



Relatório da Pesquisa de  
Satisfação do Cliente Externo do  
Tribunal Regional Eleitoral  
do Rio de Janeiro  
nº 03 - 2018

Rio de Janeiro, fevereiro de 2019  
Assessoria de Planejamento Estratégico - ASPLAN  
[asplan@tre-rj.jus.br](mailto: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 .....	4
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 .....	6
4.4 TABULAÇÃO.....	6
5 PERÍODO DE APLICAÇÃO .....	7
6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO.....	7
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS.....	7
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: 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 .....	46

# 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 a quantidade de formulários por zonas eleitorais e os questionários utilizados nas zonas eleitorais e internet.
- Anexo II – apresenta as sugestões, críticas e elogios deixados em para os formulários, integrantes da amostra selecionada, preenchidos nas zonas eleitorais e no atendimento processual da Secretaria Judiciária (SJD);

## 3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários físicos nos balcões de atendimento dos 165 cartórios eleitorais e nos balcões de atendimento da Secretaria Judiciária, conforme modelo constante nas figuras I.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 I.2 do anexo I. O referido formulário está disponível no site do TRE-RJ de forma ininterrupta para quaisquer usuários externos que queiram respondê-lo. 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*.

Para estimar o índice de satisfação dos clientes externos dos cartórios eleitorais utilizou-se uma amostragem estratificada com alocação proporcional. Este tipo de amostragem consiste na divisão de uma população em estratos e em cada um deles são selecionadas amostras conforme sua respectiva representatividade em relação ao universo. Deste modo, cada uma das 165 zonas eleitorais representa um estrato e definiu-se a quantidade total de questionários a serem aplicados com base na média trimestral de atendimentos, margem de erro de 0,5% e índice de satisfação médio de ano anterior, distinguindo-se anos eleitorais de não eleitorais. O atendimento é obtido somando-se todas as operações de RAE: alistamentos, transferências, revisões e segundas-vias, e ainda multas e certidões realizadas no ano imediatamente anterior, dividindo-se esse total por 4, a fim de obter a média trimestral.

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.

Já para o público da internet a pesquisa, o formulário figura I.2 do anexo I, foi oferecido a todos os usuários que visitaram o site.

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

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

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 I.1 do anexo I.

### **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. 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 30 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”)

TCIResp= Total de respostas à pesquisa

## 7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O resultado geral apresentou índice satisfatório superior a 94%. Das 19922 respostas dadas a pesquisa, 18759 apresentou resultado “ótimo” ou “bom”, o que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 94,16%. 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 (97,62%), seguido pelo público das zonas eleitorais (94,29%), e, por último, os usuários da internet (50%).

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

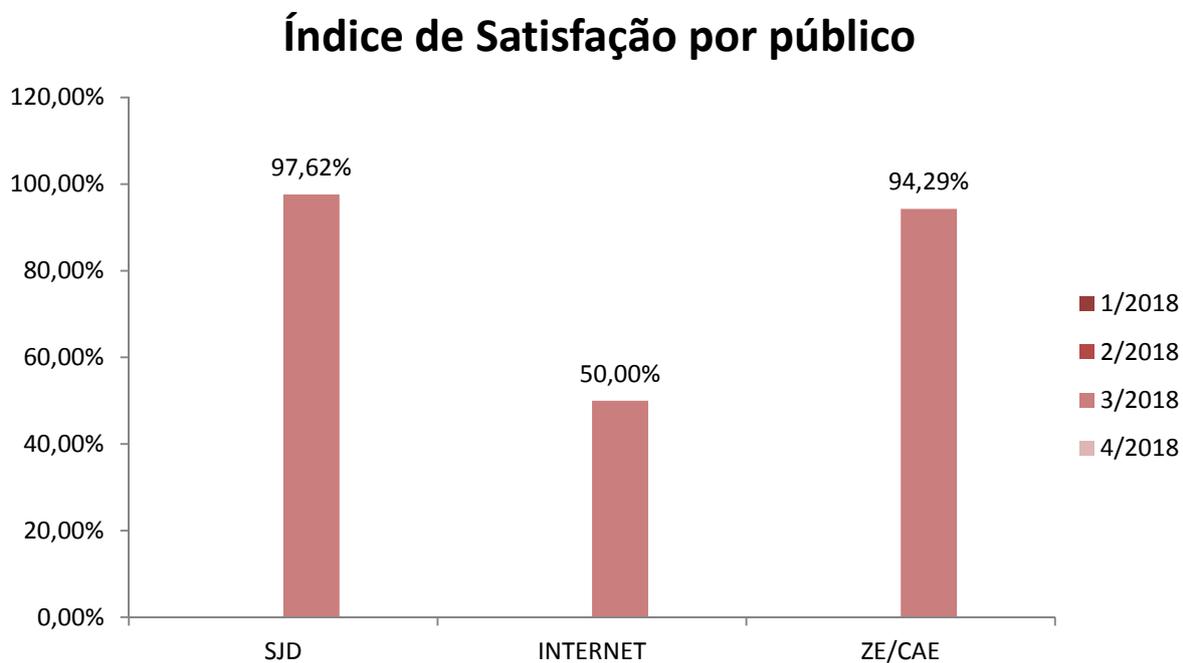
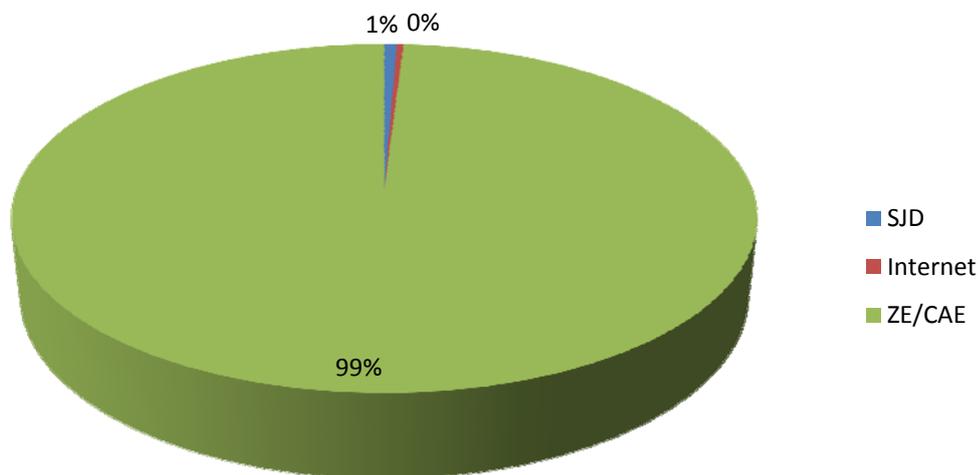


Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento

### Público da Pesquisa



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. De sua análise, é possível identificar que as respostas das zonas eleitorais representam 99% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

# Capítulo II: Pesquisa 03\_2018 ZE

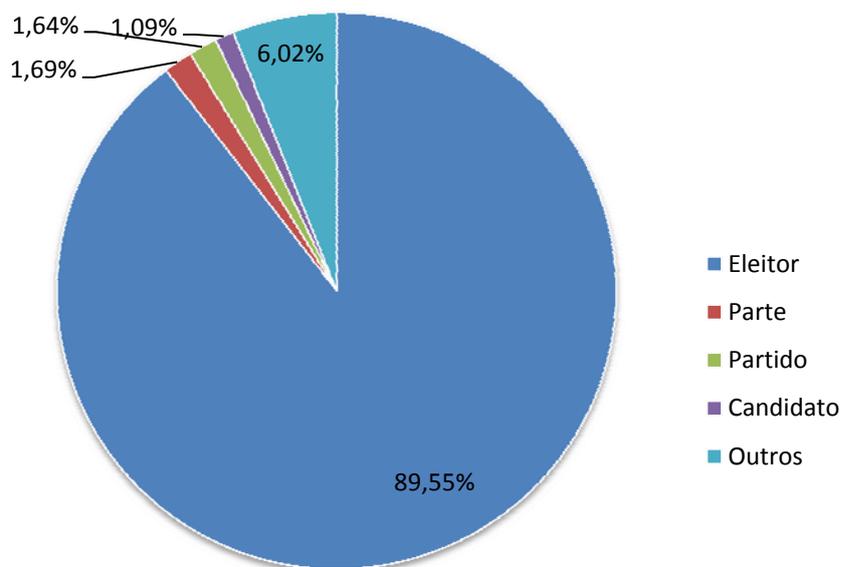
## 1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

Tabela II.1: Qualificação do cliente externo das Zes

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	1963	89,55%
Parte	37	1,69%
Partido	36	1,64%
Candidato	24	1,09%
Outros	132	6,02%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico II.1: Público atendido

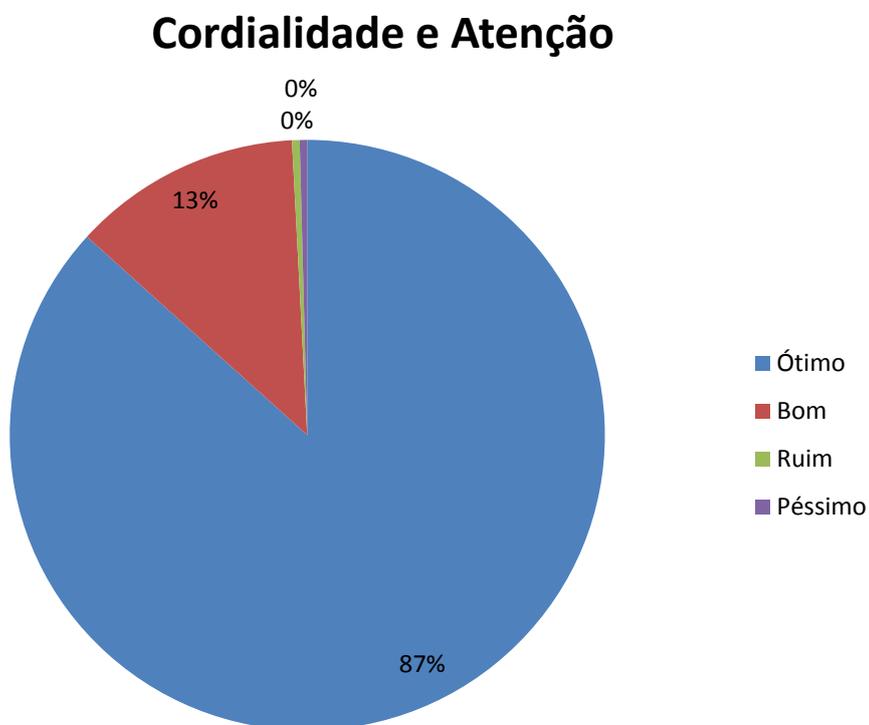
### Qualificação do Cliente externo da ZE/CAE



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1901	86,72%
Bom	273	12,45%
Ruim	9	0,41%
Péssimo	9	0,41%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100%</b>

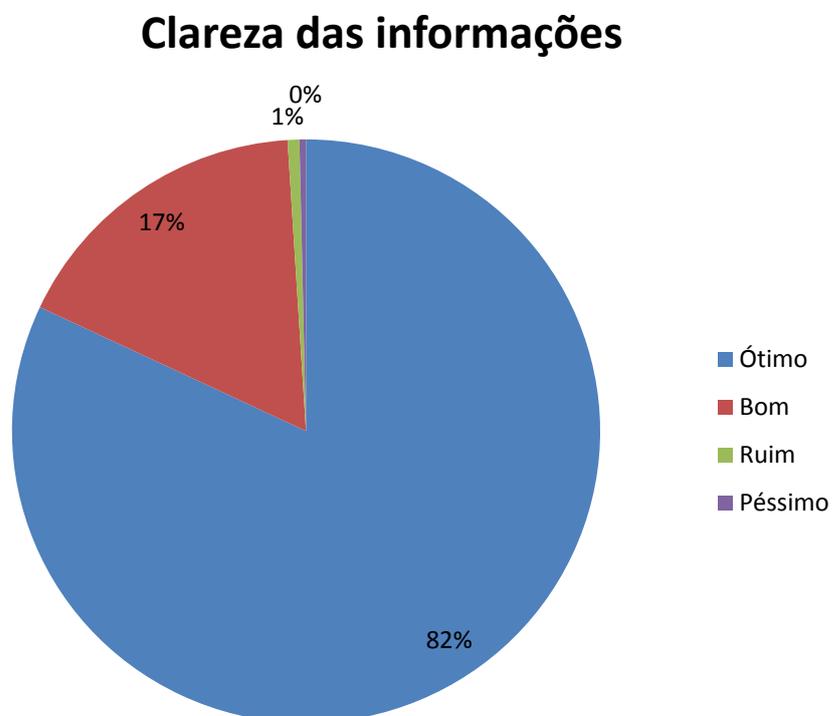
**Gráfico II.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1797	81,98%
Bom	373	17,02%
Ruim	14	0,64%
Péssimo	8	0,36%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100%</b>

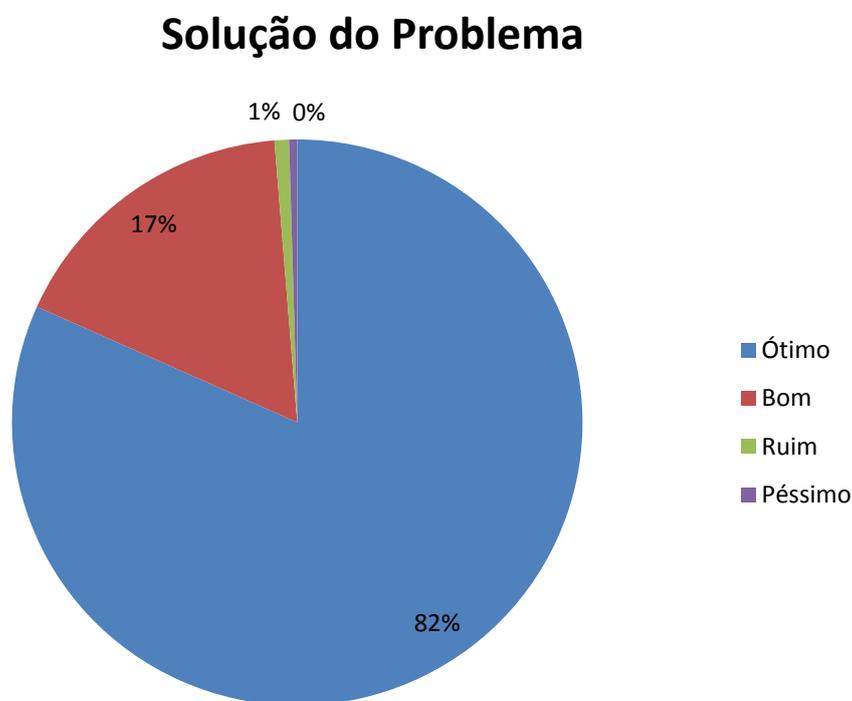
**Gráfico II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”**



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1791	81,71%
Bom	373	17,02%
Ruim	18	0,82%
Péssimo	10	0,46%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100%</b>

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

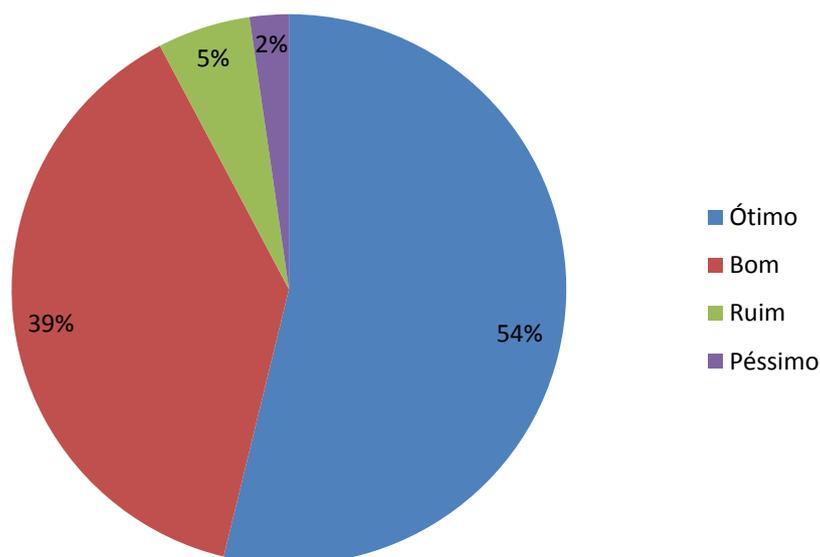


**Tabela II.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1179	53,79%
Bom	844	38,50%
Ruim	119	5,43%
Péssimo	50	2,28%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100%</b>

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

### Localização

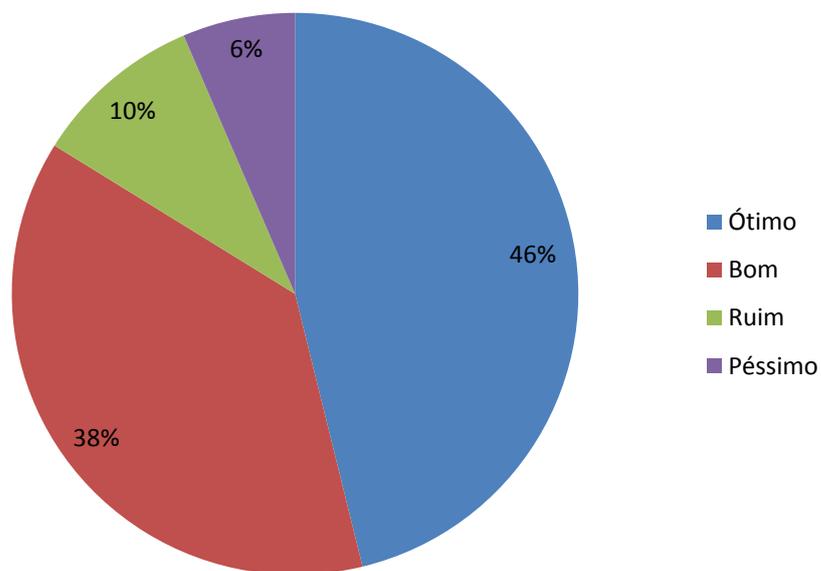


**Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1012	46,17%
Bom	826	37,68%
Ruim	213	9,72%
Péssimo	141	6,43%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100%</b>

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

**Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida**

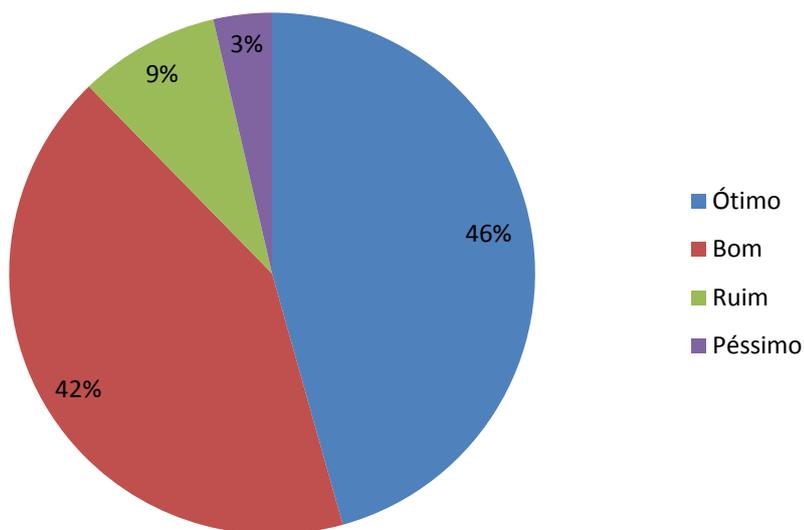


**Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto a “Instalações, equipamentos e mobiliários”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1001	45,67%
Bom	922	42,06%
Ruim	190	8,67%
Péssimo	79	3,60%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100%</b>

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

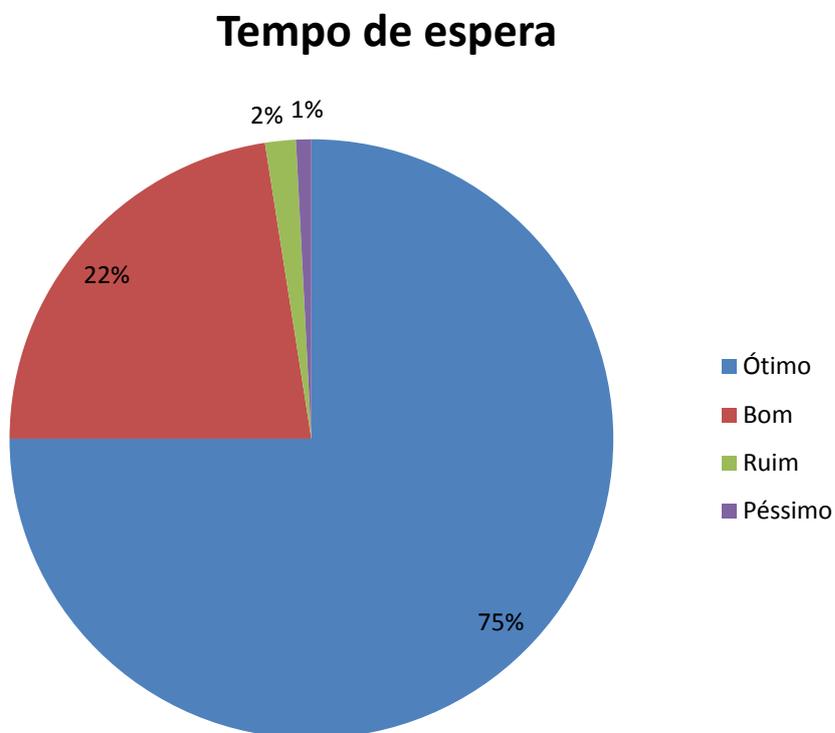
### Instalações, equipamentos e mobiliários



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1644	75,00%
Bom	494	22,54%
Ruim	36	1,64%
Péssimo	18	0,82%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100%</b>

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

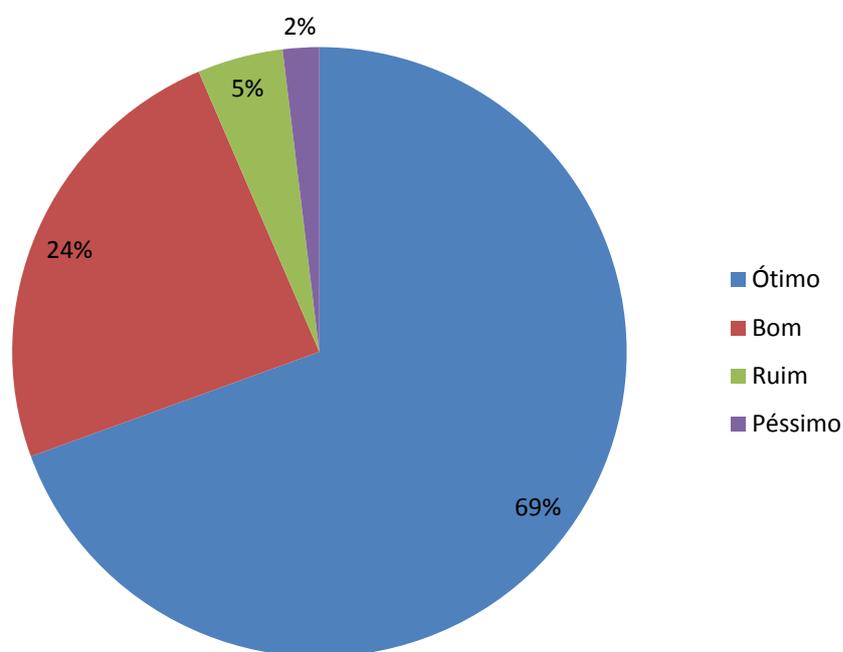


**Tabela II.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1522	69,43%
Bom	529	24,13%
Ruim	99	4,52%
Péssimo	42	1,92%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100%</b>

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

### Horário de atendimento

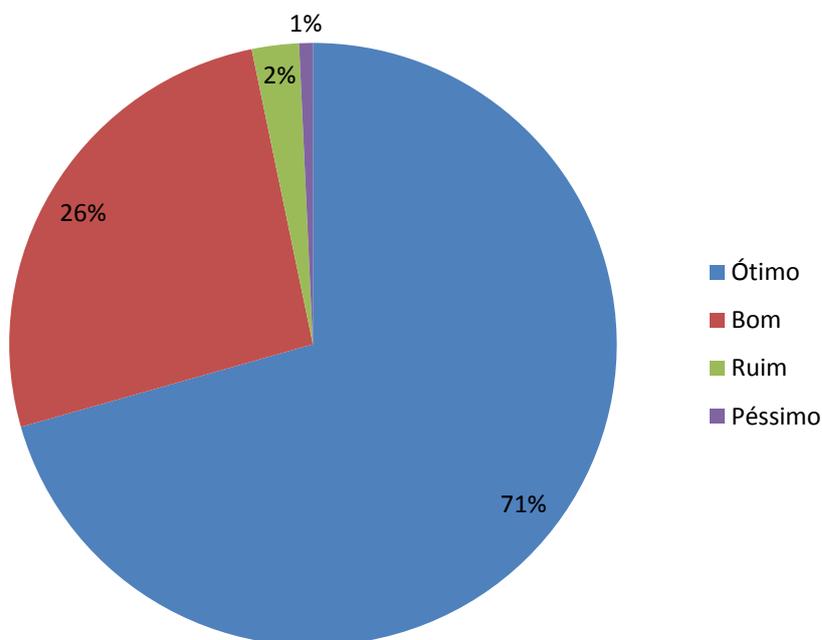


**Tabela II.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e limpeza”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1547	70,57%
Bom	574	26,19%
Ruim	55	2,51%
Péssimo	16	0,73%
<b>Total</b>	<b>2192</b>	<b>100%</b>

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

### Sinalização e limpeza



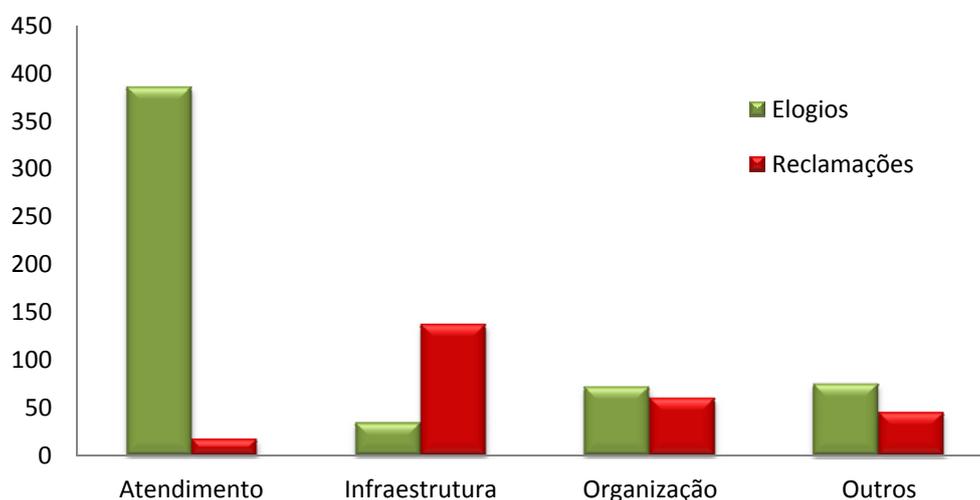
O gráfico e tabela a seguir apresentam as respostas da pergunta aberta, da avaliação dos mesmos fica evidente que os elogios foram mais numerosos do que as críticas (68,64%) o que é um ótimo sinal. O atendimento é de longe o item mais elogiado, representando mais de 40% das respostas à pergunta aberta. O que sem dúvidas merece destaque. No que diz respeito às reclamações, de novo se destaca a infraestrutura, com 16,59% do total de respostas à pergunta aberta.

**Tabela IV.6: Respostas à pergunta aberta**

Classificação da resposta	fi	fi%
EA - Elogio de atendimento	386	46,73%
EI - Elogio de Infraestrutura	34	4,12%
EO - Elogio de Organização	72	8,72%
OE - Outros Elogios	75	9,08%
RA - Reclamação de atendimento	17	2,06%
RI - Reclamação de infraestrutura	137	16,59%
RO - Reclamação de organização	60	7,26%
OR - Outras reclamações	45	5,45%
<b>Total</b>	<b>826</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico IV.6: Respostas à pergunta aberta**

**Elogios x Reclamações**



## 2 RESULTADOS POR POLO

Visando construir uma amostra que permitisse extrapolar o resultado da pesquisa para todo o estado, os cartórios foram agrupados por polos

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	90,08%
ARARUAMA	91,48%
BANGU	92,31%
BARRA DA TIJUCA	96,40%
BARRA MANSA	91,06%
BELFORD ROXO	79,69%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	94,17%
DEL CASTILHO	99,10%
DUQUE DE CAXIAS	89,99%
HONÓRIO GURGEL	97,86%
ITABORAÍ	89,18%
ITAPERUNA	97,66%
JARDIM BOTÂNICO	96,12%
MACAÉ	98,34%
MADUREIRA	98,82%
NILÓPOLIS	98,18%
NITERÓI	95,35%
NOVA FRIBURGO	97,19%
NOVA IGUAÇU	90,12%
OLARIA	92,23%
PETRÓPOLIS	99,49%
QUEIMADOS	97,59%
SANTA CRUZ	90,85%
SÃO GONÇALO	91,13%
SÃO JOÃO DE MERITI	92,89%
SAÚDE	97,13%
VOLTA REDONDA	89,23%
<b>Média</b>	<b>93,84%</b>

Considerando que a satisfação média geral dos polos atingiu 93,84%, valor calculado a partir do percentual médio de todos os polos, é importante notar que o polo “Belford Roxo” obteve o índice de satisfação mais baixo entre os demais (79,69%), uma diferença de aproximadamente 14% da média.

### 3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 94,29%, 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 89,55% do público pesquisado.

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação acima dos 98,97%. 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 95,95%. O “Tempo de Espera” alcançou 97,54% da satisfação do usuário. O quesito “Sinalização e limpeza” foi avaliado como bom ou ótimo por 96,76% dos respondentes e o “Horário de Atendimento” foi julgado adequado por 93,57% dos solicitantes de serviços.

A satisfação média com as instalações físicas foi de 87,96%. A “Localização” obteve índice superior a 90%. Entretanto as “Instalações, equipamentos e mobiliários” e a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” obtivera, respectivamente, 87,73% e 83,85% de índice de satisfação. Nesse caso, é observável que estes aspectos receberam piores avaliações em relação ao outro, influenciando negativamente a satisfação média deste quesito.

# Capítulo III: Pesquisa 03\_2017 SJD

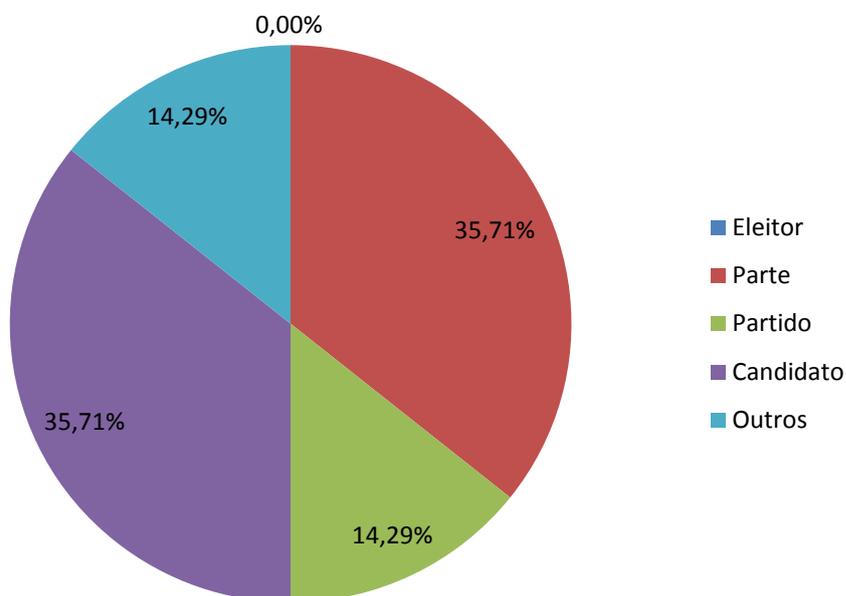
## 1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	0	0,00%
Parte	5	35,71%
Partido	2	14,29%
Candidato	5	35,71%
Outros	2	14,29%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

### Qualificação do Cliente Externo SJD

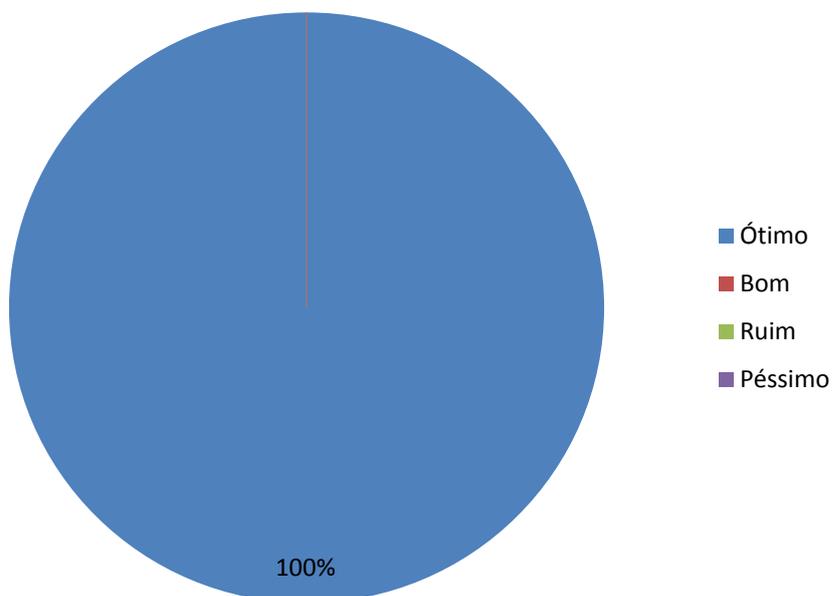


**Tabela III.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	14	100,00%
Bom	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	14	100%

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

### Cordialidade e Atenção

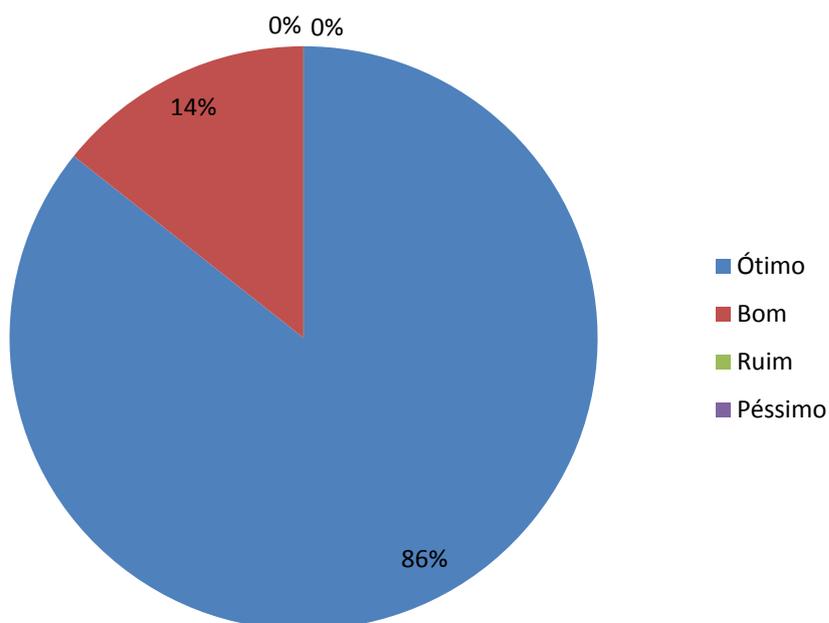


**Tabela III.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	12	85,71%
Bom	2	14,29%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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

### Clareza das informações

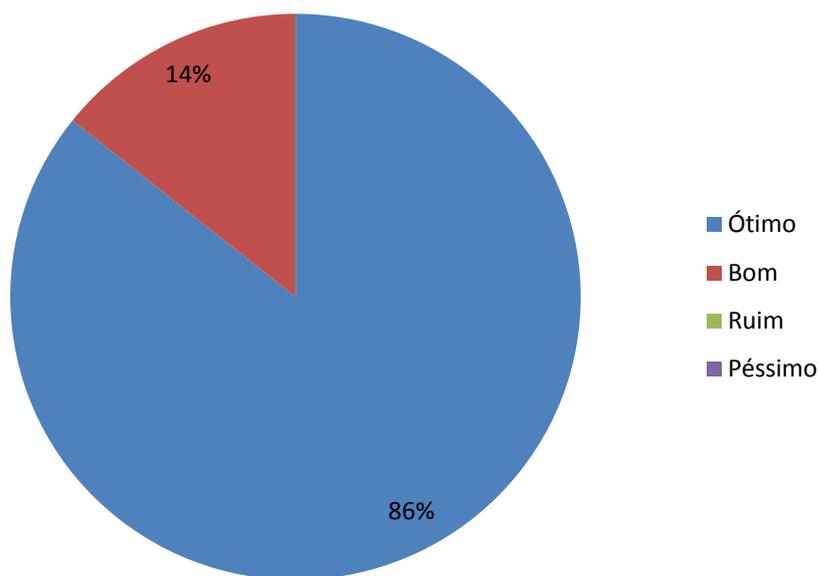


**Tabela III.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	12	85,71%
Bom	2	14,29%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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

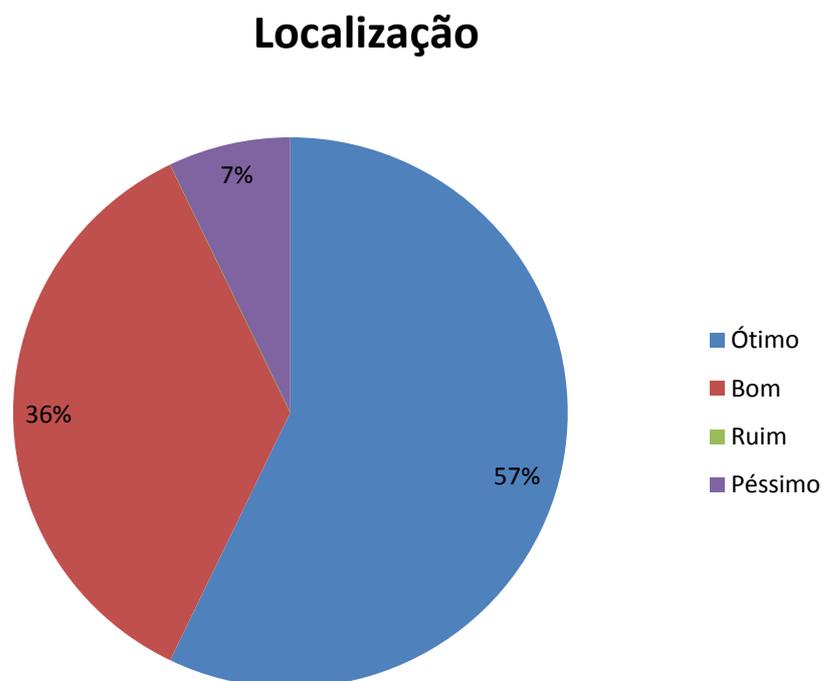
### Solução do Problema



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	8	57,14%
Bom	5	35,71%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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

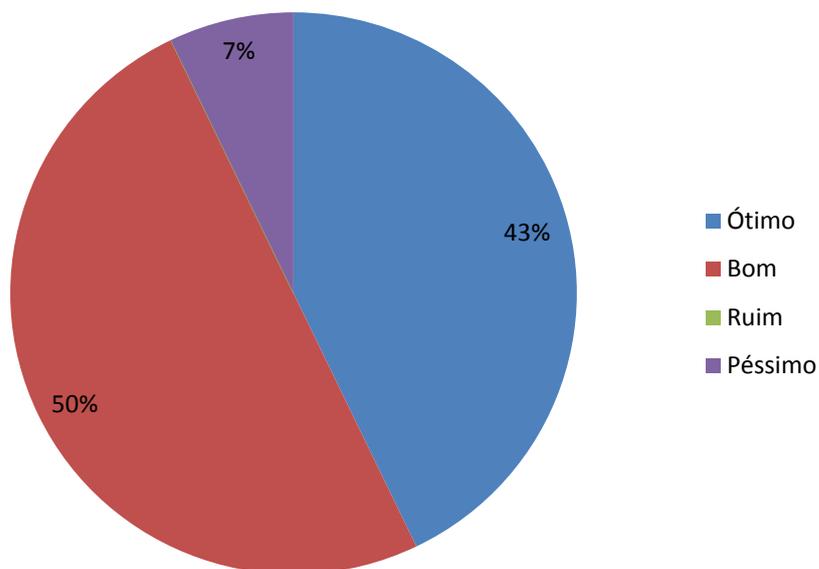


**Tabela III.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	6	42,86%
Bom	7	50,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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

**Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida**

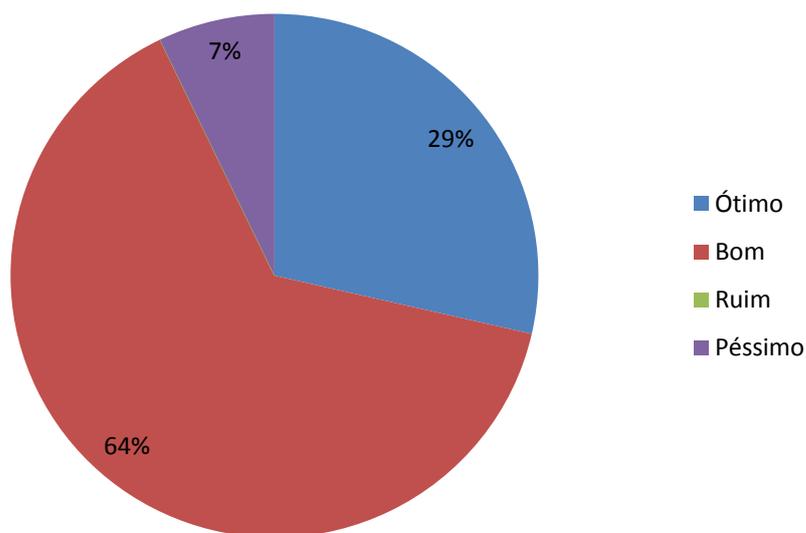


**Tabela III.7: Avaliação do cliente quanto a “Instalações, equipamentos e mobiliários”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	4	28,57%
Bom	9	64,29%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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

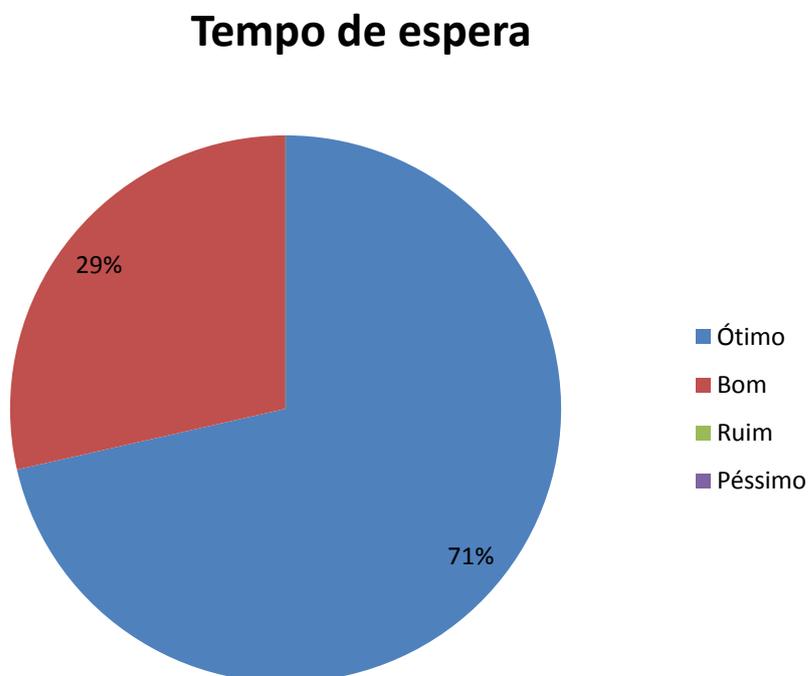
### Instalações, equipamentos e mobiliários



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	10	71,43%
Bom	4	28,57%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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

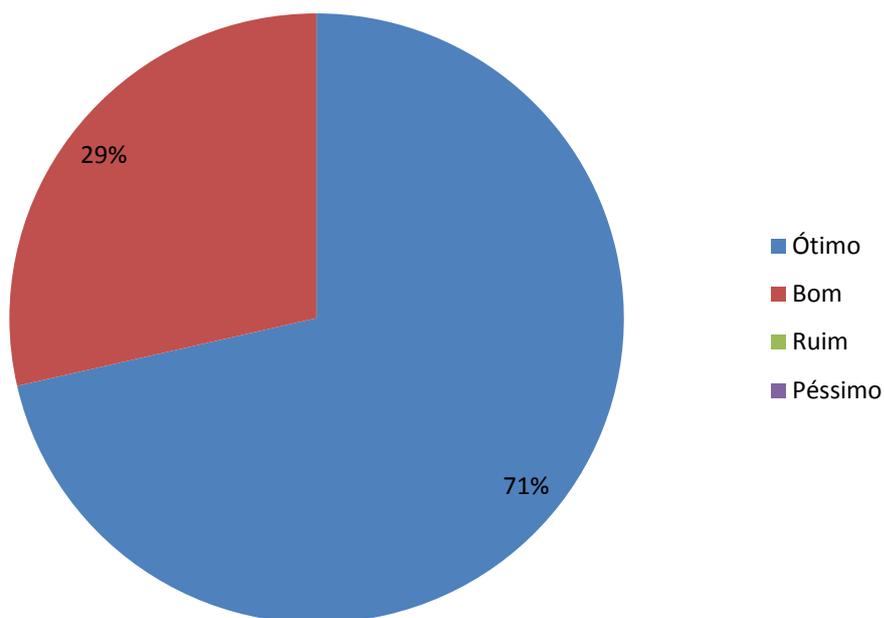


**Tabela III.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	10	71,43%
Bom	4	28,57%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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

### Horário de atendimento

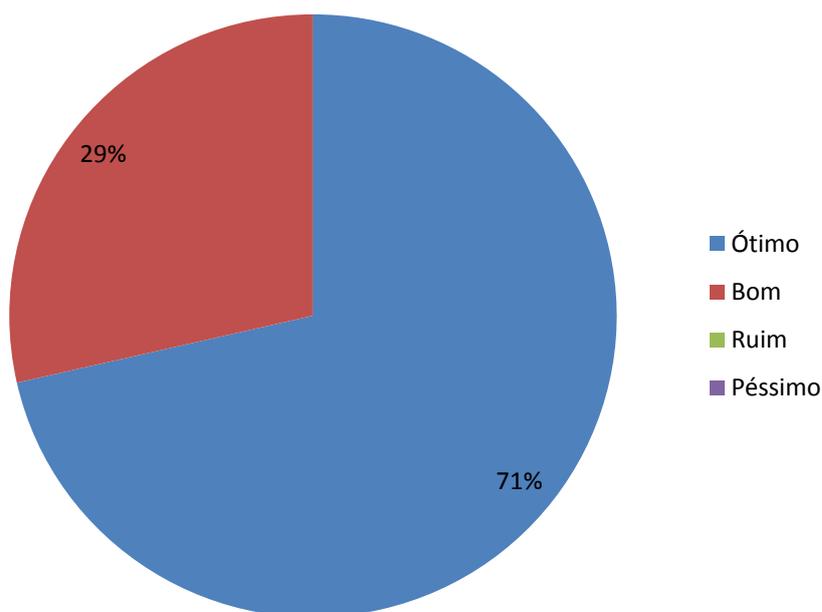


**Tabela III.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e Limpeza”**

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	10	71,43%
Bom	4	28,57%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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

### Sinalização e limpeza





## 2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medida na pesquisa, foi de 97,62%, 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 e candidatos, ambos correspondendo a 35,71% 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 92,86%. Os quesitos “Localização”, "Instalações, equipamentos e mobiliários" e “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” foram considerados bom ou ótimo por 92,86% dos clientes externos, sendo estes três quesitos os responsáveis por influenciar negativamente o índice médio total.

# Capítulo IV: Pesquisa 03\_2017

## INTERNET

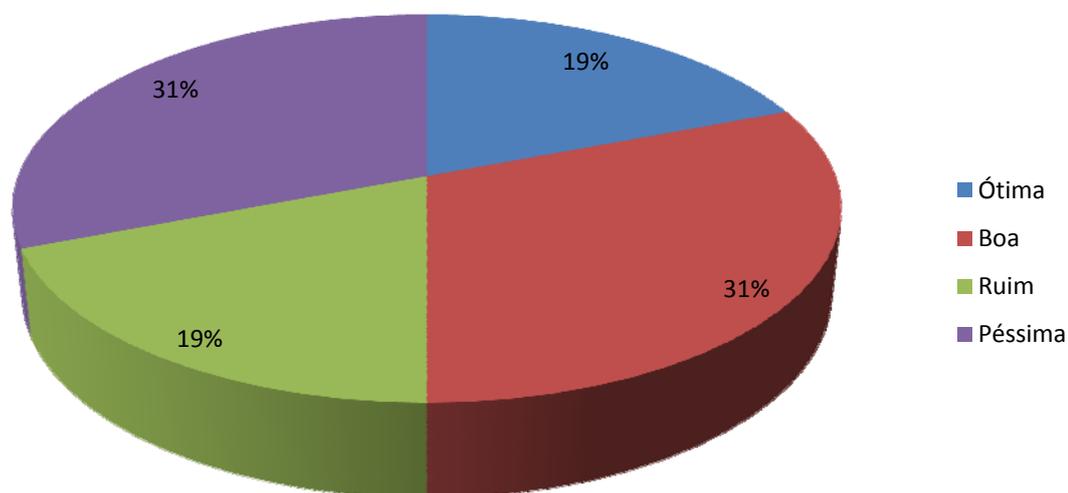
### 1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	13	19,12%
Boa	21	30,88%
Ruim	13	19,12%
Péssima	21	30,88%
Total	68	100,00%

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

### Como avalia a sua visita?

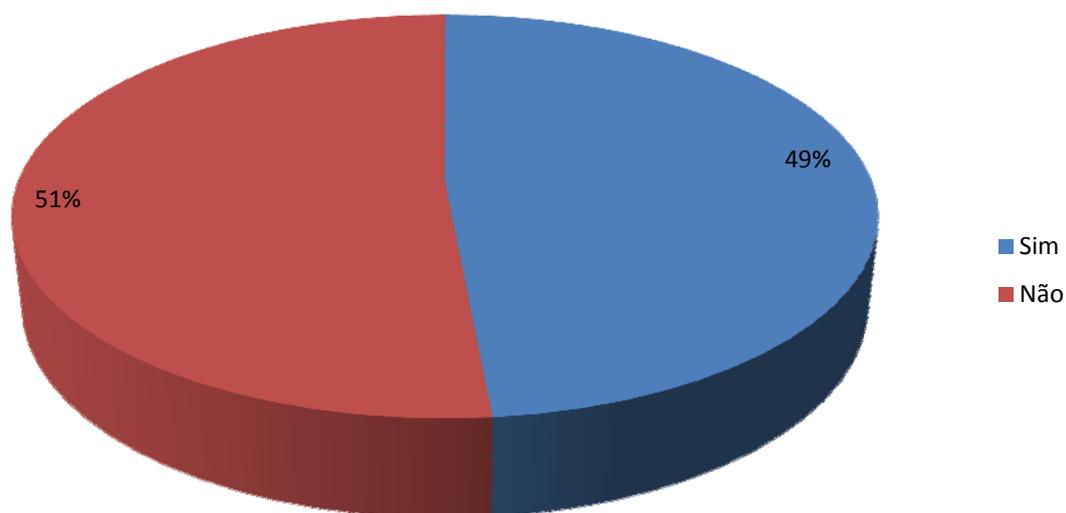


**Tabela IV.2: “Encontrou o que procurava?”**

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	33	48,53%
Não	35	51,47%
Total	68	100,00%

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

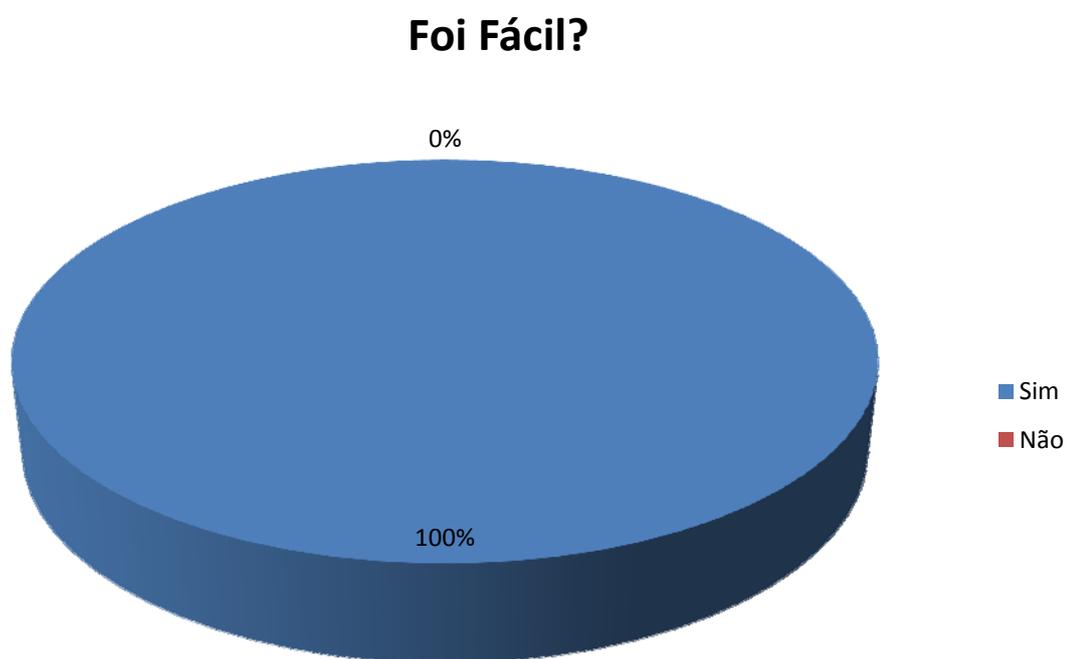
### Encontrou o que procurava?



**Tabela IV.3: “Facilidade de acesso ao serviço”**

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	33	100,00%
Não	0	0,00%
Total	33	100,00%

**Gráfico IV.3: “Facilidade de acesso ao serviço”**



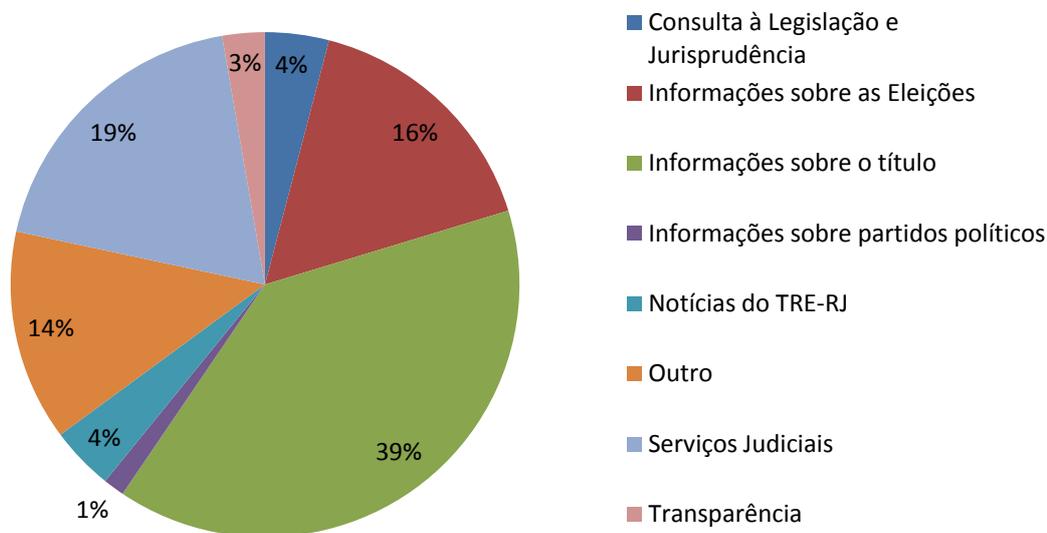
**Tabela IV.4: “Qual serviço veio buscar?”**

Qual serviço veio buscar?	Frequência	% 3° trim
Consulta à Legislação e Jurisprudência	3	4,05%
Informações sobre as Eleições	12	16,22%
Informações sobre o título	29	39,19%
Informações sobre partidos políticos	1	1,35%
Notícias do TRE-RJ	3	4,05%
Outro	10	13,51%
Serviços Judiciais	14	18,92%
Transparência	2	2,70%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,00%</b>

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?”**

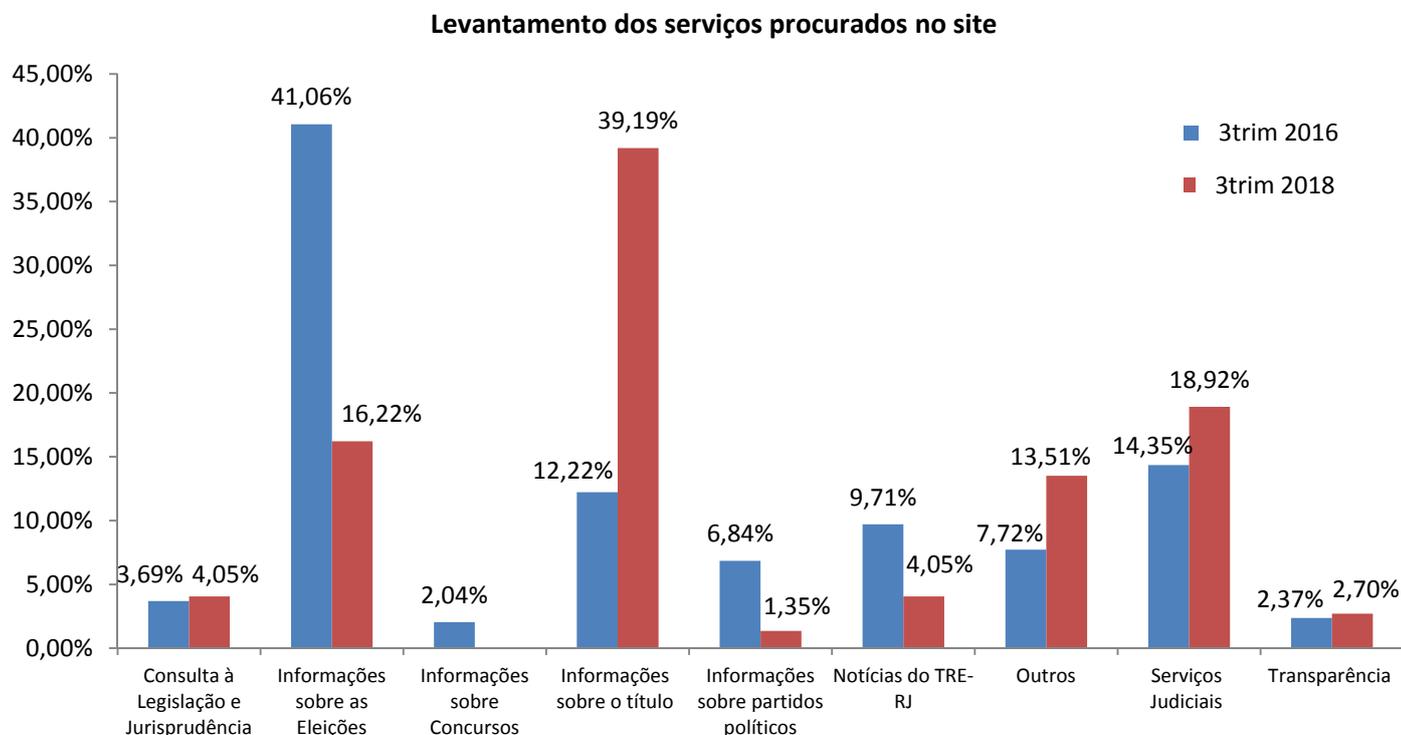
## Serviços



**Tabela IV.5: Levantamento dos serviços procurados no site  
(Comparativo 2016/2018 – anos eleitorais)**

Qual serviço veio buscar?	3 trim 2016	%3 trim 2016	3 trim 2018	%3° trim 2018	Diferença 2015/2017	Diferença 2015/2017 (%)
Consulta à Legislação e Jurisprudência	156	3,69%	3	4,05%	-153	-5100,00%
Informações sobre as Eleições	1.734	41,06%	12	16,22%	-1722	-14350,00%
Informações sobre Concursos	86	2,04%	0	0,00%	-86	0,00%
Informações sobre o título	516	12,22%	29	39,19%	-487	-1679,31%
Informações sobre partidos políticos	289	6,84%	1	1,35%	-288	-28800,00%
Notícias do TRE-RJ	410	9,71%	3	4,05%	-407	-13566,67%
Outros	326	7,72%	10	13,51%	-316	-3160,00%
Serviços Judiciais	606	14,35%	14	18,92%	-592	-4228,57%
Transparência	100	2,37%	2	2,70%	-98	-4900,00%
<b>Total</b>	<b>4.223</b>	<b>100%</b>	<b>74</b>	<b>100,00%</b>	<b>-4149</b>	<b>-5606,76%</b>

**Gráfico IV.5: Levantamento dos serviços procurados no site  
(Comparativo 2016/2018 – anos eleitorais)**



A tabela e gráfico acima demonstram a distribuição dos serviços procurados no terceiro trimestre do ano de 2018 em comparação com o mesmo período de 2016, observando que ambos foram anos eleitorais. A pesquisa foi aderida por 74 usuários e apresentou uma diminuição de 98,25%, aproximadamente, no total de serviços procurados no site em relação ao terceiro trimestre de 2016.

Nota-se que informações sobre títulos foi o serviço mais demandado neste trimestre. Teve um aumento expressivo em relação a 2016, tal fato pode ser explicado pela realização das eleições de 2018.

As opções “Informações sobre Serviços Eleições”, “Informações sobre Concursos”, “Informações sobre partidos políticos” e “Notícias do TER-RJ” foram os serviços que obtiveram uma queda significativa na demanda.

## **2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET**

A pesquisa da Internet ficou disponível no período de 01 de setembro de 2018 a 30 de setembro de 2018. No referido período, a página do Tribunal recebeu 126.638 visitas. A pesquisa foi oferecida a todos os usuários, através de um formulário que fica permanentemente disponível na página do TRE, e apenas 68 usuários aderiram à pesquisa.

A pesquisa com o público da Internet foi avaliada como satisfatória (respostas “ótimo” ou “bom”) por 50% dos respondentes.

48,53% dos internautas alegaram ter encontrado o que buscava no site, e a partir dessas respostas positivas, 100% informaram que a consulta foi fácil. Os usuários em busca de informações sobre o título representaram mais de 39% das visitas.

# Anexo I: Tabelas e Questionários

# #

#Tabela I.1: Quantidade de formulários por zonas eleitorais

Zona	Polo	Quantidade de questionários
54	Angra dos Reis	15
147	Angra dos Reis	22
105	Angra dos Reis	22
116	Angra dos Reis	17
57	Angra dos Reis	11
172	Araruama	11
256	Araruama	20
146	Araruama	12
59	Araruama	19
96	Araruama	20
62	Araruama	14
92	Araruama	21
181	Araruama	8
233	Bangu	24
234	Bangu	18
238	Bangu	26
24	Bangu	25
230	Bangu	15
179	Barra da Tijuca	26
180	Barra da Tijuca	22
182	Barra da Tijuca	20
185	Barra da Tijuca	30
119	Barra da Tijuca	27
9	Barra da Tijuca	26
198	Barra Mansa	18
31	Barra Mansa	16
94	Barra Mansa	11
91	Barra Mansa	18
183	Barra Mansa	9
155	Belford Roxo	19
154	Belford Roxo	19
153	Belford Roxo	18
152	Belford Roxo	21
35	Campos	10
37	Campos	11
130	Campos	8
98	Campos	18
76	Campos	19
75	Campos	21

129	Campos	12
216	Del Castilho	21
10	Del Castilho	21
14	Del Castilho	15
214	Del Castilho	29
8	Del Castilho	22
126	Duque de Caxias	17
127	Duque de Caxias	15
128	Duque de Caxias	10
200	Duque de Caxias	14
78	Duque de Caxias	17
79	Duque de Caxias	15
103	Duque de Caxias	15
23	Honório Gurgel	21
167	Honório Gurgel	15
123	Honório Gurgel	18
149	Itaboraí	14
49	Itaboraí	8
63	Itaboraí	7
104	Itaboraí	22
148	Itaboraí	21
110	Itaboraí	18
151	Itaboraí	24
32	Itaboraí	9
34	Itaperuna	9
112	Itaperuna	10
43	Itaperuna	7
45	Itaperuna	4
97	Itaperuna	4
107	Itaperuna	21
106	Itaperuna	6
95	Itaperuna	9
141	Itaperuna	7
5	Jardim Botânico	30
211	Jardim Botânico	26
4	Jardim Botânico	33
16	Jardim Botânico	42
17	Jardim Botânico	30
184	Macaé	31
50	Macaé	11
109	Macaé	27
51	Macaé	8
254	Macaé	22
255	Macaé	10

22	Madureira	23
218	Madureira	20
176	Madureira	18
219	Madureira	23
118	Madureira	16
221	Nilópolis	16
201	Nilópolis	17
83	Nilópolis	12
150	Nilópolis	14
72	Niterói	22
55	Niterói	35
199	Niterói	14
144	Niterói	20
71	Niterói	24
42	Nova Friburgo	8
101	Nova Friburgo	3
60	Nova Friburgo	6
52	Nova Friburgo	6
64	Nova Friburgo	3
26	Nova Friburgo	14
102	Nova Friburgo	6
222	Nova Friburgo	20
159	Nova Iguaçu	14
27	Nova Iguaçu	23
156	Nova Iguaçu	26
157	Nova Iguaçu	19
158	Nova Iguaçu	18
84	Nova Iguaçu	23
162	Olaria	27
191	Olaria	25
192	Olaria	16
161	Olaria	17
169	Olaria	18
21	Olaria	21
188	Olaria	29
40	Petrópolis	7
38	Petrópolis	16
28	Petrópolis	7
29	Petrópolis	30
196	Petrópolis	4
195	Petrópolis	20
61	Petrópolis	5
65	Petrópolis	21
174	Petrópolis	11

139	Queimados	21
138	Queimados	30
225	Queimados	12
48	Queimados	11
70	Queimados	8
242	Santa Cruz	16
122	Santa Cruz	21
241	Santa Cruz	13
25	Santa Cruz	22
125	Santa Cruz	26
243	Santa Cruz	21
245	Santa Cruz	23
246	Santa Cruz	23
120	Santa Cruz	18
133	São Gonçalo	23
135	São Gonçalo	29
87	São Gonçalo	22
36	São Gonçalo	23
132	São Gonçalo	25
68	São Gonçalo	21
69	São Gonçalo	18
186	São João de Meriti	18
88	São João de Meriti	12
187	São João de Meriti	21
89	São João de Meriti	15
7	Saúde	32
170	Saúde	31
229	Saúde	29
204	Saúde	22
108	Volta Redonda	4
30	Volta Redonda	9
90	Volta Redonda	24
41	Volta Redonda	17
74	Volta Redonda	3
131	Volta Redonda	31
56	Volta Redonda	4
111	Volta Redonda	15
93	Volta Redonda	14

**Figura I.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

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

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

<b>Avalie a organização:</b>	<b>ÓTIMO</b>	<b>BOM</b>	<b>RUIM</b>	<b>PÉSSIMO</b>
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](http://www.tre-rj.jus.br)

Figura 1.2 – 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.

# 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

---

## SJD:

- Tá tudo ótimo.
- Gostaria de deixar registradas a cordialidade e atenção e a clareza das informações da servidora Sonia da Presidência e da estagiária Tayssa.
- O atendimento foi ótimo.
- Tudo muito bem solucionado.
- Bom, deve continuar.

## 4ª Zona Eleitoral:

- Parabéns!
- Atendimento ótimo.
- Sem críticas, excelente trabalho.
- Os agentes eleitorais atenderam muito bem. Tudo ótimo.
- Tudo perfeito!
- Atendimento espetacular! Que maravilha se fossemos todos atendidos assim.
- Atendimento excelente, obtive informações necessárias de que precisava pela Márcia! Muito atenciosa e educada.
- Não posso falar dos outros funcionários, mas a Márcia é excelente. Educada, gentil e paciente.
- Atendimento muito bom.
- Muito bom o atendimento!

## 5ª Zona Eleitoral:

- Atendida por Valéria Kelab. O atendimento muito bom com inteligência e cordialidade.
- Parabéns ao pessoal! Ótimo atendimento! Excelente atendimento do Jucélio.
- Tudo muito bom, mas os aparelhos nem tanto.
- Marcia e Juliana foram ótimas profissionais, tendo tido muito jogo de cintura em momento crítico, onde o atendimento estava com poucos funcionários. Merecem reconhecimento.
- Ótimo local com pessoas excelentes.
- Atendido pela Valéria Kelab. Somente elogios, mesmo para as pessoas menos esclarecidas.

## 7ª Zona eleitoral:

- Tive que voltar outro dia porque o sistema de internet não estava funcionando.
- Continue assim.
- Super bem atendida, só agradeço!

- Pessoal extremamente zeloso e gentil no atendimento.
- Fui muito bem atendida pela Cecília. As pessoas do atendimento são ótimas.
- Fui muito bem atendida todas as vezes que precisei. Parabéns a todos.
- Sugiro que título e voto sejam facultativos e não obrigatório! País não tem política séria, como exigir isso do cidadão!
- Ótimo atendimento.
- Aquisição de mobiliário mais ergonômico para os funcionários.
- Para mim o atendimento foi eficiente, rápido e cordial.
- Sempre fui muito bem atendida em todos os períodos que trabalhei como voluntária.
- Que continue com o mesmo atendimento.
- Tudo claro e ótimo.
- Nenhuma crítica.
- Sistema fora do ar.
- Só tenho que elogiar, atenciosamente grata.
- Ótimo atendimento, parabéns!
- Atendimento rápido, eficiente e cordial.
- Ótimo atendimento
- Fui muito em atendida pela Célia. Obrigada!
- Os funcionários são excelentes e atenciosos! Mereciam instalações com maior conforto.

#### **10ª Zona Eleitoral:**

- Ótimo acesso, melhor que na Taquara.
- Atendimento de excelente qualidade.
- Bom atendimento, com bastante clareza.
- O aparelho do ar é muito barulhento. Quem respondeu a pesquisa podia concorrer a um brinde.
- Pra mim o atendimento é excelente.
- Quando está vazio o atendimento é ótimo. O problema é quando está cheio.
- Foi rápido e eficiente.
- Atendimento rápido e eficiente.
- Poderia ter um bebedouro, porém as condições e o ambiente são muito bons. Obrigado pelo ótimo atendimento.
- Tudo em ordem.
- Foram muito atenciosos e bem esclarecedores da função. Obrigado.

#### **16ª Zona Eleitoral:**

- Poderia abrir mais cedo.
- Obrigada!
- Eu só acho que o local está muito quente.
- Fui muito bem recebida. Não tenho reclamações.
- Solução da pendência ficou ok.
- Ótimo atendimento dos funcionários.
- Modernização dos equipamentos mobiliários.
- Uma rampa na entrada.
- Excelente atendimento!

### 17ª Zona Eleitoral:

- Simpatia e competência.
- Excelente atendimento.
- Assim dá gosto de pagar imposto, pois o atendimento foi excelente.
- Continue assim.
- Ótimo atendimento.
- Fui muito bem atendido e muito rápido. Parabéns.
- Agradeço a eficiência, profissionalismo e gentileza e interesse do servidor público em prestar o serviço.
- Na última eleição votava na zona 252, ao lado da minha casa, agora fui transferida para a zona 17 à 1 hora da minha casa. Achei péssima a junção que foi feita e a logística utilizada para tal. Principalmente por não ter sido sequer avisada, mesmo trabalhando nas eleições.
- Tudo bom.
- Excelente equipe!

### 21ª Zona Eleitoral:

- Tudo muito bom e funcionários muito educador, prestativas e atenciosas.
- Começar o atendimento mais cedo.
- Ótimo atendimento.
- Bom atendimento.
- Atendimento rápido e eficaz
- Uma equipe maravilhosa de trabalho.
- Verificação a assistência técnica das impressoras.
- Nada a sugerir, atendeu as minhas expectativas.
- Atendimento exemplar.

### 23ª Zona Eleitoral:

- Atendimento super rápido e atencioso.
- Atendimento muito ótimo.
- Todos muito competentes.
- Que o atendimento seja mais claro e os atendentes mais educados.
- Minha zona eleitoral é no Engenho Novo, em novembro irei transferir meu título para esta zona eleitoral. Obrigada
- Bom
- Fique muitíssimo satisfeito.

### 24ª Zona Eleitoral:

- Atendimento péssimo, Lucimar não se mostrou disposta em nenhum momento a me ajudar.
- Bom atendimento.
- Atencioso, ótimo.
- Sem mais a acrescentar, somente parabenizar.
- Lucimar me prestou um serviço rápido e eficiente. Muito competente.
- Muito bom o atendimento.

### 25ª Zona Eleitoral:

- Melhoria para acesso com pessoas deficientes.

**26ª Zona Eleitoral:**

- Excelente atendimento.

**28ª Zona Eleitoral:**

**29ª Zona Eleitoral:**

- Tive um bom atendimento, muito obrigado pela atenção.
- Horário tem que ser ente 9:00 às 17:00 horas.
- Excelente atendimento.

**31ª Zona Eleitoral:**

- Muito atenciosa, muito educada. Agradeço o bom atendimento.
- A atendente pela qual me atendeu foi muito atenciosa e simpática.
- Fiquei satisfeita com o atendimento prestado. Sugiro melhorar a acessibilidade.
- Melhorar acesso para idosos e deficientes.
- Fácil agendamento pelo site e atendimento sem atrasos.
- Atendentes muito cordiais, educadas e prestativas.
- O local é ruim para estacionar.
- Muito bom o atendimento e parabéns ela pontualidade.
- Nada de reclamação, todo em perfeito estado para mim.
- Excelência no atendimento, presteza e cordialidade impecáveis. Local de difícil acesso a cadeirantes ou pessoas com alguma deficiência.
- O horário de atendimento deveria ser mai cedo, às 9:00 horas. Acesso para pessoas com deficiência é péssimo.

**36ª Zona Eleitoral:**

- Está em uma boa localização, bom atendimento, mas acredito que para portadores de deficiência ou mobilidade reduzida poderia haver mais facilidade.
- Sala maior para funcionários e população.
- Todos muito educados.
- Espaço maior.

**37ª Zona Eleitoral:**

- Os funcionários são ótimos, parabéns.
- Excelente atendimento. Parabéns!
- Espaço físico muito pequeno.
- Cordialidade, educação e presteza nos esclarecimentos.
- Acho que os funcionários merecem melhores equipamentos para trabalhar.
- Excelente equipe.
- Local extremamente pequeno! Necessária mudança.
- Gostei muito do atendimento, o funcionário que me atendeu é ótimo, parabéns! E obrigado.
- Lugar pequeno, mesmo banheiro para funcionário e eleitores.
- Muito bom o atendimento e rápido.
- Espaço do cartório muito pequeno, atendimento perfeito.
- Espaço físico pequeno.

- Atendimento bom, mas poderia ter um espaço maior e mais assentos.
- Pra mim está bom.
- Prédio pequeno desconfortável, acesso ao banheiro tem que passar por dentro das áreas administrativas. Sugestão: Outro espaço para o TER.
- Atendimento bom, rápido e eficaz.
- Horário de atendimento deveria ser das 8:00 às 17:00 horas e a localização deveria ser em frente ao estacionamento ou possuir um estacionamento próprio.
- Parabéns ao funcionário pela educação, que possam continuar assim.

#### 41ª Zona Eleitoral:

- Fui bem atendida, parabéns pelo trabalho.

#### 43ª Zona Eleitoral:

- Sou candidato da Laje e a localização está ruim.
- Ótimo.

#### 45ª Zona Eleitoral:

- Fui atendida com rapidez sem nenhum problema, funcionários excelentes.

#### 48ª Zona Eleitoral:

- Talvez por falta de espaço ficam caixas ou algo no corredor que dificulta a passagem. A porta de entrada poderia ser de correr e com sensor. Horário de atendimento muito tarde, as pessoas que vem de áreas mais distantes precisam resolver suas situações mais cedo. Talvez para contemplar eleitores que tem necessidade de ser atendidos mais tarde poderia ter um dia da semana que iniciasse mais tarde.
- Pra mim está bem.

#### 49ª Zona Eleitoral:

- Vejo que melhorou muito.
- Atendimento ótimo.

#### 51ª Zona Eleitoral:

- Ótimo atendimento
- Um local mais centralizado e visível.
- Muito bom atendimento, são educados sempre.

#### 54ª Zona Eleitoral:

- O atendimento mais cedo.
- O mesmo é bem localizado junto ao fórum e possui fácil acesso, devido ao elevador local que facilita o deslocamento de cadeirantes e PCD com mobilidade reduzida.
- Só elogios.
- Acredito que o horário poderia ser um pouco mais cedo.
- Reparar o elevador.

#### 55ª Zona Eleitoral:

- Continue assim!
- Gostei do atendimento, bom atendimento e muita cordialidade.
- Fui muito bem atendida pelos requisitados. Estão de parabéns!
- Ótimo atendimento. Obrigado!
- Má localização e mobiliários muito ruins.
- O horário de atendimento não ajuda quem precisa trabalhar, tinha que abrir mais cedo, poderia ter recesso de 11:00 às 14:00 horas e pode sim terminar às 19:00 que está ótimo!
- Foram muito educados.
- A informação errada do TER fez com que tivesse transtornos em meu trabalho.
- Estão de parabéns quanto a atenção e cordialidade.
- Excelente atendimento.
- Atendimento excelente.
- Parabéns a funcionária Gloria. Maravilhosa!
- Localização mais próxima do centro.
- Rápido e eficiente.
- Sempre bem atendida pelos funcionários.
- O prédio precisa de melhorias, os serventuários precisam de uma melhor estrutura.
- Ter uma placa mais sinalizada com a divulgação do lugar.
- Horário mais cedo.
- Poderia começar a funcionar mais cedo para melhor aproveitamento do dia do eleitor.
- Colocar bebedouro para eleitores.
- Adorei o atendimento.
- Parabéns.
- Mudar o endereço, longe do centro da cidade.
- Abrir mais cedo e melhor atendimento.
- Cadeiras ruins.

#### 56ª Zona Eleitoral:

- Estão de parabéns.

#### 57ª Zona Eleitoral:

- Ok.
- O espaço é muito pequeno para os funcionários, é de difícil mobilidade interna e o calçamento da cidade dificulta a mobilidade Ed pessoas com deficiência física.

#### 59ª Zona Eleitoral:

- Como sempre fui bem atendido.
- Ótimo atendimento.
- Parabéns pelo atendimento.
- Muito bom!
- Elogiar os servidores Edilson Cassiano e Valcinei pela presteza e cordialidade no atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Atende as necessidades do eleitor. Muito bom.
- Elogio.

- Ótimo
- Apenas a localidade, poderia ser mais visível na cidade.
- Tinha que ter água para os eleitores ou qualquer pessoa que chegassem com sede para beber.

#### **63ª Zona Eleitoral:**

- Ampliar mais o espaço, tanto para os funcionários quanto para os demais, é muito pouco espaço para se movimentar, cabe de 3 a 4 pessoas no máximo.

#### **68ª Zona Eleitoral:**

- O atendimento é bom e bem explicado com clareza todas as dúvidas, o que facilita.
- O atendimento foi excelente.
- Que o TRE democratize no horário comercial das 10:00 às 17:30 horas.
- Que o TRE democratize no horário comercial das 10:00 às 19:00 horas.

#### **71ª Zona Eleitoral:**

- Falta banheiro para o eleitor. Falta bebedouro para o eleitor.
- Fui bem recebido e isso é que noto não só para mim como para todos.
- Bom atendimento!
- Atendimento ótimo.
- Foi ótimo.
- O atendimento foi rápido e eficaz.
- Para mim está bom.
- Fazer o pagamento da multa aqui na prefeitura mesmo! Levei quase 2 horas e meia no Banco do Brasil.
- Ótimo atendimento.
- O prédio não tem banheiro público e nem bebedouro.
- Ótimo atendimento, solucionei o meu problema.

#### **72ª Zona Eleitoral:**

- O atendimento foi muito bom.
- Fiquei super satisfeito com atendimento da Elba, um exemplo de profissionalismo e atendimento.
- Muito bom o atendimento.

#### **76ª Zona Eleitoral:**

- Gostei muito, só deveria ser mais cedo.
- Poderia começar o atendimento às 8:00 horas.
- Treinamento excelente.
- Início do atendimento a partir das 8:00 horas.
- Poderia começar o atendimento a partir das 8:00 horas.
- Sugiro que o atendimento comece as 7:00 ou as 8:00 da manhã, por causa do pessoal do interior.
- Gostaria que o atendimento começasse as 8:00 da manhã.
- Nas eleições anteriores tinha um lanche que facilitou as pessoas no treinamento, pois muitos vêm direto do trabalho.
- Parabéns, continue assim!

- Poderia colocar uma TV para os eleitores enquanto esperam.
- Deixo a sugestão de disponibilizar uma televisão para entreter os usuários enquanto aguardam o atendimento.
- Paredes sujas, paredes com infiltrações, rampa de acesso horrível.
- O atendimento poderia começar as 9:00 horas.
- Não existe lugar para bicicleta, prédio não tem estacionamento.
- Continue assim, nota 1000, eu tenho orgulho de ser mesário, eu sou útil.
- Ótimo atendimento e rápido.
- O atendimento deveria iniciar 7:00 horas.
- O horário que começa o atendimento é muito ruim.
- Poderia começar o atendimento às 8:00 horas.
- Banheiro sem lâmpada.
- Começar mais cedo, às 8:00 horas.

#### **79ª Zona Eleitoral:**

- Um ótimo local público, com excelentes profissionais.
- Tudo ótimo.
- Parablenzo todo o processo de atendimento do início ao fim.
- Os cartórios deveriam ficar mais próximos do centro de Caxias, quem vem do 2º distrito pela Presidente Kennedy fica longe tendo que pagar 2 conduções.
- Elogio excelente atendimento da equipe. Localização muito complicada para encontrar o TER. Instalação não é adequada para o eleitor.

#### **87ª Zona Eleitoral:**

- Falta banheiro para um eleitor.
- Mudanças nos horários de abertura e fechamento do cartório eleitoral, pois nem todos possuem flexibilidade de horários.
- Fui muito bem atendido, local limpo e bem organizado.
- Falta de banheiro e a estrutura de ambiente para os funcionários.
- Atendimento muito bom.
- Só o horário mesmo, que poderia comaaçar a atender mais cedo.
- Ótimo atendimento.
- Ótimo atendimento, porém com instalações precárias.
- Gostei, foi ótimo e rápido o atendimento.
- Atendimento rápido e eficaz.
- Poderia ter um balcão para preencher essa pesquisa.

#### **88ª Zona Eleitoral:**

- As cartas poderiam chegar com mais antecedência.

#### **89ª Zona Eleitoral:**

- Atendida por funcionário extremamente simpático e cordial.
- Quero parabenizar os dois atendentes dessa repartição, pois não só atendem muito bem, bem como nos recepcionam com cuidado, selo e respeito. Diferente, e posso dizer que bem diferente, do tratamento da sessão 186º, onde fui por engano e recepção e tratamento

péssimo! Educação é tudo e, é assim que devemos tratar e ser tratados! Parabéns aos funcionários que recebem todos que abrem essa porta com um “boa tarde” muito cordial! Obrigada!

- O atendimento é excelente, não há demora, o atendente me mostrou com clareza todas as informações.
- Ótimo atendimento.
- Os funcionários são bem prestativos com eficiência.
- Tem que juntar o cartório.

#### 90ª Zona Eleitoral:

- Muito bem atendido, educação e continue assim, tratar todos bem.
- Atendimento ótimo.
- Bom atendimento.
- Muito bom!
- Bom.
- Utilizar senha.
- Continue assim no atendimento rápido e eficaz.
- Atendimento rápido, muito bem.
- Atendimento excelente com pessoas educadas e cordiais.
- Atendimento excelente com pessoas muito educadas.
- Pra mim está ótimo.
- Muito bom.
- Todos estão de parabéns, muito eficientes.
- Fui muito bem atendida por todos os funcionários.
- Mantenha como está.
- Tudo certinho, fui muito bem atendida e com rapidez.
- Muito bom o atendimento da funcionária Nilceia.

#### 91ª Zona Eleitoral:

- Colocar um bebedouro de água.
- Água gelada, cafezinho como cortesia.

#### 92ª Zona Eleitoral:

- Colocar um estacionamento à disposição da população.
- Foi muito bom porque todas as vezes que eu tenho vindo aqui tenho sido atendido bem. Obrigado Lucio.
- Fui atendida de maneira muito eficiente, com presteza e um ótimo atendimento.
- Todos os serviços bons com excelente atendimento.
- Fui muito bem atendida, funcionário solícitos.
- Tudo perfeito, atendentes muito atenciosos.
- O atendimento foi tranquilo, muito bom.
- Ótimo atendimento, esclarecimento das dúvidas. Excelente ambiente.
- Parabéns pelo excelente atendimento.
- Fui bem atendido.
- Fui bem atendida.

#### 93ª Zona Eleitoral:

- O atendimento poderia começar às 9:00 ou 10:00 horas.

#### 95ª Zona Eleitoral:

- Desse jeito está bom, não precisa mudar nada.
- Melhor cartório que já passei, equipe nota 1000!
- Equipe muito profissional, nota 10.
- Os servidores são ótimos no atendimento!
- Todos estão de parabéns, muito bom o atendimento.

#### 101ª Zona Eleitoral:

- O cartório está mal localizado. Além de estar fora do centro, ainda fica localizado em um morro onde pessoas com deficiência motora e principalmente idosos só podem ir de carro. Sugiro mudança urgente de localização.
- Como mesário, o maior problema é o almoço. Para quem reside longe da seção deveria ter almoço no local de trabalho.

#### 104ª Zona Eleitoral:

- Fiquei 3 horas aguardando atendimento, não possui banheiros e bebedouro não possui água. Desumano!
- Excelente atendimento prestado pelo atendente Jorge.
- Difícil acesso para pessoas deficientes.
- Melhorar muita coisa.
- Elogio ? ??? que veio trazendo um conforto e ??? a todos nº de protocolo. ??? os Estados Unidos da América (???) ambientais, econômicos. Boas maneiras da atualidade. ??? (form7)
- Gostei do atendimento, ótimo por parte dos atendentes.
- Mudar o horário de atendimento no Google. Colocar rampa nas portas do estabelecimento.

#### 105ª Zona Eleitoral:

- Poderia ter cafezinho para os eleitores.
- Perfeito atendimento das técnicas judiciárias Jéssica e Mariana, contudo com a colaboração da Saara Erivelton.
- Nenhuma sugestão, atendimento do funcionário Marcus excelente! Obrigada.

#### 106ª Zona Eleitoral:

- Ótimo o atendimento.
- O cartório de Itaocara nos presta um excelente atendimento. Há disponibilidade, cordialidade e transmissão de conhecimento.
- Parabéns a todos os funcionários.
- Os funcionários prestam excelente atendimento.

#### 107ª Zona Eleitoral:

- Parabéns.
- Continue assim.

- Tudo ótimo.
- Prossiga.
- Continue assim.
- Mobilidade.
- Melhorar acesso.

#### 109ª Zona Eleitoral:

- Atendimento do cartório é ótimo, fui bem atendido pelos funcionários.
- Parabéns!
- Fui super bem atendido pelo Bruno. Resolvi meu problema rápido.
- O atendimento foi excelente.
- Os funcionários Cristina e Bruno foram super atenciosos, resolveram o problema.
- Gostei, mesmo sendo antes das 11:00 o funcionário Amarildo me ajudou.
- Melhorias: 1º Leitor digital, utilizar os de ônibus de Niterói de melhores, mais precisos. 2º Atualizar também identificação facial.
- Sem queixas, esse é o país que eu quero.
- Parabenizar pelo atendimento de excelência.
- Desejo que continue sempre assim.

#### 110ª Zona Eleitoral:

- Trabalhar em um lugar mais arejado e harmonioso, faz bem tanto para nós quanto funcionários.
- Muito bom e rápido o atendimento.
- Amei o atendimento. Funcionários simpáticos e que resolvem rápido nossas dúvidas.
- Poderia ter um WhatsApp para dúvidas.
- Gostei muito do atendimento da Hallein Amaral. Muito simpática.
- Melhor impossível.
- Amei o tratamento recebido.
- Um estacionamento para as pessoas que vierem ao cartório.
- Maravilhoso! Muita cordialidade, paciência.
- Muito rápido e ótimo.

#### 111ª Zona Eleitoral:

- Excelente atendimento por parte dos funcionários.
- Parabéns.
- Falta melhorar a arquivagem ou passar para microfilmagem os existentes.
- O pessoal/serventários prestam um relevante serviço social a comunidade.
- Atendimento maravilhoso.
- Prédio sem acessibilidade. Tenho uma irmã PNE

#### 112ª Zona Eleitoral:

- Servir um café para os eleitores.
- O tratamento está de primeira qualidade, parabéns aos funcionários.
- O horário de atendimento deveria ser maior.
- Gostaria de fazer um elogio ao atendimento.
- Poderia ter mais pessoas no atendimento.
- Há poucas sinalizações no local.

- Localização um pouco distante.

#### **116ª Zona Eleitoral:**

- Podem abri mais cedo.
- Serviço realizado com eficiência. Parabéns pelo atendimento.
- Só elogios.
- Deixe do jeito que está.
- Dona Ilza é o máximo.
- O horário deveria abrir as 9:00 da manhã.
- Uma cordialidade que é difícil encontrar em outro serviço público.
- Cartório nota 1000
- Bom.
- Tudo ótimo.
- Ótimo atendimento, porém, poderia abrir para atendimento as 9:00 horas da manhã.
- Cartório com um excelente atendimento e sempre bem disposto a solucionar os problemas de nós eleitores, pessoas sempre bem humoradas e ao nosso dispor.
- Estão de parabéns pelo serviço prestado a minha pessoa.
- Melhor atendimento de Angra dos Reis.
- Ótimo atendimento.
- A chefe é muito atenciosa.
- O horário de atendimento deveria ser a partir das 9:00 horas.
- O horário de atendimento é muito tarde. Poderia começar a funcionar as 9:00 horas.
- Fui bem atendida.
- Fui muito bem atendida nesse cartório.

#### **118ª Zona Eleitoral:**

- Atendimento excelente, pessoas super educadas, seria ótimo ter mais pessoas assim para atender as pessoas.
- Bons funcionários, mas poderia melhorar a instalação e os equipamentos.
- Adorei o atendimento.
- Um ótimo atendimento esclarecendo nossa ou minha necessidade.
- Fui atendido bem e consegui resolver minhas situações.
- Tudo bom.
- Ótimo atendimento.

#### **120ª Zona Eleitoral:**

- Não tem ventilador, não tem computador, não tem wi-fi, não tem bebedouro, não tem acesso para deficientes. Muito ruim.
- Excelente o atendimento pelo funcionário, e a disponibilidade de agendamento no site também.
- Parabéns pela paciência e pelo atendimento ao público.

#### **122ª Zona Eleitoral:**

- Muito bem atendido.
- Ótimo atendente, educado e prestativo.
- O atendimento para resolver minha pendência foi bem rápido. Obrigado!
- Tive bom atendimento. Parabéns.

- Há grande oportunidade de melhoria e adequação de conforto para usuários.
- Excelente atendimento e clareza nas respostas.
- Ótimo atendimento, atendente muito educado e atencioso.
- Ótimo atendimento!
- Fui muito bem atendida, minhas dúvidas foram muito bem esclarecidas. Ótimo atendimento.

#### **125ª Zona Eleitoral:**

- Passei por duas zonas e achei bem simpáticos os funcionários.
- Não tenho do que me queixar toda vez que venho aqui meu problema é resolvido rápido sem mais.
- Parabéns, foi brilhante o atendimento do Sr. Anderson.
- Ótimo atendimento, funcionários atenciosos e educados.
- Levei um susto com tanto lixo na parte externa do prédio.
- Excelente o atendimento, parabéns a todos.

#### **127ª Zona Eleitoral:**

- Facilitar banco para pagamento.
- É muito longe.

#### **128ª Zona Eleitoral:**

- Local de difícil acesso, longe dos bancos. Gostaria que o TER voltasse a ser vinculado com as loterias.

#### **130ª Zona Eleitoral:**

- Ótimo atendimento.
- Bom atendimento e muita eficiência.
- Ótimo atendimento, falta um ar condicionado.
- Colocar um ar condicionado, calor é intenso.
- Super rápido o atendimento, ótima colaboração, super adorei.

#### **131ª Zona Eleitoral:**

- Melhor tratamento aos funcionários.
- Estão de parabéns no atendimento.
- Atendimento perfeito e rápido. Todo mundo gente boa.
- Qualidade e atendimento ótimo.
- Muito bom.
- Nada a reclamar, só o horário de abertura mesmo.
- Parabéns pelo respeito e atenção.
- Satisfatório.
- For me it's ok all everything. (Para mim está ok para todas as coisas.)
- Não vi banheiro nas instalações e nem placa informando onde está.
- Todos os funcionários são cordiais e solícitos, o espaço físico é adequado e climatizado.

#### 132ª Zona Eleitoral:

- Eu elogio com diversas atividades.
- Galera atenciosa e prestativa!
- Participei até de um coffeebreak.
- Colocar nas instalações água, refrigerante e café.
- Melhoria nas condições de locomoção para cadeirantes.
- Mais rapidez nos trabalhos.
- Bom atendimento, rápido para esclarecimentos.
- Escada. Deficiente físico. Gostei do atendimento da Sra. Flávia, eficiente.

#### 133ª Zona Eleitoral:

- Vocês estão de parabéns pelo atendimento.
- Fui prontamente bem atendida

#### 138ª Zona Eleitoral:

- Fui muito bem atendido.
- Unidade necessita de mais funcionários.
- Muito bom o atendimento.
- Atendimento rápido e funcionários pacientes.
- Gostei que o atendimento foi rápido.

#### 139ª Zona Eleitoral:

- No momento nenhuma crítica. Fui bem atendida e com agilidade.
- Não tem os formulários necessários.
- Ótimo atendimento.
- Acho que abrir antes das 11:00, por exemplo as 9:00 horas.
- Fui muito bem atendido, gostei muitos da atenção a minha pessoa, foi ótimo.
- Fui bem atendido e bem esclarecido do que vim fazer.
- Só preferia que fosse em Japeri onde moro.
- Obrigada pela atenção.
- Fui muito bem recebida e espero que seja sempre assim.

#### 141ª Zona Eleitoral:

- Satisfeita.
- Atendimento ótimo, acomodação e sala apertadas.

#### 144ª Zona Eleitoral:

- O atendimento é muito bom, mas o acesso a zona eleitoral deixa a desejar.
- Atendimento espetacular.
- Fui maravilhosamente atendida.
- Facilitar acesso aos deficientes físicos.
- Adorei o atendimento.
- Gostei demais do atendimento. Excelente.
- Quanto o atendimento clareza nas explicações.

- Fui muito bem atendido.

#### **146ª Zona Eleitoral:**

- Horário de atendimento péssimo! Teria que abrir as 9:00 horas da manhã!
- O atendimento é muito bom, estão de parabéns.
- Bem administrado.
- O prazo para biometria fechou muito cedo.
- Abertura mais cedo.
- Excelente atendimento.
- O horário de atendimento poderia ser de 9:00 às 17:00 horas.
- Horário de funcionamento ruim. Muito tarde a abertura.
- O local deveria ter acesso para cadeirantes.
- Abertura para atendimento mais cedo.
- Atendimento humanizado.
- A funcionária que me atendeu foi super atenciosa.
- Diminuir o horário de abertura para 9:00 horas.
- Funcionários excelentes.
- Horário de abertura ruim.
- Muito tarde o horário de abertura!
- Gostaria que fosse alterado o horário de atendimento para 9:00 às 17:00 horas.
- Estão de parabéns, atendimento nota 10.
- O horário de atendimento não é adequado, deveria abrir mais cedo. Já a localização deveria ser mais para o centro da cidade, onde tivesse um ponto de ônibus próximo.
- Funcionários bem qualificados.

#### **147ª Zona Eleitoral:**

- Somente a localização e o lugar que é muito pequeno de espaço.
- Ampliação do local de espera dos eleitores.

#### **148ª Zona Eleitoral:**

- Vocês são bons.
- É muito complicado para fazer o agendamento pela internet.
- Fui muito bem atendido pelos servidores do cartório.

#### **149ª Zona Eleitoral:**

- Gostei muito dos funcionários, educados e gentis.

#### **151ª Zona Eleitoral:**

- Que continue assim.
- Meu elogio vai para a funcionária Carla. Ela é ótima! Atende muito bem.
- Tudo organizado! Ótimos funcionários.
- No local havia água no chão, muita. O bebedouro não funcionava e ao lado havia um balde com água.
- Toda vez que preciso de atendimento do TER sou muito bem atendida pelas meninas simpáticas do balcão. Estão de parabéns!
- Fui muito bem atendido pela Carla.

- Estão de parabéns em ótimos atendimentos, funcionários bem educados.
- Tudo certo. Ok.
- Colaboradores com melhor treinamento e capacidade na solução de problemas aplica-se a funcionária Karla.
- Mais cordialidade.

#### **154ª Zona Eleitoral:**

- Deveria atender mais cedo, o atendimento abre muito trade.
- Falta acessibilidade!
- Atendimento foi bom, a Vera que atendeu.
- Local muito afastado e deserto facilitando assaltos.
- As pessoas deveriam ter um lugar melhor para trabalhar.
- Local de votação péssimo.
- Locais de acesso, para deficientes e idosos, sem condições.
- Atendimento nota 10.
- Deveria ser um lugar de fácil acesso para pessoas que são deficientes.
- Mudar de imóvel.
- Perfeito estado!
- Atendimento ótimo.
- Mais acessibilidade na instalação.
- Atendente excelente.

#### **157ª Zona Eleitoral:**

- Iniciar o atendimento mais cedo.
- Muita mudança de localidade. Deveria ser tudo em um único local.
- Continue assim, tudo ótimo, pelo menos hoje pra mim foi tudo ótimo. Que da próxima seja melhor ainda, mais que ótimo.
- Eu achei boa a limpeza, mas acho que precisa ser caprichada mais um pouco só.
- Atendimento excelente!

#### **170ª Zona Eleitoral:**

- Poderia abrir aos sábados para não atrapalhar expediente.
- Falta de estacionamento, tirando isso, parabéns. Obrigado.
- Sempre ótimo atendimento, rápido, respeitoso e os funcionários muito atenciosos.
- 1 – Melhoria na segurança da área (PM/GM/Outros) 2 – Melhoria na sinalização/instalação de sinais de trânsito que facilitem acesso especial das pessoas com deficiência/idosos/gestante e outros.

#### **176ª Zona Eleitoral:**

- Fui muitíssimo bem atendida. Obrigada.
- Parabéns.
- O atendimento foi de primeira qualidade.
- Ótimo atendimento. Parabéns.
- Ótimo atendimento.
- Muito bom o atendimento.
- Fui muito bem atendida e com eficiência.
- Foi tudo muito bom!

- Foi um bom atendimento.
- Mais paciência.

#### **179ª Zona Eleitoral:**

- Tudo muito bom. Obrigado.
- Banco do Brasil mais próximo da Barra.
- Melhorar a sinalização indicativa do local de atendimento.
- Atendente muito educada.
- Eu desejo uma agência do Banco do Brasil, aqui na rua. Espero que a subprefeitura faça isso.
- Ótimo atendimento e solução do problema.
- Colocar um Banco do Brasil dentro da zona (“Subprefeitura da Barra”)
- Um banco dentro da subprefeitura.
- É um local bom com ótimo atendimento.
- Poderia ter um banco para facilitar o processo.
- TRE não tem nenhum banco por perto. Acho que deveria ter um aqui, pois a distância do banco é muito grande.
- Obrigada.
- Sugiro que coloque uma agência do Banco do Brasil aqui na nossa área.
- Amei o atendimento fui super bem atendido.

#### **180ª Zona Eleitoral:**

- Funcionários Simon e Douglas muito atenciosos. Trabalham com prazer.
- Muito obrigada pelo excelente atendimento!
- Funcionário Douglas e Simon foram excelentes, super atenciosos!

#### **182ª Zona Eleitoral:**

- Muito bom atendimento.
- Muito ótimo.
- Muito bom meu atendimento estão de parabéns.

#### **183ª Zona Eleitoral:**

- Muito bom.
- Parabéns!
- Fui prontamente atendido, tenho só a agradecer pelo atendimento recebido.

#### **185ª Zona Eleitoral:**

- O funcionário Rafael é empenhado em resolver os problemas ocorridos durante o atendimento; espero que todos os funcionários públicos tenham o comprometimento do Rafael.
- Tinha que ser mais no centro da Taquara para melhor acesso, porque quem vem de ônibus anda um bom pedaço a pé.
- Cadastro mais próximo da Marechal.
- Colocar bebedouro e sinalização na rua.
- Fui atendido antes do horário previsto, o que demonstra comprometimento do funcionário com sua missão.
- Atendimento excelente, funcionária muito atenciosa.

- Não seria necessidade de comprovante original se moramos em morro.
- Se todo o serviço público fosse como esse, o Brasil seria de primeiro mundo.
- Eu gostei muito do atendimento, mas a calçada em frente ao posto do TRE está toda esburacada.
- Fernanda merece todos os elogios: simpática, atenciosa, educada e competente.
- Agradeço por atenderem minha avó idosa, debilitada e obesa com muita agilidade.
- Fui muito bem atendida! Não deixam as pessoas aguardarem por muito tempo! Essa atitude conta muito! Obrigada.
- Serviço de eficiência e local adequado.
- Pessoas muito atenciosas e cordiais. Parabéns pelo atendimento.

#### **186ª Zona Eleitoral:**

- Adorei o atendimento, muito atencioso.
- Melhorar o ar condicionado.
- Melhorar o ar condicionado.
- A cordialidade, educação no atendimento pessoal ou por telefone é nítida, e com todos se faz primazia. Agradeço e cumprimento.

#### **187ª Zona Eleitoral:**

- Melhor atendimento! Muito educados, portanto continuem assim.
- Muito simpático ótimo atendimento.

#### **191ª Zona Eleitoral:**

- Aumentar o espaço físico.
- Melhorias de condição para os funcionários poderem trabalhar com dignidade.
- Deveria mudar para um local melhor.

#### **192ª Zona Eleitoral:**

- Ampliar a gente de Recursos Humanos e o espaço de atendimento ao público.
- Não tinha papel no banheiro.
- Tudo bem, mas é impossível usar o banheiro.
- Vergonha do banheiro de vocês. Desumano!
- O banheiro de vocês é uma falta de respeito com todo o eleitorado.
- Banheiro de cadeia.
- Casa de banho muito feia.
- Equipe maravilhosa! Funcionários educados e simpáticos! Estão de parabéns.
- Mas que banheiro feio.
- Banheiro horrível!
- Banheiros horríveis.

#### **195ª Zona Eleitoral:**

- Gostei da forma como os funcionários chegam para trabalhar, super educados e alegres, também são atenciosos.
- Parabéns, alguma coisa ainda funciona bem e com servidores públicos educados e solícitos!
- Educação e presteza no atendimento e também simpatia.

- Fantástico!
- Sem comentários negativos! Parabéns a este órgão público!
- Muito satisfeito!
- Lugar muito fora de mão.
- Atendimento excelente.
- Muito bem atendido.
- Rapidez e eficiência!
- Atendimento exemplar em todos os aspectos.
- Agradecimento aos funcionários, que são excelentes.
- Pra mim não tenho reclamações, só elogio! Parabéns aos funcionários, pelo atendimento!
- Foi ótimo o atendimento, tirei um novo título. Rápido e prático.
- Tudo ótimo. Parabéns.
- O atendimento é ótimo com os trabalhadores do local super simpáticos.
- Fui muito bem atendida! Obrigada!
- Só elogios sobre o atendimento em geral.

#### **196ª Zona Eleitoral:**

- Atendimento ótimo continue assim.
- Bom, ótimo e rápido.
- Pessoas muito competentes e bem educadas.
- Local limpo, aconchegante, só faltou o cafezinho. Funcionários com boas qualidades como empatia, bons servidores.
- Esses caras são 10!
- O atendimento teve clareza das informações, simpatia e o tempo de espera foi rápido.
- Cafezinho, local limpo e bons servidores com boa vontade.
- A atendente é muito atenciosa.
- Os funcionários são muito atenciosos.
- Não vi sinalização do setor de Xerox na porta.
- Atendimento extremamente solícito e eficaz.
- Fui muito bem atendida.

#### **201ª Zona Eleitoral:**

- Excelente atendimento.
- Os funcionários estão de parabéns, pela educação e eficiência na prestação de serviços.
- Ótima qualidade no atendimento.
- Excelente o atendimento prestado.
- Nenhuma crítica, desejo que continue atendendo desta maneira.

#### **211ª Zona Eleitoral:**

- Não tenho nada que criticar, sempre fui bem atendida.
- Seria melhor se eu fosse na seção que voto, mas infelizmente já estava lotado.
- Os prédios estão ruins.
- Funcionários prestativos e simpáticos.

#### **218ª Zona Eleitoral:**

- Gostei muito do atendimento, muito atenciosos.
- Ótimo atendimento recebido, clareza nas informações e bom tempo de espera.

- Sinto-me agradecida pelo atendimento dispensado e pela cordialidade dos atendimentos, digo, atendentes.
- Atendimento excelente, sem dúvidas.
- Ficou longe da onde eu moro, poderia voltar para a Marechal. O rapaz, contudo, foi muito cordial e simpático, me atendeu muito bem.
- Tive um ótimo atendimento e atenção.
- Ótimo atendimento, simpático e muito atencioso.
- Excelente atendimento.
- Atendimento excelente, funcionários educados e prestativos.
- Foi tudo bem.
- Boa localização e ótimo atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Muito bom atendimento!

#### **219ª Zona Eleitoral:**

- Excelente, gostei muito do atendimento. Me senti valorizado.

#### **221ª Zona Eleitoral:**

- Muito bom!
- Melhorias para atender pessoas com mobilidade reduzida.
- Atendimento ótimo, todos muito educados.
- Ótimo atendimento e solução do problema.
- Quanto à estrutura da prefeitura, acredito que deve ter uma nova manutenção de forma geral, começando pelo chão (piso...)

#### **222ª Zona Eleitoral:**

- Funcionária Aline simpática.
- Ótimo atendimento. Nada a reclamar.
- Funcionária Aline ótima e simpática.
- Parabéns pelo atendimento.

#### **225ª Zona Eleitoral:**

- Falta uma rampa de acesso ou elevador para portador de deficiência física, pois fica no segundo andar. Este horário de atendimento das 11 às 19 horas não é bom. Sugestão: 8:00 às 20:00 ou 21:00 horas.
- Fui muito bem atendida.
- Muito bom o atendimento e ótimas as condições das instalações.
- Continue com o atendimento bom! Parabéns!

#### **229ª Zona Eleitoral:**

- Sem comentários, mas a funcionária é super gentil, educada e atenciosa. O nome dela é Sheila.
- Excelente atendimento.
- Adorei o atendimento, está de parabéns. Seu Hamilton é um ótimo funcionário, muito atencioso.
- Muito bem atendido pela funcionária Sheila Rodrigues.

- Atendentes simpáticos, educados e bem treinados. As cadeiras poderiam ter alguma almofada.
- Ótimos atendentes.
- Parabéns pelo ótimo atendimento. Super rápido.
- Um ótimo profissional e um bom esclarecedor.
- Muito bom o atendimento feito com clareza e rapidez.

#### **242ª Zona Eleitoral:**

- Valorizar os profissionais, através de avaliações gerais.
- Bom atendimento.
- Poderia dar mais atenção a essa unidade, obrigado.
- Ótimo (Pensei de esperar mais). Excelente atendimento.
- Ótimo atendimento dos funcionários.
- Bom atendimento, mas o local de atendimento muito longe do centro de Campo Grande.
- Não tem nenhuma sinalização antes do local para informar aonde se localiza a zona eleitoral.
- Acho que tem bastante coisa que poderia melhorar.
- Um local de fácil acesso, atendimento rápido, claro e objetivo. Muito bom.
- Muito bom.

#### **245ª Zona Eleitoral:**

- Bom atendimento.
- Melhoria na acessibilidade e mais clareza de sinalizações.
- Nada a acrescentar, tudo muito organizado.
- Um ótimo atendimento.
- Ótima atenção.
- Tudo muito bom! Obrigado.
- Achei o ambiente ótimo para tirar o título. Não tem do que reclamar, estão todos de parabéns.
- O atendimento foi bom, a localização desta regional é muito longe do outro de Campo Grande.
- Ótimo.
- Levar o atendimento mais próximo do cidadão, com acesso rápido aos bancos em caso de necessidade (centro de Campo Grande).

#### **246ª Zona Eleitoral:**

- Tem que melhorar tudo.

#### **254ª Zona Eleitoral:**

- Falta de bebedouro e banheiro com acessibilidade.
- Ventilador, banheiro para cadeirante e água.
- Fui muito bem recepcionado.
- Muito bem atendida. Funcionários eficientes e atenciosos.
- Continue sempre assim o bom atendimento.
- Ótimo atendimento, atenciosos e prestativos. Muita agilidade eficiência.
- Fui muito bem atendido pela guarda municipal Alcione. Ela sabe tratar bem as pessoas.
- Atendimento rápido!



**255ª Zona Eleitoral:**

- Parabéns por tudo!
- Essa reunião deveria ser no município de origem.