



Relatório da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro nº 03 - 2017

Rio de Janeiro, outubro de 2017
Assessoria de Planejamento Estratégico - ASPLAN
asplan@tre-rj.jus.br



SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ.....	4
1 OBJETIVO DA PESQUISA.....	4
2 APRESENTAÇÃO.....	4
3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS	5
3.1 DESENHO AMOSTRAL	5
4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS	6
4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA	6
4.2 ENTRADA DE DADOS	6
4.3 TRATAMENTO DOS DADOS.....	7
4.4 TABULAÇÃO	7
5 PERÍODO DE APLICAÇÃO	7
6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	7
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS	8
CAPÍTULO II: PESQUISA 03_2017 ZE	10
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS.....	10
2 RESULTADOS POR POLO.....	21
3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS.....	22
CAPÍTULO III: PESQUISA 03_2017 SJD	23
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA.....	23
2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA.....	33
CAPÍTULO IV: PESQUISA 03_2017 INTERNET.....	34
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET	34
2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET	39
ANEXO I: TABELAS E QUESTIONÁRIOS.....	40
ANEXO II: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO.....	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 (ZE), Secretaria Judiciária (SJD) e *Internet*;
- Anexo I – apresenta as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários, integrantes ou não da amostra selecionada, preenchidos nas zonas eleitorais e no atendimento processual da Secretaria Judiciária (SJD);
- Anexo II – apresenta os cartórios sorteados, o quantitativo de formulários definidos por zona eleitoral e polo, o quantitativo de formulários, por zona eleitoral, que fizeram parte da amostra e os questionários utilizados nas zonas eleitorais e internet.

No trimestre em questão, a Central de Atendimento ao Eleitor – 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 e nos balcões de atendimento da Secretaria Judiciária, conforme modelo constante nas figuras II.1 do anexo I. Os referidos formulários ficaram disponíveis a todos os usuários externos que buscaram algum serviço naquelas unidades no período de aplicação.

O questionário possui 1 item para identificação do cliente externo, 9 questões de múltipla escolha para avaliação da satisfação e 1 campo destinado a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários. As 9 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 I. 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 o usuário foi 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 (ZE), da Secretaria Judiciária (SJD) e da *Internet*.

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

O TRE-RJ adota a divisão por polos, agrupando as zonas eleitorais por região geográfica. O Estado é, portanto, dividido em 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.1 do anexo I, 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.2 do anexo I 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 I, 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 2017 e os respectivos polos encontram-se descritos na tabela II.2 do anexo I.

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.3 do anexo II.

Para o público da Secretaria Judiciária, onde a população é flutuante e o público respondente é infinitamente menor dificultando a definição de uma amostra adequada, 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 Assessoria de Planejamento Estratégico e Gestão (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 são desconsiderados e o cliente externo é 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 01 de setembro e 29 de setembro.

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, 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

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O resultado geral apresentou índice satisfatório superior a 94%. Das 8.557 respostas dadas a pesquisa, 8.107 apresentou resultado "ótimo" ou "bom", o que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 94,74%. 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. Os atendidos mais satisfeitos foram os da SJD (100%), seguido pelo público das zonas eleitorais (95,04%), e, por último, os usuários da internet (91,38%).

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

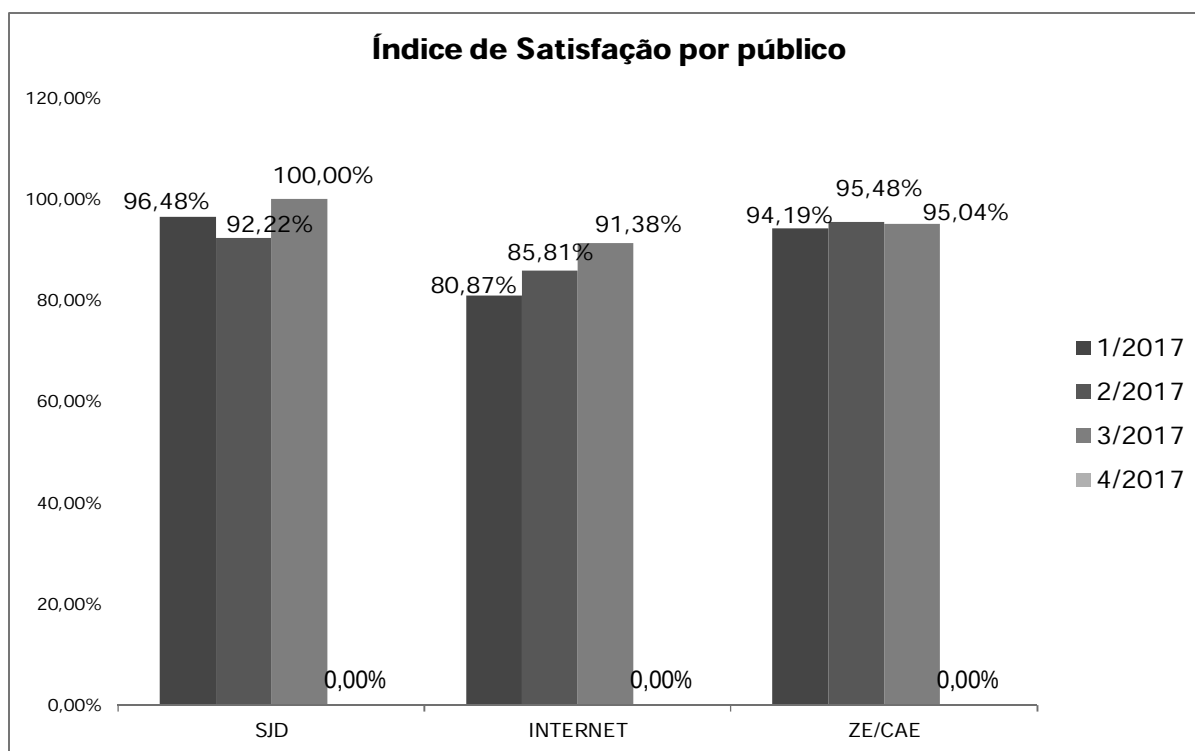
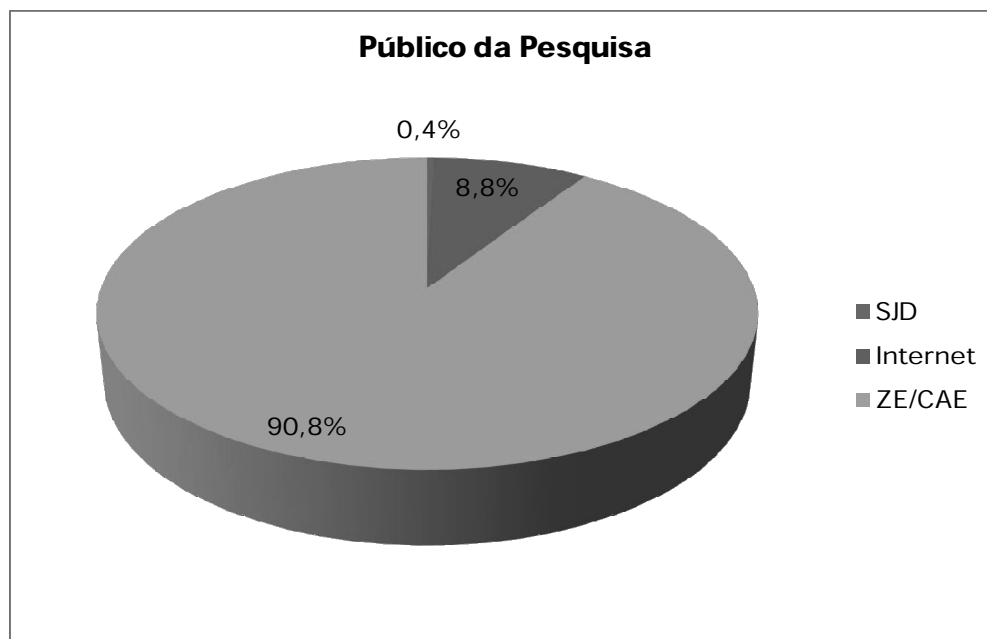


Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. De sua análise, é possível identificar que as respostas das zonas eleitorais representam 90,8% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Capítulo II: Pesquisa 03_2017 ZE

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

Tabela II.1: Qualificação do cliente externo das ZEs

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	848	98,26%
Parte	9	1,04%
Partido	1	0,12%
Candidato	4	0,46%
Outros	4	0,12%
Total	863	100,00%

Gráfico II.1: Público atendido



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	747	86,56%
Bom	112	12,98%
Ruim	4	0,46%
Péssimo	0	0,00%
Total	863	100%

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

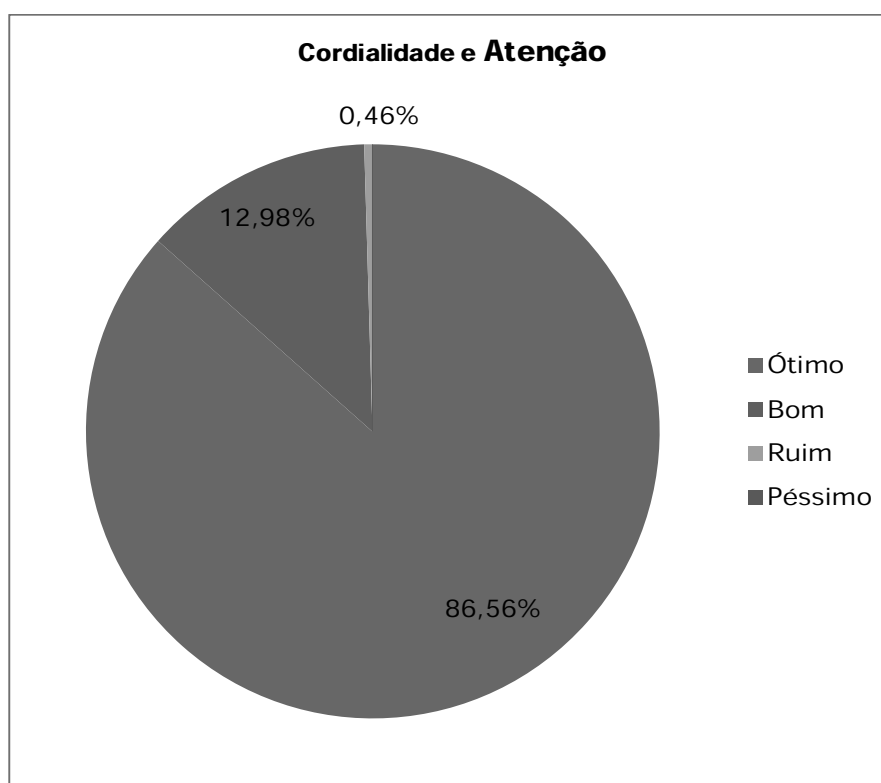


Tabela II.3: Avaliação do cliente quanto a "Clareza das informações"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	725	84,01%
Bom	135	15,64%
Ruim	2	0,23%
Péssimo	1	0,12%
Total	863	100%

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

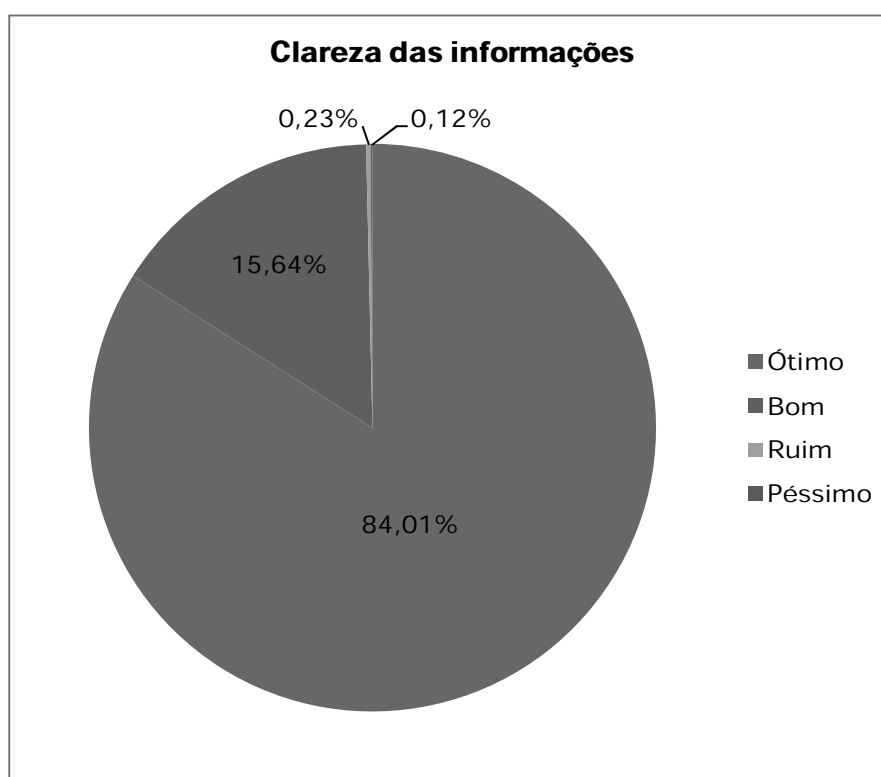


Tabela II.4: Avaliação do cliente quanto a "Solução do problema"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	732	84,82%
Bom	126	14,60%
Ruim	3	0,35%
Péssimo	2	0,23%
Total	863	100%

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

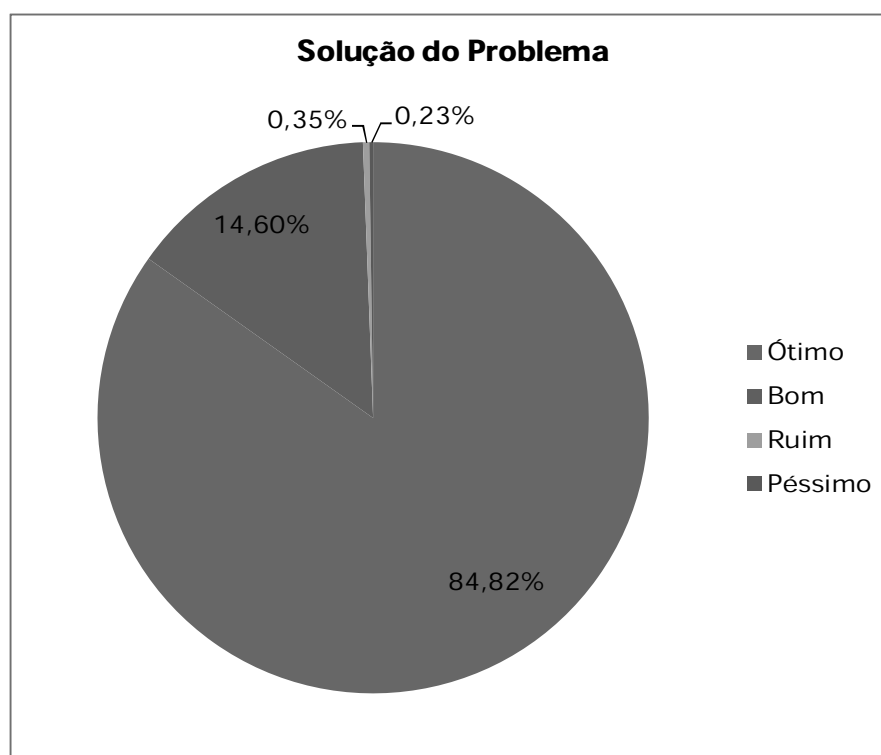


Tabela II.5: Avaliação do cliente quanto a "Localização"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	455	52,73%
Bom	350	40,56%
Ruim	42	4,87%
Péssimo	16	1,85%
Total	863	100%

Gráfico II.5: Avaliação do cliente quanto a "Localização"

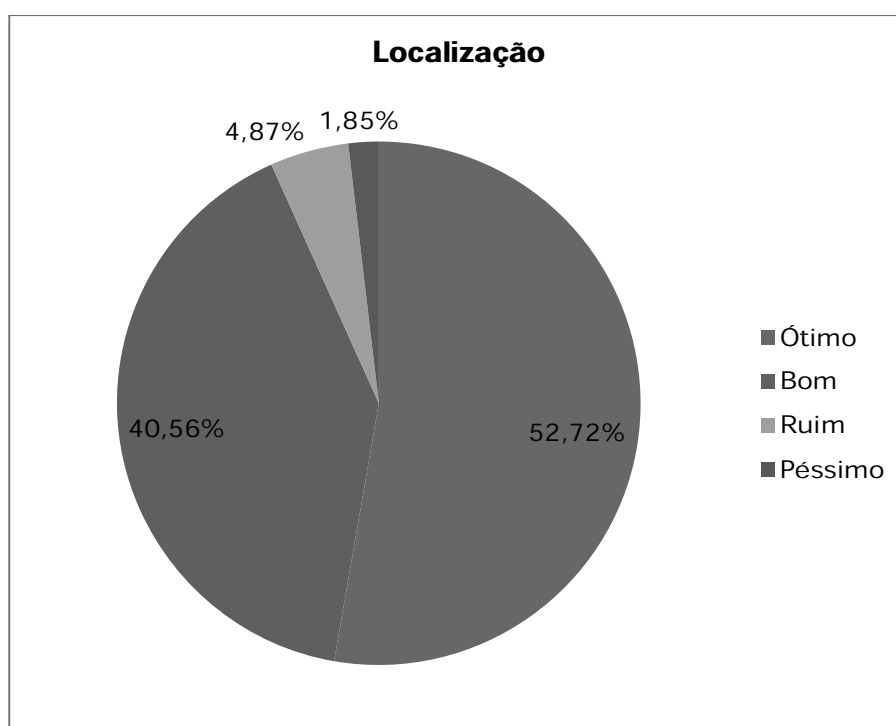


Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	399	46,23%
Bom	317	36,73%
Ruim	90	10,43%
Péssimo	57	6,6%
Total	863	100%

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

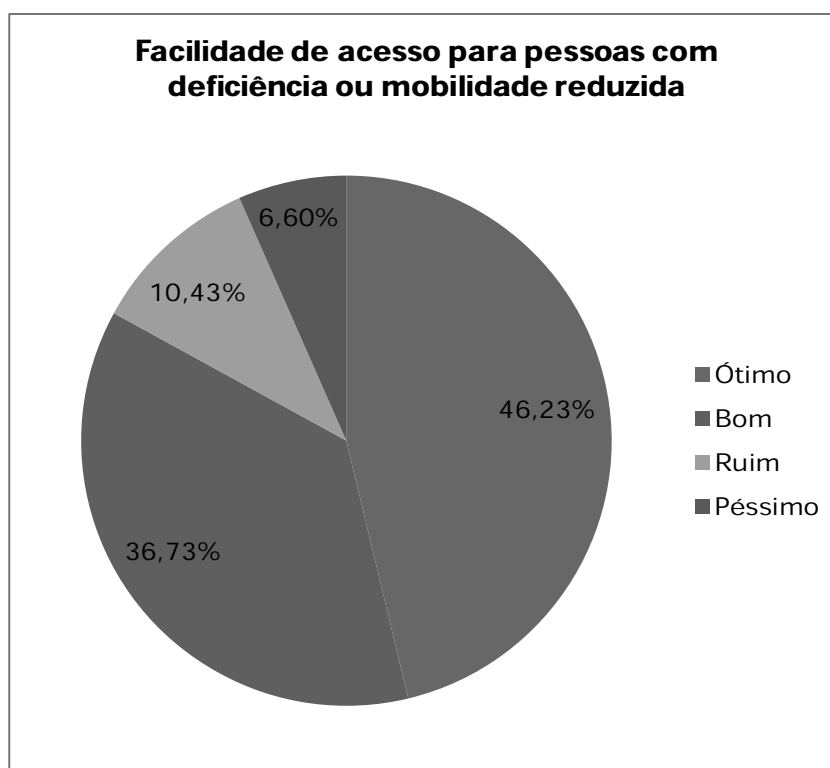


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto a "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	420	48,67%
Bom	360	41,71%
Ruim	67	7,76%
Péssimo	16	1,85%
Total	849	100%

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

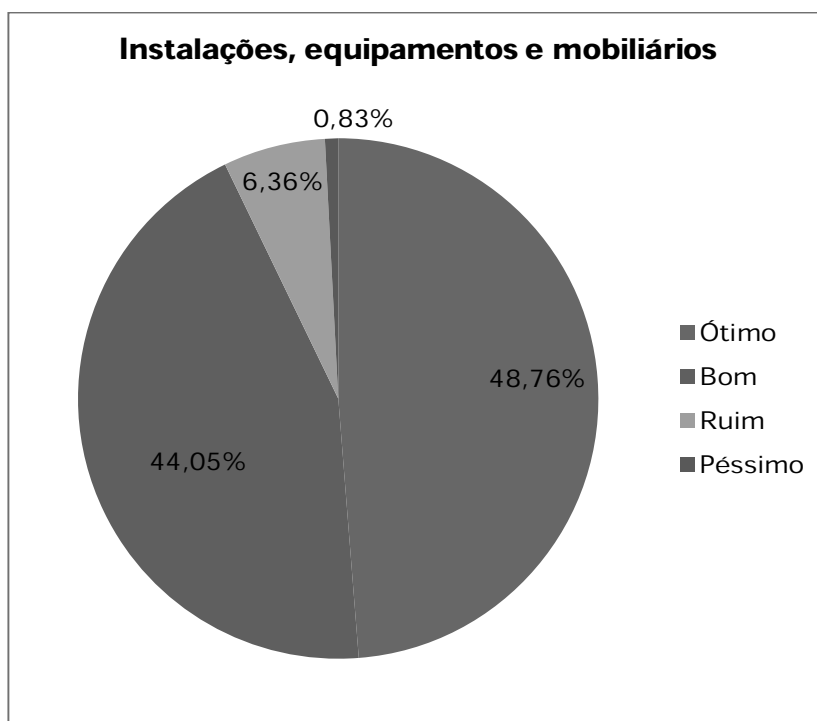


Tabela II.8: Avaliação do cliente quanto a "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	638	73,93%
Bom	210	24,33%
Ruim	13	1,51%
Péssimo	2	0,23%
Total	863	100%

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

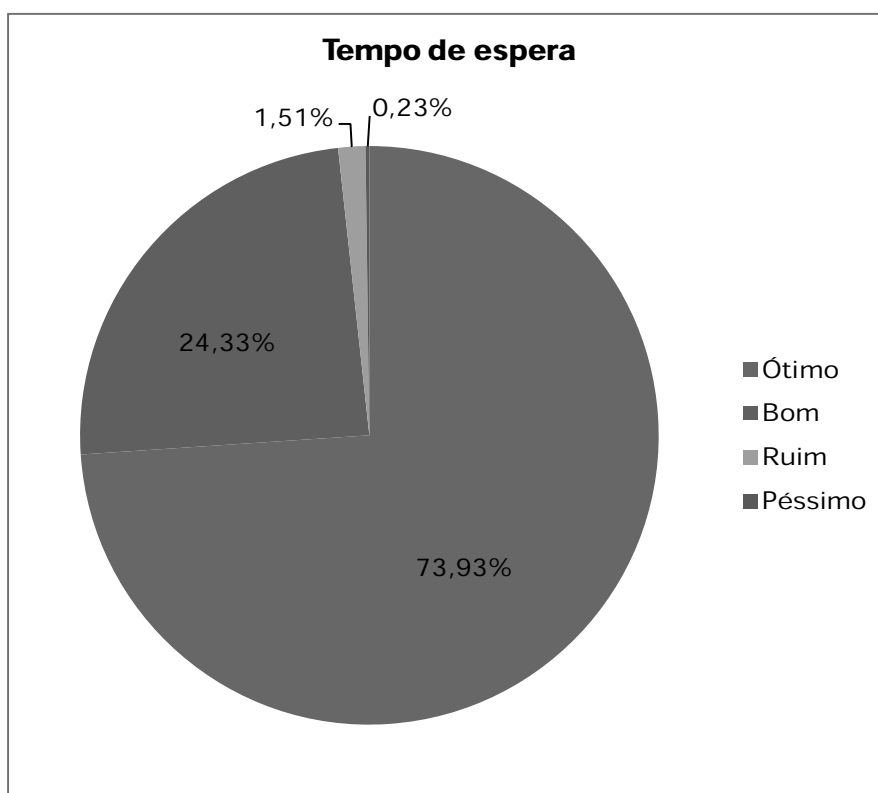


Tabela II.9: Avaliação do cliente quanto a "Horário de atendimento"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	623	72,19%
Bom	199	23,06%
Ruim	33	3,82%
Péssimo	8	0,93%
Total	863	100%

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

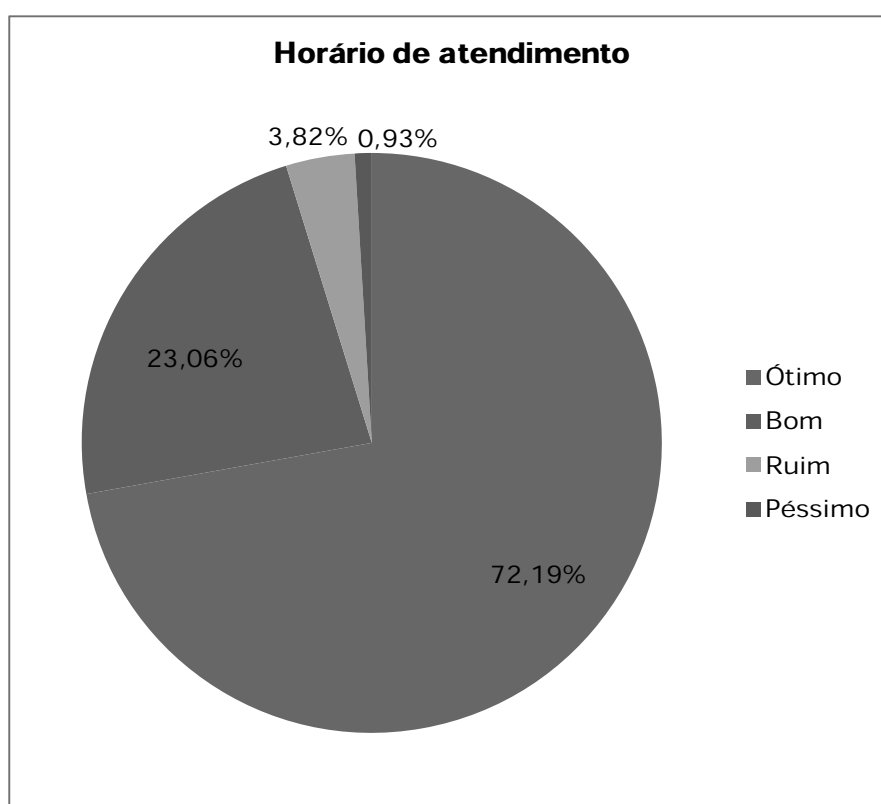
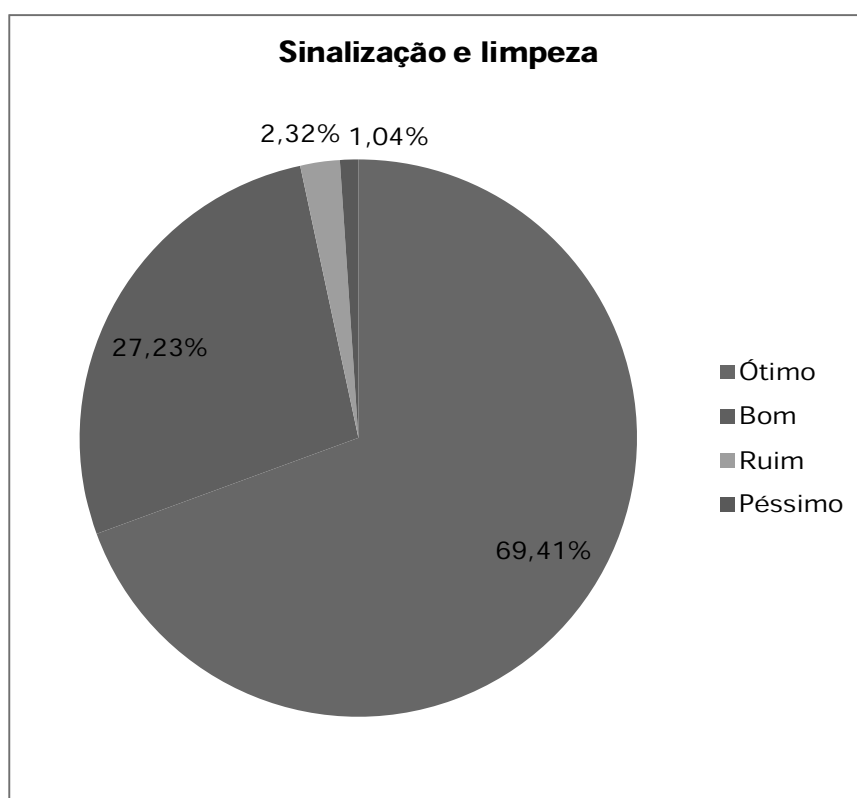


Tabela II.10: Avaliação do cliente quanto a "Sinalização e limpeza"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	599	69,41%
Bom	235	27,23%
Ruim	20	2,32%
Péssimo	9	1,04%
Total	849	100%

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

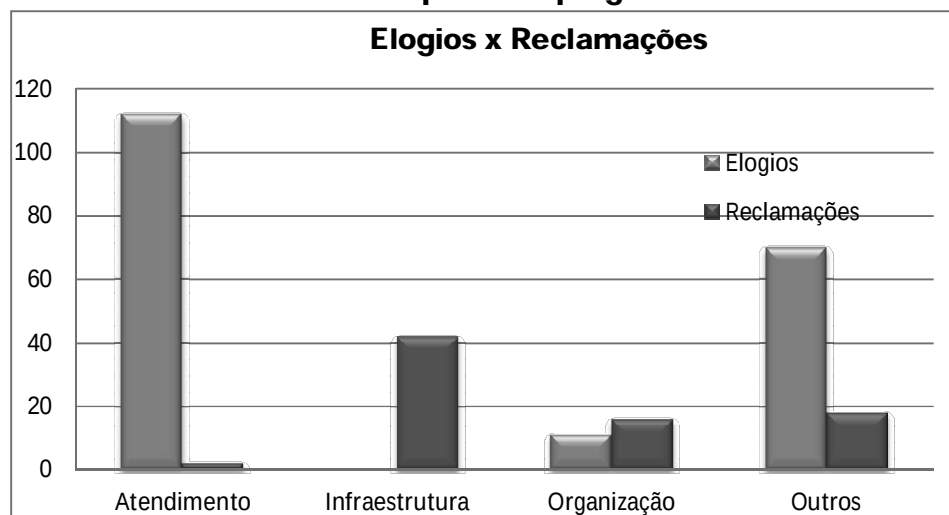


O gráfico e tabela a seguir apresentam as respostas da pergunta aberta, da avaliação dos mesmos fica evidente que os elogios foram bem mais numerosos do que as críticas (71,22%) o que é um ótimo sinal. O atendimento é de longe o item mais elogiado. Representando mais de 40% das respostas à pergunta aberta. O que sem dúvidas merece destaque. No que diz respeito às reclamações, de novo se destaca a infraestrutura, com 15,50% do total de respostas à pergunta aberta.

Tabela IV.6: Respostas à pergunta aberta

Classificação da resposta	fi	fi%
EA - Elogio de atendimento	112	41,33%
EI - Elogio de Infraestrutura	0	0,00%
EO - Elogio de Organização	11	4,06%
OE - Outros Elogios	70	25,83%
RA - Reclamação de atendimento	2	0,74%
RI - Reclamação de infraestrutura	42	15,50%
RO - Reclamação de organização	16	5,9%
OR - Outras reclamações	18	6,64%
Total	271	100%

Gráfico IV.6: Respostas à pergunta aberta



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 do Capítulo I.

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.

Tabela II.12: Satisfação Geral por Polo

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	96,63%
ARARUAMA	95,18%
BANGU	97,98%
BARRA DA TIJUCA	95,28%
BARRA MANSA	100,00%
BELFORD ROXO	91,88%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	93,19%
DEL CASTILHO	92,06%
DUQUE DE CAXIAS	92,03%
HONÓRIO GURGEL	91,98%
ITABORAÍ	91,25%
ITAPERUNA	99,54%
JARDIM BOTÂNICO	98,68%
MACAÉ	97,62%
MADUREIRA	98,26%
NILÓPOLIS	98,77%
NITERÓI	94,12%
NOVA FRIBURGO	100,00%
NOVA IGUAÇU	97,11%
OLARIA	97,08%
PETRÓPOLIS	96,49%
QUEIMADOS	95,17%
SANTA CRUZ	95,13%
SÃO GONÇALO	89,74%
SÃO JOÃO DE MERITI	96,30%
SAÚDE	98,96%
VOLTA REDONDA	91,83%
Média	95,64%

Considerando que a satisfação média geral dos polos atingiu 95,64%, valor calculado a partir do percentual médio de todos os polos, é importante notar que o polo "São Gonçalo" obteve o índice de satisfação mais baixo entre os demais (89,74%), uma diferença de aproximadamente 6% da média.

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 95,04%, 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 98,26% do público pesquisado.

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação acima dos 99,54%. A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a "Cordialidade e Atenção", "Solução do Problema" e "Clareza das Informações", cujos respectivos índices de satisfação superaram os 99%.

A satisfação média com a organização foi de 96,72%. O "Tempo de Espera" alcançou 98,26% da satisfação do usuário. O quesito "Sinalização e limpeza" foi avaliado como bom ou ótimo por 96,64% dos respondentes e o "Horário de Atendimento" foi julgado adequado por 95,25% dos solicitantes de serviços.

A satisfação média com as instalações físicas foi de 88,88%. A "Localização" e as "Instalações, equipamentos e mobiliários" atingiram índices superiores a 90%. Entretanto, a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida" obteve 82,97% de índice de satisfação. Nesse caso, é observável que este aspecto recebeu a pior avaliação em relação aos demais, influenciando negativamente a satisfação média deste quesito.

Capítulo III: Pesquisa 03_2017 SJD

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	1	25,00%
Parte	2	50,00%
Partido	1	25,00%
Candidato	0	0,00%
Outros	0	0,00%
Total	4	100,00%

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

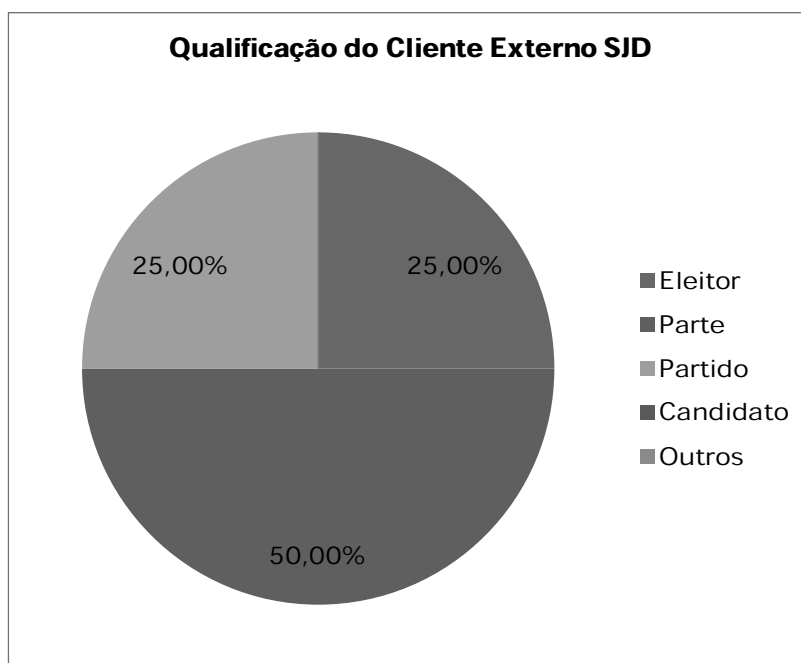


Tabela III.2: Avaliação do cliente quanto a "Cordialidade e atenção"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	4	100,00%
Bom	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	4	100%

Gráfico III.2: Avaliação do cliente quanto a "Cordialidade e atenção"

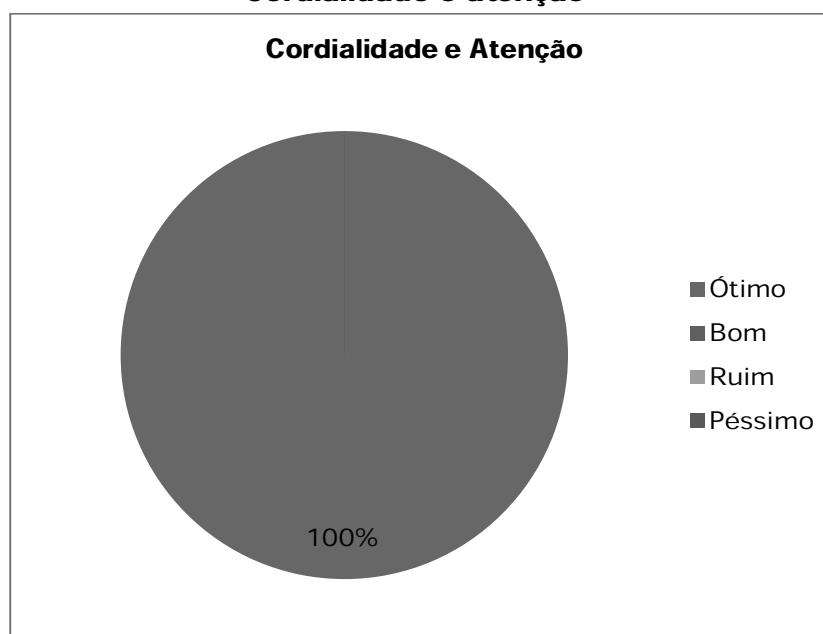


Tabela III.3: Avaliação do cliente quanto a "Clareza das informações"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	3	75,00%
Bom	1	25,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	4	100%

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

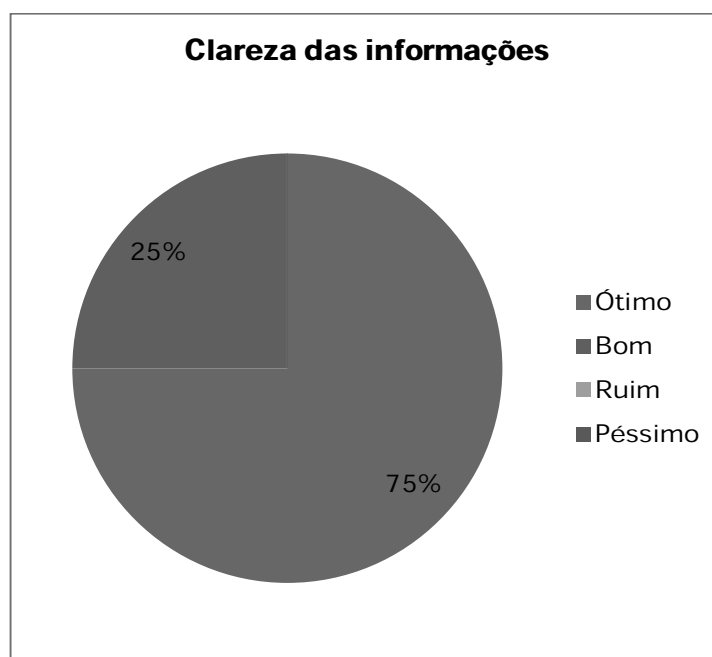


Tabela III.4: Avaliação do cliente quanto a "Solução do problema"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	3	75,00%
Bom	1	25,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	4	100%

Gráfico III.4: Avaliação do cliente quanto a "Solução do problema"

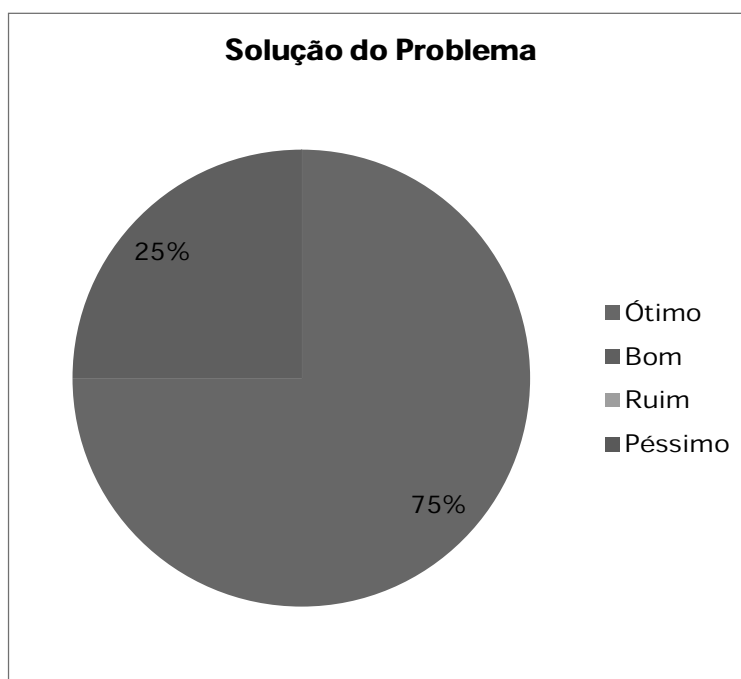


Tabela III.5: Avaliação do cliente quanto a "Localização"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	50,00%
Bom	2	50,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	4	100%

Gráfico III.5: : Avaliação do cliente quanto a "Localização"

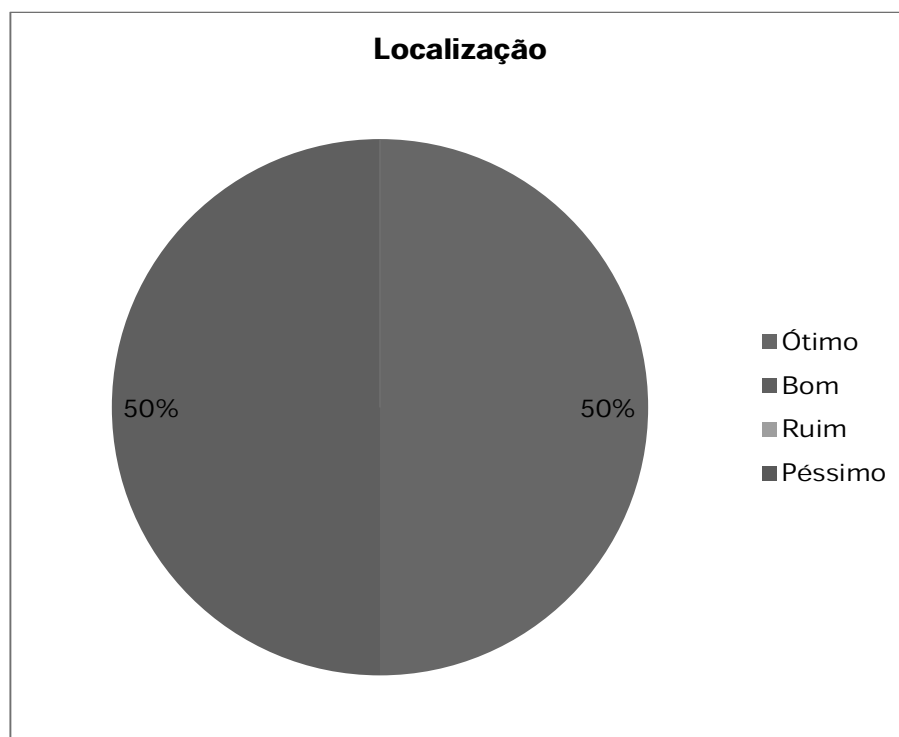


Tabela III.6: Avaliação do cliente quanto a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1	25,00%
Bom	3	75,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	4	100%

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

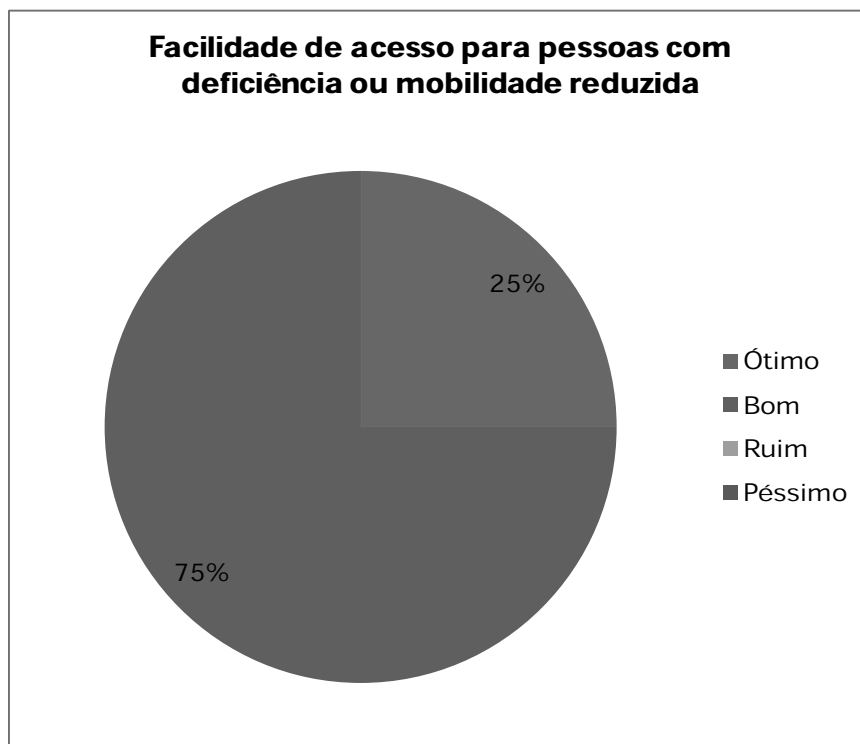


Tabela III.7: Avaliação do cliente quanto a "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	0	40,00%
Bom	4	100,00%
Ruim	0	10,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	4	100%

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

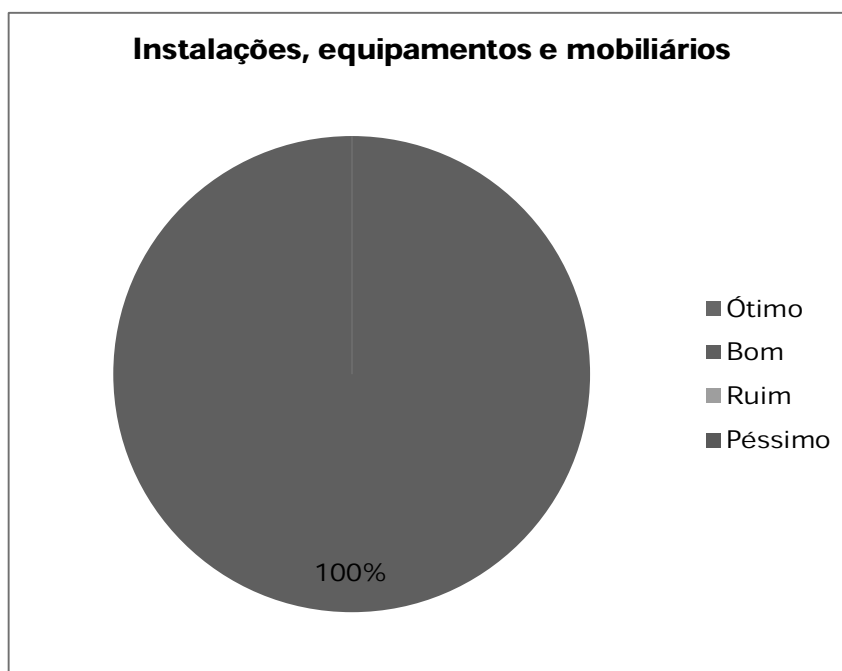


Tabela III.8: Avaliação do cliente quanto a "Tempo de Espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	3	75,00%
Bom	1	25,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	4	100%

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

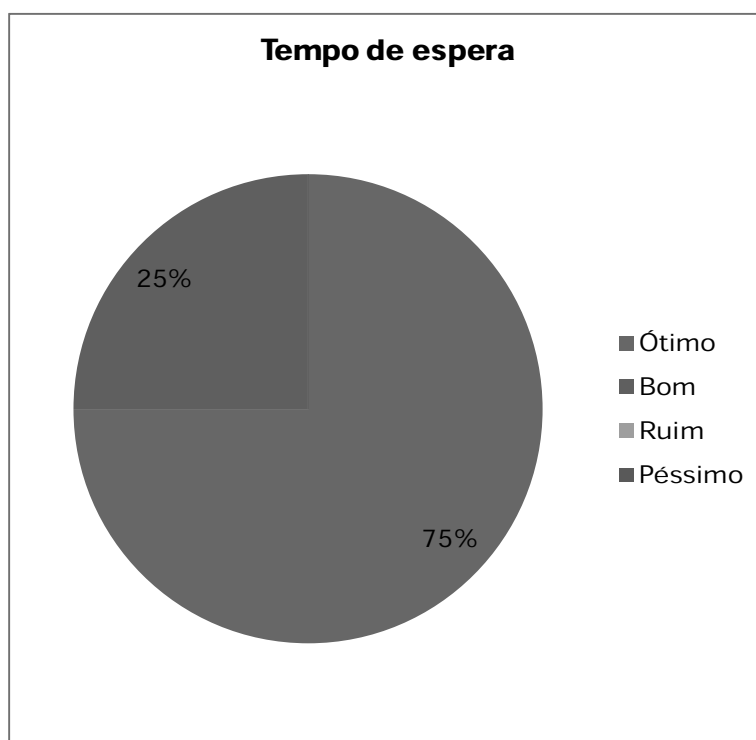


Tabela III.9: Avaliação do cliente quanto a "Horário de atendimento"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	50,00%
Bom	2	50,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	4	100%

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

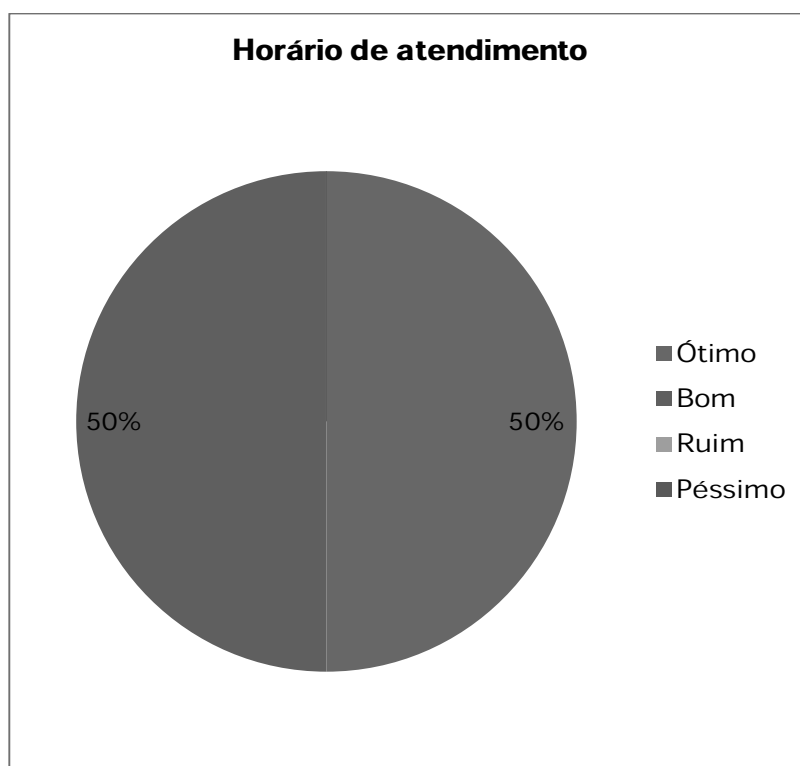
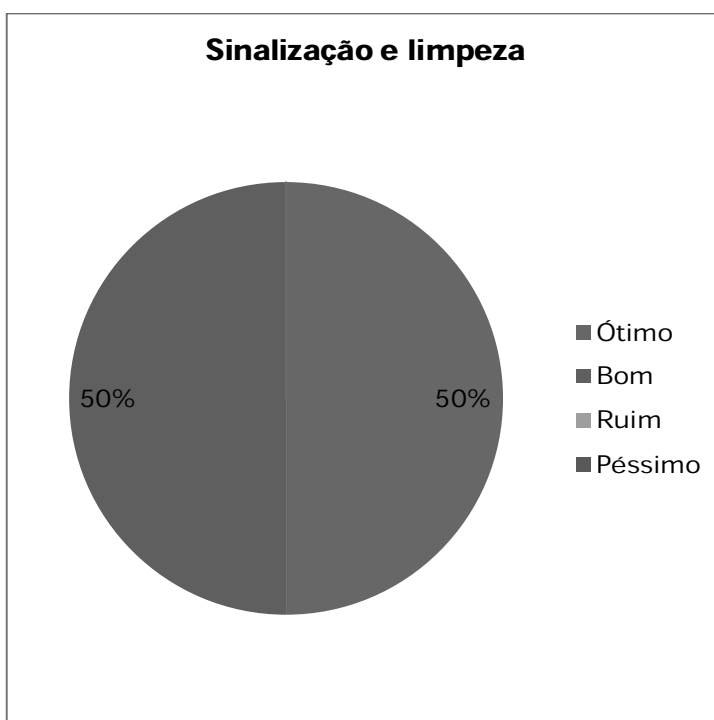


Tabela III.10: Avaliação do cliente quanto a "Sinalização e Limpeza"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	50,00%
Bom	2	50,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	4	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, medida na pesquisa, foi de 100%, 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 50,00% dos entrevistados.

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação de 100%. A satisfação com a "Cordialidade e atenção", "Clareza das informações" e "Solução do problema" foi de 100% para cada um dos três quesitos.

A satisfação média com a organização também foi de 100%. Os quesitos "Sinalização e limpeza", "Horário de Atendimento" e "Tempo de Espera" foram avaliados como bom ou ótimo por 100% dos usuários.

A satisfação média com as instalações físicas também atingiu o índice de 100%. Os quesitos "Localização", "Instalações, equipamentos e mobiliários" e "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida" foram considerados bom ou ótimo por 100% dos clientes externos.

Capítulo IV: Pesquisa 03_2017 INTERNET

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	297	39,99%
Boa	392	51,99%
Ruim	37	4,91%
Péssima	28	3,71%
Total	754	100,00%

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

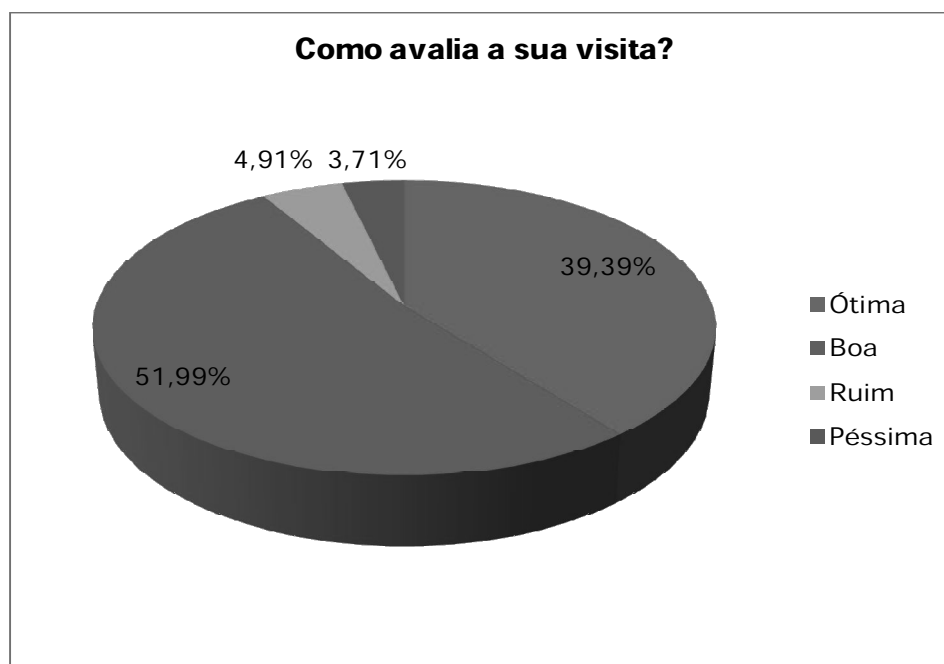


Tabela IV.2: "Encontrou o que procurava?"

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	642	85,15%
Não	112	14,85%
Total	754	100,00%

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

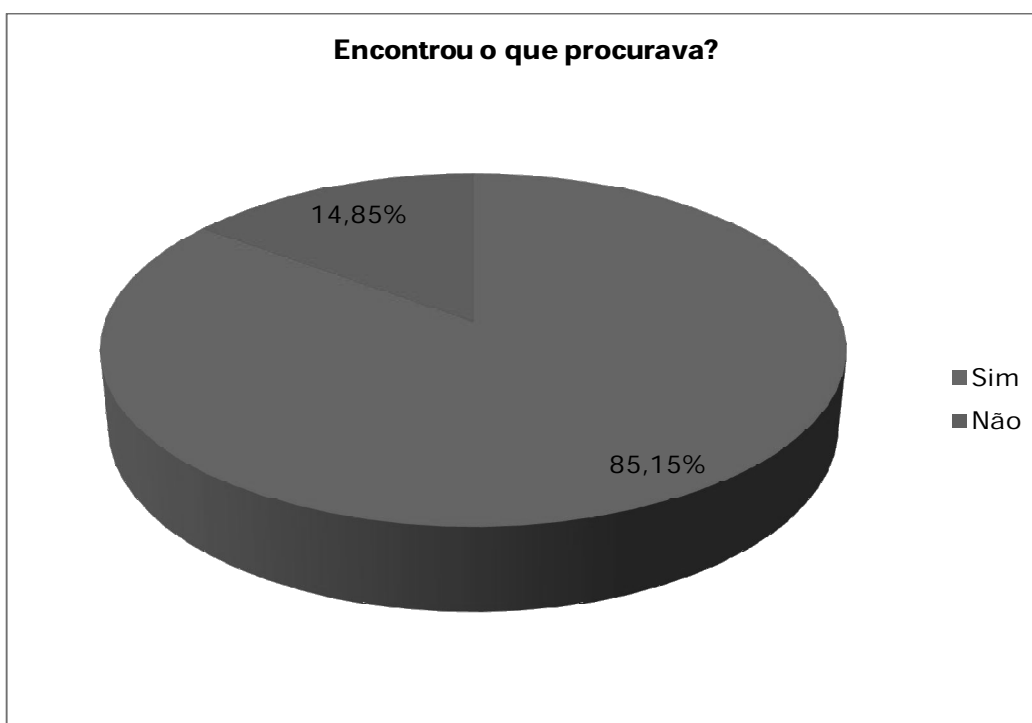


Tabela IV.3: "Facilidade de acesso ao serviço"

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	582	90,65%
Não	60	9,35%
Total	642	100,00%

Gráfico IV.3: "Facilidade de acesso ao serviço"

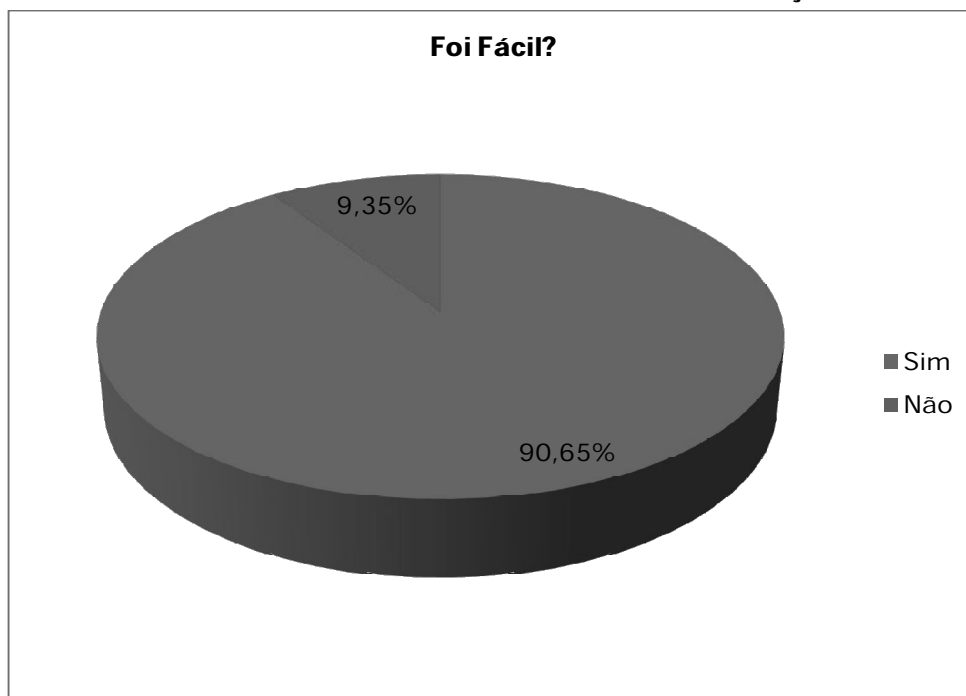
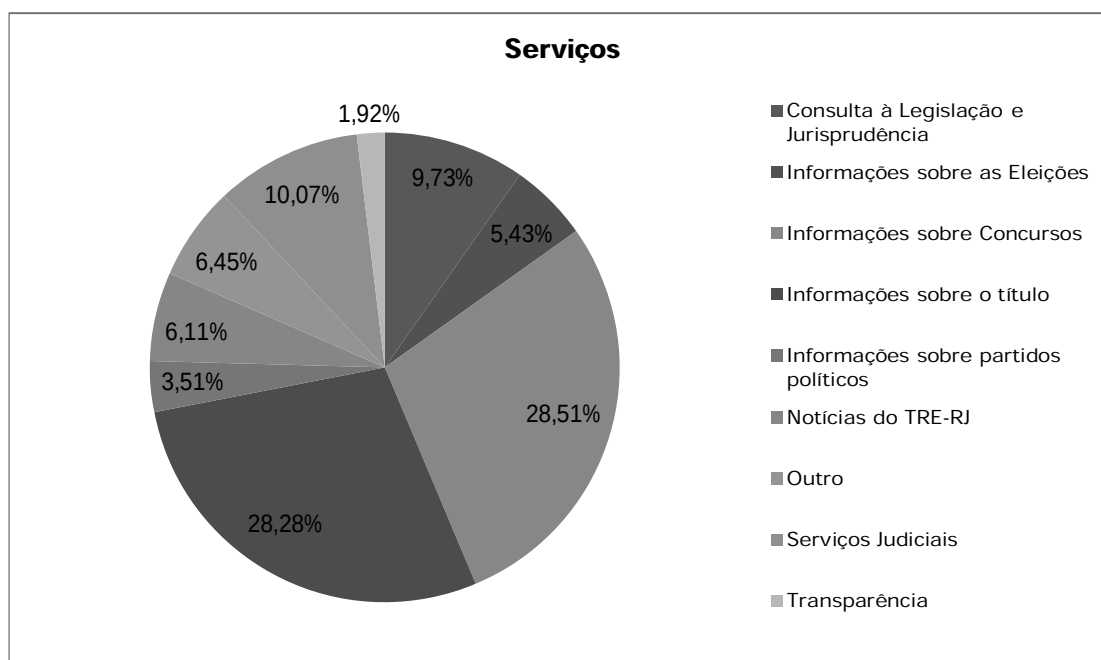


Tabela IV.4: "Qual serviço veio buscar?"

Qual serviço veio buscar?	Frequência	% 3º trim
Consulta à Legislação e Jurisprudência	86	9,73%
Informações sobre as Eleições	48	5,43%
Informações sobre Concursos	252	28,51%
Informações sobre o título	250	28,28%
Informações sobre partidos políticos	31	3,51%
Notícias do TRE-RJ	54	6,11%
Outro	57	6,45%
Serviços Judiciais	89	10,07%
Transparência	17	1,92%
Total	884	100,00%

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

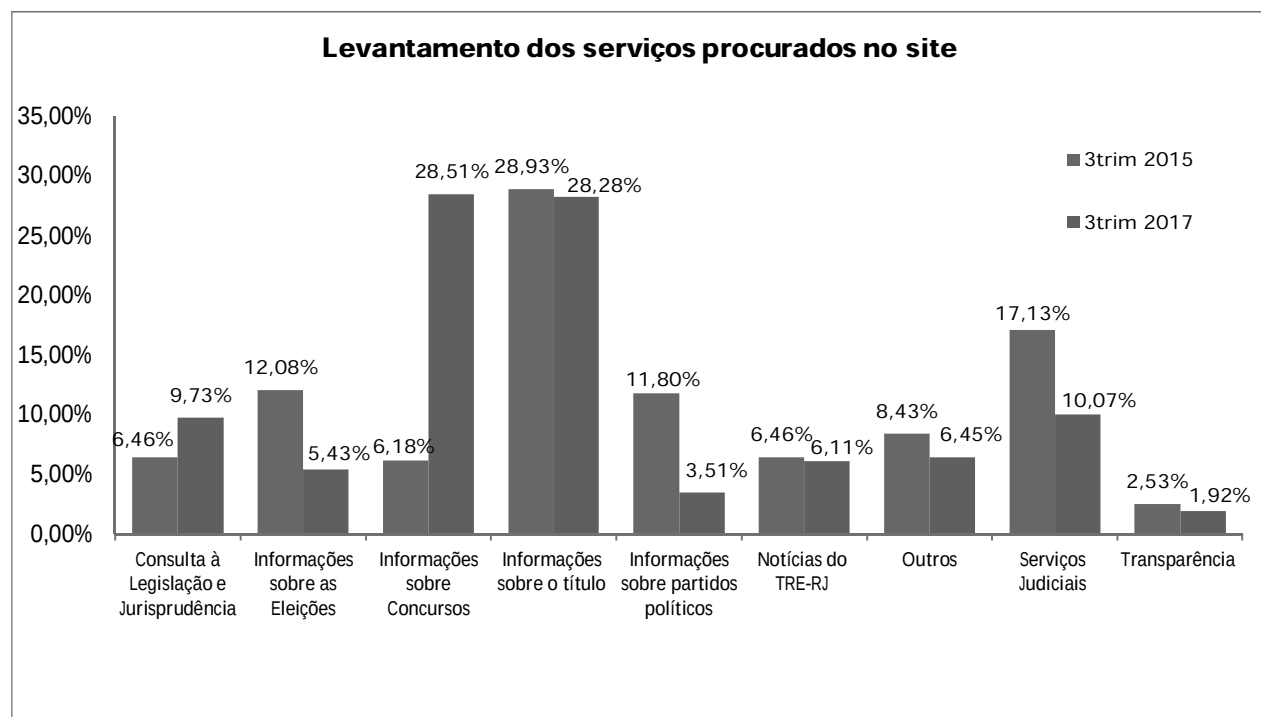
Gráfico IV.4: "Qual serviço veio buscar?"



**Tabela IV.5: Levantamento dos serviços procurados no site
(Comparativo 2015/2017 – anos não eleitorais)**

Qual serviço veio buscar?	3 trim 2015	%3 trim 2015	3 trim 2017	%3 trim 2017	Diferença 2015/2017	Diferença 2015/2017 (%)
Consulta à Legislação e Jurisprudência	23	6,46%	86	9,73%	63	73,26%
Informações sobre as Eleições	43	12,08%	48	5,43%	5	10,42%
Informações sobre Concursos	22	6,18%	252	28,51%	230	91,27%
Informações sobre o título	103	28,93%	250	28,28%	147	58,80%
Informações sobre partidos políticos	42	11,80%	31	3,51%	-11	-35,48%
Notícias do TRE-RJ	23	6,46%	54	6,11%	31	57,41%
Outros	30	8,43%	57	6,45%	27	47,37%
Serviços Judiciais	61	17,13%	89	10,07%	28	31,46%
Transparência	9	2,53%	17	1,92%	8	47,06%
Total	356	100,00%	884	100,00%	528	59,73%

**Gráfico IV.5: Levantamento dos serviços procurados no site
(Comparativo 2015/2017 – anos não eleitorais)**



A tabela e gráfico acima demonstram a distribuição dos serviços procurados no terceiro trimestre do ano de 2017 em comparação com o mesmo período de 2015, observando que ambos foram anos não eleitorais. A pesquisa foi aderida por 2.068 usuários e apresentou um aumento de 148% no total de serviços procurados no site em relação ao terceiro trimestre de 2015.

Nota-se que informações sobre concursos e informações sobre títulos foram os dois serviços mais demandados neste trimestre. O primeiro teve um aumento expressivo em relação a 2015, tal fato pode ser explicado pela realização de um novo concurso em novembro de 2017. Já o segundo, a demanda mais que dobrou em relação ao mesmo período de 2015 apesar de uma pequena redução na demanda relativa.

As opções "Informações sobre Serviços Judiciais", "Informações sobre Partidos Políticos" e "Informações sobre as eleições" foram os serviços que obtiveram uma queda significativa na demanda relativa, o que é considerado normal para o período não eleitoral.

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET

A pesquisa da Internet ficou disponível de 01 de setembro de 2017 a 29 de setembro de 2017. No referido período, a página do Tribunal recebeu 120.782 visitas. A pesquisa foi oferecida a 12.078 usuários (10% das visitas), dos quais 2.068 aceitaram o convite e 754 responderam efetivamente.

A pesquisa com o público da Internet foi avaliada como satisfatória (respostas "ótimo" ou "bom") por 91,38% dos respondentes.

85,15% dos internautas alegaram ter encontrado o que buscava no site, e a partir dessas respostas positivas, 90,65% informaram que a consulta foi fácil.

Os usuários em busca de informações sobre o título e informações sobre concurso público representaram conjuntamente mais de 56% das visitas.

Anexo I: 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	12	24
Araruama	2	19	38
Bangu	2	16	32
Barra da Tijuca	2	26	52
Barra Mansa	1	17	17
Belford Roxo	2	13	26
Campos	2	19	38
Del Castilho	2	14	28
Duque de Caxias	2	23	46
Honório Gurgel	2	12	24
Itaboraí	2	19	38
Itaperuna	2	12	24
Jardim Botânico	3	14	42
Macaé	2	14	28
Madureira	2	16	32
Nilópolis	1	18	18
Niterói	2	17	34
Nova Friburgo	2	9	18
Nova Iguaçu	2	22	44
Olaria	2	19	38
Petrópolis	2	19	38
Queimados	1	23	23
Santa Cruz	3	19	57
São Gonçalo	3	16	48
São João de Meriti	2	12	24
Saúde	2	16	32
Volta Redonda	2	17	34
Total	54		897

Tabela II.2 Cartórios selecionados e respectivos polos

Polo	Zona	MUNICÍPIO
ANGRA DOS REIS	57	PARATY
ANGRA DOS REIS	116	ANGRA DOS REIS
ARARUAMA	62	SAQUAREMA
ARARUAMA	181	IGUABA GRANDE
BANGU	230	RIO DE JANEIRO
BANGU	237	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	119	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	182	RIO DE JANEIRO
BARRA MANSA	203	BARRA MANSA
BELFORD ROXO	152	BELFORD ROXO
BELFORD ROXO	153	BELFORD ROXO
CAMPOS DOS GOYTACAZES	35	SÃO FIDÉLIS
CAMPOS DOS GOYTACAZES	37	SÃO JOÃO DA BARRA
DEL CASTILHO	168	RIO DE JANEIRO
DEL CASTILHO	207	RIO DE JANEIRO
DUQUE DE CAXIAS	66	DUQUE DE CAXIAS
DUQUE DE CAXIAS	127	DUQUE DE CAXIAS
HONÓRIO GURGEL	210	RIO DE JANEIRO
HONÓRIO GURGEL	217	RIO DE JANEIRO
ITABORAÍ	104	ITABORAÍ
ITABORAÍ	148	MAGÉ
ITAPERUNA	34	SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA
ITAPERUNA	97	CAMBUCI
JARDIM BOTÂNICO	5	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	16	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	211	RIO DE JANEIRO
MACAÉ	50	CASIMIRO DE ABREU
MACAÉ	255	QUISSAMÃ
MADUREIRA	176	RIO DE JANEIRO
MADUREIRA	220	RIO DE JANEIRO
NILÓPOLIS	221	NILÓPOLIS
NITERÓI	142	NITERÓI
NITERÓI	143	NITERÓI
NOVA FRIBURGO	26	NOVA FRIBURGO
NOVA FRIBURGO	42	BOM JARDIM
NOVA IGUAÇU	157	NOVA IGUAÇU
NOVA IGUAÇU	250	NOVA IGUAÇU
OLARIA	162	RIO DE JANEIRO
OLARIA	192	RIO DE JANEIRO
PETRÓPOLIS	40	TRÊS RIOS
PETRÓPOLIS	227	PETRÓPOLIS



QUEIMADOS	225	SEROPÉDICA
SANTA CRUZ	120	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	241	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	246	RIO DE JANEIRO
SÃO GONÇALO	69	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	87	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	132	SÃO GONÇALO
SÃO JOÃO DE MERITI	145	SÃO JOÃO DE MERITI
SÃO JOÃO DE MERITI	187	SÃO JOÃO DE MERITI
SAÚDE	173	RIO DE JANEIRO
SAÚDE	204	RIO DE JANEIRO
VOLTA REDONDA	93	BARRA DO PIRAI
VOLTA REDONDA	202	VOLTA REDONDA

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

Polo	Zona	Número de questionários
ANGRA DOS REIS	57	8
ANGRA DOS REIS	116	14
ARARUAMA	62	11
ARARUAMA	181	26
BANGU	230	16
BANGU	237	17
BARRA DA TIJUCA	119	26
BARRA DA TIJUCA	182	25
BARRA MANSA	203	3
BELFORD ROXO	152	13
BELFORD ROXO	153	13
CAMPOS DOS GOYTACAZES	35	8
CAMPOS DOS GOYTACAZES	37	31
DEL CASTILHO	168	14
DEL CASTILHO	207	14
DUQUE DE CAXIAS	66	23
DUQUE DE CAXIAS	127	23
HONÓRIO GURGEL	210	9
HONÓRIO GURGEL	217	15
ITABORAÍ	104	9
ITABORAÍ	148	29
ITAPERUNA	34	12
ITAPERUNA	97	12
JARDIM BOTÂNICO	5	14
JARDIM BOTÂNICO	16	14
JARDIM BOTÂNICO	211	14
MACAÉ	50	14
MACAÉ	255	14
MADUREIRA	176	16
MADUREIRA	220	16
NILÓPOLIS	221	18
NITERÓI	142	17
NITERÓI	143	17
NOVA FRIBURGO	26	9
NOVA FRIBURGO	42	9
NOVA IGUAÇU	157	25
NOVA IGUAÇU	250	1
OLARIA	162	19
OLARIA	192	19
PETRÓPOLIS	40	19



PETRÓPOLIS	227	19
QUEIMADOS	225	23
SANTA CRUZ	120	19
SANTA CRUZ	241	19
SANTA CRUZ	246	19
SÃO GONÇALO	69	25
SÃO GONÇALO	87	16
SÃO GONÇALO	132	7
SÃO JOÃO DE MERITI	145	12
SÃO JOÃO DE MERITI	187	12
SAÚDE	173	16
SAÚDE	204	16
VOLTA REDONDA	93	17
VOLTA REDONDA	202	17



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.