

Relatório da Pesquisa de
Satisfação
dos Clientes Externos do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 03 - 2015

SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ.....	5
1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO.....	5
3 PERÍODO DE APLICAÇÃO	5
4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	5
5 RESULTADOS	6
CAPÍTULO II: PESQUISA 03_2015 ZES.....	8
1 OBJETIVO DA PESQUISA.....	8
2 METODOLOGIA	8
2.1 DESENHO AMOSTRAL	8
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	9
2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA	9
2.4 SORTEIO DA AMOSTRA	9
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS.....	11
3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA	11
3.2 ENTRADA DE DADOS	11
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS	11
3.3.1 TABULAÇÃO	12
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	12
4.1 RESULTADOS POR POLO.....	22
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS.....	23
CAPÍTULO III: PESQUISA 03_2015 INTERNET	29
I METODOLOGIA.....	29
1.1 AMOSTRA	29
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	29
1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO	29
2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	30

CAPÍTULO IV: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO.....	35
--	----

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

1 APRESENTAÇÃO

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

2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO

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

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre 01/09/2015 a 30/09/2015.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

Fórmula de cálculo:

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

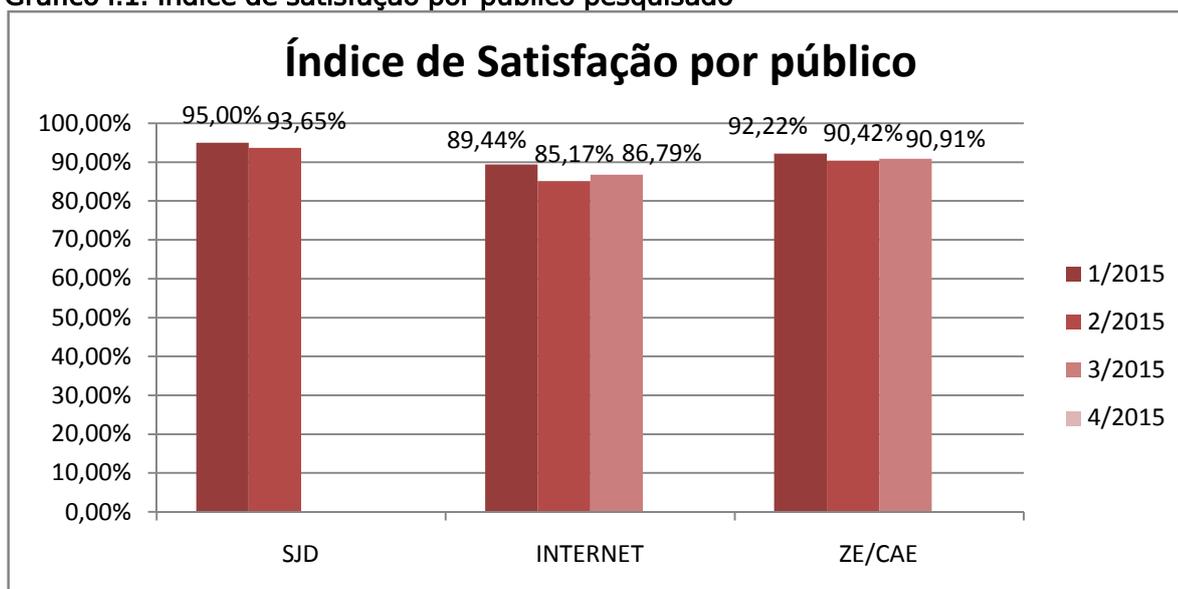
TRespCISat= Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “ótimo” e “bom”)

TResp= Total de respostas à pesquisa

5 RESULTADOS

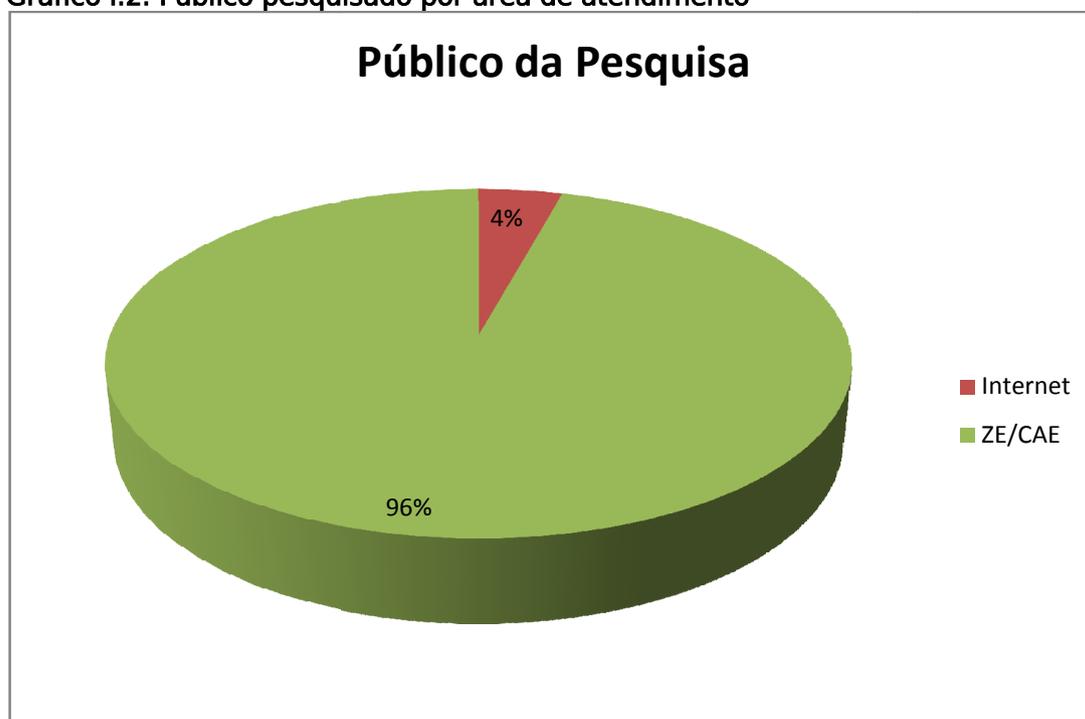
O resultado geral apresentou índice satisfatório, superior a 90%, contudo, deve-se registrar que o período de aplicação da pesquisa coincide com a greve dos servidores do judiciário de forma que o atendimento nas zonas eleitorais se encontra prejudicado, o que resultou em ligeira piora em relação à última pesquisa. Das 6.562 respostas dadas a pesquisa, 5.954 classificaram o atendimento como “ótimo” ou “bom”, o que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 90,73%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado



*Apesar de a SJD ter feito 178 atendimentos no período de 08/09 a 30/09, nenhuma avaliação foi respondida. Por este motivo, o relatório do 3º trimestre de 2015 da mesma não pode ser feito.

Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. Da sua análise é possível identificar que as respostas das zonas representam 96% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Capítulo II: Pesquisa 03_2015 ZEs

1 OBJETIVO DA PESQUISA

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

2 METODOLOGIA

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

2.1 DESENHO AMOSTRAL

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

O TRE-RJ adota a divisão por polos para vários fins. Essa divisão agrupa Zonas Eleitorais por região geográfica. No Estado são, ao todo, 27 polos, sendo 18 no interior e 9 na capital. A utilização dos polos para estratificação da população objetivou 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 Polo, escolhidas dentro dos 27 estratos e, dentro destas Zonas Eleitorais, alguns clientes foram selecionados proporcionalmente ao tamanho do estrato.

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

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

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

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

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

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

2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

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

No entanto, na pesquisa realizada no período de 1 a 30 de setembro de 2015, em razão de realização de greve por parte dos servidores, a quantidade de formulários analisados foi inferior à quantidade definida, provocando a majoração da margem de erro da pesquisa.

2.4 SORTEIO DA AMOSTRA

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

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

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

3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA

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

Os cartórios selecionados, para o ano de 2015, e os respectivos polos encontram-se descritos na tabela II.14 do anexo II.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 polo 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 polo, 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 polo, quando disponíveis. Já os resultados da pergunta aberta, quando legíveis, são digitados e compilados em relatório próprio, visando preservar dados pessoais de eleitores e servidores, para serem analisados pela Administração.

3.3.1 TABULAÇÃO

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

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Como indicado no item 2.3, em razão da paralisação dos servidores durante o período de realização da pesquisa, a quantidade de formulários analisados foi inferior à quantidade definida, implicando na majoração da margem de erro da pesquisa.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	628	89,97%
Parte	5	0,72%
Partido	11	1,58%
Candidato	3	0,43%
Outros	51	7,31%
Total	698	100,00%

Gráfico II.1: Público atendido

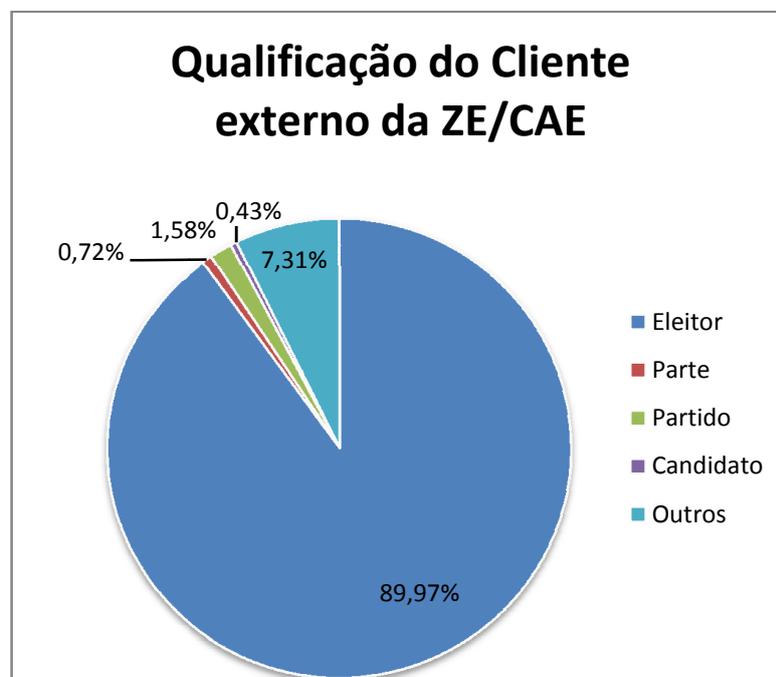


Tabela II.3: Distribuição de frequência da avaliação da “Cordialidade e atenção”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	597	85,53%
Bom	92	13,18%
Ruim	5	0,72%
Péssimo	4	0,57%
Total	698	100%

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

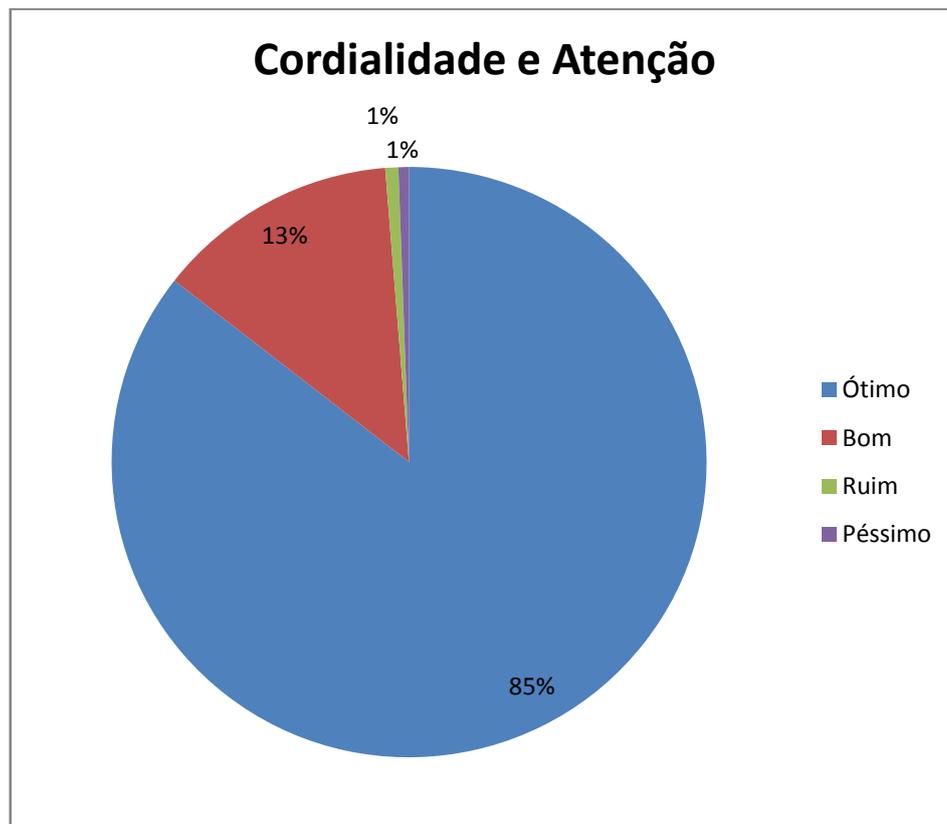


Tabela II.4: Distribuição de frequência da avaliação da “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	576	82,52%
Bom	114	16,33%
Ruim	6	0,86%
Péssimo	2	0,29%
Total	698	100%

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

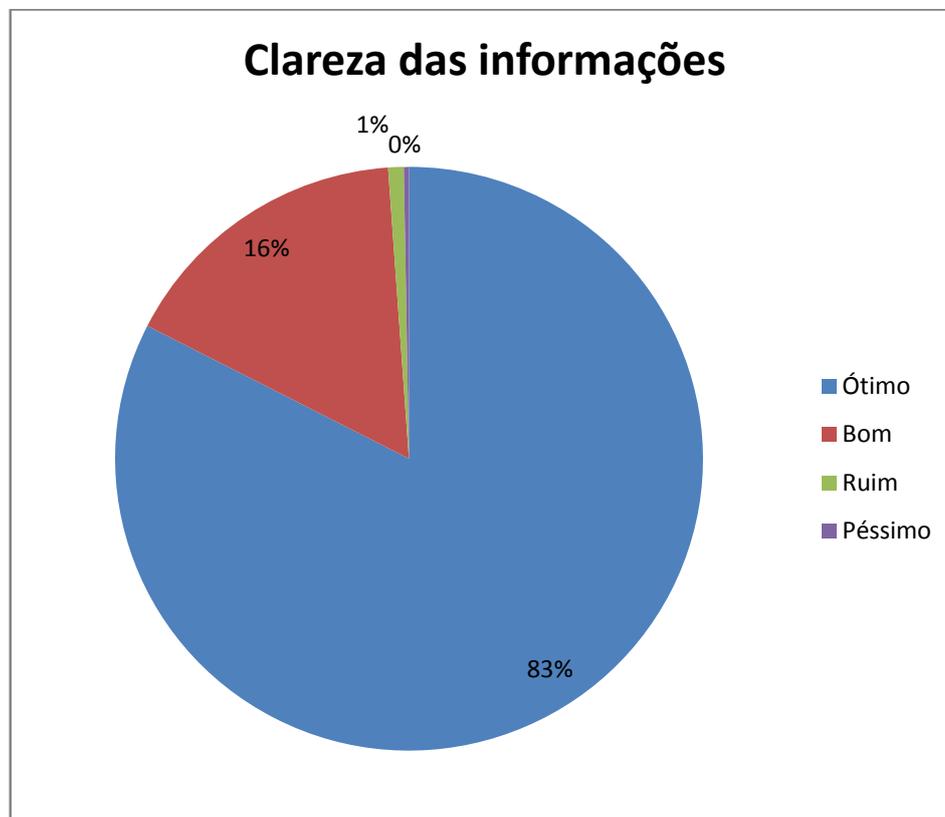


Tabela II.5: Distribuição de frequência da avaliação da “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	582	83,38%
Bom	107	15,33%
Ruim	6	0,86%
Péssimo	3	0,43%
Total	698	100%

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

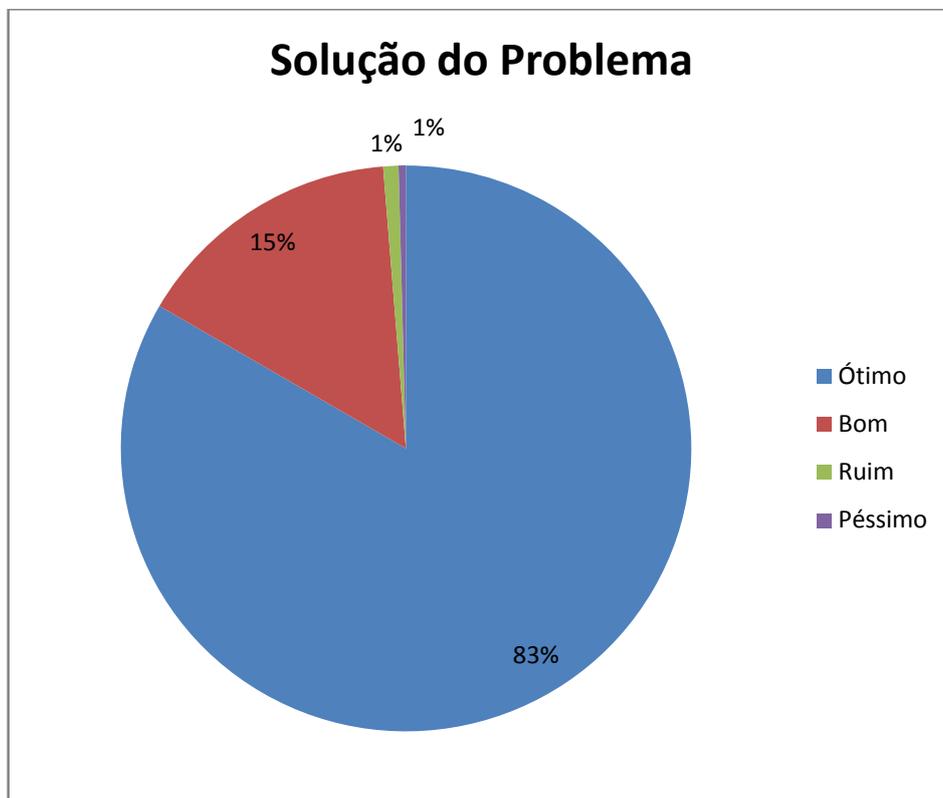


Tabela II.6: Distribuição de frequência da avaliação da "Localização"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	350	50,14%
Bom	290	41,55%
Ruim	44	6,30%
Péssimo	14	2,01%
Total	698	100%

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

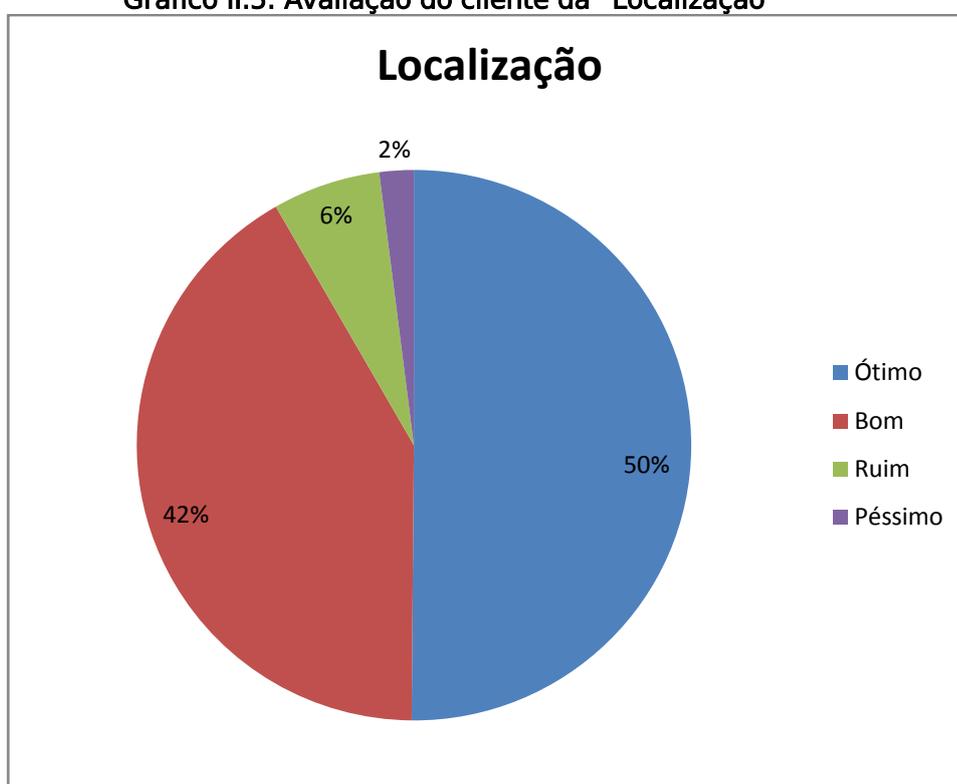


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto ao “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	251	35,96%
Bom	243	34,81%
Ruim	135	19,34%
Péssimo	69	9,89%
Total	698	100%

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

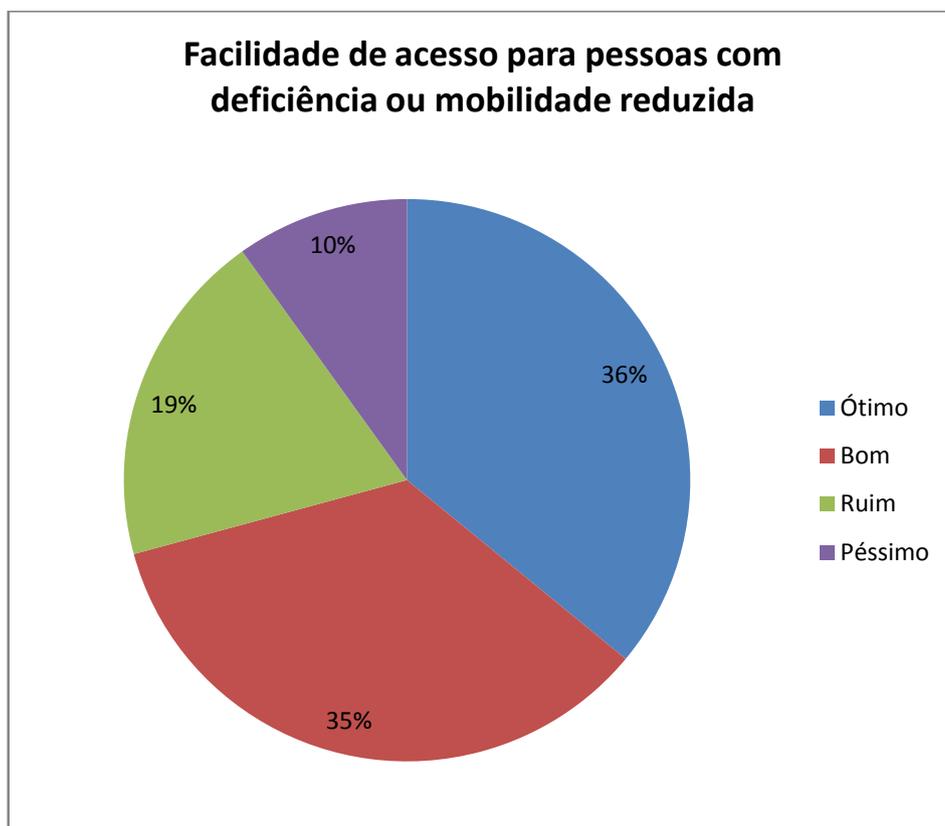


Tabela II.8: Avaliação do cliente das "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	269	38,54%
Bom	306	43,84%
Ruim	88	12,61%
Péssimo	35	5,01%
Total	698	100%

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

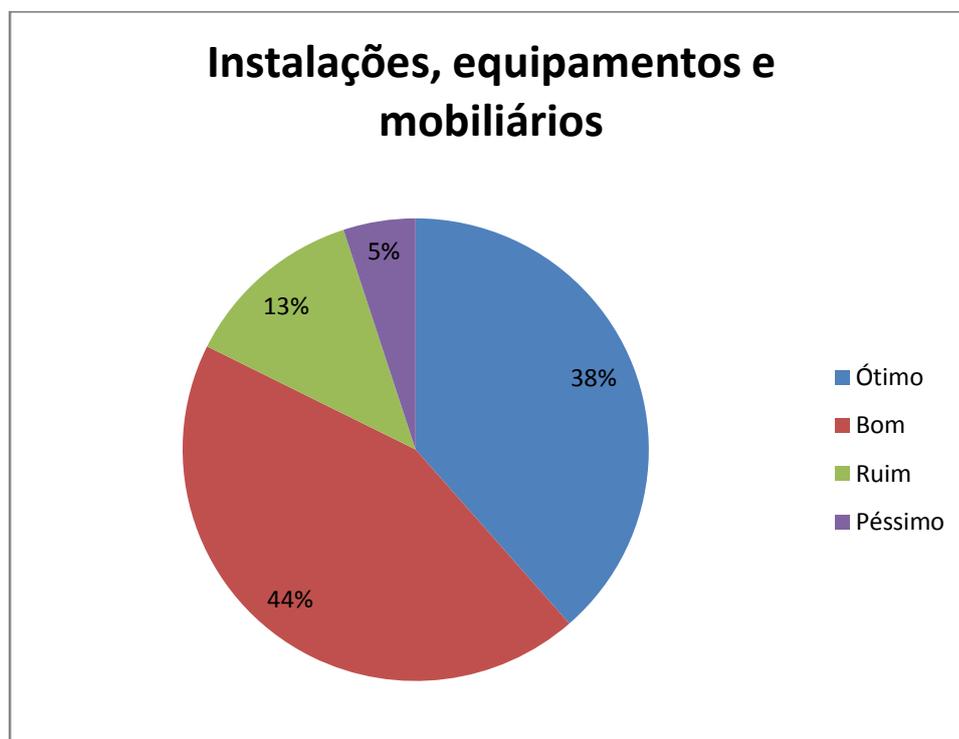


Tabela II.9: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	471	67,48%
Bom	173	24,79%
Ruim	35	5,01%
Péssimo	19	2,72%
Total	698	100%

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



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	452	64,76%
Bom	193	27,65%
Ruim	37	5,30%
Péssimo	16	2,29%
Total	698	100%

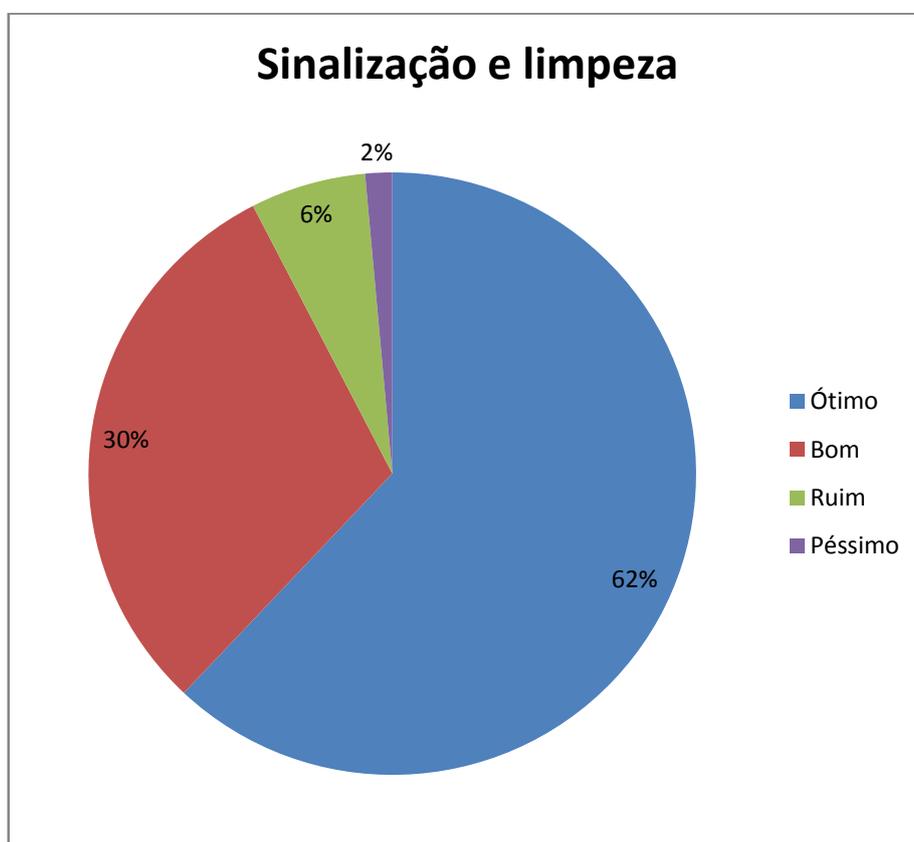
Gráfico II.9: Avaliação do cliente “Horário de atendimento”



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	433	62,03%
Bom	212	30,37%
Ruim	43	6,16%
Péssimo	10	1,43%
Total	698	100%

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



4.1 RESULTADOS POR POLO

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

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

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

Tabela II.12: Satisfação Geral por Polo

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	96,46%
ARARUAMA	88,89%
BANGU	93,29%
BARRA DA TIJUCA	95,14%
BARRA MANSA	81,48%
BELFORD ROXO	92,31%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	81,11%
DEL CASTILHO	93,86%
DUQUE DE CAXIAS	83,99%
HONÓRIO GURGEL	90,18%
ITABORAÍ	81,39%
ITAPERUNA	95,37%
JARDIM BOTÂNICO	91,42%
MACAÉ	95,30%
MADUREIRA	82,64%
NILÓPOLIS	93,33%
NITERÓI	97,78%
NOVA FRIBURGO	99,21%
NOVA IGUAÇU	95,50%
OLARIA	91,59%
PETRÓPOLIS	91,27%
QUEIMADOS	93,33%
SANTA CRUZ	86,04%
SÃO GONÇALO	100,00%
SÃO JOÃO DE MERITI	96,30%
SAÚDE	89,26%
VOLTA REDONDA	94,56%
Média	90,91%

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 90,91%, o que representa a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações. Cabe lembrar, no entanto, que tal resultado teve sua margem de erro majorada em virtude do tamanho reduzido da amostra. Supõe-se que a baixa adesão à pesquisa deu-se em razão da greve dos servidores ao longo do período da pesquisa.

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 89,97% do público pesquisado.

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a “Cordialidade e Atenção”, “Clareza das Informações” e “Solução do Problema”, com índice de aprovação apurado de 98,71%, 98,85% e 98,71%, respectivamente.

O “Tempo de Espera” alcançou 92,27% da satisfação do usuário.

A Sinalização e limpeza foram avaliadas como boa ou ótima por 92,40% dos usuários. Parece que satisfação é diferente de boa ou ótima.

O “Horário de Atendimento” foi considerado bom ou ótimo por 92,41% dos usuários.

A “Localização” foi considerada boa ou ótima por 91,69% dos clientes externos.

Já as “Instalações, equipamentos e mobiliários” foram considerados “bons” ou “ótimos” por 82,38% dos clientes externos.

Por fim, o quesito “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”, com 70,77% 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 POLO

Tabela II.14 Cartórios selecionados e respectivos polos

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

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

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados

Tabela II.11: Quantidade de formulários por Zona/CAE que fizeram parte da amostra

Polo	Zona	Número de questionários
ANGRA DOS REIS	116	22
ARARUAMA	96	1
ARARUAMA	172	0(*)
BANGU	24	15
BANGU	230	16
BARRA DA TIJUCA	119	48
BARRA DA TIJUCA	185	0(*)
BARRA MANSA	198	9
BELFORD ROXO	154	13
BELFORD ROXO	155	13
CAMPOS DOS GOYTACAZES	37	15
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	15
DEL CASTILHO	20	3
DEL CASTILHO	216	19
DUQUE DE CAXIAS	77	17
DUQUE DE CAXIAS	126	17
HONÓRIO GURGEL	23	7
HONÓRIO GURGEL	210	8
ITABORAÍ	63	20
ITABORAÍ	148	20
ITAPERUNA	45	6
ITAPERUNA	107	6
JARDIM BOTÂNICO	163	15
JARDIM BOTÂNICO	211	13
JARDIM BOTÂNICO	212	16
MACAÉ	50	6
MACAÉ	109	26
MADUREIRA	118	16
MADUREIRA	176	16
NILÓPOLIS	150	5
NITERÓI	72	17
NITERÓI	144	19
NOVA FRIBURGO	53	7
NOVA FRIBURGO	81	7
NOVA IGUAÇU	82	14
NOVA IGUAÇU	159	2
NOVA IGUAÇU	250	7
OLARIA	162	1
OLARIA	169	37
PETRÓPOLIS	85	7

PETRÓPOLIS	226	17
QUEIMADOS	225	5
SANTA CRUZ	122	10
SANTA CRUZ	243	40
SANTA CRUZ	245	11
SÃO GONÇALO	69	0(*)
SÃO GONÇALO	86	6
SÃO GONÇALO	136	0(*)
SÃO JOÃO DE MERITI	46	12
SÃO JOÃO DE MERITI	186	12
SAÚDE	6	12
SAÚDE	171	5
VOLTA REDONDA	74	16
VOLTA REDONDA	131	6
CAE RJ	500	25

(*) Devido a greve, as zonas 69ª, 136ª, 172ª e 185ª não obtiveram questionários válidos, motivo pela qual não compuseram a amostra.

Capítulo III: Pesquisa 03_2015

INTERNET

I METODOLOGIA

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

O questionário foi desenvolvido buscando obter a opinião do usuário a respeito das informações disponíveis no 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 01/09/2015 e 30/09/2015.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 65.940 visitas. A pesquisa foi oferecida a 6.594 usuários, dos quais 280 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 e disponibilizado no site.

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

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

No resultado da última pesquisa do site da *internet*, de 2015, o índice de clientes satisfeitos foi de 86,79%, o que significa que, dos 243 usuários, 280 avaliaram o site como bom ou ótimo, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	106	37,86%
Boa	137	48,93%
Ruim	24	8,57%
Péssima	13	4,64%
Total	280	100,00%

Gráfico III.1: Como avalia a sua visita?



Tabela III.2: Encontrou o que procurava?

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	213	76,07%
Não	67	23,93%
Total	280	100,00%

Gráfico III.2: Encontrou o que procurava?



Tabela III.3: Facilidade de acesso ao serviço

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	200	92,59%
Não	16	7,41%
Total	216	100,00%

Gráfico III.3: Facilidade de acesso ao serviço

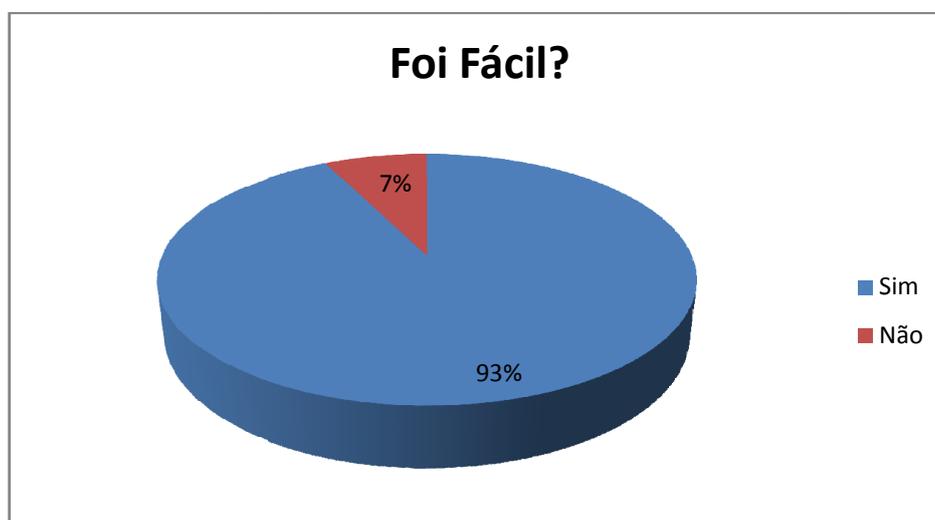
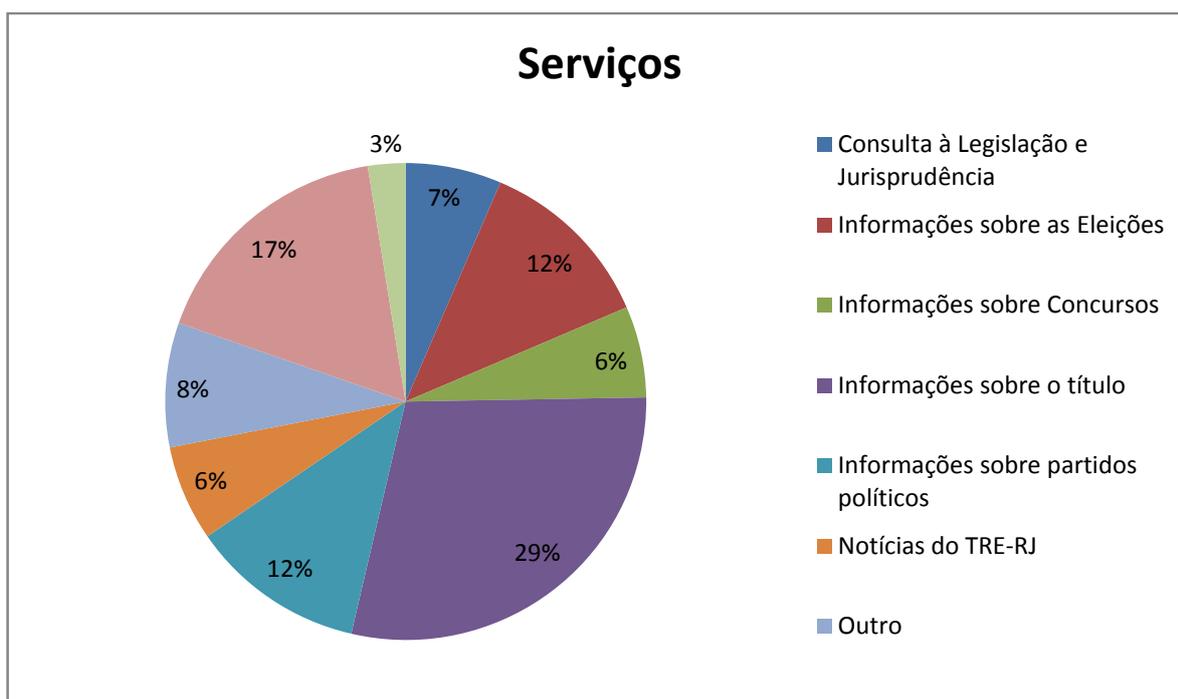


Tabela III.4: Tabela de distribuição de frequência dos serviços procurados no site

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	23	6,46%
Informações sobre as Eleições	43	12,08%
Informações sobre Concursos	22	6,18%
Informações sobre o título	103	28,93%
Informações sobre partidos políticos	42	11,80%
Notícias do TRE-RJ	23	6,46%
Outro	30	8,43%
Serviços Judiciais	61	17,13%
Transparência	9	2,53%
Total	356	100,00%

Gráfico III.4: Qual serviço veio buscar?



ANEXO III.I –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

1. Como você avalia sua visita hoje?

- Ótima
- Boa
- Ruim
- Péssima

2. Qual serviço veio buscar?

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

3. Conseguiu a informação desejada?

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

4. Por que a informação não foi obtida?

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

Enviar