

Relatório da Pesquisa de
Satisfação
dos Clientes Externos do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 04 - 2014

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_2014 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
3.3.1 TABULAÇÃO	13
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	13
4.1 RESULTADOS POR PÓLO.....	20
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	22
CAPÍTULO III: PESQUISA 04_2014 SJD	28
CAPÍTULO IV: PESQUISA 04_2014 INTERNET	29
1 METODOLOGIA	29
1.1 AMOSTRA	29
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	29

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO.....	29
2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	30
3. CONCLUSÃO.....	32
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO	33
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	35
CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA	48

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

1 APRESENTAÇÃO

O relatório 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 e CAE/RJ (Atendimento de todo o Estado), SJD e *Internet*. O capítulo V agrega as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais e CAE/RJ, 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) e da Central de Atendimento que atende aos eleitores de todo o Estado (CAE/RJ), na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada entre 01/12/2014 a 30/12/2014.

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 e CAE/RJ, da Secretaria Judiciária e da página do TRE-RJ na *internet*.

Fórmula de cálculo:

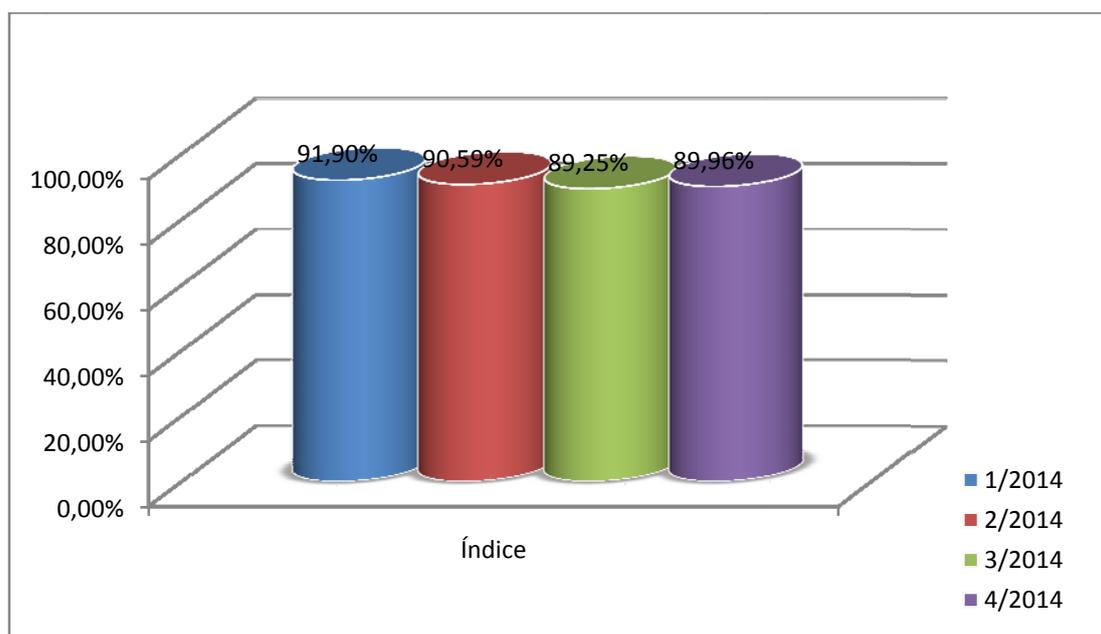
SC= (TRespCISat/TCIResp), onde:

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 melhora em relação à última pesquisa. Das 8.384 respostas dadas a pesquisa, 7.542 classificaram o atendimento como “ótimo” ou “bom”. O que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 89,96%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

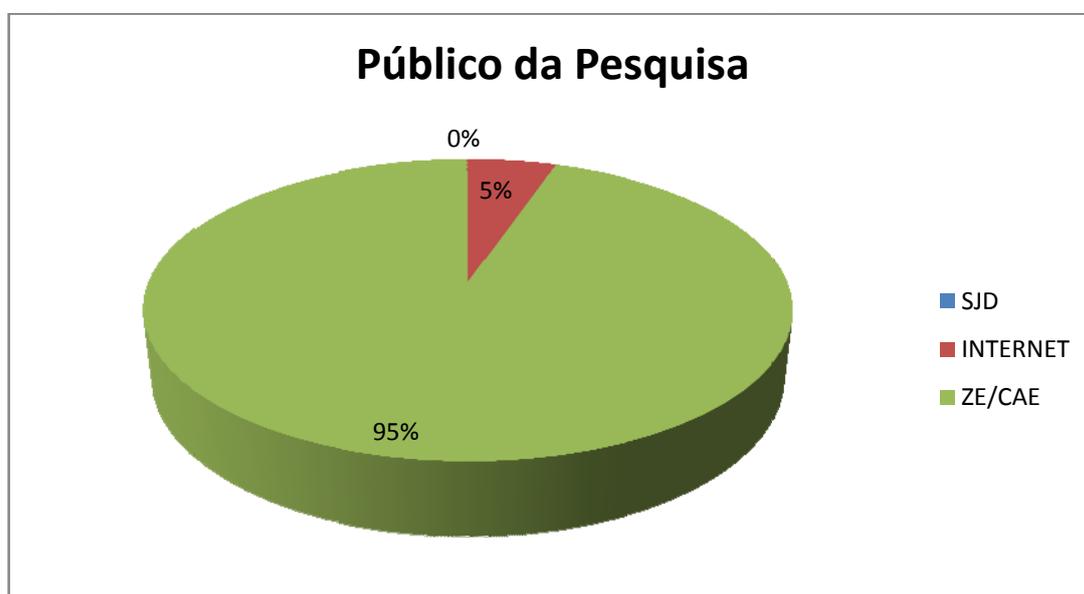
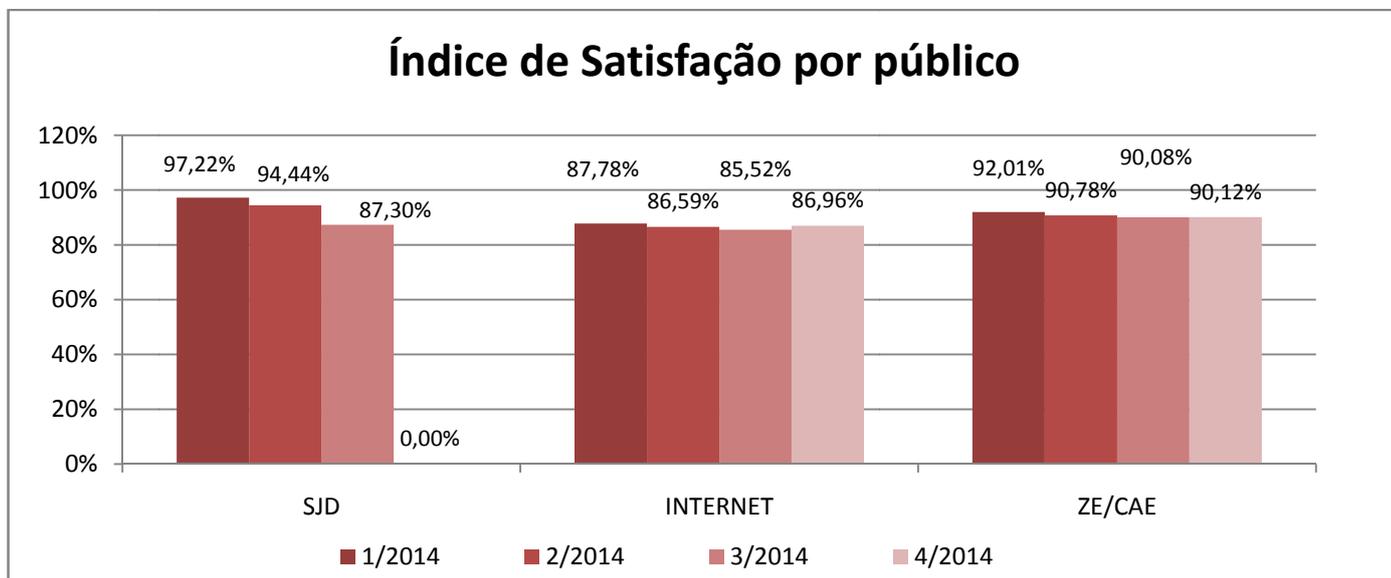


O próximo gráfico revela os índices obtidos nas pesquisas por cada público pesquisado. Cabe ressaltar, que na Secretaria Judiciária embora tenham sido aplicados 25 formulários, estes se encontram desatualizados, já que desde a primeira pesquisa de 2013 um novo modelo vinha sendo aplicado, por esse motivo o resultado aparece como zero, sendo aproveitadas apenas as respostas discursivas.

A Secretaria judiciária foi a que apresentou o pior desempenho, demonstrando-se uma queda considerável entre a 1ª e 3ª pesquisa, saindo de 97,22% na primeira pesquisa para 87,30% na terceira, fato que merece atenção.

No 4º trimestre a Secretaria Judiciária não teve formulários válidos, por esse motivo o resultado aparece como zero.

Os públicos da internet e Zonas apresentaram satisfação mais uniformes. Nota-se que o período eleitoral influencia negativamente ambos os resultados.



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. Da sua análise é possível identificar que as respostas das zonas representam 95% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global. Como já foi dito anteriormente, por não ter apresentado formulários válidos o público da SJD não aparece no gráfico.

Capítulo II: Pesquisa 04_2014 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 aleatoriamente uma amostra de cartórios, selecionados 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 está sendo utilizado segue as orientações do CNJ para a meta 12/2012.

O 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 $N=84.796$ (média de atendimento mensal no Estado em 2012), 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 398,12, ou seja, não há o que corrigir. Neste caso $n_0 = n = 400$ já que 398,12 é aproximadamente 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 $n_{deff} = n * deff = 400 * 2 = 800$

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

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

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 2,8% do eleitorado do Estado, então, o cálculo a ser feito é: $889 * 0,028 = 24,90$. Ao final do arredondamento chegamos ao número de 25. A partir dos cálculos, foram definidos que serão necessários 2 cartórios para representar o Pólo de Angra dessa forma o número de formulários foi aumentado para 26 (13 para cada cartório) visando garantir um número inteiro de formulários a ser avaliado por cartório.

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	2	13	26
Araruama	3	16	48
Bangu	2	14	28
Barra da Tijuca	2	24	48
Barra Mansa	1	20	20
Belford Roxo	2	12	24
Campos	2	18	36
Del Castilho	2	12	24
Duque de Caxias	2	20	40
Honório Gurgel	2	10	20
Itaboraí	3	14	42
Itaperuna	2	11	22
Jardim Botânico	3	13	39
Macaé	2	21	42
Madureira	2	14	28
Niterói	2	19	38
Nova Friburgo	2	10	20
Nova Iguaçu	2	23	46
Olaria	2	16	32
Petrópolis	2	18	36
Queimados	2	13	26
Santa Cruz	2	24	48
São Gonçalo	2	22	44
São João de Meriti	2	16	32
Saúde	2	22	44
Volta Redonda	2	16	32
TOTAL	54		885

Devido ao arredondamento, o valor total ficou inferior aos 889 definidos como n, no entanto essa diferença não compromete a pesquisa visto que esse valor pode ser retirado dos 10% da margem de formulários perdidos.

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 automaticamente pelo sistema em tabelas no Excel. São geradas tabelas para cada uma das questões avaliadas, e ainda os resultados por Pólo.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	793	89,81%
Parte	10	1,13%
Partido	4	0,45%
Candidato	7	0,79%
Outros	69	7,81%
Total	883	100,00%

Gráfico II.1: Público atendido

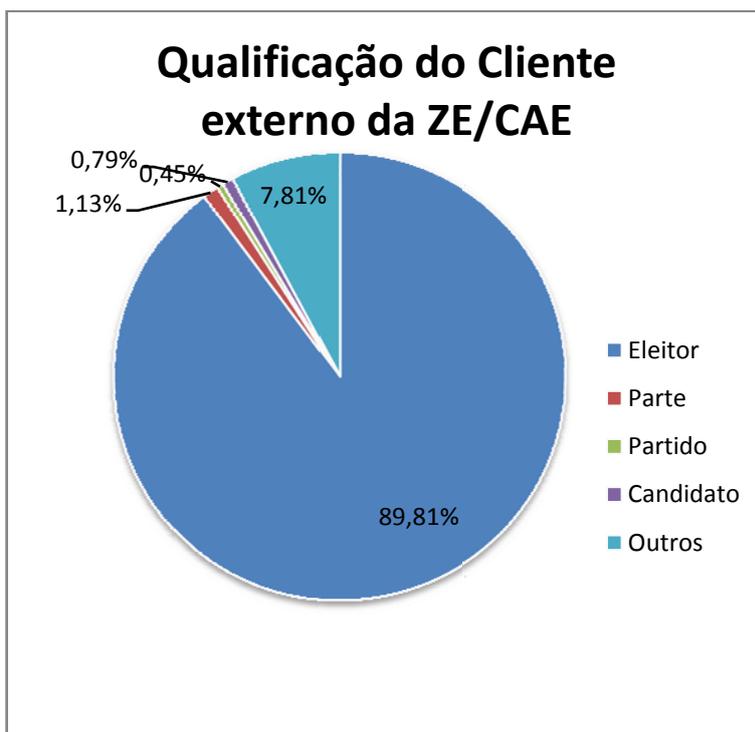


Tabela II.3: Distribuição de frequência da avaliação da “Cordialidade e atenção”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	740	83,81%
Bom	138	15,63%
Ruim	3	0,34%
Péssimo	2	0,23%
Total	883	100%

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

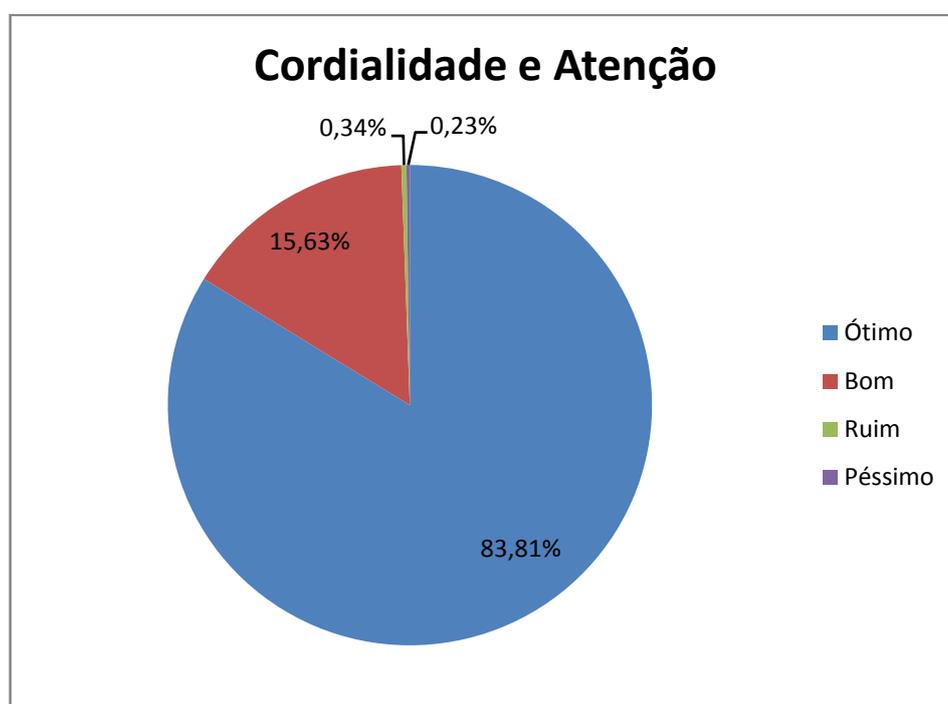


Tabela II.4: Distribuição de frequência da avaliação da “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	710	80,41%
Bom	161	18,23%
Ruim	8	0,91%
Péssimo	4	0,45%
Total	883	100%

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

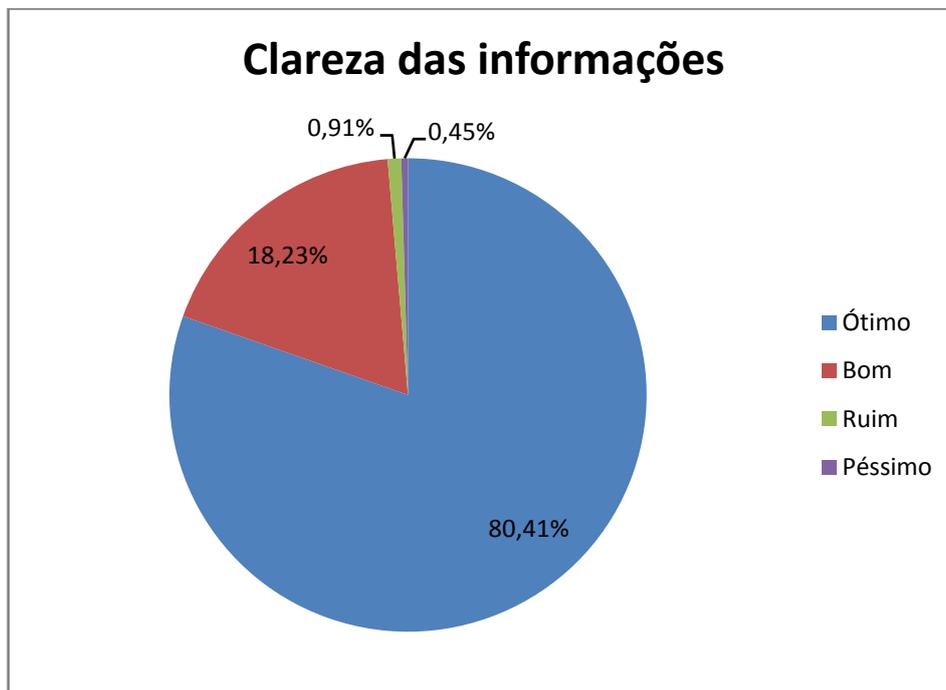


Tabela II.5: Distribuição de freqüência da avaliação da “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	702	79,50%
Bom	162	18,35%
Ruim	13	1,47%
Péssimo	6	0,68%
Total	883	100%

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

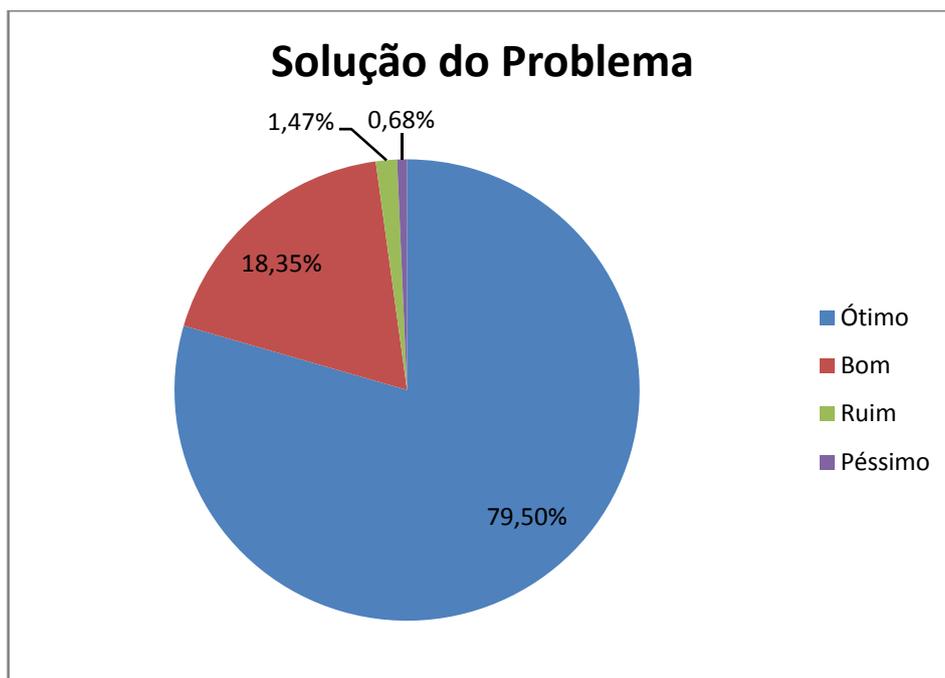


Tabela II.6: Distribuição de frequência da avaliação da “Localização”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	406	45,98%
Bom	349	39,52%
Ruim	80	9,06%
Péssimo	48	5,44%
Total	883	100%

Gráfico II.5: Avaliação do cliente da “Localização”

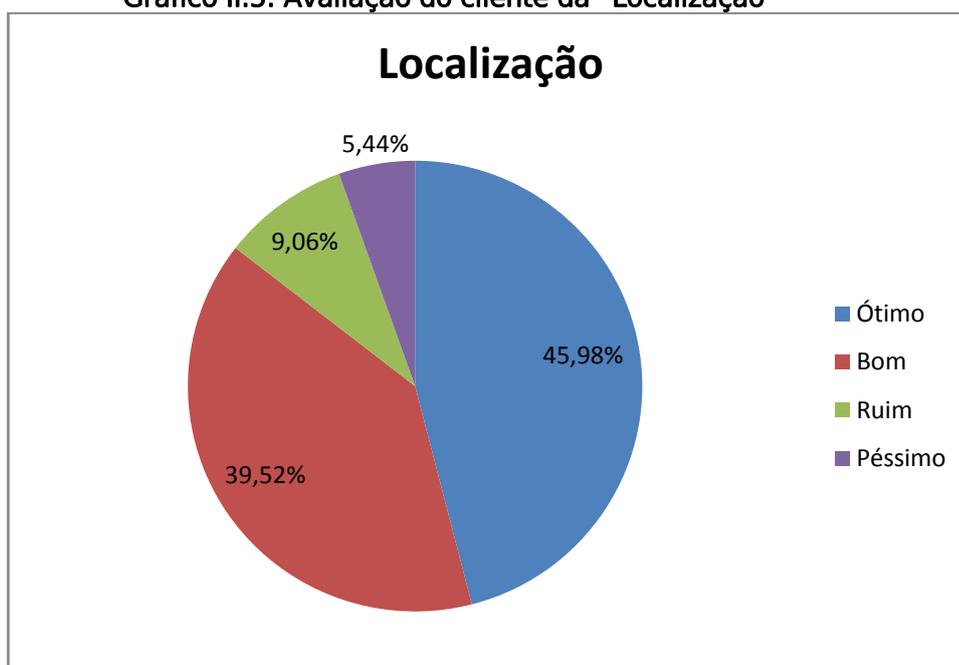


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto ao “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	340	38,51%
Bom	295	33,41%
Ruim	155	17,55%
Péssimo	93	10,53%
Total	883	100%

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

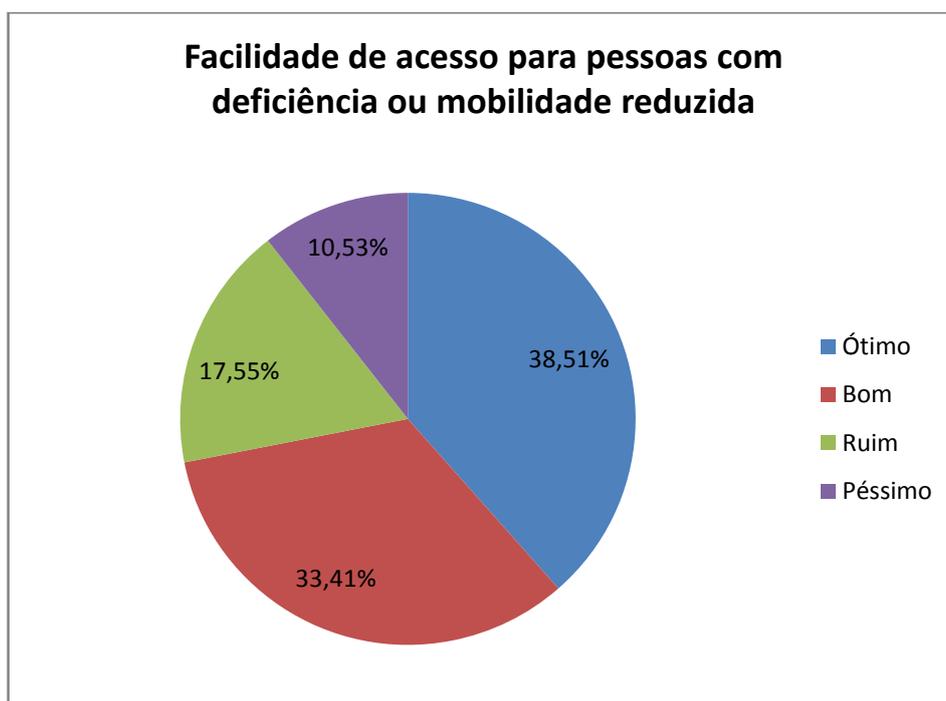


Tabela II.8: Avaliação do cliente das “Instalações, equipamentos e mobiliários”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	342	38,73%
Bom	364	41,22%
Ruim	118	13,36%
Péssimo	59	6,68%
Total	883	100%

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

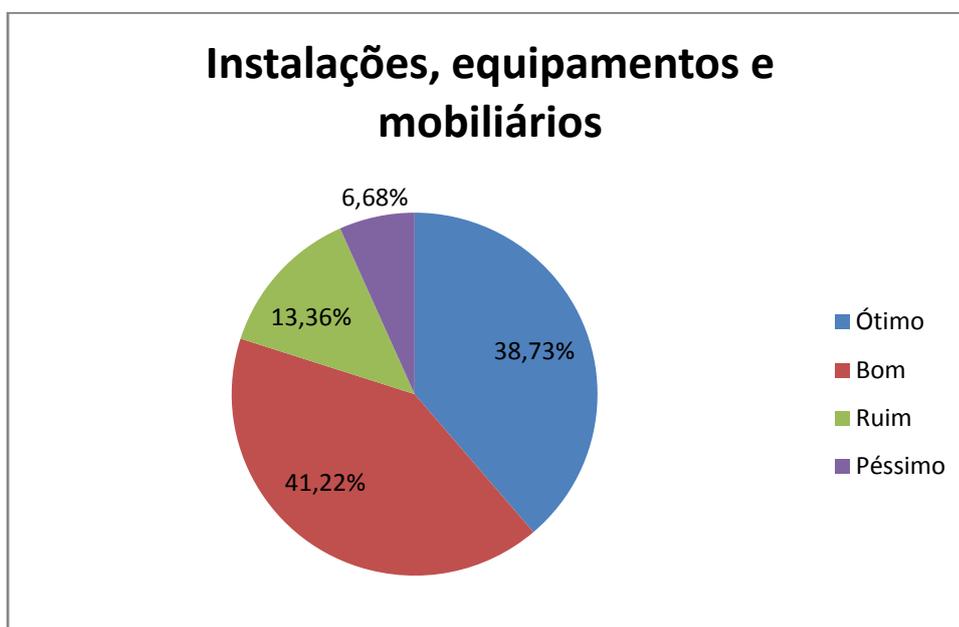


Tabela II.9: Avaliação do cliente das “Tempo de espera”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	589	66,70%
Bom	253	28,65%
Ruim	31	3,51%
Péssimo	10	1,13%
Total	883	100%

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



Tabela II.10: Avaliação do cliente “Horário de atendimento”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	508	57,53%
Bom	284	32,16%
Ruim	64	7,25%
Péssimo	27	3,06%
Total	883	100%

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

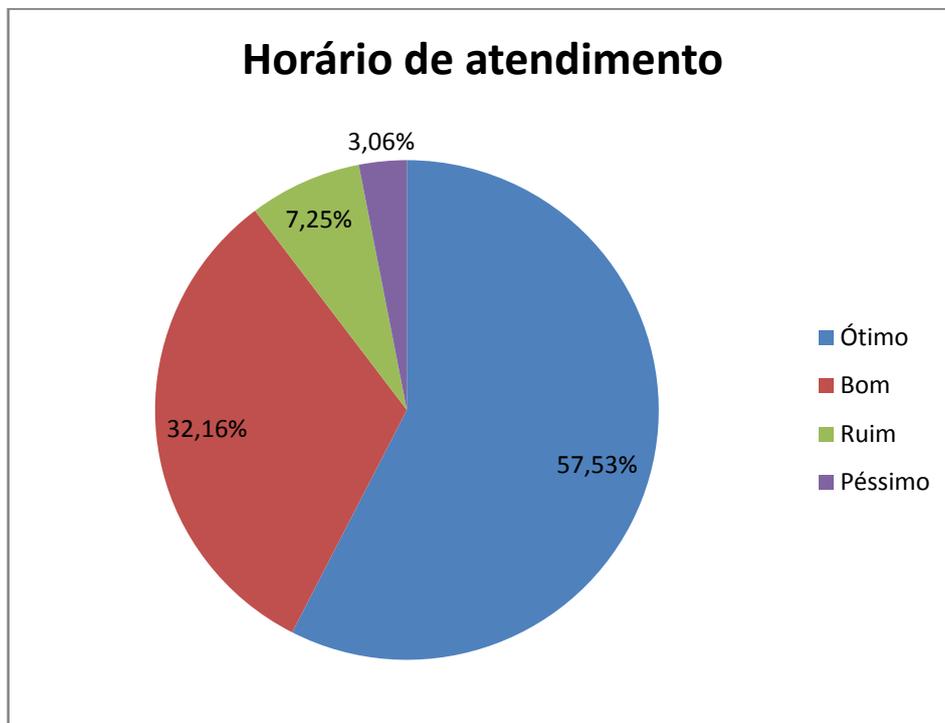
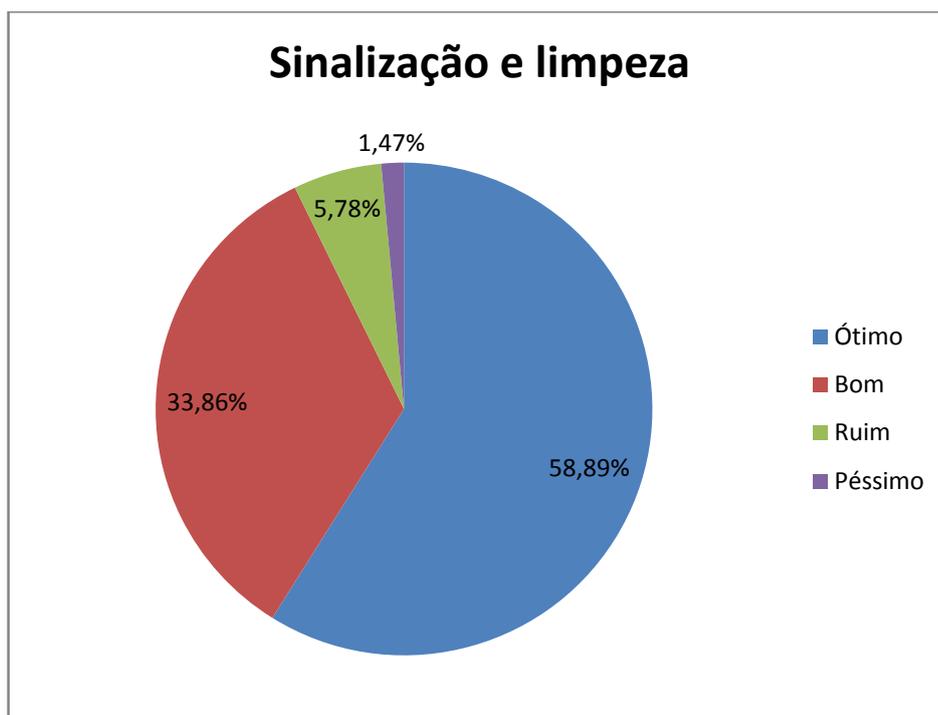


Tabela II.11: Avaliação do cliente “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	520	58,89%
Bom	299	33,86%
Ruim	51	5,78%
Péssimo	13	1,47%
Total	883	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 partir da análise da tabela II.12 fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Tais resultados demonstram a grande diferença existente na qualidade dos serviços prestados no Estado.

Tabela II.12: Satisfação Geral por Pólo

Pólo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	93,59%
ARARUAMA	93,29%
BANGU	96,43%
BARRA DA TIJUCA	81,23%
BARRA MANSA	82,78%
BELFORD ROXO	76,85%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	92,28%
DEL CASTILHO	92,13%
DUQUE DE CAXIAS	80,56%
HONÓRIO GURGEL	88,89%
ITABORAÍ	84,38%
ITAPERUNA	94,44%
JARDIM BOTÂNICO	92,31%
MACAÉ	95,50%
MADUREIRA	90,48%
NITERÓI	95,03%

NOVA FRIBURGO	91,11%
NOVA IGUAÇU	78,02%
OLARIA	96,53%
PETRÓPOLIS	99,69%
QUEIMADOS	87,61%
SANTA CRUZ	88,89%
SÃO GONÇALO	92,25%
SÃO JOÃO DE MERITI	97,57%
SAÚDE	94,44%
VOLTA REDONDA	93,40%
Média	90,37%

Já a tabela II.13 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 consequente aumento da satisfação com os serviços prestados.

Tabela II.13: Avaliação do cliente por Pólo

Aspecto	Média	Mínimo	Máximo
Cordialidade e Atenção	99,21	88,89	100,00
Clareza das Informações	98,37	88,89	100,00
Solução do Problema	97,47	77,78	100,00
Localização	85,83	42,50	100,00
Facilidade PNE	70,45	25,00	100,00
Instalações, Equipamentos e Mobiliários	78,91	25,00	100,00
Tempo de Espera	94,43	44,44	100,00
Horário de Atendimento	89,09	44,44	100,00
Sinalização e Limpeza	93,34	77,08	100,00

Quando analisados os aspectos que compõem a satisfação fica evidente que os 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 70,45%, o índice variou entre 25% e 100%. Outros quesitos com avaliação insatisfatória foram: o item “Instalações, equipamentos e mobiliários” – que também teve variação entre 25,00% e 100,00%.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 90,12%. O que representa a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações.

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 89,81% do público pesquisado.

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a Cordialidade e Atenção dispensadas e a Clareza das Informações, com índice de aprovação apurado de 99,43% e 98,64%.

O eleitor também está bastante satisfeito com a solução dada ao seu problema, quesito que alcançou a 97,85% do público pesquisado.

O Tempo de Espera alcançou 95,36% da satisfação do usuário.

A Sinalização e limpeza foram avaliadas como boa ou ótima por 92,75% dos usuários.

O horário de atendimento foi considerado bom ou ótimo por 89,69% dos usuários, percentual um pouco superior ao da pesquisa anterior (3º trimestre) que foi de 87,82%, no entanto ainda inferior aos 92,69% registrado na pesquisa do 2º trimestre, o que poderia estar apontando para a necessidade de um horário diferenciado em setembro, período de aplicação da pesquisa do 3º trimestre, em anos eleitorais.

A localização foi considerada boa ou ótima por 85,50% dos clientes externos.

Já as instalações, equipamentos e mobiliários foram considerados “bons” ou “ótimos” por 79,95% dos clientes externos.

A Facilidade de Acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com 71,91% 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

Tabela II.10 Cartórios selecionados e respectivos pólos

POLO	ZONA	MUNICÍPIO
ANGRA DOS REIS	54	MANGARATIBA
ANGRA DOS REIS	116	ANGRA DOS REIS
ARARUAMA	59	SÃO PEDRO DA ALDEIA
ARARUAMA	96	CABO FRIO
ARARUAMA	181	IGUABA GRANDE
BANGU	234	RIO DE JANEIRO
BANGU	236	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	9	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	182	RIO DE JANEIRO
BARRA MANSA	31	RESENDE
BELFORD ROXO	154	BELFORD ROXO
BELFORD ROXO	155	BELFORD ROXO
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	CAMPOS DOS GOYTACAZES
CAMPOS DOS GOYTACAZES	129	CAMPOS DOS GOYTACAZES
DEL CASTILHO	14	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	210	RIO DE JANEIRO
HONÓRIO GURGEL	217	RIO DE JANEIRO
ITABORAÍ	49	CACHOEIRAS DE MACACU
ITABORAÍ	63	SILVA JARDIM
ITABORAÍ	151	ITABORAÍ
ITAPERUNA	73	LAJE DO MURIAÉ
ITAPERUNA	141	ITALVA
JARDIM BOTÂNICO	165	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	205	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	211	RIO DE JANEIRO
MACAÉ	254	MACAÉ
MACAÉ	255	QUISSAMÃ
MADUREIRA	12	RIO DE JANEIRO
MADUREIRA	175	RIO DE JANEIRO
NITERÓI	72	NITERÓI
NITERÓI	115	NITERÓI
NOVA FRIBURGO	60	SÃO SEBASTIÃO DO ALTO
NOVA FRIBURGO	222	NOVA FRIBURGO
NOVA IGUAÇU	83	MESQUITA
NOVA IGUAÇU	157	NOVA IGUAÇU
OLARIA	191	RIO DE JANEIRO
OLARIA	192	RIO DE JANEIRO
PETRÓPOLIS	196	SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
PETRÓPOLIS	226	PETRÓPOLIS
QUEIMADOS	138	QUEIMADOS
QUEIMADOS	225	SEROPÉDICA
SANTA CRUZ	125	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	242	RIO DE JANEIRO

SÃO GONÇALO	69	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	87	SÃO GONÇALO
SÃO JOÃO DE MERITI	46	SÃO JOÃO DE MERITI
SÃO JOÃO DE MERITI	88	SÃO JOÃO DE MERITI
SAÚDE	6	RIO DE JANEIRO
SAÚDE	193	RIO DE JANEIRO
VOLTA REDONDA	56	MENDES
VOLTA REDONDA	131	VOLTA REDONDA

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados

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

PÓLO	Zona	Qtd de questionários
ANGRA DOS REIS	54	13
ANGRA DOS REIS	116	13
ARARUAMA	59	16
ARARUAMA	96	14
ARARUAMA	181	18
BANGU	234	14
BANGU	236	14
BARRA DA TIJUCA	9	29
BARRA DA TIJUCA	182	16
BARRA MANSA	31	20
BELFORD ROXO	154	5
BELFORD ROXO	155	19
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	18
CAMPOS DOS GOYTACAZES	129	18
DEL CASTILHO	14	12
DEL CASTILHO	168	12
DUQUE DE CAXIAS	78	20
DUQUE DE CAXIAS	79	20
HONÓRIO GURGEL	210	10
HONÓRIO GURGEL	217	10
ITABORAÍ	49	5
ITABORAÍ	63	18
ITABORAÍ	151	14
ITAPERUNA	73	11
ITAPERUNA	141	11
JARDIM BOTÂNICO	165	13
JARDIM BOTÂNICO	205	17
JARDIM BOTÂNICO	211	9
MACAÉ	254	37
MACAÉ	255	5
MADUREIRA	12	14
MADUREIRA	175	14
NITERÓI	72	19
NITERÓI	115	19
NOVA FRIBURGO	60	10
NOVA FRIBURGO	222	10
NOVA IGUAÇU	83	23
NOVA IGUAÇU	157	23
OLARIA	191	16
OLARIA	192	16
PETRÓPOLIS	196	18
PETRÓPOLIS	226	18
QUEIMADOS	138	10
QUEIMADOS	225	16

SANTA CRUZ	125	20
SANTA CRUZ	242	28
SÃO GONÇALO	69	21
SÃO GONÇALO	87	22
SÃO JOÃO DE MERITI	46	16
SÃO JOÃO DE MERITI	88	16
SAÚDE	6	30
SAÚDE	193	12
VOLTA REDONDA	56	16
VOLTA REDONDA	131	16
CAE		9

Capítulo III: Pesquisa 04_2014 SJD

Para realização da pesquisa, foram disponibilizados formulários diferentes do publicado no ANEXO II.I , motivo pelo qual os mesmos não puderam ter as respostas de múltiplas escolhas aproveitadas.

Capítulo IV: Pesquisa 04_2014

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.

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 01/12/2014 e 30/12/2014.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 75.356 visitas. A pesquisa foi oferecida a 7.535 usuários, dos quais 437 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*.

1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

A opinião do eleitor é coletada com auxílio de formulário desenvolvido internamente.

Após a pesquisa os dados são compilados em planilha Excel.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O resultado da última pesquisa do site da *internet*, de 2014, foi satisfatório. O índice de clientes satisfeitos foi de 86,96%, o que significa que dos 437 usuários, 380 avaliaram o site como bom ou ótimo, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	145	33,18%
Boa	235	53,78%
Ruim	40	9,15%
Péssima	17	3,89%
Total	437	100,00%

Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?



Tabela IV.2: Encontrou o que procurava?

	Frequência	Percentual
Sim	349	79,86%
Não	88	20,14%
Total	437	100,00%

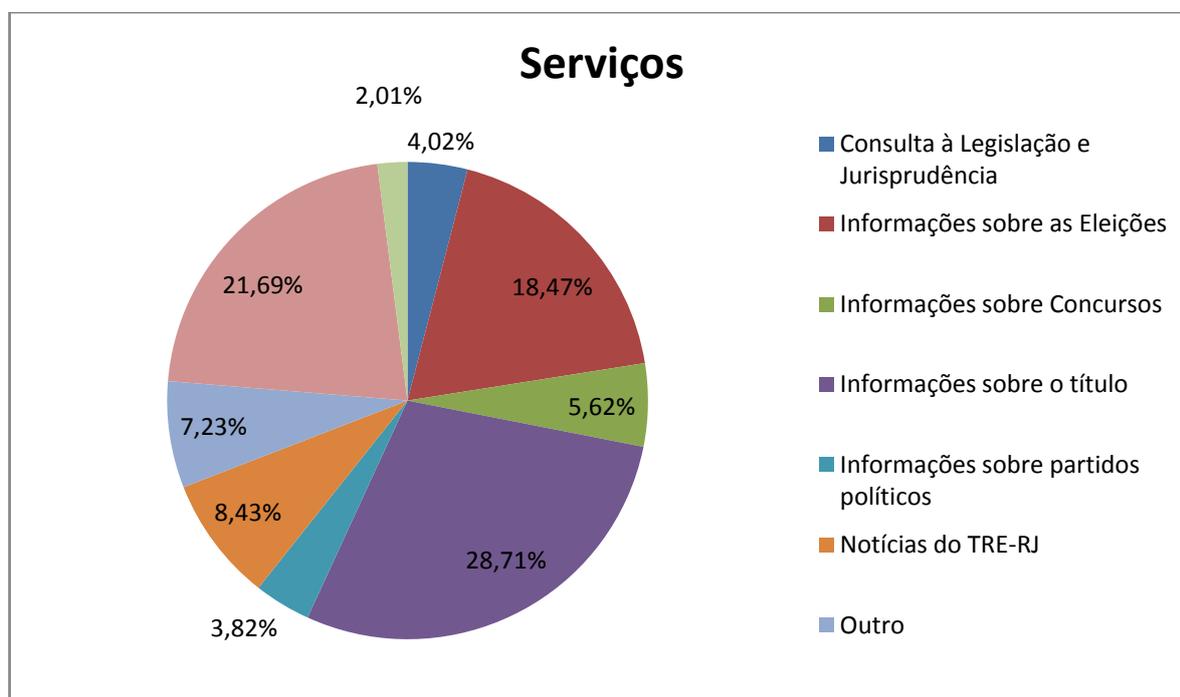
A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (79,86%) que buscou o *site* encontrou o que procurava.

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

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	20	4,02%
Informações sobre as Eleições	92	18,47%
Informações sobre Concursos	28	5,62%
Informações sobre o título	143	28,71%
Informações sobre partidos políticos	19	3,82%
Notícias do TRE-RJ	42	8,43%
Outro	36	7,23%
Serviços Judiciais	108	21,69%
Transparência	10	2,01%
Total	498	100,00%

Da análise da tabela acima, se extrai que o serviço mais procurado pelo público nesta pesquisa do ano foi o de “informações sobre o título”, representando 28,71% dos usuários.

Gráfico IV.2: Qual serviço veio buscar?



3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 86,96%.

O serviço mais procurado pelo público foi o “informações sobre o título”, representando 28,71% dos usuários. Sendo seguido por “serviços judiciais”.

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (79,86%) que buscou o *site* encontrou o que procurava.

Em função da transição do formulário Google, para o formulário desenvolvido internamente, ficamos sem a pergunta que identifica a navegabilidade. O problema já foi identificado e a solução já está sendo providenciada.

ANEXO IV.I –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

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

3. Conseguiu a informação desejada?

- 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.

4. Por que a informação não foi obtida?

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

Enviar