

Relatório da Pesquisa de
Satisfação
do Cliente Externo do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 02 - 2016

Rio de Janeiro, julho de 2016

Assessoria de Planejamento Estratégico - ASPLAN
asplan@tre-rj.jus.br

SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ.....	5
1 OBJETIVO DA PESQUISA	5
2 APRESENTAÇÃO	5
3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS	5
3.1 DESENHO AMOSTRAL.....	6
4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS	7
4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA.....	7
4.2 ENTRADA DE DADOS	7
4.3 TRATAMENTO DOS DADOS.....	7
4.4 TABULAÇÃO.....	8
5 PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	8
6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	8
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS.....	9
CAPÍTULO II: PESQUISA 02_2016 ZES	10
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS	10
2 RESULTADOS POR POLO	20
3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS	21
CAPÍTULO III: PESQUISA 02_2016 SJD.....	22
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA.....	22
2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA.....	32
CAPÍTULO IV: PESQUISA 02_2016 INTERNET	33
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET	33
2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET	37
ANEXO II: TABELAS E QUESTIONÁRIOS.....	38

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

1 OBJETIVO DA PESQUISA

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

2 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem a seguinte estrutura:

- Capítulo I - apresenta a Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral e seus resultados;
- Capítulos II, III e IV - apresenta os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: zonas eleitorais (ZEs) e Central de Atendimento ao Eleitor (CAE) - sede (atendimento de todo o estado), Secretaria Judiciária (SJD) e *Internet*;
- Capítulos V e VI - agregam as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários, integrantes ou não da amostra selecionada, preenchidos nas zonas eleitorais e CAE - sede e no atendimento processual da Secretaria Judiciária (SJD), respectivamente.

3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários físicos nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados, da Central de Atendimento ao Eleitor - sede e nos balcões de atendimento da Secretaria Judiciária, conforme modelo constante na figura II.1 do anexo II. Os referidos formulários foram oferecidos a todos os usuários externos que

buscaram algum serviço no período de aplicação. O questionário desenvolvido possui 10 questões, sendo 9 de múltipla escolha e 1 aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários. As questões de múltipla escolha foram divididas em três grupos: o primeiro com o intuito de avaliar o atendimento recebido, o segundo visando avaliar as instalações físicas do imóvel e o último tendo por finalidade avaliar a organização.

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

3.1 DESENHO AMOSTRAL

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

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

O TRE-RJ adota a divisão por polos para vários fins. Essa divisão agrupa zonas eleitorais por região geográfica. No Estado são, ao todo, 27 polos, sendo 18 no interior e 9 na capital. A utilização dos polos para estratificação da população objetivou garantir que o público externo de todas as regiões do Estado fossem ouvidos.

Com o intuito de racionalizar os recursos envolvidos na operacionalização do trabalho de campo e posterior recolhimento dos dados, optou-se por selecionar amostras de, no mínimo, 20% das zonas eleitorais do respectivo polo e, para cada zona eleitoral, o número de formulários é definido proporcionalmente ao tamanho do estrato.

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

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

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

Para realização da pesquisa com os usuários da Secretaria Judiciária, foram disponibilizados formulários conforme figura II.1 do anexo II no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões. Já para o público da internet, a pesquisa foi oferecida, conforme figura II.2 do anexo II, a 10% dos usuários que visitaram o site.

4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA

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

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

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

4.2 ENTRADA DE DADOS

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

4.3 TRATAMENTO DOS DADOS

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

A próxima fase consiste na digitação dos dados. Neste momento, quando são identificados formulários com respostas duplas ou que não têm todas as perguntas respondidas,

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

4.4 TABULAÇÃO

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

5 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa é realizada trimestralmente, tendo sido a atual aplicada entre 1 de junho e 30 de junho de 2016.

6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

Fórmula de cálculo:

$SC = (TRespCISat / TCiResp)$, onde:

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

TCiResp= Total de respostas à pesquisa

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O resultado geral apresentou índice satisfatório, superior a 91%. Das 7.849 respostas dadas a pesquisa, 7.148 apresentaram resultado “ótimo” ou “bom”, o que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 91,07%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

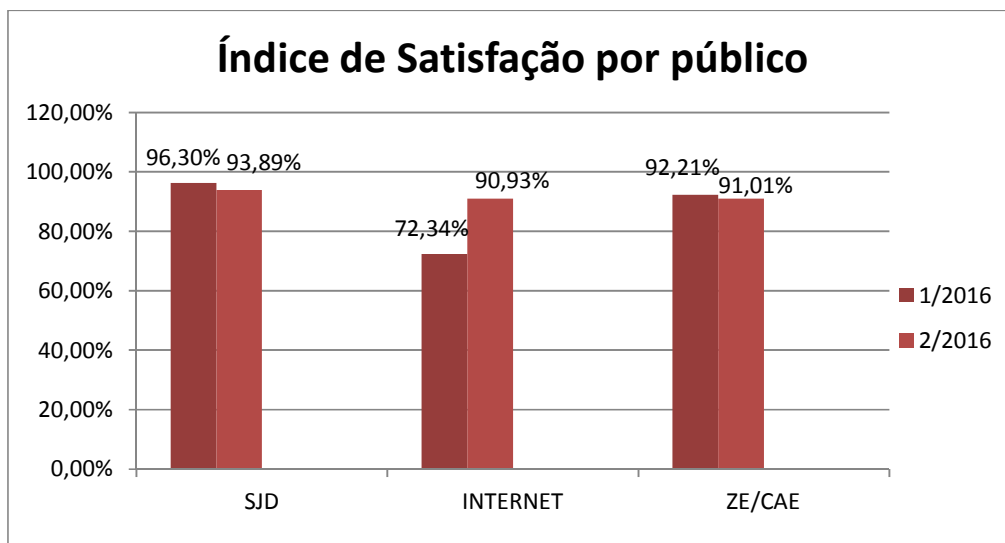


Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. De sua análise é possível identificar que as respostas das zonas representam 92,65% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Capítulo II: Pesquisa 02_2016 ZEs

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

Tabela II.1: Qualificação do cliente externo das ZEs

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	700	86,63%
Parte	14	1,73%
Partido	18	2,23%
Candidato	12	1,49%
Outros	64	7,92%
Total	808	100%

Gráfico II.1: Público atendido

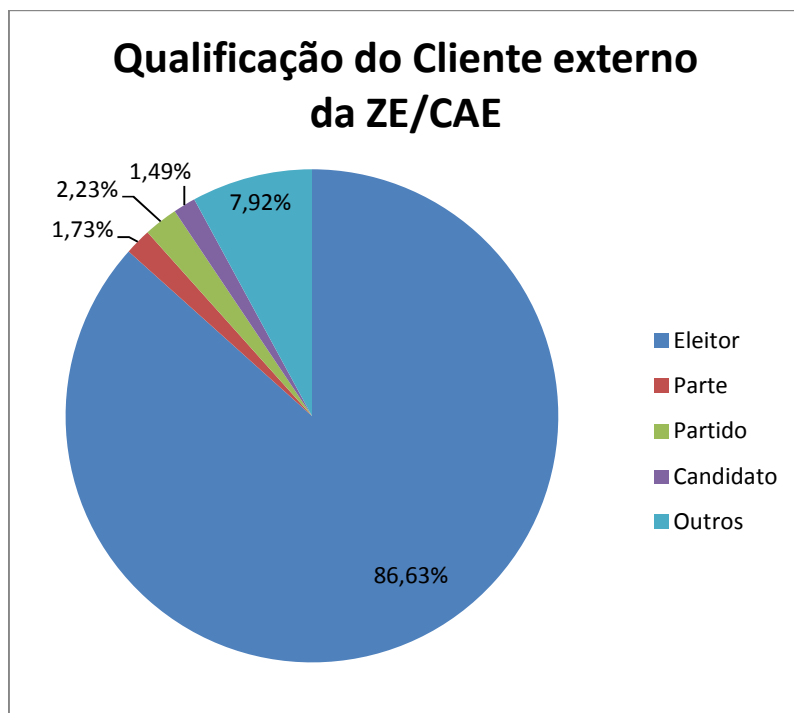


Tabela II.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	661	81,81%
Bom	142	17,57%
Ruim	2	0,25%
Péssimo	3	0,37%
Total	808	100%

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

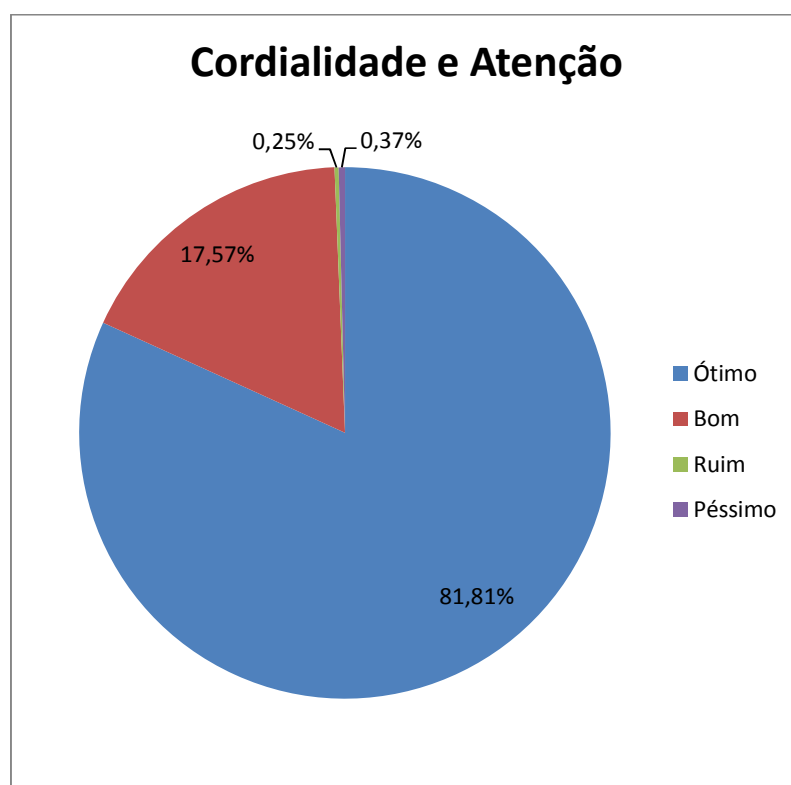


Tabela II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	644	79,70%
Bom	155	19,18%
Ruim	7	0,87%
Péssimo	2	0,25%
Total	808	100%

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

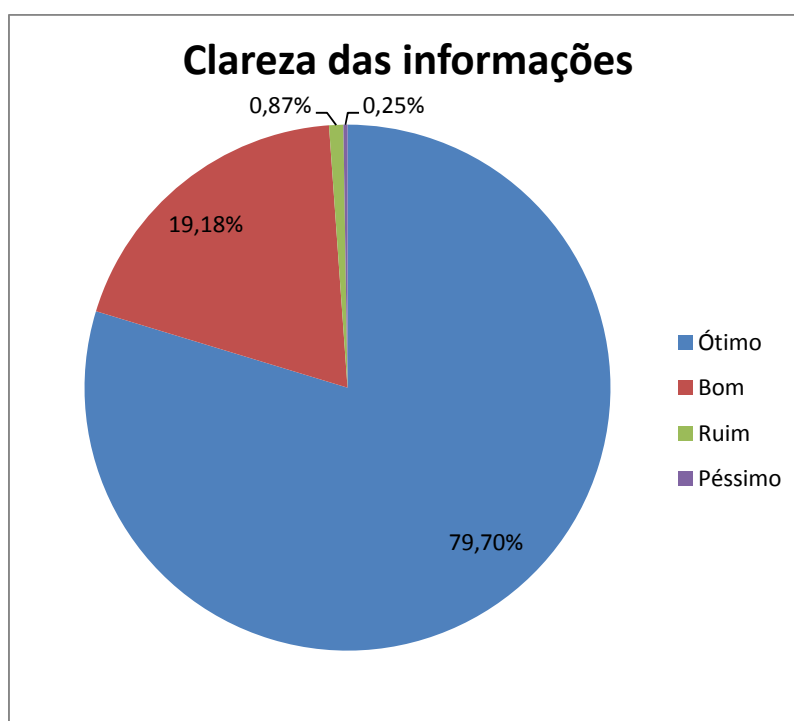


Tabela II.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	630	77,97%
Bom	162	20,05%
Ruim	8	0,99%
Péssimo	8	0,99%
Total	808	100%

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

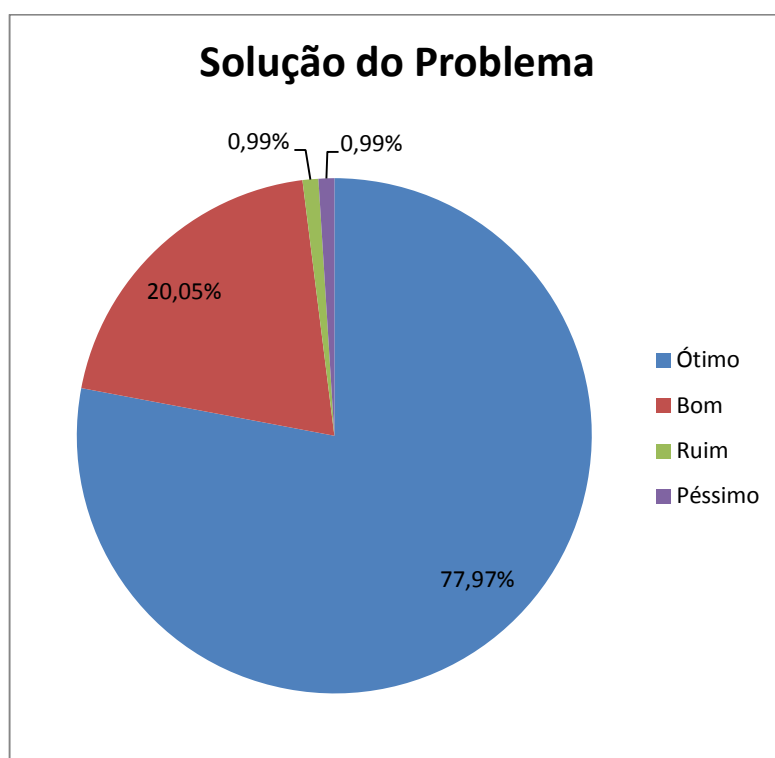


Tabela II.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	382	47,27%
Bom	316	39,11%
Ruim	76	9,41%
Péssimo	34	4,21%
Total	808	100%

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

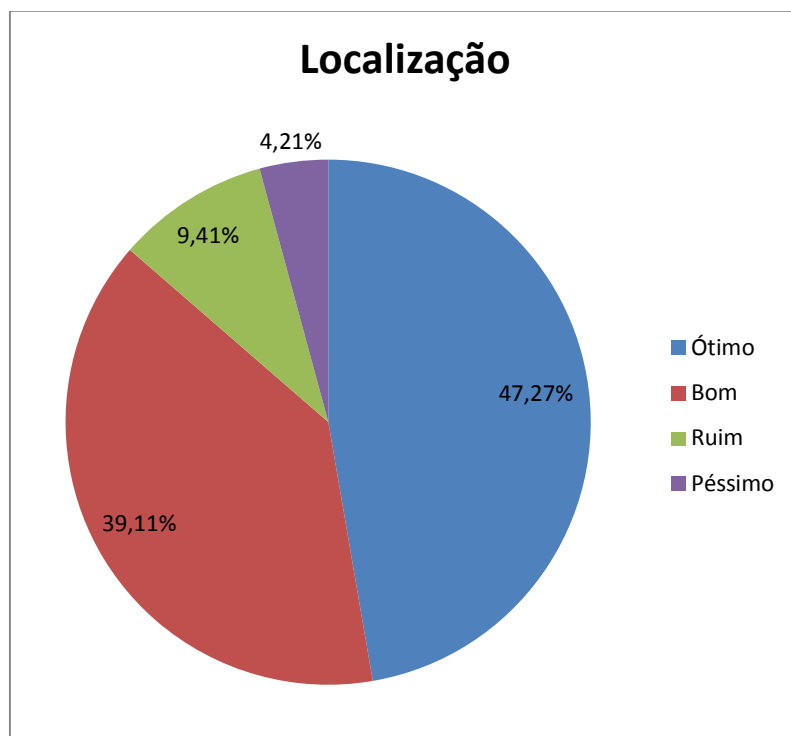


Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	289	35,77%
Bom	270	33,42%
Ruim	150	18,56%
Péssimo	99	12,25%
Total	808	100%

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

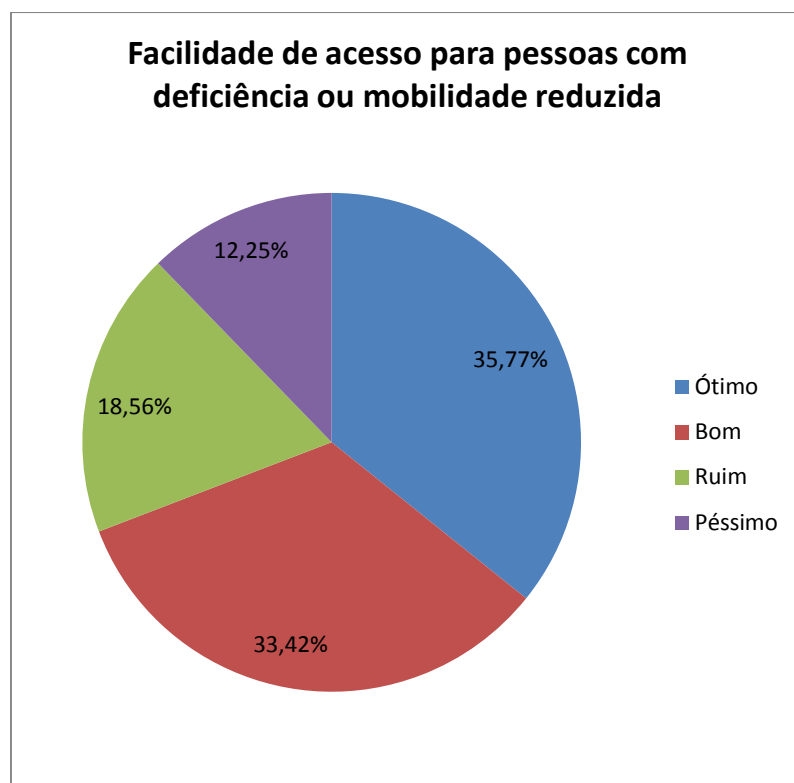


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto a "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	309	38,24%
Bom	364	45,05%
Ruim	92	11,39%
Péssimo	43	5,32%
Total	808	100%

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

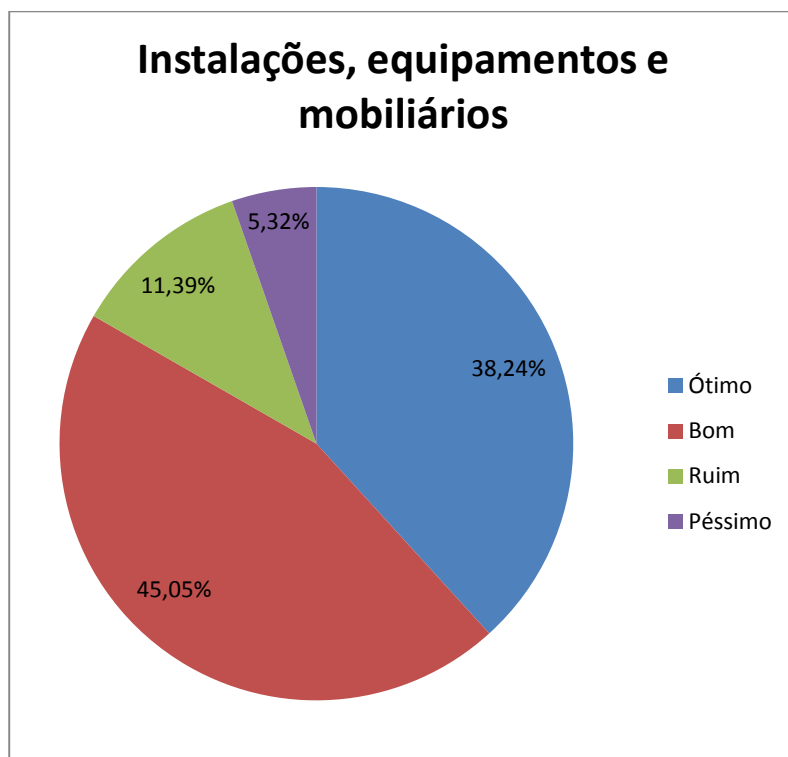


Tabela II.8: Avaliação do cliente quanto a "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	594	73,51%
Bom	185	22,90%
Ruim	22	2,72%
Péssimo	7	0,87%
Total	808	100%

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

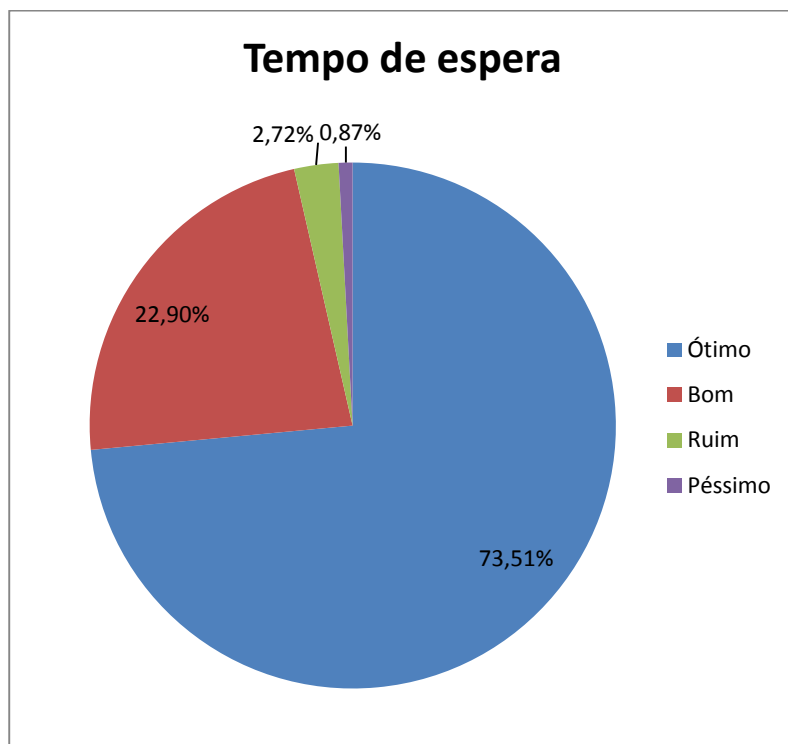


Tabela II.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	562	69,55%
Bom	197	24,38%
Ruim	43	5,32%
Péssimo	6	0,75%
Total	808	100%

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

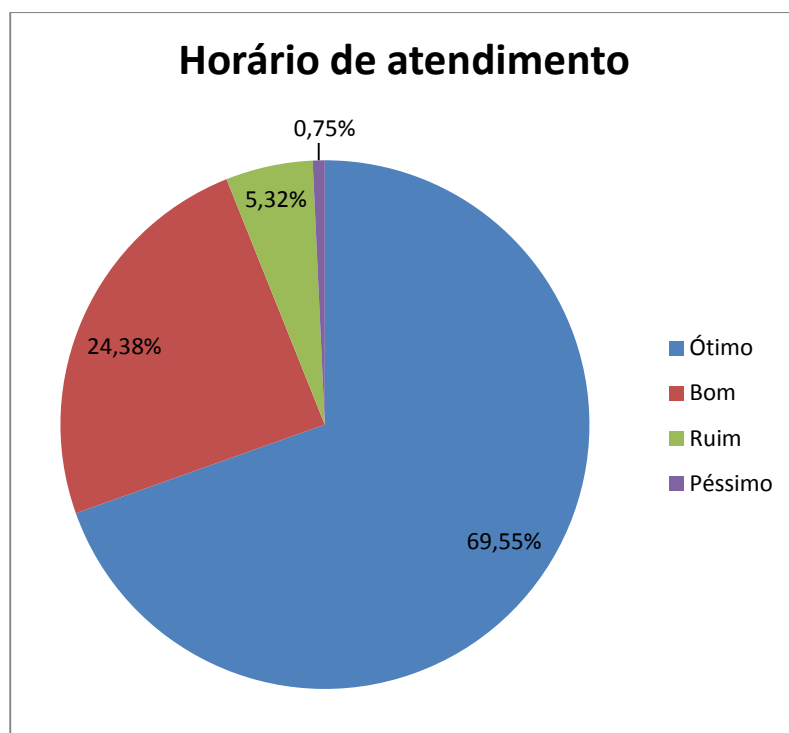
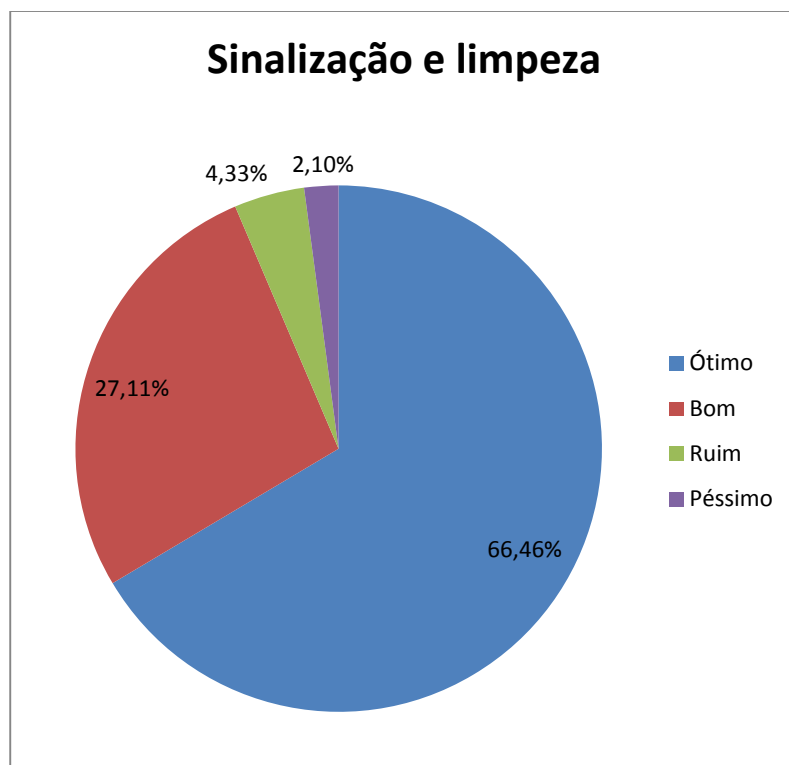


Tabela II.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	537	66,46%
Bom	219	27,10%
Ruim	35	4,33%
Péssimo	17	2,10%
Total	808	100%

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



2 RESULTADOS POR POLO

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

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

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

Tabela II.12: Satisfação Geral por Polo

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	90,14%
ARARUAMA	90,64%
BANGU	89,12%
BARRA DA TIJUCA	85,93%
BARRA MANSA	81,87%
BELFORD ROXO	85,02%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	82,10%
DEL CASTILHO	87,70%
DUQUE DE CAXIAS	87,18%
HONÓRIO GURGEL	100,00%
ITABORAÍ	88,30%
ITAPERUNA	81,25%
JARDIM BOTÂNICO	96,51%
MACAÉ	99,67%
MADUREIRA	95,75%
NILÓPOLIS	94,44%
NITERÓI	98,61%
NOVA FRIBURGO	96,30%
NOVA IGUAÇU	93,24%
OLARIA	95,28%
PETRÓPOLIS	97,53%
QUEIMADOS	91,36%
SANTA CRUZ	95,24%
SÃO GONÇALO	86,71%
SÃO JOÃO DE MERITI	90,74%
SAÚDE	81,75%
VOLTA REDONDA	94,18%
Média	90,98%

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 91,01%, o que representa a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações.

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 92,65% do público pesquisado.

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação de 98,76%. A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a “Cordialidade e Atenção”, “Clareza das Informações” e “Solução do Problema”, com índice de aprovação apurado de 99,38%, 98,88% e 98,02%, respectivamente.

A satisfação média com a organização foi de 94,64%. O “Tempo de Espera” alcançou 96,41% da satisfação do usuário, o “Horário de Atendimento” foi julgado adequado por 93,93% dos solicitantes de serviços, enquanto o quesito “Sinalização e limpeza” foi avaliado como bom ou ótimo por 93,56% dos respondentes.

A satisfação média com as instalações físicas foi 79,62%. de A “Localização” foi considerada boa ou ótima por 86,38% dos clientes externos. Por fim, os quesitos “Instalações, equipamentos e imobiliários” e “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”, obtiveram apenas 83,29% e 69,18% de índice de satisfação, respectivamente. Pode-se observar que esses itens receberam as piores avaliações em relação aos demais.

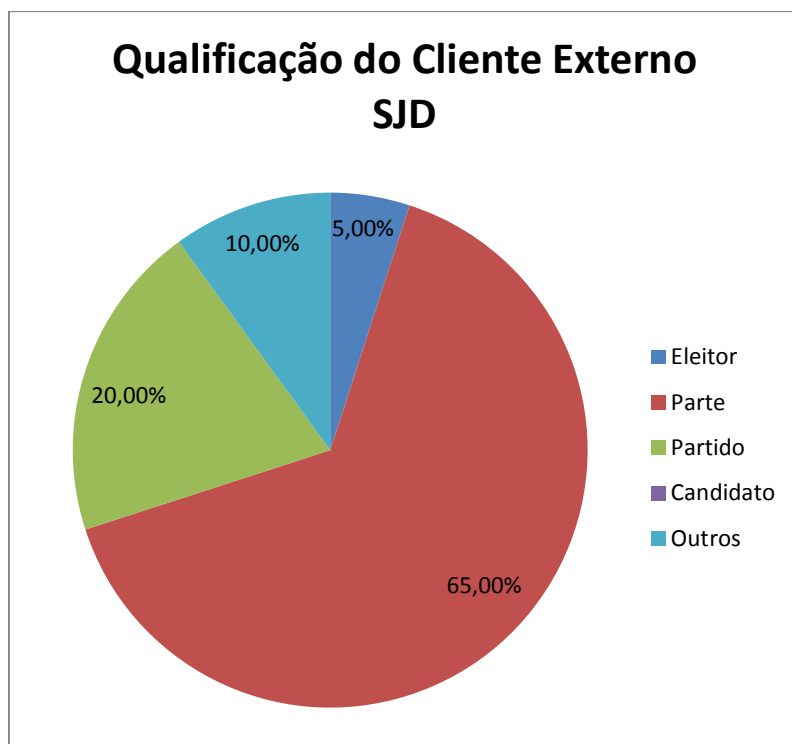
Capítulo III: Pesquisa 02_2016 SJD

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	1	5,00%
Parte	13	65,00%
Partido	4	20,00%
Candidato	0	0,00%
Outros	2	10,00%
Total	20	100%

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	17	85,00%
Bom	3	15,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	20	100%

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

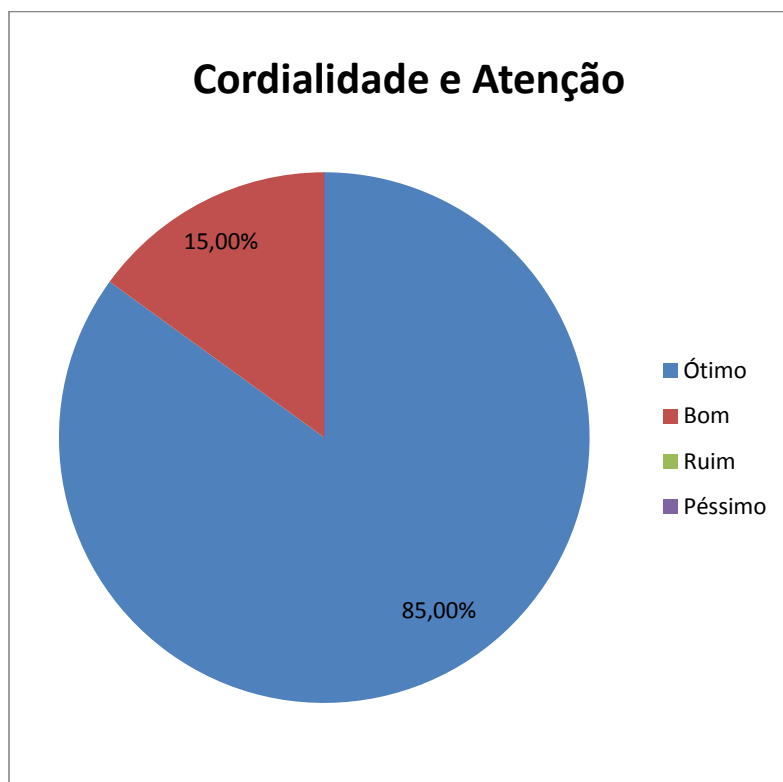


Tabela III.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	15	75,00%
Bom	5	25,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	20	100%

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

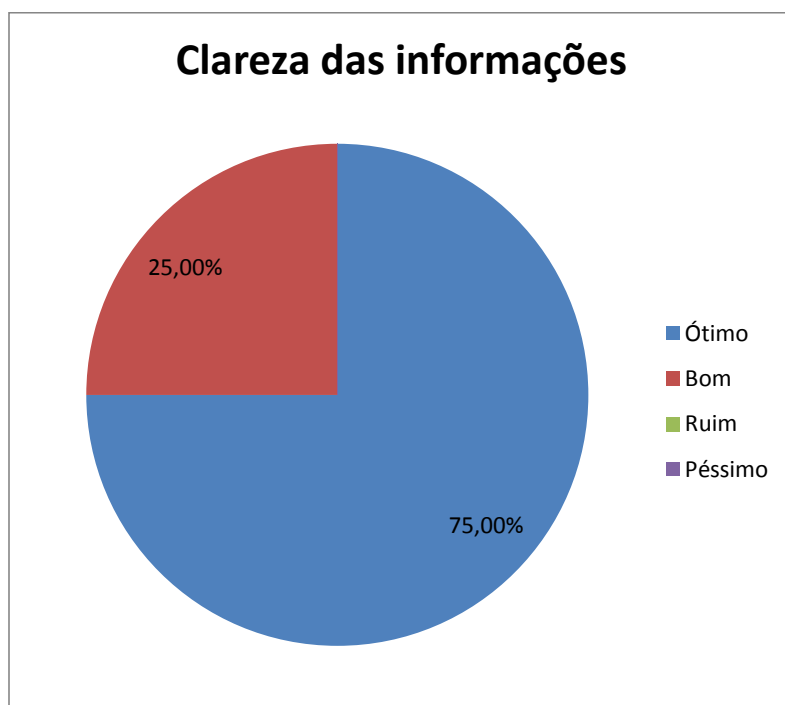
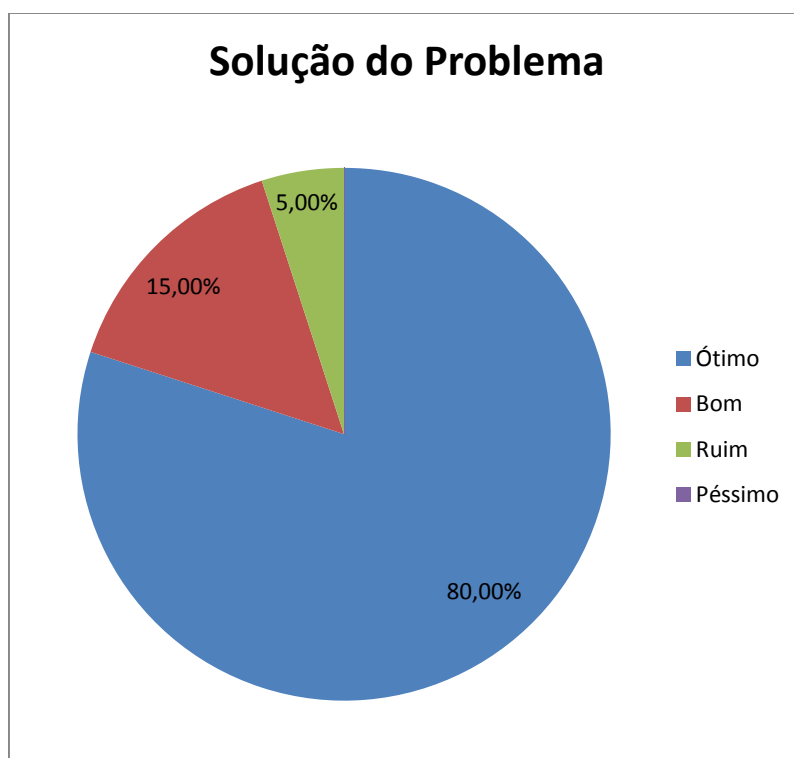


Tabela III.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”

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

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



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	10	50,00%
Bom	7	35,00%
Ruim	3	15,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	20	100%

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

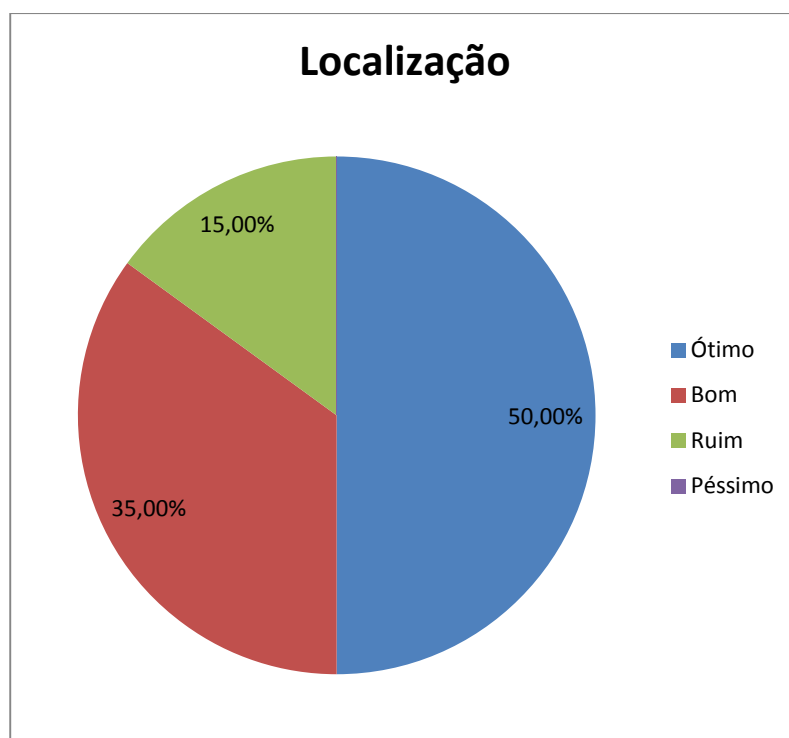


Tabela III.6: Avaliação do cliente
Quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com
deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	5	25,00%
Bom	12	60,00%
Ruim	2	10,00%
Péssimo	1	5,00%
Total	20	100%

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

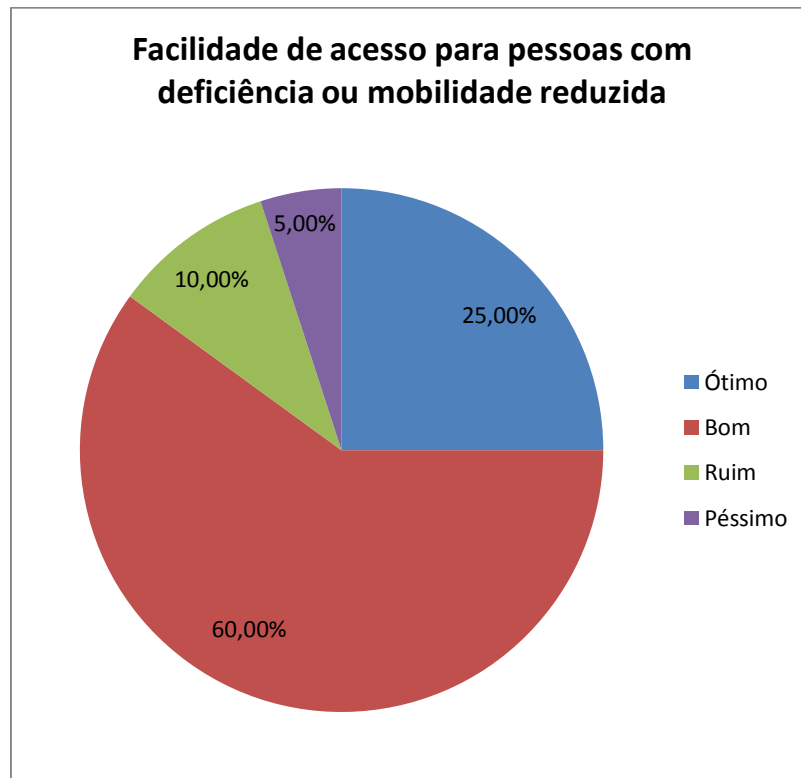


Tabela III.7: Avaliação do cliente quanto a “Instalações, equipamentos e mobiliários”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	5	25,00%
Bom	11	55,00%
Ruim	3	15,00%
Péssimo	1	5,00%
Total	20	100%

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

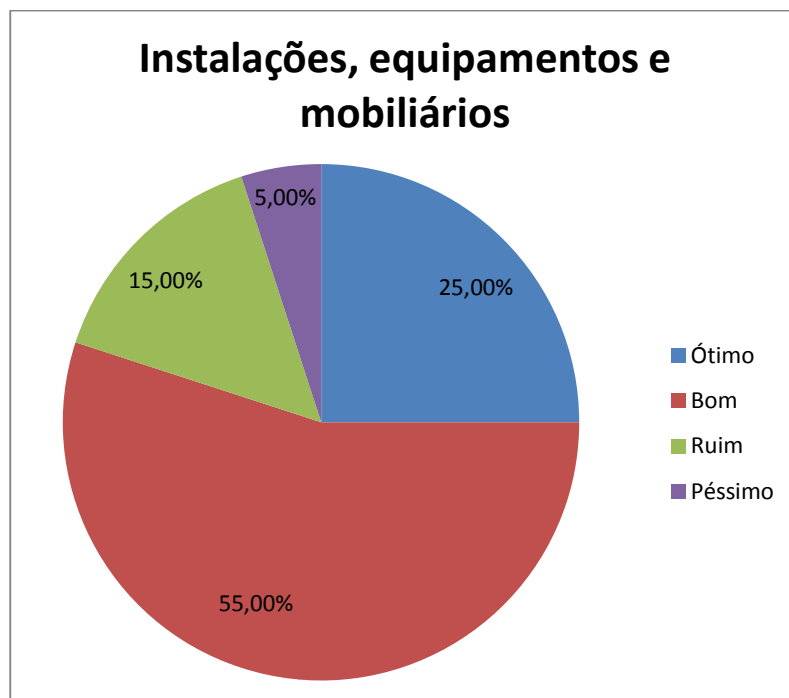


Tabela III.8: Avaliação do cliente quanto a “Tempo de Espera”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	15	75,00%
Bom	5	25,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	20	100%

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

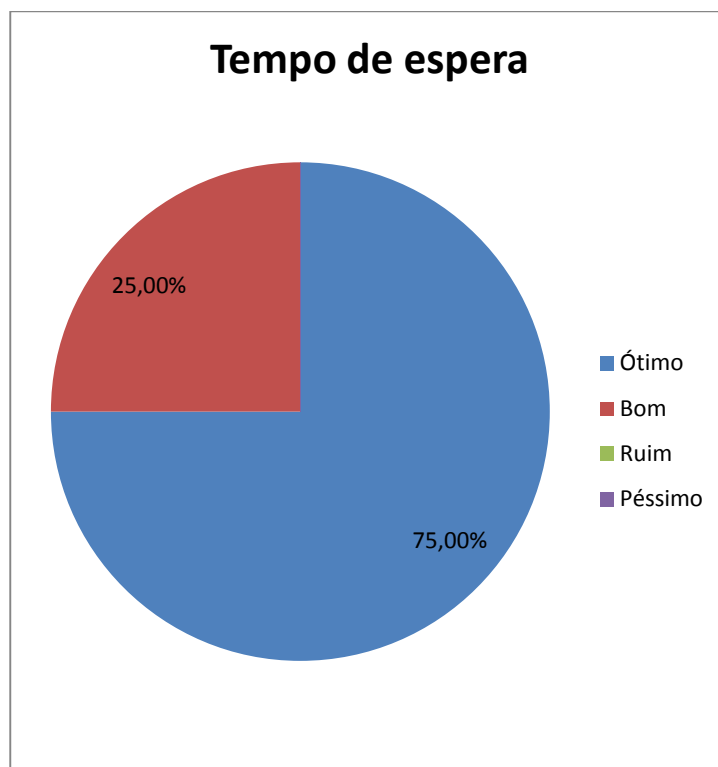


Tabela III.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	10	50,00%
Bom	10	50,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	20	100%

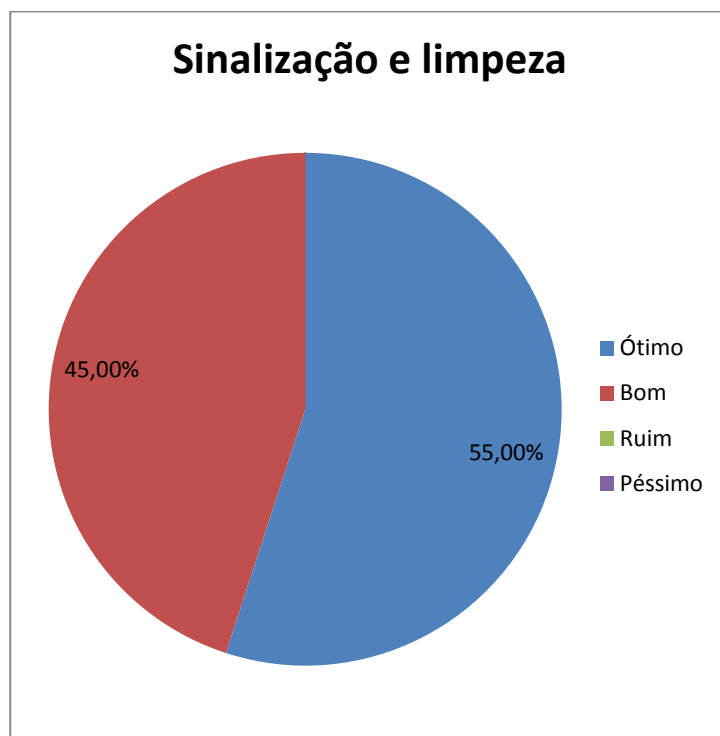
Gráfico III.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	11	55,00%
Bom	9	45,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	20	100%

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



2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 93,89%, representando a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações.

No perfil do público que procurou a SJD predominou advogados e/ou parte em processos (65,00%).

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação de 98,33%. A satisfação com o atendimento avalia o contentamento com a “Cordialidade e atenção” e “Clareza das informações”, onde ambas registraram 100% de satisfação. Também foi avaliado nesse quesito a “Solução do problema”, onde a mesma obteve o percentual médio de 95,00% das respostas positivas.

A satisfação média com as instalações físicas foi de 83,33%. No aspecto instalações físicas são avaliadas a satisfação com a “Localização” e a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” (85,00% de satisfação cada), além das “Instalações e equipamentos”, que obteve 80% de satisfação.

A satisfação média com a organização foi de 100,00%. Neste quesito, foi avaliada a satisfação com o “Tempo de espera”, a “Sinalização e limpeza” e o “Horário de Atendimento”, onde cada aspecto obteve satisfação total pelos seus usuários.

A pesquisa aponta para a necessidade de melhorias na localização, acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e instalações e equipamentos.

Capítulo IV: Pesquisa 02_2016

INTERNET

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	139	35,01%
Boa	222	55,92%
Ruim	26	6,55%
Péssima	10	2,52%
Total	397	100%

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

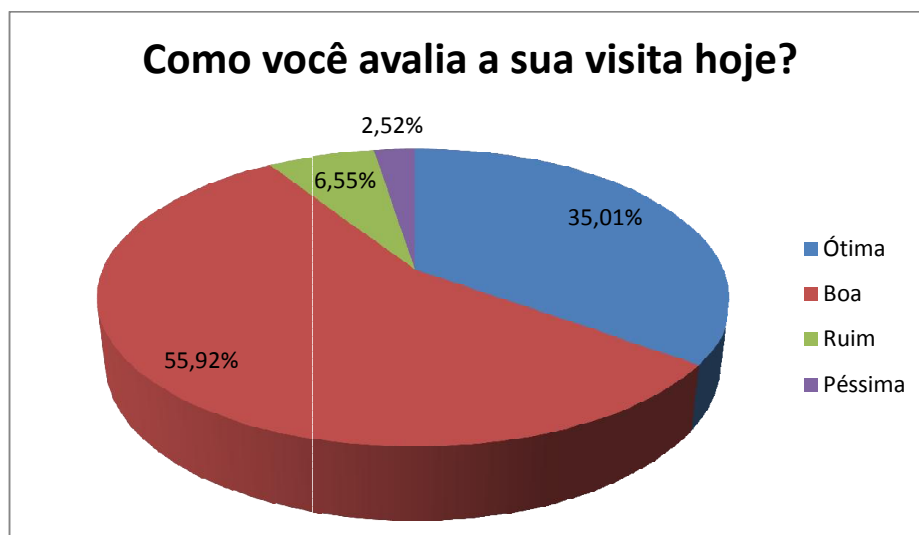


Tabela IV.2: “Encontrou o que procurava?”

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	301	75,82%
Não	96	24,18%
Total	397	100,00%

Gráfico IV.2: “Encontrou o que procurava?”

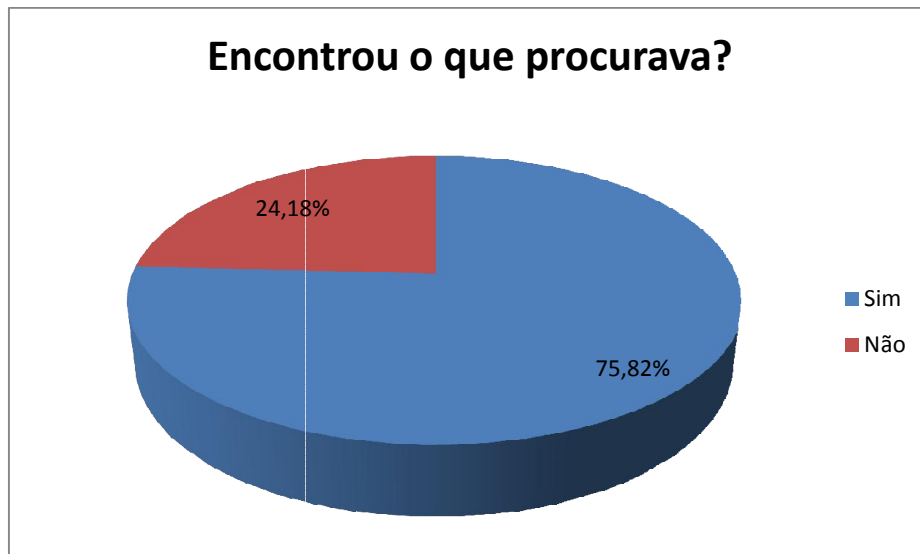


Tabela IV.3: Facilidade de acesso ao serviço

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	279	92,69%
Não	22	7,31%
Total	301	100,00%

Gráfico IV.3: Facilidade de acesso ao serviço

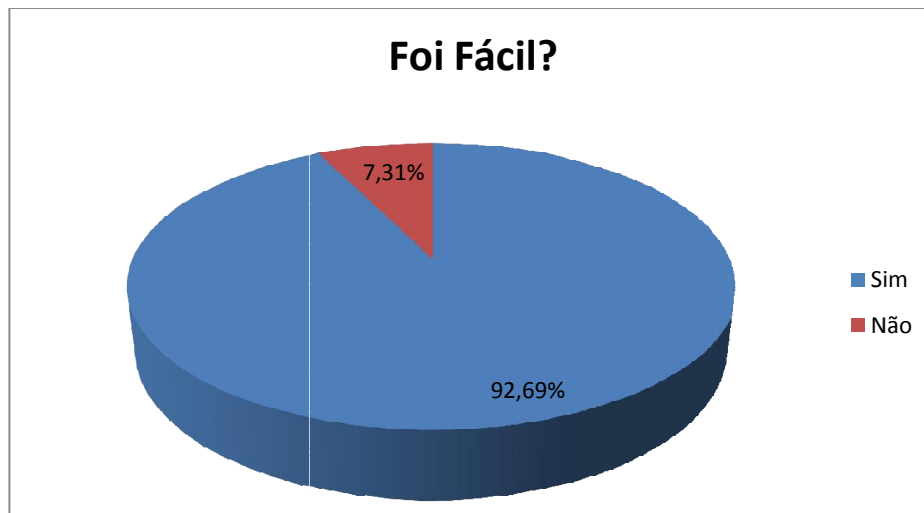


Tabela IV.4: “Qual serviço veio buscar?”

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	23	4,80%
Informações sobre as Eleições	124	25,89%
Informações sobre Concursos	19	3,97%
Informações sobre o título	111	23,17%
Informações sobre partidos políticos	49	10,23%
Notícias do TRE-RJ	24	5,01%
Outro	38	7,93%
Serviços Judiciais	82	17,12%
Transparência	9	1,88%
Total	479	100,00%

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

Gráfico V.4: “Qual serviço veio buscar?”

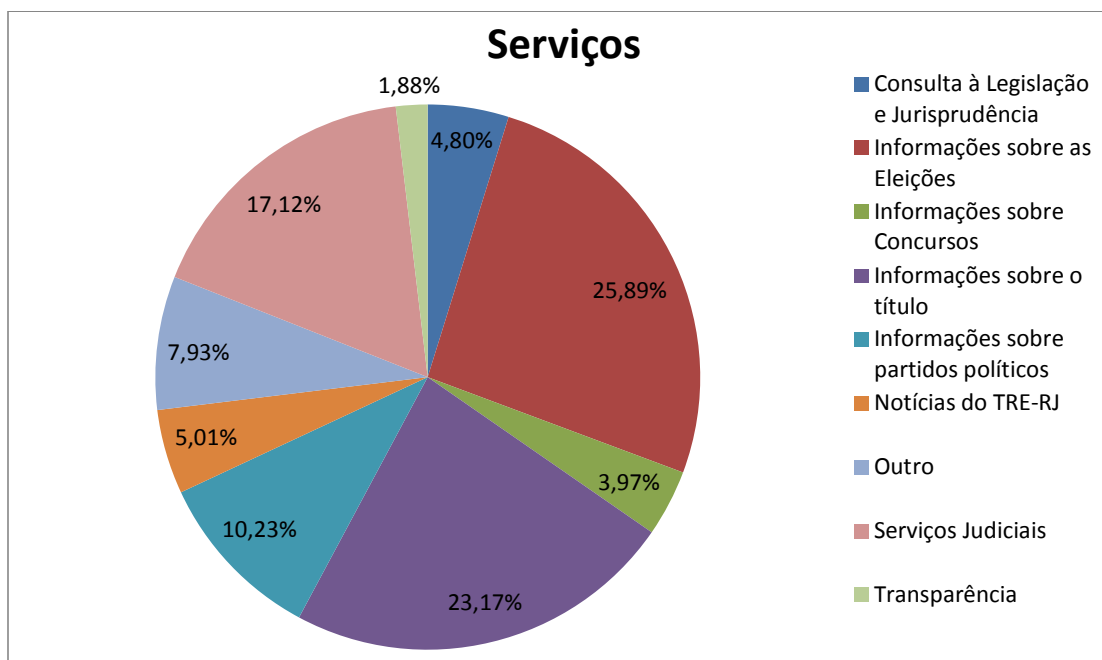


Tabela IV.4: Avaliação dos cliente quanto aos serviços procurados no site (2015/2016)

Qual serviço veio buscar?	2 trim 2015	%2 trim 2015	2 trim 2016	%2 trim 2016	Diferença 2015/2016	%
Consulta à Legislação e Jurisprudência	25	5,47%	23	4,80%	-2	-8,00%
Informações sobre as Eleições	42	9,19%	124	25,89%	82	195,24%
Informações sobre Concursos	15	3,28%	19	3,97%	4	26,67%
Informações sobre o título	148	32,39%	111	23,17%	-37	-25,00%
Informações sobre partidos políticos	32	7,00%	49	10,23%	17	53,13%
Notícias do TRE-RJ	27	5,91%	24	5,01%	-3	-11,11%
Outro	43	9,41%	38	7,93%	-5	-11,63%
Serviços Judiciais	111	24,29%	82	17,12%	-29	-26,13%
Transparência	14	3,06%	9	1,88%	-5	-35,71%
Total	457	100,00%	479	100,00%	22	4,81%

A tabela acima analisa a distribuição do público por serviço procurado no segundo trimestre do ano de 2016 em comparação com o mesmo período de 2015.

Observa-se que houve um aumento significativo na busca por "Informações sobre as Eleições" e "Informações sobre partidos políticos" em relação ao ano anterior, podendo-se

inferir que o aumento é decorrente do interesse do público externo pelas eleições municipais de outubro do corrente ano. Por outro lado, as consultas por "Transparência" tiveram uma queda de mais de 35%.

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET

A pesquisa da Internet ficou disponível de 1 de junho de 2016 a 30 de junho e 2016.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 63.511 visitas. A pesquisa foi oferecida a 6.351 usuários, dos quais 397 responderam efetivamente.

A pesquisa com o público da internet foi avaliada como satisfatória (respostas "ótimo" ou "bom") por 90,93% dos respondentes.

Os usuários em busca de informações sobre as Eleições representaram cerca de 25% das visitas, enquanto que a busca de informações sobre o título eleitoral obteve percentual médio de 23%.

Anexo II: Tabelas e Questionários

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

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

Tabela II.2 Cartórios selecionados e respectivos polos

Polo	Zona	MUNICÍPIO
ANGRA DOS REIS	57	PARATY
ANGRA DOS REIS	147	ANGRA DOS REIS
ARARUAMA	146	ARRAIAL DO CABO
ARARUAMA	181	IGUABA GRANDE
BANGU	233	RIO DE JANEIRO
BANGU	235	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	9	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	179	RIO DE JANEIRO
BARRA MANSA	203	BARRA MANSA
BELFORD ROXO	155	BELFORD ROXO
CAMPOS DOS GOYTACAZES	35	SÃO FIDÉLIS
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	CAMPOS DOS GOYTACAZES
DEL CASTILHO	214	RIO DE JANEIRO
DEL CASTILHO	216	RIO DE JANEIRO
DUQUE DE CAXIAS	66	DUQUE DE CAXIAS
DUQUE DE CAXIAS	194	DUQUE DE CAXIAS
HONÓRIO GURGEL	15	RIO DE JANEIRO
HONÓRIO GURGEL	210	RIO DE JANEIRO
ITABORAÍ	63	SILVA JARDIM
ITABORAÍ	149	GUAPIMIRIM
ITAPERUNA	73	LAJE DO MURIAÉ
ITAPERUNA	141	ITALVA
JARDIM BOTÂNICO	3	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	163	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	166	RIO DE JANEIRO
MACAÉ	254	MACAÉ
MACAÉ	255	QUISSAMÃ
MADUREIRA	176	RIO DE JANEIRO
MADUREIRA	189	RIO DE JANEIRO
NILÓPOLIS	221	NILÓPOLIS
NITERÓI	72	NITERÓI
NITERÓI	114	NITERÓI
NOVA FRIBURGO	64	SUMIDOURO
NOVA FRIBURGO	222	NOVA FRIBURGO
NOVA IGUAÇU	156	NOVA IGUAÇU
NOVA IGUAÇU	158	NOVA IGUAÇU
OLARIA	191	RIO DE JANEIRO
OLARIA	192	RIO DE JANEIRO
PETRÓPOLIS	28	PARAÍBA DO SUL
PETRÓPOLIS	227	PETRÓPOLIS
QUEIMADOS	138	QUEIMADOS

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

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

Polo	Zona	Número de questionários
ANGRA DOS REIS	57	8
ANGRA DOS REIS	147	20
ARARUAMA	146	19
ARARUAMA	181	19
BANGU	233	6
BANGU	235	24
BARRA DA TIJUCA	9	20
BARRA DA TIJUCA	179	24
BARRA MANSA	203	19
BELFORD ROXO	155	23
CAMPOS DOS GOYTACAZES	35	18
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	18
DEL CASTILHO	214	14
DEL CASTILHO	216	14
DUQUE DE CAXIAS	66	13
DUQUE DE CAXIAS	194	13
HONÓRIO GURGEL	15	12
HONÓRIO GURGEL	210	3
ITABORAÍ	63	19
ITABORAÍ	149	19
ITAPERUNA	73	8
ITAPERUNA	141	8
JARDIM BOTÂNICO	3	17
JARDIM BOTÂNICO	163	17
JARDIM BOTÂNICO	166	17
MACAÉ	254	17
MACAÉ	255	16
MADUREIRA	176	17
MADUREIRA	189	17
NILÓPOLIS	221	18
NITERÓI	72	12
NITERÓI	114	12
NOVA FRIBURGO	64	9
NOVA FRIBURGO	222	9
NOVA IGUAÇU	156	21
NOVA IGUAÇU	158	11
OLARIA	191	20
OLARIA	192	20
PETRÓPOLIS	28	18
PETRÓPOLIS	227	18

QUEIMADOS	138	18
SANTA CRUZ	240	20
SANTA CRUZ	241	1
SANTA CRUZ	244	27
SÃO GONÇALO	69	17
SÃO GONÇALO	135	17
SÃO GONÇALO	197	17
SÃO JOÃO DE MERITI	46	12
SÃO JOÃO DE MERITI	145	12
SAÚDE	1	10
SAÚDE	204	7
VOLTA REDONDA	56	14
VOLTA REDONDA	58	9

Figura II.1 : Questionário Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo ZE/SJD



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

() ZE _____ () CAE () SJD

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

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

Figura II.2 –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

1.Como você avalia sua visita hoje?

- ☒ Ótima
- ☐ Boa
- ☐ Ruim
- ☐ Péssima

2. Qual serviço veio buscar?

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

3. Conseguiu a informação desejada?

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

4. Por que a informação não foi obtida?

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

Enviar

Rio de Janeiro, 07 de julho de 2016.

Claudeci Elias Siqueira de Oliveira