

**Relatório da Pesquisa de
Satisfação
do Cliente Externo do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 03 - 2016**

SUMÁRIO.....

SUMÁRIO	2
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ	3
1 OBJETIVO DA PESQUISA	3
2 APRESENTAÇÃO	3
3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS.....	3
3.1 DESENHO AMOSTRAL.....	4
4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS.....	5
4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA	5
4.2 ENTRADA DE DADOS.....	5
4.3 TRATAMENTO DOS DADOS.....	5
4.4 TABULAÇÃO	6
5 PERÍODO DE APLICAÇÃO	6
6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	6
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS	7
CAPÍTULO II: PESQUISA 03_2016 ZES.....	9
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS.....	9
2 RESULTADOS POR POLO	19
3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS.....	20
CAPÍTULO III: PESQUISA 03_2016 SJD.....	21
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA	21
2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA.....	31
CAPÍTULO IV: PESQUISA 03_2016 INTERNET	32
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET.....	32
2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET.....	36
ANEXO I: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
ANEXO II: TABELAS E QUESTIONÁRIOS	47

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

1 OBJETIVO DA PESQUISA

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

2 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem a seguinte estrutura:

- Capítulo I - apresenta a Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral e seus resultados;
- Capítulos II, III e IV - apresenta os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: zonas eleitorais (ZEs) e Central de Atendimento ao Eleitor (CAE) - sede (atendimento de todo o estado), Secretaria Judiciária (SJD) e *Internet*;
- Capítulos V e VI - agregam as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários, integrantes ou não da amostra selecionada, preenchidos nas zonas eleitorais e CAE - sede e no atendimento processual da Secretaria Judiciária (SJD), respectivamente.
- No trimestre em questão, a CAE – sede não participou da pesquisa em virtude da publicação da Portaria VPCRE nº 023/2016 que, considerando a necessidade de eficiência na alocação dos recursos humanos e materiais no período de fechamento do cadastro eleitoral (artigo 91 da Lei nº 9.504/1997), suspendeu as atividades daquela Central.

3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários físicos nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados, da Central de Atendimento ao Eleitor - sede e nos balcões de atendimento da Secretaria Judiciária, conforme modelo constante na figura II.1 do anexo II. Os referidos formulários ficaram disponíveis a todos os usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação. O questionário desenvolvido possui 10

questões, sendo 9 de múltipla escolha e 1 aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários. As questões de múltipla escolha foram divididas em três aspectos o primeiro com o intuito de avaliar o atendimento recebido, o segundo visando avaliar as instalações físicas do imóvel e o último tendo por finalidade avaliar a organização.

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

3.1 DESENHO AMOSTRAL

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

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

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

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

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

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

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

4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA

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

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

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

4.2 ENTRADA DE DADOS

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

4.3 TRATAMENTO DOS DADOS

Uma vez recebidos os formulários enviados pelos cartórios, a Comissão de Pesquisa de Satisfação verifica se algum cartório não apresentou o número mínimo necessário de formulários válidos. Caso isto ocorra, são utilizados formulários excedentes de outra zona eleitoral do mesmo polo com a finalidade de compor a amostra do conglomerado. Após essa composição, a comissão envia os formulários para a ASPLAN, identificando quais farão parte da amostra.

A fase seguinte consiste na digitação dos dados. Neste momento, quando são identificados formulários com respostas duplas ou que não têm todas as perguntas respondidas, os mesmos são excluídos e, quando possível, substituídos por outros do mesmo cartório ou, em

último caso, do mesmo polo. Equívocos de preenchimento da pergunta de número 1 serão desconsiderados e o cliente externo será classificado como “outros”.

4.4 TABULAÇÃO

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

5 PERÍODO DE APLICAÇÃO

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

6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

Fórmula de cálculo:

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

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

TCiResp= Total de respostas à pesquisa

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O resultado geral apresentou índice satisfatório, superior a 90%. Das 9.721 respostas dadas a pesquisa, 8.792 apresentaram resultado “ótimo” ou “bom”, o que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 90,44%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

No gráfico a seguir são apresentados os índices por público pesquisado. O público mais satisfeito foi o do público da SJD (94,45%), seguido da ZE (86,91%) e por último a internet (92,29%).

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

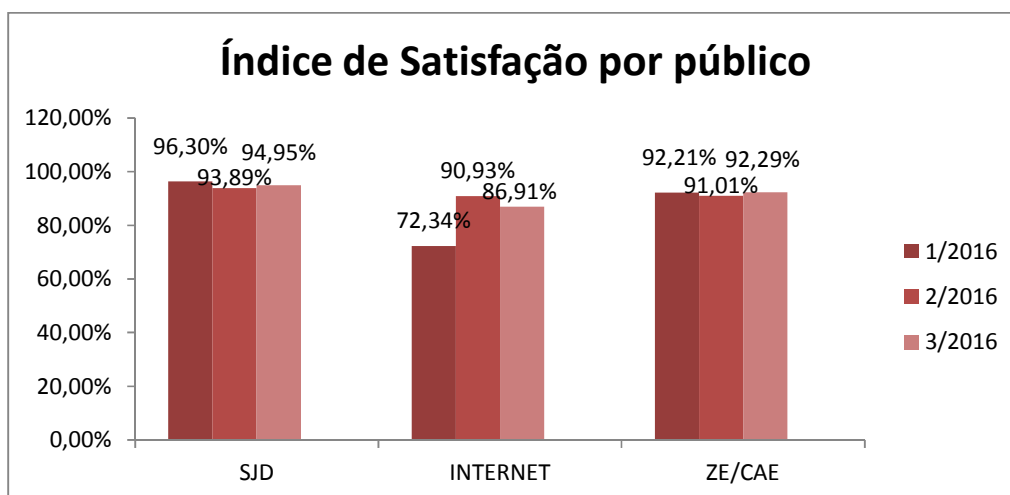
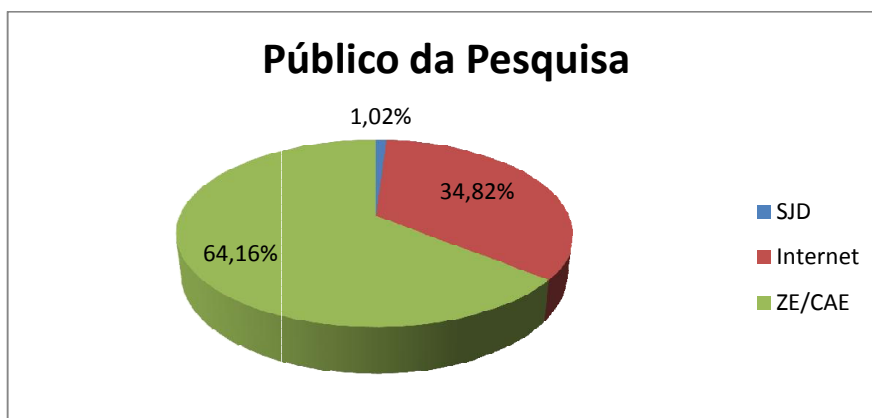


Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. De sua análise, é possível identificar que as respostas das zonas eleitorais representam 64,16% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Capítulo II: Pesquisa 03_2016 ZEs

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

Tabela II.1: Qualificação do cliente externo das ZEs

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	587	84,70%
Parte	25	3,61%
Partido	21	3,03%
Candidato	23	3,32%
Outros	37	5,34%
Total	693	100%

Gráfico II.1: Público atendido

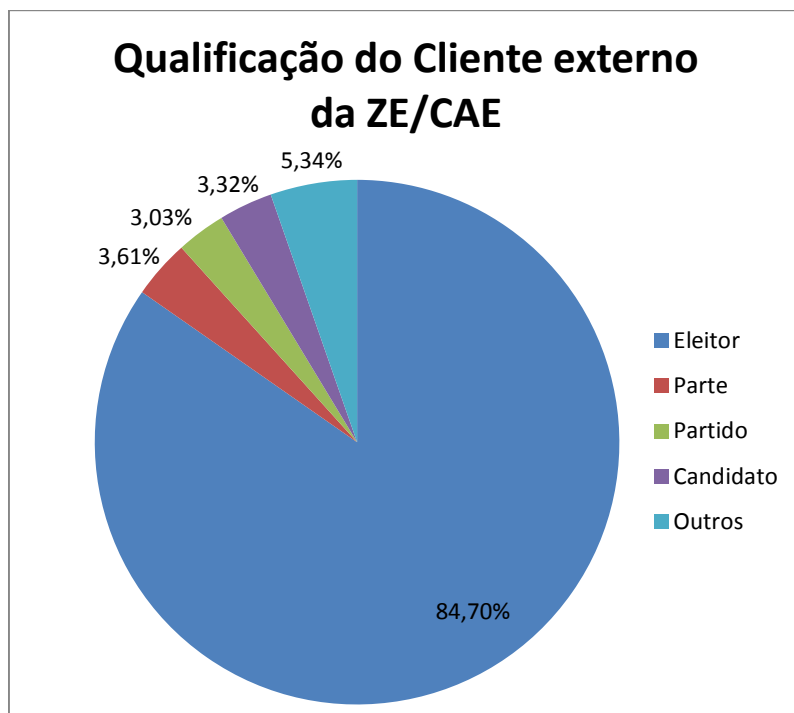


Tabela II.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	546	78,79%
Bom	143	20,64%
Ruim	3	0,43%
Péssimo	1	0,14%
Total	693	100%

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

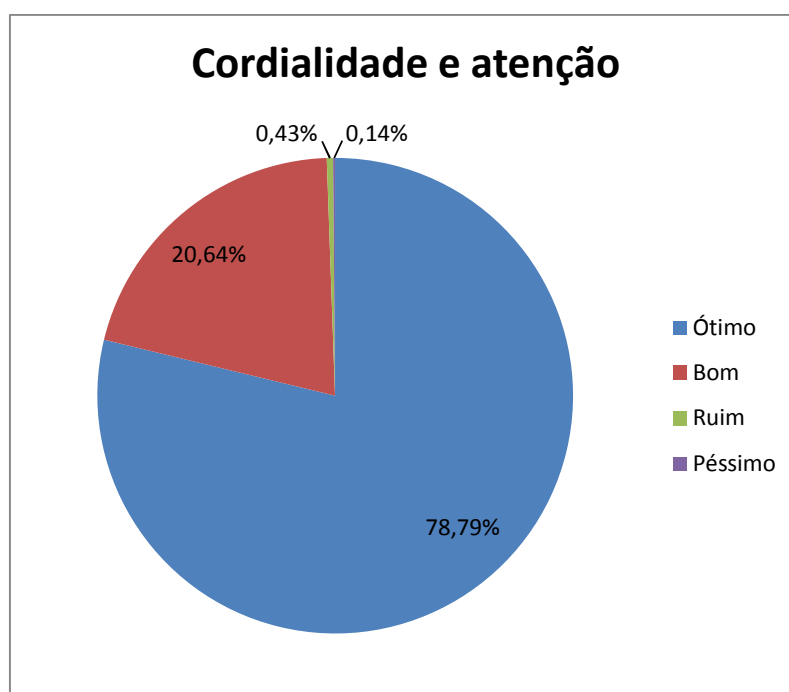


Tabela II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	543	78,35%
Bom	144	20,78%
Ruim	5	0,72%
Péssimo	1	0,15%
Total	693	100%

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

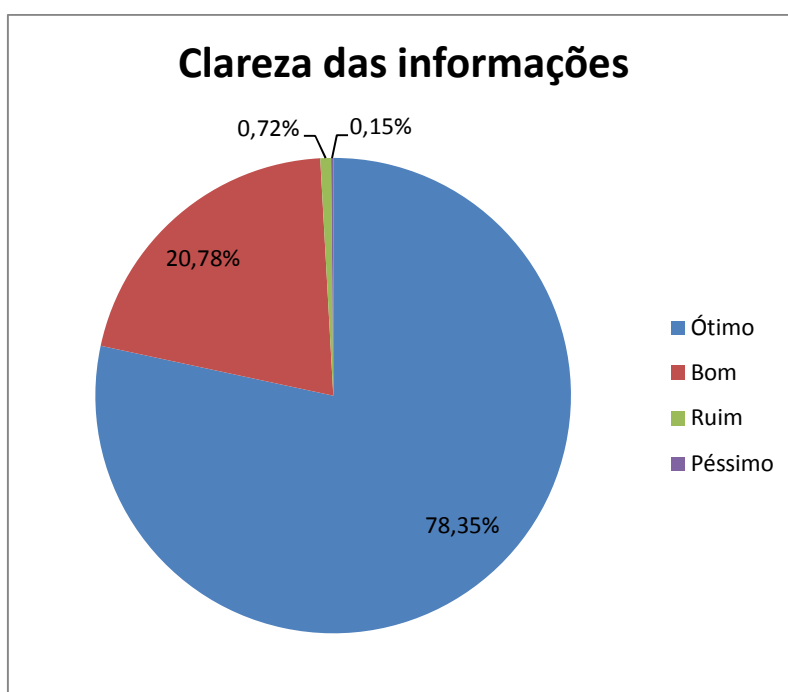


Tabela II.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	526	75,90%
Bom	157	22,66%
Ruim	9	1,30%
Péssimo	1	0,14%
Total	693	100%

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

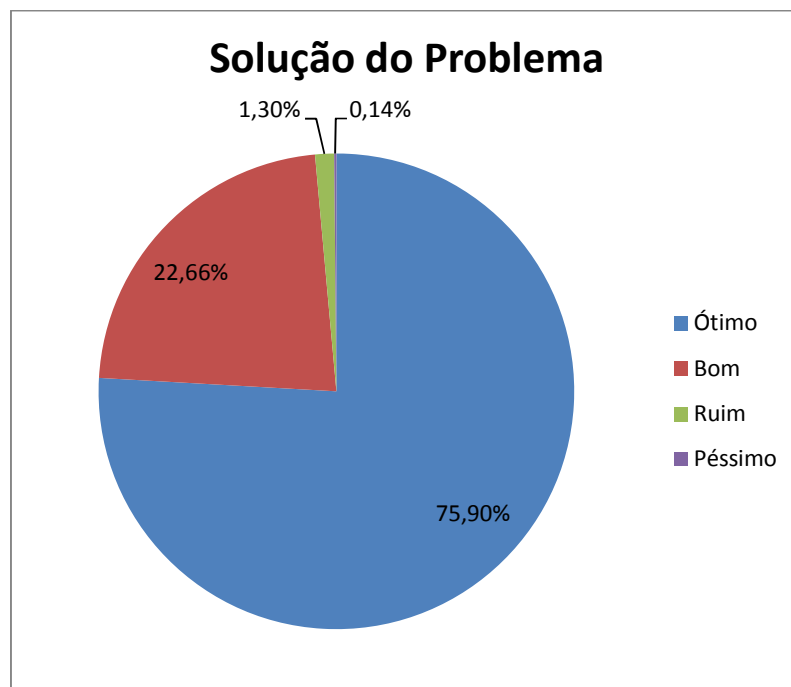


Tabela II.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	355	51,23%
Bom	275	39,68%
Ruim	46	6,64%
Péssimo	17	2,45%
Total	693	100%

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

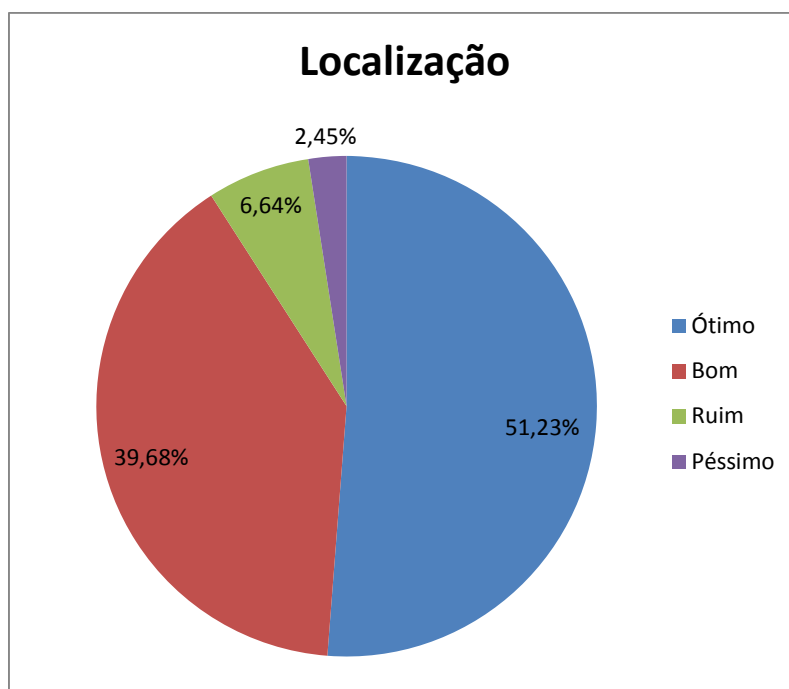


Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	265	38,24%
Bom	228	32,90%
Ruim	116	16,74%
Péssimo	84	12,12%
Total	693	100%

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

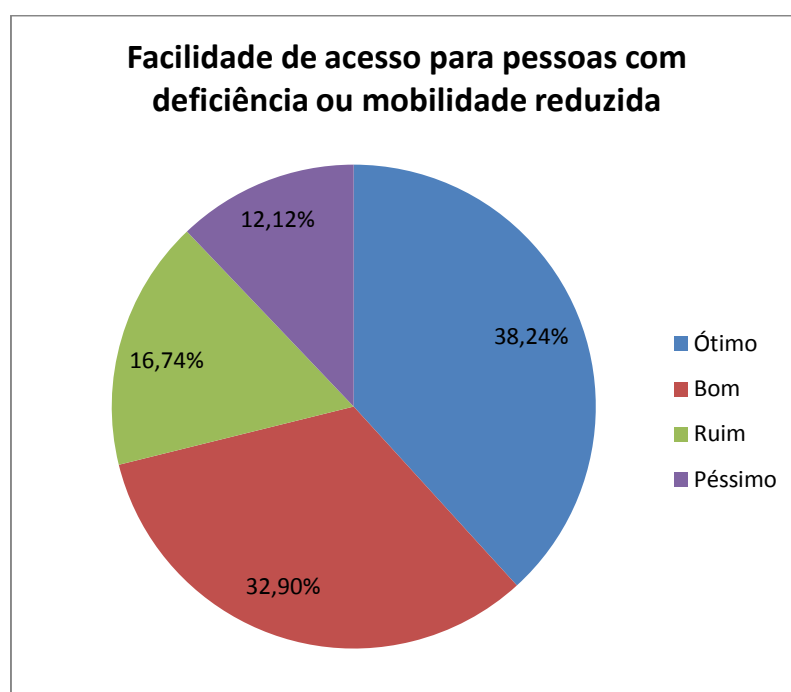


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto a "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	276	39,83%
Bom	315	45,45%
Ruim	89	12,84%
Péssimo	13	1,88%
Total	693	100%

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

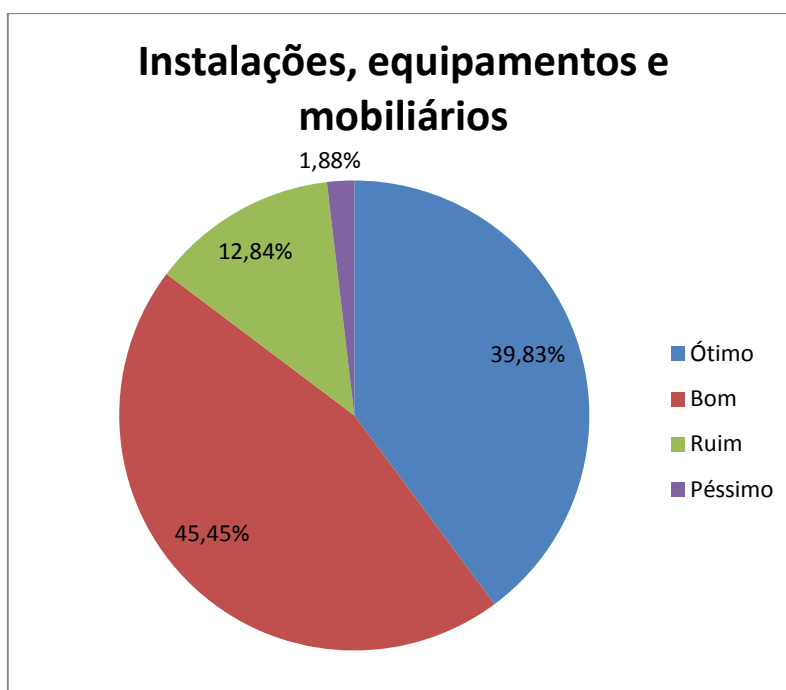


Tabela II.8: Avaliação do cliente quanto a "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	486	70,13%
Bom	192	27,71%
Ruim	14	2,02%
Péssimo	1	0,14%
Total	693	100%

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

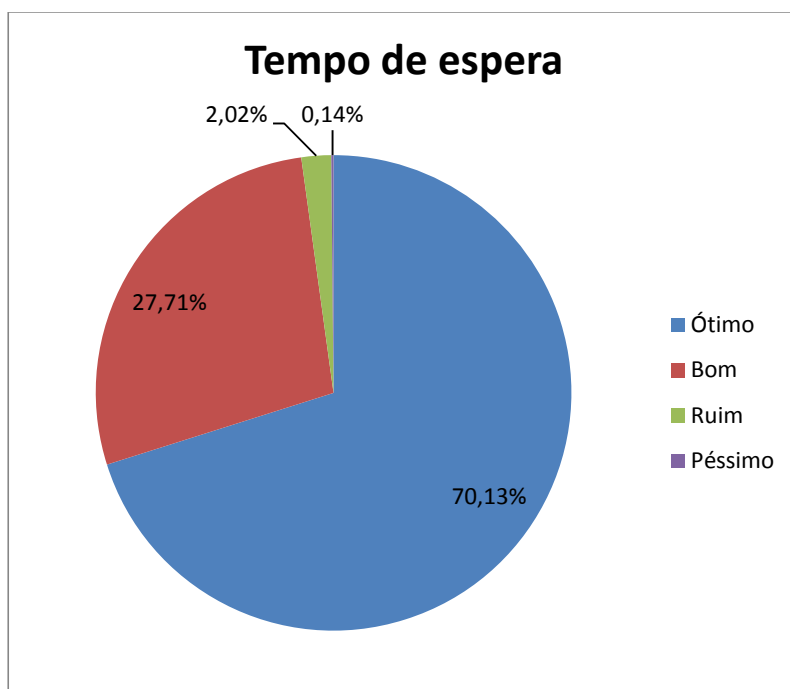


Tabela II.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	433	62,48%
Bom	210	30,30%
Ruim	42	6,06%
Péssimo	8	1,16%
Total	693	100%

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

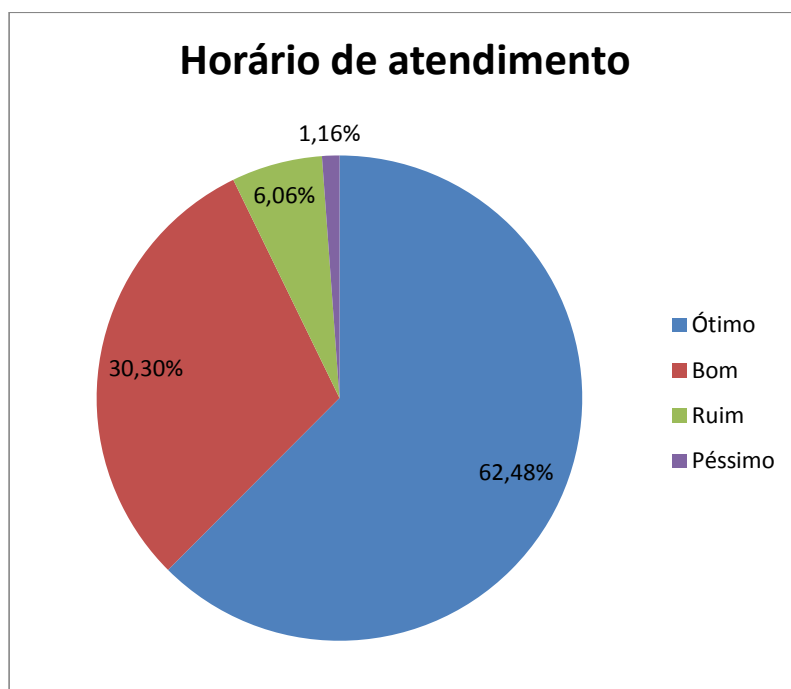
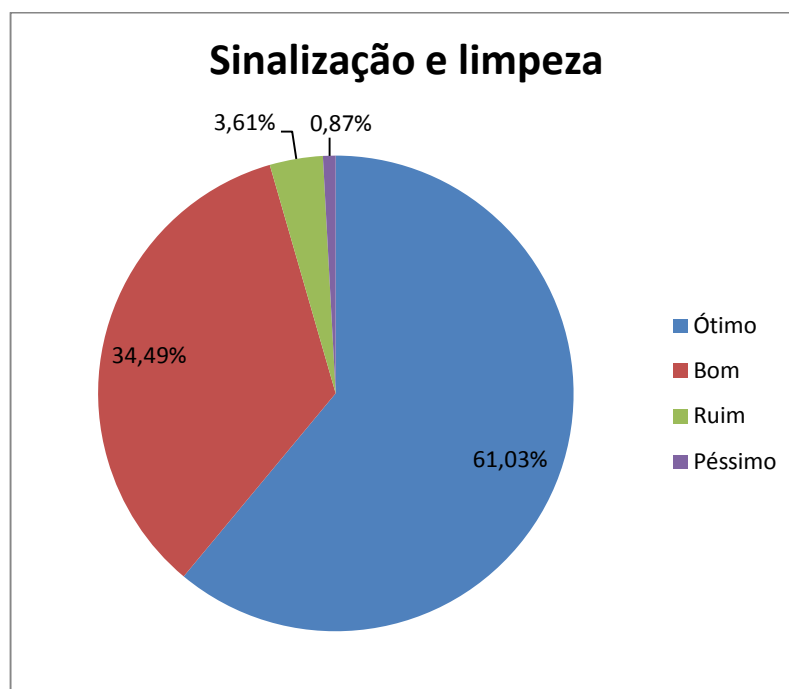


Tabela II.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	423	61,03%
Bom	239	34,49%
Ruim	25	3,61%
Péssimo	6	0,87%
Total	693	100%

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



2 RESULTADOS POR POLO

Visando construir uma amostra que permitisse extrapolar o resultado da pesquisa para todo o estado, os cartórios foram aglomerados por polos, como exposto no item 3.1.

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

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

Tabela II.12: Satisfação Geral por Polo

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	79,56%
ARARUAMA	92,11%
BANGU	98,12%
BARRA DA TIJUCA	80,24%
BARRA MANSA	95,56%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	87,70%
DEL CASTILHO	91,27%
DUQUE DE CAXIAS	92,63%
HONÓRIO GURGEL	97,84%
ITABORAÍ	88,17%
ITAPERUNA	95,83%
JARDIM BOTÂNICO	94,77%
MACAÉ	96,08%
MADUREIRA	92,52%
NILÓPOLIS	96,91%
NITERÓI	99,54%
NOVA FRIBURGO	93,21%
NOVA IGUAÇU	93,52%
OLARIA	96,67%
PETRÓPOLIS	96,30%
QUEIMADOS	98,77%
SANTA CRUZ	93,61%
SÃO GONÇALO	85,29%
SÃO JOÃO DE MERITI	97,69%
SAÚDE	71,43%
VOLTA REDONDA	96,03%
Média	92,36%

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 92,29%, 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 84,70% do público pesquisado.

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação de 99,04%. A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a “Cordialidade e Atenção”, “Clareza das Informações” e “Solução do Problema”, com índice de aprovação apurado de 99,43%, 99,13% e 98,56%, respectivamente.

A satisfação média com a organização foi de 95,38%. O “Tempo de Espera” alcançou 97,84% da satisfação do usuário, o quesito “Sinalização e limpeza” foi avaliado como bom ou ótimo por 95,52% dos respondentes e o “Horário de Atendimento” foi julgado adequado por 92,78% dos solicitantes de serviços.

A satisfação média com as instalações físicas foi de 82,44%. A “Localização” foi considerada boa ou ótima por 90,91% dos clientes externos. Por fim, os quesitos “Instalações, equipamentos e mobiliários” e “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”, obtiveram apenas 85,28% e 71,14% de índice de satisfação, respectivamente. Pode-se observar que esses itens receberam as piores avaliações em relação aos demais.

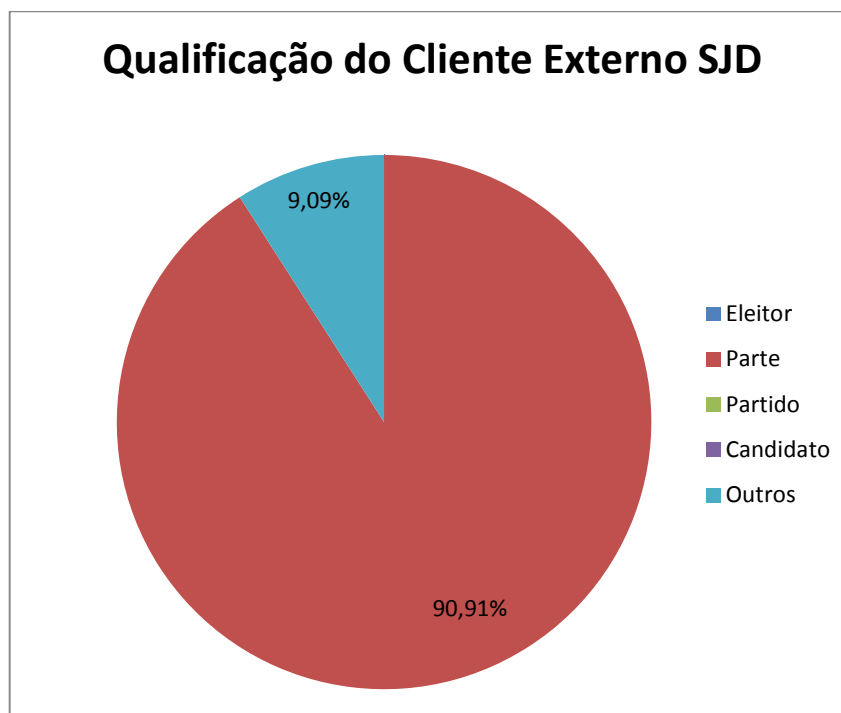
Capítulo III: Pesquisa 03_2016 SJD

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	0	0,00%
Parte	10	90,91%
Partido	0	0,00%
Candidato	0	0,00%
Outros	1	9,09%
Total	11	100,00%

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	9	81,82%
Bom	2	18,18%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	11	100%

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

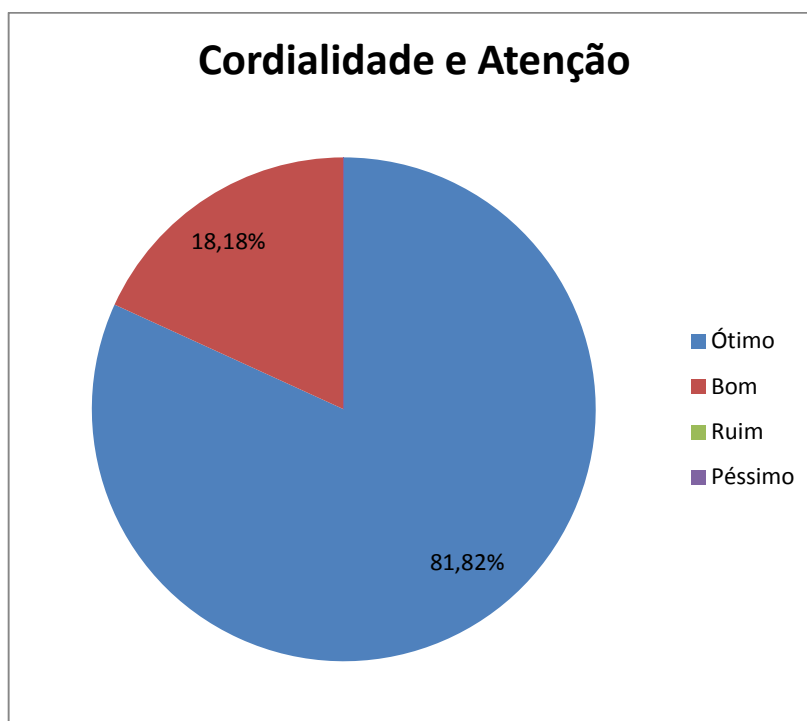


Tabela III.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	9	81,82%
Bom	2	18,18%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	11	100%

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

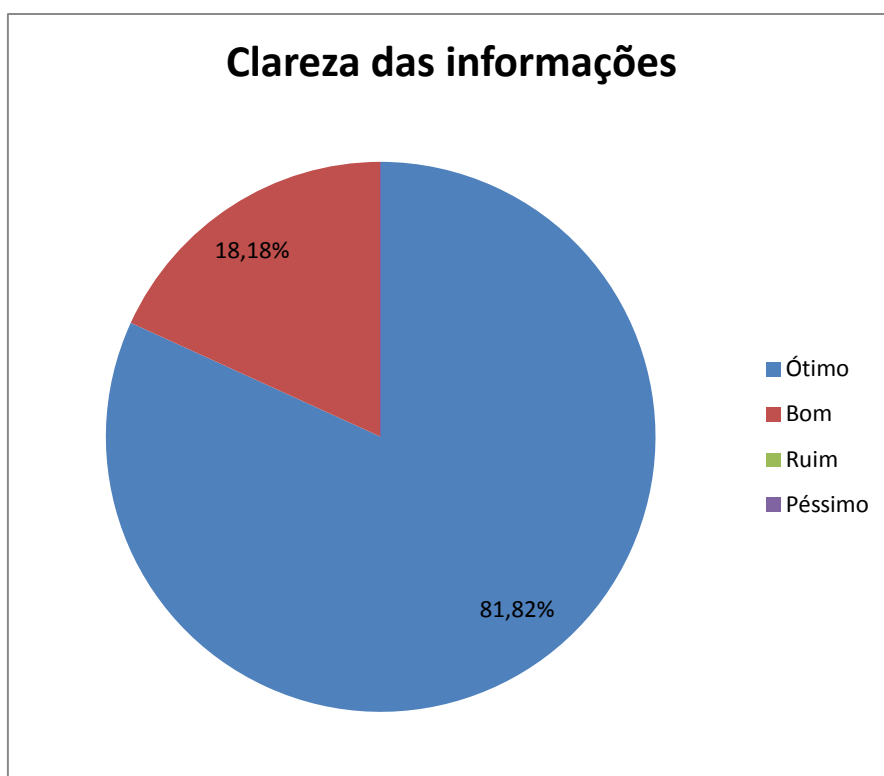


Tabela III.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	8	72,73%
Bom	3	27,27%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	11	100%

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

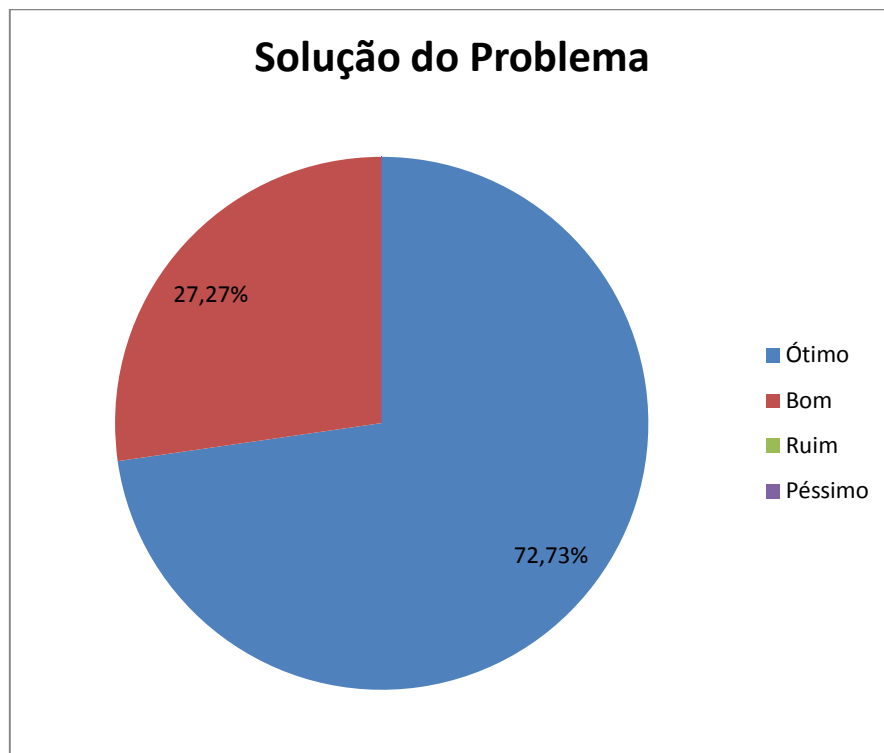


Tabela III.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	7	63,64%
Bom	4	36,36%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	11	100%

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

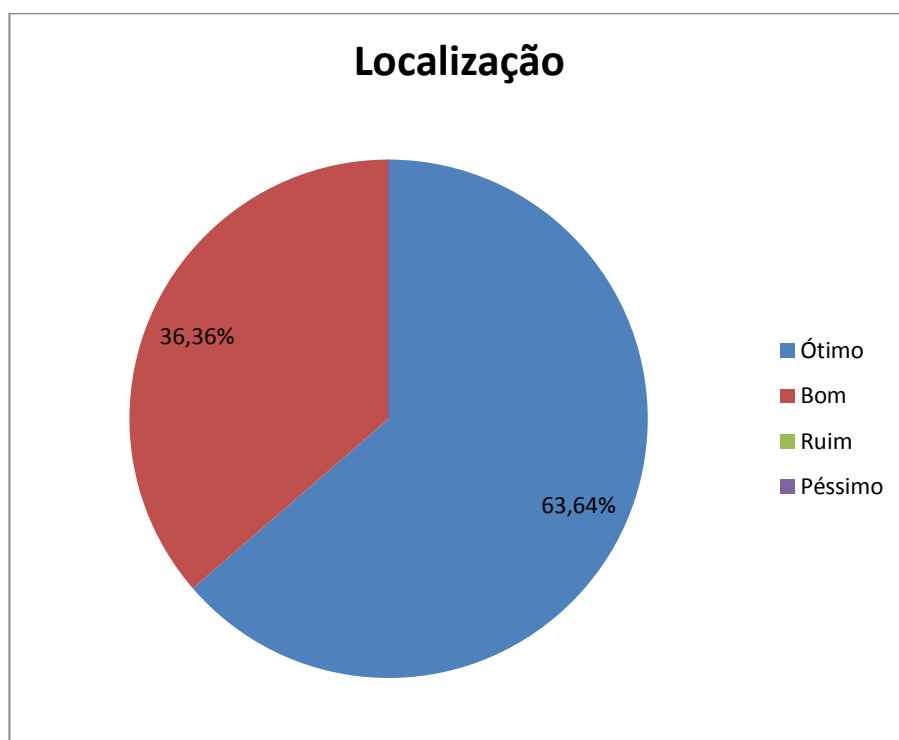


Tabela III.6: Avaliação do cliente
Quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com
deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	18,18%
Bom	7	63,64%
Ruim	1	9,09%
Péssimo	1	9,09%
Total	11	100%

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

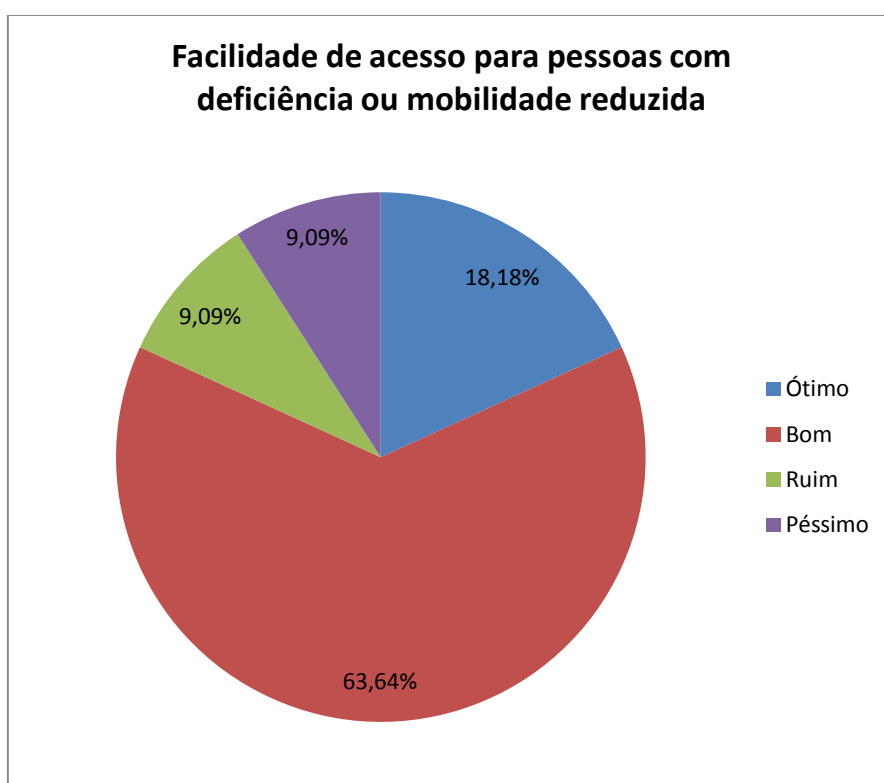


Tabela III.7: Avaliação do cliente quanto a “Instalações, equipamentos e mobiliários”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	3	27,27%
Bom	6	54,55%
Ruim	2	18,18%
Péssimo	0	0,00%
Total	11	100%

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

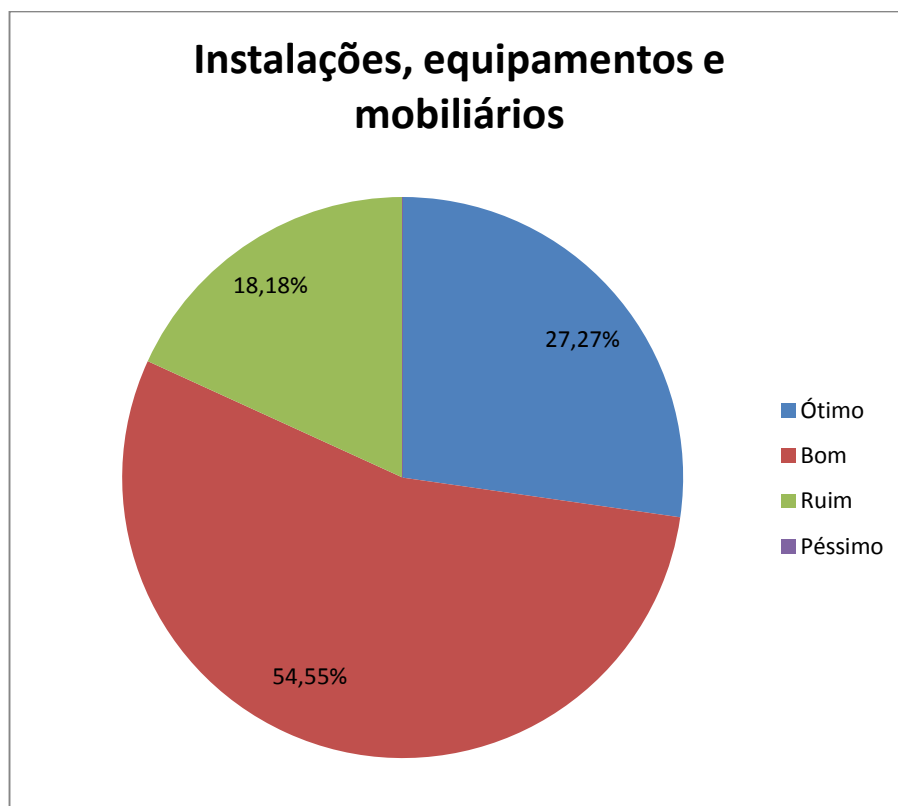


Tabela III.8: Avaliação do cliente quanto a “Tempo de Espera”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	4	36,36%
Bom	6	54,55%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	1	9,09%
Total	11	100%

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

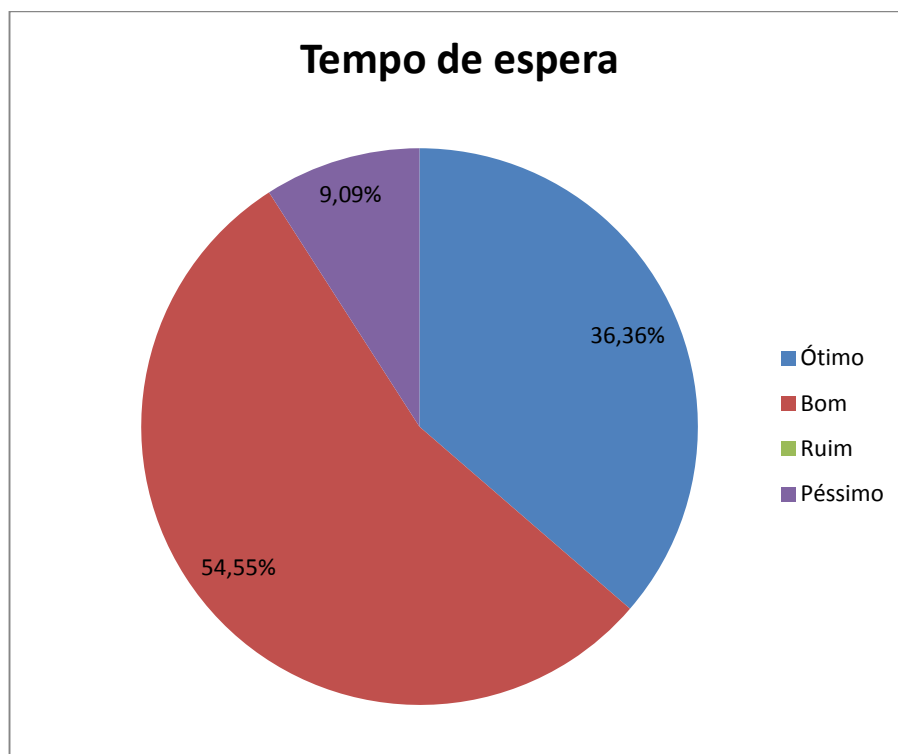


Tabela III.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	6	54,55%
Bom	5	45,45%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	11	100%

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

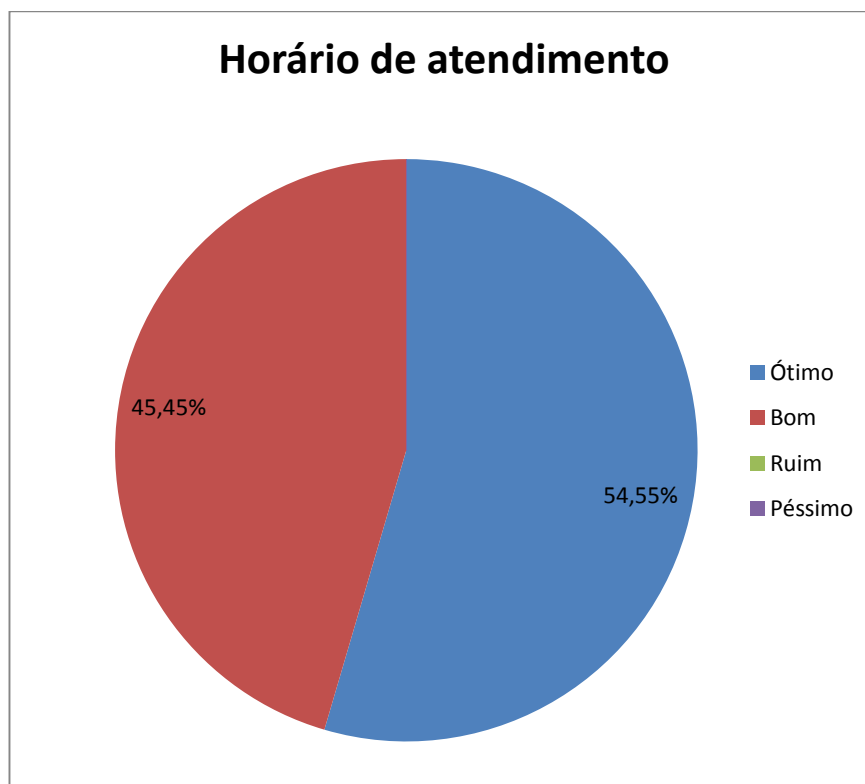
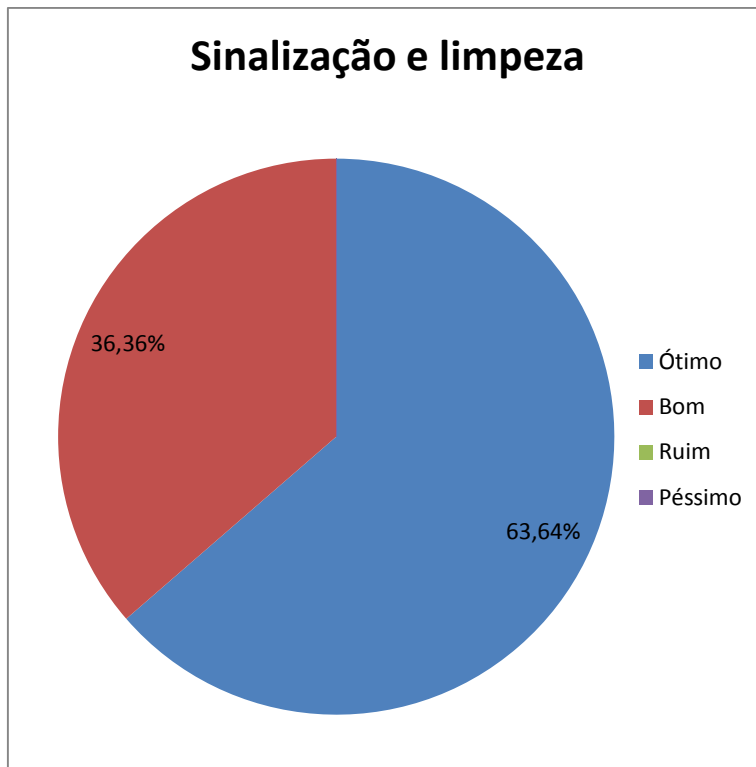


Tabela III.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e Limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	7	63,64%
Bom	4	36,36%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	11	100%

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



2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 94,95%, representando a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações.

No perfil do público que procurou a SJD predominou advogados e/ou parte em processos, correspondendo a 90,91%. A opção outros correspondeu a 9,09%.

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação de 100,00%. A satisfação com o atendimento avalia o contentamento com a “Cordialidade e atenção”, “Clareza das informações” e “Solução do problema”, onde todos os entrevistados demonstraram total satisfação (100% cada quesito).

A satisfação média com as instalações físicas foi de 87,88%. No aspecto instalações físicas são avaliadas a satisfação com “Localização” (onde a mesma obteve índice máximo de satisfação - 100%), “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” e “Instalações e equipamentos”, tendo estes últimos sido julgados “ótimo” ou “bom” por 81,82% dos usuários.

A satisfação média com a organização foi de 96,97%. Neste quesito, foi avaliada a satisfação com a “Sinalização e limpeza” e o “Horário de Atendimento”, onde cada aspecto obteve satisfação total pelos seus usuários; e o “Tempo de espera”, atingindo índice de satisfação de 90,91% dos usuários.

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

Capítulo IV: Pesquisa 03_2016

INTERNET

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	1.156	34,15%
Boa	1.786	52,76%
Ruim	287	8,48%
Péssima	156	4,61%
Total	3.385	100%

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



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

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	2.525	74,59%
Não	860	25,41%
Total	3.385	100 %

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

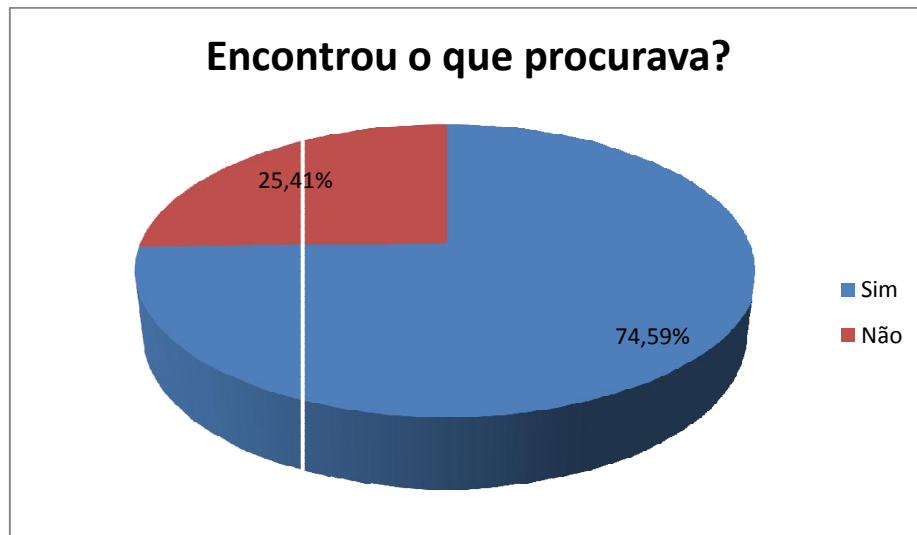


Tabela IV.3: Facilidade de acesso ao serviço

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	2.194	86,86%
Não	332	13,14%
Total	2.526	100,00%

Gráfico IV.3: Facilidade de acesso ao serviço

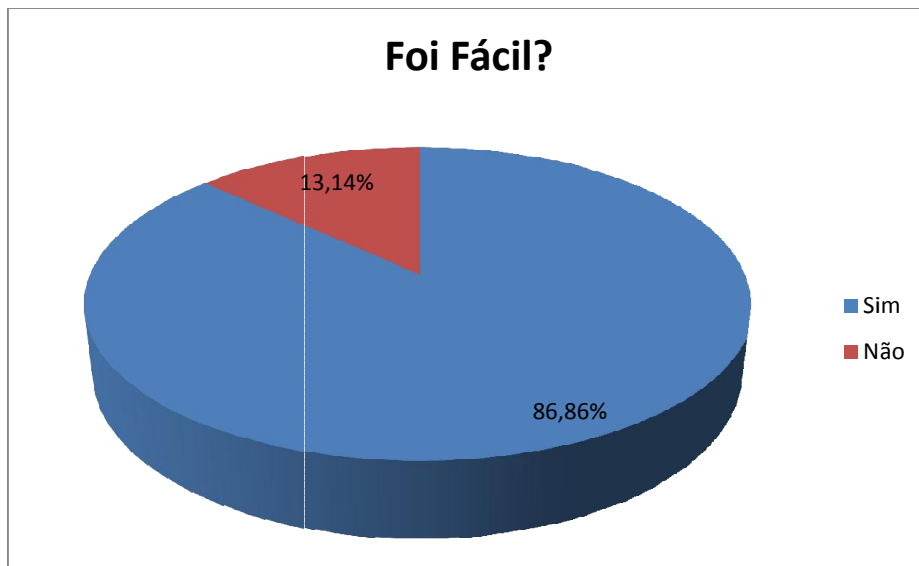


Tabela IV.4: “Qual serviço veio buscar?”

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	156	3,69%
Informações sobre as Eleições	1.734	41,06%
Informações sobre Concursos	86	2,04%
Informações sobre o título	516	12,22%
Informações sobre partidos políticos	289	6,84%
Notícias do TRE-RJ	410	9,71%
Outro	326	7,72%
Serviços Judiciais	606	14,35%
Transparência	100	2,37%
Total	4.223	100 %

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

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

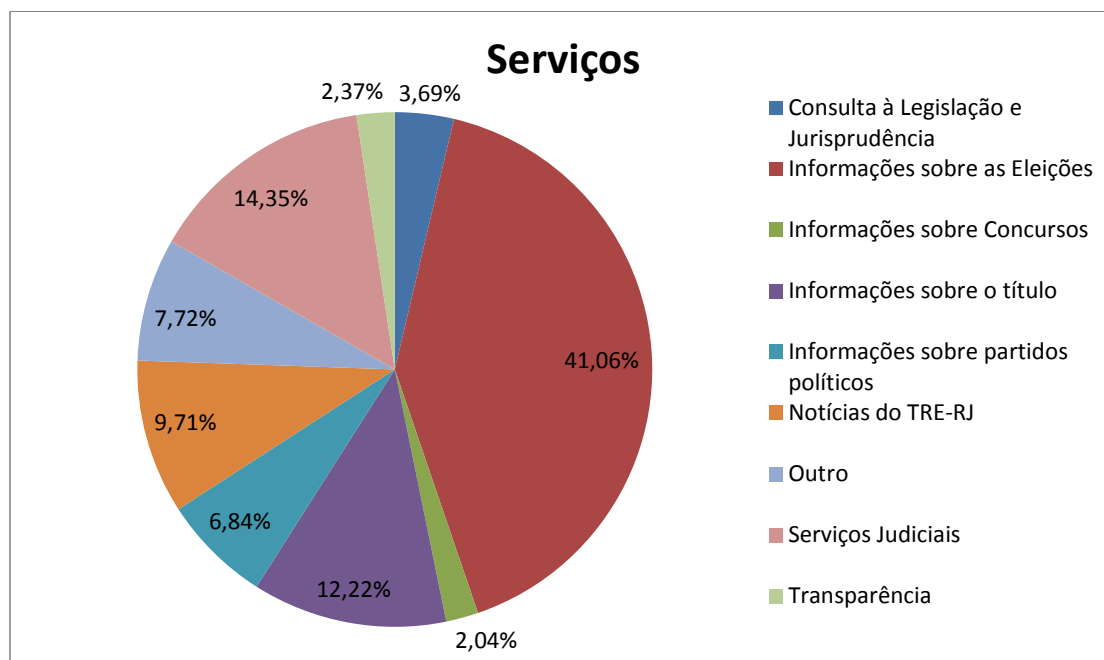
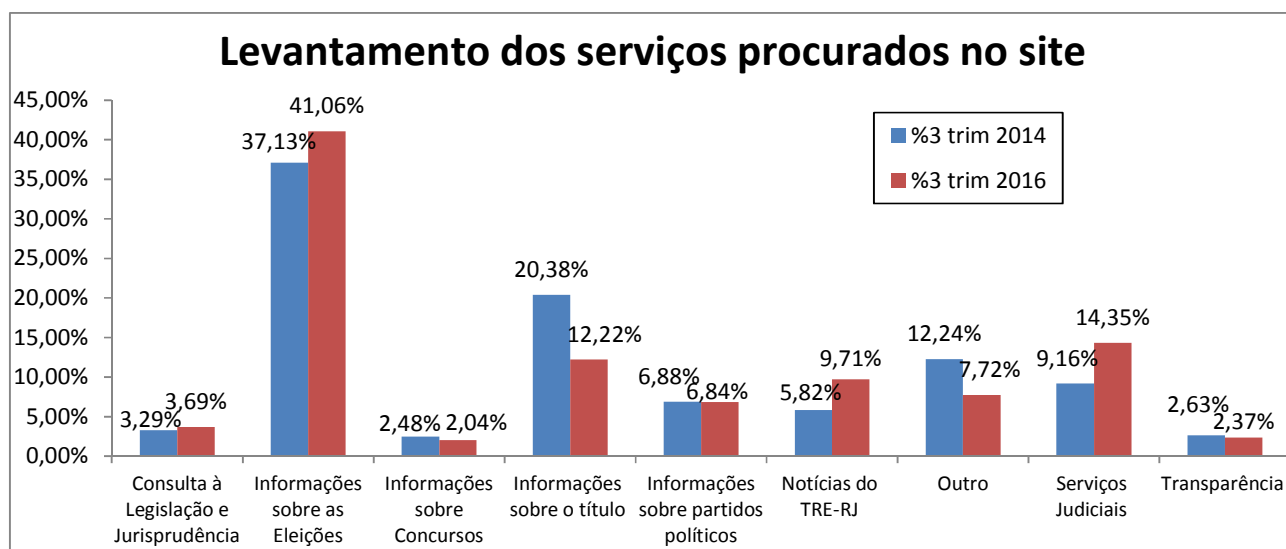


Tabela IV.4: Levantamento dos serviços procurados no site
(Comparativo 2014/2016 – anos eleitorais)

Qual serviço veio buscar?	3 trim 2014	%3 trim 2014	3 trim 2016	%3 trim 2016	Diferença 2014/2016	Diferença 2014/2016 (%)
Consulta à Legislação e Jurisprudência	65	3,29%	156	3,69%	91	140,00%
Informações sobre as Eleições	734	37,13%	1.734	41,06%	1000	136,24%
Informações sobre Concursos	49	2,48%	86	2,04%	37	75,51%
Informações sobre o título	403	20,38%	516	12,22%	113	28,04%
Informações sobre partidos políticos	136	6,88%	289	6,84%	153	112,50%
Notícias do TRE-RJ	115	5,82%	410	9,71%	295	256,52%
Outro	242	12,24%	326	7,72%	84	34,71%
Serviços Judiciais	181	9,16%	606	14,35%	425	234,81%
Transparência	52	2,63%	100	2,37%	48	92,31%
Total	1.977	100%	4.223	100 %	2.246	114%



A tabela e gráfico acima demonstram a distribuição dos serviços procurados no segundo trimestre do ano de 2016 em comparação com o mesmo período de 2014, observando que ambos foram anos eleitorais. A pesquisa foi aderida por 4.223 eleitores, notando um expressivo aumento de 114% comparado ao ano de 2014. Levando em consideração o aumento da adesão da pesquisa, nota-se que a opção “Serviços Judiciais” obteve um aumento significativo comparado ao ano eleitoral anterior, assim como “Informações sobre as Eleições” e “Notícias do TRE-RJ”. Todavia, as “Informações sobre o título” e a opção “Outros” foram as que obtiveram uma queda no percentual relativo.

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET

A pesquisa da Internet ficou disponível de 1º de setembro de 2016 a 30 de setembro de 2016.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 441.658 visitas. A pesquisa foi oferecida a 44.166 usuários (10% das visitas), dos quais 3.385 responderam efetivamente.

A pesquisa com o público da Internet foi avaliada como satisfatória (respostas “ótimo” ou “bom”) por 86,91% dos respondentes.

Os usuários em busca de informações sobre as Eleições representaram cerca de 41% das visitas, enquanto que a busca de informações sobre Serviços Judiciais e Informações sobre o Título Eleitoral obteve percentual médio em torno de 14% e 12%, respectivamente.

Anexo II: Tabelas e Questionários

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

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

Tabela II.2 Cartórios selecionados e respectivos polos

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

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

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

Polo	Zona	Número de questionários
ANGRA DOS REIS	57	4
ANGRA DOS REIS	147	14
ARARUAMA	146	19
ARARUAMA	181	19
BANGU	233	14
BANGU	235	15
BARRA DA TIJUCA	9	24
BARRA DA TIJUCA	179	29
BARRA MANSA	203	5
BELFORD ROXO	155	-
CAMPOS DOS GOYTACAZES	35	22
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	14
DEL CASTILHO	214	14
DEL CASTILHO	216	14
DUQUE DE CAXIAS	66	23
DUQUE DE CAXIAS	194	12
HONÓRIO GURGEL	15	18
HONÓRIO GURGEL	210	6
ITABORAÍ	63	9
ITABORAÍ	149	19
ITAPERUNA	73	8
ITAPERUNA	141	8
JARDIM BOTÂNICO	3	17
JARDIM BOTÂNICO	163	17
JARDIM BOTÂNICO	166	17
MACAÉ	254	17
MACAÉ	255	-
MADUREIRA	176	16
MADUREIRA	189	17
NILÓPOLIS	221	18
NITERÓI	72	12
NITERÓI	114	12
NOVA FRIBURGO	64	9
NOVA FRIBURGO	222	9
NOVA IGUAÇU	156	12
NOVA IGUAÇU	158	-
OLARIA	191	20
OLARIA	192	20
PETRÓPOLIS	28	18
PETRÓPOLIS	227	18

QUEIMADOS	138	9
SANTA CRUZ	240	20
SANTA CRUZ	241	-
SANTA CRUZ	244	20
SÃO GONÇALO	69	17
SÃO GONÇALO	135	-
SÃO GONÇALO	197	17
SÃO JOÃO DE MERITI	46	12
SÃO JOÃO DE MERITI	145	12
SAÚDE	1	-
SAÚDE	204	7
VOLTA REDONDA	56	14
VOLTA REDONDA	58	6

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

() ZE _____ () CAE () SJD

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

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

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

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

Deixe sua sugestão, crítica ou elogio:

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

Figura II.2 – Questionário utilizado pesquisa INTERNET

1. Como você avalia sua visita hoje?

☒ Ótima

☐ Boa

☐ Ruim

☐ Péssima

2. Qual serviço veio buscar?

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

Qual?

3. Conseguiu a informação desejada?

☒ Sim

☐ Não

Foi fácil?

☐ Sim

☐ Não

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.

Rio de Janeiro, 16 de dezembro de 2016.

Claudeci Elias Siqueira de Oliveira