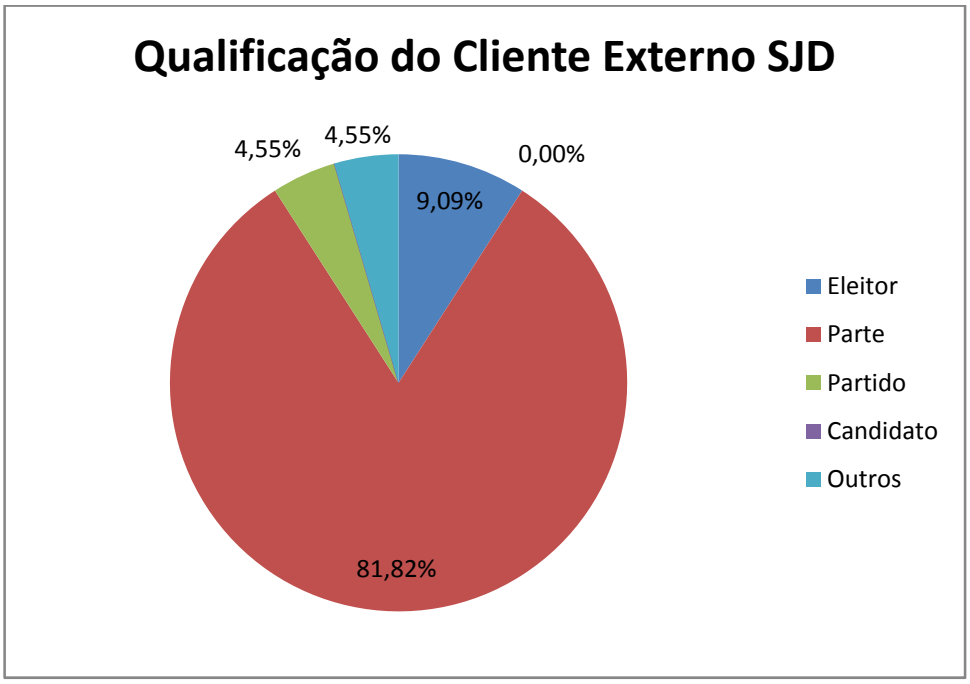
Na avaliação do Cliente Externo da SJD, o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é o de promover a melhoria contínua no serviço prestado. O resultado da pesquisa apontou a satisfação de 94,44% dos usuários. 187 das 198 respostas avaliaram o serviço como bom ou ótimo.

2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	2	9,09%
Parte/Advogado	18	81,82%
Partido	1	4,55%
Candidato	0	0,00%
Outros	1	4,55%
Total	**22**	**100,00%**

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Tabela III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	22	100,00%
Bom	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**22**	**100%**

Gráfico III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

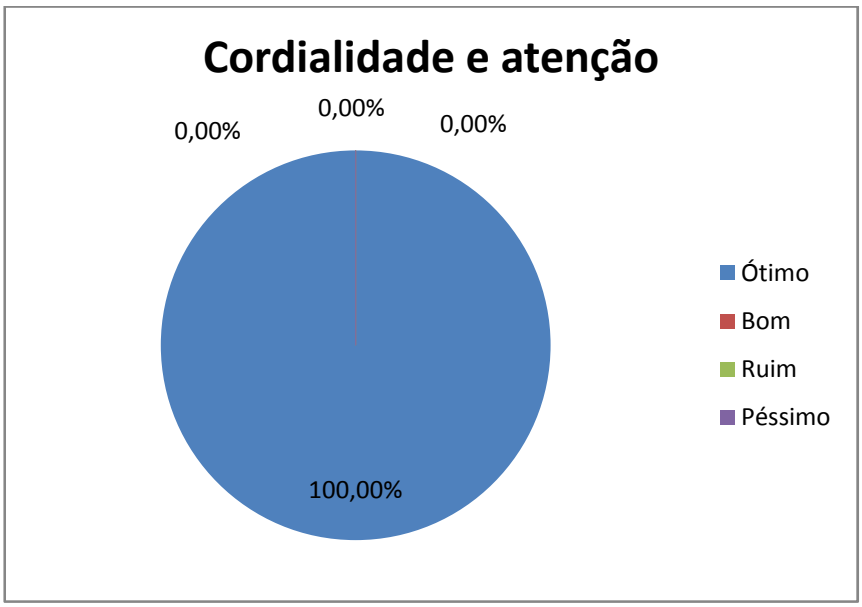


Tabela III.3: Avaliação da Clareza das informações

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	22	100,00%
Bom	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**22**	**100%**

Gráfico III.3: Avaliação da Clareza das informações

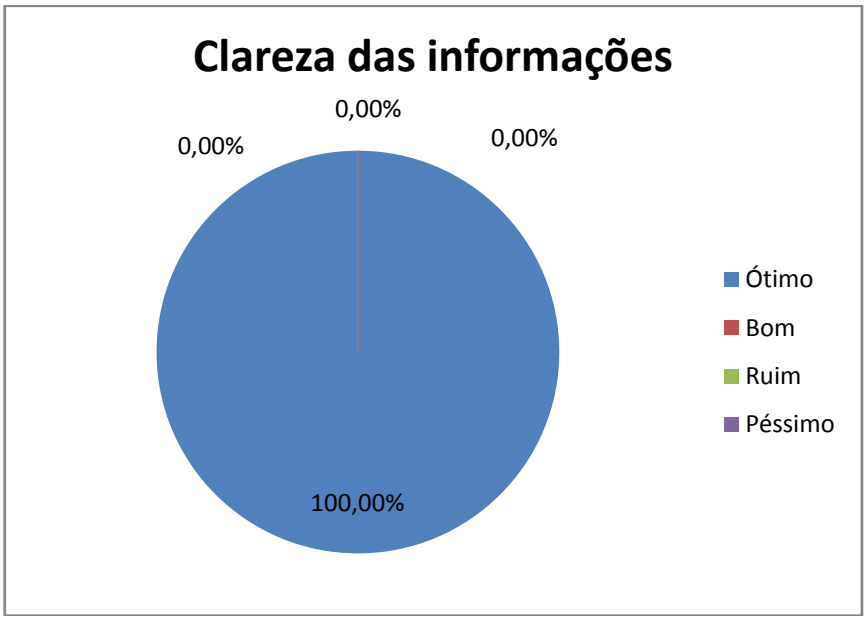
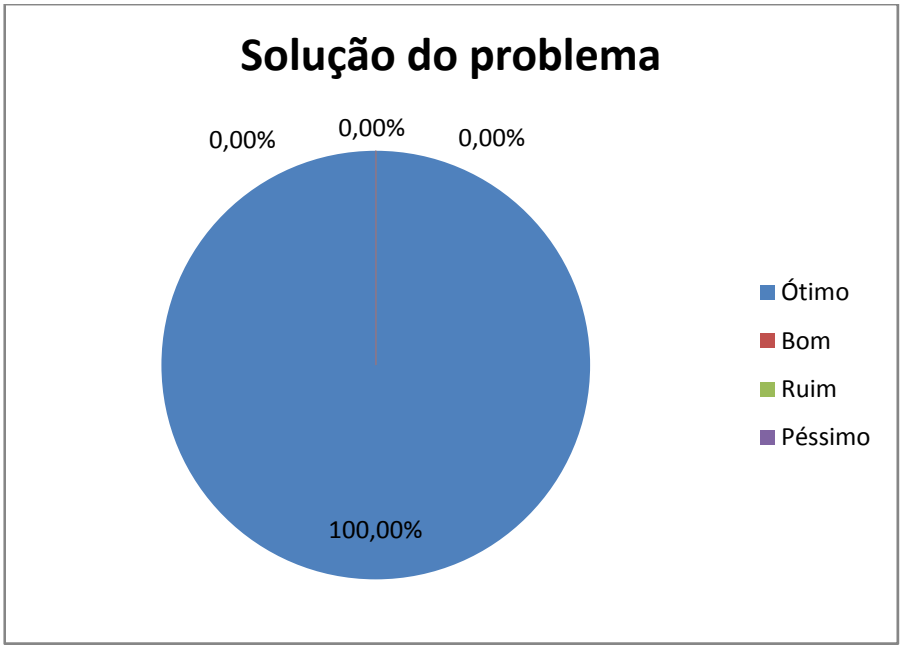


Tabela II I.4: Avaliação da Solução do problema

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	22	100,00%
Bom	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**22**	**100%**

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	14	63,64%
Bom	8	36,36%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**22**	**100%**

Gráfico III.5: Avaliação da localização

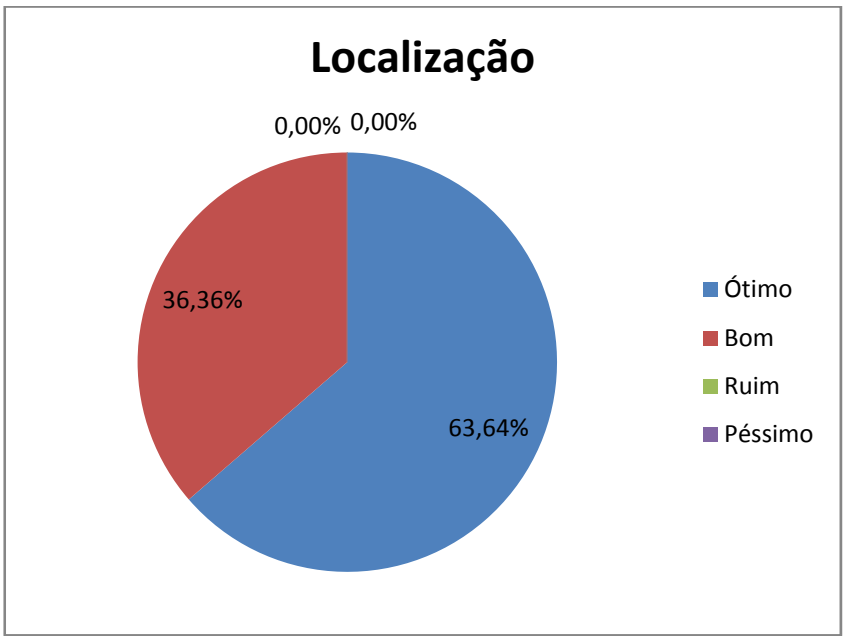


Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	12	54,55%
Bom	6	27,27%
Ruim	4	18,18%
Péssimo	0	0,00%
Total	**22**	**100%**

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

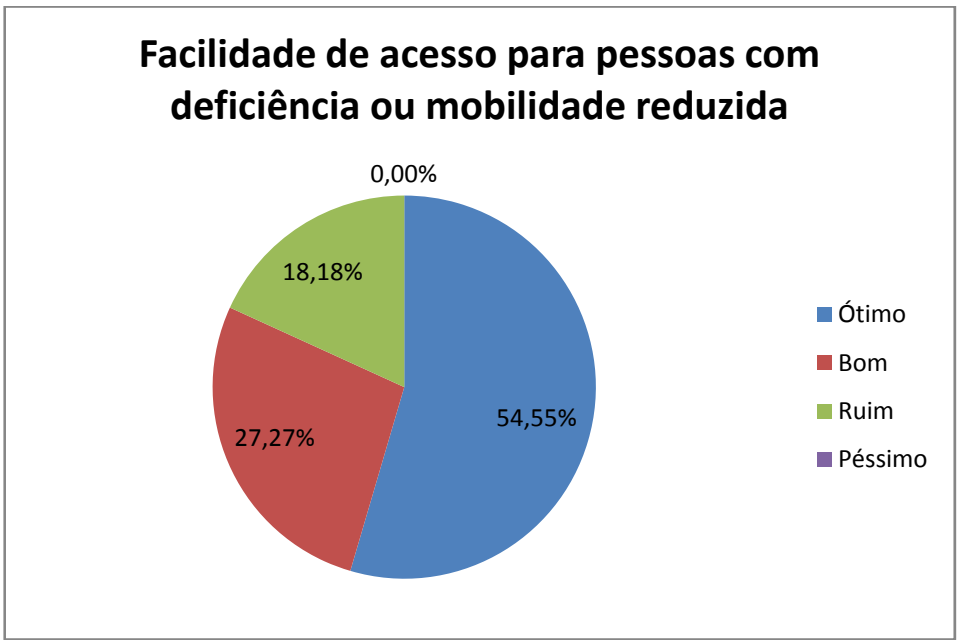
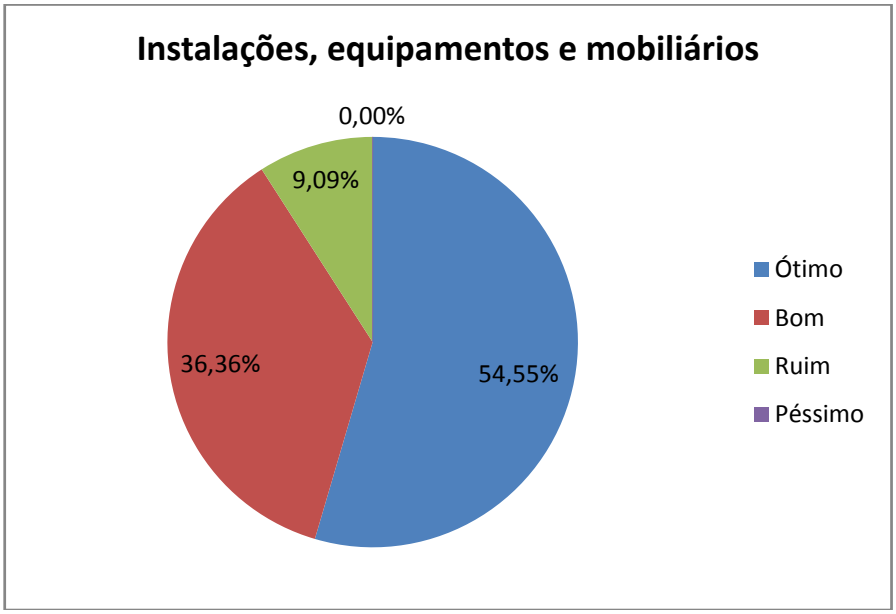


Tabela III.7: Avaliação das Instalações, equipamentos e mobiliários

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	12	54,55%
Bom	8	36,36%
Ruim	2	9,09%
Péssimo	0	0,00%
Total	**22**	**100%**

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



2.4 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Tabela III.8: Avaliação de Tempo de Espera

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	21	95,45%
Bom	1	4,55%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**22**	**100%**

Gráfico III.8: Tempo de Espera

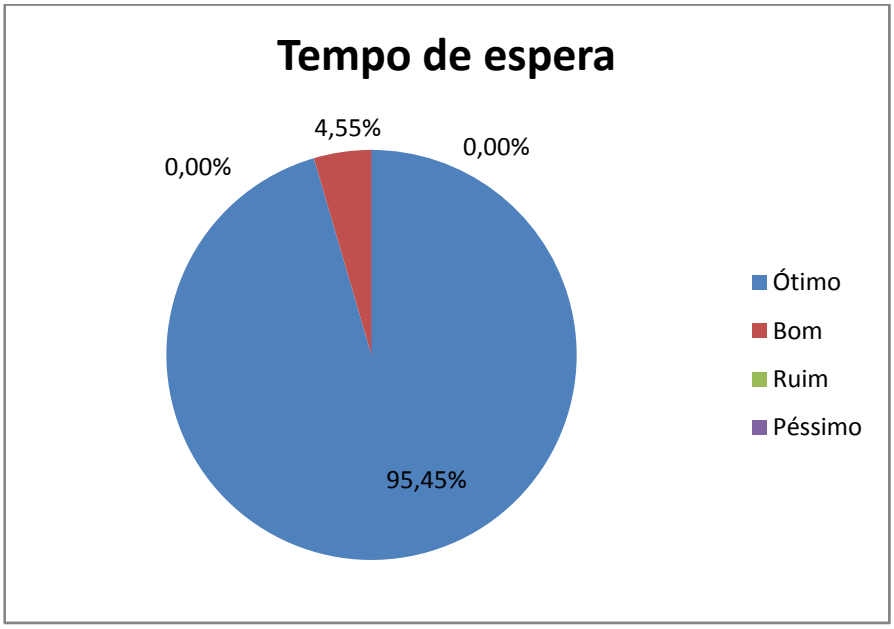


Tabela III.9: Avaliação do Horário de atendimento

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	17	77,27%
Bom	5	22,73%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**22**	**100%**

Gráfico III.9: Avaliação do Horário de atendimento

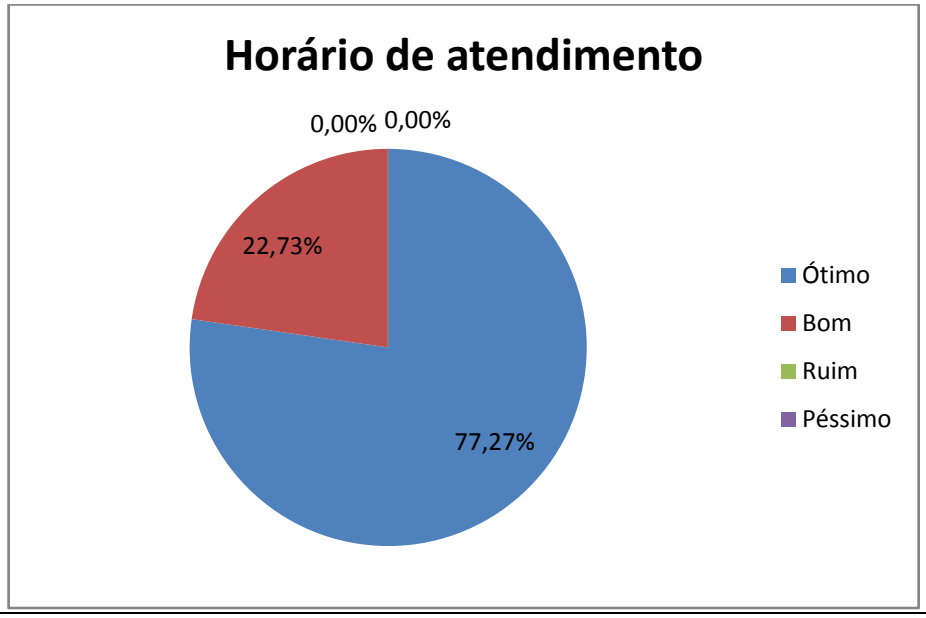
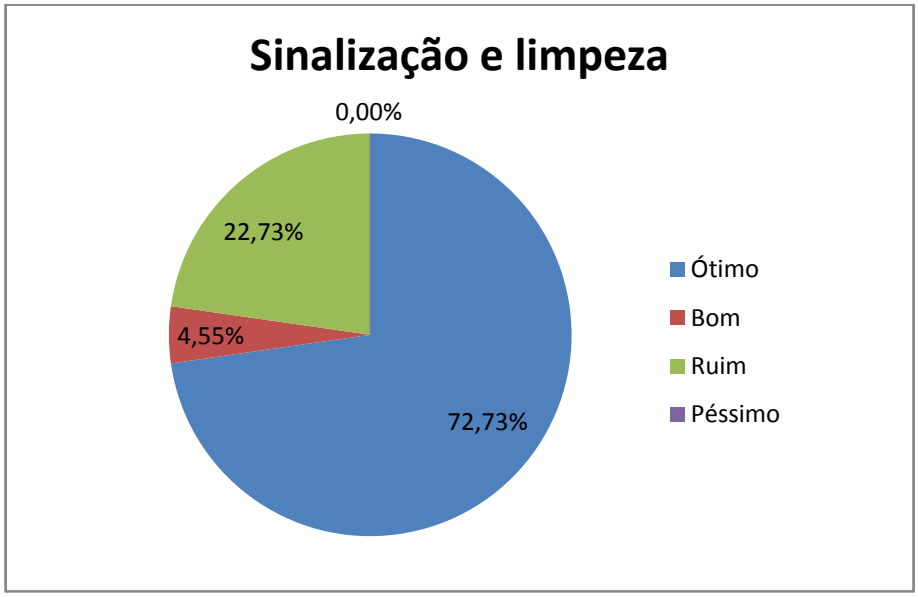


Tabela III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	16	72,73%
Bom	1	4,55%
Ruim	5	22,73%
Péssimo	0	0,00%
Total	**22**	**100%**

Gráfico III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza



3 ANÁLISE

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 94,44%, 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 parte e ou advogados (81,82%).

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 90,91%. No aspecto instalações físicas, são avaliadas a satisfação com a "Localização" (100% de satisfação), a "Facilidade de

acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” (81,82% de satisfação) e as “Instalações e equipamentos” (90,91% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de 92,43%. Dentro da organização são avaliadas a satisfação com o “Tempo de espera” (100% de satisfação), com o “Horário de Atendimento” (100% de satisfação) e com a “Sinalização e limpeza” (77,27% de satisfação).

Capítulo IV: Pesquisa 02_2014 INTERNET

1 METODOLOGIA

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

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 02/06/2014 e 01/07/2014.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 72.807 visitas. A pesquisa foi oferecida a 1.423 usuários, dos quais 522 responderam efetivamente.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

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

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

A pesquisa foi realizada com auxilio da ferramenta de construção de formulários da GOOGLE. Desta forma, a parametrização dos dados foi feita pelo setor de *internet* e *intranet* e os formulários tabulados pelo *site*. Após a transferência dos dados os mesmos foram consolidados utilizando-se o sistema de Pesquisa de Satisfação.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O resultado dessa primeira pesquisa do site da *internet,* de 2014, foi satisfatório. O índice de clientes satisfeitos foi de 86,6%, o que significa que 452 usuários, dos 522, avaliaram o site como bom ou ótimo, como pode ser observado no gráfico abaixo. Nota-se que houve um pequeno decréscimo em relação ao período anterior, referente ao primeiro trimestre de 2014, onde o índice de satisfação não ultrapassou a marca dos 88%.

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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótima	145	28%
Boa	307	59%
Ruim	47	9%
Péssima	23	4%
Total	**522**	**100%**

Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?

Tabela IV.2: Encontrou o que procurava?

Encontrou?	Frequência	Percentual
Sim	390	75%
Não	132	25%
Total	**522**	**100%**

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (75%) que buscou o *site* encontrou o que procurava. Índice maior que um pouco inferior ao da pesquisa anterior (80%).

Gráfico IV.2: encontrou o que procurava?

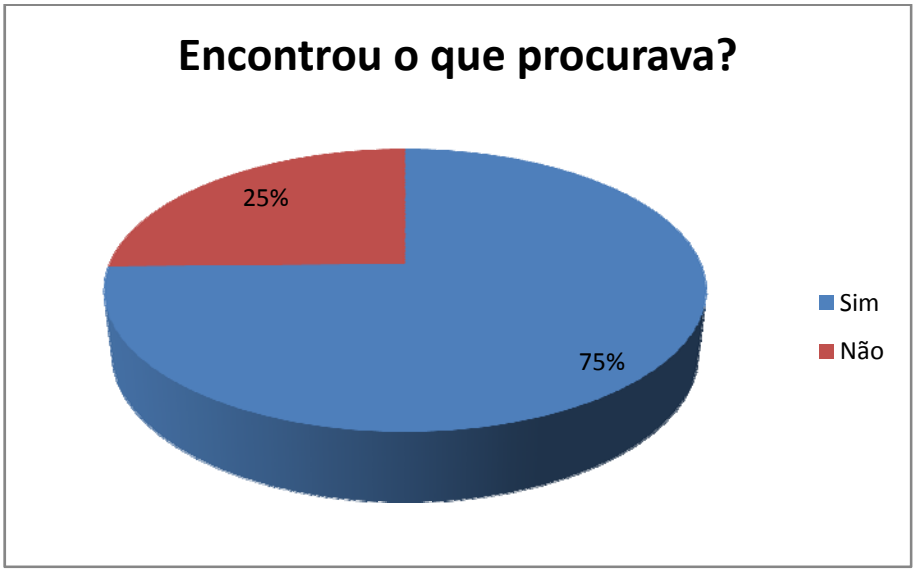


Tabela IV.3: Tabela de distribuição de freqüência dos serviços procurados no site

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	16	3,07%
Informações sobre as Eleições	140	26,82%
Informações sobre Concursos	24	4,60%
Informações sobre o título	115	22,03%
Informações sobre partidos políticos	19	3,64%
Notícias do TRE-RJ	34	6,51%
Outro	68	13,03%
Serviços Judiciais	96	18,39%
Transparência	10	1,92%
Total	**522**	**100,00%**

Da análise da tabela acima, se extrai que o serviço mais procurado pelo público nesta 2ª pesquisa do ano foi o de "Informações sobre as Eleições", representando 26,82% dos usuários. Cabe ressaltar que esta pergunta não possui mais a possibilidade de múltipla resposta, ao mesmo tempo em que se aumentaram as opções possíveis.

Gráfico IV.2: Qual serviço veio buscar?

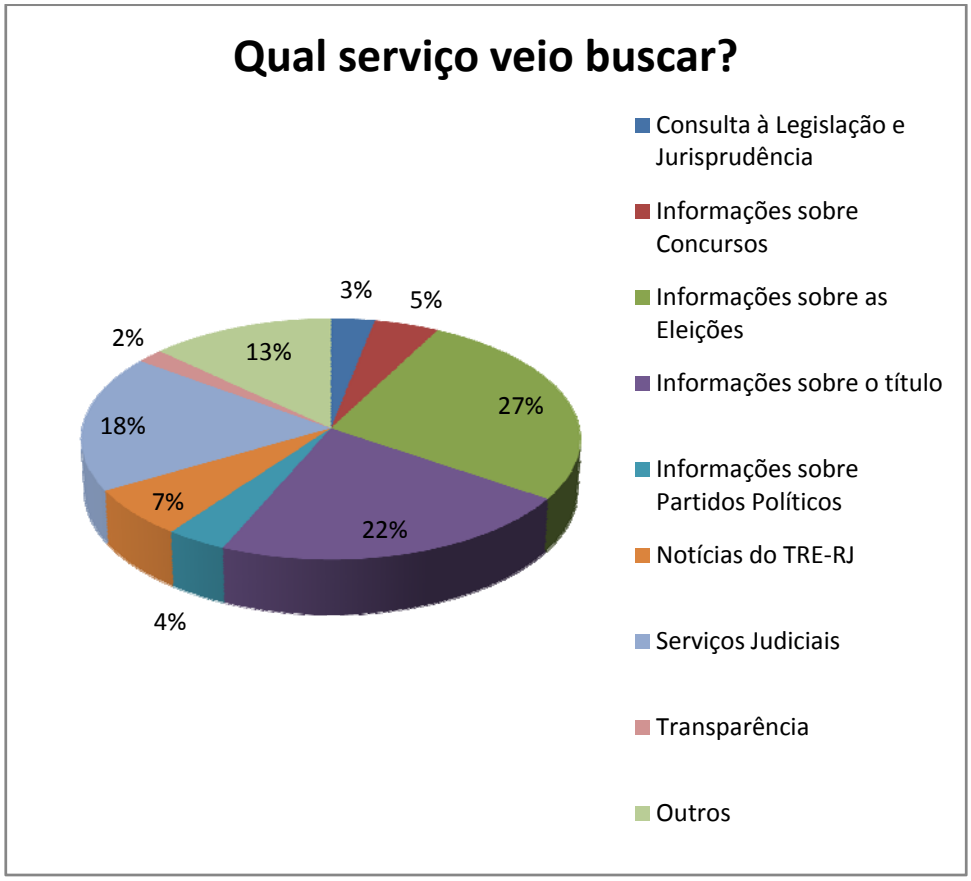
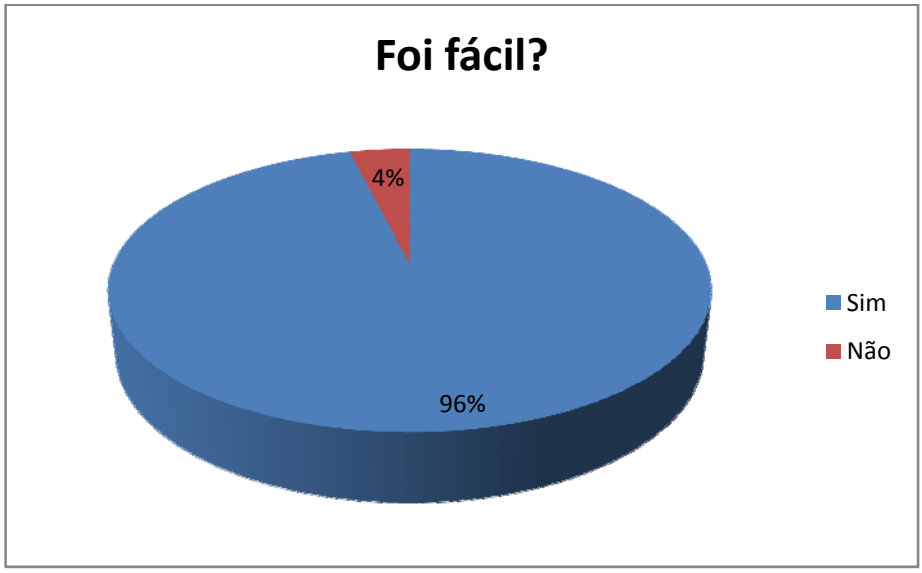


Tabela IV.4: Foi fácil?

Foi fácil?	Frequência	Percentual
Sim	375	96%
Não	15	4%
Total	**390**	**100%**

Gráfico IV.3: Foi fácil?



A maioria dos usuários encontrou o que procurava, classificando como fácil localizar a informação no site (96%).

3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 86,6%.

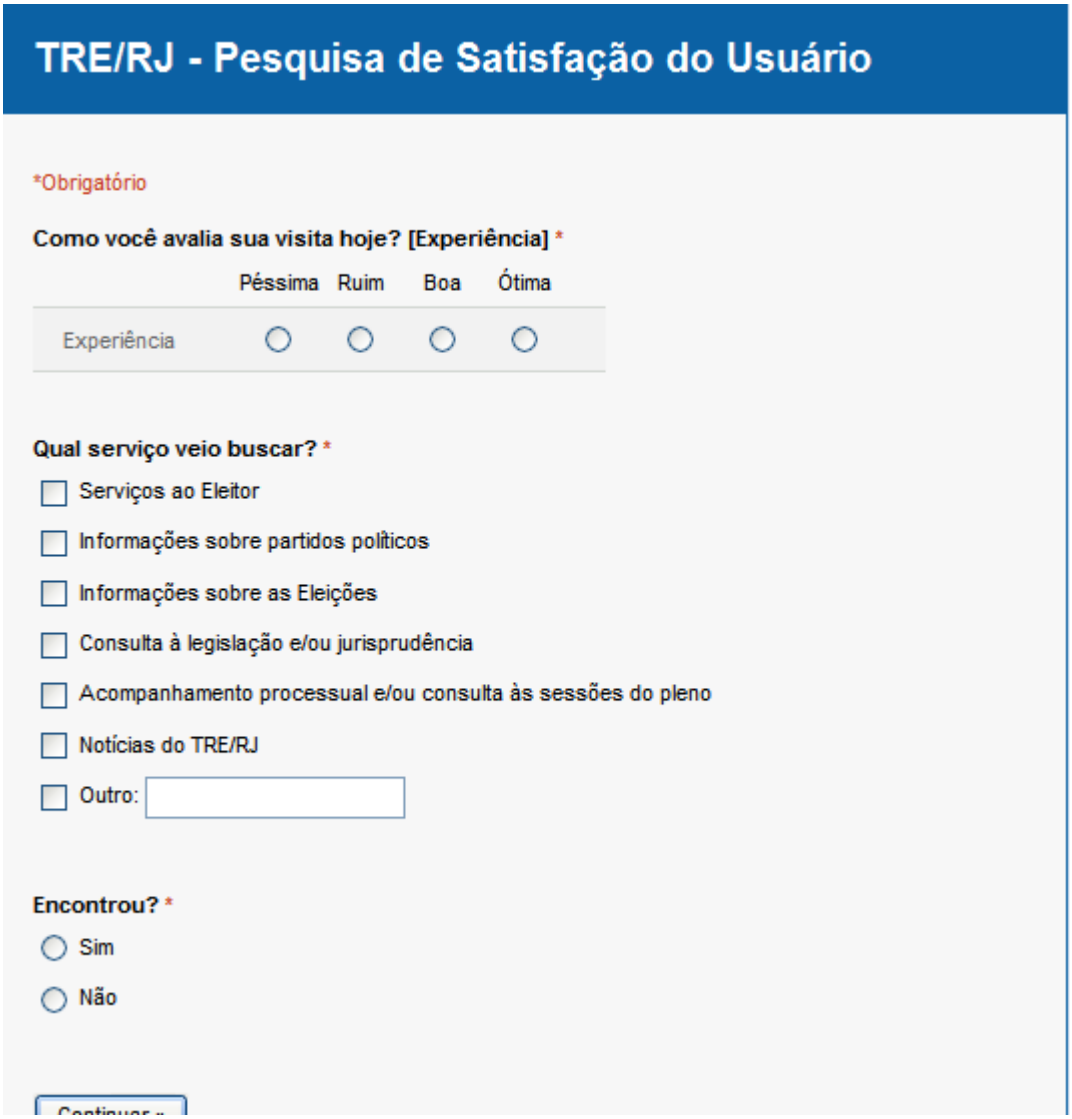
As “Informações sobre as eleições” foi o serviço mais procurado pelo público, representando 27% dos usuários. Sendo seguido por “Informações sobre o título” e “Serviços Judiciais”, procurados por 22% e 18% dos usuários, respectivamente.

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (75%) que buscou o *site* encontrou o que procurava, e destes, 96% classificou a procura como fácil.

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

ANEXO IV.I –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

Página 1:



TRE/RJ - Pesquisa de Satisfação do Usuário

*Obrigatório

Como você avalia sua visita hoje? [Experiência] *

	Péssima	Ruim	Boa	Ótima
Experiência	○	○	○	○

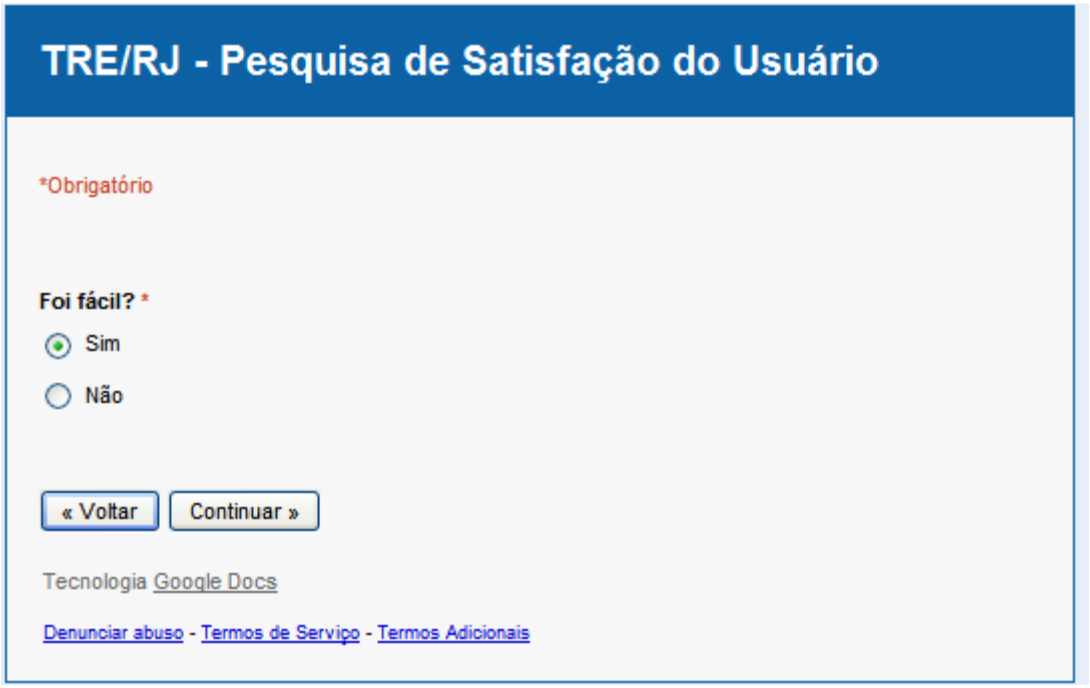
Qual serviço veio buscar? *

- ☐ Serviços ao Eleitor
- ☐ Informações sobre partidos políticos
- ☐ Informações sobre as Eleições
- ☐ Consulta à legislação e/ou jurisprudência
- ☐ Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do pleno
- ☐ Notícias do TRE/RJ
- ☐ Outro:

Encontrou? *

- ○ Sim
- ○ Não

Página 2:


TRE/RJ - Pesquisa de Satisfação do Usuário
*Obrigatório
Foi fácil? *
Sim
Não
« Voltar
Continuar »
Tecnologia Google Docs
Denunciar abuso - Termos de Serviço - Termos Adicionais