

Relatório da Pesquisa de Satisfação  
dos Clientes Externos do  
Tribunal Regional Eleitoral  
do Rio de Janeiro  
nº 03 - 2012

**Rio de Janeiro, agosto de 2012**

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



# SUMÁRIO

---

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| SUMÁRIO .....                                                         | 3  |
| CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ ..... | 5  |
| 1 INTRODUÇÃO .....                                                    | 5  |
| 2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO .....                                        | 6  |
| 3 PERÍODO DE APLICAÇÃO .....                                          | 7  |
| 4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO .....                       | 7  |
| CAPÍTULO II: PESQUISA 03_2012 ZES/CAE .....                           | 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 |
| 3.4 TABULAÇÃO.....                                                    | 13 |
| 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....                         | 13 |
| 4.1 RESULTADOS POR PÓLO.....                                          | 18 |
| 5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO .....                                          | 19 |
| 6 ANÁLISE E CONCLUSÃO .....                                           | 19 |
| CAPÍTULO III: PESQUISA 03_2012 SJD .....                              | 25 |
| 1. METODOLOGIA.....                                                   | 25 |
| 1.1 AMOSTRA .....                                                     | 25 |
| 1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....                               | 25 |
| 1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO.....                                 | 25 |

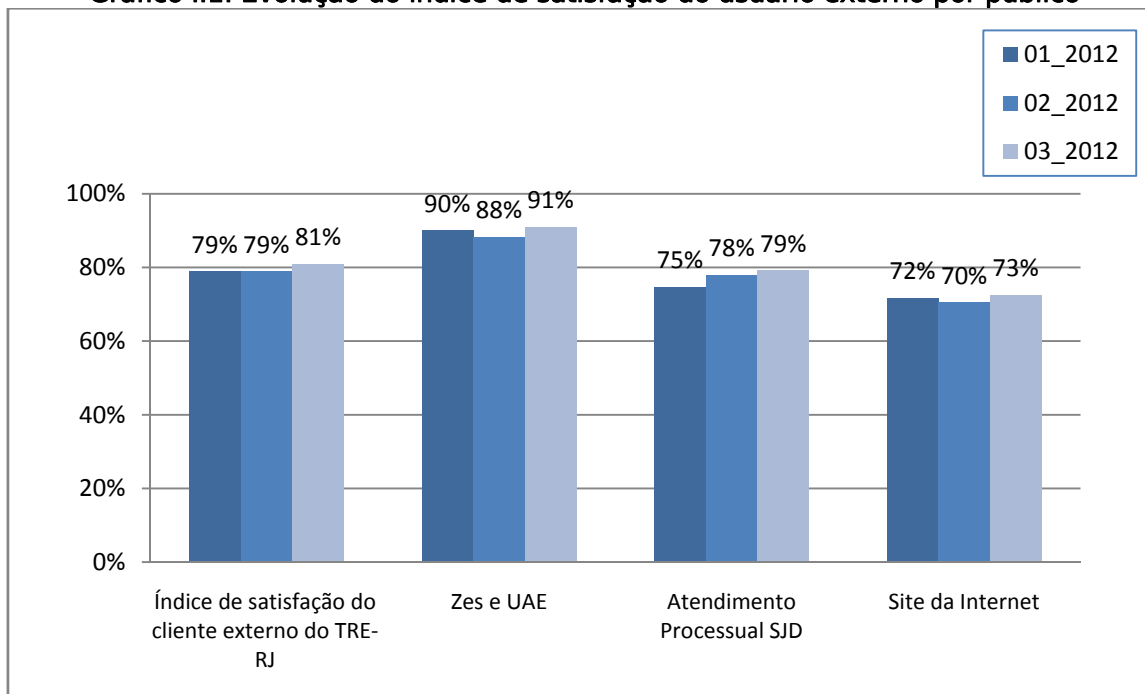
|                                                                                                                                                  |                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----|
| 2.                                                                                                                                               | APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....                 | 26 |
| 2.1                                                                                                                                              | PERFIL DO USUÁRIO DA SJD .....                   | 27 |
| 2.2                                                                                                                                              | AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO .....          | 28 |
| 2.3                                                                                                                                              | AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL..... | 30 |
| 3                                                                                                                                                | ANÁLISE .....                                    | 33 |
| CAPÍTULO IV: PESQUISA 03_2012 INTERNET .....                                                                                                     |                                                  | 35 |
| 1                                                                                                                                                | METODOLOGIA.....                                 | 35 |
| 1.1                                                                                                                                              | AMOSTRA .....                                    | 35 |
| 1.2                                                                                                                                              | INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....              | 35 |
| 1.3                                                                                                                                              | ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO.....                | 35 |
| 2.                                                                                                                                               | APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....      | 36 |
| 3.                                                                                                                                               | CONCLUSÃO.....                                   | 39 |
| CAPÍTULO V: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E UNIDADE DE ATENDIMENTO AO ELEITOR .....   |                                                  | 43 |
| CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA.....         |                                                  | 65 |
| CAPÍTULO VII: RELATÓRIO DAS RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS ABERTAS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO NO SITE DA <i>INTERNET</i> ..... |                                                  | 67 |

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

## 1 INTRODUÇÃO

A 3ª Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ demonstrou um bom desempenho, apresentando índice de satisfação de 81%. O incremento reflete a melhora percebida por todos os públicos atendidos, conforme pode ser visto no gráfico I.1.

**Gráfico I.1: Evolução do índice de satisfação do usuário externo por público**



Nesta terceira edição a pesquisa da internet foi modificada, tendo sido disponibilizado, no GOOGLE, um formulário online para verificar os itens avaliados. Tal alteração visou sanar os problemas identificados após a aplicação das duas primeiras pesquisas, os quais demonstraram não ser possível continuar utilizando a ferramenta 4Q, em virtude da limitação de respondentes que ocorria na versão gratuita.

A nova ferramenta mostrou-se bastante eficiente para aplicação da pesquisa, possibilitando a inclusão da opção “Notícias do TRE-RJ” dentre os serviços buscados pelo usuário, bem como a especificação do serviço procurado quando não constasse das opções registradas. O uso da ferramenta permitiu ainda incluir uma pergunta visando identificar se o usuário teve dificuldade em encontrar o serviço

procurado. No entanto a maior vantagem apresentada foi não limitar o número de respondentes, o que possibilitou a maior amostra para esse público nas três pesquisas realizadas até o momento, fato que garante maior segurança para extrapolação dos dados para a população.

Embora o modelo para tratamento dos Resultados das Pesquisas já tenha sido aprovado, a construção dos planos de ação das duas primeiras pesquisas ainda se encontra em andamento. Dessa forma as mudanças implementadas são aquelas de pequeno vulto, que demandam ações apenas da própria unidade.

A 3ª Pesquisa do Cliente Externo foi realizada entre 4 de junho e 3 de julho de 2012, período em que o cadastro de eleitores encontrava-se fechado, o que gerou uma alteração no perfil do público atendido nos cartórios e na Central de Atendimento ao Eleitor do Estado do RJ, antiga Unidade de Atendimento ao Eleitor (Resolução TRE/RJ 822/12).

O relatório da 3ª Pesquisa teve sua estrutura mantida em relação ao da anterior. O capítulo I apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral. Os capítulos II, III e IV apresentam os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: ZEs/CAE RJ, SJD e *Internet*. O capítulo V passou a agregar as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais/CAE, integrantes ou não da amostra selecionada, e ordenados por Pólo. 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 Central de Atendimento ao Eleitor (CAE), na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

### 3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A segunda pesquisa foi aplicada entre 4 de junho e 3 de julho de 2012, período em que o cadastro de eleitores encontrava-se fechado. Exceto para o público da internet que em virtude da mudança da ferramenta precisou ter seu período de aplicação alterado para 18 de junho a 18 de julho.

### 4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O cálculo do índice de satisfação do cliente externo do TRE-RJ é obtido através da média aritmética dos índices alcançados nas pesquisas das ZES/CAE, SJD e *Internet*.

Para o cálculo de cada um dos índices (ZES/CAE, SJD e *Internet*) é atribuído a cada uma das respostas um peso, que varia de 10 a 0, onde: ÓTIMO - 10, BOM - 7,5, REGULAR - 5, RUIM - 2,5, PÉSSIMO - 0. Esse somatório é dividido pelo total de formulários multiplicado por 10, por ser esse o máximo de pontos a ser alcançado considerando todos os clientes plenamente satisfeitos. Após a divisão o número é multiplicado por 100, de forma a obter o valor percentual.

O índice de satisfação do cliente externo do TRE-RJ medido foi de 81%, o que representa um crescimento de dois pontos percentuais em relação às duas primeiras pesquisas. Esse incremento reflete os aumentos de satisfação de todos os públicos, conforme podemos ver nos gráficos de evolução do índice de satisfação do usuário externo por público.

Nos capítulos II, III e IV são apresentados os relatórios detalhados das pesquisas realizadas pelos respectivos públicos alvo: **ZEs/CAE**, **Atendimento Processual SJD** e **Site da Internet**.

# Capítulo II: PESQUISA 03\_2012

## ZEs/CAE

---

### 1 OBJETIVO DA PESQUISA

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

### 2 METODOLOGIA

Para realização da pesquisa foram disponibilizados 40 formulários, conforme modelo constante do anexo I, nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados e da Unidade de Atendimento, no período de 04 de junho a 03 de julho. Os referidos formulários foram oferecidos a todos os usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação.

#### 2.1 DESENHO AMOSTRAL

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

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 os cartórios amostrados foram 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) foi desenvolvido contendo 7 (sete) questões, sendo 6 (seis) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios.

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

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

Para definição da amostra foi utilizada a fórmula apresentada abaixo. A margem de erro definida 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%.

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

$n_0$ : tamanho da amostra,

$\epsilon$ : 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:

$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$  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 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), na verdade, é composta por vários elementos (eleitores). No entanto, como não dispomos de dados que nos possibilitem calcular a variância entre conglomerados e dentro deles, o que possibilitaria um cálculo preciso do efeito do desenho desse plano amostral, utilizamos  $deff=2$ , como é usual em casos como este.

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

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%.

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

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    | 3                         | 19                                      | 57                                      |
| Barra Mansa        | 1                         | 20                                      | 20                                      |
| Belford Roxo       | 1                         | 20                                      | 20                                      |
| Campos             | 2                         | 19                                      | 38                                      |
| Del Castilho       | 2                         | 15                                      | 30                                      |
| Duque de Caxias    | 2                         | 19                                      | 37                                      |
| Honório Gurgel     | 2                         | 12                                      | 24                                      |
| Itaboraí           | 2                         | 22                                      | 44                                      |
| Itaperuna          | 2                         | 9                                       | 18                                      |
| Jardim Botânico    | 3                         | 14                                      | 42                                      |
| Macaé              | 2                         | 14                                      | 28                                      |
| Madureira          | 2                         | 17                                      | 34                                      |
| Niterói            | 2                         | 19                                      | 38                                      |
| Nova Friburgo      | 2                         | 10                                      | 20                                      |
| Nova Iguaçu        | 2                         | 23                                      | 46                                      |
| Olaria             | 2                         | 21                                      | 42                                      |
| Petrópolis         | 2                         | 19                                      | 38                                      |
| Queimados          | 1                         | 22                                      | 22                                      |
| Santa Cruz         | 3                         | 17                                      | 51                                      |
| São Gonçalo        | 2                         | 21                                      | 42                                      |
| São João de Meriti | 2                         | 18                                      | 36                                      |
| Saúde              | 2                         | 21                                      | 42                                      |
| Volta Redonda      | 2                         | 14                                      | 28                                      |
| <b>TOTAL</b>       | <b>51</b>                 |                                         | <b>892</b>                              |

Além disso, optou-se por acrescentar à amostra a Central de Atendimento ao Eleitor RJ, localizada na sede do TRE-RJ, por sua característica peculiar de atender ao eleitorado de qualquer parte do Estado, e, por tal razão, extremamente interessante para atingimento do objetivo da pesquisa. Para a Central de Atendimento não foi estabelecido o número mínimo de formulários que fará parte da amostra, optando-se por utilizar todos os formulários respondidos.

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

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

A última fase de seleção da amostra deu-se da seguinte forma: ao final do período de aplicação da pesquisa, a Comissão da Pesquisa de Satisfação selecionou aleatoriamente formulários nas quantidades definidas na tabela 1. Nos cartórios em que o quantitativo enviado não alcançou o número determinado na referida tabela, foram selecionados formulários adicionais de cartórios pertencentes ao mesmo Pólo, quando disponíveis, a fim de compor a quantidade necessária.

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 5 a 1, conforme a avaliação, de ótimo a péssimo, respectivamente. Para a questão de número 7, 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 número necessário 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 7. 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 7, cujo propósito é qualificar os usuários, quando há formulários sem resposta para o item, contabiliza-se como “outros”. Já os resultados da pergunta 6 são, quando legíveis, digitados (mantendo-se a grafia utilizada pelo eleitor) e compilados em relatório próprio, visando preservar dados pessoais de eleitores e servidores, para serem analisados pela Administração.

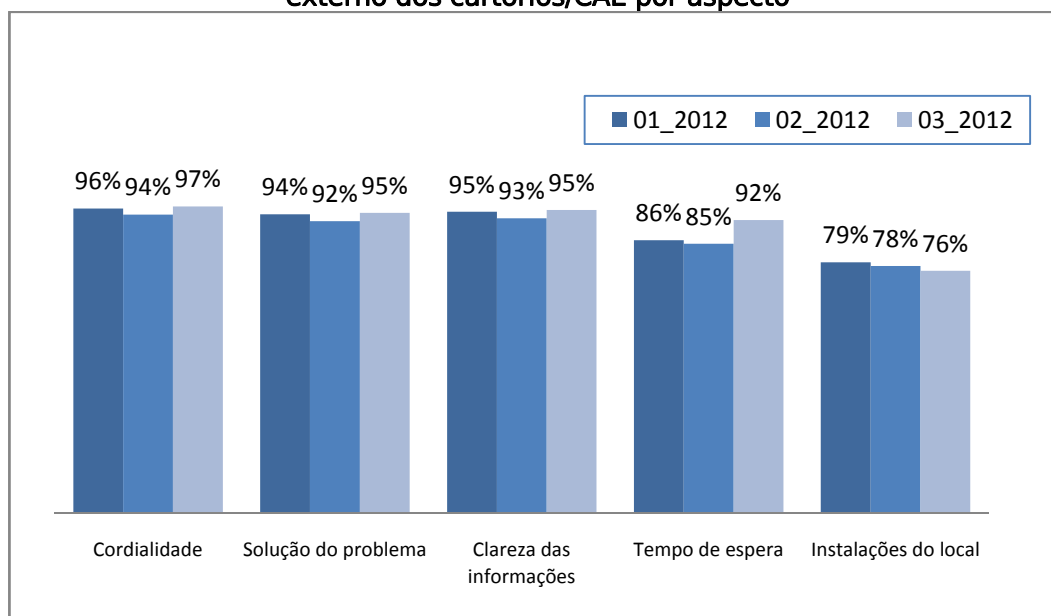
### 3.4 TABULAÇÃO

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

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O gráfico abaixo apresenta a evolução do índice de satisfação do usuário externo dos cartórios, demonstrando o aumento de satisfação em praticamente todos os aspectos, exceto no quesito instalações do local.

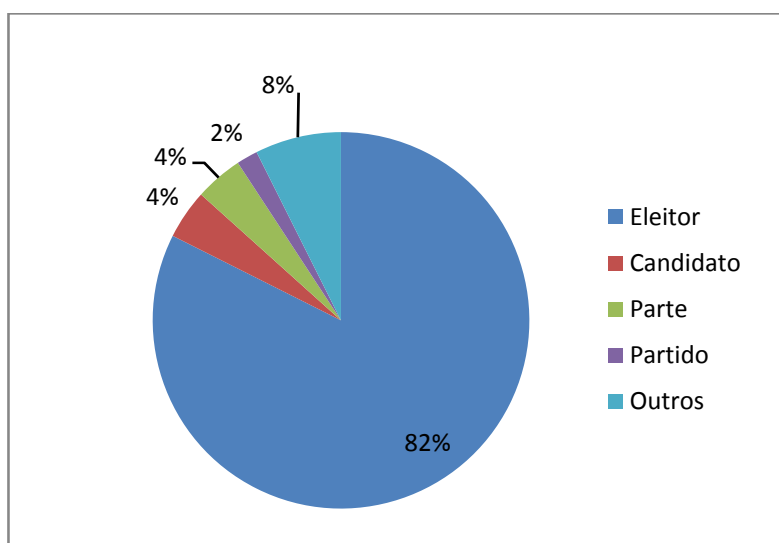
**Gráfico II.1 : Evolução do índice de satisfação do usuário externo dos cartórios/CAE por aspecto**



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

| Qualificação | frequência |
|--------------|------------|
| Eleitor      | 679        |
| Candidato    | 35         |
| Parte        | 34         |
| Partido      | 15         |
| Outros       | 61         |
| <b>Total</b> | <b>824</b> |

**Gráfico II.2: Público atendido**

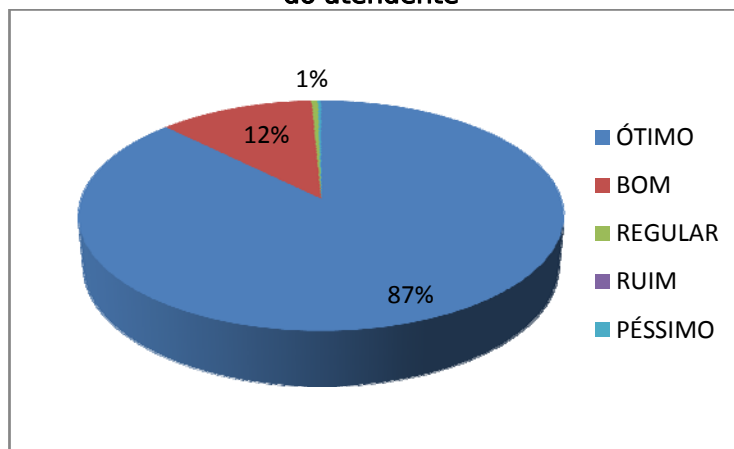


**Índice de satisfação com a Cordialidade do Atendente: 97%**

**Tabela II.3: Distribuição de frequência da avaliação da "Cordialidade do atendente"**

| Cordialidade | Frequência | %           |
|--------------|------------|-------------|
| ÓTIMO        | 720        | 87%         |
| BOM          | 98         | 12%         |
| REGULAR      | 4          | 0%          |
| RUIM         | 0          | 0%          |
| PÉSSIMO      | 2          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>824</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico II.3: Avaliação do cliente sobre a “Cordialidade do atendente”**

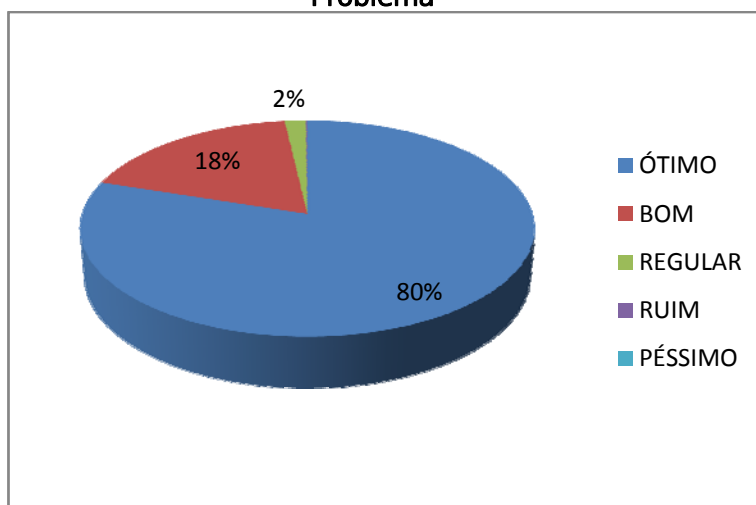


**Índice de satisfação com a Solução do Problema: 95%**

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

| Solução do problema | Frequência | %           |
|---------------------|------------|-------------|
| ÓTIMO               | 659        | 80%         |
| BOM                 | 150        | 18%         |
| REGULAR             | 14         | 2%          |
| RUIM                | 1          | 0%          |
| PÉSSIMO             | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>        | <b>824</b> | <b>100%</b> |

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

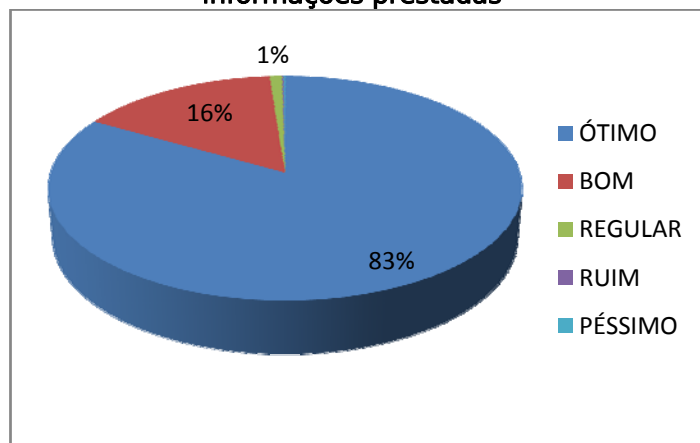


Índice de satisfação com a Clareza das informações: 95%

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

| Clareza das informações | Frequência | %           |
|-------------------------|------------|-------------|
| ÓTIMO                   | 686        | 83%         |
| BOM                     | 128        | 16%         |
| REGULAR                 | 8          | 1%          |
| RUIM                    | 1          | 0%          |
| PÉSSIMO                 | 1          | 0%          |
| <b>Total</b>            | <b>824</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico II.5: Avaliação do cliente da “Clareza das informações prestadas”**



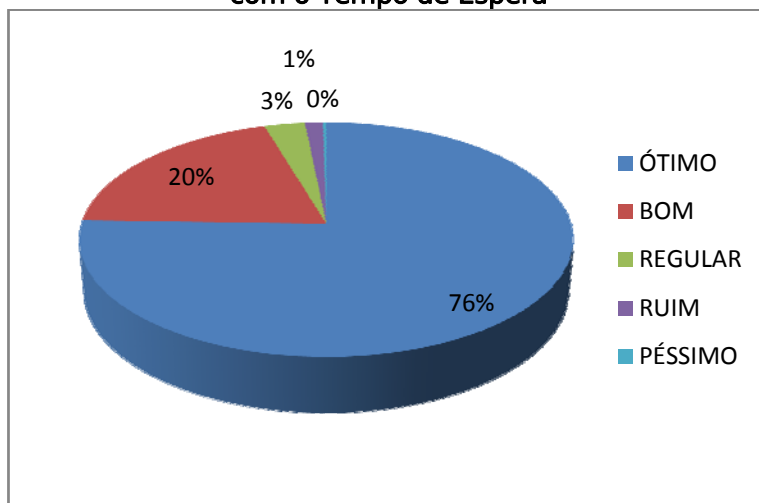
Índice de satisfação com o Tempo de Espera: 92%

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

| Tempo de espera | Frequência | %           |
|-----------------|------------|-------------|
| ÓTIMO           | 622        | 76%         |
| BOM             | 164        | 20%         |
| REGULAR         | 25         | 3%          |
| RUIM            | 11         | 1%          |
| PÉSSIMO         | 2          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>824</b> | <b>100%</b> |



**Gráfico II.6: Avaliação do cliente com o Tempo de Espera**

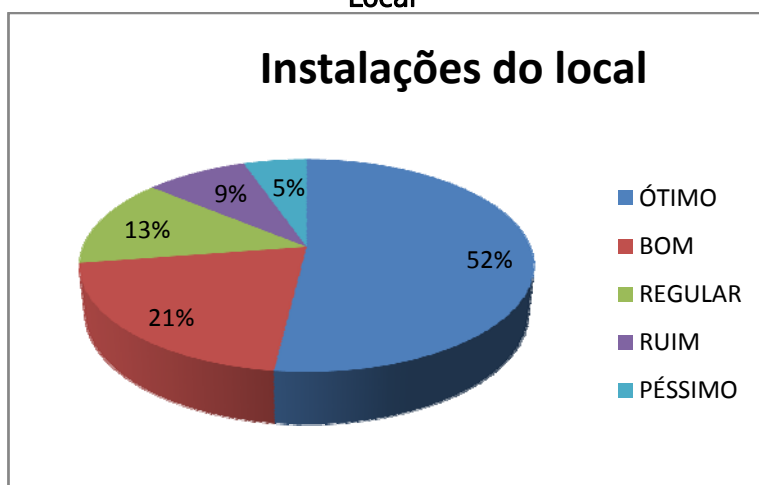


**Índice de satisfação com as Instalações do Local: 76%**

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

| Instalações do local | Frequência | %           |
|----------------------|------------|-------------|
| ÓTIMO                | 428        | 52%         |
| BOM                  | 170        | 21%         |
| REGULAR              | 111        | 13%         |
| RUIM                 | 71         | 9%          |
| PÉSSIMO              | 44         | 5%          |
| <b>Total</b>         | <b>824</b> | <b>100%</b> |

**Gráfico II.7: Avaliação do cliente das "Instalações do Local"**



#### 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, e o conseqüente aumento na satisfação com os serviços prestados.

**Tabela II.8: Índice de satisfação por tópico por Pólo**

| POLO               | cordialidade | Solução do problema | clareza das informações | Tempo de espera | Instalações do local | Índice de Satisfação Global |
|--------------------|--------------|---------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|-----------------------------|
| Angra dos Reis     | 97%          | 95%                 | 95%                     | 95%             | 88%                  | 94%                         |
| Araruama           | 92%          | 91%                 | 91%                     | 90%             | 76%                  | 88%                         |
| Bangu              | 97%          | 95%                 | 98%                     | 95%             | 91%                  | 95%                         |
| Barra da Tijuca    | 100%         | 98%                 | 98%                     | 96%             | 92%                  | 97%                         |
| Barra Mansa        | 97%          | 97%                 | 97%                     | 94%             | 88%                  | 94%                         |
| Belford Roxo       | 93%          | 93%                 | 93%                     | 90%             | 80%                  | 90%                         |
| Campos             | 99%          | 96%                 | 97%                     | 98%             | 90%                  | 96%                         |
| Del Castilho       | 92%          | 95%                 | 93%                     | 94%             | 60%                  | 87%                         |
| Duque de Caxias    | 96%          | 94%                 | 93%                     | 96%             | 71%                  | 90%                         |
| Honório Gurgel     | 96%          | 94%                 | 94%                     | 96%             | 95%                  | 95%                         |
| Itaboraí           | 94%          | 87%                 | 90%                     | 73%             | 38%                  | 76%                         |
| Itaperuna          | 99%          | 96%                 | 96%                     | 90%             | 81%                  | 92%                         |
| Jardim Botânico    | 99%          | 98%                 | 99%                     | 97%             | 77%                  | 94%                         |
| Macaé              | 99%          | 92%                 | 95%                     | 96%             | 64%                  | 89%                         |
| Madureira          | 96%          | 96%                 | 94%                     | 90%             | 63%                  | 88%                         |
| Niterói            | 99%          | 97%                 | 99%                     | 98%             | 92%                  | 97%                         |
| Nova Friburgo      | 93%          | 86%                 | 96%                     | 94%             | 86%                  | 91%                         |
| Nova Iguaçu        | 97%          | 95%                 | 98%                     | 96%             | 75%                  | 92%                         |
| Olaria             | 95%          | 93%                 | 91%                     | 88%             | 76%                  | 89%                         |
| Petrópolis         | 97%          | 92%                 | 94%                     | 81%             | 57%                  | 84%                         |
| Queimados          | 97%          | 100%                | 100%                    | 97%             | 97%                  | 98%                         |
| Santa Cruz         | 99%          | 99%                 | 100%                    | 89%             | 72%                  | 92%                         |
| São Gonçalo        | 88%          | 90%                 | 92%                     | 84%             | 78%                  | 86%                         |
| São João de Meriti | 99%          | 96%                 | 99%                     | 96%             | 62%                  | 91%                         |
| Saúde              | 96%          | 94%                 | 94%                     | 93%             | 81%                  | 92%                         |
| Volta Redonda      | 95%          | 91%                 | 90%                     | 92%             | 87%                  | 91%                         |
| CAE RJ             | 98%          | 98%                 | 98%                     | 99%             | 95%                  | 98%                         |
| <b>Média</b>       | <b>97%</b>   | <b>95%</b>          | <b>95%</b>              | <b>92%</b>      | <b>76%</b>           | <b>91%</b>                  |

## 5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O índice geral de satisfação do cliente externo referente aos usuários das ZEs e CAE foi de 91%.

Essa avaliação ganha mais elementos quando são verificados os resultados por Pólo. A partir dessa análise fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Tais resultados demonstram também a grande diferença existente na qualidade dos serviços prestados pelos cartórios do Estado.

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

| Aspecto avaliado                               | % satisfação | Menor índice de satisfação | Maior índice de satisfação |
|------------------------------------------------|--------------|----------------------------|----------------------------|
| Cordialidade                                   | 97%          | 83%                        | 100%                       |
| Solução do problema                            | 95%          | 81%                        | 100%                       |
| Clareza das informações                        | 95%          | 85%                        | 100%                       |
| Tempo de espera                                | 92%          | 65%                        | 98%                        |
| Instalações do local                           | 76%          | 25%                        | 99%                        |
| <b>Índice de satisfação do cliente externo</b> | <b>91%</b>   | <b>75%</b>                 | <b>98%</b>                 |

As Instalações físicas apresentaram diferença bastante significativa entre o menor e o maior índice de satisfação. Com valor médio de 76%, a variação ficou entre 25% e 99%. O tempo de espera foi outro aspecto que, segundo a avaliação do cliente externo dos cartórios, apresentou uma significativa diferença, variando de 65% a 98%. Nota-se que o desvio em relação à média é grande mesmo entre os aspectos com melhor avaliação média, o que indica uma falta de padronização.

## 6 ANÁLISE E CONCLUSÃO

A partir das análises podemos concluir que o atendimento do Tribunal Eleitoral do Rio de Janeiro nos cartórios/CAE é bastante satisfatório, já que o índice de satisfação global calculado aumentou para 91%.

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua esmagadora maioria, é formado por eleitores, no entanto percebe-se que o percentual de 82% verificado nessa pesquisa é bem inferior aos 92% medidos na anterior.

A cordialidade dispensada pelo servidor no atendimento foi, sem dúvida, o aspecto mais bem avaliado pelo público pesquisado, atingindo 97% do índice de satisfação do usuário.

O índice de satisfação com a solução do problema foi de 95%, o que indica que o cliente ficou bastante satisfeito com a solução dada ao seu problema.

Para 95% do público que respondeu à pesquisa, as informações foram repassadas de forma clara.

O tempo de espera obteve 92% de satisfação do público externo que procurou a Justiça Eleitoral, no período da pesquisa.

As instalações físicas do local alcançaram 76% de índice de satisfação do usuário.

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

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



**Tribunal Regional Eleitoral- RJ**  
**Pesquisa de Satisfação do Cliente**

( ) ZE\_\_\_\_\_ ( ) UAE

Por favor, avalie o nosso atendimento

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

6- Deixe sua sugestão, crítica ou elogio.

---

---

---

---

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

## ANEXO II.II: Zonas sorteadas por PÓLO

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

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

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados

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

| <b>POLO</b>        | <b>Qtd de formulários</b> |
|--------------------|---------------------------|
| Angra dos Reis     | 24                        |
| Araruama           | 22                        |
| Bangu              | 30                        |
| Barra da Tijuca    | 45                        |
| Barra Mansa        | 8                         |
| Belford Roxo       | 10                        |
| Campos             | 36                        |
| Del Castilho       | 34                        |
| Duque de Caxias    | 39                        |
| Honório Gurgel     | 24                        |
| Itaboraí           | 47                        |
| Itaperuna          | 18                        |
| Jardim Botânico    | 40                        |
| Macaé              | 24                        |
| Madureira          | 34                        |
| Niterói            | 39                        |
| Nova Friburgo      | 20                        |
| Nova Iguaçu        | 46                        |
| Olaria             | 43                        |
| Petrópolis         | 35                        |
| Queimados          | 16                        |
| Santa Cruz         | 50                        |
| São Gonçalo        | 28                        |
| São João de Meriti | 35                        |
| Saúde              | 20                        |
| UAE                | 32                        |
| Volta Redonda      | 25                        |
| <b>Total</b>       | <b>824</b>                |



# Capítulo III: PESQUISA 03\_2012 SJD

---

## 1. METODOLOGIA

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários (ANEXO I) no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões, no período de 04 de junho a 03 de julho de 2012.

### 1.1 AMOSTRA

Dos usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, foram contabilizados, por meio de senha, 372 (trezentos e setenta e dois) na Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento; com relação à Coordenadoria de Sessões, a quantidade de usuários não foi mensurada.

Foram respondidos 60 (sessenta) questionários, nas duas unidades. Desse total, 55 (cinquenta e cinco) puderam ser utilizados na amostra, os demais não foram aproveitados em virtude do não preenchimento completo do formulário ou de dupla marcação.

### 1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário desenvolvido (ANEXO I) possui 8 (oito) questões, sendo 7 (sete) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destina a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários.

As questões de múltipla escolha, além de utilizadas para qualificar o usuário, foram divididas em dois grupos; o primeiro com o intuito de avaliar o atendimento recebido e o segundo, as instalações físicas do imóvel. O primeiro grupo abordou os itens “cortesia e simpatia”, “orientação e esclarecimento de dúvidas” e “agilidade no atendimento”. Já no segundo grupo foram abordados “aspecto e conservação do imóvel”, “facilidade de acesso” e “infraestrutura das instalações”.

### 1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

Os formulários recebidos foram numerados, separando-se os parcialmente preenchidos e/ou que apresentavam dupla resposta, os quais foram excluídos da amostra.

Para facilitar a entrada de dados, associou-se um código a cada opção de resposta do questionário.

A tabulação dos dados foi feita em duas fases. Na primeira fase os questionários foram digitados em um formulário eletrônico associado a um banco de Access; em seguida, após a conclusão da digitação, os dados agrupados foram exportados para o Excel, onde foram trabalhados.

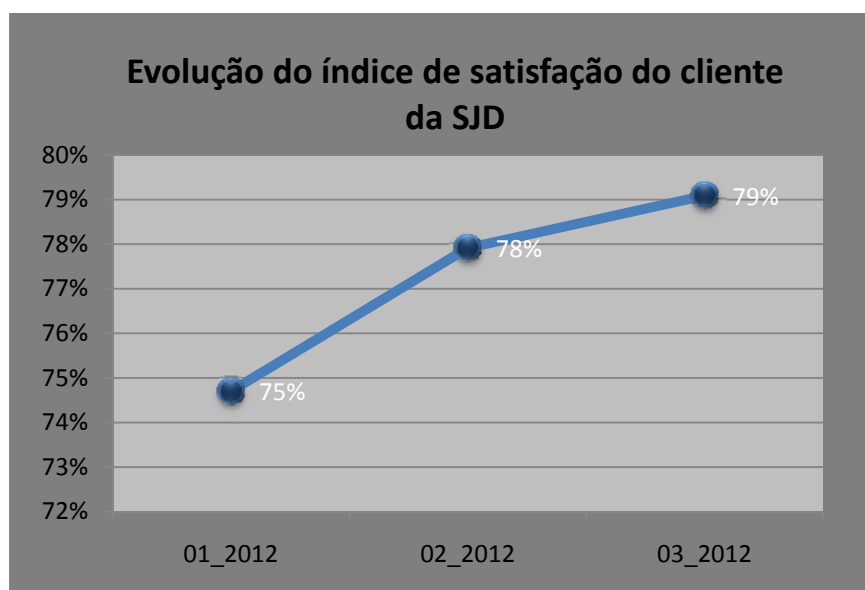
Para se chegar aos índices de satisfação, foi atribuído um valor entre 0 e 10 a cada um dos conceitos, conforme descrito a seguir: ótimo - 10; bom - 7,5; regular - 5; ruim - 2,5 e péssimo - 0. Desta forma, se o usuário marcou ótimo para determinado item é como se ele estivesse avaliando esse serviço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

## 2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Na avaliação do Cliente Externo da SJD o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é promover a melhoria contínua no serviço prestado.

Na 1ª edição da pesquisa o índice de satisfação do cliente externo foi de 75%; na 2ª já alcançou significativa melhora, e nesta 3ª obteve 79% de avaliação positiva. Isso demonstra que o TRE-RJ tem conseguido, com o auxílio desse instrumento, identificar as necessidades de seus clientes e, corrigindo os problemas apontados, registrar um aumento da satisfação do usuário com as mudanças implementadas.

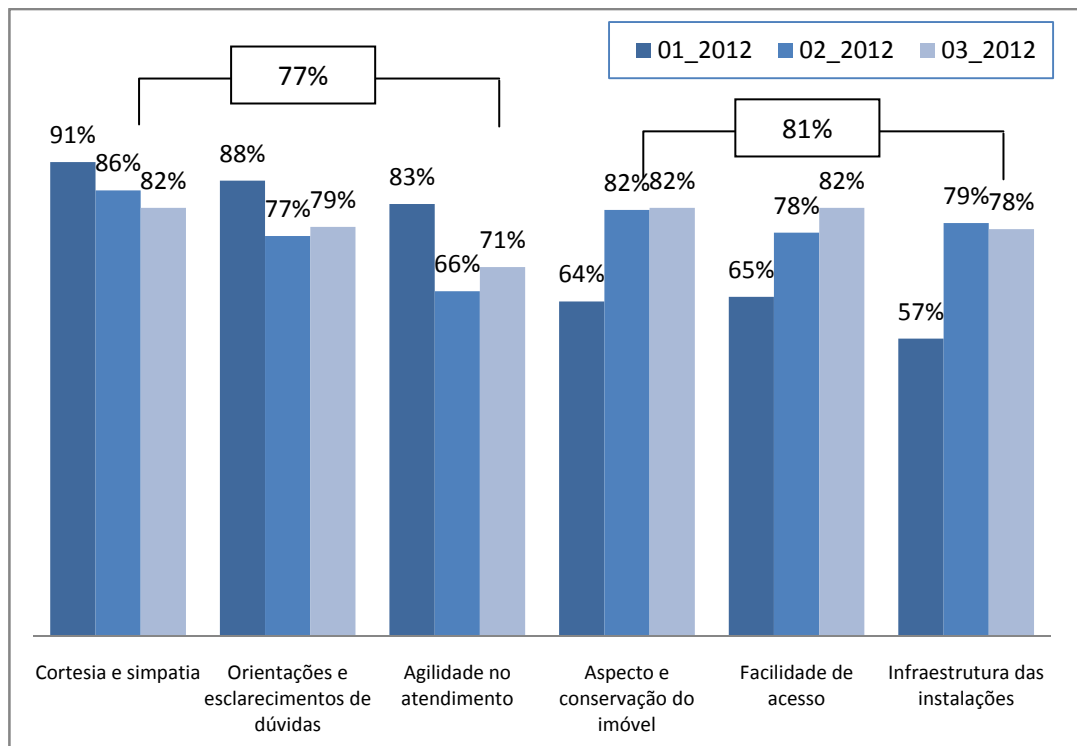
**Gráfico III.1: Evolução do índice de satisfação**



No gráfico abaixo é possível observar melhora significativa apresentada pelos quesitos relacionados a infraestrutura (“aspecto e conservação do imóvel”, “facilidade de acesso” e “infraestrutura das instalações”), quando avaliados isoladamente. No conjunto, verifica-se um índice médio de 81%, demonstrando leve melhora em relação à última pesquisa, quando se alcançou o percentual de 80%.

Foi também observada melhora na avaliação do atendimento dispensado, uma vez que o índice medido foi 77%, superior ao índice anterior, que ficou em 76%.

**Gráfico III.2: Evolução do índice de satisfação da SJD por quesito**

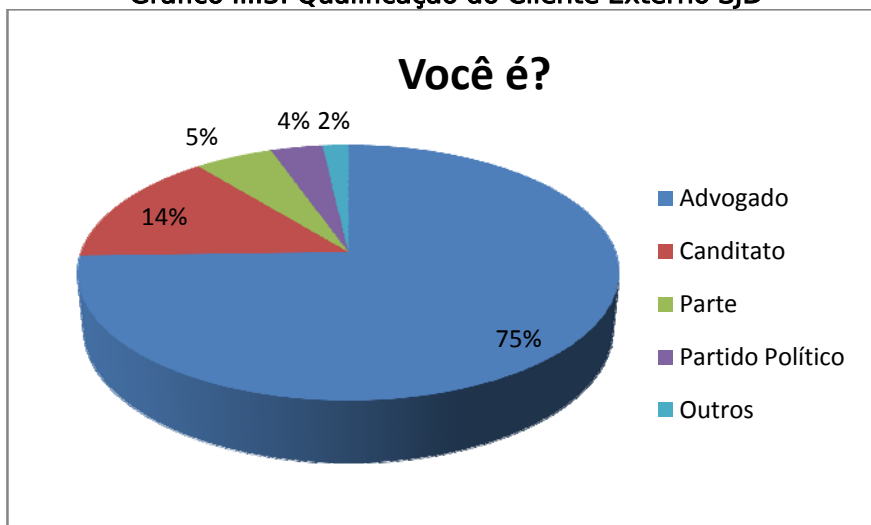


## 2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

**Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD**

| Você é?          | Frequência | %           |
|------------------|------------|-------------|
| Advogado         | 41         | 75%         |
| Candidato        | 8          | 15%         |
| Parte            | 3          | 5%          |
| Partido Político | 2          | 4%          |
| Outros           | 1          | 2%          |
| <b>Total</b>     | <b>55</b>  | <b>100%</b> |

**Gráfico III.3: Qualificação do Cliente Externo SJD**



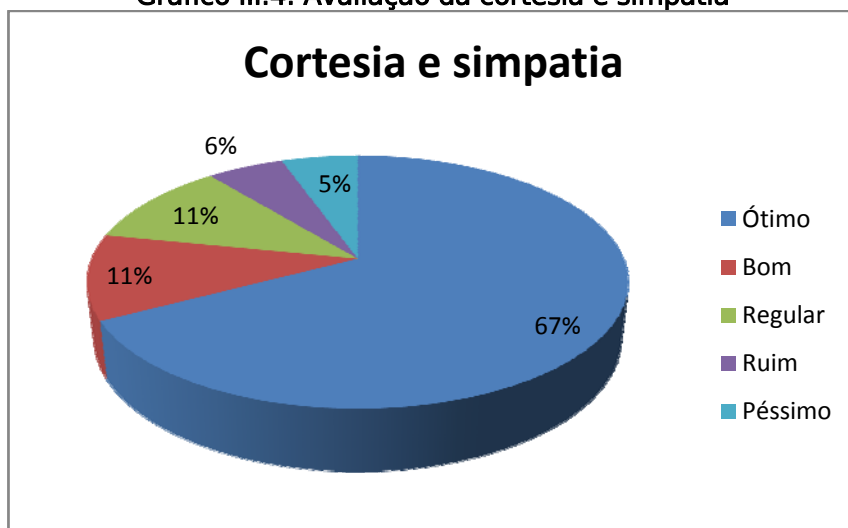
## 2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

**Cortesia e Simpatia – Índice de Satisfação 82%**

**Tabela III.2: Avaliação da cortesia e simpatia**

| Cortesia e simpatia | Frequência |
|---------------------|------------|
| Ótimo               | 37         |
| Bom                 | 6          |
| Regular             | 6          |
| Ruim                | 3          |
| Péssimo             | 3          |
| <b>Total</b>        | <b>55</b>  |

**Gráfico III.4: Avaliação da cortesia e simpatia**

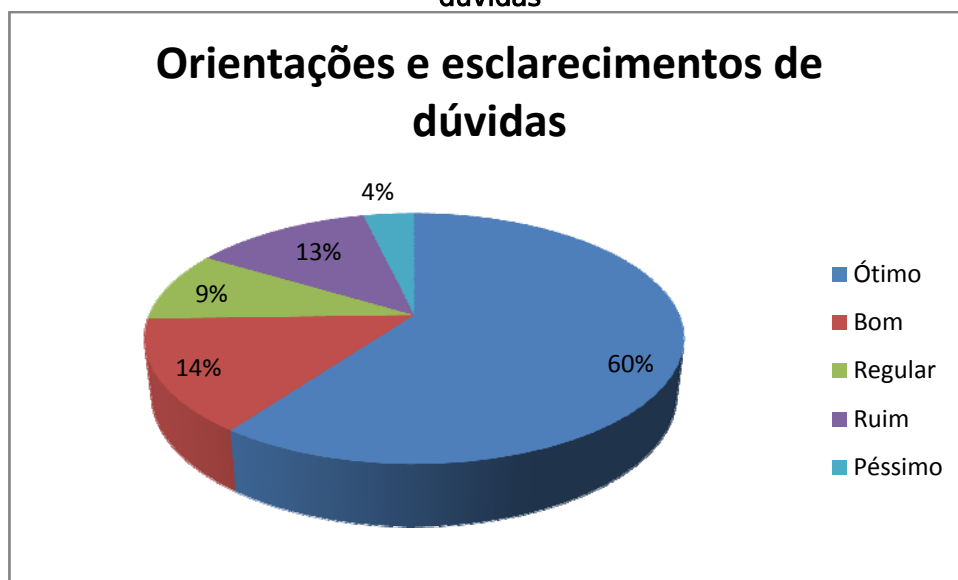


### Orientações e esclarecimento de dúvidas - Índice de Satisfação 79%

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

| Orientações e esclarecimentos de dúvidas | Frequência |
|------------------------------------------|------------|
| Ótimo                                    | 33         |
| Bom                                      | 8          |
| Regular                                  | 5          |
| Ruim                                     | 7          |
| Péssimo                                  | 2          |
| <b>Total</b>                             | <b>55</b>  |

Gráfico III.5: Avaliação da orientação e esclarecimento de dúvidas

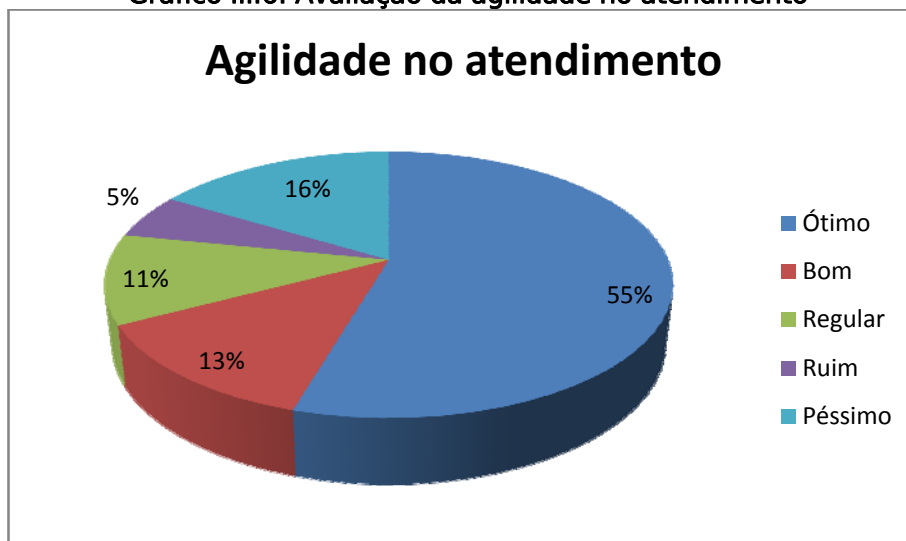


### Agilidade no atendimento - Índice de Satisfação 71%

Tabela III.4: Avaliação da agilidade no atendimento

| Agilidade no atendimento | Frequência |
|--------------------------|------------|
| Ótimo                    | 30         |
| Bom                      | 7          |
| Regular                  | 6          |
| Ruim                     | 3          |
| Péssimo                  | 9          |
| <b>Total</b>             | <b>55</b>  |

Gráfico III.6: Avaliação da agilidade no atendimento



## 2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

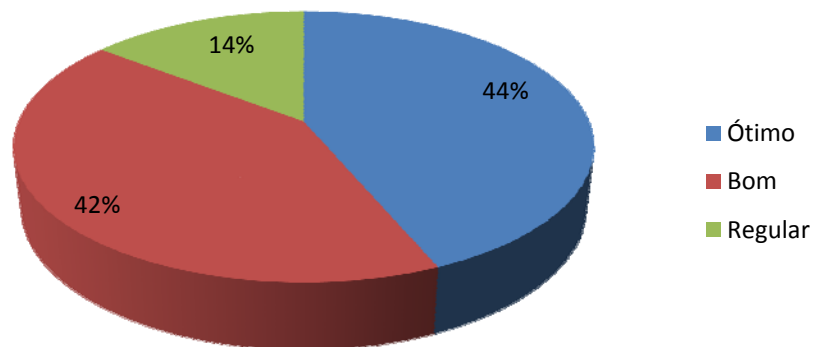
Aspecto e conservação do imóvel - Índice de Satisfação 82%

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

| Aspecto e conservação do imóvel | Frequência |
|---------------------------------|------------|
| Ótimo                           | 24         |
| Bom                             | 23         |
| Regular                         | 8          |
| Ruim                            | 0          |
| Péssimo                         | 0          |
| <b>Total</b>                    | <b>55</b>  |

Gráfico III.7: Avaliação do aspecto e conservação do imóvel

### Aspecto e conservação do imóvel

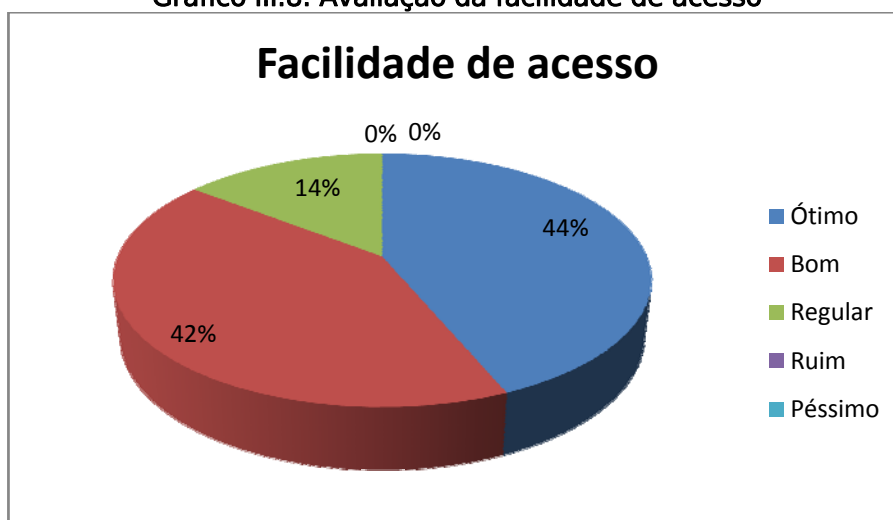


### Facilidade de acesso - Índice de Satisfação 82%

Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso

| Facilidade de acesso | frequência |
|----------------------|------------|
| Ótimo                | 24         |
| Bom                  | 23         |
| Regular              | 8          |
| Ruim                 | 0          |
| Péssimo              | 0          |
| <b>Total</b>         | <b>55</b>  |

Gráfico III.8: Avaliação da facilidade de acesso

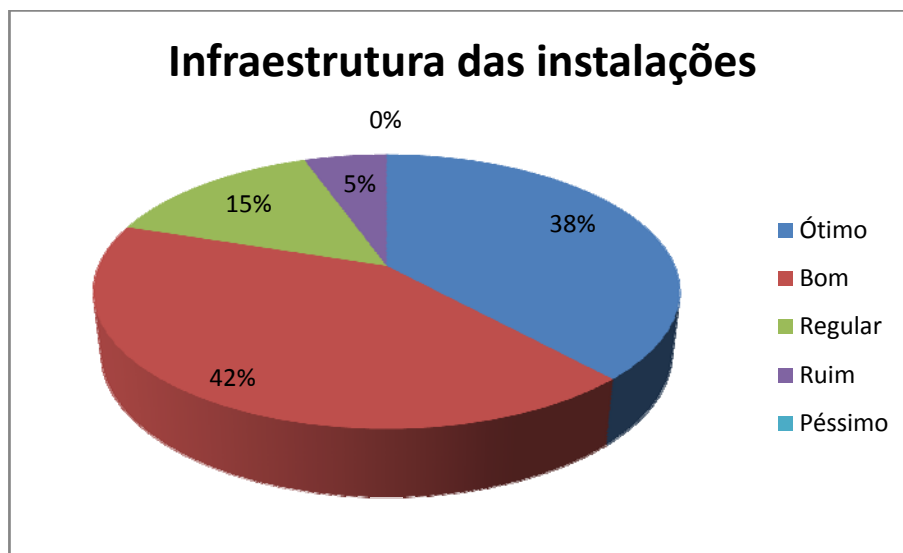


### Infraestrutura das instalações - Índice de Satisfação 78%

**Tabela III.7: Avaliação da infraestrutura das instalações**

| Infraestrutura das instalações | frequência |
|--------------------------------|------------|
| Ótimo                          | 21         |
| Bom                            | 23         |
| Regular                        | 8          |
| Ruim                           | 3          |
| Péssimo                        | 0          |
| <b>Total</b>                   | <b>55</b>  |

**Gráfico III.9: Avaliação da infraestrutura das instalações**





### 3 ANÁLISE

O perfil do público que procurou a SJD não apresentou grande modificação: o principal cliente é o advogado (75%), seguido dos candidatos (14%).

Avaliando os três quesitos que compõem o atendimento dispensado ao público, a pesquisa apontou um índice de satisfação de 77%.

A “cortesia e simpatia” no atendimento foi o item mais bem avaliado, alcançando um percentual de satisfação de 82%.

O quesito “orientação e esclarecimento de dúvidas” obteve 79% de satisfação.

Ainda com relação ao atendimento dispensado, a agilidade apresentou sensível melhora, alcançando 71% de índice de satisfação.

No que se refere aos itens que compõem a avaliação das instalações físicas do imóvel 81% dos usuários mostraram-se satisfeitos, uma melhora bastante significativa comparando-se ao resultado da primeira pesquisa, onde o índice foi 62%.

Ambos os quesitos “aspecto e conservação do prédio” e “facilidade de acesso” obtiveram 82% de satisfação do usuário. Já a infraestrutura alcançou 78% de satisfação.

Na avaliação do Cliente Externo da SJD o atendimento prestado por aquela unidade vem sofrendo contínuas melhorias, conforme demonstram os resultados. Na 1ª edição da pesquisa o índice de satisfação do cliente externo foi de 75%; na 2ª já alcançou significativa melhora, e nesta 3ª obteve 79% de avaliação positiva.

### ANEXO III.I: Questionário utilizado



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

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

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

| Avalie o atendimento recebido:            | ÓTIMO                    | BOM                      | REGULAR                  | RUIM                     | PÉSSIMO                  |
|-------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2) Cortesia e simpatia                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) Orientação e esclarecimento de dúvidas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) Agilidade no atendimento               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Avalie as instalações físicas do imóvel:

|                                   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5 Aspecto e conservação do imóvel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6) Facilidade de acesso           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7) Infraestrutura das instalações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

---

---

---

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

# Capítulo IV: PESQUISA 03\_2012

## INTERNET

---

### 1 METODOLOGIA

A pesquisa da internet foi realizada utilizando-se a ferramenta gratuita de formulários da GOOGLE.

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

#### 1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet ficou disponível entre 18 de junho e 18 de julho de 2012, período diverso ao de aplicação para os demais públicos. Isso ocorreu em função das demandas resultantes da implementação da nova ferramenta utilizada para a pesquisa.

No referido período a página do Tribunal recebeu 214.454 visitas. A pesquisa foi configurada para ser oferecida a 20% dos visitantes, de forma que 42.980 usuários foram convidados a respondê-la, dos quais apenas 3.537 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 20% dos usuários que visitaram a página do TRE-RJ na *Internet*.

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

#### 1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

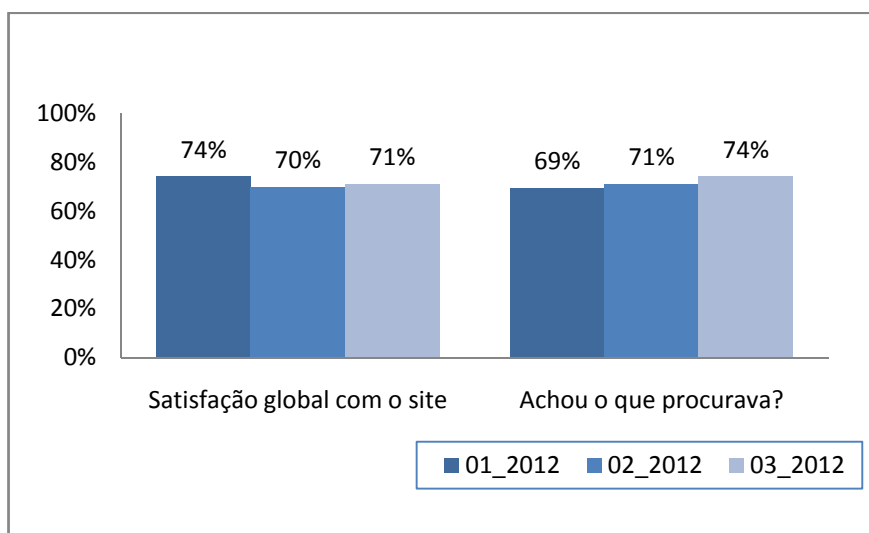
A pesquisa foi realizada com auxílio da ferramenta de construção de formulários da GOOGLE. Desta forma, a parametrização dos dados foi feita pelo setor

de *internet* e *intranet* e os formulários tabulados pelo *site*. Para a consolidação dos resultados utilizou-se o *Excel*.

## 2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Analisando o gráfico abaixo verificamos um aumento significativo de clientes que encontraram o que procuravam na página do TRE-RJ, refletindo-se no índice de 72% de satisfação do cliente externo, registrado nessa 3ª edição da pesquisa.

**Gráfico IV.1: Índice de satisfação do usuário externo da internet por aspecto**



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

| Serviço procurado                                  | frequência   | índice de satisfação global |
|----------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|
| Informações sobre as eleições                      | 1.254        | 28%                         |
| Serviços ao eleitor                                | 978          | 21%                         |
| Informações sobre partidos políticos               | 458          | 10%                         |
| Notícias do TRE/RJ                                 | 473          | 10%                         |
| Consulta à legislação e/ou jurisprudência          | 413          | 9%                          |
| Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões | 298          | 7%                          |
| Outro, especifique                                 | 675          | 15%                         |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>4.549</b> | <b>100%</b>                 |

A análise da tabela acima demonstra que o serviço mais procurado pelo público nesta 3ª pesquisa foi o de “informações sobre as eleições”, desbancando a opção “Serviços ao eleitor”, que até então era a mais procurada.

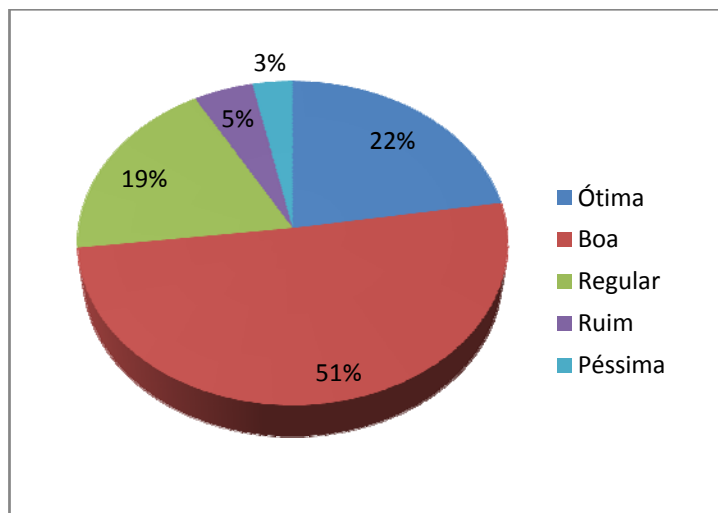
Cabe ressaltar, observando a tabela acima, que a soma das frequências ultrapassa o número de respostas, que foi de 3.537. Isso ocorre porque o usuário pode marcar mais de uma opção.

A satisfação global com a visita atingiu o percentual de 71%.

**Tabela IV.2: Como avalia a sua visita?**

| Avaliação    | Frequência   | %           |
|--------------|--------------|-------------|
| Ótima        | 794          | 22%         |
| Boa          | 1.788        | 51%         |
| Regular      | 663          | 19%         |
| Ruim         | 173          | 5%          |
| Péssima      | 116          | 3%          |
| <b>Total</b> | <b>3.534</b> | <b>100%</b> |

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

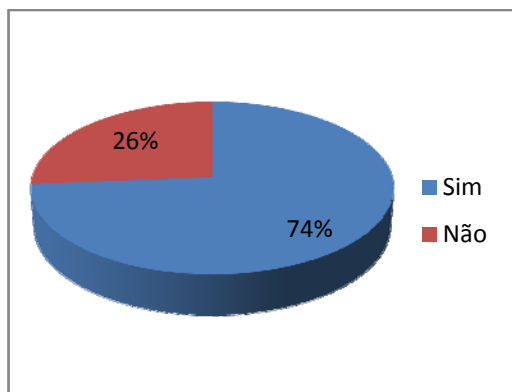


**Tabela IV.3: Encontrou o que procurava?**

| Resposta     | Frequência   | %           |
|--------------|--------------|-------------|
| Sim          | 2.603        | 74          |
| Não          | 931          | 26          |
| <b>Total</b> | <b>3.534</b> | <b>100%</b> |

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (74%) que buscou o *site* encontrou o que procurava.

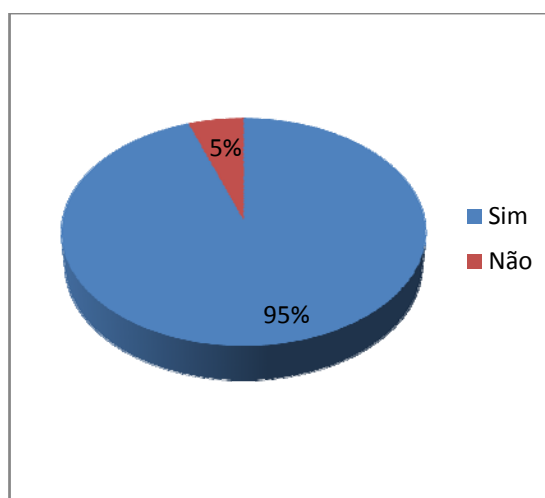
**Gráfico IV.2: Encontrou o que procurava?**



**Tabela IV.3: Foi fácil?**

| Foi fácil? |       |
|------------|-------|
| Sim        | 2460  |
| Não        | 141   |
| Total      | 2.601 |

**Gráfico IV.3: Foi fácil?**



A 3ª pesquisa possibilitou a inclusão da pergunta “Foi fácil?”, cujo objetivo é identificar a navegabilidade do site. A maioria dos usuários que encontraram o que procuravam achou fácil a informação (95%).

### 3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação dos usuários do site foi de 72%, ficando dois pontos percentuais acima do resultado da última pesquisa realizada, reflexo do aumento da satisfação com a visita e com o fato de um número maior de usuários ter conseguido localizar o serviço procurado.

Nessa pesquisa foi possível avaliar a navegabilidade do site, com a inclusão da pergunta “Foi fácil?” após a pergunta “Encontrou o que procurava?”. O resultado bastante satisfatório foi de 95%, indicando uma boa navegabilidade.

MODELO DE CONVITE



O TRE/RJ quer saber sua opinião.

Você gostaria de participar de nossa pesquisa?

São apenas 4 perguntas.

☐

SIM

☐

NÃO

Uma vez aceito, assinalando-se a opção “SIM”, nova janela informará que o formulário eletrônico estará disponível tão logo se conclua a visita, verificada com o comando de saída da página.



No final da visita, a pesquisa  
será apresentada.

**1ª Questão:**

*1. O que achou do site do TRE/RJ?*

☐

*Ótimo*

☐

*Bom*

☐

*Regular*

☐

*Ruim*

☐

*Péssimo*



A primeira questão, que é objetiva, destina-se à avaliação geral do sítio do TRE/RJ, devendo o usuário assinalar um dos cinco conceitos disponíveis – ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.

**2ª Questão:**

|                                     |                                                                    |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <i>2. Qual serviço veio buscar?</i> |                                                                    |
| <input type="checkbox"/>            | <i>Serviços ao eleitor</i>                                         |
| <input type="checkbox"/>            | <i>Informações sobre partidos políticos</i>                        |
| <input type="checkbox"/>            | <i>Informações sobre as Eleições</i>                               |
| <input type="checkbox"/>            | <i>Consulta à legislação e/ou Jurisprudência</i>                   |
| <input type="checkbox"/>            | <i>Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do Pleno</i> |
| <input type="checkbox"/>            | <i>Notícias do TRE/RJ</i>                                          |
| <input type="checkbox"/>            | <i>Outros. Qual?</i> <input type="text"/>                          |

**3ª Questão:**

|                          |                                                                                                         |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>3. Encontrou?</i>     |                                                                                                         |
| <input type="checkbox"/> | <i>Sim (abre a pergunta: 4. "Foi fácil?")</i>                                                           |
| <input type="checkbox"/> | <i>Não (abre pergunta: 4. O que você procurava?<br/>com caixa de texto, para descrição do problema)</i> |

Na terceira questão são abordadas a eficiência e a clareza do sítio, avaliando-se, ainda, a ocorrência da efetiva prestação do serviço.

**4ª Questão:**

Esta questão, desdobramento da resposta à pergunta anterior, pode se apresentar de duas formas:

A primeira, decorrente da opção “*Sim*”, induz o usuário a aquilatar o *layout* do sítio e a facilidade e agilidade de navegação e deve ser assim apresentada:

*4. Foi fácil?*

☐ *Sim*

☐ *Não*

O escopo da questão é garantir que a falha na prestação do serviço seja identificada e, posteriormente, suprida pelos setores competentes no âmbito interno do Tribunal.

*4. Fique a vontade para fazer alguma sugestão ou observação sobre o site.*