

Relatório da Pesquisa de
Satisfação
dos Clientes Externos do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 03 - 2014

SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ.....	5
1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO	5
3 PERÍODO DE APLICAÇÃO	5
4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	5
5 RESULTADOS	6
CAPÍTULO II: PESQUISA 03_2014 ZES.....	8
1 OBJETIVO DA PESQUISA.....	8
2 METODOLOGIA	8
2.1 DESENHO AMOSTRAL	8
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	9
2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA	9
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS	12
3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA	12
3.2 ENTRADA DE DADOS	12
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS.....	12
3.3.1 TABULAÇÃO	13
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	13
4.1 RESULTADOS POR PÓLO.....	20
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	22
CAPÍTULO III: PESQUISA 03_2014 SJD	28
1 METODOLOGIA	28
1.1 AMOSTRA	28
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	28
2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	28

2.1	PERFIL DO USUÁRIO DA SJD	29
2.2	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO	29
2.3	AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL	32
2.4	AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	34
3	ANÁLISE	37
CAPÍTULO IV: PESQUISA 03_2014 INTERNET.....		38
1	METODOLOGIA	38
1.1	AMOSTRA	38
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	38
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO	38
2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	39
3.	CONCLUSÃO	41
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO.....		42
CAPÍTULO V: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO.....		44
CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA		55

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

1 APRESENTAÇÃO

Trata-se da terceira pesquisa aplicada no ano de 2014, realizada no período de 01/09/2014 a 01/10/2014. O relatório da Pesquisa tem a seguinte estrutura: capítulo I apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral. Os capítulos II, III e IV apresentam os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: ZEs, SJD e *Internet*. O capítulo V agrega as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais, integrantes ou não da amostra selecionada. O capítulo VI apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada no atendimento Processual da Secretaria Judiciária - SJD. O capítulo VII apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada na *Internet*. Considerando que os dados constantes do relatório foram fornecidos pelos usuários, o seu uso deve preservar o sigilo das informações prestadas, visando resguardar o cliente.

2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO

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

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre 01/09/2014 a 01/10/2014.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

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

Fórmula de cálculo:

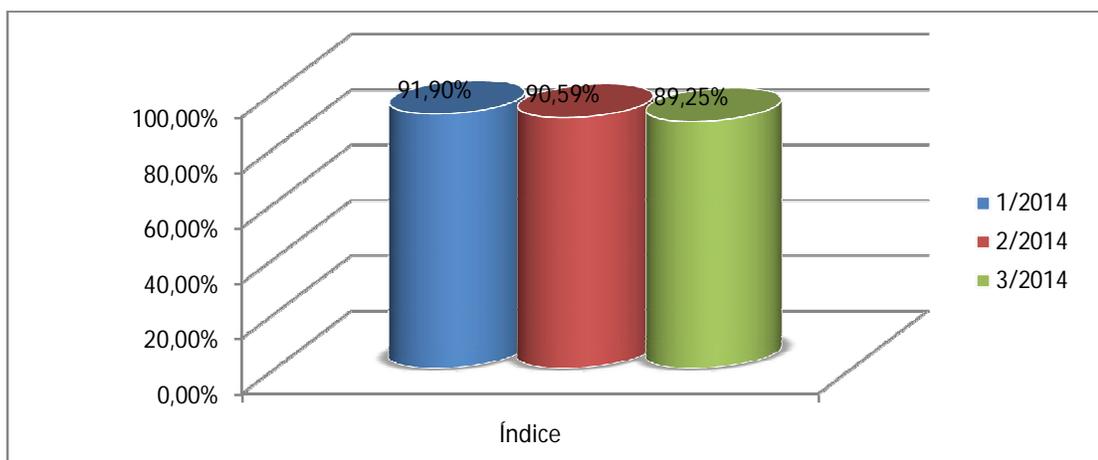
SC= (TRespCISat/TCIResp), onde:

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

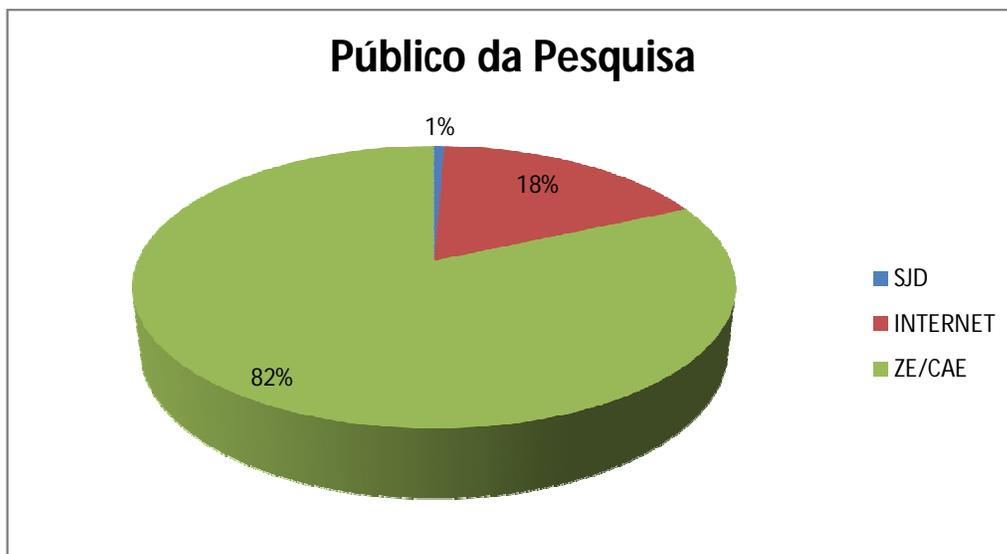
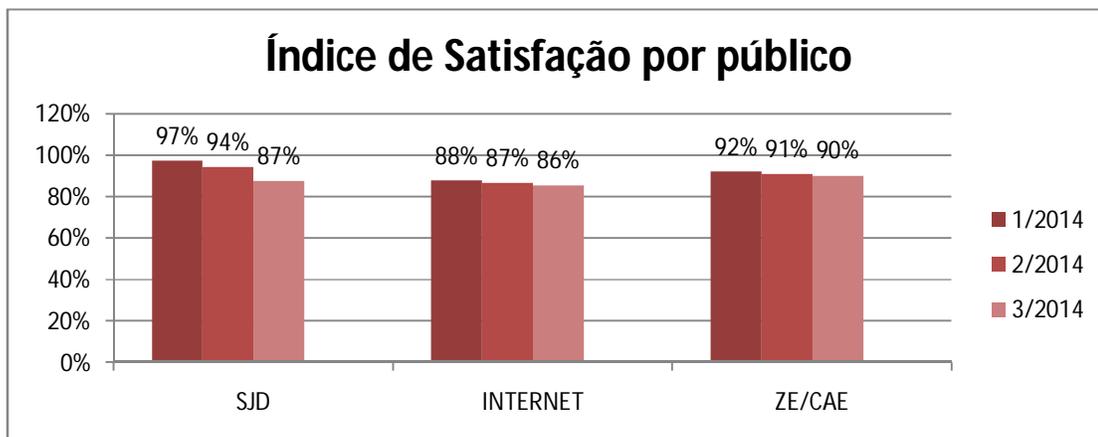
TResp= Total de respostas à pesquisa

5 RESULTADOS

O resultado geral da pesquisa continuou satisfatório como o observado nos estudos anteriores, contudo, pôde-se verificar ligeira queda. Das 9.489 respostas dadas a pesquisa, 8.469 classificaram o atendimento como "ótimo" ou "bom". O que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 89,25%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.



O próximo gráfico revela que a queda observada no índice geral reflete a queda na satisfação de todos os outros públicos, o que deixa clara a dificuldade em se manter o padrão de atendimento no período eleitoral.



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. Da sua análise é possível identificar que as respostas das zonas representam 82% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Capítulo II: Pesquisa 03_2014 ZEs

1 OBJETIVO DA PESQUISA

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

2 METODOLOGIA

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

2.1 DESENHO AMOSTRAL

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

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

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

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

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

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

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

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

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

2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

Para definição da amostra foi utilizada a fórmula apresentada abaixo. A margem de erro definida foi de 5% ($\epsilon = 0,05$) e o intervalo de confiança foi fixado em 95%, como é convencional 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 $n_g = \frac{1}{\epsilon^2}$

n_g : tamanho da amostra,

: erro amostral=0,05

Logo, temos que:

$n_g = 400$

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

A fórmula da correção da amostra é a seguinte:

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

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

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

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

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

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	2	19	57
Barra Mansa	1	20	20
Belford Roxo	1	20	20
Campos	2	19	38
Del Castilho	2	15	30
Duque de Caxias	2	19	37
Honório Gurgel	2	12	24
Itaboraí	2	22	44
Itaperuna	2	9	18
Jardim Botânico	3	14	42
Macaé	2	14	28
Madureira	2	17	34
Niterói	2	19	38
Nova Friburgo	2	10	20
Nova Iguaçu	2	23	46
Olaria	2	21	42
Petrópolis	2	19	38
Queimados	1	22	22
Santa Cruz	2	17	51
São Gonçalo	2	21	42
São João de Meriti	2	18	36
Saúde	2	21	42
Volta Redonda	2	14	28
TOTAL	49		892

3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA

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

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

3.2 ENTRADA DE DADOS

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

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS

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

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

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

3.3.1 TABULAÇÃO

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

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Tabela II.2: Qualificação do cliente externo das ZEs

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	747	86,76%
Parte	28	3,25%
Partido	18	2,09%
Candidato	12	1,39%
Outros	56	6,50%
Total	861	100,00%

Gráfico II.1: Público atendido

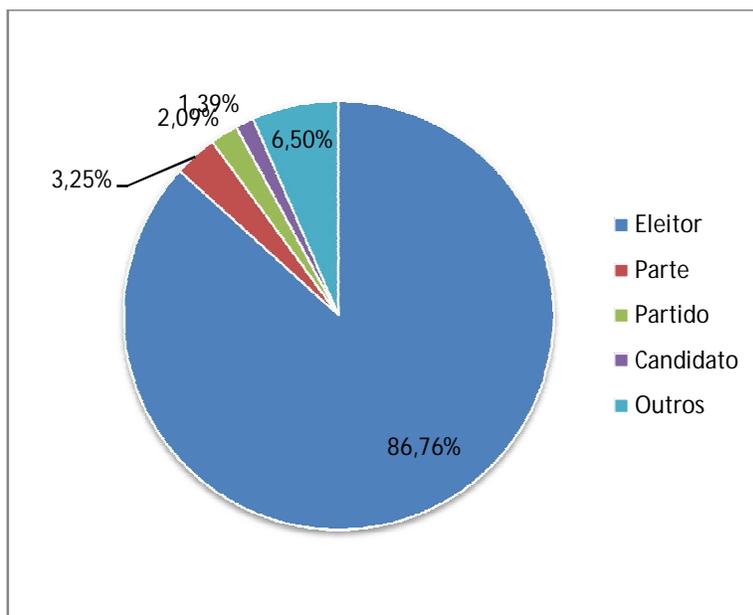


Tabela II.3: Distribuição de frequência da avaliação da "Cordialidade e atenção"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	710	82,46%
Bom	144	16,72%
Ruim	5	0,58%
Péssimo	2	0,23%
Total	861	100%

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

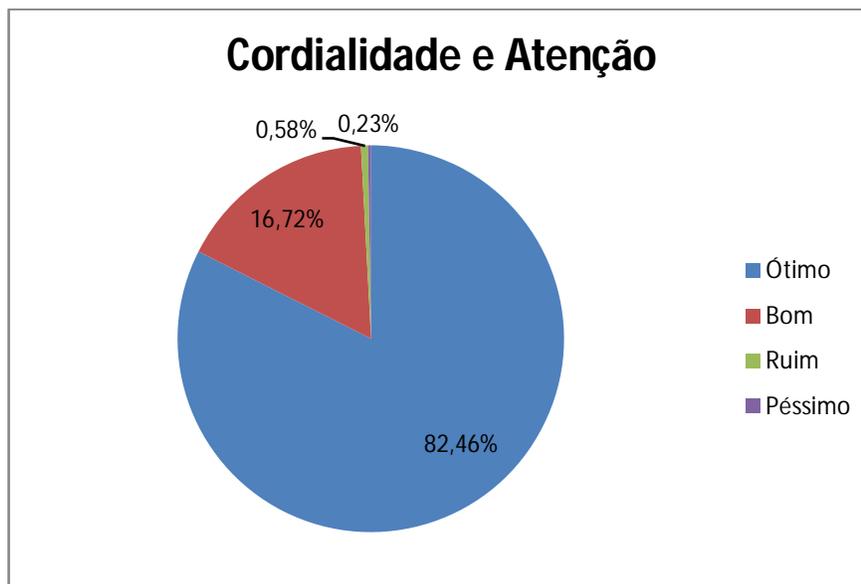


Tabela II.4: Distribuição de frequência da avaliação da "Clareza das informações"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	671	77,93%
Bom	183	21,25%
Ruim	5	0,58%
Péssimo	2	0,23%
Total	861	100%

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

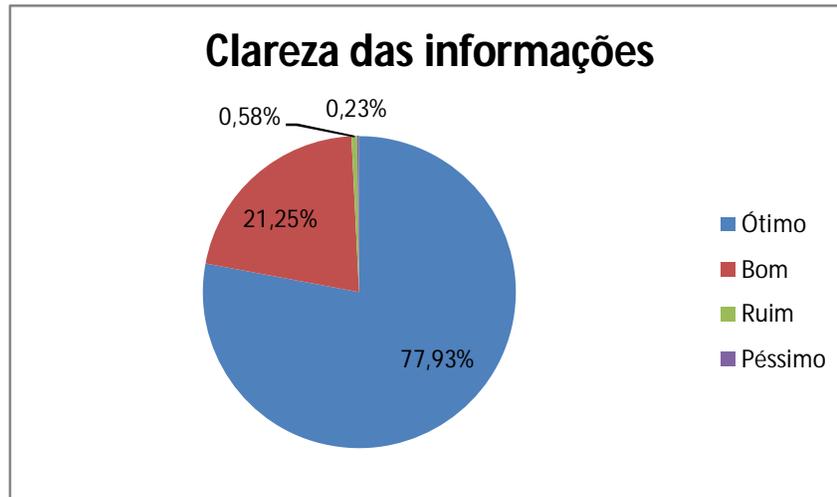


Tabela II.5: Distribuição de frequência da avaliação da "Solução do problema"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	637	73,98%
Bom	214	24,85%
Ruim	9	1,05%
Péssimo	1	0,12%
Total	861	100%

Gráfico II.4: Avaliação do cliente da "Solução do Problema"

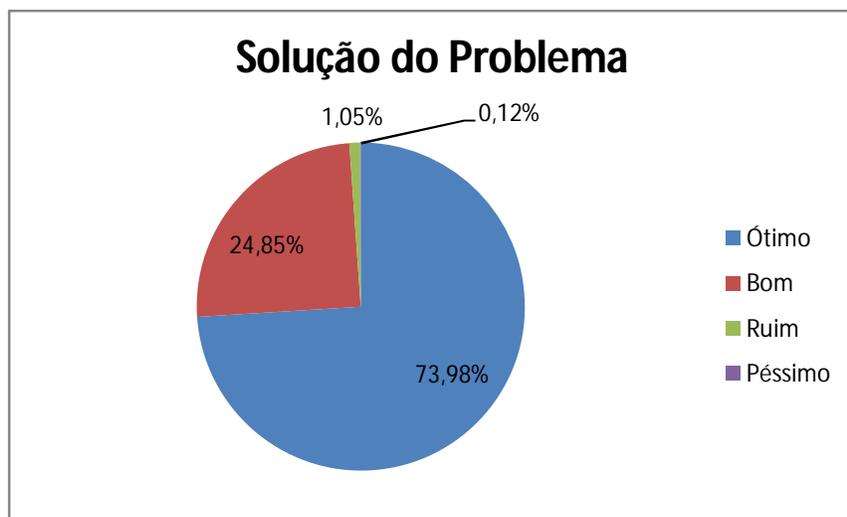


Tabela II.6: Distribuição de frequência da avaliação da "Localização"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	409	47,50%
Bom	320	37,17%
Ruim	89	10,34%
Péssimo	43	4,99%
Total	861	100%

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

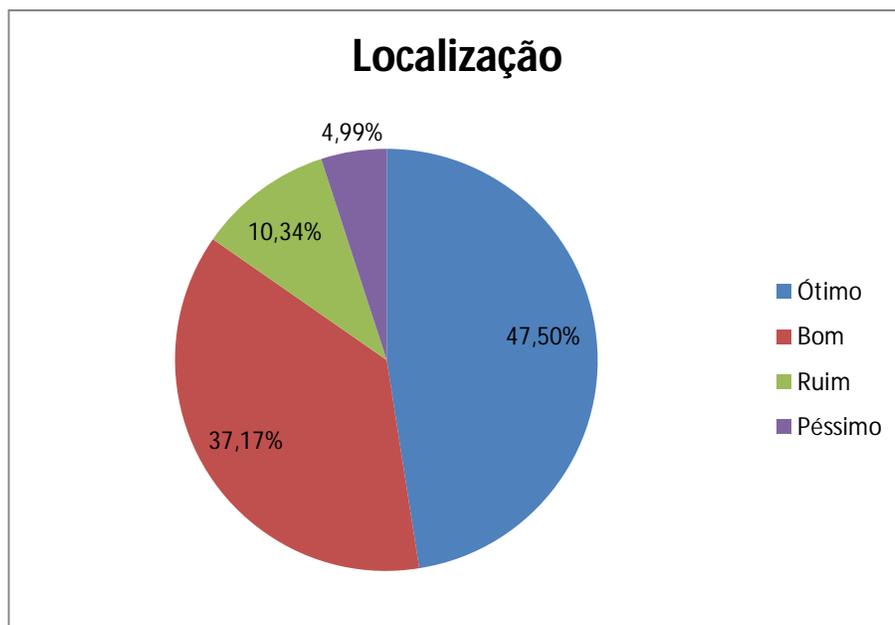


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto ao "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	330	38,33%
Bom	281	32,64%
Ruim	154	17,89%
Péssimo	96	11,15%
Total	861	100%

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

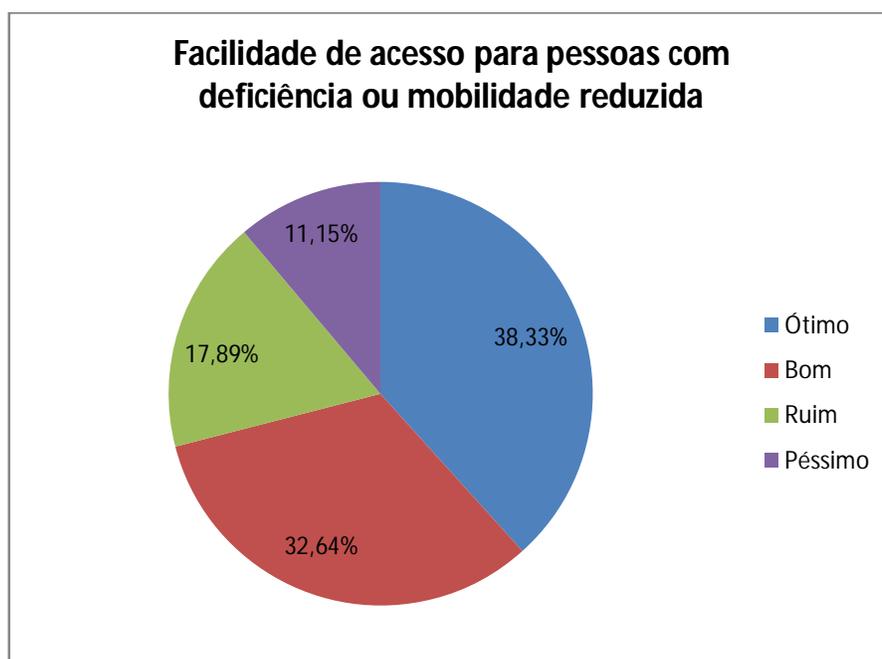


Tabela II.8: Avaliação do cliente das "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	332	38,56%
Bom	367	42,62%
Ruim	101	11,73%
Péssimo	61	7,08%
Total	861	100%

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

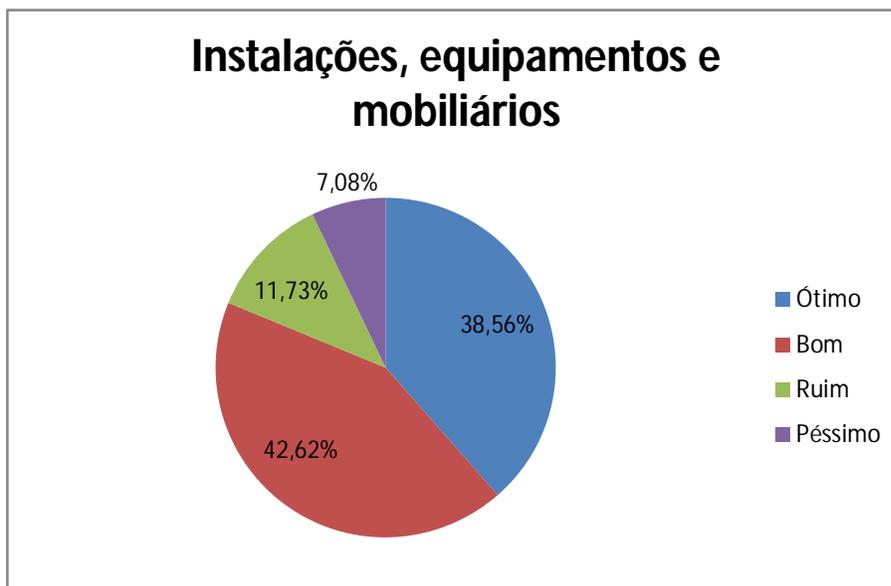


Tabela II.9: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	597	69,34%
Bom	243	28,22%
Ruim	18	2,09%
Péssimo	3	0,35%
Total	861	100%

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

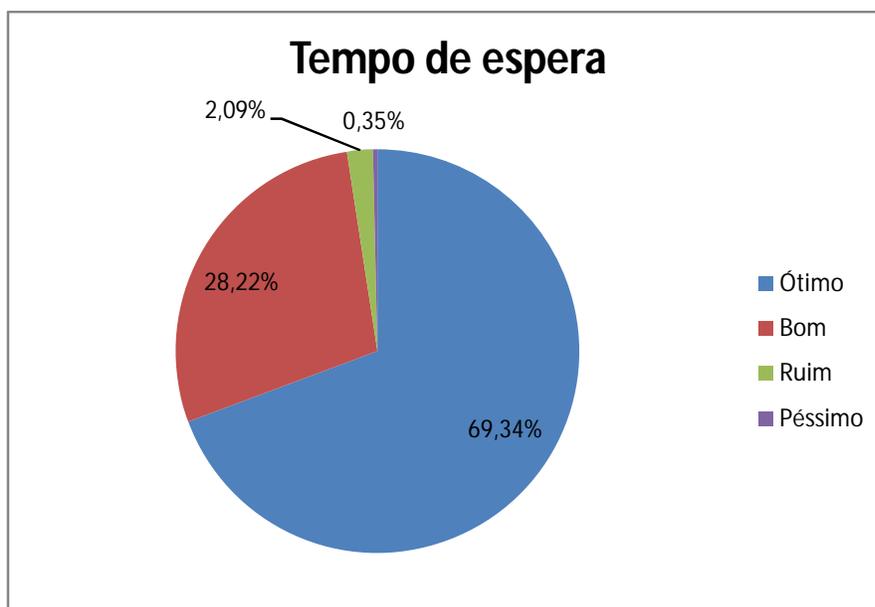


Tabela II.10: Avaliação do cliente "Horário de atendimento"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	470	54,59%
Bom	287	33,33%
Ruim	82	9,52%
Péssimo	22	2,56%
Total	861	100%

Gráfico II.9: Avaliação do cliente "Horário de atendimento"

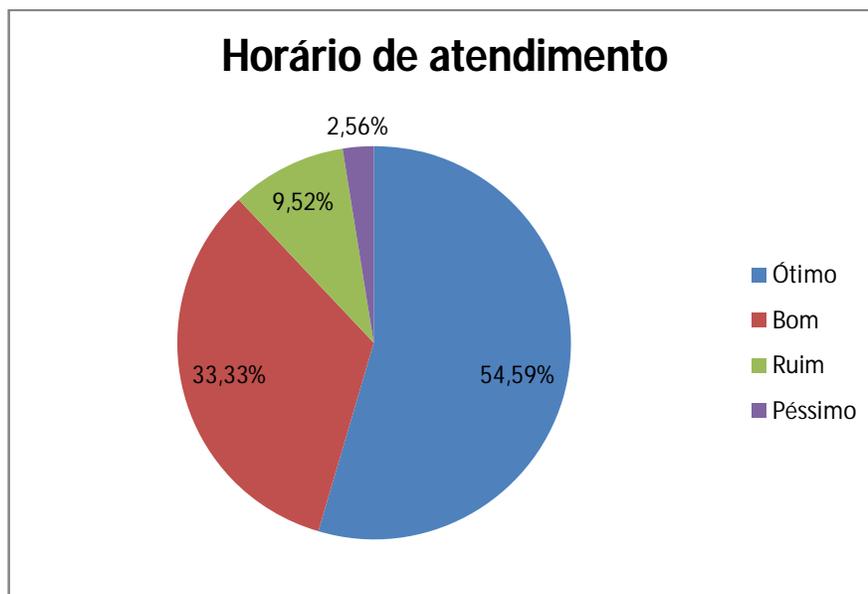
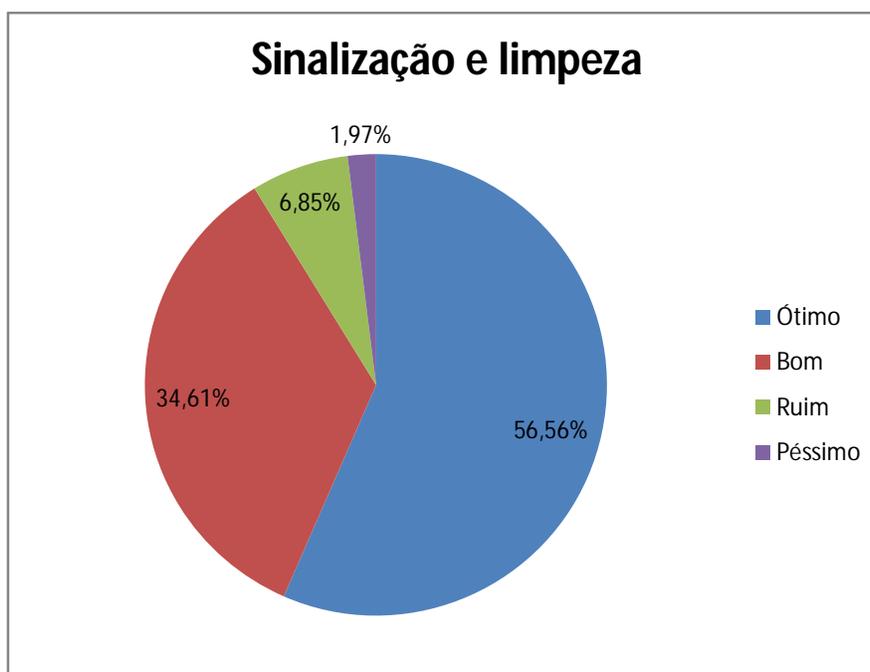


Tabela II.11: Avaliação do cliente "Sinalização e limpeza"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	487	56,56%
Bom	298	34,61%
Ruim	59	6,85%
Péssimo	17	1,97%
Total	861	100%

Gráfico II.10: Avaliação do cliente "Sinalização e limpeza"



4.1 RESULTADOS POR PÓLO

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

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

Tabela II.12: Satisfação Geral por Pólo

Polo	Índice de Satisfação
ARARUAMA	92,13%
BANGU	98,41%
BARRA DA TIJUCA	85,65%
BARRA MANSA	72,78%
BELFORD ROXO	91,20%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	89,51%
DEL CASTILHO	93,98%
DUQUE DE CAXIAS	92,78%
HONÓRIO GURGEL	87,22%
ITABORAÍ	87,57%
ITAPERUNA	92,93%
JARDIM BOTÂNICO	90,60%
MACAÉ	87,30%

MADUREIRA	88,89%
NITERÓI	99,42%
NOVA FRIBURGO	92,78%
NOVA IGUAÇU	86,79%
OLARIA	92,36%
PETRÓPOLIS	92,90%
QUEIMADOS	90,17%
SANTA CRUZ	88,65%
SÃO GONÇALO	87,60%
SÃO JOÃO DE MERITI	93,93%
SAÚDE	92,92%
Média	90,35%

Tabela II.13: Avaliação do cliente por Pólo

Aspecto	Média	Mínimo	Máximo
Cordialidade e Atenção	99,32	93,75	100,00
Clareza das Informações	99,32	92,50	100,00
Solução do Problema	98,98	91,43	100,00
Localização	85,92	50,00	100,00
Facilidade PNE	71,20	15,00	100,00
Instalações, Equipamentos e Mobiliários	81,45	20,00	100,00
Tempo de Espera	97,71	91,30	100,00
Horário de Atendimento	87,07	60,00	100,00
Sinalização e Limpeza	91,24	50,00	100,00

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

As avaliações referentes às Instalações físicas apresentaram diferença bastante significativa entre o menor e o maior índice de satisfação. O quesito "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida" foi o que apresentou o pior resultado. Com índice de satisfação médio de 71,20%, o índice variou entre 15% e 100%. Outros quesitos com avaliação insatisfatória foram: o item "Instalações, equipamentos e mobiliários" – que ficou entre 20,00% e 100,00%, sendo o segundo item com a maior discrepância entre os índices de satisfação máximo e mínimo.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 90,08%. 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 86,76% do público pesquisado.

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a Clareza das Informações e a Cordialidade e Atenção dispensadas, os dois quesitos tiveram um índice de aprovação apurado em 99,18%.

O eleitor também está bastante satisfeito com a solução dada ao seu problema, quesito que alcançou a 98,83% do público pesquisado.

O Tempo de Espera alcançou 97,56% da satisfação do usuário.

A Sinalização e limpeza foram avaliadas como boa ou ótima por 91,17% dos usuários.

O horário de atendimento foi considerado bom ou ótimo por 87,92% dos usuários, percentual bem inferior aos 94% registrado na pesquisa anterior, o que poderia estar apontando para a necessidade de um horário diferenciado pelo menos nessa época de anos eleitorais.

A localização foi considerada boa ou ótima por 84,67% dos clientes externos.

Já as instalações, equipamentos e mobiliários foram considerados "bons" ou "ótimos" por 81,18% dos clientes externos.

A Facilidade de Acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com 70,97% de satisfação, foi, novamente, o quesito com a pior avaliação.

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

() ZE _____ () CAE () SJD

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

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

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

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

Deixe sua sugestão, crítica ou elogio:

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

ANEXO II.II: Zonas sorteados por PÓLO

POLO	ZONA	MUNICÍPIO
ANGRA DOS REIS	54	MANGARATIBA
ANGRA DOS REIS	116	ANGRA DOS REIS
ARARUAMA	59	SÃO PEDRO DA ALDEIA
ARARUAMA	96	CABO FRIO
ARARUAMA	181	IGUABA GRANDE
BANGU	234	RIO DE JANEIRO
BANGU	236	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	9	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	182	RIO DE JANEIRO
BARRA MANSA	31	RESENDE
BELFORD ROXO	154	BELFORD ROXO
BELFORD ROXO	155	BELFORD ROXO
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	CAMPOS DOS GOYTACAZES
CAMPOS DOS GOYTACAZES	129	CAMPOS DOS GOYTACAZES
DEL CASTILHO	14	RIO DE JANEIRO
DEL CASTILHO	168	RIO DE JANEIRO
DUQUE DE CAXIAS	78	DUQUE DE CAXIAS
DUQUE DE CAXIAS	79	DUQUE DE CAXIAS
HONÓRIO GURGEL	210	RIO DE JANEIRO
HONÓRIO GURGEL	217	RIO DE JANEIRO
ITABORAÍ	49	CACHOEIRAS DE MACACU
ITABORAÍ	63	SILVA JARDIM
ITABORAÍ	151	ITABORAÍ
ITAPERUNA	73	LAJE DO MURIAÉ
ITAPERUNA	141	ITALVA
JARDIM BOTÂNICO	165	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	205	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	211	RIO DE JANEIRO
MACAÉ	254	MACAÉ
MACAÉ	255	QUISSAMÃ
MADUREIRA	12	RIO DE JANEIRO
MADUREIRA	175	RIO DE JANEIRO
NITERÓI	72	NITERÓI
NITERÓI	115	NITERÓI
NOVA FRIBURGO	60	SÃO SEBASTIÃO DO ALTO
NOVA FRIBURGO	222	NOVA FRIBURGO
NOVA IGUAÇU	83	MESQUITA
NOVA IGUAÇU	157	NOVA IGUAÇU
OLARIA	191	RIO DE JANEIRO
OLARIA	192	RIO DE JANEIRO
PETRÓPOLIS	196	SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
PETRÓPOLIS	226	PETRÓPOLIS
QUEIMADOS	138	QUEIMADOS
QUEIMADOS	225	SEROPÉDICA
SANTA CRUZ	125	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	242	RIO DE JANEIRO
SÃO GONÇALO	69	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	87	SÃO GONÇALO

SÃO JOÃO DE MERITI	46	SÃO JOÃO DE MERITI
SÃO JOÃO DE MERITI	88	SÃO JOÃO DE MERITI
SAÚDE	6	RIO DE JANEIRO
SAÚDE	193	RIO DE JANEIRO
VOLTA REDONDA	56	MENDES
VOLTA REDONDA	131	VOLTA REDONDA

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados

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

POLO	Zona	ContarDenº do questionário
ANGRA DOS REIS	54	13
ANGRA DOS REIS	116	13
ARARUAMA	59	18
ARARUAMA	96	14
ARARUAMA	181	16
BANGU	234	14
BANGU	236	14
BARRA DA TIJUCA	9	24
BARRA DA TIJUCA	182	24
BARRA MANSA	31	20
BELFORD ROXO	154	12
BELFORD ROXO	155	12
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	18
CAMPOS DOS GOYTACAZES	129	18
DEL CASTILHO	14	12
DEL CASTILHO	168	12
DUQUE DE CAXIAS	78	20
DUQUE DE CAXIAS	79	20
HONÓRIO GURGEL	210	10
HONÓRIO GURGEL	217	10
ITABORAÍ	49	14
ITABORAÍ	63	14
ITABORAÍ	151	14
ITAPERUNA	73	11
ITAPERUNA	141	11
JARDIM BOTÂNICO	165	13
JARDIM BOTÂNICO	205	13
MACAÉ	254	24
MACAÉ	255	11
MADUREIRA	12	13
MADUREIRA	175	14
NITERÓI	72	19
NITERÓI	115	19
NOVA FRIBURGO	60	10
NOVA FRIBURGO	222	10
NOVA IGUAÇU	83	7
NOVA IGUAÇU	157	30
OLARIA	191	20
OLARIA	192	12
PETRÓPOLIS	196	18
PETRÓPOLIS	226	18
QUEIMADOS	138	13
QUEIMADOS	225	13
SANTA CRUZ	125	19
SANTA CRUZ	242	27
SÃO GONÇALO	69	22
SÃO GONÇALO	87	21

SÃO JOÃO DE MERITI	46	16
SÃO JOÃO DE MERITI	88	17
SAÚDE	6	22
SAÚDE	193	22
VOLTA REDONDA	56	24
VOLTA REDONDA	131	8
Central de Atendimento ao Eleitor (Todos os municípios do Estado do rio de Janeiro	CAE	8

Cabe ressaltar, a ausência de formulários enviados por parte da 211ª ZE, que informou que os formulários se encontravam em trânsito, mas os mesmo não chegaram até o momento de fechamento do presente relatório.

Capítulo III: Pesquisa 03_2014 SJD

1. METODOLOGIA

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

1.1 AMOSTRA

Dos usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, 07 (sete) a responderam. Quantidade considerada insuficiente para que o resultado da pesquisa seja extrapolado para esse público.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

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

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

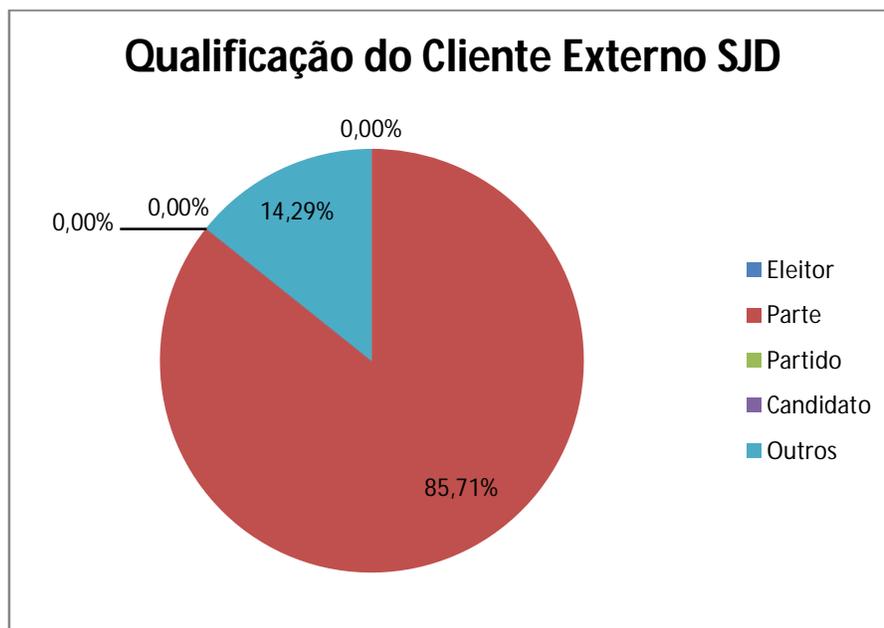
Na avaliação do Cliente Externo da SJD, o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é o de promover a melhoria contínua no serviço prestado. O resultado da pesquisa apontou a satisfação de 87,30% dos usuários.

2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	0	0,00%
Parte	6	85,71%
Partido	0	0,00%
Candidato	0	0,00%
Outros	1	14,29%
Total	7	100,00%

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Tabela III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	3	42,86%
Bom	4	57,14%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	7	100%

Gráfico III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

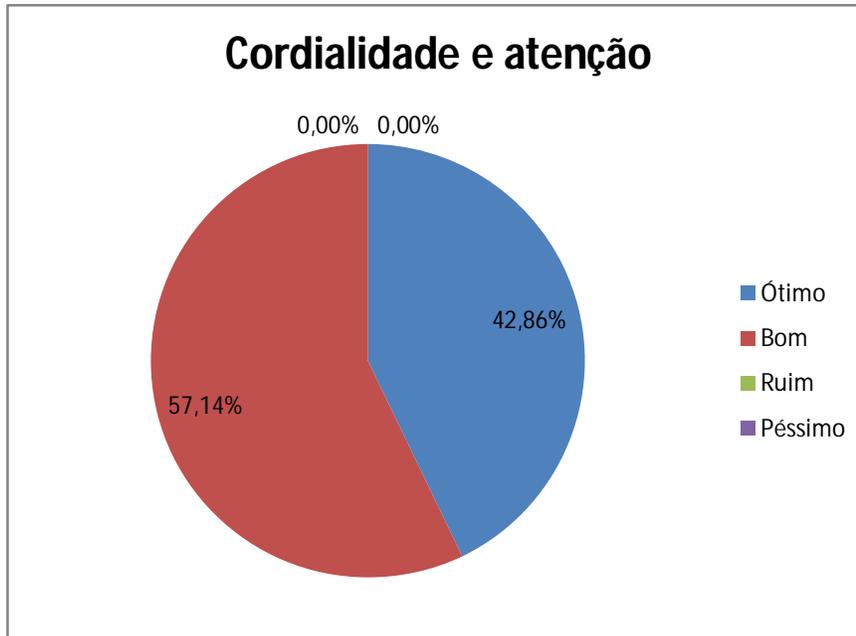


Tabela III.3: Avaliação da Clareza das informações

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	4	57,14%
Bom	3	42,86%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	7	100%

Gráfico III.3: Avaliação da Clareza das informações

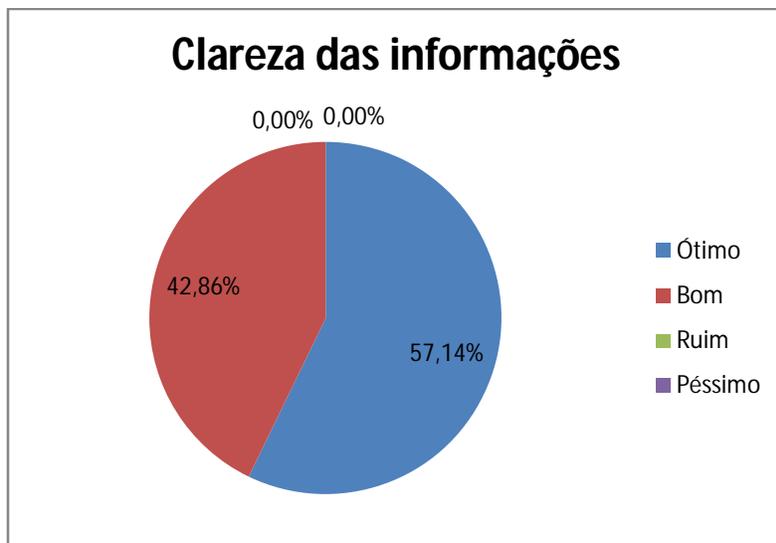
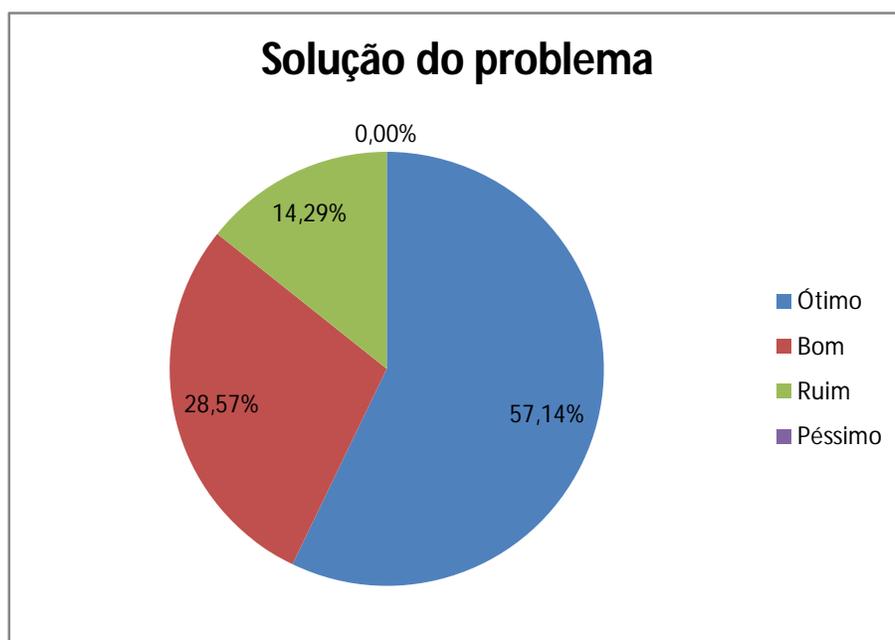


Tabela II I.4: Avaliação da Solução do problema

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	4	57,14%
Bom	2	28,57%
Ruim	1	14,29%
Pésimo	0	0,00%
Total	7	100%

Gráfico III.4: Avaliação da Solução do problema



2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

Tabela III.5: Avaliação da localização

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	28,57%
Bom	4	57,14%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	1	14,29%
Total	7	100%

Gráfico III.5: Avaliação da localização

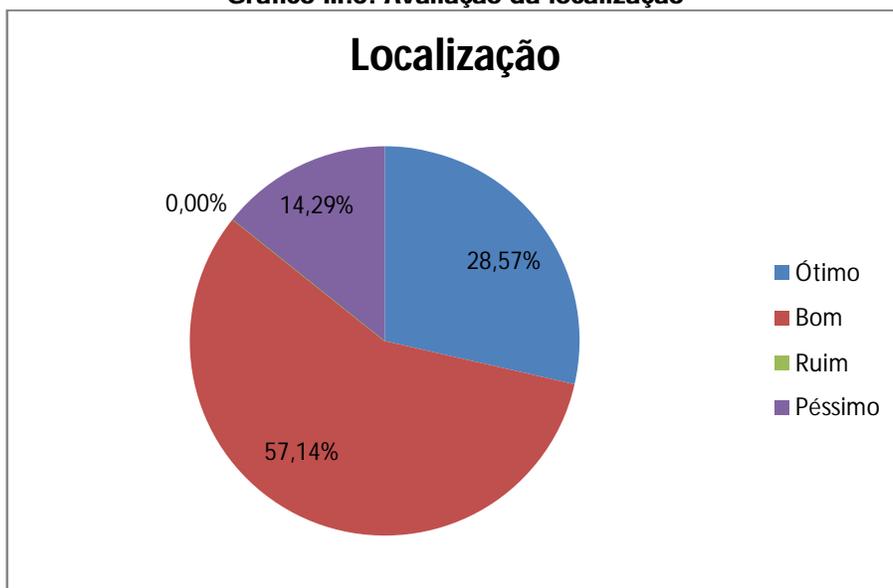


Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1	14,29%
Bom	5	71,43%
Ruim	1	14,29%
Péssimo	0	0,00%

Total	7	100%
-------	---	------

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

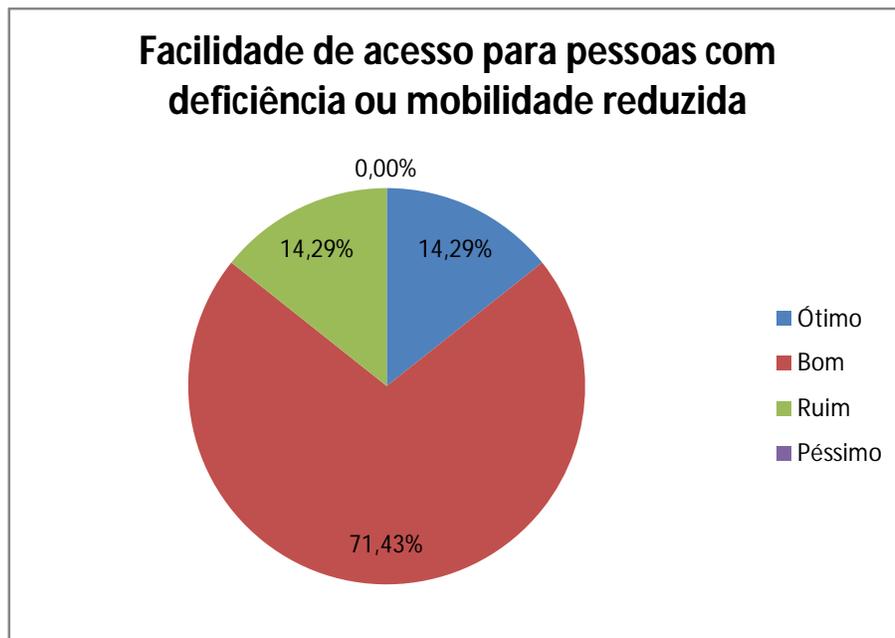
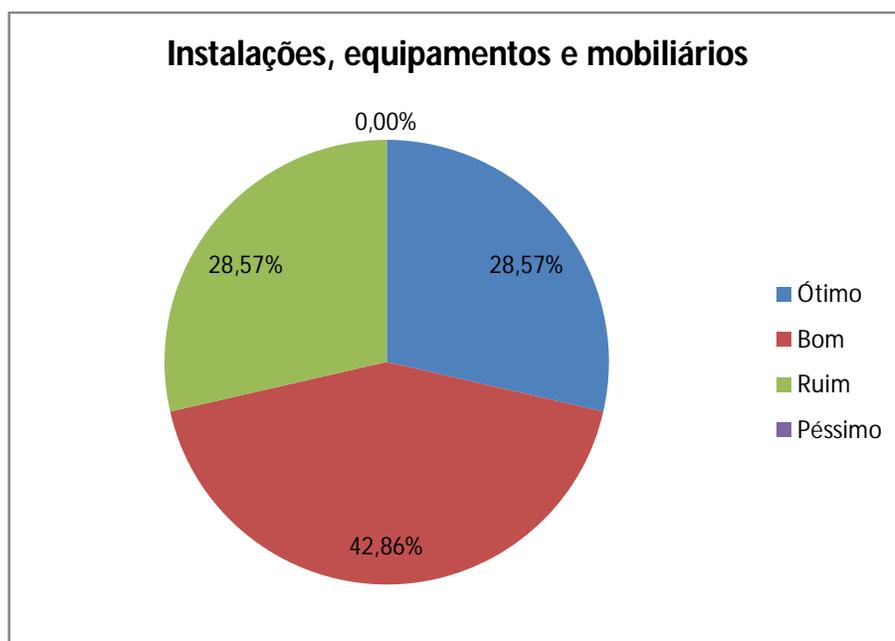


Tabela III.7: Avaliação da Instalações, equipamentos e mobiliários

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	28,57%
Bom	3	42,86%
Ruim	2	28,57%
Péssimo	0	0,00%
Total	7	100%

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



2.4 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Tabela III.8: Avaliação de Tempo de Espera

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	3	42,86%
Bom	2	28,57%
Ruim	2	28,57%
Péssimo	0	0,00%
Total	7	100%

Gráfico III.8: Tempo de Espera

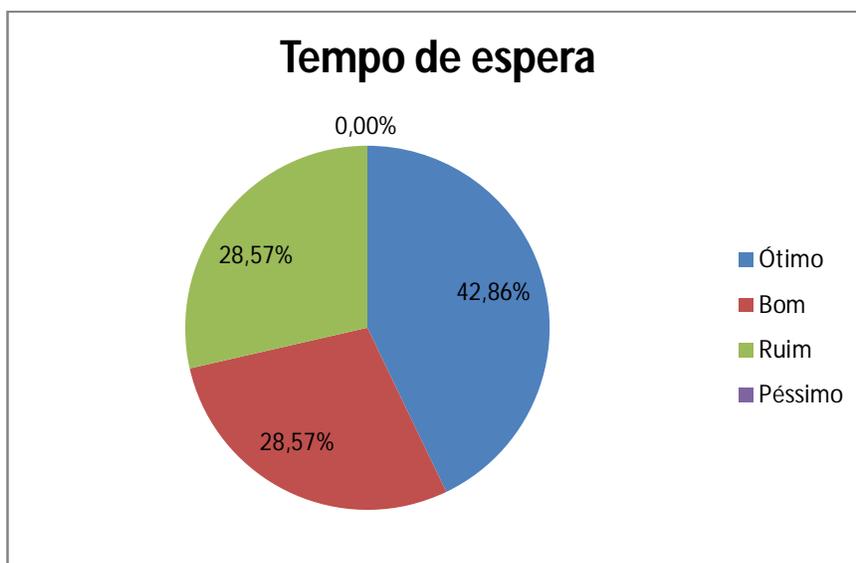


Tabela III.9: Avaliação do Horário de atendimento

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	4	57,14%
Bom	2	28,57%
Ruim	1	14,29%
Péssimo	0	0,00%
Total	7	100%

Gráfico III.9: Avaliação do Horário de atendimento

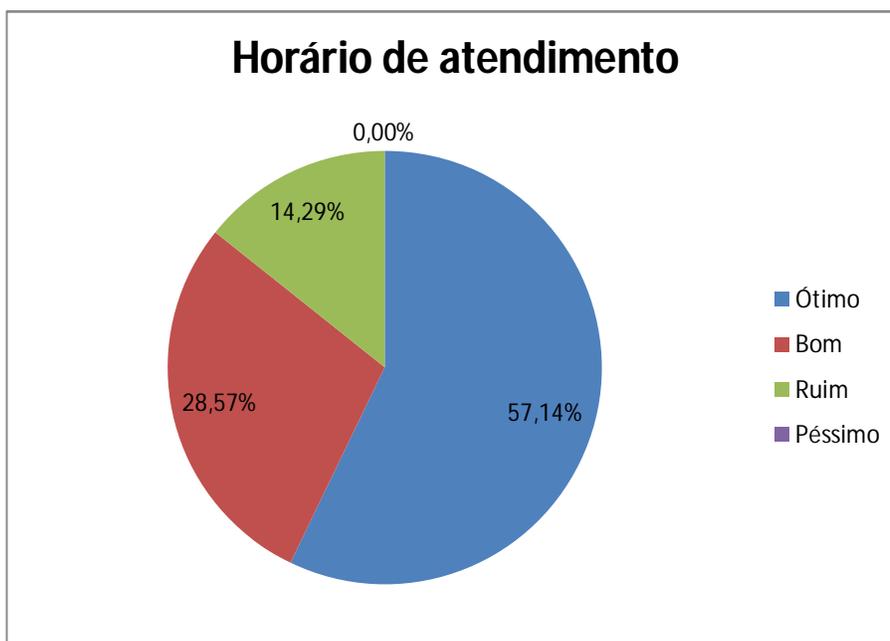
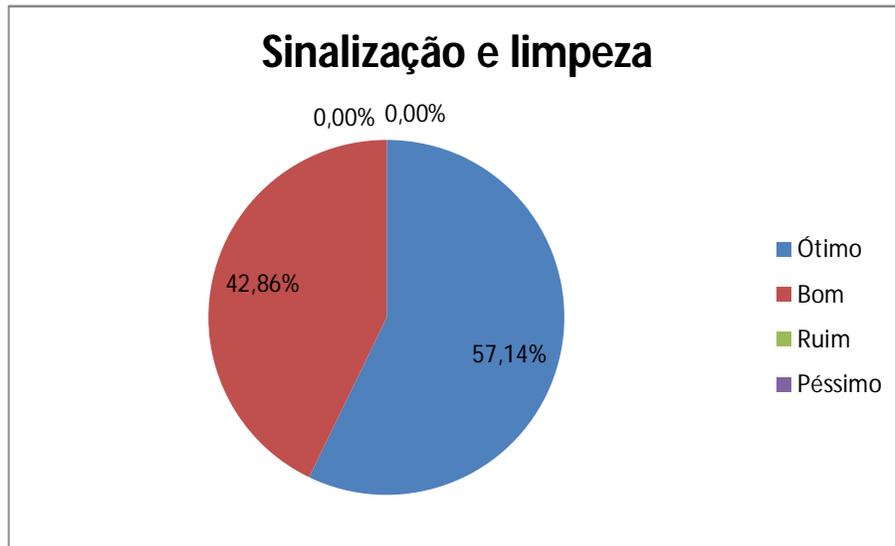


Tabela III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	4	57,14%
Bom	3	42,86%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	7	100%

Gráfico III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza



3 ANÁLISE

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 87,30%, representando a divisão do total de avaliações "ótimo" e "bom" em todos os quesitos pelo total de avaliações.

O perfil do público que procurou a SJD é formado majoritariamente de advogados (85,71%).

O atendimento dispensado teve índice médio de satisfação de 95,23%. A satisfação com o atendimento avalia a satisfação com a "Cordialidade e atenção" (100% de satisfação), a "Clareza das informações" (100% de satisfação) e a "Solução do Problema" (85,71% de satisfação).

A satisfação média com as instalações físicas foi de 80,95%. No aspecto instalações físicas, são avaliadas a satisfação com a "Localização" (85,71% de satisfação), a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida" (85,71% de satisfação) e as "Instalações e equipamentos" (71,43% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de 85,71%. Dentro da organização são avaliadas a satisfação com o "Tempo de espera" (71,43% de satisfação), com o "Horário de Atendimento" (85,71% de satisfação) e com a "Sinalização e limpeza" (100% de satisfação).

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

Cabe ressaltar, que amostra contou apenas com 7 formulários o que torna os resultados sujeitos a uma grande margem de erro.

Capítulo IV: Pesquisa 03_2014

INTERNET

1 METODOLOGIA

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

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

1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet ficou disponível entre 01/09/2014 e 30/09/2014.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 177.472 visitas. A pesquisa foi oferecida a 3.627 usuários, dos quais 1.677 responderam efetivamente.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

A opinião do eleitor é coletada com auxílio de formulário desenvolvido internamente.

Após a pesquisa os dados são compilados em planilha Excel.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O resultado dessa primeira pesquisa do site da *internet*, de 2014, foi satisfatório. O índice de clientes satisfeitos foi de 85,51%, o que significa que 1.434 usuários, dos 1.677, avaliaram o site como bom ou ótimo, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	572	34,11%
Boa	862	51,40%
Ruim	166	9,90%
Péssima	77	4,59%
Total	1.677	100,00%

Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?



Tabela IV.2: Encontrou o que procurava?

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	1.276	76,09%
Não	401	23,91%
Total	1.677	100,00%

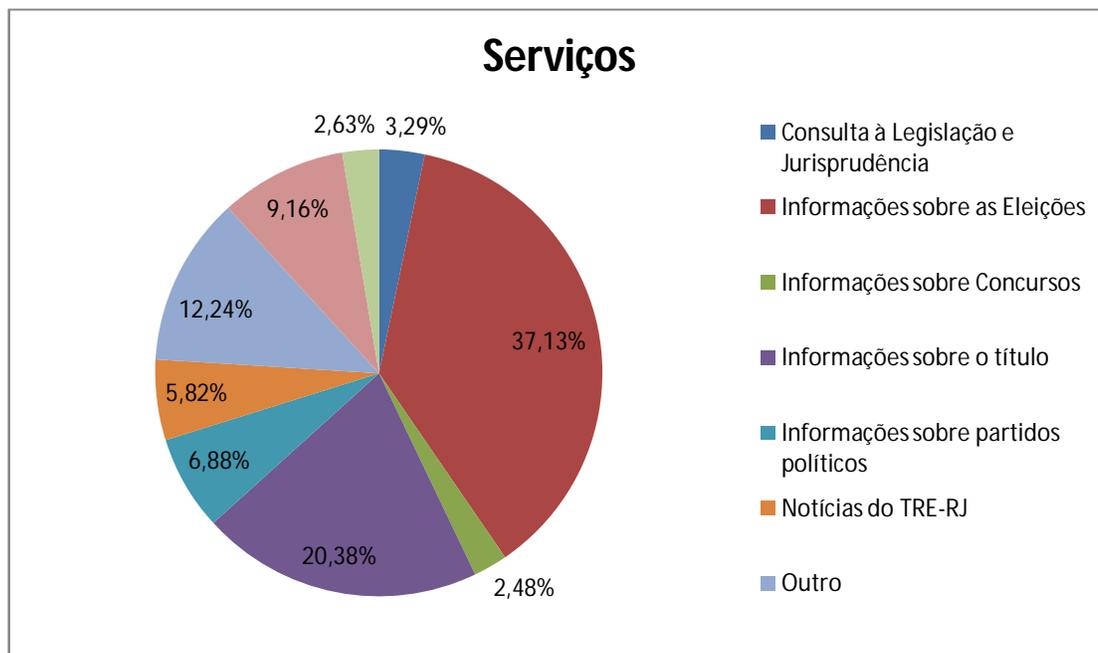
A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (76,09%) que buscou o *site* encontrou o que procurava.

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

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	65	3,29%
Informações sobre as Eleições	734	37,13%
Informações sobre Concursos	49	2,48%
Informações sobre o título	403	20,38%
Informações sobre partidos políticos	136	6,88%
Notícias do TRE-RJ	115	5,82%
Outro	242	12,24%
Serviços Judiciais	181	9,16%
Transparência	52	2,63%
Total	1.977	100,00%

Da análise da tabela acima, se extrai que o serviço mais procurado pelo público nesta pesquisa do ano foi o de "informações sobre as Eleições", representando 37% dos usuários.

Gráfico IV.2: Qual serviço veio buscar?



3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 85,51%.

O serviço mais procurado pelo público foi o "informações sobre as Eleições", representando 37,13% dos usuários. Sendo seguido por "Informações sobre o título".

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (76,09%) que buscou o *site* encontrou o que procurava.

Em função da transição do formulário Google, para o formulário desenvolvido internamente, ficamos sem a pergunta que identifica a navegabilidade. O problema já foi identificado e a solução já está sendo providenciada.

ANEXO IV.I –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

1. Como você avalia sua visita hoje?

- Ótima
- Boa
- Ruim
- Péssima

2. Qual serviço veio buscar?

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

3. Conseguiu a informação desejada?

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

4. Por que a informação não foi obtida?

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

Enviar