

Relatório da Pesquisa de
Satisfação
dos Clientes Externos do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 04 - 2013

SUMÁRIO

SUMÁRIO	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ.....	5
1 APRESENTAÇÃO.....	5
2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO	5
3 PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	5
4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	5
5 RESULTADOS	6
CAPÍTULO II: PESQUISA 04_2013 ZES.....	8
1 OBJETIVO DA PESQUISA	8
2 METODOLOGIA.....	8
2.1 DESENHO AMOSTRAL.....	8
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	9
2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA	9
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS	12
3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA.....	12
3.2 ENTRADA DE DADOS.....	12
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS	12
3.4 TABULAÇÃO	13
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	13
4.1 RESULTADOS POR PÓLO	20
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	22
CAPÍTULO III: PESQUISA 04_2013 SJD.....	29
1. METODOLOGIA.....	29
1.1 AMOSTRA.....	29
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	29
2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	29
2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD	30
2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO.....	30

2.3	AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL	32
2.4	AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	34
3	ANÁLISE	36
CAPÍTULO IV: PESQUISA 04_2013 INTERNET.....		38
1	METODOLOGIA.....	38
1.1	AMOSTRA.....	38
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	38
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO	38
2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	39
3.	CONCLUSÃO	42
CAPÍTULO V: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO		45
CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA ..		55
CAPÍTULO VII: RELATÓRIO DAS RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS ABERTAS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO NO SITE DA <i>INTERNET</i>		56

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

1 APRESENTAÇÃO

Trata-se da quarta e última pesquisa aplicada no ano de 2013, realizada no período de 01/12/2013 a 02/01/2014. O relatório da 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, SJD e *Internet*. O capítulo V agrega as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais, integrantes ou não da amostra selecionada. 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), na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre 01/12/2013 a 02/01/2014.

4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O índice 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 de satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ, 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:

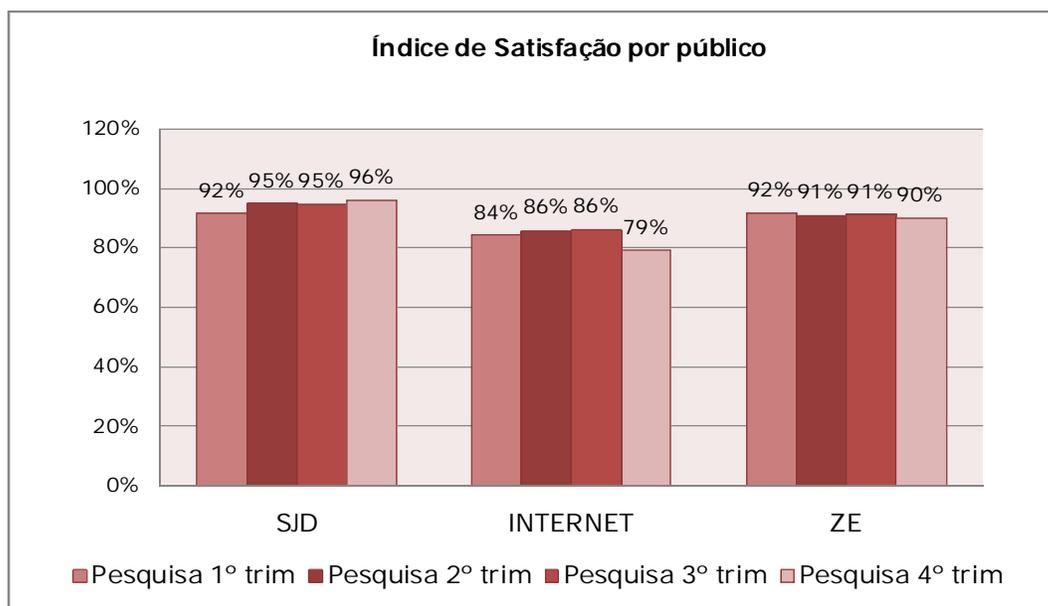
TRespCISat= Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas "ótimo" e "bom")

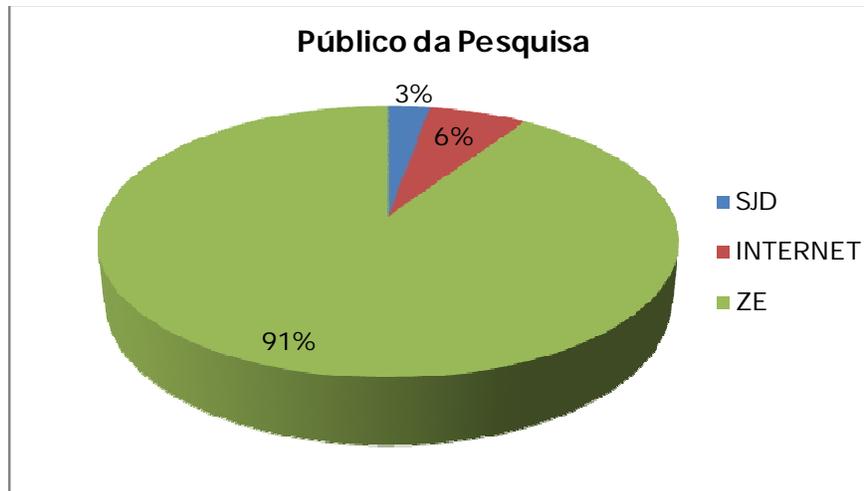
TResp= Total de respostas à pesquisa

5 RESULTADOS

O resultado geral da pesquisa continuou satisfatório como o observado nos estudos anteriores, contudo, pôde-se verificar ligeira queda. Dos 5.517 usuários que responderam à quarta pesquisa, 4.951 se disseram satisfeitos, qualificando o atendimento como "ótimo" ou "bom". O que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 89,74%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Analisando o gráfico abaixo é possível observar que houve evolução no índice de satisfação das pesquisas com o público da SJD. Ao mesmo tempo, nota-se o resultado contrastante do rendimento com o público da Internet nesta presente avaliação quando confrontado com os anteriores, e tal diferença terá suas possíveis razões apresentadas adiante. Quanto ao público das Zonas, pode-se dizer que sua avaliação quanto ao serviço prestado pelo TRE-RJ apresentou resultados decrescentes ao longo do ano, embora as diferenças percentuais não sejam de grande magnitude.





O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. Da sua análise é possível identificar que o público das zonas representou 91% do público total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global. Além disso, foi observado considerável decréscimo no quantitativo do público da Internet, quando comparado ao das pesquisas antecessoras.

Capítulo II: Pesquisa 04_2013 ZEs

1 OBJETIVO DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação do cliente externo das Zonas Eleitorais tem por objetivo avaliar o grau de satisfação com o atendimento dispensado aos usuários externos que procuram os serviços dos cartórios 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 formulários, conforme modelo constante do anexo I, nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados. 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 que atendem a uma determinada circunscrição,

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, foi selecionada uma amostra de cartórios, 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) que será utilizado foi alterado em relação ao aplicado no ano anterior, devido à necessidade de adaptação às orientações do CNJ para a meta 12/2012.

O novo questionário desenvolvido contém 10 (dez) questões, sendo 9 (nove) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios.

As questões de múltipla escolha buscam obter a avaliação do usuário sobre a qualidade do atendimento recebido, das condições das instalações físicas e da organização.

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% ($\epsilon = 0,05$) e o intervalo de confiança foi fixado em 95%, como é convencionado 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 $n_0 = \frac{1}{\epsilon^2}$

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 que 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) é, na verdade, 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 $n_{ajus} = n * deff = 400 * 2 = 800$

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

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	2	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	2	17	51
São Gonçalo	2	21	42
São João de Meriti	2	18	36
Saúde	2	21	42
Volta Redonda	2	14	28
TOTAL	49		892

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 II.1.

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 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.

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 quantitativo de formulários necessários 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 1. 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 1, cujo propósito é qualificar os usuários, quando há formulários sem resposta para o item, contabiliza-se como "outros". Já os resultados da pergunta aberta, quando legíveis, são digitados e compilados em relatório próprio, visando preservar dados pessoais de eleitores e servidores, para serem analisados pela Administração.

3.3.1 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.

Cabe destacar que a quantidade de formulários apurados na pesquisa ficou bem abaixo do necessário para se atingir a margem de erro de 5%. Já que precisávamos de 892 e somente 556 foram tabulados.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Tabela II.2: Qualificação do cliente externo das ZEs

Qualificação	Frequência	%
Eleitor	500	89,9%
Parte	4	0,7%
Partido	6	1,1%
Candidato	3	0,5%
Outros	43	7,7%
Total	556	100%

Gráfico II.1: Público atendido

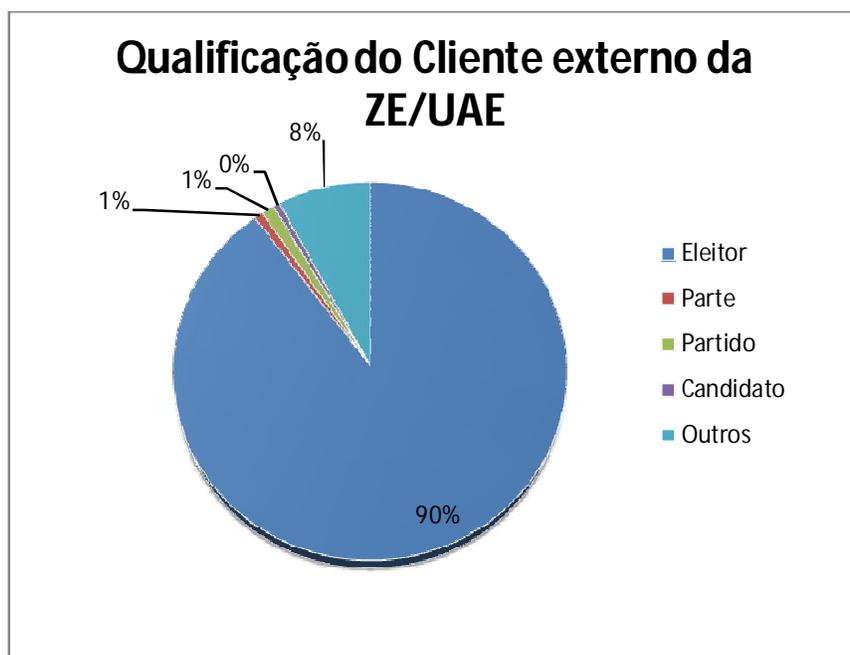


Tabela II.3: Distribuição de freqüência da avaliação da "Cordialidade e atenção"

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	447	80,4%
Bom	100	18,0%
Ruim	7	1,3%
Péssimo	2	0,4%
Total	556	100%

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

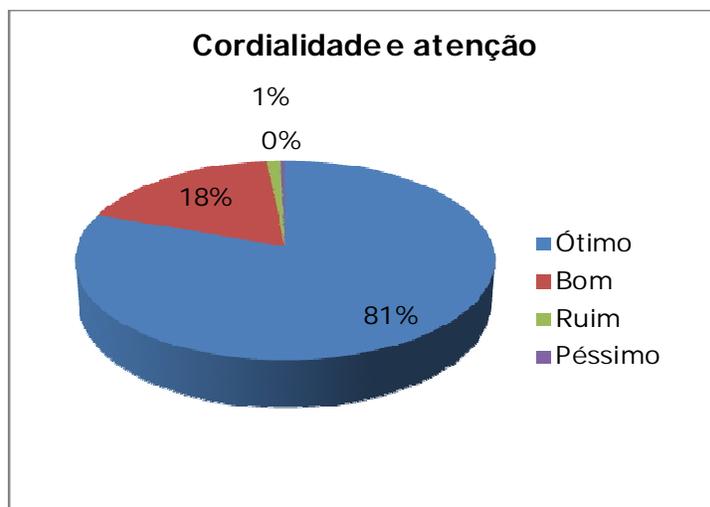


Tabela II.4: Distribuição de freqüência da avaliação da "Clareza das informações"

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	431	77,5%
Bom	115	20,7%
Ruim	7	1,3%
Péssimo	3	0,5%
Total	556	100%

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

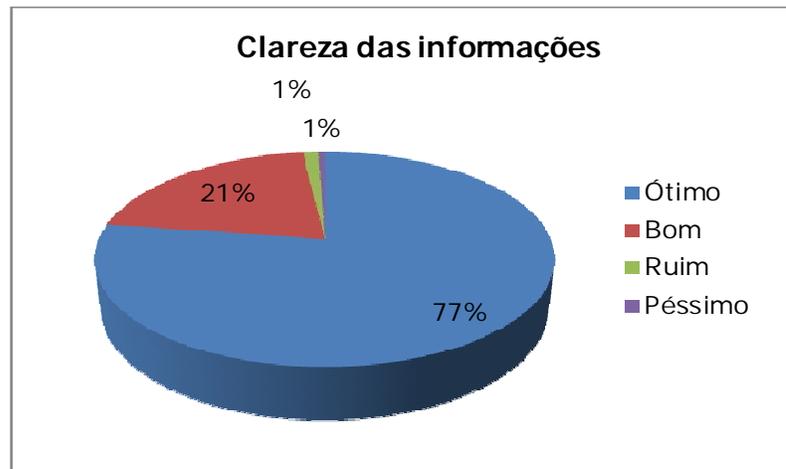


Tabela II.5: Distribuição de frequência da avaliação da "Solução do problema"

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	437	78,6%
Bom	110	19,8%
Ruim	5	0,9%
Péssimo	4	0,7%
Total	556	100%

Gráfico II.4: Avaliação do cliente da "Solução do Problema"

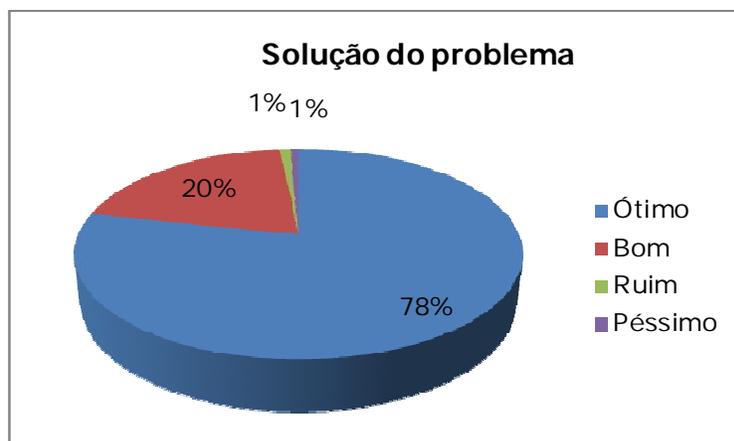


Tabela II.6: Distribuição de frequência da avaliação da "Localização"

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	271	48,7%
Bom	213	38,3%
Ruim	52	9,4%
Péssimo	20	3,6%
Total	556	100%

Gráfico II.5: Avaliação do cliente da "Localização"

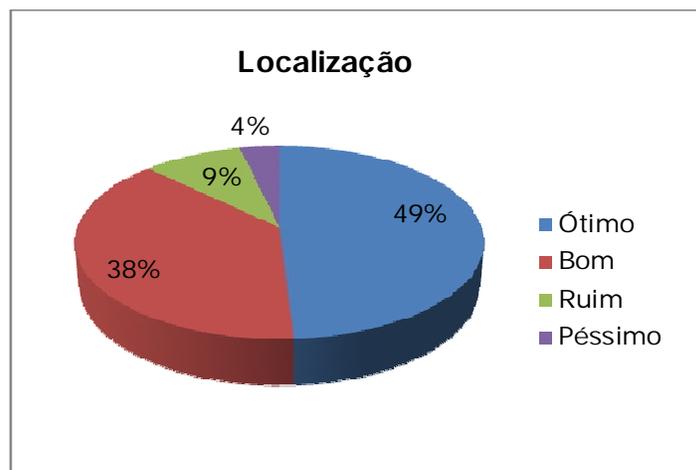


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto ao "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	212	38,1%
Bom	179	32,2%
Ruim	98	17,6%
Péssimo	67	12,1%
Total	556	100%

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

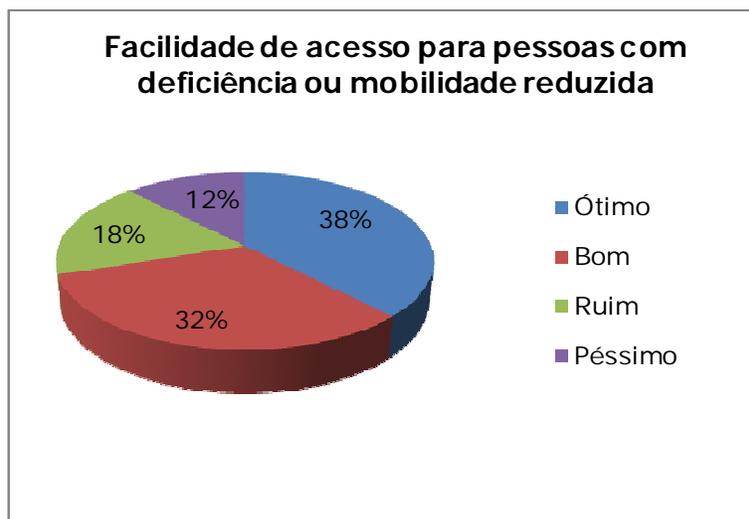


Tabela II.8: Avaliação do cliente das "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	248	44,6%
Bom	223	40,1%
Ruim	60	10,8%
Péssimo	25	4,5%
Total	556	100%

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

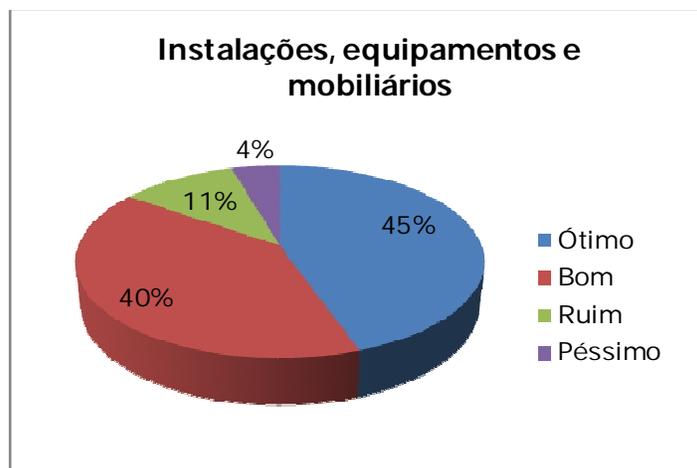


Tabela II.9: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	382	68,7%
Bom	137	24,6%
Ruim	19	3,4%
Péssimo	18	3,3%
Total	556	100%

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



Tabela II.10: Avaliação do cliente "Horário de atendimento"

Avaliação	Frequência	%
-----------	------------	---

Ótimo	335	60,2%
Bom	158	28,4%
Ruim	42	7,6%
Péssimo	21	3,8%
Total	556	100%

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

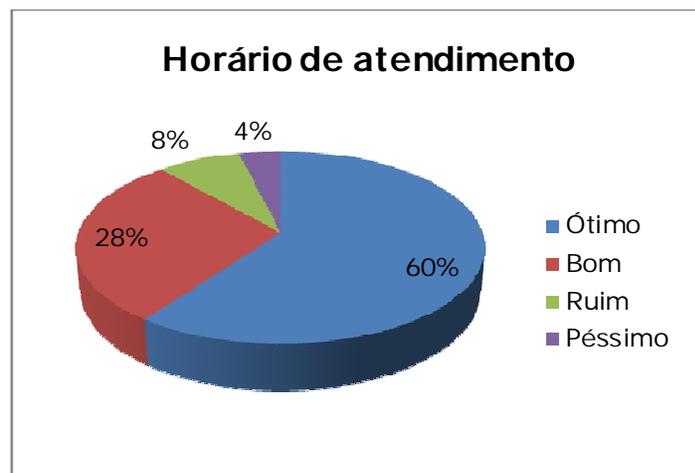
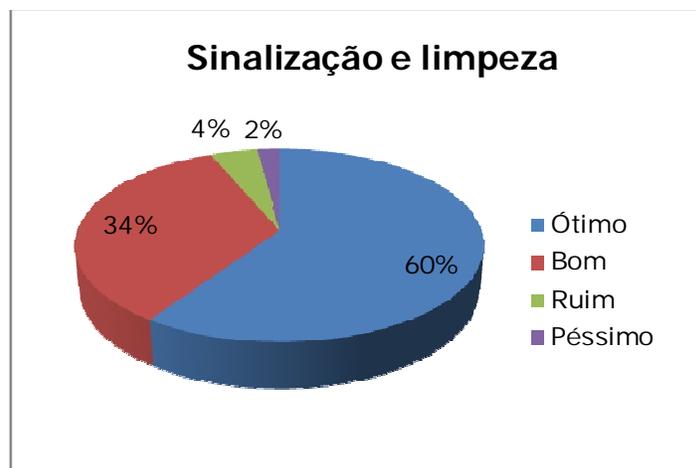


Tabela II.11: Avaliação do cliente “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	334	60,1%
Bom	187	33,6%
Ruim	24	4,3%
Péssimo	11	2,0%
Total	556	100%

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



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, obtendo, desta forma, o conseqüente aumento da satisfação com os serviços prestados.

Tabela II.12: Satisfação Geral por Pólo

POLO	Índice de Satisfação Global
Angra dos Reis	80%
Araruama	96%
Bangu	93%
Barra da Tijuca	92%
Barra Mansa	83%
Belford Roxo	68%
Campos	91%
Del Castilho	96%
Duque de Caxias	94%

Honório Gurgel	89%
Itaboraí	89%
Itaperuna	92%
Jardim Botânico	95%
Macaé	83%
Madureira	85%
Niterói	86%
Nova Friburgo	94%
Nova Iguaçu	94%
Olaria	89%
Petrópolis	96%
Queimados	91%
Santa Cruz	88%
São Gonçalo	94%
São João de Meriti	92%
Saúde	99%
UAE	92%
Volta Redonda	96%
Média	90%

Tabela II.13: Avaliação do cliente por Pólo

Aspecto avaliado	Índice médio de satisfação por pólo	Menor Índice de Satisfação	Maior Índice de Satisfação
Cordialidade e atenção	98%	86%	100%
Clareza das informações	98%	82%	100%
Solução do problema	99%	86%	100%
Localização	86%	36%	100%
Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida	69%	22%	100%
Instalações, equipamentos e mobiliários	84%	41%	100%
Tempo de espera	94%	50%	100%
Horário de atendimento	90%	50%	100%
Sinalização e limpeza	93%	71%	100%
Índice de Satisfação Global	90%	68%	99%

A partir da análise da tabela fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Tais resultados demonstram também a grande diferença existente na qualidade dos serviços prestados no Estado.

As avaliações referentes às Instalações físicas apresentaram diferença bastante significativa entre o menor e o maior índice de satisfação. O quesito “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” foi o que apresentou o pior resultado. Com índice de satisfação médio de 69%, o índice variou entre 22% e 100%. Este resultado, apesar de insatisfatório, configura considerável melhora quando comparado ao da pesquisa anterior, onde houve o caso de nenhum cliente de um determinado pólo considerar como “boa” ou “ótima” a acessibilidade para deficientes dos respectivos cartórios. Outros quesitos com avaliação insatisfatória foram: o item “Instalações, equipamentos e mobiliários” – que ficou entre 41% e 100%, sendo o segundo item com a maior discrepância entre os índices de satisfação máximo e mínimo, e “Localização” – que apresentou resultados entre 36% e 100%.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 90%. O que representa a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações.

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 90% do público pesquisado,

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a solução de seus problemas, tendo um índice de aprovação apurado em 99%.

O eleitor também está bastante satisfeito com a clareza das informações prestadas e a cordialidade do servidor que o atende, quesitos que atingiram 98% do de satisfação.

O Tempo de Espera alcançou 94% da satisfação do usuário.

A Sinalização e limpeza foram avaliadas como boa ou ótima por 93% dos usuários.

O horário de atendimento foi considerado bom ou ótimo por 90% dos usuários.

A localização foi considerada boa ou ótima por 86% dos clientes externos.

Já as instalações, equipamentos e mobiliários foram considerados “bons” ou “ótimos” por 84% dos clientes externos.

A Facilidade de Acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com 69% de satisfação, foi, novamente, o quesito com a pior avaliação.

ANEXO II.I : 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

ANEXO II.II: Zonas sorteados por PÓLO

POLO	ZONA	MUNICIPIO
Angra dos Reis	147	ANGRA DOS REIS
Araruama	59	SÃO PEDRO DA ALDEIA
Araruama	62	SAQUAREMA
Bangu	124	RIO DE JANEIRO
Bangu	231	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	13	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	185	RIO DE JANEIRO
Barra Mansa	198	ITATIAIA
Belford Roxo	155	BELFORD ROXO
Campos	35	SÃO FIDÉLIS
Campos	129	CAMPOS
Del Castilho	207	RIO DE JANEIRO
Del Castilho	215	RIO DE JANEIRO
Duque de Caxias	66	DUQUE DE CAXIAS
Duque de Caxias	200	DUQUE DE CAXIAS
Honório Gurgel	210	RIO DE JANEIRO
Honório Gurgel	217	RIO DE JANEIRO
Itaboraí	32	RIO BONITO
Itaboraí	63	SILVA JARDIM
Itaperuna	107	ITAPERUNA
Itaperuna	112	MIRACEMA
Jardim Botânico	205	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	206	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	212	RIO DE JANEIRO
Macaé	184	RIO DAS OSTRAS
Macaé	254	MACAÉ
Madureira	118	RIO DE JANEIRO
Madureira	175	RIO DE JANEIRO
Niterói	113	NITERÓI
Niterói	144	NITERÓI
Nova Friburgo	101	CANTAGALO
Nova Friburgo	222	NOVA FRIBURGO
Nova Iguaçu	157	NOVA IGUAÇU
Nova Iguaçu	250	NOVA IGUAÇU
Olaria	21	RIO DE JANEIRO
Olaria	121	RIO DE JANEIRO
Petrópolis	40	COMENDADOR LEVY GASPARIAN
Petrópolis	195	TERESÓPOLIS
Queimados	138	QUEIMADOS
Santa Cruz	240	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	242	RIO DE JANEIRO
São Gonçalo	68	SÃO GONÇALO
São Gonçalo	134	SÃO GONÇALO
São João de Meriti	88	SÃO JOÃO DE MERITI
São João de Meriti	89	SÃO JOÃO DE MERITI

POLO	ZONA	MUNICIPIO
Saúde	1	RIO DE JANEIRO
Saúde	229	RIO DE JANEIRO
Volta Redonda	41	VASSOURAS
Volta Redonda	56	MENDES

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados

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

POLO	ZONA	FORMULÁRIOS
Angra dos Reis	147	9
Araruama	59	19
Araruama	62	6
Bangu	124	10
Bangu	231	10
Barra da Tijuca	13	17
Barra da Tijuca	185	3
Barra Mansa	198	4
Belford Roxo	155	22
Campos	35	14
Campos	129	14
Del Castilho	207	8
Del Castilho	215	8
Duque de Caxias	66	12
Duque de Caxias	200	12
Honório Gurgel	210	4
Honório Gurgel	217	6
Itaboraí	63	27
Itaperuna	107	7
Itaperuna	112	7
Jardim Botânico	205	12
Jardim Botânico	206	4
Jardim Botânico	212	12
Macaé	184	14
Macaé	254	14
Madureira	118	9
Madureira	175	2
Niterói	113	19
Niterói	144	19
Nova Friburgo	101	6
Nova Friburgo	222	6
Nova Iguaçu	157	17
Nova Iguaçu	250	17
Olaria	21	12
Olaria	121	12
Petrópolis	40	10
Petrópolis	195	12
Queimados	138	14
Santa Cruz	240	18
Santa Cruz	242	18

São Gonçalo	68	14
São Gonçalo	134	14
São João de Meriti	88	13
São João de Meriti	89	13
Saúde	229	10
UAE	500	10
Volta Redonda	41	8
Volta Redonda	56	8

Capítulo III: Pesquisa 04_2013 SJD

1. METODOLOGIA

Para realização da pesquisa, foram disponibilizados formulários (ANEXO II.I) no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões, no período de 1 de Dezembro de 2013 a 2 de Janeiro de 2014.

1.1 AMOSTRA

Dos 153 usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, 17 (dezesete) a responderam.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário desenvolvido (ANEXO II.I) possui 10 (dez) questões, sendo 9 (nove) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários.

As questões de múltipla escolha, além de utilizadas para qualificar o usuário, foram divididas em três grupos; 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.

2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

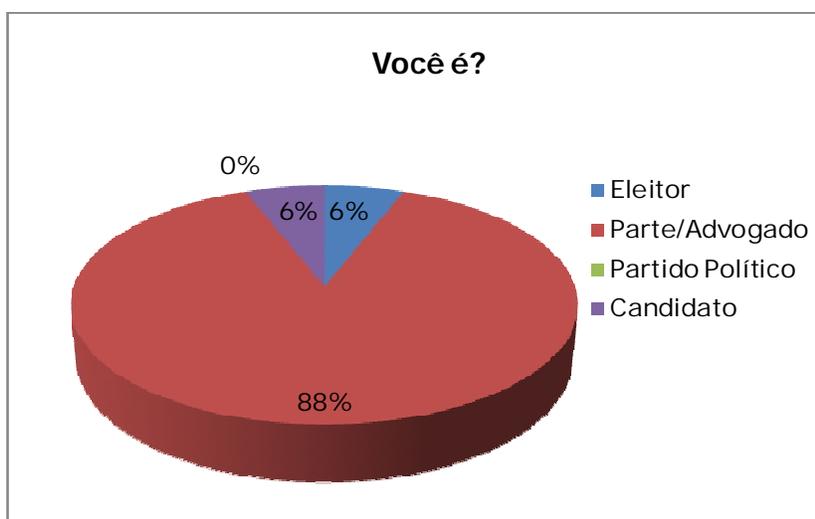
Na avaliação do Cliente Externo da SJD, o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é o de promover a melhoria contínua no serviço prestado. O resultado da pesquisa apontou a satisfação de 96% dos usuários. 147 das 153 respostas avaliaram o serviço como bom ou ótimo.

2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Você é?	Frequência	%
Eleitor	1	6%
Parte/Advogado	15	88%
Partido Político	0	0%
Candidato	1	6%
Total	17	100%

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Tabela III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	15	88%
Bom	2	12%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	17	100%

Gráfico III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

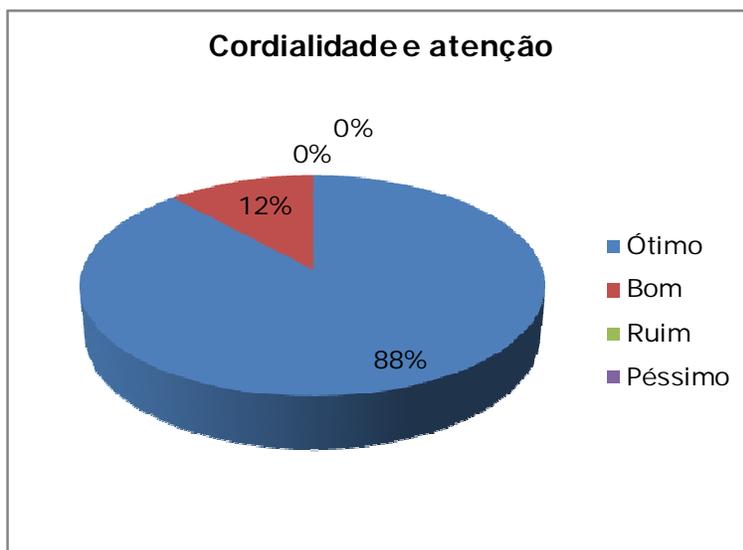


Tabela III.3: Avaliação da Clareza das informações

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	14	82%
Bom	3	18%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	17	100%

Gráfico III.3: Avaliação da Clareza das informações

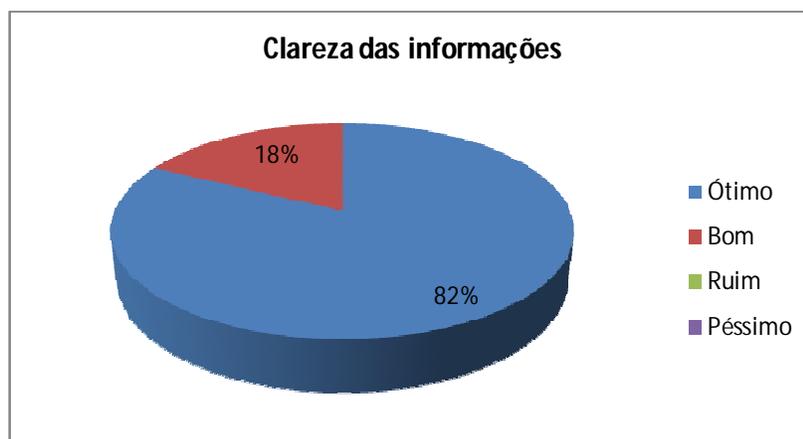
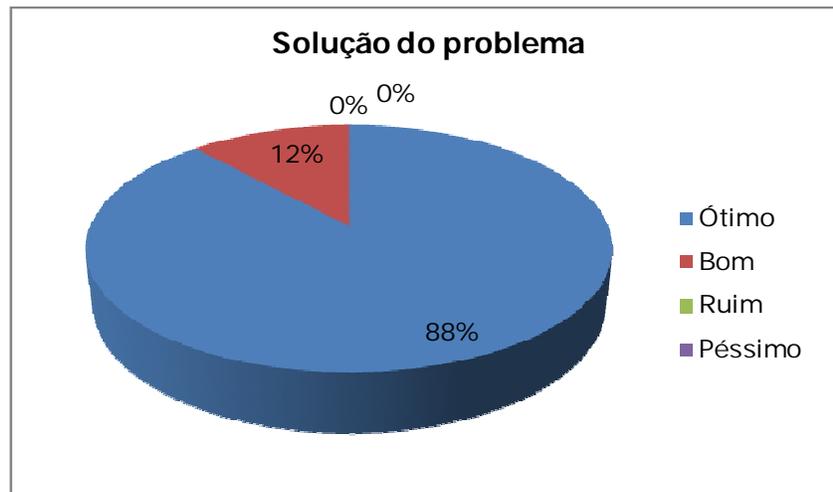


Tabela II I.4: Avaliação da Solução do problema

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	15	88%
Bom	2	12%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	17	100%

Gráfico III.4: Avaliação da Solução do problema



2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

Tabela III.5: Avaliação da localização

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	9	53%
Bom	8	47%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	17	100%

Gráfico III.5: Avaliação da localização

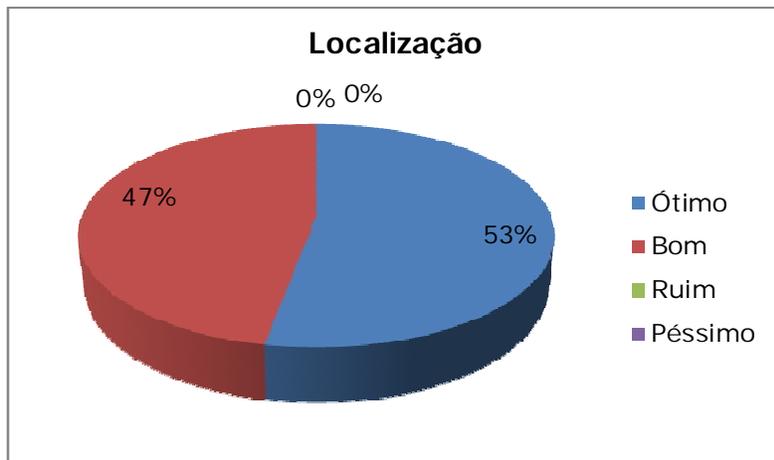


Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	4	23%
Bom	9	54%
Ruim	4	23%
Péssimo	0	0%
Total	17	100%

Gráfico III.6: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

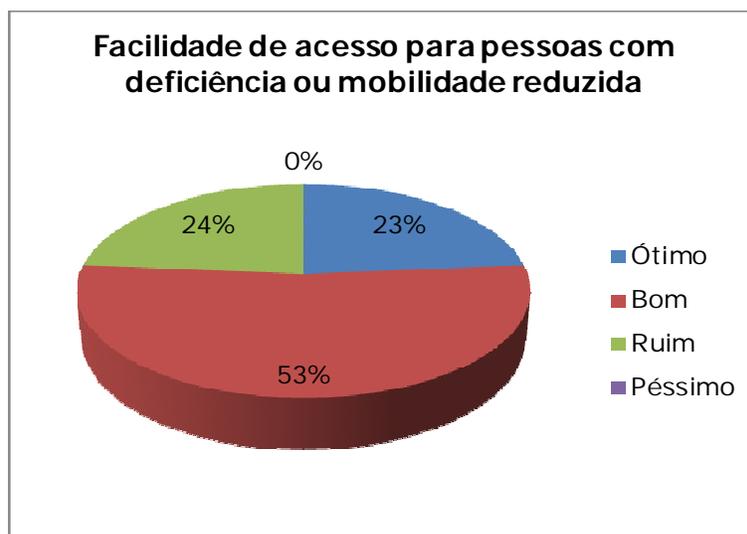
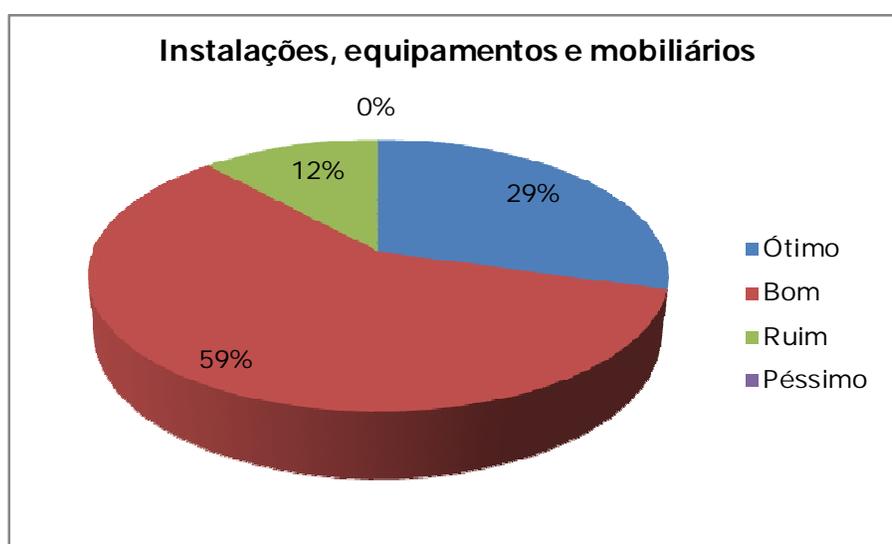


Tabela III.7: Avaliação da Instalações, equipamentos e mobiliários

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	5	29%
Bom	10	59%
Ruim	2	12%
Péssimo	0	0%
Total	17	100%

Gráfico III.7: Avaliação da Instalações, equipamentos e mobiliários



2.4 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Tabela III.8: Avaliação de Tempo de Espera

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	13	76%
Bom	4	24%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	17	100%

Gráfico III.8: Tempo de Espera

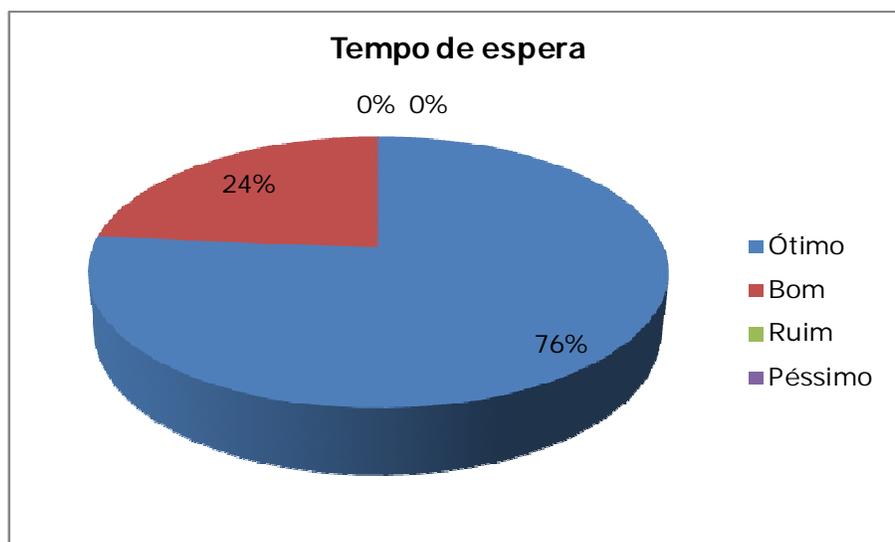


Tabela III.9: Avaliação do Horário de atendimento

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	8	47%
Bom	9	53%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	17	100%

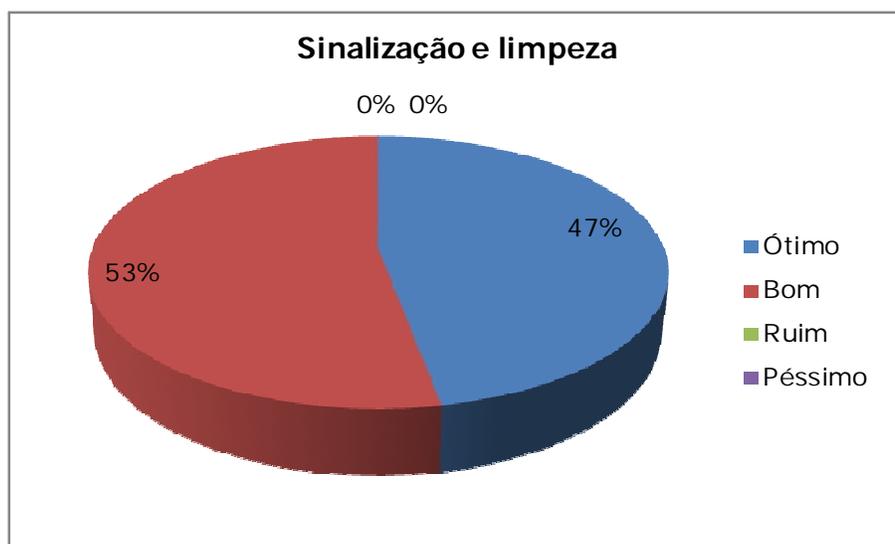
Gráfico III.9: Avaliação do Horário de atendimento



Tabela III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza

Avaliação	Frequência	%
Ótimo	8	47%
Bom	9	53%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	17	100%

Gráfico III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza



3 ANÁLISE

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 96%, representando a divisão do total de avaliações "ótimo" e "bom" em todos os quesitos pelo total de avaliações.

O perfil do público que procurou a SJD é formado majoritariamente de advogados (88%).

O atendimento dispensado teve índice médio de satisfação de 100%. A satisfação com o atendimento avalia a satisfação com a "Cordialidade e atenção" (100% de satisfação), a "Clareza das informações" (100% de satisfação) e a "Solução do Problema" (100% de satisfação).

A satisfação média com as instalações físicas foi de 88%. No aspecto instalações físicas, são avaliadas a satisfação com a "Localização" (100% de satisfação), a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida" (76% de satisfação) e as "Instalações e equipamentos" (88% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de 100%. Dentro da organização são avaliadas a satisfação com o "Tempo de espera" (100% de satisfação), com o "Horário de Atendimento" (100% de satisfação) e com a "Sinalização e limpeza" (100% de satisfação).

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

Capítulo IV: Pesquisa 04_2013

INTERNET

1 METODOLOGIA

A pesquisa da página da internet tem por objetivo avaliar a satisfação do público externo que busca os serviços do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro, por meio da rede de computadores. A pesquisa foi realizada utilizando-se a ferramenta gratuita de formulários da GOOGLE.

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 e se de fato os encontram.

1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet ficou disponível entre 01/12/2013 e 02/01/2014.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 66.589 visitas. A pesquisa foi oferecida a 6.659 usuários, dos quais 360 responderam efetivamente. Cabe destacar que esse foi o menor índice de respostas do ano.

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*.

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

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

O resultado dessa quarta pesquisa do site da *internet*, de 2013, foi satisfatório. O índice de clientes satisfeitos foi de 79%, o que significa que 285 usuários, dos 360, avaliaram o site como bom ou ótimo, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótima	77	21%
Boa	208	58%
Ruim	48	13%
Péssima	27	8%
Total	360	100%

Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?



Tabela IV.2: Encontrou o que procurava?

Encontrou?	Frequência	Percentual
Sim	254	71%
Não	106	29%
Total	360	100%

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (71%) que buscou o *site* encontrou o que procurava. Índice ligeiramente menor que o da pesquisa anterior (78%).

Gráfico IV.2: encontrou o que procurava?



Tabela IV.3: Tabela de distribuição de frequência dos serviços procurados no site

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do pleno	73	18%
Consulta à legislação e/ou jurisprudência	17	4%
Informações sobre as Eleições	38	9%
Informações sobre partidos políticos	18	4%
Notícias do TRE/RJ	51	14%
Serviços ao Eleitor	188	46%
Outros	21	5%
Total	406	100%

Da análise da tabela acima, se extrai que o serviço mais procurado pelo público nesta 1ª pesquisa do ano foi o de “serviços ao eleitor”. Representando 46% dos usuários, praticamente metade dos acessos ao site. Cabe destacar que a pergunta permite mais de uma resposta o que faz com que a frequência apurada aqui seja superior ao número de respondentes.

Gráfico IV.2: Qual serviço veio buscar?

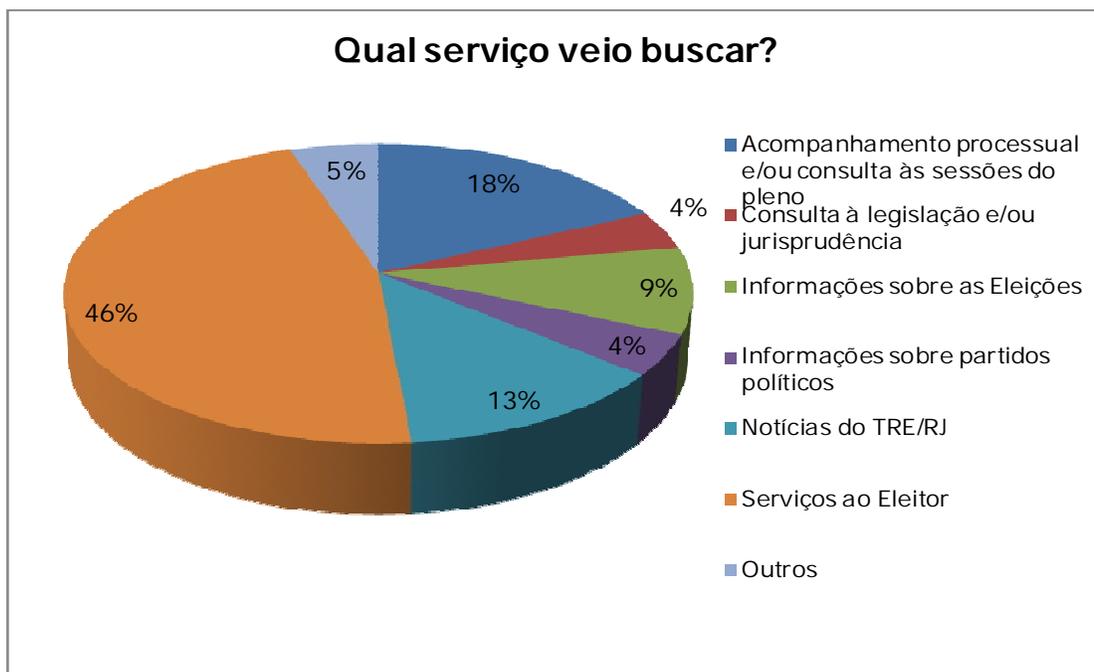
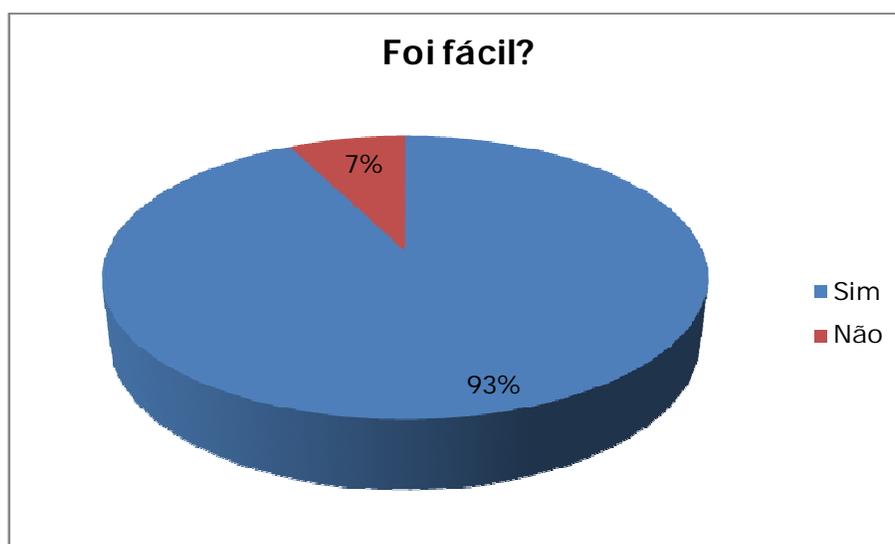


Tabela IV.4: Foi fácil?

Foi fácil?	Frequência	Percentual
Sim	235	93%
Não	19	7%
Total	254	100%

Gráfico IV.3: Foi fácil?



A maioria dos usuários que encontraram o que procuravam, classificou como fácil localizar a informação no site (93%).

3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 79%. Este valor tão inferior aos das pesquisas predecessoras pode estar associado, ao fato de que o presente estudo teve uma base de dados muito menor (apenas 360 respostas válidas) que os outros, provocando o princípio estatístico que afirma que amostras menores geram variabilidade maior.

O serviço mais procurado pelo público, nesta 4ª pesquisa do ano, foi o “serviços ao eleitor”, representando 46% dos usuários, quase metade dos acessos ao site. Sendo seguido pelo “Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do pleno” e “Notícias do TRE-RJ”, procurados por 18% e 14% dos usuários, respectivamente.

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (71%) que buscou o *site* encontrou o que procurava, e destes, 93% classificou a procura como fácil.

Apesar de não ter sido formalizada em números, uma observação interessante ofertada pela pesquisa mostrou que uma considerável parcela das pessoas que buscaram “Outros” esteve interessada em informações sobre o cadastramento biométrico. Além disso, foi notável a quantidade de buscas a respeito de concursos públicos do TRE-RJ, situados sob a categoria “Notícias do TRE-RJ”.

ANEXO IV.I –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

Página 1:

TRE/RJ - Pesquisa de Satisfação do Usuário

***Obrigatório**

Como você avalia sua visita hoje? [Experiência] *

Péssima Ruim Boa Ótima

Experiência

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

Outro:

Encontrou? *

Sim

Não

TRE/RJ - Pesquisa de Satisfação do Usuário

***Obrigatório**

Foi fácil? *

Sim

Não

Tecnologia [Google Docs](#)

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Termos Adicionais](#)