

Relatório da Pesquisa de  
Satisfação  
dos Clientes Externos do  
Tribunal Regional Eleitoral  
do Rio de Janeiro  
nº 02 - 2015



# SUMÁRIO

---

SUMÁRIO .....	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ.....	5
1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO .....	5
3 PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	5
4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO .....	5
5 RESULTADOS .....	6
CAPÍTULO II: PESQUISA 02_2015 ZES.....	8
1 OBJETIVO DA PESQUISA .....	8
2 METODOLOGIA.....	8
2.1 DESENHO AMOSTRAL .....	8
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	9
2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA.....	9
2.4 SORTEIO DA AMOSTRA .....	9
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS .....	11
3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA .....	11
3.2 ENTRADA DE DADOS .....	11
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS .....	11
3.3.1 TABULAÇÃO.....	12
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	12
4.1 RESULTADOS POR PÓLO .....	22
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS .....	23
CAPÍTULO III: PESQUISA 02_2015 SJD.....	29
1. METODOLOGIA.....	29
1.1 AMOSTRA.....	29
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	29
2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	29

2.1	PERFIL DO USUÁRIO DA SJD .....	30
2.2	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO .....	31
2.3	AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL .....	34
2.2	AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	37
3	ANÁLISE .....	40
CAPÍTULO IV: PESQUISA 02_2015 INTERNET .....		41
1	METODOLOGIA.....	41
1.1	AMOSTRA.....	41
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	41
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO .....	41
2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	42
3.	CONCLUSÃO .....	45
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 .....		48
CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA ..		58

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

---

## 1 APRESENTAÇÃO

O relatório tem a seguinte estrutura: capítulo I apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral. Os capítulos II, III e IV apresentam os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: Zes e CAE/RJ (Atendimento de todo o Estado), SJD e *Internet*. Os capítulos V e VI agregam as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários, integrantes ou não da amostra selecionada, preenchidos nas Zonas Eleitorais e CAE/RJ e no atendimento Processual da Secretaria Judiciária – SJD, respectivamente. Cabe ressaltar, que os dados constantes do relatório foram fornecidos pelos usuários, o seu uso deve preservar o sigilo das informações prestadas, visando resguardar o cliente.

## 2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO

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

## 3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre 01/06/2015 a 30/06/2015.

## 4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O índice será calculado da seguinte forma: total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “ótimo” e “bom”) dividido pelo total de respostas à pesquisa. Para efeito do cálculo de satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ, serão consideradas conjuntamente todas as respostas das pesquisas dos públicos dos Cartórios Eleitorais e CAE/RJ, da Secretaria Judiciária e da página do TRE-RJ na *internet*.

Fórmula de cálculo:

SC= (TRespCISat/TCIResp), onde:

TRespCISat= Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “ótimo” e “bom”)

TResp= Total de respostas à pesquisa

## 5 RESULTADOS

O resultado geral apresentou índice satisfatório, superior a 90%. Contudo, deve-se registrar que o período de aplicação da pesquisa coincide com a greve dos servidores do Judiciário, de forma que o atendimento nas zonas eleitorais se encontra prejudicado, o que resultou em ligeira piora em relação à última pesquisa. Das 6.646 respostas dadas à pesquisa, 5.993 classificaram o atendimento como “ótimo” ou “bom”, o que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 90,17%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

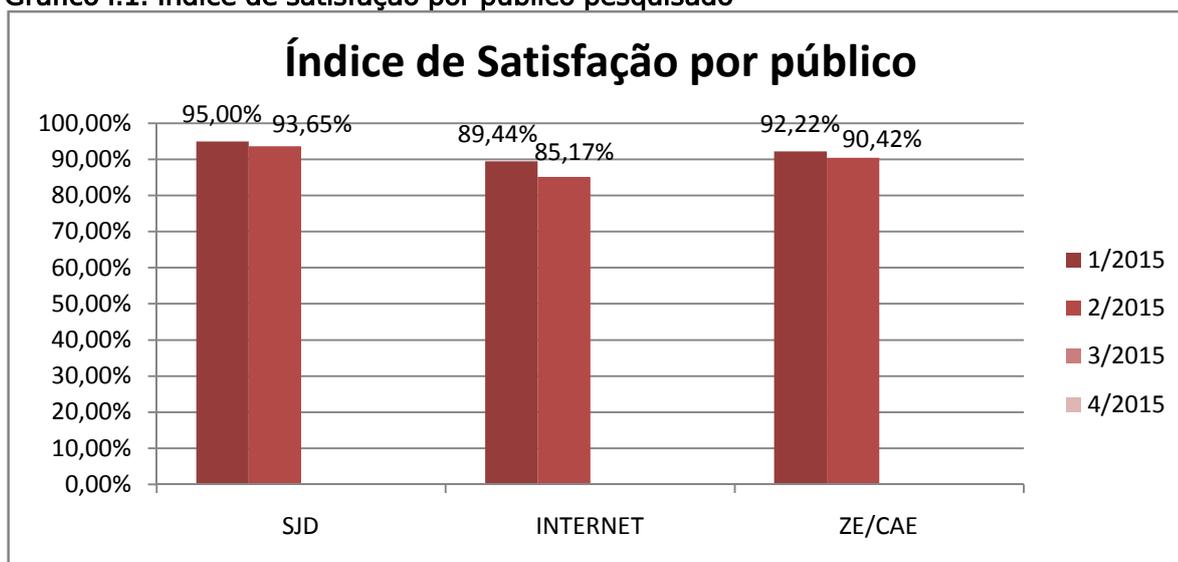


Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. Da sua análise é possível identificar que as respostas das zonas representam 92% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

# Capítulo II: Pesquisa 02\_2015 ZEs

---

## 1 OBJETIVO DA PESQUISA

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

## 2 METODOLOGIA

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

### 2.1 DESENHO AMOSTRAL

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

O TRE-RJ adota a divisão por pólos para vários fins. Essa divisão agrupa Zonas Eleitorais por região geográfica. No Estado são, ao todo, 27 pólos, sendo 18 no interior e 9 na capital. A utilização dos pólos para estratificação da população objetivou organizar a divisão do Estado de forma a garantir que eleitores de todas as regiões do Estado fossem ouvidos.

Com o intuito de racionalizar os recursos envolvidos na operacionalização do trabalho de campo e posterior recolhimento dos dados, optou-se por selecionar amostras de, no mínimo, 20% das Zonas Eleitorais do Pólo, escolhidas dentro dos 27 estratos e, dentro destas Zonas Eleitorais, alguns clientes foram selecionados proporcionalmente ao tamanho do estrato.

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

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

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

## **2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

O questionário (anexo II.I) foi desenvolvido tendo por base as orientações do CNJ para a meta 12/2012 e contém 10 (dez) questões, sendo 9 (nove) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios.

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

## **2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA**

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

## **2.4 SORTEIO DA AMOSTRA**

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

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

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

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

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

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

Os cartórios selecionados para o ano de 2015 e os respectivos pólos encontram-se descritos na tabela 14 do anexo II.

#### **3.2 ENTRADA DE DADOS**

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

#### **3.3 TRATAMENTO DOS DADOS**

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

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

Com o intuito de não trabalhar com bases distintas por perguntas, são considerados apenas os formulários com todas as questões respondidas. Caso contrário, eles são substituídos, em igual quantidade, por outros da mesma zona e/ou pólo, quando disponíveis. Já os resultados da pergunta aberta, quando legíveis, são digitados e compilados em relatório próprio, visando preservar dados pessoais de eleitores e servidores, para serem analisados pela Administração.

### 3.3.1 TABULAÇÃO

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

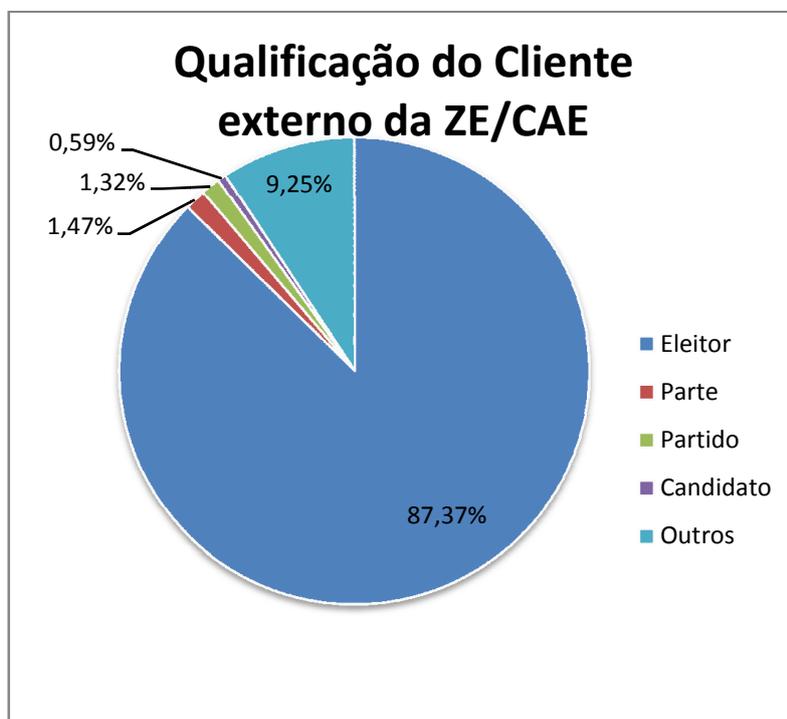
## 4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Cabe ressaltar que em razão da greve a quantidade de formulários analisados ficou bem inferior à quantidade definida. Tal fato implica na majoração da margem de erro da pesquisa.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	595	87,37%
Parte	10	1,47%
Partido	9	1,32%
Candidato	4	0,59%
Outros	63	9,25%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100,00%</b>

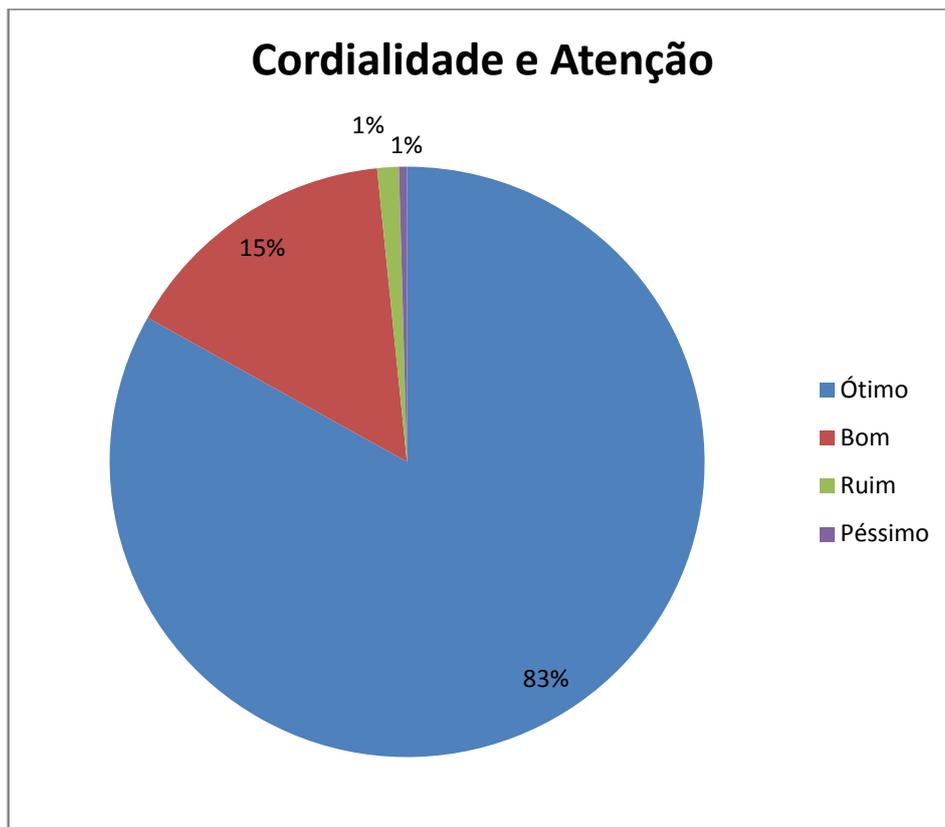
Gráfico II.1: Público atendido



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

<b>Avaliação</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	566	83,11%
Bom	104	15,27%
Ruim	8	1,17%
Péssimo	3	0,44%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

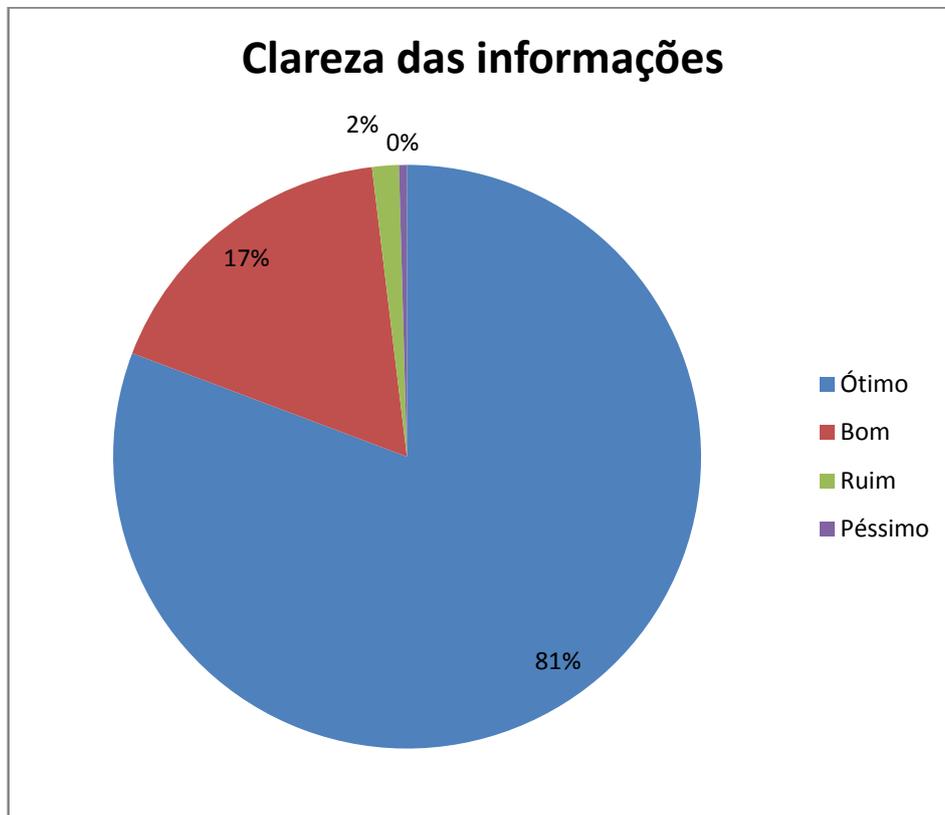
**Gráfico II.2: Avaliação do cliente sobre a “Cordialidade e atenção”**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	550	80,76%
Bom	118	17,33%
Ruim	10	1,47%
Péssimo	3	0,44%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

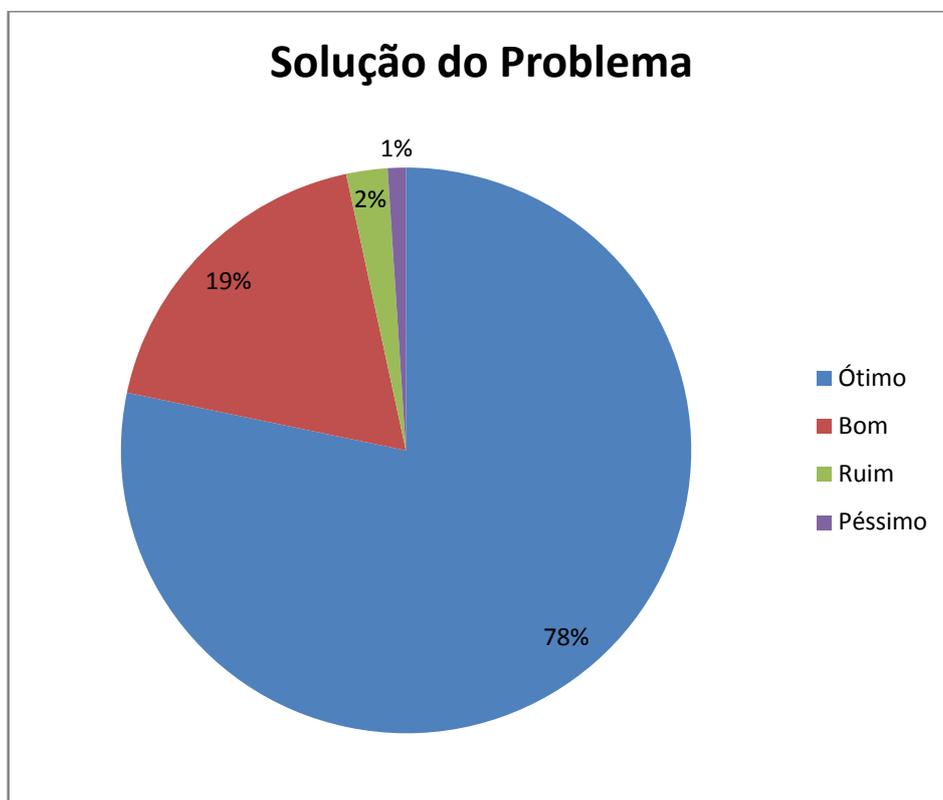
**Gráfico II.3: Avaliação do cliente da “Clareza das informações”**



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

<b>Avaliação</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	533	78,27%
Bom	125	18,36%
Ruim	16	2,35%
Péssimo	7	1,03%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

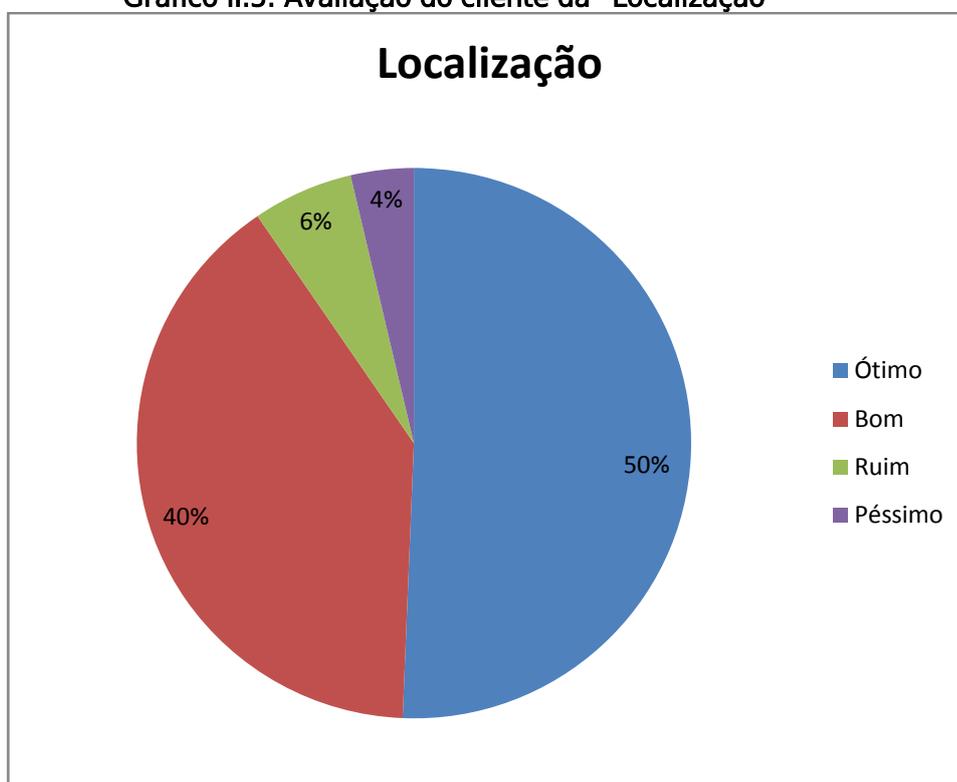
**Gráfico II.4: Avaliação do cliente da “Solução do Problema”**



**Tabela II.6: Distribuição de frequência da avaliação da "Localização"**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	345	50,66%
Bom	271	39,79%
Ruim	40	5,87%
Péssimo	25	3,67%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

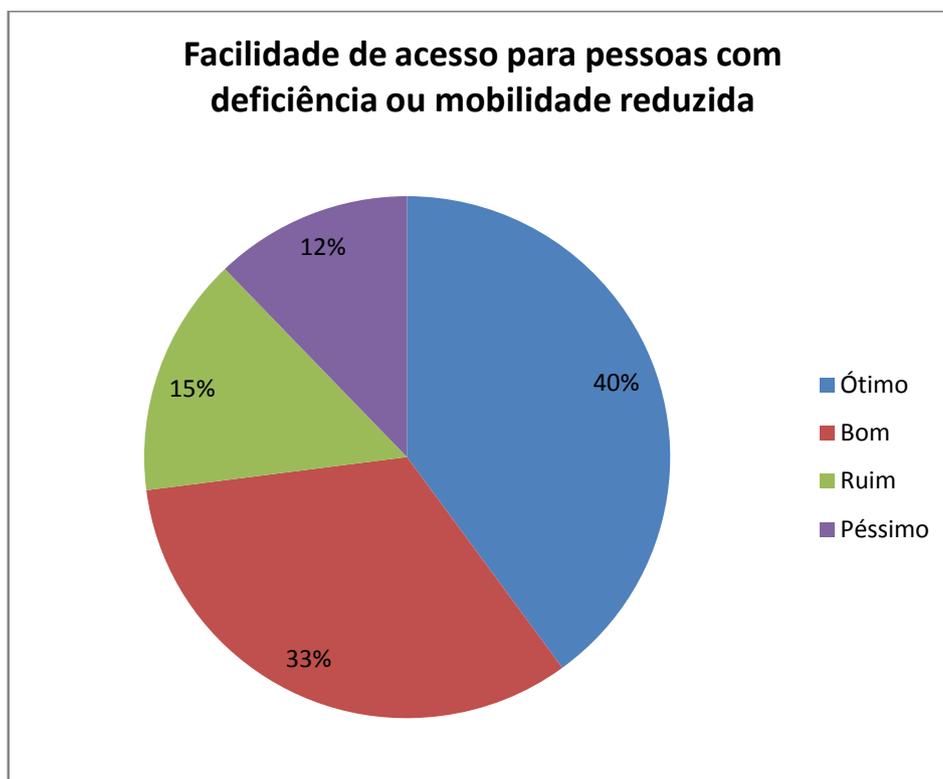
**Gráfico II.5: Avaliação do cliente da "Localização"**



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

<b>Avaliação</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	272	39,94%
Bom	225	33,04%
Ruim	101	14,83%
Péssimo	83	12,19%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

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



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	273	40,09%
Bom	270	39,65%
Ruim	89	13,07%
Péssimo	49	7,20%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

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

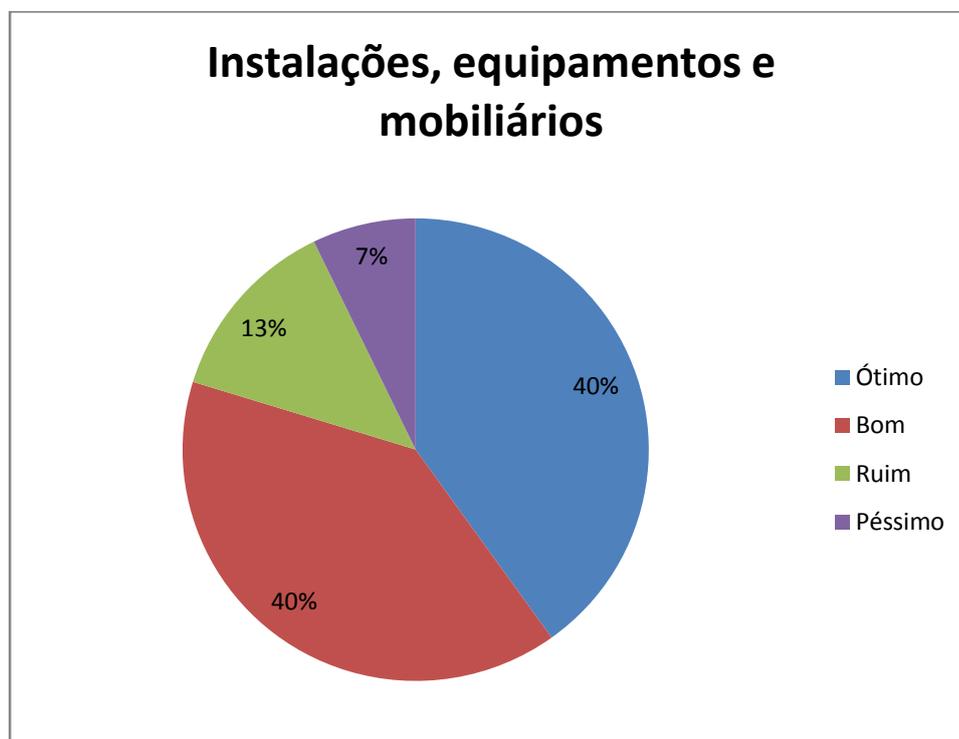


Tabela II.9: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	494	72,54%
Bom	144	21,15%
Ruim	31	4,55%
Péssimo	12	1,76%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

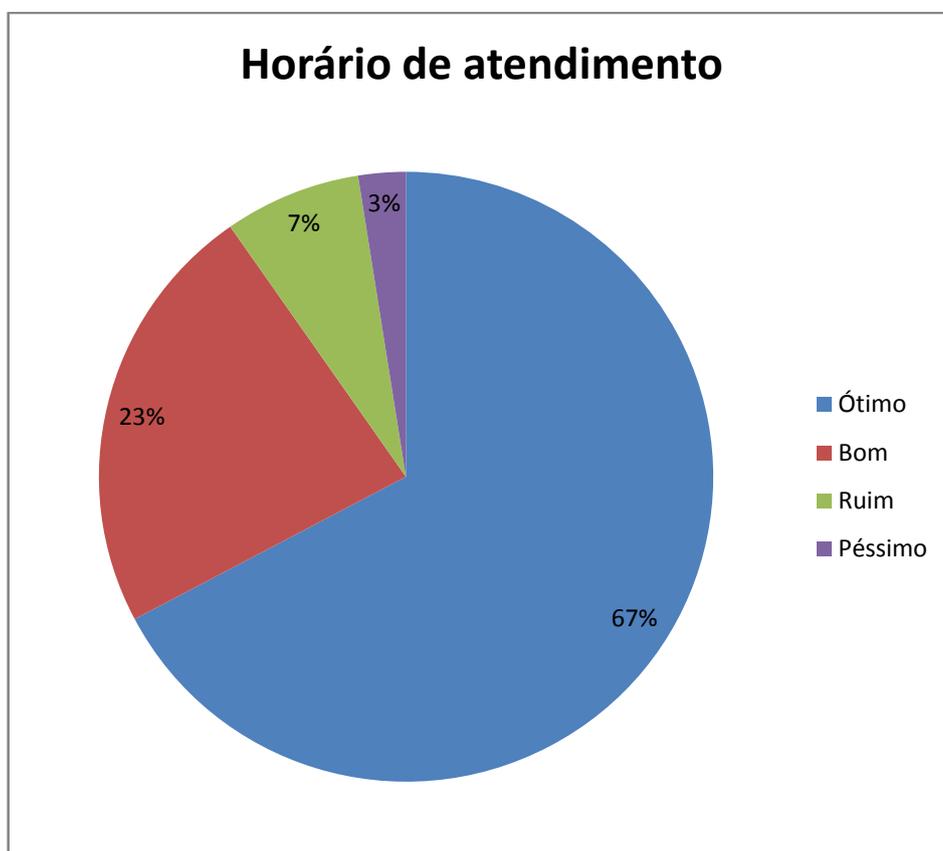
Gráfico II.8: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	458	67,25%
Bom	157	23,05%
Ruim	49	7,20%
Péssimo	17	2,50%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

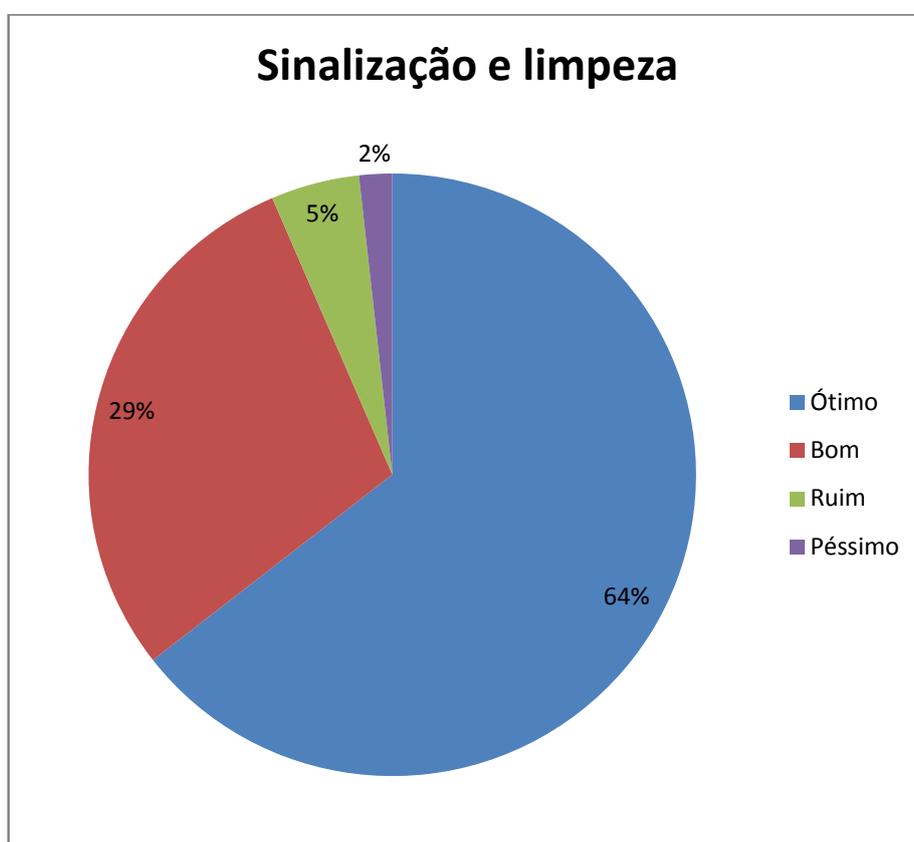
**Gráfico II.9: Avaliação do cliente “Horário de atendimento”**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	439	64,46%
Bom	198	29,07%
Ruim	32	4,70%
Péssimo	12	1,76%
<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>100%</b>

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



#### 4.1 RESULTADOS POR PÓLO

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

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

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

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

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	97,98%
ARARUAMA	100,00%
BANGU	98,67%
BARRA DA TIJUCA	93,66%
BARRA MANSA	75,56%
BELFORD ROXO	89,32%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	84,81%
DEL CASTILHO	89,48%
DUQUE DE CAXIAS	89,87%
HONÓRIO GURGEL	88,43%
ITABORAÍ	76,94%
ITAPERUNA	93,52%
JARDIM BOTÂNICO	91,11%
MACAÉ	98,19%
MADUREIRA	84,72%
NILÓPOLIS	91,67%
NITERÓI	93,27%
NOVA FRIBURGO	97,22%
NOVA IGUAÇU	80,25%
OLARIA	97,30%
PETRÓPOLIS	96,37%
QUEIMADOS	88,89%
SANTA CRUZ	83,40%
SÃO GONÇALO	91,33%
SÃO JOÃO DE MERITI	99,54%
SAÚDE	90,97%
VOLTA REDONDA	93,43%
<b>Média</b>	<b>90,96%</b>

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 90,17%, o que representa a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações. Cabe lembrar, no entanto, que tal resultado teve sua margem de erro majorada em virtude do tamanho da amostra. Supõe-se que a baixa adesão à pesquisa deu-se em razão da greve dos servidores.

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa eles representaram 92% do público pesquisado.

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a Cordialidade e Atenção dispensadas e a Clareza das Informações, com índice de aprovação apurado de 98,38% e 98,09%.

O eleitor também está bastante satisfeito com a solução dada ao seu problema, quesito que alcançou 96,63% do público pesquisado.

O Tempo de Espera alcançou 93,69% da satisfação do usuário.

A Sinalização e limpeza foram avaliadas como boa ou ótima por 93,53% dos usuários.

O Horário de Atendimento foi considerado bom ou ótimo por 90,30% dos usuários.

A Localização foi considerada boa ou ótima por 90,45% dos clientes externos.

Já as Instalações, equipamentos e mobiliários foram considerados “bons” ou “ótimos” por 79,74% dos clientes externos.

A Facilidade de Acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com 72,98% de satisfação, foi novamente o quesito com a pior avaliação.

## ANEXO II.I : Questionário Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo ZE/SJD



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

( ) ZE \_\_\_\_ ( ) CAE ( ) SJD

- 1) **Você é** ( ) Eleitor ( ) Partido Político  
( ) Parte / Advogado ( ) Candidato

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

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

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

**Deixe sua sugestão, crítica ou elogio:**

---

---

Visite nosso site: [www.tre-rj.jus.br](http://www.tre-rj.jus.br)

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

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

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

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

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

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

Polo	Zona	Número de questionários
ANGRA DOS REIS	116	22
ARARUAMA	96	7
ARARUAMA	172	0
BANGU	24	25
BANGU	230	3
BARRA DA TIJUCA	119	26
BARRA DA TIJUCA	185	3
BARRA MANSA	198	10
BELFORD ROXO	154	13
BELFORD ROXO	155	13
CAMPOS DOS GOYTACAZES	37	12
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	15
DEL CASTILHO	20	12
DEL CASTILHO	216	7
DUQUE DE CAXIAS	77	17
DUQUE DE CAXIAS	126	17
HONÓRIO GURGEL	23	12
HONÓRIO GURGEL	210	10
ITABORAÍ	63	20
ITABORAÍ	148	20
ITAPERUNA	45	6
ITAPERUNA	107	6
JARDIM BOTÂNICO	163	15
JARDIM BOTÂNICO	211	14
JARDIM BOTÂNICO	212	15
MACAÉ	50	5
MACAÉ	109	16
MADUREIRA	118	12
MADUREIRA	176	20
NILÓPOLIS	150	8
NITERÓI	72	19
NITERÓI	144	19
NOVA FRIBURGO	53	7
NOVA FRIBURGO	81	14
NOVA IGUAÇU	82	4
NOVA IGUAÇU	159	6
NOVA IGUAÇU	250	2
OLARIA	162	1
OLARIA	169	35
PETRÓPOLIS	85	15

PETRÓPOLIS	226	19
QUEIMADOS	225	7
SANTA CRUZ	122	10
SANTA CRUZ	243	15
SANTA CRUZ	245	16
SÃO GONÇALO	69	5
SÃO GONÇALO	86	10
SÃO GONÇALO	136	19
SÃO JOÃO DE MERITI	46	12
SÃO JOÃO DE MERITI	186	12
SAÚDE	6	16
SAÚDE	171	4
VOLTA REDONDA	74	11
VOLTA REDONDA	131	11
CAE		11

# Capítulo III: Pesquisa 02\_2015 SJD

---

## 1. METODOLOGIA

Para realização da pesquisa, foram disponibilizados formulários (ANEXO II.I) no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões, no período de 01 de junho de 2015 a 30 de junho de 2015.

### 1.1 AMOSTRA

Dos usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, 14 (quatorze) a responderam.

### 1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário desenvolvido (ANEXO II.I) possui 10 (dez) questões, sendo 9 (nove) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários.

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

## 2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

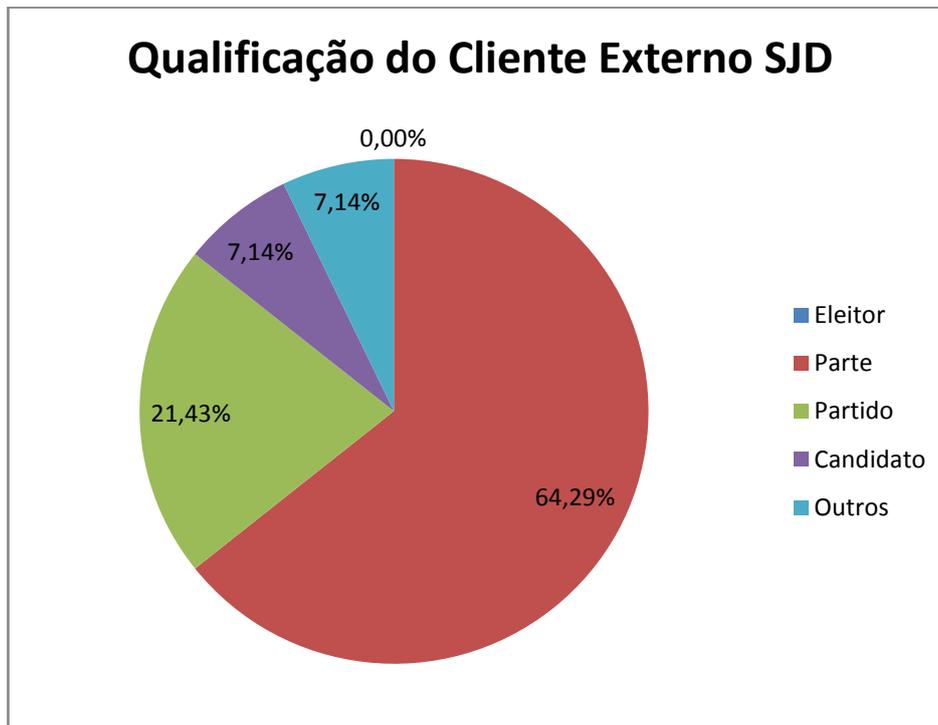
Na avaliação do Cliente Externo da SJD, o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é o de promover a melhoria contínua no serviço prestado. Das 581 pessoas que compareceram à SJD, 14 responderam ao questionário. O resultado da pesquisa apontou a satisfação de 93% dos usuários.

## 2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	0	0,00%
Parte	9	64,29%
Partido	3	21,43%
Candidato	1	7,14%
Outros	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



## 2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Tabela III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

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

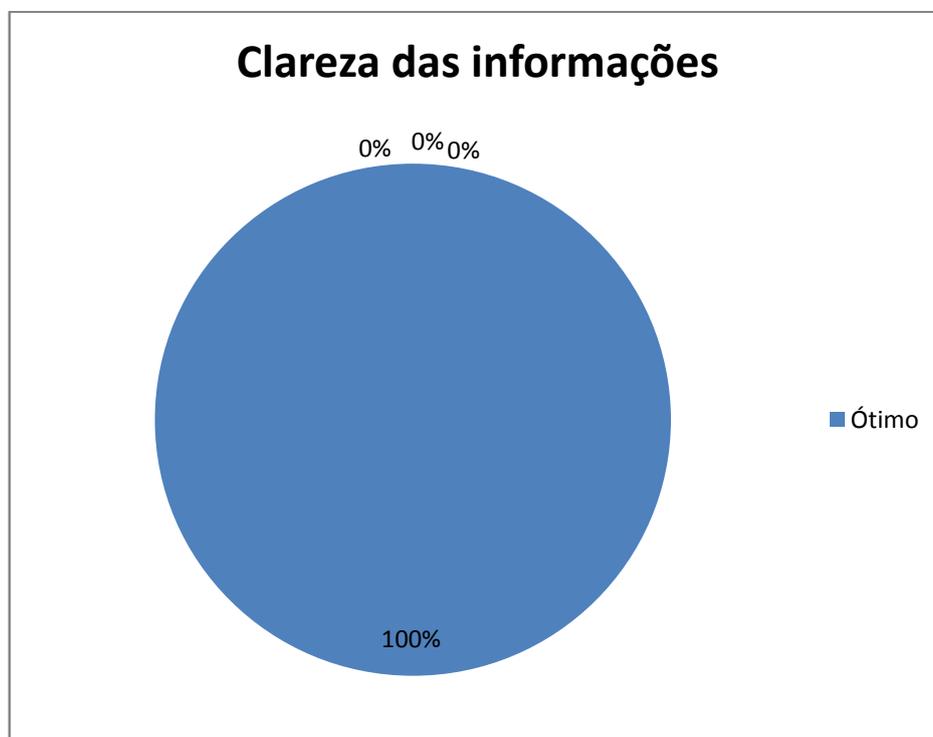
Gráfico III.2: Avaliação da cordialidade e atenção



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

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

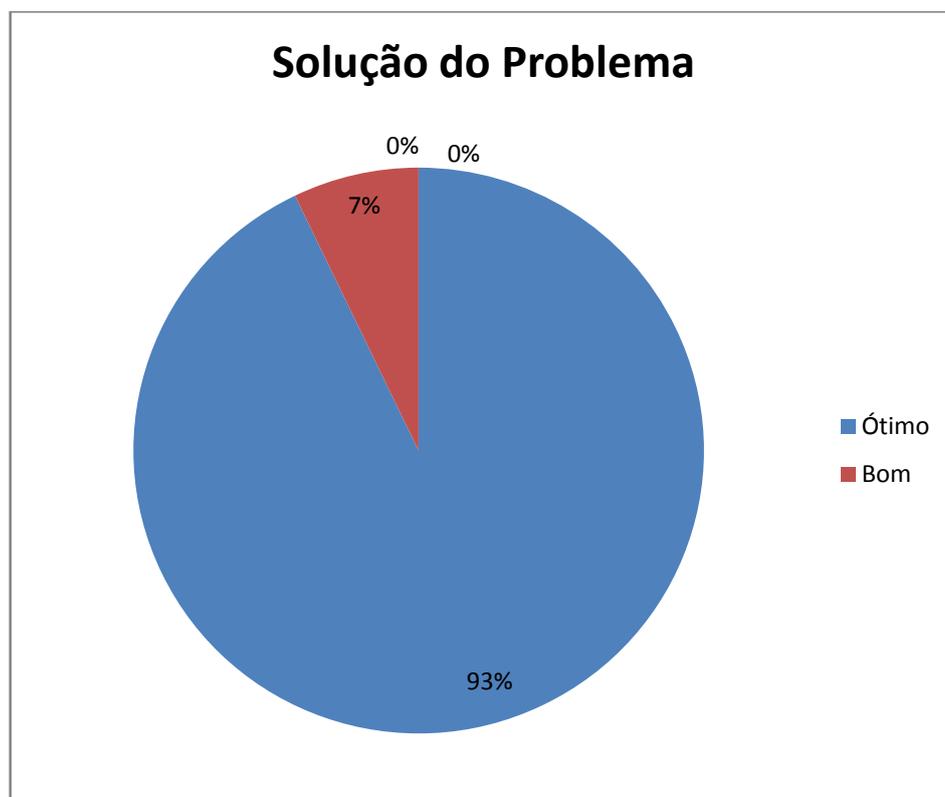
**Gráfico III.3: Avaliação da Clareza das informações**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	13	92,86%
Bom	1	7,14%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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

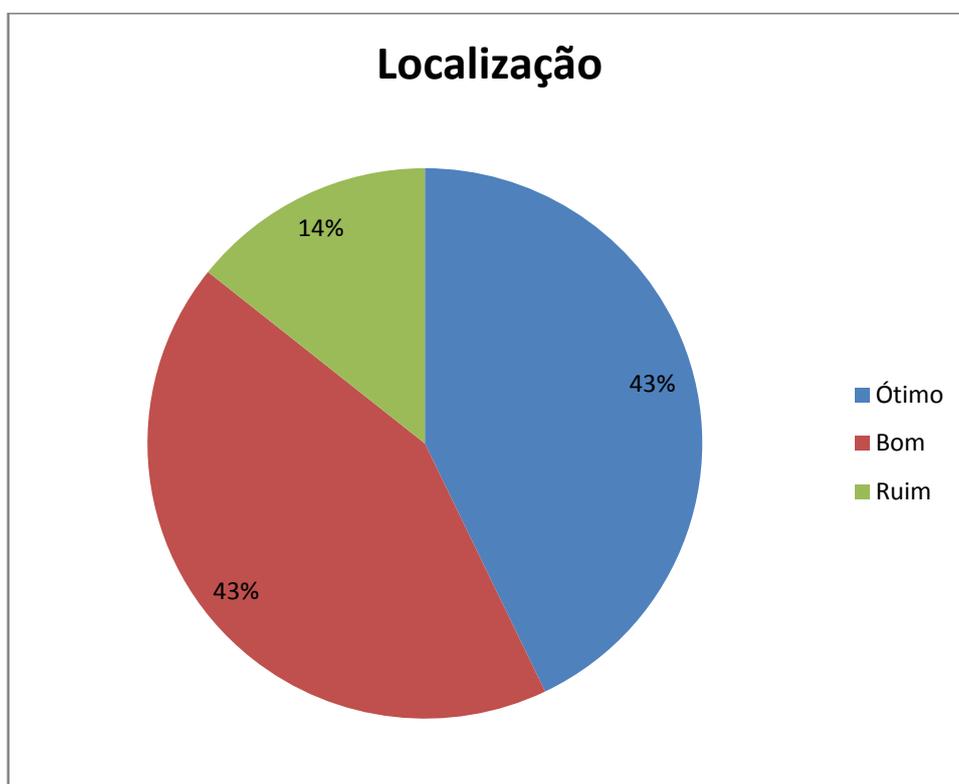


## 2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

Tabela III.5: Avaliação da localização

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	6	42,86%
Bom	6	42,86%
Ruim	2	14,29%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

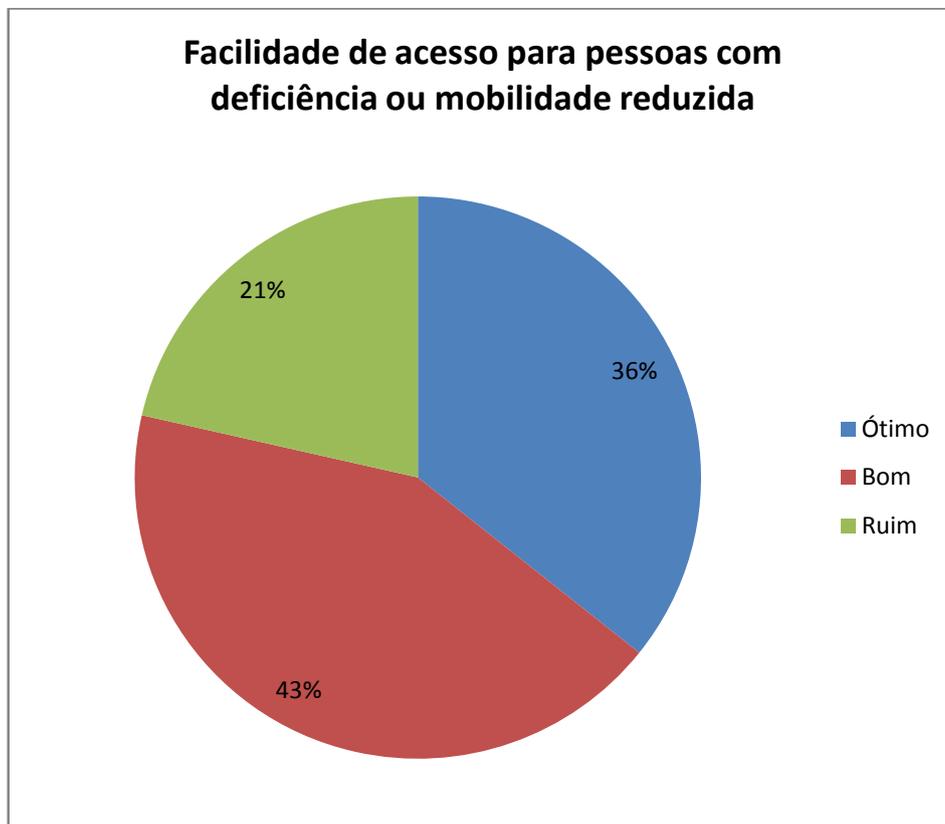
Gráfico III.5: Avaliação da localização



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	5	35,71%
Bom	6	42,86%
Ruim	3	21,43%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

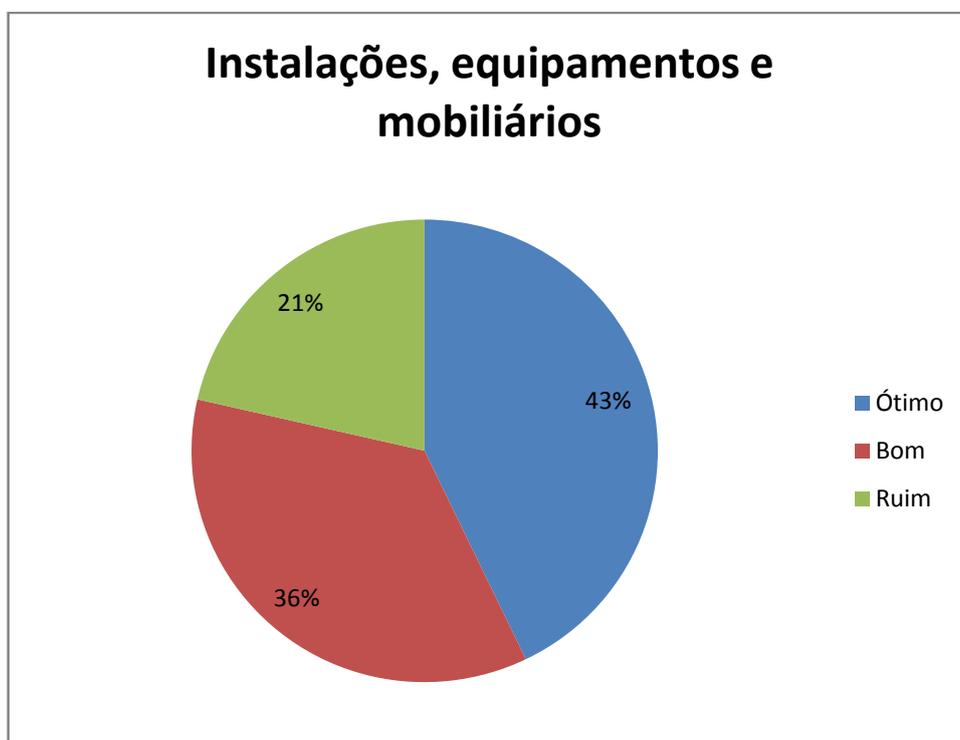
**Gráfico III.6: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	6	42,86%
Bom	5	35,71%
Ruim	3	21,43%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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



## 2.2 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Tabela III.8: Avaliação de Tempo de Espera

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	12	85,71%
Bom	2	14,29%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Gráfico III.8: Tempo de Espera



Tabela III.9: Avaliação do Horário de atendimento

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	12	85,71%
Bom	2	14,29%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Gráfico III.9: Avaliação do Horário de atendimento

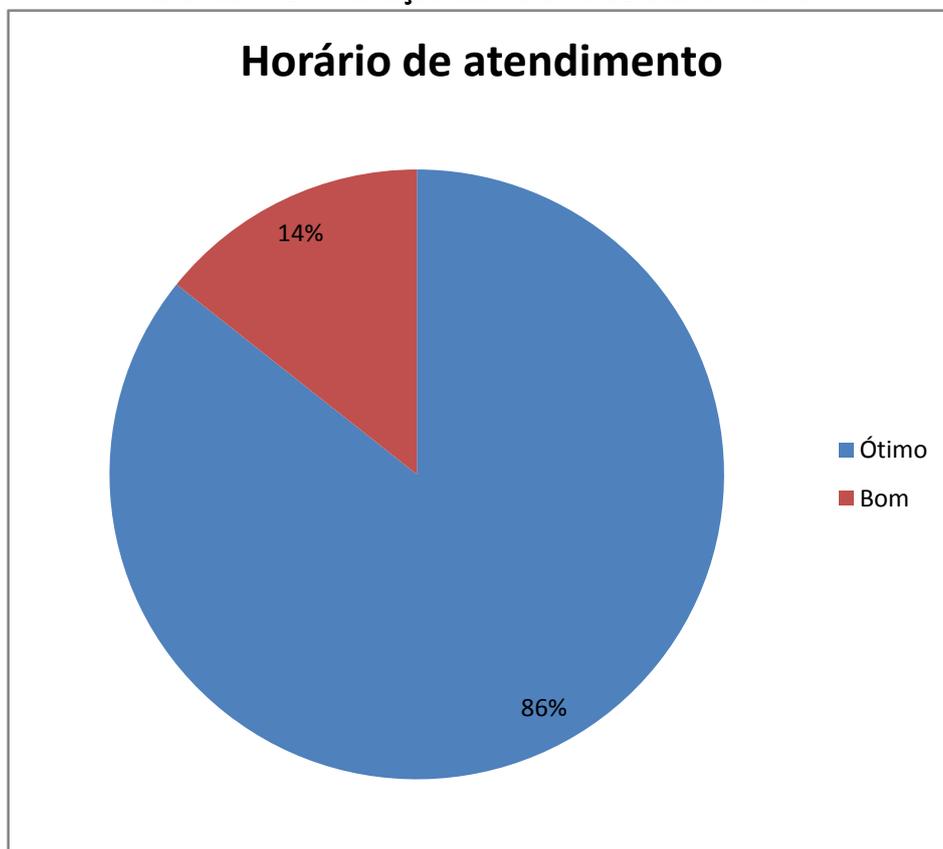
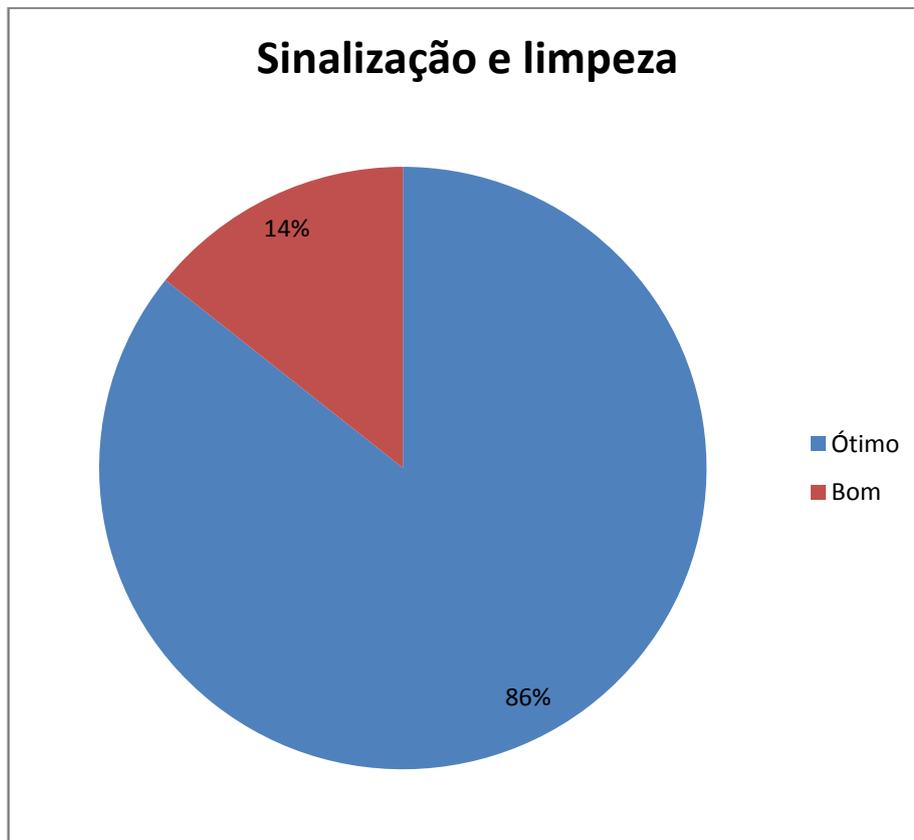


Tabela III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	12	85,71%
Bom	2	14,29%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Gráfico III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza



### 3 ANÁLISE

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 93%, representando a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações.

O perfil do público que procurou a SJD é formado majoritariamente de advogados (64%).

O atendimento dispensado teve índice médio de satisfação de 98%. 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” (93% de satisfação).

A satisfação média com as instalações físicas foi de 82,95%. No aspecto instalações físicas são avaliadas a satisfação com a “Localização” (86% de satisfação), a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” (79% de satisfação) e as “Instalações e equipamentos” (79% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de 100%. 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” (100% de satisfação).

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

Cabe ressaltar que a amostra contou apenas com 14 formulários, o que torna os resultados sujeitos a uma grande margem de erro.

# Capítulo IV: Pesquisa 02\_2015 INTERNET

---

## 1 METODOLOGIA

A pesquisa da página da internet tem por objetivo avaliar a satisfação do público externo que busca os serviços do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro por meio da rede de computadores.

O questionário foi desenvolvido buscando obter a opinião do usuário quanto à avaliação geral do *site* do TRE/RJ. Buscou ainda saber quais serviços os usuários procuram e se de fato os encontram.

### 1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet ficou disponível entre 01/06/2015 e 30/06/2015.

No referido período a página do Tribunal recebeu 74.171 visitas. A pesquisa foi oferecida a 7.417 usuários, dos quais 391 responderam efetivamente.

### 1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

### 1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

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

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

## 2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O resultado da última pesquisa do site da *internet* de 2015 foi satisfatório. O índice de clientes satisfeitos foi de 85,17%, o que significa que dos 391 usuários, 333 avaliaram o site como bom ou ótimo, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	145	37,08%
Boa	188	48,08%
Ruim	29	7,42%
Péssima	29	7,42%
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>100,00%</b>

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



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

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	286	73,15%
Não	105	26,85%
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>100,00%</b>

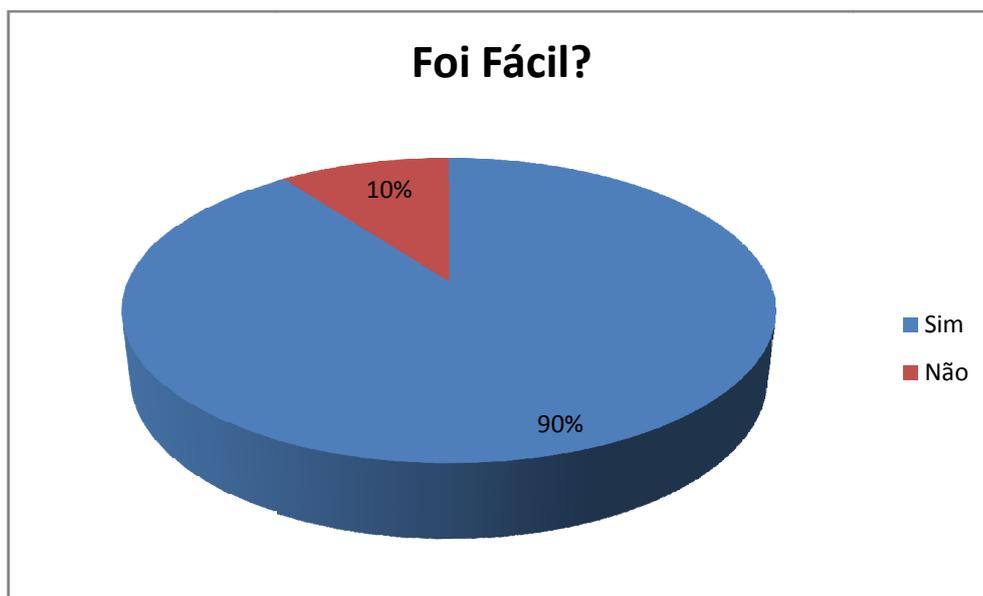
**Gráfico IV.2: Encontrou o que procurava?**



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

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	257	89,86%
Não	29	10,14%
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>100,00%</b>

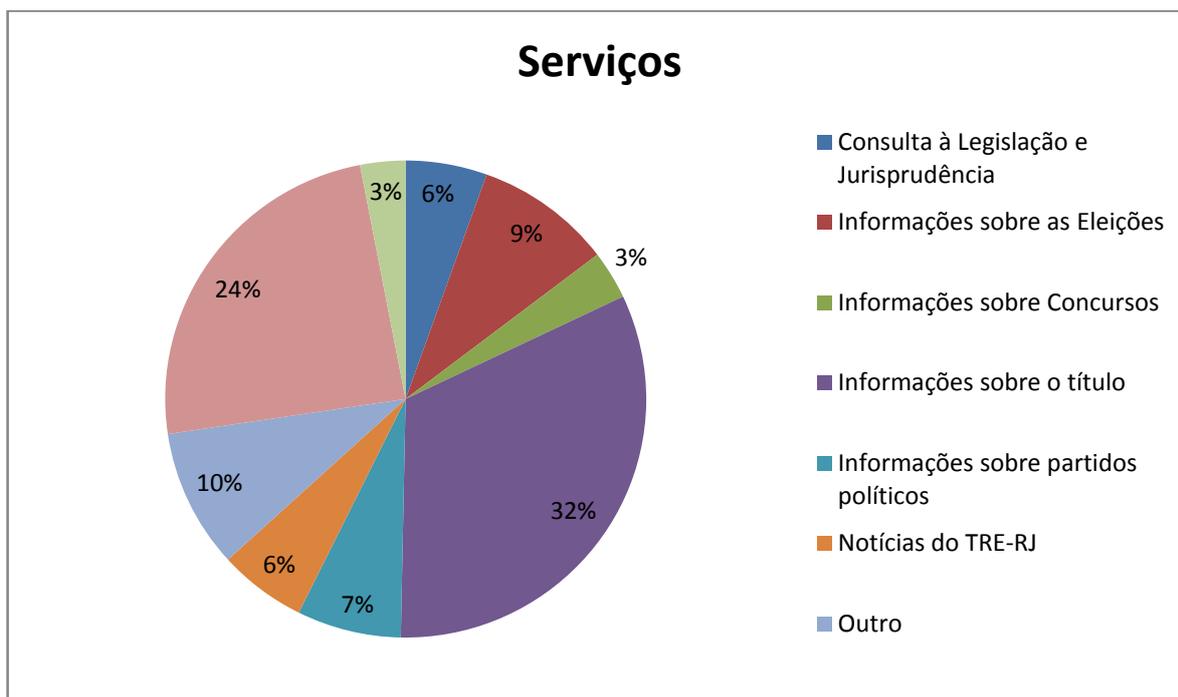
**Gráfico IV.3: Facilidade de acesso ao serviço**



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

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Informações sobre o título	148	32,39%
Serviços Judiciais	111	24,29%
Outro	43	9,41%
Informações sobre as Eleições	42	9,19%
Informações sobre partidos políticos	32	7,00%
Notícias do TRE-RJ	27	5,91%
Consulta à Legislação e Jurisprudência	25	5,47%
Informações sobre Concursos	15	3,28%
Transparência	14	3,06%
Total	457	100,00%

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



### 3. CONCLUSÃO

O resultado de 85,17% de usuários satisfeitos não era esperado, embora seja considerado bom resultado. Considerando os resultados das pesquisas anteriores, esperava-se algo em torno de 90% de satisfação.

Como a facilidade de encontrar o conteúdo continuou na faixa dos 90% podemos concluir que a causa da queda de desempenho não foi a usabilidade do site.

Analisando as respostas dos usuários podemos perceber uma instabilidade nos serviços disponibilizados pelo TSE (certidões, local de votação, número do título, acompanhamento processual) a partir do dia 12/06, dificultando assim a obtenção das informações pelo site, o que se refletiu na queda do índice deste trimestre em comparação com o último.

O percentual de reclamações sobre esses serviços chegou a mais de 75% do total de queixas dos usuários. Infelizmente esse tipo de problema causa um impacto grande em nosso índice.

## ANEXO IV.I –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

1. Como você avalia sua visita hoje?

- Ótima
- Boa
- Ruim
- Péssima

2. Qual serviço veio buscar?

- Informações sobre o título (Primeira e segunda via, alteração de dados, transferência, cancelamento, regularização, justificativa, recadastramento)
- Serviços Judiciais (Certidões, Acompanhamento Processual, Comprovante de Votação, Diário da Justiça Eletrônico, consulta às sessões do pleno)
- Transparência (Licitações, contratos, compras, gastos com recursos humanos, gestão orçamentária e fiscal)
- Consulta à Legislação e Jurisprudência
- Informações sobre as Eleições
- Informações sobre partidos políticos
- Informações sobre Concursos
- Notícias do TRE-RJ (resultados de julgamentos, campanhas institucionais, decisões administrativas)
- Outro

3. Conseguiu a informação desejada?

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

4. Por que a informação não foi obtida?

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

Enviar