

Relatório da Pesquisa de Satisfação
dos Clientes Externos do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 04 – 2012

(Republicada por incorreção no gráfico Gráfico III.7:
Avaliação do aspecto e conservação do imóvel – pág. 29)

Rio de Janeiro, abril de 2013

Assessoria de Planejamento Estratégico - ASPLAN
asplan@tre-rj.jus.br / (21) 3513-8033

SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ	5
1 INTRODUÇÃO	5
2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO	6
3 PERÍODO DE APLICAÇÃO	6
4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	6
CAPÍTULO II: PESQUISA 04_2012 ZES/CAE	7
1 OBJETIVO DA PESQUISA	7
2 METODOLOGIA.....	7
2.1 DESENHO AMOSTRAL.....	7
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	8
2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA	8
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS	11
3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA.....	11
3.2 ENTRADA DE DADOS	11
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS	11
3.4 TABULAÇÃO.....	12
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	12
4.1 RESULTADOS POR PÓLO	17
5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	18
6 ANÁLISE E CONCLUSÃO	19
CAPÍTULO III: PESQUISA 04_2012 SJD	24
1. METODOLOGIA.....	24
1.1 AMOSTRA	24
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	24
1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO.....	24

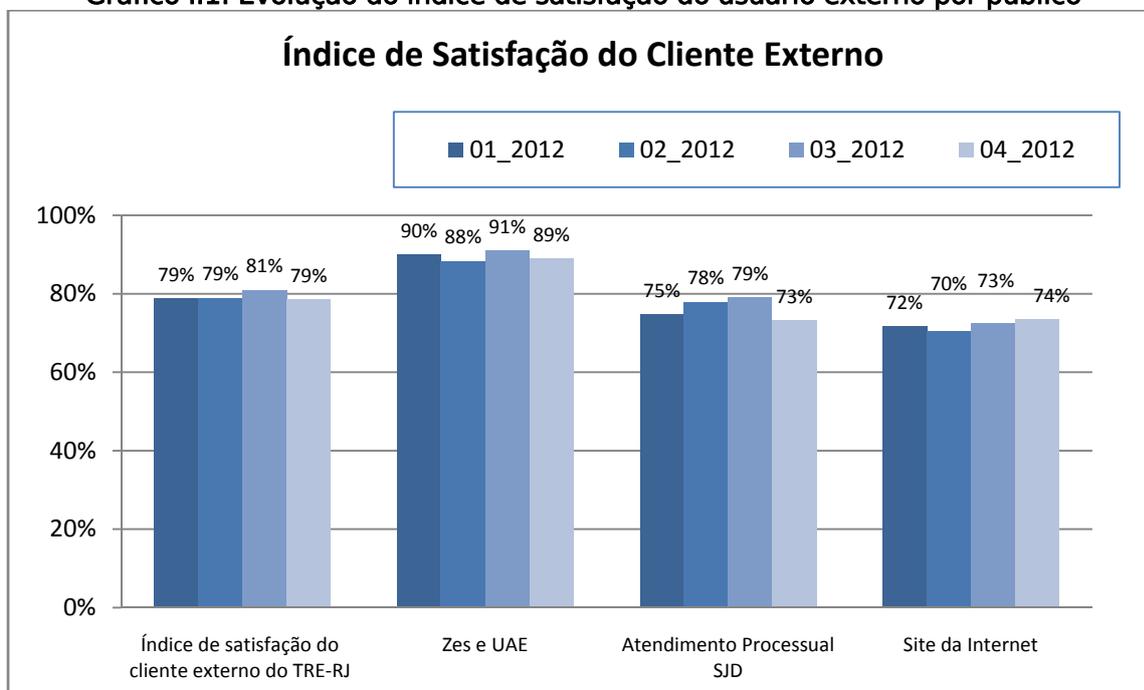
2.	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	25
2.1	PERFIL DO USUÁRIO DA SJD	26
2.2	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO	27
2.3	AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL.....	29
3	ANÁLISE	32
CAPÍTULO IV: PESQUISA 04_2012 INTERNET		34
1	METODOLOGIA.....	34
1.1	AMOSTRA	34
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	34
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO.....	34
2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	35
3.	CONCLUSÃO.....	38

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

1 INTRODUÇÃO

A 4ª Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ demonstrou um bom desempenho, mantendo uma margem pequena de variação e apresentando índice de satisfação de 78%. Observa-se ainda que há um contínuo crescimento no índice de satisfação com relação ao site da internet.

Gráfico I.1: Evolução do índice de satisfação do usuário externo por público



Embora alguns planos de ação já se encontrem em andamento, estes dizem respeito apenas às mudanças de pequeno vulto, que demandam ações apenas da própria unidade.

A 4ª Pesquisa do Cliente Externo foi realizada entre 4 de setembro e 2 de outubro de 2012, período em que o cadastro de eleitores encontrava-se fechado, no entanto é um período de grande movimentação nos cartórios em razão da proximidade do pleito. Em especial naqueles que tem atribuições específicas de registro de candidatos e fiscalização de propaganda, onde o movimento de candidatos se intensifica.

O relatório da 4ª Pesquisa tem a seguinte estrutura: capítulo I apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral. Os capítulos II, III e IV apresentam os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: ZEs/CAE RJ, SJD e *Internet*. O capítulo V passou a agregar as sugestões,

críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais/CAE, integrantes ou não da amostra selecionada, e ordenados por Pólo. O capítulo VI apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada no atendimento Processual da Secretaria Judiciária - SJD. O capítulo VII apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada na *Internet*. Considerando que os dados constantes do relatório foram fornecidos pelos usuários, o seu uso deve preservar o sigilo das informações prestadas, visando resguardar o cliente.

2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO

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

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A quarta pesquisa foi aplicada entre 4 de setembro e 2 de outubro de 2012, exceto para o público da internet, cujo período de aplicação foi de 09 de outubro a 09 e novembro. Vale ressaltar que o cadastro de eleitores encontrava-se fechado.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O cálculo do índice de satisfação do cliente externo do TRE-RJ é obtido através da média aritmética dos índices alcançados nas pesquisas das ZES/CAE, SJD e *Internet*.

Para o cálculo de cada um dos índices (ZES/CAE, SJD e *Internet*) é atribuído a cada uma das respostas um peso, que varia de 10 a 0, onde: ÓTIMO - 10, BOM - 7,5, REGULAR - 5, RUIM - 2,5, PÉSSIMO - 0. Esse somatório é dividido pelo total de formulários multiplicado por 10, por ser esse o máximo de pontos a ser alcançado considerando todos os clientes plenamente satisfeitos. Após a divisão o número é multiplicado por 100, de forma a obter o valor percentual.

O Índice de satisfação do cliente externo do TRE-RJ medido foi de 78%.

Nos capítulos II, III e IV são apresentados os relatórios detalhados das pesquisas realizadas pelos respectivos públicos alvo: **ZEs/CAE**, **Atendimento Processual SJD** e **Site da Internet**.

Capítulo II: PESQUISA 04_2012 ZEs/CAE

1 OBJETIVO DA PESQUISA

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

2 METODOLOGIA

Para realização da pesquisa foram disponibilizados 30 formulários, conforme modelo constante do anexo I, nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados e da Unidade de Atendimento, no período de 4 de setembro e 2 de outubro de 2012. Os referidos formulários foram oferecidos a todos os usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação.

2.1 DESENHO AMOSTRAL

O Estado do Rio de Janeiro é composto por 249 Zonas Eleitorais e pela antiga Unidade de Atendimento, atual Central de Atendimento. As Zonas Eleitorais atendem apenas a uma determinada circunscrição, já a Central de Atendimento, localizada na Sede, atende a circunscrição de todo o Estado.

O TRE-RJ adota a divisão por pólos para vários fins. Essa divisão agrupa Zonas Eleitorais por região geográfica. No Estado são ao todo 26 pólos, sendo 17 no interior e 9 na capital. A utilização dos pólos para estratificação da população objetivou organizar a divisão do Estado de forma a garantir que eleitores de todas as regiões do Estado fossem ouvidos.

Com o intuito de racionalizar os recursos envolvidos na operacionalização do trabalho de campo e posterior recolhimento dos dados, optou-se por selecionar amostras de, no mínimo,

20% das Zonas Eleitorais do Pólo, escolhidas dentro dos 26 estratos e, dentro destas Zonas Eleitorais, alguns clientes foram selecionados, proporcionalmente ao tamanho do estrato.

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

No primeiro estágio os cartórios amostrados foram selecionados aleatoriamente com uso de um sistema criado especificamente para esse fim. Foram selecionados 20% dos cartórios de cada Pólo.

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

2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário (anexo I) foi desenvolvido contendo 7 (sete) questões, sendo 6 (seis) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios.

As questões de múltipla escolha buscavam obter a avaliação do usuário sobre as instalações físicas e o atendimento recebido. Com relação a este último avaliou-se a cordialidade, a solução do problema, a clareza das informações prestadas e o tempo de espera.

2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

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

Como
$$n_0 = \frac{1}{\varepsilon^2}$$

n_0 : tamanho da amostra,

ε : erro amostral=0,05

Logo, temos que:

$$n_0=400$$

Tal fórmula utilizada pode ser objeto de correção, no entanto, visto que a população pesquisada é muito grande, onde $N=95.342$ (média de atendimento mensal no Estado), o fator de correção modifica pouco esse valor, de forma que não é necessário alterá-lo.

A fórmula da correção da amostra é a seguinte:

$n = \frac{N * n_0}{N + n_0}$ que ao ser aplicada tem como resultado 398,33, ou seja, não há o que corrigir. Neste caso $n_0 = n = 400$

Considerando que se trabalhou com uma amostra por conglomerado de tamanhos desiguais e o cálculo utilizado para definir tal valor foi a fórmula para Amostra Aleatória Simples (AAS), utilizamos o efeito de planejamento (*deff*) para corrigir possíveis erros oriundos do fato de que cada unidade da amostra (cartórios), na verdade, é composta por vários elementos (eleitores). No entanto, como não dispomos de dados que nos possibilitem calcular a variância entre conglomerados e dentro deles, o que possibilitaria um cálculo preciso do efeito do desenho desse plano amostral, utilizamos $deff = 2$, como é usual em casos como este.

Ou seja, temos que $n_{deff} = n * deff = 400 * 2 = 800$

O valor calculado acima considera que todos os questionários respondidos fizeram parte da amostra, no entanto sabemos que há perdas que impedem o aproveitamento total dos questionários. Dessa forma, fizemos um ajuste, considerando que a perda foi da ordem de 10%.

Logo, $n_{ajus} = \frac{n}{1 - \text{porção estimada da perda}} = \frac{n}{1 - 0,1} = 889$

Como o $n_{ajus} = 889$, usamos $n = 890$

Para definição do quantitativo de formulários por pólo foi calculado o percentual de atendimentos mensal de cada pólo em relação aos atendimentos realizados no Estado. Para se chegar ao quantitativo de formulários que deveriam pertencer à amostra esse índice foi calculado e multiplicado pelo tamanho da amostra. Exemplo: O atendimento do Pólo de Angra representa 2,7% do eleitorado do Estado, então o cálculo a ser feito é: $890 * 0,027 = 24,03$. Ao final do arredondamento chegamos ao número de 24.

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

Pólos	Qtd de cartórios por Pólo	Total de formulários definidos por zona	Total de formulários definidos por Pólo
Angra dos Reis	1	24	24
Araruama	2	20	40
Bangu	2	15	30
Barra da Tijuca	3	19	57
Barra Mansa	1	20	20
Belford Roxo	1	20	20
Campos	2	19	38
Del Castilho	2	15	30
Duque de Caxias	2	19	37
Honório Gurgel	2	12	24
Itaboraí	2	22	44
Itaperuna	2	9	18
Jardim Botânico	3	14	42
Macaé	2	14	28
Madureira	2	17	34
Niterói	2	19	38
Nova Friburgo	2	10	20
Nova Iguaçu	2	23	46
Olaria	2	21	42
Petrópolis	2	19	38
Queimados	1	22	22
Santa Cruz	3	17	51
São Gonçalo	2	21	42
São João de Meriti	2	18	36
Saúde	2	21	42
Volta Redonda	2	14	28
TOTAL	51		892

Além disso, optou-se por acrescentar à amostra a Central de Atendimento ao Eleitor RJ, localizada na sede do TRE-RJ, por sua característica peculiar de atender ao eleitorado de qualquer parte do Estado, e, por tal razão, extremamente interessante para atingimento do objetivo da pesquisa. Para a Central de Atendimento não foi estabelecido o número mínimo de formulários que fará parte da amostra, optando-se por utilizar todos os formulários respondidos.

3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA

A última fase de seleção da amostra deu-se da seguinte forma: ao final do período de aplicação da pesquisa, a Comissão da Pesquisa de Satisfação selecionou aleatoriamente formulários nas quantidades definidas na tabela 1. Nos cartórios em que o quantitativo enviado não alcançou o número determinado na referida tabela, foram selecionados formulários adicionais de cartórios pertencentes ao mesmo Pólo, quando disponíveis, a fim de compor a quantidade necessária.

Os cartórios selecionados e os respectivos pólos encontram-se descritos na tabela 10 do anexo II.

3.2 ENTRADA DE DADOS

Para simplificar a entrada de dados, foi criada uma codificação para o formulário, onde as avaliações foram numeradas em uma escala de 5 a 1, conforme a avaliação, de ótimo a péssimo, respectivamente. Para a questão de número 7, o tipo de usuário, se eleitor, partido, candidato, parte/advogado ou outros, foi codificado de 1 a 5, respectivamente.

3.3 TRATAMENTO DOS DADOS

Ao receber os formulários enviados pelos cartórios participantes a Comissão de Pesquisa de Satisfação realiza a seleção de forma aleatória, no número necessário para compor a amostra. Após essa separação a comissão envia os formulários para a ASPLAN, identificando quais farão parte da amostra. Caso algum cartório não atinja o número necessário, são utilizados formulários do mesmo pólo com a finalidade de compor a amostra do conglomerado.

A próxima fase consiste na digitação dos dados. Neste momento, quando são identificados formulários com respostas duplas ou que não têm todas as perguntas respondidas, os mesmos são separados e, quando possível, substituídos por outros do mesmo cartório e, em último caso, do mesmo pólo, exceto se a hipótese ocorrer na pergunta de número 7. Neste caso, o procedimento será digitar “5”, que classificará o cliente como “outros”.

Com o intuito de não trabalhar com bases distintas por perguntas, são considerados apenas os formulários com todas as questões respondidas. Caso contrário, eles são substituídos, em igual quantidade, por outros da mesma zona e/ou pólo, quando disponíveis. Com relação à pergunta 7, cujo propósito é qualificar os usuários, quando há formulários sem resposta para o item, contabiliza-se como “outros”. Já os resultados da pergunta 6 são, quando legíveis,

digitados (mantendo-se a grafia utilizada pelo eleitor) e compilados em relatório próprio, visando preservar dados pessoais de eleitores e servidores, para serem analisados pela Administração.

3.4 TABULAÇÃO

A tabulação de dados é realizada após a fase de entrada de dados, utilizando-se para isso algumas consultas no próprio Access e dados exportados para o Excel, a fim de gerar as tabelas para cada uma das questões avaliadas, e ainda os resultados por Pólo.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O gráfico abaixo apresenta a evolução do índice de satisfação do usuário externo dos cartórios, demonstrando uma leve queda da satisfação em praticamente todos os aspectos, exceto no quesito instalações do local.

Gráfico II.1 : Evolução do índice de satisfação do usuário externo dos cartórios/CAE por aspecto

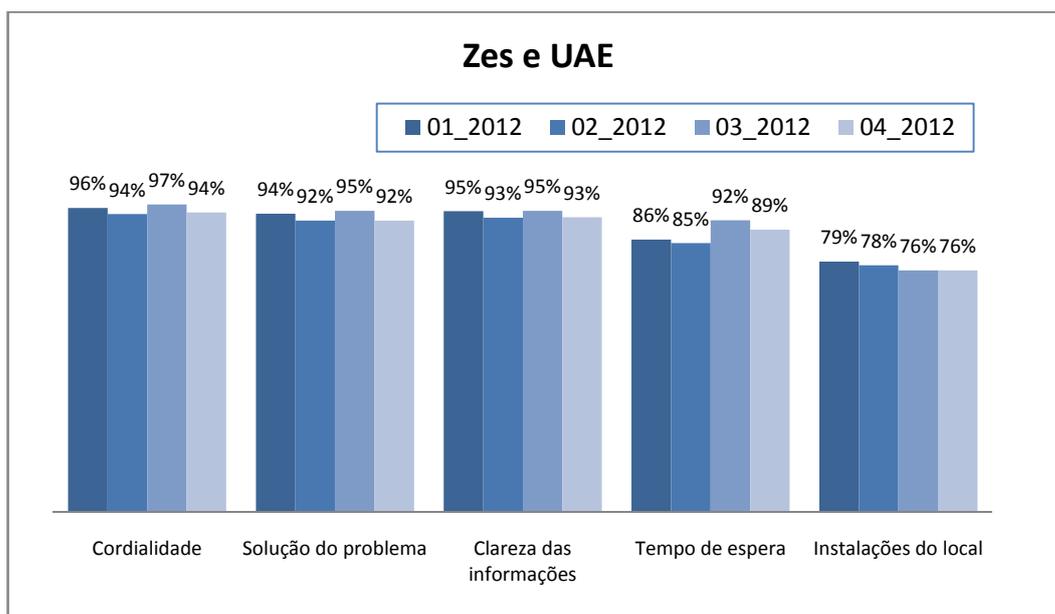


Tabela II.2: Qualificação do cliente externo das ZE's/CAE

Qualificação	frequência
Eleitor	755
Candidato	37
Parte	19
Partido	32
Outros	43
Total	886

Gráfico II.2: Público atendido

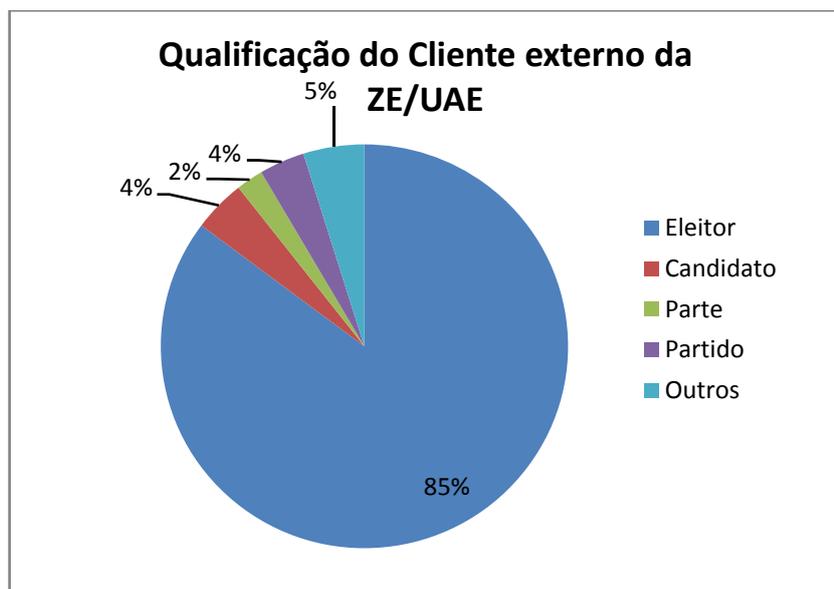


Tabela II.3: Distribuição de frequência da avaliação da "Cordialidade do atendente"

Cordialidade	Frequência	%
ÓTIMO	725	82%
BOM	139	16%
REGULAR	15	2%
RUIM	2	0%
PÉSSIMO	5	1%
Total	886	100%

Gráfico II.3: Avaliação do cliente sobre a “Cordialidade do atendente”

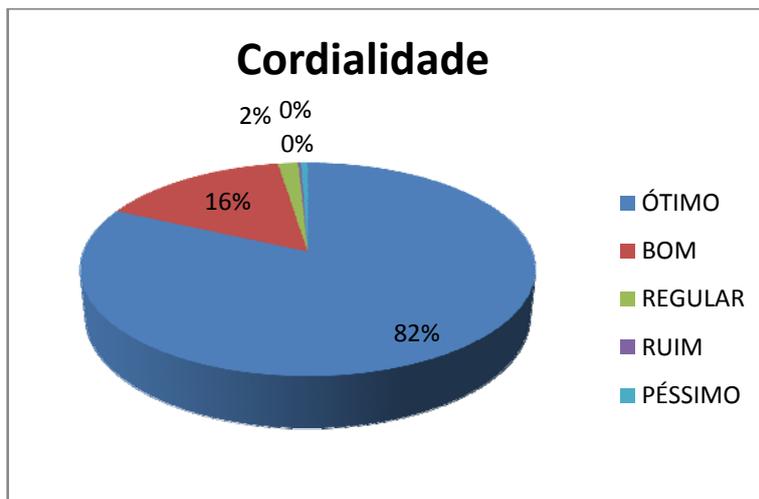


Tabela II.4: Distribuição de frequência da avaliação da “Solução do problema”

Solução do problema	Frequência	%
ÓTIMO	660	74%
BOM	184	21%
REGULAR	31	3%
RUIM	4	0%
PÉSSIMO	7	1%
Total	886	100%

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

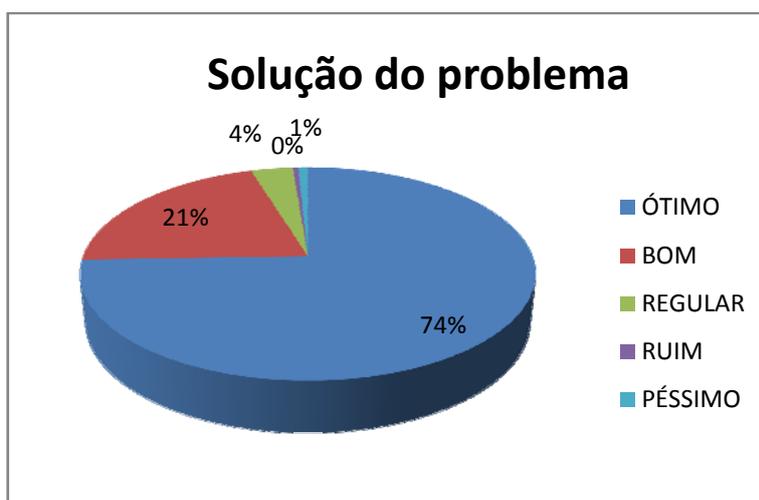


Tabela II.5: Distribuição de freqüência da avaliação da “Clareza das informações”

Clareza das informações	Frequência	%
ÓTIMO	680	77%
BOM	177	20%
REGULAR	21	2%
RUIM	2	0%
PÉSSIMO	6	1%
Total	886	100%

Gráfico II.5: Avaliação do cliente da “Clareza das informações prestadas”

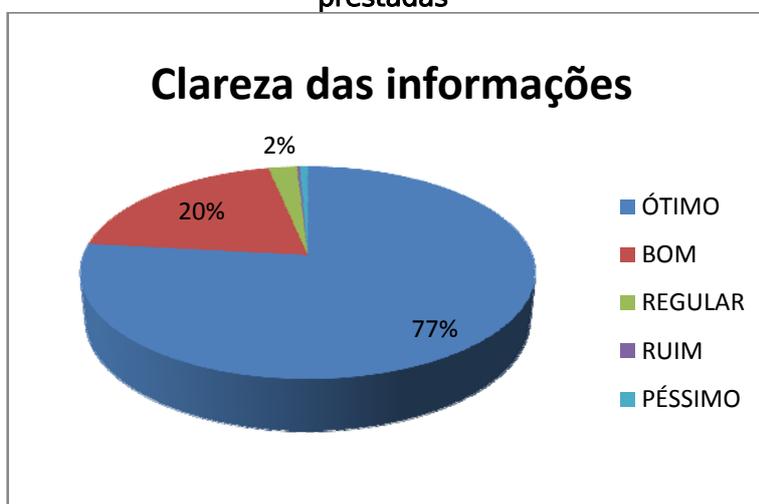


Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto ao “Tempo de espera”

Tempo de espera	Frequência	%
ÓTIMO	618	70%
BOM	187	21%
REGULAR	52	6%
RUIM	18	2%
PÉSSIMO	11	1%
TOTAL	886	100%

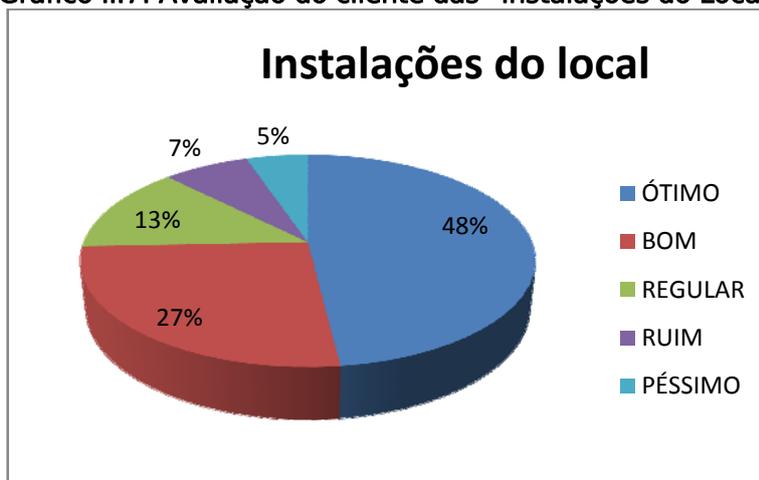
Gráfico II.6: Avaliação do cliente com o Tempo de Espera



Tabela II.7: Avaliação do cliente das "Instalações do local"

Instalações do local	Frequência	%
ÓTIMO	426	48%
BOM	233	26%
REGULAR	117	13%
RUIM	64	7%
PÉSSIMO	46	5%
Total	886	100%

Gráfico II.7: Avaliação do cliente das "Instalações do Local"



4.1 RESULTADOS POR PÓLO

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

A tabela abaixo apresenta em destaque os resultados abaixo da média, a fim de facilitar a visualização das áreas em que será necessário intervir, buscando sanar os problemas e/ou dificuldades identificadas pelos usuários, e o conseqüente aumento na satisfação com os serviços prestados.

Tabela II.8: Índice de satisfação por tópico por Pólo

POLO	cordialidade	Solução do problema	clareza das informações	Tempo de espera	Instalações do local	Índice de Satisfação Global
Angra dos Reis	96%	95%	95%	98%	88%	94%
Araruama	91%	85%	88%	83%	66%	83%
Bangu	99%	96%	95%	93%	88%	94%
Barra da Tijuca	99%	98%	99%	96%	85%	95%
Barra Mansa	100%	93%	96%	93%	86%	94%
Belford Roxo	81%	78%	75%	51%	68%	71%
Campos	95%	94%	93%	93%	87%	92%
Del Castilho	96%	93%	89%	86%	63%	85%
Duque de Caxias	95%	93%	94%	94%	82%	92%
Honório Gurgel	97%	97%	96%	98%	82%	94%
Itaboraí	83%	82%	80%	70%	32%	70%
Itaperuna	97%	94%	96%	93%	72%	91%
Jardim Botânico	98%	94%	96%	96%	73%	91%
Macaé	91%	90%	90%	89%	70%	86%
Madureira	92%	93%	96%	91%	83%	91%
Niterói	96%	92%	96%	94%	90%	94%
Nova Friburgo	95%	93%	94%	91%	83%	91%
Nova Iguaçu	93%	92%	93%	86%	71%	87%
Olaria	96%	92%	95%	90%	87%	92%
Petrópolis	90%	84%	87%	83%	74%	84%
Queimados	90%	90%	88%	76%	68%	82%
Santa Cruz	97%	93%	94%	79%	56%	84%
São Gonçalo	96%	88%	92%	90%	85%	90%
São João de Meriti	98%	96%	98%	97%	72%	92%
Saúde	97%	94%	96%	97%	88%	94%
Volta Redonda	94%	90%	93%	88%	99%	93%
UAE	100%	100%	100%	98%	84%	96%
Média	94%	92%	93%	89%	76%	89%

5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O índice geral de satisfação do cliente externo referente aos usuários das ZEs e CAE foi de 89%.

Essa avaliação ganha mais elementos quando são verificados os resultados por Pólo. A partir dessa análise fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Tais resultados demonstram também a grande diferença existente na qualidade dos serviços prestados pelos cartórios do Estado.

Tabela II.9: Resumo dos índices de satisfação por tópico

Aspecto avaliado	% satisfação	Menor índice de satisfação	Maior índice de satisfação
Cordialidade	94%	90%	100%
Solução do problema	92%	86%	100%
Clareza das informações	93%	89%	100%
Tempo de espera	89%	73%	99%
Instalações do local	76%	38%	97%
Índice de satisfação do cliente externo	89%	77%	98%

As Instalações físicas apresentaram diferença bastante significativa entre o menor e o maior índice de satisfação. Com valor médio de 77%, a variação ficou entre 38% e 97%. O tempo de espera foi outro aspecto que, segundo a avaliação do cliente externo dos cartórios, apresentou uma significativa diferença, variando de 73% a 99%. Nota-se que o desvio em relação à média é grande mesmo entre os aspectos com melhor avaliação média, o que indica uma falta de padronização.

6 ANÁLISE E CONCLUSÃO

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua esmagadora maioria, é formado por eleitores, nessa pesquisa eles representaram 85% do público pesquisado,

A cordialidade dispensada pelo servidor no atendimento foi, sem dúvida, o aspecto mais bem avaliado pelo público pesquisado, atingindo 94% do índice de satisfação do usuário.

O índice de satisfação com a solução do problema foi de 92%, o que indica que o cliente ficou bastante satisfeito com a solução dada ao seu problema.

Para 93% do público que respondeu à pesquisa, as informações foram repassadas de forma clara.

O tempo de espera obteve 89% de satisfação do público externo que procurou a Justiça Eleitoral, no período da pesquisa.

As instalações físicas do local alcançaram 76% de índice de satisfação do usuário.

Apesar dos altos índices alcançados, é possível perceber que se manteve, na avaliação do cliente externo, uma grande diferença entre os atendimentos. Diante desse fato, a Administração, na busca pela melhoria contínua, deve se valer dos resultados obtidos na pesquisa para direcionar suas ações para os Pólos com pior desempenho, quando comparados com a média do Estado, buscando assim um padrão de excelência para toda a região.

Por fim, cabe ressaltar que as respostas à pesquisa são fruto da confiança depositada pelo eleitor na instituição. Desta forma, cada uma das respostas deverá ser analisada buscando-se uma solução para os problemas apontados, assim como, na medida do possível, as sugestões devem ser implementadas e os elogios transformados em boas práticas e multiplicados pelo Estado.



Tribunal Regional Eleitoral- RJ
Pesquisa de Satisfação do Cliente

() ZE_____ () UAE

Por favor, avalie o nosso atendimento

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
1- Cordialidade do atendente	<input type="checkbox"/>				
2- Solução do problema	<input type="checkbox"/>				
3- Clareza das informações	<input type="checkbox"/>				
4- Tempo de espera	<input type="checkbox"/>				
5- Instalações do local	<input type="checkbox"/>				

6- Deixe sua sugestão, crítica ou elogio.

- 7- Você é:
- () Eleitor
 - () Partido
 - () Candidato
 - () Parte / Advogado

ANEXO II.II: Zonas sorteadas por PÓLO

Tabela II.10: Consulta zonas sorteadas por Pólo		
Pólo	Zona sorteadas	Município
Angra dos Reis	54	MANGARATIBA
Araruama	172	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
Araruama	256	CABO FRIO
Bangu	124	RIO DE JANEIRO
Bangu	232	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	119	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	180	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	182	RIO DE JANEIRO
Barra Mansa	203	BARRA MANSA
Belford Roxo	153	BELFORD ROXO
Campos	98	CAMPOS
Campos	100	CAMPOS
Del Castilho	8	RIO DE JANEIRO
Del Castilho	168	RIO DE JANEIRO
Duque de Caxias	78	DUQUE DE CAXIAS
Duque de Caxias	79	DUQUE DE CAXIAS
Honório Gurgel	209	RIO DE JANEIRO
Honório Gurgel	217	RIO DE JANEIRO
Itaboraí	110	MAGÉ
Itaboraí	148	MAGÉ
Itaperuna	97	CAMBUCI
Itaperuna	107	ITAPERUNA
Jardim Botânico	5	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	166	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	205	RIO DE JANEIRO
Macaé	184	RIO DAS OSTRAS
Macaé	255	QUISSAMÃ
Madureira	118	RIO DE JANEIRO
Madureira	177	RIO DE JANEIRO
Niterói	113	NITERÓI
Niterói	114	NITERÓI
Nova Friburgo	53	DUAS BARRAS
Nova Friburgo	101	CANTAGALO
Nova Iguaçu	67	NOVA IGUAÇU
Nova Iguaçu	83	MESQUITA
Olaria	162	RIO DE JANEIRO
Olaria	169	RIO DE JANEIRO
Petrópolis	174	AREAL
Petrópolis	196	S J DO VALE DO RIO PRETO
Queimados	70	PARACAMBI
Santa Cruz	125	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	243	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	245	RIO DE JANEIRO

Tabela II.10: Consulta zonas sorteadas por Pólo		
Pólo	Zona sorteadas	Município
São Gonçalo	68	SÃO GONÇALO
São Gonçalo	132	SÃO GONÇALO
São João de Meriti	44	NILÓPOLIS
São João de Meriti	145	SÃO JOÃO DE MERITI
Saúde	2	RIO DE JANEIRO
Saúde	7	RIO DE JANEIRO
Volta Redonda	47	VOLTA REDONDA
Volta Redonda	108	RIO CLARO

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados

Tabela II.11: Quantidade de formulários por Pólo que fizeram parte da amostra

Consulta total de questionários por POLO	
POLO	Qtd de formulários
Angra dos Reis	24
Araruama	30
Bangu	19
Barra da Tijuca	55
Barra Mansa	7
Belford Roxo	20
Campos	39
Del Castilho	35
Duque de Caxias	38
Honório Gurgel	24
Itaboraí	43
Itaperuna	18
Jardim Botânico	41
Macaé	28
Madureira	34
Niterói	39
Nova Friburgo	20
Nova Iguaçu	45
Olaria	36
Petrópolis	35
Queimados	22
Santa Cruz	50
São Gonçalo	41
São João de Meriti	36
Saúde	43
UAE	35
Volta Redonda	28

Capítulo III: PESQUISA 04_2012 SJD

1. METODOLOGIA

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários (ANEXO I) no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões, no período de 03 de setembro a 02 de outubro de 2012.

1.1 AMOSTRA

Dos usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, foram contabilizados 600 (seiscentos) atendimentos na Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e 169 (cento e sessenta e nove) na Coordenadoria de Sessões atendimentos.

Destes atendimentos, 37 (trinta e sete) questionários foram respondidos nas duas unidades. Desse total, 34 (trinta e quatro) puderam ser utilizados na amostra, os demais não foram aproveitados em virtude do não preenchimento completo do formulário ou de dupla marcação.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário desenvolvido (ANEXO I) possui 8 (oito) questões, sendo 7 (sete) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destina a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários.

As questões de múltipla escolha, além de utilizadas para qualificar o usuário, foram divididas em dois grupos; o primeiro com o intuito de avaliar o atendimento recebido e o segundo, as instalações físicas do imóvel. O primeiro grupo abordou os itens “cortesia e simpatia”, “orientação e esclarecimento de dúvidas” e “agilidade no atendimento”. Já no segundo grupo foram abordados “aspecto e conservação do imóvel”, “facilidade de acesso” e “infraestrutura das instalações”.

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

Os formulários recebidos foram numerados, separando-se os parcialmente preenchidos e/ou que apresentavam dupla resposta, os quais foram excluídos da amostra.

Para facilitar a entrada de dados, associou-se um código a cada opção de resposta do questionário.

A tabulação dos dados foi feita em duas fases. Na primeira fase os questionários foram digitados em um formulário eletrônico associado a um banco de Access; em seguida, após a conclusão da digitação, os dados agrupados foram exportados para o Excel, onde foram trabalhados.

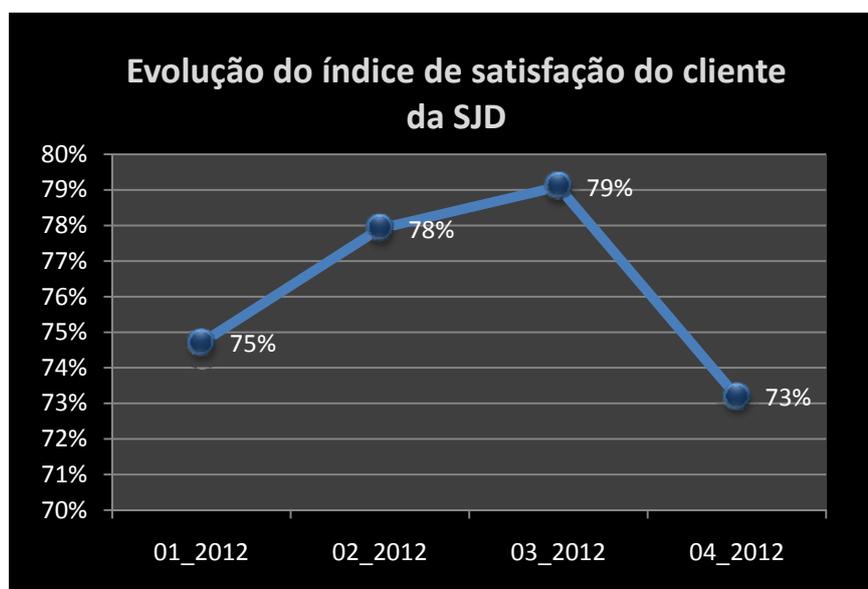
Para se chegar aos índices de satisfação, foi atribuído um valor entre 0 e 10 a cada um dos conceitos, conforme descrito a seguir: ótimo - 10; bom - 7,5; regular - 5; ruim - 2,5 e péssimo - 0. Desta forma, se o usuário marcou ótimo para determinado item é como se ele estivesse avaliando esse serviço com uma nota 10, ao passo que se a avaliação foi “péssimo”, a nota dada seria 0. A partir dessa definição foram aplicados cálculos considerando a frequência das respostas e essas “notas”.

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Na avaliação do Cliente Externo da SJD o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é promover a melhoria contínua no serviço prestado.

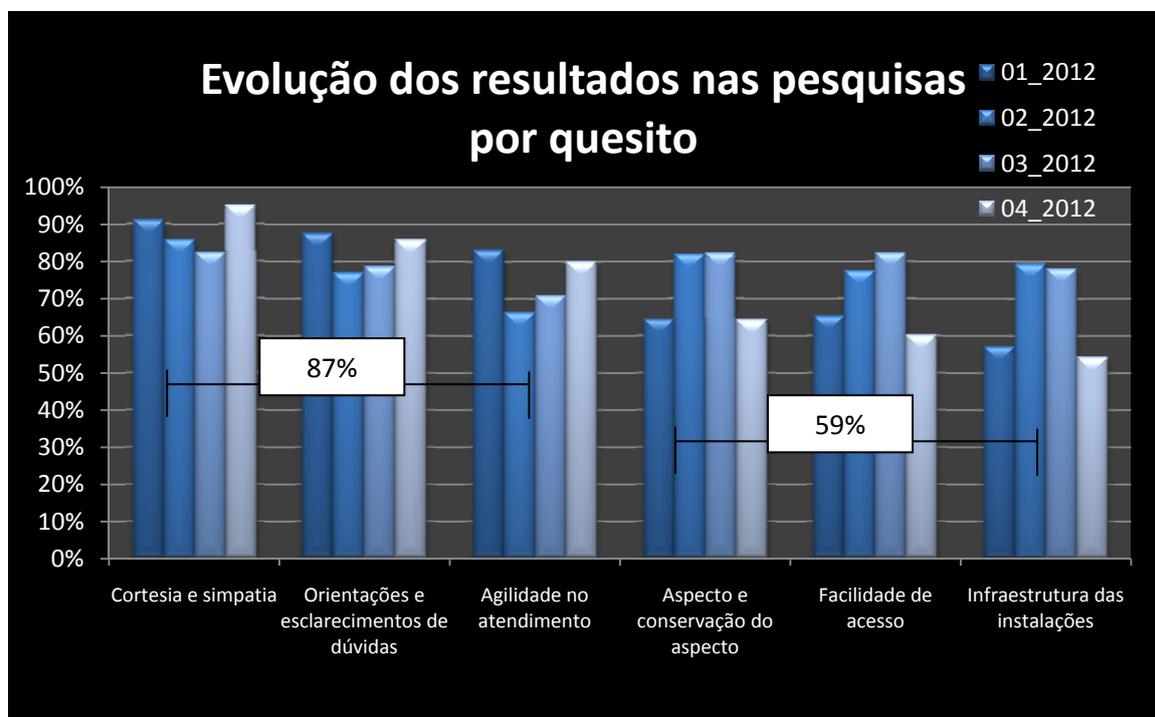
A pesquisa apontou uma sensível queda, registrando 73% de índice de satisfação do cliente externo.

Gráfico III.1: Evolução do índice de satisfação



No gráfico abaixo é possível observar que a infraestrutura foi a principal responsável pela redução da satisfação dos clientes.

Gráfico III.2: Evolução do índice de satisfação da SJD por quesito



O atendimento dispensado (média dos itens: cortesia e simpatia, orientações e esclarecimentos de dúvidas e agilidade no atendimento) sofreu melhora significativa, uma vez que o índice medido foi 87%, o maior índice observado até o momento.

Já a infraestrutura (média dos itens: aspecto e conservação do aspecto, facilidade de acesso, infraestrutura das instalações) teve índice médio de 59%, demonstrando sensível piora.

Cabe observar que no período de realização da pesquisa a sede sofreu um afluxo grande de pessoas, superior a capacidade de atendimento dos elevadores, o que pode ter influenciado negativamente na avaliação.

2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Você é?	Frequência	%
Advogado	29	85%
Candidato	3	9%
Parte	2	6%
Total	34	100%

Gráfico III.3: Qualificação do Cliente Externo SJD



2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Cortesia e Simpatia – Índice de Satisfação 96%

Tabela III.2: Avaliação da cortesia e simpatia

Cortesia e simpatia	Frequência
Ótimo	29
Bom	4
Regular	1
Ruim	0
Péssimo	0
Total	34

Gráfico III.4: Avaliação da cortesia e simpatia



Orientações e esclarecimento de dúvidas - Índice de Satisfação 88%

Tabela III.3: Avaliação da orientação e esclarecimento de dúvidas

Orientações e esclarecimentos de dúvidas	Frequência
Ótimo	22
Bom	9
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	1
Total	34

Gráfico III.5: Avaliação da orientação e esclarecimento de dúvidas



Agilidade no atendimento - Índice de Satisfação 82%

Tabela III.4: Avaliação da agilidade no atendimento

Agilidade no atendimento	Frequência
Ótimo	18
Bom	11
Regular	2
Ruim	2
Péssimo	1
Total	34

Gráfico III.6: Avaliação da agilidade no atendimento



2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

Aspecto e conservação do imóvel - Índice de Satisfação 63%

Tabela III.5: Avaliação do aspecto e conservação do imóvel

Aspecto e conservação do imóvel	Frequência
Ótimo	9
Bom	12
Regular	7
Ruim	0
Péssimo	6
Total	34

Gráfico III.7: Avaliação do aspecto e conservação do imóvel



Facilidade de acesso - Índice de Satisfação 59%

Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso

Facilidade de acesso	frequência
Ótimo	9
Bom	9
Regular	7
Ruim	3
Péssimo	6
Total	34

Gráfico III.8: Avaliação da facilidade de acesso

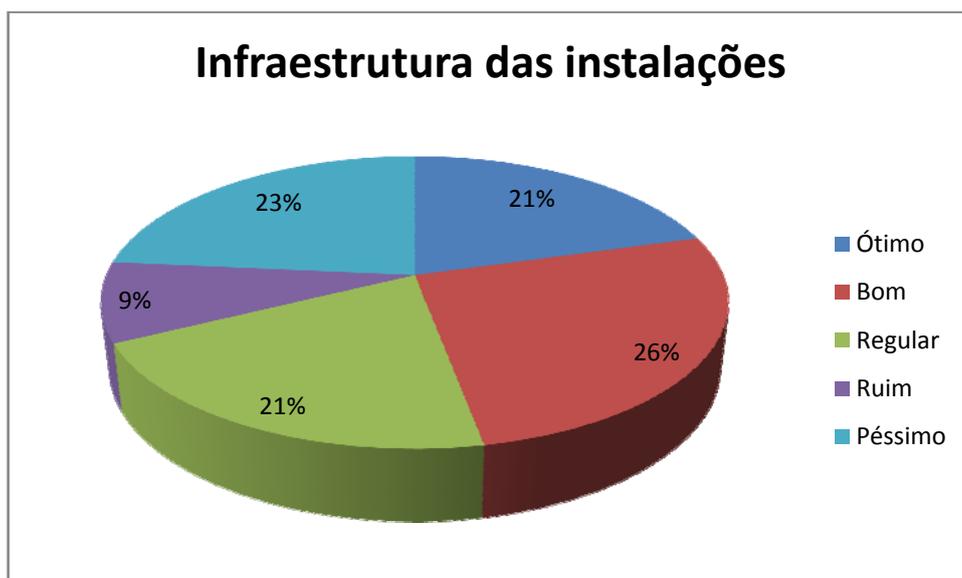


Infraestrutura das instalações - Índice de Satisfação 53%

Tabela III.7: Avaliação da infraestrutura das instalações

Infraestrutura das instalações	frequência
Ótimo	7
Bom	9
Regular	7
Ruim	3
Péssimo	8
Total	34

Gráfico III.9: Avaliação da infraestrutura das instalações



3 ANÁLISE

O perfil do público que procurou a SJD é formado basicamente de advogados (85%).

Avaliando os três quesitos que compõem o atendimento dispensado ao público, a pesquisa apontou um índice de satisfação de 87%. Melhor índice alcançado na pesquisa até o momento.

A “cortesia e simpatia” no atendimento foi o item mais bem avaliado, alcançando um percentual de satisfação de 95%.

O quesito “orientação e esclarecimento de dúvidas” obteve 86% de satisfação.

Ainda com relação ao atendimento dispensado, a agilidade apresentou sensível melhora, alcançando 80% de índice de satisfação.

No que se refere aos itens que compõem a avaliação das instalações físicas do imóvel 59% dos usuários.

O quesito “aspecto e conservação do prédio” obteve 64% de satisfação.

O quesito “facilidade de acesso” obteve 60% de satisfação.

O quesito “infraestrutura” obteve 54% de satisfação.

ANEXO III.I: Questionário utilizado



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DA SECRETARIA
JUDICIÁRIA

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

- 1) Você é () Candidato () Partido Político
 () Advogado () Parte

Avalie o atendimento recebido:	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
2) Cortesia e simpatia	()	()	()	()	()
3) Orientação e esclarecimento de dúvidas	()	()	()	()	()
4) Agilidade no atendimento	()	()	()	()	()

Avalie as instalações físicas do imóvel:

5 Aspecto e conservação do imóvel	()	()	()	()	()
6) Facilidade de acesso	()	()	()	()	()
7) Infraestrutura das instalações	()	()	()	()	()

8) Sua opinião é muito importante para o nosso aperfeiçoamento. Deixe aqui sua sugestão, crítica ou elogio:

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

Capítulo IV: PESQUISA 04_2012 INTERNET

1 METODOLOGIA

A pesquisa da internet foi realizada pela segunda vez utilizando-se a ferramenta gratuita de formulários da GOOGLE.

A referida ferramenta, embora não se mostre ideal, vem suprir temporariamente a falta de um instrumento moldado às necessidades e expectativas deste Tribunal.

1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet ficou disponível entre 09 de outubro e 09 de novembro, período diverso ao de aplicação para os demais públicos. Isso ocorreu em função das demandas resultantes da implementação da nova ferramenta utilizada para a pesquisa.

No referido período a página do Tribunal recebeu 431.320 visitas. A pesquisa foi oferecida a 26.553 usuários, dos quais 2.809 responderam efetivamente.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A realização da pesquisa se deu por meio do oferecimento do formulário (ANEXO IV.I) a uma parte dos usuários que visitaram a página do TRE-RJ na *Internet*.

O questionário foi desenvolvido buscando obter a opinião do usuário quanto à avaliação geral do *site* do TRE/RJ. Buscou ainda saber quais serviços os usuários procuram ali e se de fato os encontram.

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

A pesquisa foi realizada com auxílio da ferramenta de construção de formulários da GOOGLE. Desta forma, a parametrização dos dados foi feita pelo setor de *internet* e *intranet* e os formulários tabulados pelo *site*. Para a consolidação dos resultados utilizou-se o *Excel*.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Analisando o gráfico abaixo verificamos um pequeno aumento na satisfação global dos clientes com a página do TRE-RJ.

Gráfico IV.1: Índice de satisfação do usuário externo da internet por aspecto

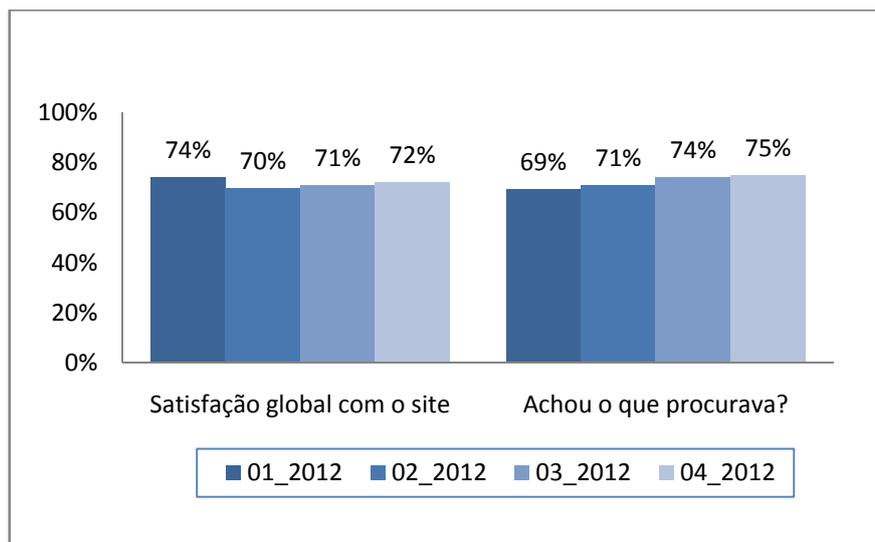


Tabela IV.1: Tabela de distribuição de frequência dos serviços procurados no site

Serviço procurado	frequência	%
Informações sobre as eleições	1.541	45%
Serviços ao eleitor	786	23%
Informações sobre partidos políticos	185	5%
Notícias do TRE/RJ	221	7%
Consulta à legislação e/ou jurisprudência	110	3%
Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões	309	9%
Outro, especifique	243	7%
TOTAL	3.395	100%

A análise da tabela acima demonstra que o serviço mais procurado pelo público nesta 4ª pesquisa foi o de “informações sobre as eleições”, repetindo o resultado da pesquisa anterior.

Cabe ressaltar, observando a tabela acima, que a soma das frequências ultrapassa o número de respostas, que foi de 2.808. Isso ocorre porque o usuário pode marcar mais de uma opção.

A satisfação com a visita atingiu o percentual de 72%.

Tabela IV.2: Como avalia a sua visita?

Avaliação	Frequência	%
Ótima	620	22%
Boa	1.461	52%
Regular	531	19%
Ruim	130	5%
Péssima	66	2%
Total	2.808	100%

Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?

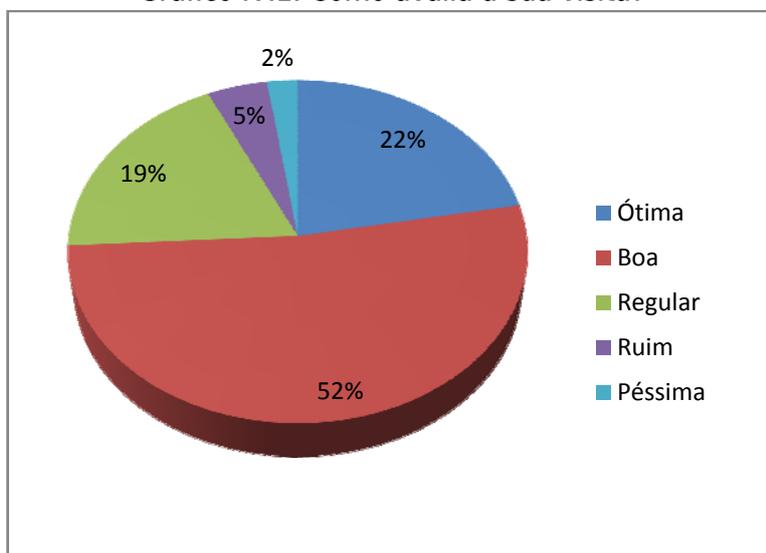


Tabela IV.3: Encontrou o que procurava?

Resposta	Frequência	%
Sim	2.108	75
Não	700	25
Total	2.808	100%

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (75%) que buscou o *site* encontrou o que procurava.

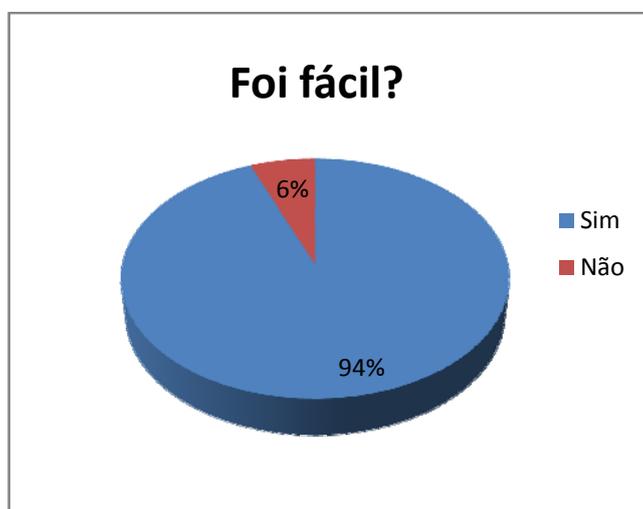
Gráfico IV.2: Encontrou o que procurava?



Tabela IV.3: Foi fácil?

Foi fácil?	
Sim	1.979
Não	128
Total	2.807

Gráfico IV.3: Foi fácil?



A maioria dos usuários que encontraram o que procuravam achou fácil a informação (94%).

3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 74%, média entre o índice atingido pelo item “Achou o que procurava?” e avaliação do site.

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (75%) que buscou o *site* encontrou o que procurava e destes 94%, classificou como fácil a procura.

O índice registrado foi superior aos índices anteriormente registrados. Tendo crescido 6% desde a primeira pesquisa onde 69% dos usuários encontraram o que procuravam.

MODELO DE CONVITE



O TRE/RJ quer saber sua opinião.

Você gostaria de participar de nossa pesquisa?

São apenas 4 perguntas.

SIM

NÃO

Uma vez aceito, assinalando-se a opção “SIM”, nova janela informará que o formulário eletrônico estará disponível tão-logo se conclua a visita, verificada com o comando de saída da página.



No final da visita, a pesquisa
será apresentada.

1ª Questão:

1. O que achou do site do TRE/RJ?

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

A primeira questão, que é objetiva, destina-se à avaliação geral do sítio do TRE/RJ, devendo o usuário assinalar um dos cinco conceitos disponíveis – ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.

2ª Questão:

2. Qual serviço veio buscar?

- Serviços ao eleitor*
- Informações sobre partidos políticos*
- Informações sobre as Eleições*
- Consulta à legislação e/ou Jurisprudência*
- Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do Pleno*
- Notícias do TRE/RJ*
- Outros. Qual?*

3ª Questão:

3. Encontrou?

- Sim (abre a pergunta: 4. "Foi fácil?")*
- Não (abre pergunta: 4. O que você procurava?
com caixa de texto, para descrição do problema)*

Na terceira questão são abordadas a eficiência e a clareza do sítio, avaliando-se, ainda, a ocorrência da efetiva prestação do serviço.

4ª Questão:

Esta questão, desdobramento da resposta à pergunta anterior, pode se apresentar de duas formas:

A primeira, decorrente da opção "*Sim*", induz o usuário a aquilatar o *layout* do sítio e a facilidade e agilidade de navegação e deve ser assim apresentada:

4. *Foi fácil?*

Sim

Não

O escopo da questão é garantir que a falha na prestação do serviço seja identificada e, posteriormente, suprida pelos setores competentes no âmbito interno do Tribunal.

4. *Fique a vontade para fazer alguma sugestão ou observação sobre o site.*