

Relatório da Pesquisa de
Satisfação do Cliente Externo do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 03 - 2019

SUMÁRIO

CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ	3
1 OBJETIVO DA PESQUISA	3
2 APRESENTAÇÃO	3
3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS	3
3.1 DESENHO AMOSTRAL	3
4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS	4
4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA	4
4.2 ENTRADA DE DADOS	4
4.3 TRATAMENTO DOS DADOS E TABULAÇÃO	4
5 PERÍODO DE APLICAÇÃO	5
6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO.....	5
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS.....	5
CAPÍTULO II: PESQUISA 03_2019 ZE	7
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS	7
2 RESULTADOS POR POLO	18
3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS E POLOS	18
CAPÍTULO III: PESQUISA 03_2019 SJD	20
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA	20
CAPÍTULO IV: PESQUISA 03_2019 INTERNET	21
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET	21
2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET	22
ANEXO I: TABELAS E QUESTIONÁRIOS.....	23
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	29

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 - apresenta os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: zonas eleitorais (ZE) e *Internet*;
- Anexo I – apresenta a quantidade mínima de formulários por zonas eleitorais e os questionários utilizados nas zonas eleitorais e internet.
- Anexo II – apresenta as sugestões, críticas e elogios deixados empara 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, 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 responde-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) 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.

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 E TABULAÇÃO

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".

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

Este ano não foi realizada a pesquisa do segundo trimestre. A segunda Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do ano foi aplicada entre 02 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”)

TResp = Total de respostas à pesquisa

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O índice satisfatório geral da segunda pesquisa de 2019 foi superior a 95%. Das 21620 respostas, 20656 apresentaram resultados “ótimos” ou “bons”, resultando um índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de 95,54%.

Série histórica do índice geral médio com a satisfação do cliente externo entre 2013 e 1º trimestre de 2019.

Ano	2013	2014	2015	2016	2017	2018	1ª trim 2019	2ª trim 2019
Índice geral médio de satisfação do cliente externo	90,35%	90,43%	91,42%	90,36%	93,54%	94,16%	96,01%	95,54%

No gráfico a seguir são apresentados os índices por público pesquisado. As respostas das zonas eleitorais possuem maior influência na composição do índice geral. Nessa pesquisa não houve formulário preenchido pelo público da Secretaria Judiciária.

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

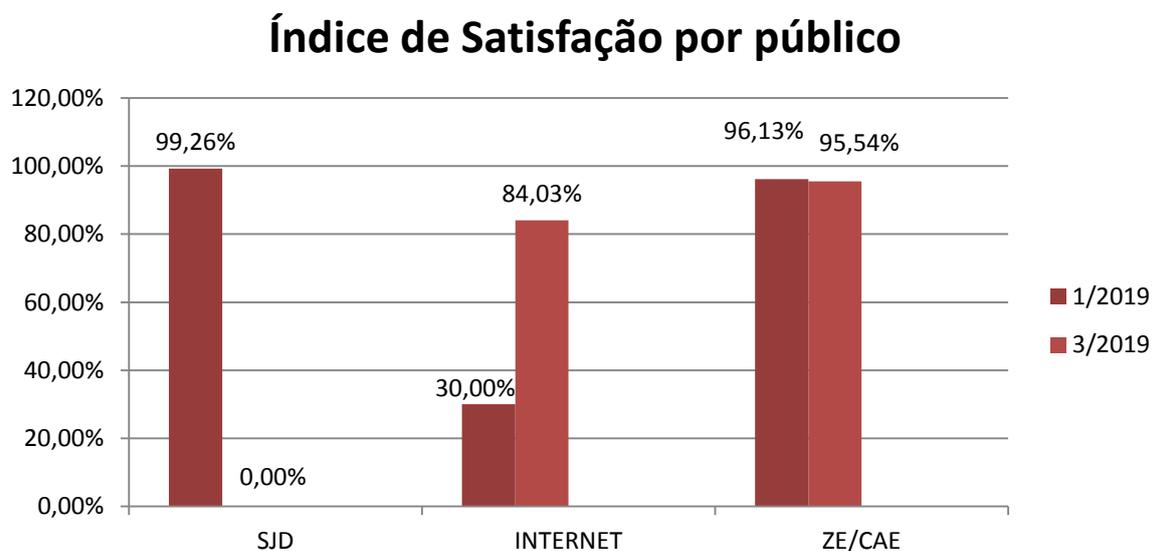
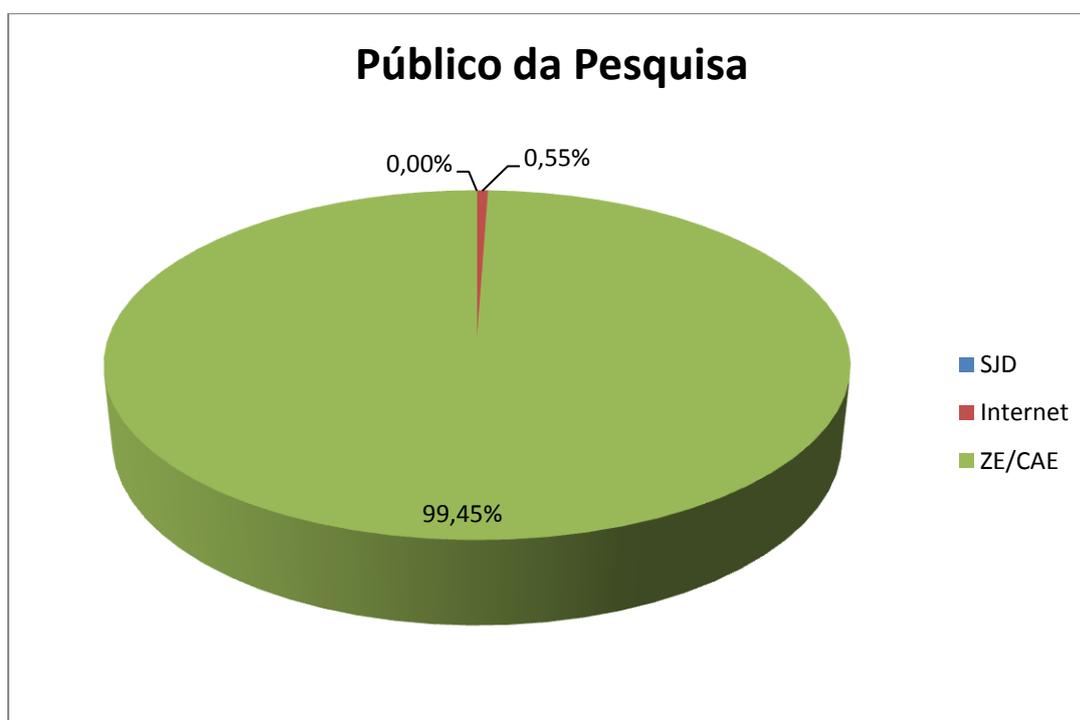


Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Capítulo II: Pesquisa 03_2019 ZE

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

Tabela II.1: Qualificação do cliente externo das Zes

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	2343	98,07%
Parte	17	0,71%
Partido	11	0,46%
Candidato	11	0,46%
Outros	7	0,29%
Total	2389	100,00%

Gráfico II.1: Público atendido



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2087	87,36%
Bom	289	12,10%
Ruim	9	0,38%
Péssimo	4	0,17%
Total	2389	100%

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

Cordialidade e Atenção

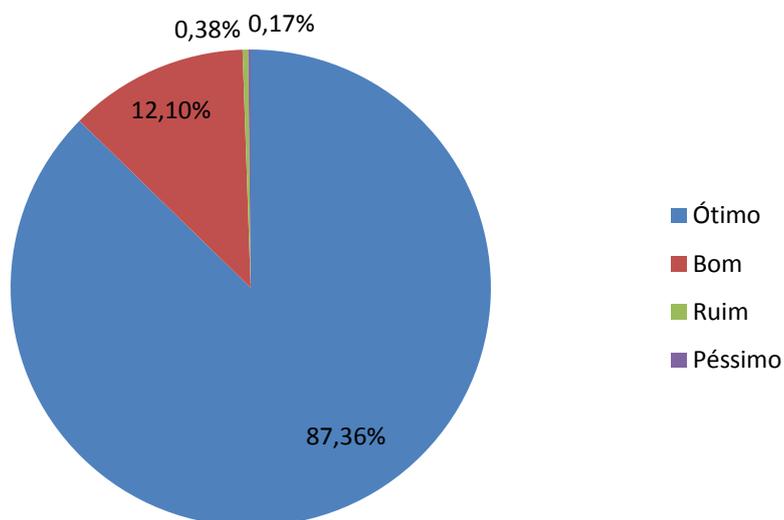


Tabela II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2050	85,81%
Bom	324	13,56%
Ruim	11	0,46%
Péssimo	4	0,17%
Total	2389	100%

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

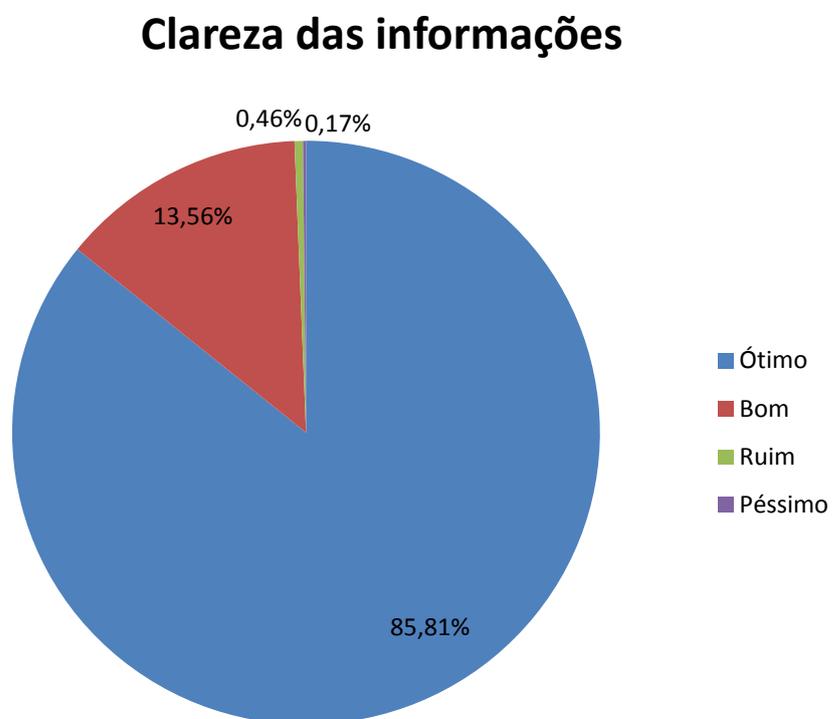


Tabela II.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2058	86,14%
Bom	310	12,98%
Ruim	14	0,59%
Péssimo	7	0,29%
Total	2389	100%

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

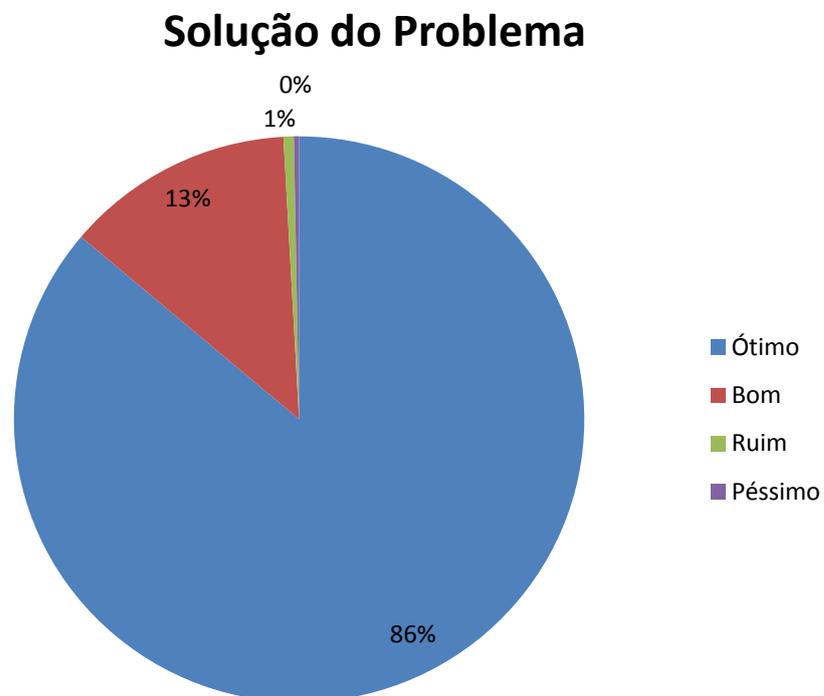


Tabela II.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1386	58,02%
Bom	853	35,71%
Ruim	122	5,11%
Péssimo	28	1,17%
Total	2389	100%

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

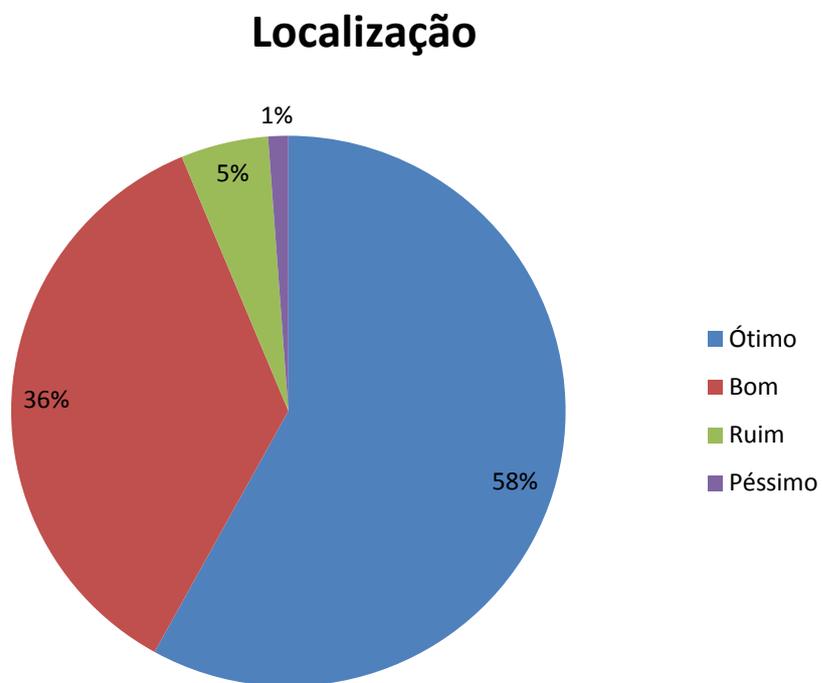


Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1237	51,78%
Bom	832	34,83%
Ruim	233	9,75%
Péssimo	87	3,64%
Total	2389	100%

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

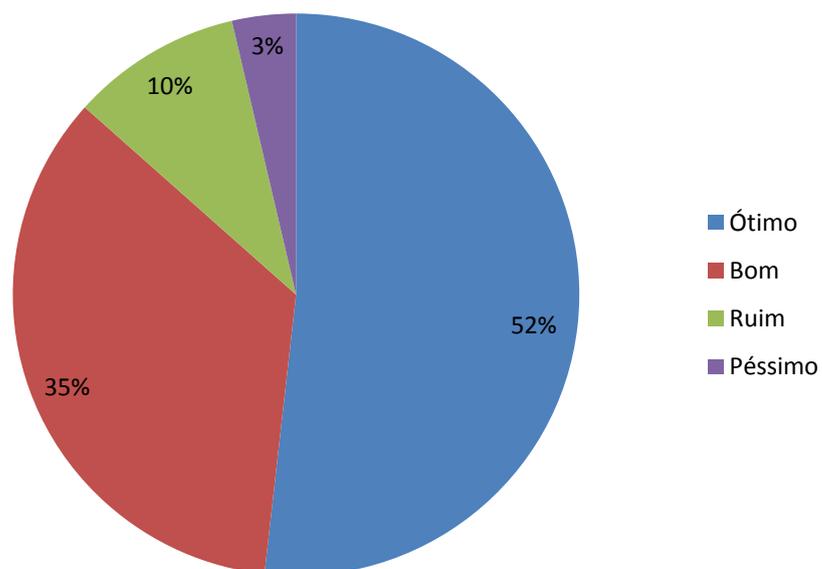


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto a “Instalações, equipamentos e mobiliários”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1259	52,70%
Bom	928	38,84%
Ruim	160	6,70%
Péssimo	42	1,76%
Total	2389	100%

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

Instalações, equipamentos e mobiliários

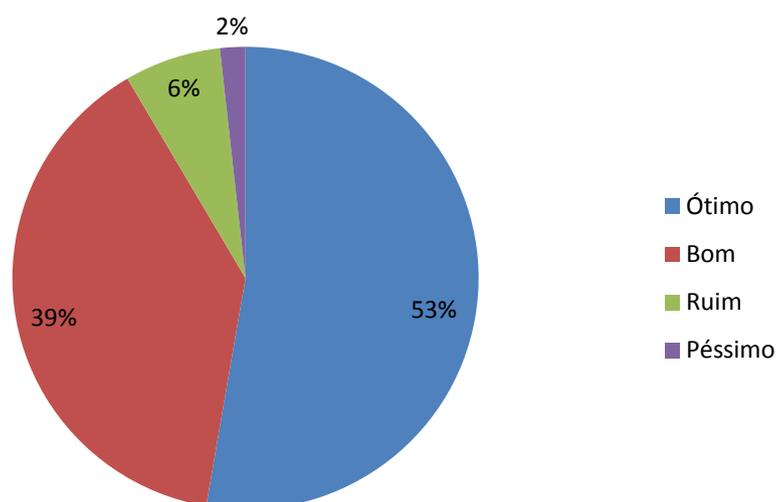


Tabela II.8: Avaliação do cliente quanto a "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1789	74,88%
Bom	528	22,10%
Ruim	52	2,18%
Péssimo	20	0,84%
Total	2389	100%

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

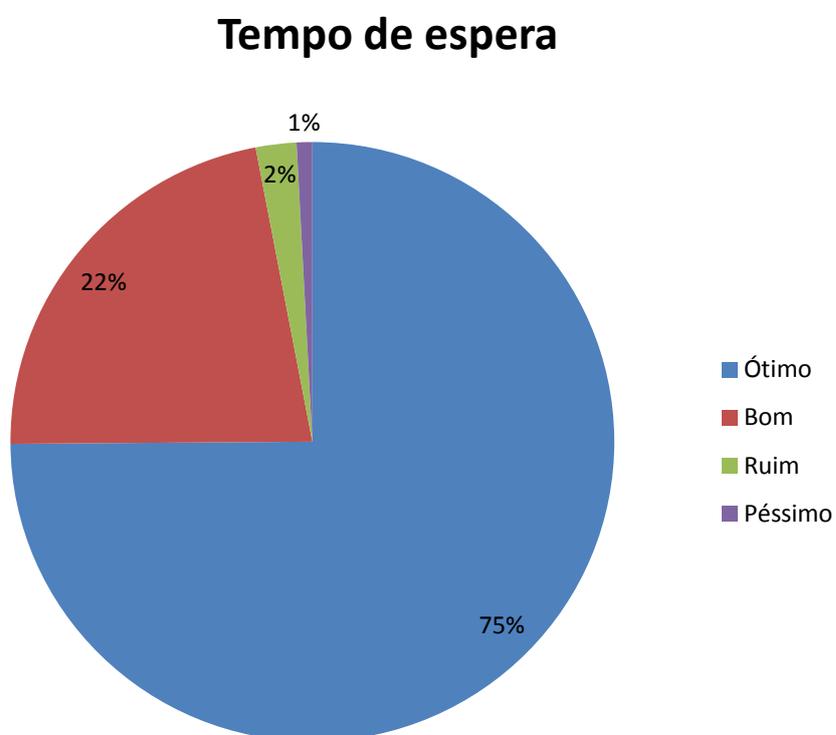


Tabela II.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1808	74,22%
Bom	498	22,06%
Ruim	58	3,03%
Péssimo	25	0,69%
Total	2389	100%

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

Horário de atendimento

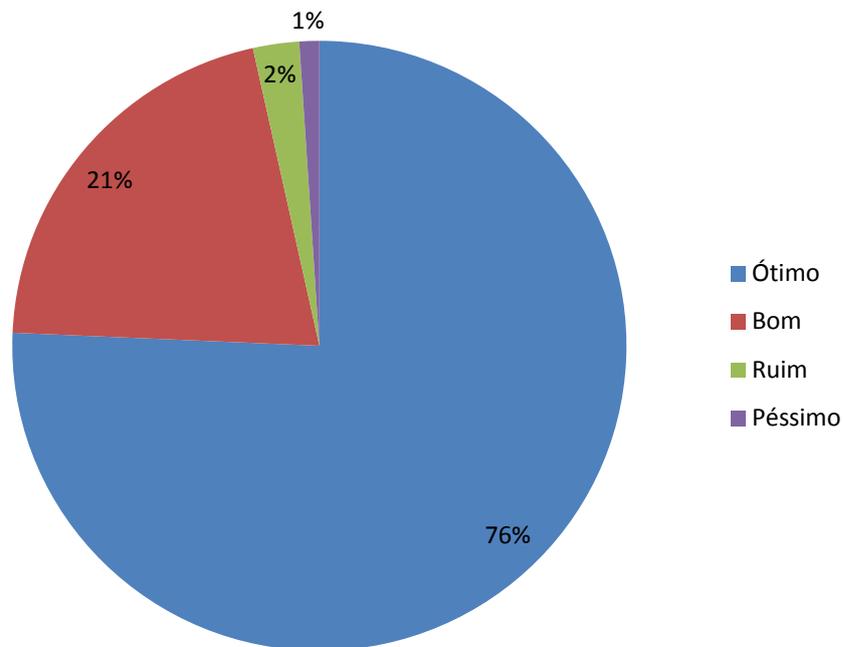


Tabela II.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1732	72,50%
Bom	588	24,61%
Ruim	56	2,34%
Péssimo	13	0,54%
Total	2389	100%

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

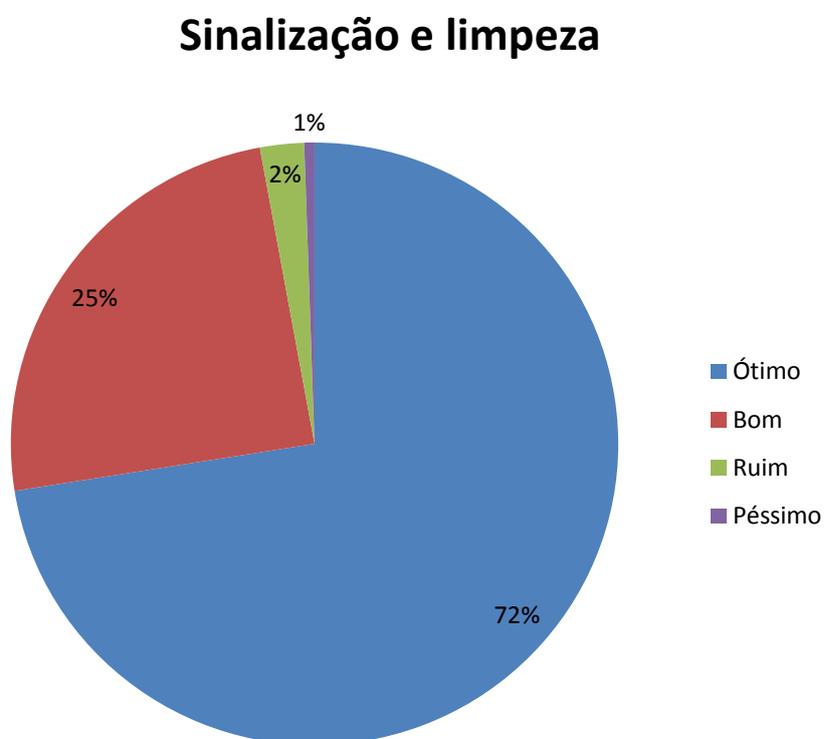
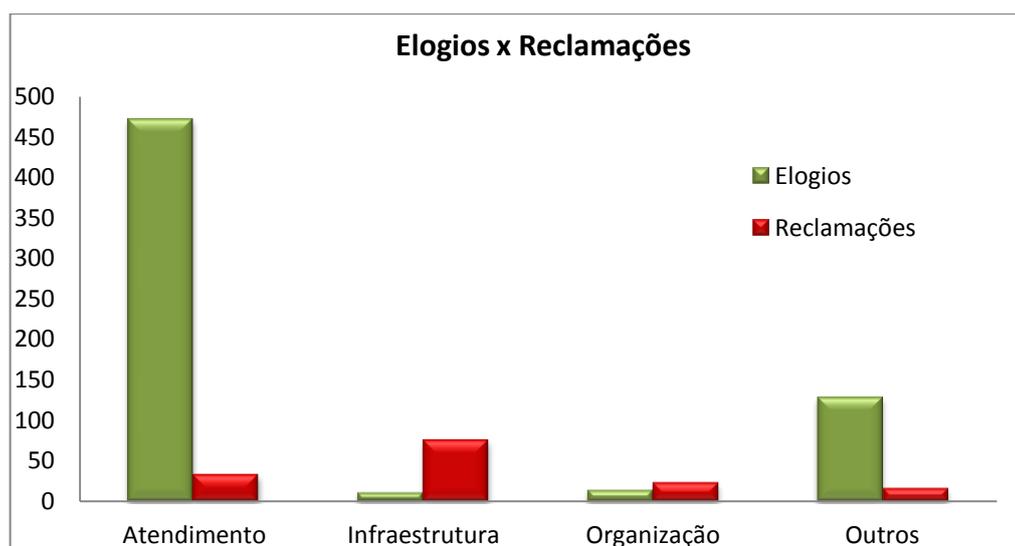


Tabela II.11: Respostas à pergunta aberta

Classificação da resposta	fi	fi%
EA - Elogio de atendimento	472	61,06%
EI - Elogio de Infraestrutura	11	1,42%
EO - Elogio de Organização	14	1,81%
OE - Outros Elogios	129	16,69%
RA - Reclamação de atendimento	33	4,27%
RI - Reclamação de infraestrutura	75	9,70%
RO - Reclamação de organização	23	2,98%
OR - Outras reclamações	16	2,07%
Total	773	100,00%

Gráfico II.11: 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 são agrupados por polos. 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	96,08%
ARARUAMA	96,51%
BANGU	99,49%
BARRA DA TIJUCA	96,19%
BARRA MANSA	79,09%
BELFORD ROXO	80,44%
CAMPO DOS GOYTACAZES	97,53%
DEL CASTILHO	97,10%
DUQUE DE CAXIAS	85,96%
ITABORAÍ	93,83%
ITAPERUNA	97,34%
JARDIM BOTÂNICO	97,45%
MACAÉ	97,35%
MADUREIRA	97,65%
NITERÓI	98,69%
NOVA FRIBURGO	96,11%
NOVA IGUAÇU	97,50%
OLARIA	95,28%
PETRÓPOLIS	95,84%
QUEIMADOS	94,76%
SANTA CRUZ	93,45%
SÃO GONÇALO	91,13%
SÃO JOÃO DE MERITI	94,46%
SAÚDE	96,31%
VOLTA REDONDA	97,59%
Média	94,52%

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS E POLOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 95,60%, divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações. O Resultado atual representa uma diminuição de 0,41 pontos percentuais em comparação a pesquisa anterior e um aumento de 0,56 em relação à pesquisa do mesmo período do ano de 2017 (3T17).

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 98,07% do público pesquisado.

A pesquisa realizada nos cartórios avalia os seguintes quesitos: atendimento recebido, instalações físicas dos imóveis e organização. Assim como nas demais pesquisas, o atendimento obteve a melhor avaliação e as instalações físicas a pior.

O atendimento atingiu o índice médio de satisfação de 99,32%. Este quesito é composto pelos aspectos Cordialidade e Atenção (99,46% de satisfação), Clareza das informações (99,37% de satisfação) e Solução do Problema (99,12% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de 96,87%. Este quesito é composto pelos quesitos Sinalização e Limpeza, Tempo de Espera e Horário de Atendimento, cujos índices de satisfação são respectivamente 97,11%, 95,99% e 96,53%.

A satisfação média com as instalações físicas foi de 90,62%. Os aspectos Localização e Instalações, equipamentos e mobiliários obtiveram 93,72% e 91,54% de satisfação respectivamente. O aspecto Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida obteve 86,61% de satisfação. Esse resultado representa uma piora de aproximadamente 1pp em comparação com a primeira pesquisa do ano e mais de 3pp em relação à pesquisa 3T17.

80,98% das respostas abertas dos formulários das Zonas referem-se a elogios, sendo o atendimento o quesito melhor avaliado. No que diz respeito às reclamações, o destaque negativo novamente fica por conta da infraestrutura, com 9,70% do total de respostas à pergunta aberta.

A satisfação média geral por polos atingiu 94,50%, valor calculado a partir do percentual médio de todos os polos. Os polos que tiveram índice de satisfação abaixo da média foram: Barra Mansa, Belford Roxo, Duque de Caxias, Santa Cruz, São Gonçalo e São João de Meriti. Conforme tabela abaixo, os aspectos Facilidade PNE e Instalações, Equipamentos e Mobiliário são os com piores resultados em relação aos demais na análise por Polo.

Aspecto	Média	Mínimo	Máximo
Cordialidade e Atenção	99,38	94,23	100,00
Clareza das Informações	99,31	94,23	100,00
Solução do Problema	98,84	94,23	100,00
Localização	93,40	59,62	100,00
Facilidade PNE	84,48	17,65	98,23
Instalações, Equipamentos e Mobiliários	89,85	47,06	100,00
Tempo de Espera	95,63	60,87	100,00
Horário de Atendimento	95,30	71,74	100,00
Sinalização e Limpeza	96,28	82,35	100,00

As tabelas abaixo listam os Polos que tiveram satisfação abaixo de 75% nos aspectos Facilidade PNE e Instalações. O Polo de Barra Mansa é o que deteve a menor satisfação em ambos. Desse modo, sugere-se direcionar esforços para melhorar a avaliação desses aspectos nos cartórios eleitorais do polo de Barra Mansa.

Polo	Satisfação com acessibilidade PNE
ARARUAMA	74,10%
BARRA MANSA	17,36%
BELFORD ROXO	49,56%
SÃO GONÇALO	68,59%

Polo	Instalações, equipamentos e Mobiliários.
BARRA MANSA	48,61%
BELFORD ROXO	69,17%

Capítulo III: Pesquisa 03_2019 SJD

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

Nessa pesquisa não houve questionários preenchidos pelo público da Secretaria Judiciária.

Capítulo IV: Pesquisa 03_2019

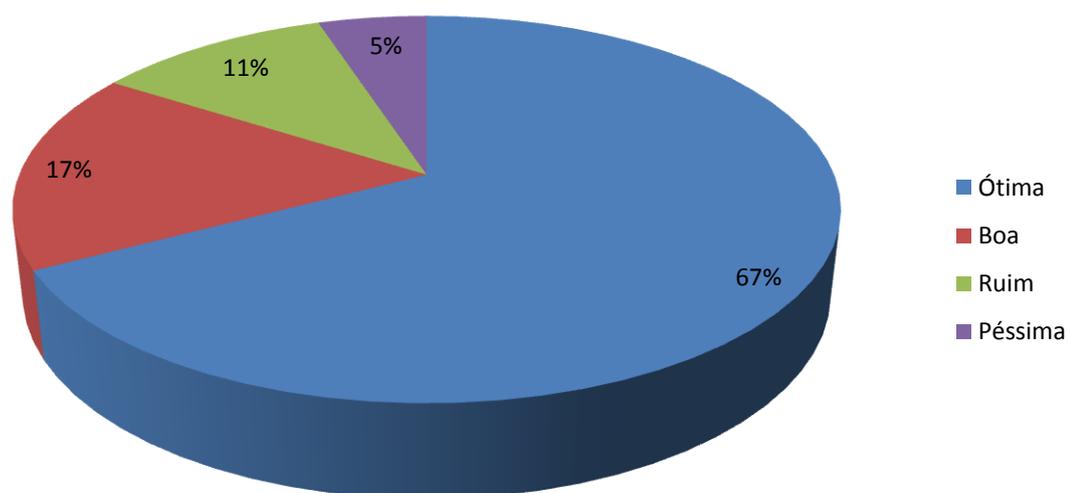
INTERNET

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	80	67,23%
Boa	20	16,81%
Ruim	13	10,92%
Péssima	6	5,04%
Total	119	100,00%

Como avalia a sua visita?



2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET

A pesquisa com o público da Internet foi avaliada como satisfatória (respostas “ótimo” ou “bom”) por 84,04% dos respondentes. Esse resultado representa uma melhora significativa em relação à pesquisa anterior.

A pesquisa foi oferecida a todos os usuários, através de um formulário que fica permanentemente disponível na página do TRE, 119 usuários aderiram à pesquisa.

Devido a um problema técnico no sistema PSCE, não foram gerados os dados referentes à navegação e ao serviço procurado.

Anexo I: Tabelas e Questionários

Tabela I.1: Quantidade mínima de formulários por zonas eleitorais para compor a amostra.

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

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 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?

Por que a informação não foi obtida?

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

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

3ª ZONA ELEITORAL

- Gostei da maneira que fui tratada a pessoa que me atendeu foi gentil e caridosa, atenciosa. Gostei do atendimento, obrigado.
- Bom atendimento, atenção e solução do problema, nada a declarar satisfeita.
- Acesso de pessoas com deficiente no portão de entrada.
- Equipe bem atenciosa, educação.
- Tudo bom
- Fiquei orgulhoso, como servidor publico federal, em ter sido atendido pontualmente conforme agendamento eletrônico, um diferencial
- Só elogiar o atendimento.
- Colocar uma rampa para deficientes e pessoas especiais.
- Tudo foi 10
- Muito bem atendido. Prestou as informações que eu necessitava.
- Manter os critérios de atendimento priorizando as pessoas pré-agendadas.
- Nota 1000
- Atendimento nota 10
- Parabéns

4ª ZONA ELEITORAL

- Fui muito bem atendido. Obrigado
- Atendida profissionalmente como cidadã
- Dificuldade no Agendamento. Excelente atendimento.
- Tudo ocorreu bem. Tranquilo.
- Site do TER péssimo. Instalações ruins dessa ZONA ELEITORAL; atendimento pessoal ótimo
- Equipe excelente! Estão de parabéns!

5ª ZONA ELEITORAL

- Eficiência
- Se melhorar, estraga
- Local com condições excelentes para atendimento, mas só tem atendentes para os agendados e não agendados
- Achei ótimo poder ser atendido mesmo sem ter agendado
- Atendimento maravilhoso
- Atendentes maravilhosos
- Foi ótimo
- Atendimento excelente da servidora Ana
- Parabenizar a funcionaria Ana pelo excelente atendimento. Fiquei muito feliz pelo atendimento que ela me proporcionou
- Atendimento eficiente por parte dos funcionários. Parabéns
- Excelência de atendimento da Monica
- Fui atendida excelentemente por Nordir da Silva Fernandes
- O atendimento foi ótimo

9ª ZONA ELEITORAL

- Achei o atendimento muito rápido.
- Excelente atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Muito bom o atendimento tanto pelo site como na mesa na qual foi atendido.
- Dispor de mais horários para o agendamento.

- Excelente!
- O espaço físico poderia ser mais arejado.
- O site não foi claro quanto ao cancelamento. Não consegui cancelar o horário marcado para meu marido.

10ª ZONA ELEITORAL

- Só tenho a agradecer a boa vontade
- Ótimo atendimento.
- Localização não tem estacionamento. Funcionários são muitos educados.
- Atendimento rápido e cordial
- Atendentes maravilhosos super atenciosa. Parabéns.
- Adorei o atendimento, pessoas ótimas (06/09/2019) estão de parabéns.
- Ótimo atendimento.
- Muito bom.
- Atendentes super simpáticos!
- Melhor impossível

14ª ZONA ELEITORAL

- Orlando tem um atendimento exemplar que faz com alegria e muito educado e pro ativo.
- Equipe atenciosa, todas as mínimas dúvidas foram esclarecidas. Somente tenho a agradecer. Parabéns a equipe.
- Fui muito bem atendido. Nada a reclamar.
- A equipe que me atendeu está de parabéns! Sem reclamações a fazer.
- Excelente atendimento.
- Fui muito bem atendida.
- Fui atendida pelo Sr.Orlando nesta zona eleitoral de maneira ágil e muito eficiente. Somente agradecimento.
- Gostaria que todos os órgãos da zona eleitoral fossem assim. Parabéns
- Estão de parabéns. Perfeito atendimento no todo e especial a Orlando. Exemplo de trabalhadores.
- Ótimo atendimento.
- Excelente atendimento e vitalidade.
- O serviço é de bom atendimento.
- Primeira vez que fui atendida com muita educação. Obrigado.
- Parabéns pelo serviço.
- Fui muito bem atendida.
- Não há necessidade de críticas.
- Tão de parabéns só precisam de mais pessoas para fazer o atendimento.
- Sou candidata ao conselho tutelar do Méier e solicitei a lista da zona eleitora com os locais de votação que servirão para eleição do dia 06/10/19. Fui muito bem atendida pelos senhores Luiz e Rafael. Meu requerimento foi prontamente acolhido.
- Ótimo atendimento
- Tudo ótimo.
- Gostei do atendimento, me atenderam muito bem.
- Só tenho que elogiar, fui muito bem atendida, atenção, explicação muito simpática, amei.
- Atendente Rafael prestou atendimento excelente.
- Eu achei ótimo.
- Fui muito bem atendido pelo Rafael, muito atencioso e simpático.

16ª ZONA ELEITORAL

- Excelente, não tenho nada a acrescentar
- O mundo precisa dessa qualidade
- Parabéns
- Estão de parabéns pelo serviço prestado
- Atendimento excelente.
- Tudo Perfeito e eficaz
- Pessoal muito simpático e atencioso
- Excelente
- Excelente profissionais
- Continuem assim!
- Parabéns
- O local é limpo, o agendamento funciona no tempo certo e os funcionários são ótimos e cordiais.

17ª ZONA ELEITORAL

- Atendimento nota 10
- Recebi orientações importantes e de forma simpática
- Muito bom atendimento
- Muito bom e cordial atendimento.
- O atendimento foi ótimo, rápido e eficaz. Porém as sinalizações nas áreas externas são confusas e precisa de reforma.
- Excelente atendimento.Nada a acrescentar. Tudo ótimo.
- Fui muito bem atendido. Atendimento no horário e rapidamente.

21ª ZONA ELEITORAL

- Ótimos profissionais, muito atenciosos e simpáticos.
- Fui atendido por pessoas abençoadas
- Ótimo atendimento, bem organizado e limpo
- A atendente Soraia foi excelente ao atendimento e super eficiente. Que este modo, melhor, de atender contagia toda a repartição. Obrigado.
- Sem sugestão
- Ótimo atendimento.
- Atendente melhor que já tive nota mil.
- Por mais atendentes com tanta gentileza e cordialidade. Parabéns!

22ª ZONA ELEITORAL

- Ótimo atendimento.
- Água, café e banheiro.
- Organizar melhor o atendimento no início.
- Bom atendimento, parabéns!

26ª ZONA ELEITORAL

- Muita simpatia
- Continuem assim

28ª ZONA ELEITORAL

- Muito Bom

31ª ZONA ELEITORAL

- Muito ruim para estacionar

35ª ZONA ELEITORAL

- Teria que ser no lugar baixo para as pessoas deficientes
- Escada com pouco espaço para cadeirante.
- O melhor que fui atendida. Exemplar garoto de ouro, você vai longe... (Arthur)
- Precisa sair de dentro do fórum. Parece um cascrinto. (13)
- Pessoal educado e bem apresentável. Top!
- Ótimo atendimento. O local poderia ser mai amplo.
- Muito bom
- Deveria ser mais acessível para pessoas com deficiência e cadeirantes.
- Acho que deve melhorar a questão dos portadores com deficiência física.
- Nada a reclamar! Excelente atendimento.
- Fui muito bem atendida, graças a Deus.
- Muito bom
- Melhorar acesso para idosos e gestantes.
- Parabéns a toda equipe do TER presente no momento! Desde já obrigado.

37ª ZONA ELEITORAL

- Está ok.
- Ótimo atendimento mais deveria abrir mais cedo.
- Atendimento excelente, a equipe está de parabéns.
- Atendimento ótimo parabéns.
- Atendimento rápido e eficiente.
- Sem nenhuma crítica
- Muito bem atendida, nota 1000.
- Parabéns pelas intalações.
- Fui atendida com muita atenção, educação e clareza nas explicações e fui logo atendida.
- Espaço físico precisa ser ampliado.
- Continue assim parabéns.
- Atendimento nota 1000. Simpatia, fraternidade, agilidade. Tudo de bom. Faltam café e água para os eleitores.

- Muito obrigado estão de parabéns.
- Tudo perfeito.
- Estão de parabéns no atendimento.
- Local de fácil acesso e localização.
- Ótimo atendimento.
- Parabéns a equipe de atendimento que cumpre muito bem com seu trabalho.

38ª ZONA ELEITORAL

- Muito bom atendimento, satisfeita.
 - Funcionários muito elucidados e cordiais.
 - Bom atendimento, tudo bem, esclarecido.
 - Parabéns, servir plásticos para os documentos.
 - Atendente maravilhosa!
 - Tristeza e atendimento muito bons. As informações solicitadas foram respondidas prestadamente.
- Excelente acolhida.

- Tem que ter água.
- Solucionar melhor os problemas internos para melhoria dos funcionários

40ª ZONA ELEITORAL

- Muito bem atendida

41ª ZONA ELEITORAL

- Excelente atendimento e atenção
- Não tenho sugestões a dar, o atendimento foi familiar, informativo e ágil. Obrigado
- Os funcionários são excelentes. Ótimo atendimento.

42ª ZONA ELEITORAL

- Cartório deveria reabrir em Duas Barras. Muita dificuldade de acesso para as pessoas da zona rural.
- O local fica de difícil acesso para os moradores de Duas Barras, seria ótimo reabrir o cartório em Duas Barras.
- Ótimo atendimento.
- Moro em Duas Barras e não tem ônibus em horário curto para resolver as coisas em Bom Jardim.
- Aumentar o espaço.
- Muito bom. Atendimento ótimo
- O fechamento do cartório em Duas Barras foi prejudicial para os moradores, principalmente para os mais pobres, que não tem condições de pagar passagem e são dependentes de carona. É longe e cansativo, principalmente para quem tem limitações físicas. Queremos e necessitamos do nosso cartório de volta.
- Cartório muito distante, passagem cara e poucos horários de ônibus.
- Zona eleitoral muito longe para os moradores de Duas Barras.
- Muito bem atendida.
- Sem reclamação. Muito bom o atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Excelente atendimento.
- Excelente atendimento.
- Poderia ter um tribunal Regional na cidade de Duas Barras, pois fica muito complicada a locomoção para Bom Jardim, pois a passagem está muito cara e fora que tem pessoas que moram na roça e não tem condição financeira de vir e ir de Bom Jardim.
- Abrir a zona de Duas Barras de novo.

43ª ZONA ELEITORAL

- Cartório perfeito!

48ª ZONA ELEITORAL

- Deveria se localizar mais próximo ao centro de Miguel pereira
- Ótimo o atendimento
- O atendimento foi maravilhoso tão de parabéns. Precisamos de pessoas assim. Obrigado.
- Muito bom bom precisei esperar e fui muito bem atendido, estão de parabéns!
- Amei o atendimento
- Foi muito bem o atendimento
- Muito atenciosa a atendente, sugiro colocar um bebedouro

50ª ZONA ELEITORAL

- Poderia botar mais funcionários.
- Ótimo atendimento
- Precisamos de mais servidores
- Viviane excelente atendente, muito simpática e atenciosa.

- Excelente nada a mais

52ª ZONA ELEITORAL

- Fui muito bem recebida com o atendimento eficiente dos profissionais.
- Precisamos do posto de atendimento fixo em Macuco, mais facilidade para o povo.
- Que o voto deixe de ser obrigatório.
- Fui muito bem recebida por todos os profissionais.
- Ótimo atendimento.
- Nada a declarar, pois tudo muito bem, parabéns.
- Não
- Foi bom
- Parar com voto obrigatório.
- Mesmo abrindo as 11:00 horas e fechando as 19:00 horas, existe horário de almoço.
- Atendimento o primordial em qualquer lugar que se trabalha

54ª ZONA ELEITORAL

- Só elogios
- Só elogiar a todos
- Só agradecer
- Quando procurei fui atendida
- Só elogios
- Tudo ótimo
- Servidores super educados
- Qualidade no atendimento. Tudo ótimo.
- Que continue sempre assim
- Só elogiar equipe
- Tratamento VIP
- Fui bem atendida
- Atendimento ótimo
- Precisei e fui bem atendido. Parabéns TER
- Já estive em vários cartórios mais igual ao 54 tratamentos excelente
- Atendimento ótimo
- Só tenho a elogiar
- Só elogiar
- Estava precisando e fui bem atendido
- Bom
- Bom
- Tratamento Excelente
- Bom
- Só tenho a elogiar
- Muito bom
- Muito bom
- Excelente
- Bom
- Excelente
- Bom
- Espero que fique sempre assim
- Tudo bom Ótimo
- Fui bem atendido
- Fui bem atendida gostei
- Fiquei Satisfeita com o atendimento

55ª ZONA ELEITORAL

- Ótimo atendimento e educação
- Quero parabenizar o atendimento do Sr. José Luiz de Oliveira, pela rapidez e atencioso.
- Ótimo atendimento ao publico em geral, eu particularmente fui muito bom atendido pela funcionária Ludimila.
- Poderia atender por ordem de chegada, porque pela internet e nem telefone consegue agendar. Teria mais agilidade no atendimento.
- Atendimento excelente. Muito atencioso.
- Ótimo atendimento

56ª ZONA ELEITORAL

- Tudo ótimo parabéns.
- Agradecimentos a todos os funcionários
- Continue assim “Muito bom”
- Quanto aos formulários de preenchimento, não aparece a opção de união estável.
- Atendimento efetuado com sucesso
- Bom atendimento atende muito bom.
- Fui muito bem atendida.
- Nada a declarar
- As meninas do atendimento são excelentes, presteza atenção e beleza.
- Adoro uma gente.

57ª ZONA ELEITORAL

- As instalações são antigas, falta de armário para arquivo sem espaço suficiente para armazenar caixas. . .
- Muito legal esse lugar.
- Fui bem atendida e tive minhas soluções atendidas com clareza

59ª ZONA ELEITORAL

- Tive um bom atendimento
- Muito bom o atendimento rápido fácil e rápido
- Fui muito bem atendido
- Gostei muito do atendimento, e a limpeza aqui é ótima
- Muito bom

60ª ZONA ELEITORAL

- Não tenho nenhuma crítica. Os funcionários são excelentes. Nota 10.
- Ótimo atendimento, organização excelente da atendente.

61ª ZONA ELEITORAL

- Estava cheio quando cheguei, mas eles são rápidos.

64ª ZONA ELEITORAL

- Está em falta uma máquina de Xerox, fora a isto, está tudo ótimo
- O atendimento é ótimo.
- Ótimo local e excelente atendimento.
- Aumentar a quantidade de funcionários para realizar o atendimento.
- Muito educados e eficientes.
- Atendimento rápido e eficaz
- Bom.
- Poderia ter mais servidores.
- Foi tudo muito bom
- São maravilhosos.
- Deveria ter nas unidades pagamento com cartão de debito, o que facilitaria muito a vida do eleitor.
- Atendimento bom
- Foi muito ótimo
- Atendimento bom

65ª ZONA ELEITORAL

- Atendimento muito bom
- Muito bom, resolvido e rápido
- Tudo perfeito. Muito bom.
- Tudo perfeito.

68ª ZONA ELEITORAL

- Acessibilidade a melhorar. À noite: insegurança e perigo.
- Tem que ter mais funcionários.
- Fui bem atendida.
- Tudo muito bom
- Bom atendimento, porém a espera para informações poderia se ter uma pessoa somente para isso.
- Falta funcionários para muito eleitor.
- As atendentes são excelentes, mas o local é horrível.
- Colocar mais atendentes para nos atender.
- Ótimo atendimento.

69ª ZONA ELEITORAL

- Falta de estacionamento.

70ª ZONA ELEITORAL

- Tudo ótimo
- Atendimento excelente

71ª ZONA ELEITORAL

- Excelente
- Sem sugestão
- Obrigado pelo ótimo atendimento.
- Os funcionários são muito atenciosos. Informou com clareza.

72ª ZONA ELEITORAL

- O equipamento utilizado no atendimento está se impondo reduzindo o espaço de visualização entre o atendido e o funcionário
- Um ótimo atendente me atendeu muito bem
- Mais cadeiras para espera dentro do local de atendimento
- Única sugestão é melhorar o tempo no atendimento telefônico
- Excelente atendimento!

79ª ZONA ELEITORAL

- Esperei muito no atendimento
- Fila Absurda
- Ótimo atendimento, gostei muito das atendentes 48 e 49
- Fila muito Grande
- Fila Grande

84ª ZONA ELEITORAL

- Amei atendimento, muito eficiente e rápido.
- Ótimo atendimento.
- Localização em lugar mais movimentado
- Ótimo atendimento.
- Atendimento muito bom
- Ótimo atendimento e profissionalismo
- Fui bem atendido
- Fabiana me atendeu otimamente.
- Atendimento perfeito
- Ótimo atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Atendimento excelente
- Fui bem atendida, nada a reclamar
- Atendimento ótimo

87ª ZONA ELEITORAL

- Atendimento ótimo
- Não
- Tudo perfeito.
- Muito obrigado pelo atendimento
- Muito bom! Funcionários excelentes!
- Excelência em atendimento. Agilidade, clareza e rapidez, além da gentileza.
- Nenhuma crítica, um bom atendimento.

89ª ZONA ELEITORAL

- Sem comentários
- Fui muito bem recebida, estou satisfeita.
- Ótimo atendimento, funcionários simpáticos e alegres.
- Fui muito bem atendida pelos funcionários
- Parabéns!
- Fui muito bem atendida pela funcionária Isadora, que foi extremamente gentil e clara.

90ª ZONA ELEITORAL

- Parabéns a todos os atendentes, fui muito bem atendida
- Atendimento com gentileza e atenção
- Parabéns para a equipe
- Ótimos no atendimento
- Estacionamento, principalmente p/ pessoas com deficiência, que dirige o próprio carro
- Funcionários atenciosos
- Tudo muito bom! Parabéns!

- Excelente
- Continua com a prontidão e cordialidade no atendimento

92ª ZONA ELEITORAL

- Todos os funcionários estão com nota máxima. Parabéns
- Sempre muito bem recebido, podendo inclusive retirar duvidas sobre outras questões não relevantes ao TER. Excelente atendimento, nada a pautar
- Tudo ótimo obrigado
- Atendimento com muita dedicação e educação. Satisfeito com o atendimento.
- Quero registrar um elogio pelo excelente atendimento e clareza de informações e solução do problema da funcionaria de excelência Eliana Miranda.
- Fiquei surpresa com o atendimento maravilhoso, o que não temos na maioria das repartições públicas, que as atendedoras continuem assim.
- MUITÍSSIMO atenciosas precisa nas informações e educadas.
- Tudo maravilhoso ótimo atendimento parabéns as atendedoras do TRE de Araruama
- 1 sugestão abrir vagas diariamente

93ª ZONA ELEITORAL

- Excelente atendimento, limpeza e organização. Tudo ótimo
- Tudo bacana
- Poderia ter uma rampa
- Nenhuma
- Muito bom trabalho.
- Atendimento excelente
- Atendimentos dos funcionários são excelentes porem o acesso para deficientes é muito complicado.
- Tudo muito bom
- Acessibilidade péssima para cadeirantes.
- Total satisfação
- Nada a declarar
- Fui muito bem atendida
- Um espelho para se arrumar para a foto ajudaria.
- Acredito que deveria haver guarda/policial por se tratar de local de atendimento publico.
- Fui muito bem atendida
- Fui muito bem respeitado e atendido o local é muito confortável
- Ótimo atendimento

101ª ZONA ELEITORAL

- Atendimento ótimo e legal
- Pessoas atenciosas e simpáticas
- Sistema saindo do ar
- Atendimento muito solícito, dispostos a solucionar o problema

105ª ZONA ELEITORAL

- Atendedoras estão de parabéns
- Parabéns pelo o atendimento os funcionários são ótimo
- Melhorar o acesso à deficientes e as mobílias do cartórios!!
- Local limpo, atendente calmo e educado e agil
- Parabéns, muito bom.
- Ótimo atendimento
- Espaço maior para acolher o publico que estiver aguardando
- Muito bom o atendimento meu problema foi solucionado
- Parabéns ótimo atendimento.
- Cordialidade. Parabéns

106ª ZONA ELEITORAL

- Muito eficientes e educados, cartório muito bom.

107ª ZONA ELEITORAL

- Precisa de um bebedouro com água gelada
- Está muito bem equilibrado, bom atendimento.
- Faltou um bebedouro
- Bebedouro
- Atendimento bom, sempre recebendo as pessoas com educação e esclarecimento das informações.
- Atendimento ótimo, sem comentário.

108ª ZONA ELEITORAL

- Sem duvidas o melhor atendimento ao publico, atendentes atenciosos e cordiais, que eu precisei

109ª ZONA ELEITORAL

- Adorei o atendimento prestado.
- Muito bom o atendimento.
- O prédio precisa de reformas e os móveis trocados por novos.
- Não tenho críticas só elogios.
- Muito Bom
- Pessoas muito cordiais. Obrigado.
- Fui muito bem atendida.

111ª ZONA ELEITORAL

- Tudo certo
- O acesso ao cartório eleitoral deveria voltar ao percurso normal
- A presença de escadas dificulta o acesso de cadeirantes.
- Satisfação com atendimento
- Integração do sistema de protocolo.
- Profissionais qualificados e com um atendimento de excelência
- Tudo perfeito!
- Ótimo atendimento.
- Nada a dizer

112ª ZONA ELEITORAL

- Elogio especial ao prestador do atendimento. Está de parabéns.
- O cartório eleitoral de Miracema está de parabéns com o atendimento.
- Só elogio. Atendimento nota 10.
- Plantão. Ótima oportunidade.
- O atendente é muito educado e atencioso. Atendimento na recepção também nota mil.

116ª ZONA ELEITORAL

- Equipe muito profissional atendimento cordial, fantástico! Muito obriado!! Melhor serviço público do município, impressionante!
- Bom cartório, excelente profissionais.
- Todos os funcionários são atenciosos e cordiais com todos os funcionários, durante o atendimento
- Tudo perfeito, parabéns!
- O atendimento é ótimo
- Atendimento ótimo.
- Ótimo atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Muito bem atendido, sem demora.
- Funcionário muito simpático
- Muito bem atendida
- Nenhuma crítica, apenas uma cordial solicitação para que continuem gentis e atenciosas.
- A Nilza, ótima atendente.
- Funcionário com excelente atendimento! Parabéns Nilza! Precisamos de mais pessoas como você!
- Muito atenciosa e prestativa a Sra. Nilza
- Poderia dar uma pintura no local!
- Fui atendida muito bem!
- A localização poderia ir mais para o centro de Angra, mais perto do comércio etc.

118ª ZONA ELEITORAL

- Tive um bom atendimento neste local.
- O atendente foi muito atencioso.
- Fui atendida gentilmente e resolveram dúvidas que tinha.
- Muito eficiente!
- Tudo excelente!

120ª ZONA ELEITORAL

- Tem que melhorar as instalações
- Fui muito bem atendida, grata.
- Excelente atendimento!
- Tudo ótimo

122ª ZONA ELEITORAL

- Sem palavras.
- Bom atendimento.
- Deveria ter um ambiente mais confortável com banheiro para as pessoas que estão aguardando La fora

- Estão de parabéns

123ª ZONA ELEITORAL

- Ótimos atendimentos profissionais bem atenciosos estão de parabéns
- Poderia dar capa p/ documento do título
- A equipe foi muito atenciosa.
- Ótimo atendimento, boa vontade e proficiência
- Parabéns aos atendentes.
- Ótimo atendimento, além da beleza, muito simpática e delicada
- Muito educado e gentil. Melhor atendimento.
- Bom atendimento.

125ª ZONA ELEITORAL

- Poderia abrir mais cedo
- No site e no telefone não fala sobre o comprovante ser no nome do próprio ou parente.

127ª ZONA ELEITORAL

- Outros postos
- O atendimento da recepção poderia ser melhor, mas dentro fui bem atendida
- Deveria perguntar antes da pessoa entrar a fila se tem multa para pagar p/ não confrontar outra fila
- A organização é muito ruim A atendente foi simpática
- Horário marcada, não sei porque a espera.
- Tudo está bem, tirando o tempo de fila, estava marcado, mas as 13:35 e só atendido as 14:46
- Atendimento 1hora e 30min após o horário agendado
- Tudo show
- Na espera lugar para sentar
- Muito bem atendido pelo atendente área rocha

130ª ZONA ELEITORAL

- Bom bom bom maravilhoso.
- Um bom atendimento.

131ª ZONA ELEITORAL

- Atendimento com atenção e clareza a qualquer duvida
- Tudo ótimo
- Muito bom o atendimento pessoas educadas Cortez e bem humoradas
- Falto clareza nas informações acho que faltou comunicação e sinalização

132ª ZONA ELEITORAL

- Moção de aplausos. Aponto nestas singelas palavras o mais puro sentimento e solidariedade e satisfação e pelo trabalho incansável no tribunal superior eleitoral do município de São Gonçalo RJ. Não poderíamos deixar de nos associar a todas homenagens que lhe com justiça são prestadas ao ilustre funcionário Carlos Henrique. Parabéns e muito obrigado. Deus abençoe, todos são muito especiais.
- Vim pra fazer meu título que tava marcado para 13:15 e a mulher falou que não poderia fazer porque cheguei as 13:58. Ai consegui remarcar de novo pras quatro do mesmo dia e quando cheguei a de novo as 15:14 esperei minha vez porque o guarda falou que tinha que esperar a hora que marquei para entrar. Ai chegou minha vez, ela tava atendendo as pessoas das três e eu só fui atendida as 16:50 sendo que de manhã ela fez questão do meu horário e ainda fez questão do protocolo imprimido sendo que depois que eu soube que não precisava imprimir.

- Tudo ótimo
- Registro aqui minha absoluta inalienável penhora do reconhecimento ao excelente atendimento que recebi da senhora Cândida.

133ª ZONA ELEITORAL

- Ótimo atendimento do funcionário da minha zona 133.
- O horário poderia ser melhor, das 9:00 às 17:00
- Simpáticos, ambiente agradável e prontos a solução de problemas.
- Nada a declarar.
- Muito bem atendido e o ambiente agradável.

138ª ZONA ELEITORAL

- Parabéns a toda equipe do TER, um excelente atendimento
- Sem critica

- Muito bom o atendimento
- Tudo muito bom
- Ótimo, gostei muito da atendente nota 100000000
- Só achei ruim pois não tinha água pras pessoas no bebedouro
- Colocar bebedouro com galão de água para falta d'água
- O atendimento foi ótimo
- O atendimento foi ótimo
- Não tenho anda a reclamar aqui, fui bem atendida
- Excelente atendimento.
- O atendimento e bem mais demora muito para atender
- Ótimo atendimento
- Começar o atendimento mais cedo às 9 horas, mais funcionários
- Fala funcionários, apenas um para atendimento

141ª ZONA ELEITORAL

- Ótimo atendimento, muito atenciosos, excelente atendimento.
- Nada a declarar, tudo em perfeita condição a meu ver.
- Fui atendido com muita clareza e ótimo atendente.
- Atendimento rápido e de alta qualidade.
- Atendimento ótimo.
- Ótimo atendimento.
- Bom atendimento, muito rápido.
- Atendimento muito bom
- Nada a declarar.
- Muito bom.
- Elogio
- Tudo ótimo.
- Um ótimo atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Continue assim
- Fui muito bem atendida.
- Ótimo no atendimento, meninas super amáveis e atenciosas.
- Excelente atendimento
- A equipe está de parabéns
- Tudo muito bom

146ª ZONA ELEITORAL

- Parece estar ótimo
- Falta espaço
- Tem degraus. Ruim para o deficiente.

152ª ZONA ELEITORAL

- Bom atendimento
- Muito bom atendimento e rápido e eficiente

153ª ZONA ELEITORAL

- Numa média geral, dentro dos padrões
- As informações gerais para o atendimento deveriam ser mais específicas. Por causa de documentação não fui atendido.
- Acesso aos idosos
- Mais funcionários para atendimento, pois quando fui para ser atendido só tinha 2 pessoas atendendo e 3 guichês vazios sem ninguém para atendente
- Acho que poderia também ser atendida (o) sem o agendamento pelas pessoas que não sabem como funciona.
- Precisa de água para as pessoas
- Muito mosquito no local

154ª ZONA ELEITORAL

- Ótimo Atendimento

157ª ZONA ELEITORAL

- Atendimento ótimo
- Ótimo
- O local deveria ser mais amplo com acesso melhor para deficientes a localização mais a vista.
- Vocês estão de parabéns. Atendimento assim o Brasil precisa de pessoas como vocês

- Eu adorei o atendimento daqui
- Ótimo atendimento
- Ótimo atendimento
- Prédio em péssimas condições, teto caindo, reboco de parede soltando, porém os funcionários mesmo nestas condições trabalhando com educação e presteza.
- Bom atendimento e bem esclarecido
- Nada a sugerir
- Fui atendida no horário em ponto. Excelente! Muita pontualidade.

162ª ZONA ELEITORAL

- Excelente atendimento
- Lugar velho, antigo
- Funcionários super atenciosos
- Os servidores da 162 estão de parabéns!
- Continue assim.
- Boa tarde, vocês deveriam ser mais rápidos nos processos de candidatos sem dinheiro.

167ª ZONA ELEITORAL

- Atendimento perfeito.
- Ótimo atendimento, super rápido. Nota 10.
- Muito bom atendimento.

169ª ZONA ELEITORAL

- Samira, muito gentil e atenciosa. Atendimento muito bom.
- Excelente atendimento da profissional Pauliane, que ela sirva de exemplo a todos os funcionários do ter/RJ
- Excelente atendimento
- Atendimento ótimo

170ª ZONA ELEITORAL

- Sugiro contato com CREMERJ para efetivar cadastro digital dos médicos de forma automática
- Excelente atendimento. Funcionário nota mil.
- Atendimento bem eficiente
- Ótimo atendimento
- Deixo meu elogio a equipe de plantão no dia 13/09/19 no horário de 13:15-13:47. Presenciei a grosseria de um eleito com todos os técnicos do ter e todos os profissionais foram extremamente educados e solícitos!

172ª ZONA ELEITORAL

- Atendimento excelente
- Muito cordial e eficaz
- Bom
- Falta rampa de acesso para deficientes, o trajeto não é coberto
- Parabéns a toda equipe. Atendente maravilhoso

176ª ZONA ELEITORAL

- Ótimo!
- Bom atendimento e rápido.
- Poucas vezes recebi tão bom atendimento por parte de órgãos públicos.
- Atendimento ótimo.
- Ótimos funcionários, bem experientes.

180ª ZONA ELEITORAL

- Foi muito rápido o senhor que me atendeu. Foi super claro e me orientou muito bem. Obrigado.
- Muito bom
- Gostei muito do atendimento. Rápido e eficiente. Parabéns.
- Fui muito bem atendida.
- Funcionários ótimos e com muita atenção no trabalho.
- Muito bom.
- Nada de muito importante, mas, só o espaço onde ficam as cadeiras para espera é que é pequeno. O atendimento foi ótimo. Obrigado.
- Atendimento Excelente
- Parabenizar o pessoal pelo atendimento de qualidade.
- O atendimento foi ótimo, local muito organizado e fomos atendidos na hora.
- Atendimento ótimo.
- Atendimento excelente! Grata!

- Melhorar o local de trabalho dos colaboradores.
- Quero agradecer toda gentileza e disponibilidade dos funcionários da zona eleitoral 180.

181ª ZONA ELEITORAL

- Gostei muito do atendimento, me surpreendi com os serviços
- Parabéns ao atendimento
- Parabéns pelo atendimento
- Desde a entrada a mesa atendimento espetacular
- Ótimo atendimento de Francisco. Meus parabéns
- Bom
- Serviço de ótima qualidade

182ª ZONA ELEITORAL

- Excelente atendimento. O serviço com agendamento foi rápido e eficaz. E as funcionárias simpáticas e rápidas. Fizemos tudo em 5 minutos.
- Funcionários profissionais, mas simpáticos, proporcionando um atendimento de excelência.
- Excelente.
- Excelente atendimento.
- Ok!
- Atendimento cordial e educado.
- Excelente atendimento.
- O atendimento é muito bom e os funcionários são super legais.
- Excelente
- Tudo muito organizado e atendimento rápido.
- Exemplar serviço público na mais completa menção.
- Elogio o atendimento, pessoas atenciosas. Manter o padrão.
- Manter o padrão. Pessoas atenciosas e motivadas.
- Atendimento preciso e pontual. Muito atenciosa.

184ª ZONA ELEITORAL

- Eu adorei o atendimento.
- O atendente Ronney foi super atencioso e demonstrou uma boa conduta no seu atendimento.
- Muito educados e pacientes com relação a pessoas idosas
- Ronney
- Devido ao excelente atendimento, mas as condições de trabalho fora dos padrões das normas regulamentadoras e legais ao padrão -----. Não por ser público, mas em respeito a legislação vigente e ao trabalhador que executa um excelente atendimento. (form 7)
- Fui atendida pelo Sr. Peres, muito gentil, atencioso e paciente! Quero parabenizar o atendimento, pois nestes dias tão duros que vivemos, o Sr. Peres é tão cordial que torna o nosso dia leve! Muito obrigada.
- Fui muito bem atendido pelo senhor Sérgio Peres, que com outros também foi ótimo.
- Boa tarde, excelente atendimento para mim e minha família! Abração a todos!
- Funcionários pouco proativos.
- Muito bom, nota 10
- Atendimento muito rápido e agradável.
- Bom dia, quero deixar bem claro que o atendimento do funcionário (Sérgio Perez) foi excelente! Parabéns por vocês terem esse funcionário.
- Fui muito bem atendida no horário agendado.
- Estão de parabéns, foi ótimo!
- A dificuldade de agendar é minha crítica!
- Muito bom atendimento, a equipe está de parabéns.

185ª ZONA ELEITORAL

- O servidor Rafael é o exemplo de atendimento eficiente e eficaz na administração pública e como pessoa
- Parabéns pelas mudanças. Sucesso sempre!
- Funcionária Daniele exemplo de atendimento e dedicação.
- Quero agradecer principalmente a atendente Daniele pela dedicação, paciência e simpatia.
- Quero deixar meu agradecimento ao funcionário Rafael pela sua qualidade imensurável no atendimento. Foi excelente.
- Atendimento em caso de emergência, sem agendamento será ótimo. Como foi feito.
- Equipe eficiente e muito competente. Parabéns!
- Gostaria de elogiar a funcionária Elisangela com excelente atendimento com clareza nas informações e qualidade no atendimento.

- Todos estão de parabéns. Excelentes profissionais, ótimo atendimento. Seria ótimo se o Detran fizesse o mesmo.
- Atendimento de qualidade e excelência, rápido, claro e muito bom.
- Atendimento com início um pouco tardio, pois não é próximo a minha residência, nem ao local do meu trabalho.
- Horário deveria ser 9:00 às 17:00. Deveria estar localizado em shopping Center. Não há estacionamento, no shopping há.
- Muito obrigada
- Tratamento excelente.

187ª ZONA ELEITORAL

- Fui bem atendida, a recepcionista muito atenciosa. Resumindo, atendimento ótimo.
- Funcionários muito atenciosos.
- Bom atendimento.
- Ótimo atendimento, grata!
- Adorei o atendimento.
- Ótimo atendimento.
- Ótimo atendimento e simpatia da atendente.
- Atendente maravilhosa.
- Muito bom atendimento.
- Ótimo atendimento, a atendente e um amor!

188ª ZONA ELEITORAL

- Tudo muito bem, estão de parabéns pelo atendimento.
- Muito competente e atenciosa a atendente sra Paula
- Tudo em ordem, no atendimento na atenção e cuidados.
- Ótimo atendimento da funcionários. Sra Ana Paula
- Muito bom

191ª ZONA ELEITORAL

- Foi muito bom o atendimento que recebi
- Foi tudo bom
- Local bem localizado ambiente bom atendimento ótimo. Instalações precárias
- Tudo de ótimo qualidade
- Excelente atendimento!

192ª ZONA ELEITORAL

- Cordialidade no atendimento, excelente! Muito obrigado!
- Excelente atendimento em especial do funcionário Sr Igor Veloso Gomes dos santos, pela presteza e cordialidade. Obrigada.
- Melhores condições para os empregados. Quanto aos funcionários, maravilhosos.
- Atendentes maravilhosos
- Fui atendida pela senhora Rosane, que foi atenciosa e resolutiva
- Só elogios aos funcionários!
- Bom ser atendida por funcionaria bem humorada simpática e atenciosa como fomos. Parabéns pela cordialidade.
- Atendimento maravilhoso.
- Atendidos pela funcionaria Maria da penha que se mostrou solícita e precisa nas informações. Nota 10.
- A servidora Rosane atendeu-nos com muita atenção e gentileza. Poderiam colocar mais funcionários para auxiliá-la (ela estava sozinha dando conta do serviço)
- Profissionais competentes, excelente atendimento.

198ª ZONA ELEITORAL

- Excelente atendimento e clareza com a biometria

204ª ZONA ELEITORAL

- Colocar mais funcionários

214ª ZONA ELEITORAL

- Ótimo atendimento. Parabéns!
- Parabéns. Marquei pelo computador às 10:30hrs e agendou para o mesmo dia às 12:00hrs. Fui atendido às 11:50hrs. Parabéns pela atendente.
- Parabéns a todos os funcionários.
- Atendimento cordial e eficiente.
- Parabenizo o atendimento das funcionárias Vânia e Ana.

216ª ZONA ELEITORAL

- Ótimo atendimento
- Atendimento pontual e rápido
- Atendente prestativo

218ª ZONA ELEITORAL

- O tratamento foi ótimo.
- Ótimo atendimento
- Os funcionários são ótimos
- Tudo ótimo

219ª ZONA ELEITORAL

- Tudo ok.
- Nenhuma
- Atendimento ótimo
- Atendimento muito bom
- Parabéns
- Perfeito
- Os funcionários nota 10
- Atende com uma educação, no que eu sinto falta em muita gente. Parabéns

222ª ZONA ELEITORAL

- Organização da fila
- Atendimento nota mil

229ª ZONA ELEITORAL

- Parabéns pelo atendimento
- Atendimento excelente queria que todos os órgãos públicos fossem assim
- Atendimento ótimo e rápido
- Obrigada fui bem atendida
- Parabéns, vocês são ótimas
- Funcionários de extrema educação e boa vontade. Passaram todas as informações necessárias de forma clara e rápida. Obrigada
- Tudo perfeito, parabéns pelo atendimento
- Fui bem atendido e fiquei satisfeito
- Fui muito bem tratado
- Fui muito bem atendido
- Ainda não são perfeitos vamos chegar lá
- Fui bem atendido, dentro do prazo estabelecido. Atendimento eficiente
- Fui muito bem atendido
- Excelente atendimento e pontual
- Atendimento ótimo. Super gentis e educados
- Parabéns ao pessoal do atendimento
- Excelente atendimento, pessoas atenciosas e pacientes
- Um ótimo atendimento
- Parabéns
- Fiquei satisfeito com o atendimento recebido e a cordialidade no atendimento.
- O atendimento foi ótimo, foram bem ducados e esclareceram bem minhas duvidas
- Estive no sábado dia 31/08 e os funcionários foram gentis e amorosos com as pessoas
- Estive no local no sábado do mutirão e os funcionários foram ótimos e pacientes com o tumulto criado pelos eleitores
- Somente elogios ótimo atendimento. Muito atenciosa.
- Quero deixar minha satisfação com o atendimento da funcionaria Sheila Rosa com o bom atendimento da mesma
- Agradecer a gentileza e atendimento. Parabéns!. Muito obrigado.
- O atendente sândalo é excelente e extremamente educado

242ª ZONA ELEITORAL

- Atendimento ótimo parabéns
- Elogio
- Quero elogiar a rapidez pelo atendimento, e por buscar compreender e solucionar as duvida por mim.

243ª ZONA ELEITORAL

- Parabéns ao funcionaria Livia, pela dedicação e profissionalismo
- Atendimento excelente!
- Parabéns a funcionaria Livia por seu espetacular atendimento ao publico, Livia muito obrigada você respeita e cuide bem da sociedade.
- Muito bom.
- Atualizar os móveis estão muito velhos.
- Excelente atendimento e extrema educação da funcionaria da Sr Ana Lucia. Desejo meus parabéns e agradeço pela atenção
- Simpatia da servidora Ana Lucia. Por mais servidores assim. Parabéns.
- Fui muito bem atendida. Gostei muito.
- Ótima atendente – Livia
- Ótimo atendimento.

245ª ZONA ELEITORAL

- O atendimento foi bom no tempo certo e correspondente as expectativas
- Parabéns ao TER e aos funcionários pelo ótimo atendimento
- Excelente atendimento
- Melhorar o ambiente do local na entrada muito escondido e escuro

246ª ZONA ELEITORAL

- Ótimo atendimento
- Fui muito bem atendido nota 10 pois todos os órgãos poderiam ser assim.
- Resolveram meu problema com vontade mesmo não estando agendado.
- Maria Eduarda matos super gentil

255ª ZONA ELEITORAL

- Apenas parabéns. Continuem assim a toda equipe.