

Relatório da Pesquisa de
Satisfação
dos Clientes Externos do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 04 - 2015

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_2015 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
2.4 SORTEIO DA AMOSTRA	9
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
3.3.1 TABULAÇÃO.....	11
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	12
4.1 RESULTADOS POR POLO	23
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS.....	24
CAPÍTULO III: PESQUISA 04_2015 SJD	30
1. METODOLOGIA	30
1.1 AMOSTRA	30
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	30
2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	30

2.1	PERFIL DO USUÁRIO DA SJD.....	31
2.2	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO.....	32
2.3	AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL	35
2.4	AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	38
3	ANÁLISE.....	41
CAPÍTULO IV: PESQUISA 04_2015 INTERNET.....		42
I METODOLOGIA		42
1.1	AMOSTRA.....	42
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	42
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO	42
2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	43
CAPÍTULO IV: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO.....		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; capítulos II, III e IV - apresentam os resultados detalhados da pesquisa realizada com zonas eleitorais e Central de Atendimento ao Eleitor (CAE)), SJD e *Internet, respectivamente*; capítulos V e VI - agregam as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários, integrantes ou não da amostra selecionada, preenchidos nas zonas eleitorais e na CAE/RJ e no atendimento processual da Secretaria Judiciária – SJD, respectivamente. (Cabe ressaltar, que os dados constantes do relatório foram fornecidos pelos usuários, o seu uso deve preservar o sigilo das informações prestadas, visando resguardar o cliente. Acho que precisamos elaborar melhor isso!)

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 prestado e o ponto de atendimento, a saber: usuários dos serviços nas zonas eleitorais e da CAE que atende aos eleitores de todo o Estado na Secretaria Judiciária e na *Internet*.

3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada de 01/12/2015 a 30/12/2015.

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

Fórmula de cálculo:

SC= (TRespCISat/TCIResp)*100, onde:

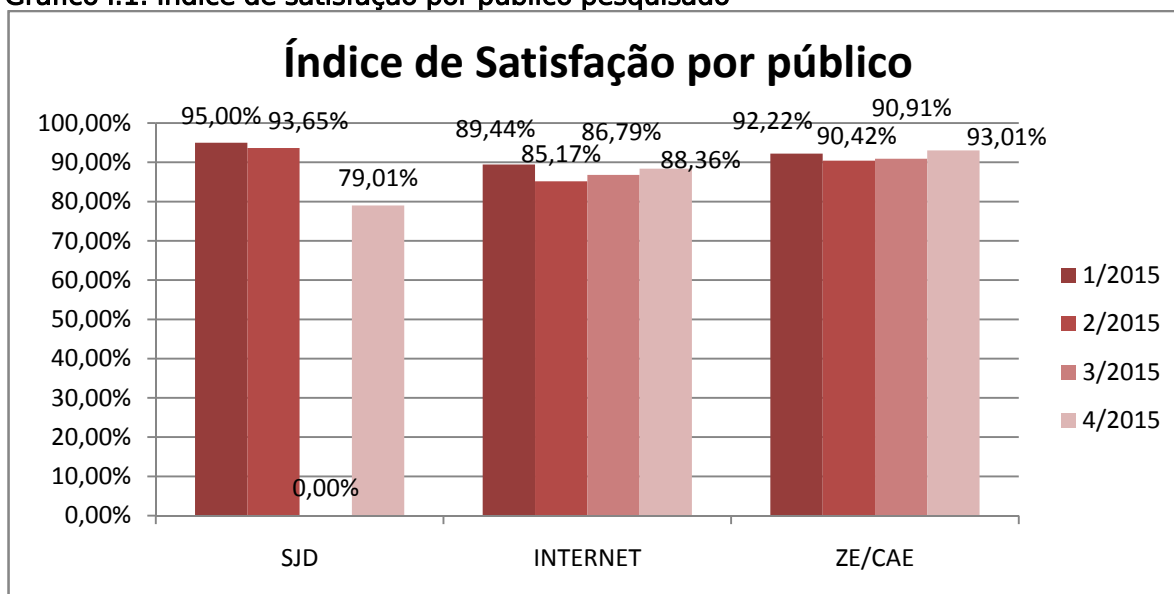
TRespCISat= Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “ótimo” e “bom”)

TResp= Total de respostas à pesquisa

5 RESULTADOS

O resultado geral apresentou índice satisfatório, superior a 90%, contudo, deve-se registrar que o período de aplicação da pesquisa coincide com a greve dos servidores do judiciário, de forma que o atendimento nas zonas eleitorais se encontra prejudicado, o que resultou em ligeira piora em relação à última pesquisa. Das 7.140 respostas dadas a pesquisa, 6.615 classificaram o atendimento como “ótimo” ou “bom”, o que significa dizer que o índice de satisfação do cliente externo do TRE-RJ foi de 92,65%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado



*A satisfação do público da SJD não foi apurada no 3º trimestre

Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. Da sua análise é possível identificar que as respostas das zonas representam 94% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Capítulo II: Pesquisa 04_2015 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 II.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 dividido em 92 municípios abrangidos por 249 zonas eleitorais que, para vários fins, costumam ser agrupadas, por região geográfica, em 27 polos, sendo 18 no interior do estado e 9 na capital.

.Na pesquisa de satisfação do cliente externo, a divisão em polos foi adotada para estratificação da população, dividindo o estado de forma a garantir que eleitores de todas as regiões fossem ouvidos.

Com o intuito de racionalizar os recursos envolvidos na operacionalização do trabalho de campo e o posterior recolhimento dos dados, optou-se por selecionar amostras de, no mínimo, 20% das zonas eleitorais de cada polo, (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, foram sorteados, aleatoriamente, uma amostra composta de 20% dos cartórios de cada polo, utilizando-se um sistema criado especificamente para esse fim.

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 II.I) foi desenvolvido tendo por base as orientações do CNJ para a meta 12/2012 e contém 10 questões, sendo 9 de múltipla escolha e 1 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

A margem de erro estabelecida 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%.

No entanto, na pesquisa realizada no período de 1 a 30 de setembro de 2015, em razão de realização de greve por parte dos servidores, a quantidade de formulários analisados foi inferior à quantidade definida, provocando a majoração da margem de erro da pesquisa.

2.4 SORTEIO DA AMOSTRA

Anualmente são sorteados os cartórios que comporão a amostra em todas as pesquisas aplicadas no ano. A definição da quantidade de cartórios a serem sorteados é definida por polo e consta da tabela que é apresentada a seguir.

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

Polos	Qtd de cartórios por Polo	Total de formulários definidos por zona	Total de formulários definidos por Polo
Angra dos Reis	1	22	22
Araruama	2	18	36
Bangu	2	16	32
Barra da Tijuca	2	31	62
Barra Mansa	1	16	16
Belford Roxo	2	13	26
Campos	2	15	30
Del Castilho	2	13	26
Duque de Caxias	2	17	34
Honório Gurgel	2	12	24
Itaboraí	2	20	40
Itaperuna	2	6	12
Jardim Botânico	3	15	45
Macaé	2	16	32
Madureira	2	16	32
Nilópolis	1	18	18
Niterói	2	19	38
Nova Friburgo	2	7	14
Nova Iguaçu	3	16	48
Olaria	2	20	40
Petrópolis	2	17	34
Queimados	1	23	23
Santa Cruz	3	22	66
São Gonçalo	3	21	63
São João de Meriti	2	12	24
Saúde	2	16	32
Volta Redonda	2	11	22
Total	54		891

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, para o ano de 2015, e os respectivos polos encontram-se descritos na tabela II.13 do anexo II.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,. 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 aleatória de formulários na quantidade necessária para compor a amostra e envia os formulários para a ASPLAN, identificando quais farão parte da amostra. Caso algum cartório não envie o número de formulários válidos necessário, são utilizados formulários do mesmo polo com a finalidade de compor a amostra do conglomerado.

São considerados formulários válidos aqueles com todas as questões de múltipla escolha respondidas a fim de que se trabalhe sempre com a mesma base. Formulários cuja pergunta de número 1 estiver em branco terão o respectivo campo digitado como “5”, classificando o cliente como “outros”.

Os resultados da pergunta aberta, quando legíveis, são digitados e compilados em relatório próprio, , para serem analisados pela Administração.

3.3.1 TABULAÇÃO

A tabulação de dados é realizada automaticamente pelo sistema e apresentada em tabelas no Excel. São geradas tabelas para cada uma das questões avaliadas, e ainda os resultados por polo.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Como indicado no item 2.3, em razão da paralisação dos servidores durante o período de realização da pesquisa, a quantidade de formulários analisados foi inferior à quantidade definida, implicando na majoração da margem de erro da pesquisa.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	675	90,12%
Parte	14	1,87%
Partido	10	1,34%
Candidato	4	0,53%
Outros	46	6,14%
Total	749	100,00%

Gráfico II.1: Público atendido

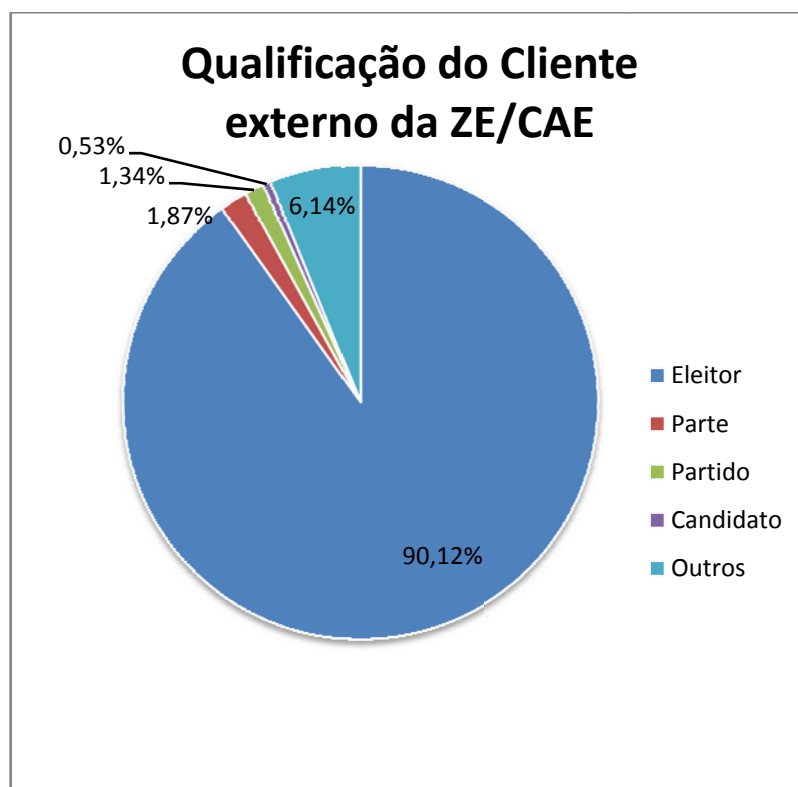


Tabela II.3: Distribuição de frequência da avaliação da “Cordialidade e atenção”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	630	84,11%
Bom	112	14,95%
Ruim	4	0,53%
Péssimo	3	0,40%
Total	749	100%

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

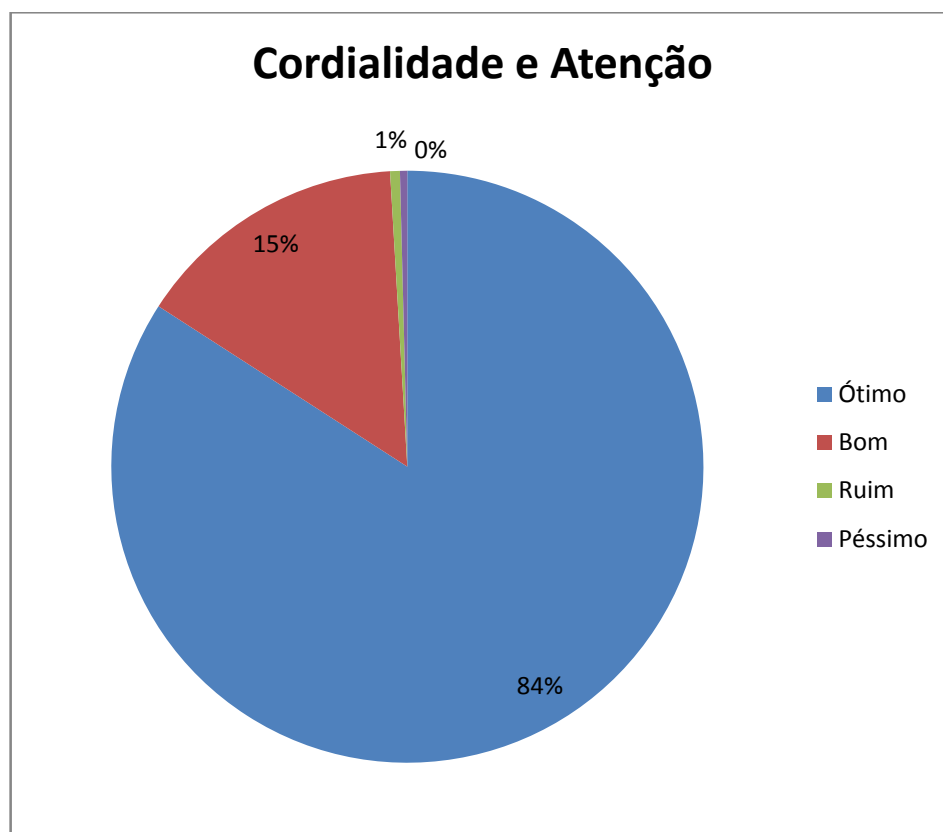


Tabela II.4: Distribuição de frequência da avaliação da “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	616	82,24%
Bom	121	16,15%
Ruim	8	1,07%
Péssimo	4	0,53%
Total	749	100%

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

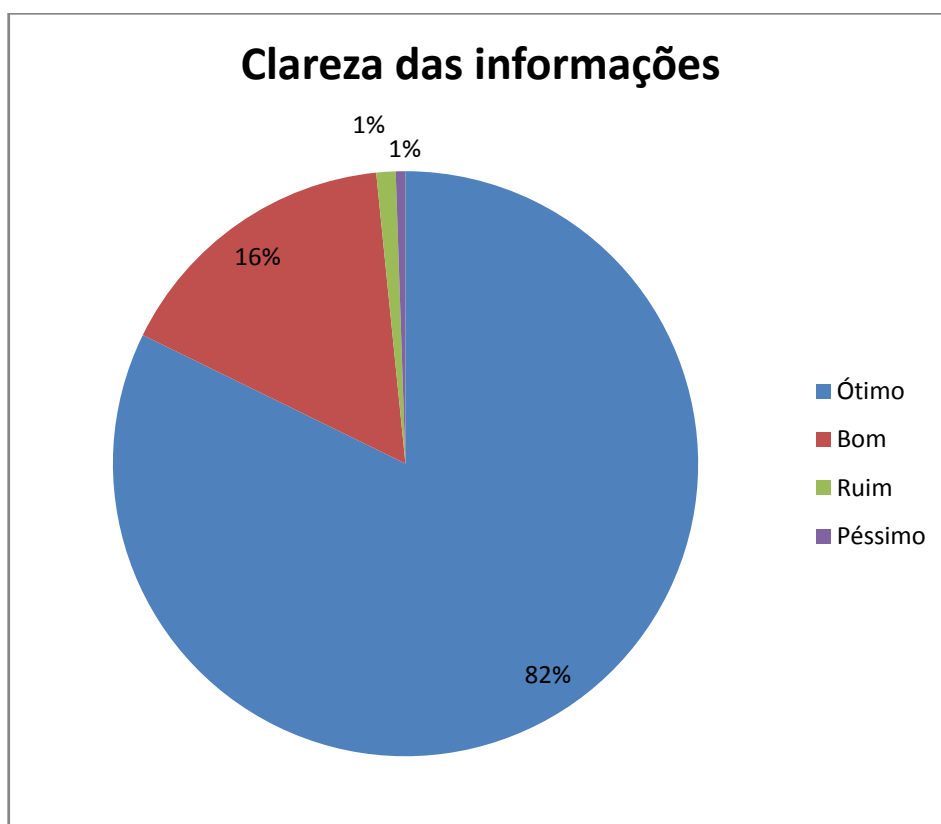


Tabela II.5: Distribuição de frequência da avaliação da “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	625	83,44%
Bom	108	14,42%
Ruim	12	1,60%
Péssimo	4	0,53%
Total	749	100%

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

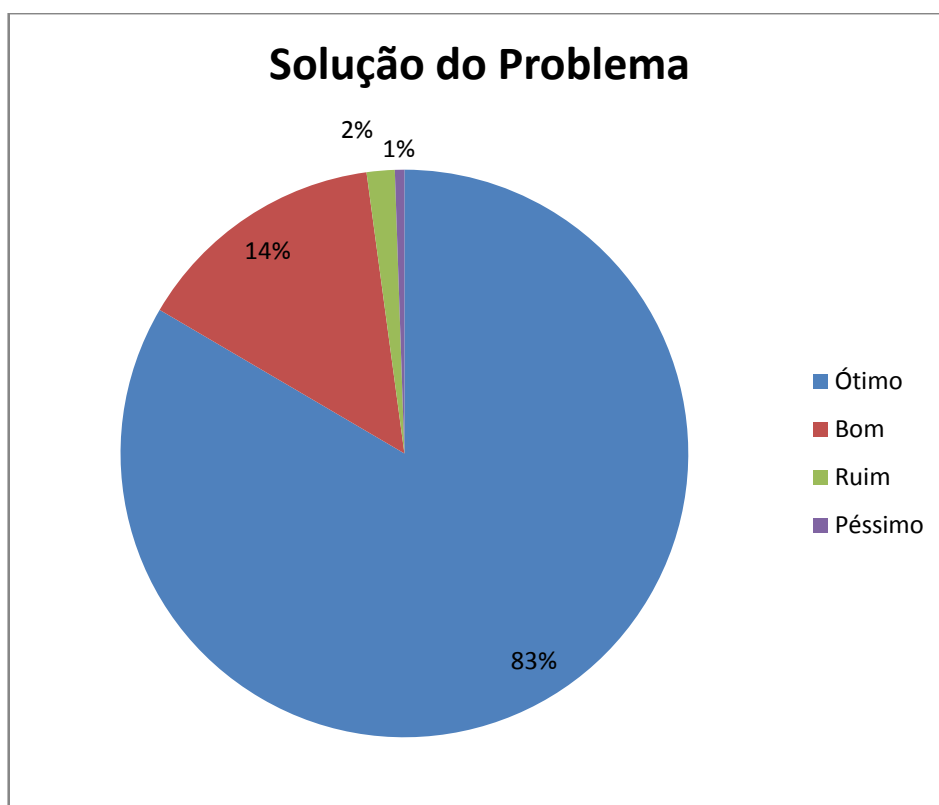


Tabela II.6: Distribuição de frequência da avaliação da “Localização”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	401	53,54%
Bom	292	38,99%
Ruim	45	6,01%
Péssimo	11	1,47%
Total	749	100%

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

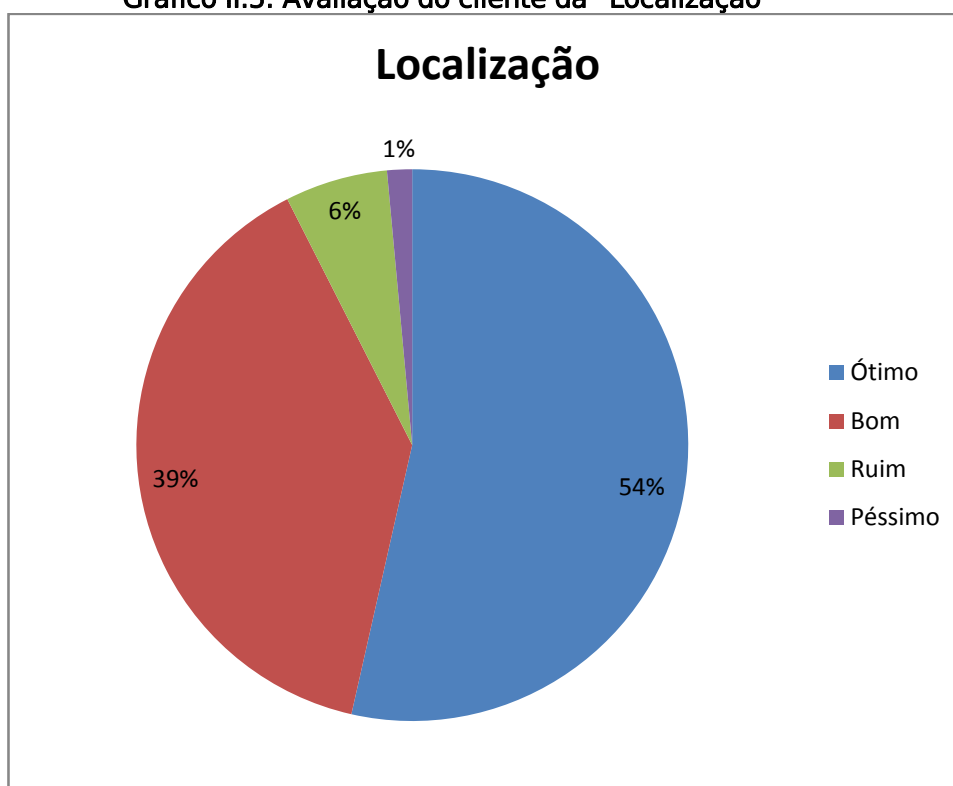


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto ao “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	322	42,99%
Bom	256	34,18%
Ruim	117	15,62%
Péssimo	54	7,21%
Total	749	100%

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

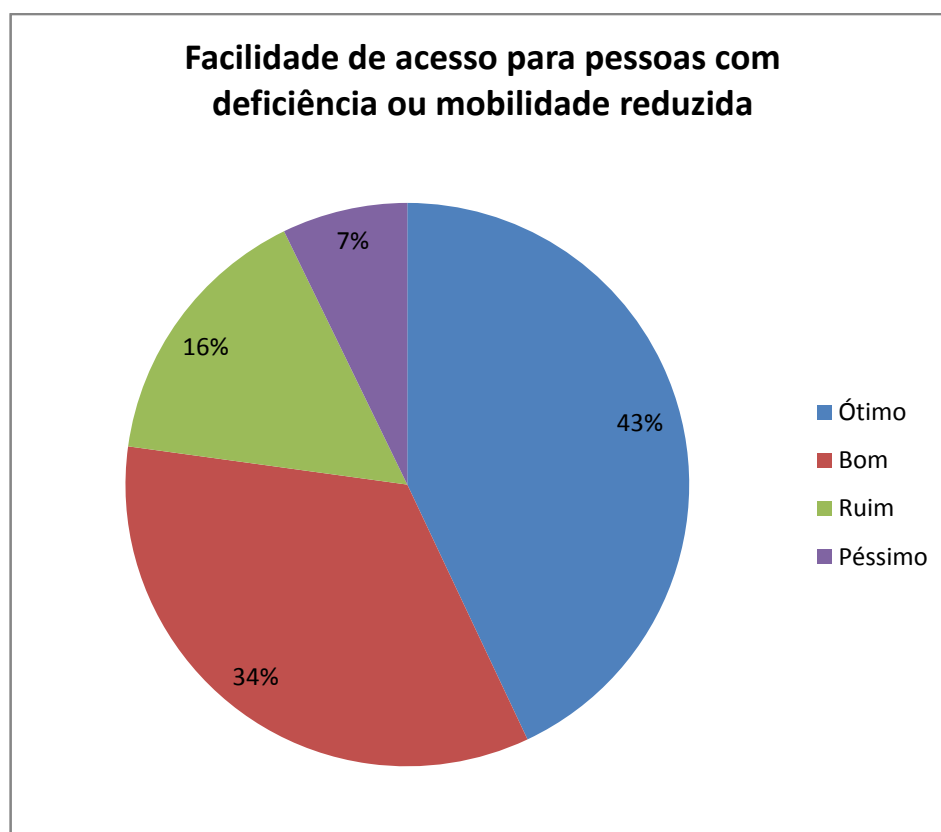


Tabela II.8: Avaliação do cliente das "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	350	46,73%
Bom	311	41,52%
Ruim	70	9,35%
Péssimo	18	2,40%
Total	749	100%

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

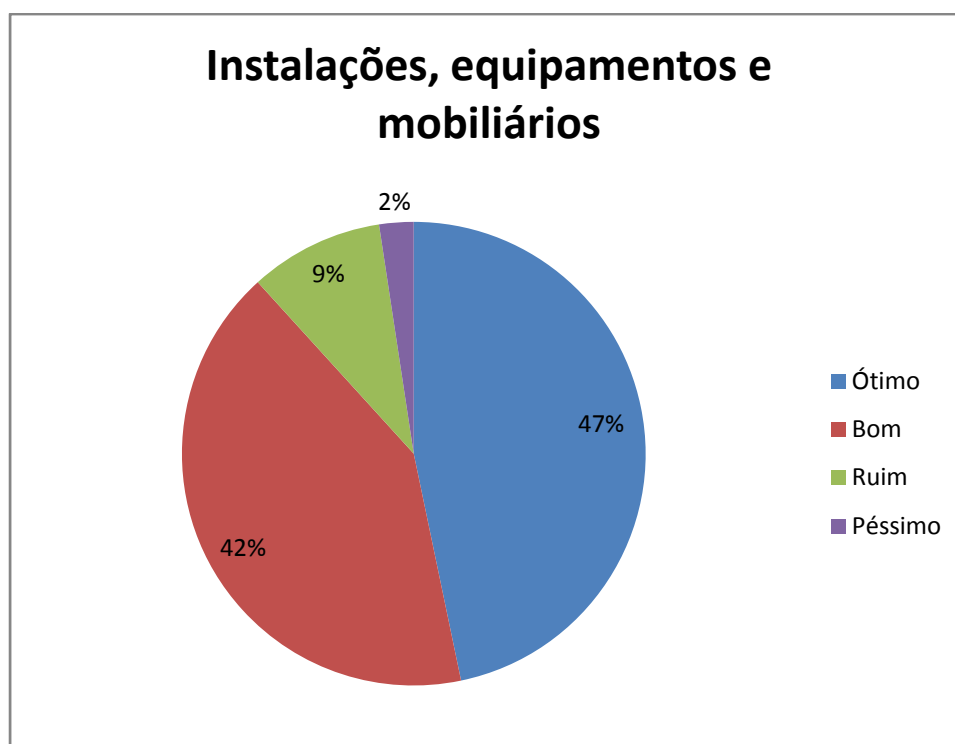


Tabela II.9: Avaliação do cliente das "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	558	74,50%
Bom	158	21,09%
Ruim	26	3,47%
Péssimo	7	0,93%
Total	749	100%

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



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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	532	71,03%
Bom	172	22,96%
Ruim	39	5,21%
Péssimo	6	0,80%
Total	749	100%

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

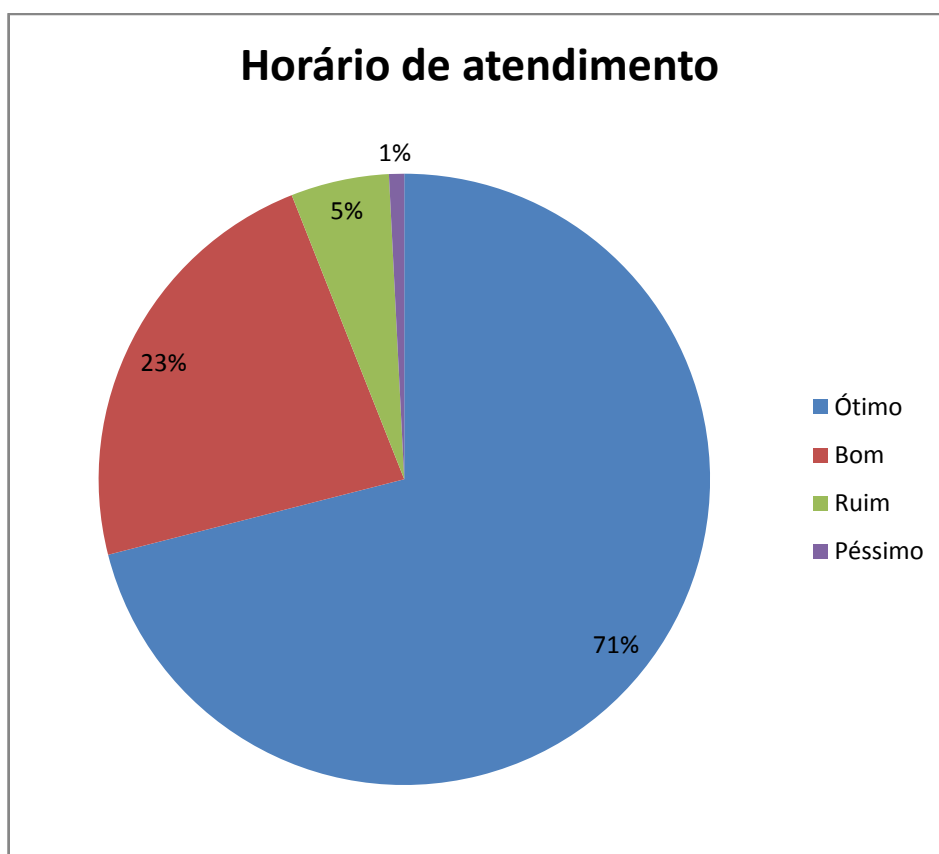
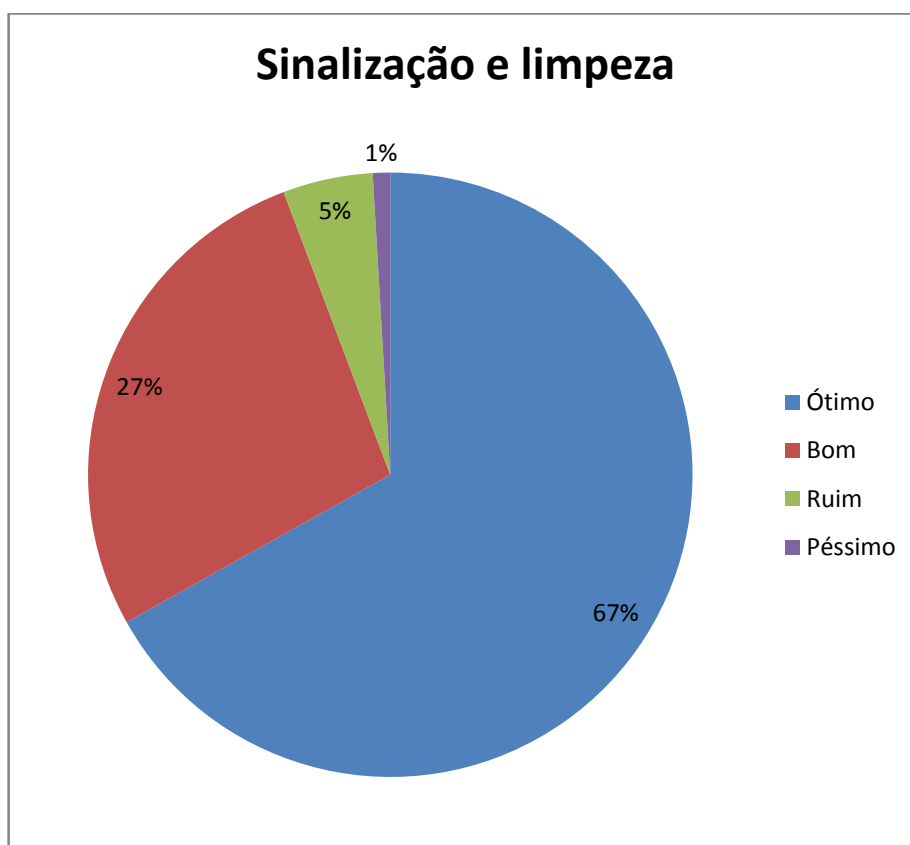


Tabela II.11: Avaliação do cliente “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	501	66,89%
Bom	205	27,37%
Ruim	36	4,81%
Péssimo	7	0,93%
Total	749	100%

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



4.1 RESULTADOS POR POLO

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

A partir da análise da tabela II.12 fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Os polos que tiveram resultados abaixo da média estão destacados.

Tais resultados demonstram a grande diferença na satisfação em relação a qualidade dos serviços prestados no Estado.

Tabela II.12: Satisfação Geral por Polo

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	97,47%
ARARUAMA	100,00%
BANGU	94,44%
BARRA DA TIJUCA	93,61%
BARRA MANSA	92,59%
BELFORD ROXO	95,73%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	90,48%
DEL CASTILHO	92,73%
DUQUE DE CAXIAS	96,08%
HONÓRIO GURGEL	91,05%
ITABORAÍ	84,72%
ITAPERUNA	94,44%
JARDIM BOTÂNICO	93,83%
MACAÉ	95,66%
MADUREIRA	93,40%
NILÓPOLIS	88,89%
NITERÓI	94,74%
NOVA FRIBURGO	96,83%
NOVA IGUAÇU	88,80%
OLARIA	97,69%
PETRÓPOLIS	93,46%
QUEIMADOS	91,85%
SANTA CRUZ	80,45%
SÃO GONÇALO	94,40%
SÃO JOÃO DE MERITI	98,15%
SAÚDE	94,68%
VOLTA REDONDA	97,78%
Média	93,48%

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 93,01%, 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 94,41% do público pesquisado.

A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a “Cordialidade e Atenção”, “Clareza das Informações” e “Solução do Problema”, com índice de aprovação apurado de 99,06%, 98,39% e 97,86%, respectivamente.

O “Tempo de Espera” alcançou 95,59% da satisfação do usuário.

“Sinalização e limpeza” foi avaliada como boa ou ótima por 94,26% dos usuários.

O “Horário de Atendimento” foi considerado bom ou ótimo por 93,99% dos usuários.

A “Localização” foi considerada boa ou ótima por 92,53% dos clientes externos.

Já as “Instalações, equipamentos e mobiliários” foram considerados “bons” ou “ótimos” por 88,25% dos clientes externos.

Por fim, o quesito “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”, com 77,17% 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 POLO

Tabela II.13 Cartórios selecionados e respectivos polos

Polo	Zona	MUNICÍPIO
ANGRA DOS REIS	116	ANGRA DOS REIS
ARARUAMA	96	CABO FRIO
ARARUAMA	172	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
BANGU	24	RIO DE JANEIRO
BANGU	230	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	119	RIO DE JANEIRO
BARRA DA TIJUCA	185	RIO DE JANEIRO
BARRA MANSA	198	RESENDE
BELFORD ROXO	154	BELFORD ROXO
BELFORD ROXO	155	BELFORD ROXO
CAMPOS DOS GOYTACAZES	37	SÃO JOÃO DA BARRA
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	CAMPOS DOS GOYTACAZES
DEL CASTILHO	20	RIO DE JANEIRO
DEL CASTILHO	216	RIO DE JANEIRO
DUQUE DE CAXIAS	77	DUQUE DE CAXIAS
DUQUE DE CAXIAS	126	DUQUE DE CAXIAS
HONÓRIO GURGEL	23	RIO DE JANEIRO
HONÓRIO GURGEL	210	RIO DE JANEIRO
ITABORAÍ	63	SILVA JARDIM
ITABORAÍ	148	MAGÉ
ITAPERUNA	45	PORCIÚNCULA
ITAPERUNA	107	ITAPERUNA
JARDIM BOTÂNICO	163	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	211	RIO DE JANEIRO
JARDIM BOTÂNICO	212	RIO DE JANEIRO
MACAÉ	50	CASIMIRO DE ABREU
MACAÉ	109	MACAÉ
MADUREIRA	118	RIO DE JANEIRO
MADUREIRA	176	RIO DE JANEIRO
NILÓPOLIS	150	MESQUITA
NITERÓI	72	NITERÓI
NITERÓI	144	NITERÓI
NOVA FRIBURGO	53	DUAS BARRAS
NOVA FRIBURGO	81	NOVA FRIBURGO
NOVA IGUAÇU	82	NOVA IGUAÇU
NOVA IGUAÇU	159	NOVA IGUAÇU
NOVA IGUAÇU	250	NOVA IGUAÇU
OLARIA	162	RIO DE JANEIRO
OLARIA	169	RIO DE JANEIRO
PETRÓPOLIS	85	PETRÓPOLIS
PETRÓPOLIS	226	PETRÓPOLIS

QUEIMADOS	225	SEROPÉDICA
SANTA CRUZ	122	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	243	RIO DE JANEIRO
SANTA CRUZ	245	RIO DE JANEIRO
SÃO GONÇALO	69	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	86	SÃO GONÇALO
SÃO GONÇALO	136	SÃO GONÇALO
SÃO JOÃO DE MERITI	46	SÃO JOÃO DE MERITI
SÃO JOÃO DE MERITI	186	SÃO JOÃO DE MERITI
SAÚDE	6	RIO DE JANEIRO
SAÚDE	171	RIO DE JANEIRO
VOLTA REDONDA	74	ENGENHEIRO PAULO DE FRONTIN
VOLTA REDONDA	131	VOLTA REDONDA

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados**Tabela II.11: Quantidade de formulários por Zonas que fizeram parte da amostra**

Polo	Zona	Número de questionários
ANGRA DOS REIS	116	22
ARARUAMA	96	4
ARARUAMA	172	5
BANGU	24	16
BANGU	230	16
BARRA DA TIJUCA	119	31
BARRA DA TIJUCA	185	3
BARRA MANSA	198	3
BELFORD ROXO	154	13
BELFORD ROXO	155	13
CAMPOS DOS GOYTACAZES	37	15
CAMPOS DOS GOYTACAZES	100	14
DEL CASTILHO	20	15
DEL CASTILHO	216	11
DUQUE DE CAXIAS	77	17
DUQUE DE CAXIAS	126	17
HONÓRIO GURGEL	23	18
HONÓRIO GURGEL	210	6
ITABORAÍ	63	20
ITABORAÍ	148	20
ITAPERUNA	45	6
ITAPERUNA	107	6
JARDIM BOTÂNICO	163	15
JARDIM BOTÂNICO	211	15
JARDIM BOTÂNICO	212	15
MACAÉ	50	15
MACAÉ	109	17
MADUREIRA	118	16
MADUREIRA	176	16
NILÓPOLIS	150	4
NITERÓI	72	19
NITERÓI	144	19
NOVA FRIBURGO	53	7
NOVA FRIBURGO	81	7
NOVA IGUAÇU	82	0(*)
NOVA IGUAÇU	159	6
NOVA IGUAÇU	250	20
OLARIA	162	13
OLARIA	169	27
PETRÓPOLIS	85	17

PETRÓPOLIS	226	17
QUEIMADOS	225	15
SANTA CRUZ	122	23
SANTA CRUZ	243	14
SANTA CRUZ	245	23
SÃO GONÇALO	69	10
SÃO GONÇALO	86	27
SÃO GONÇALO	136	3
SÃO JOÃO DE MERITI	46	12
SÃO JOÃO DE MERITI	186	12
SAÚDE	6	24
SAÚDE	171	8
VOLTA REDONDA	74	15
VOLTA REDONDA	131	7

(*) Devido à greve, a zona 82ª assim como a CAE localizada na sede não obtiveram questionários válidos, motivo pela qual não compuseram a amostra.

Capítulo III: Pesquisa 04_2015 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 01 de dezembro de 2015 a 30 de dezembro de 2015.

1.1 AMOSTRA

Dos usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, 9 (nove) a responderam.

1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário desenvolvido (ANEXO II.I) possui 10 questões, sendo 9 de múltipla escolha e 1 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

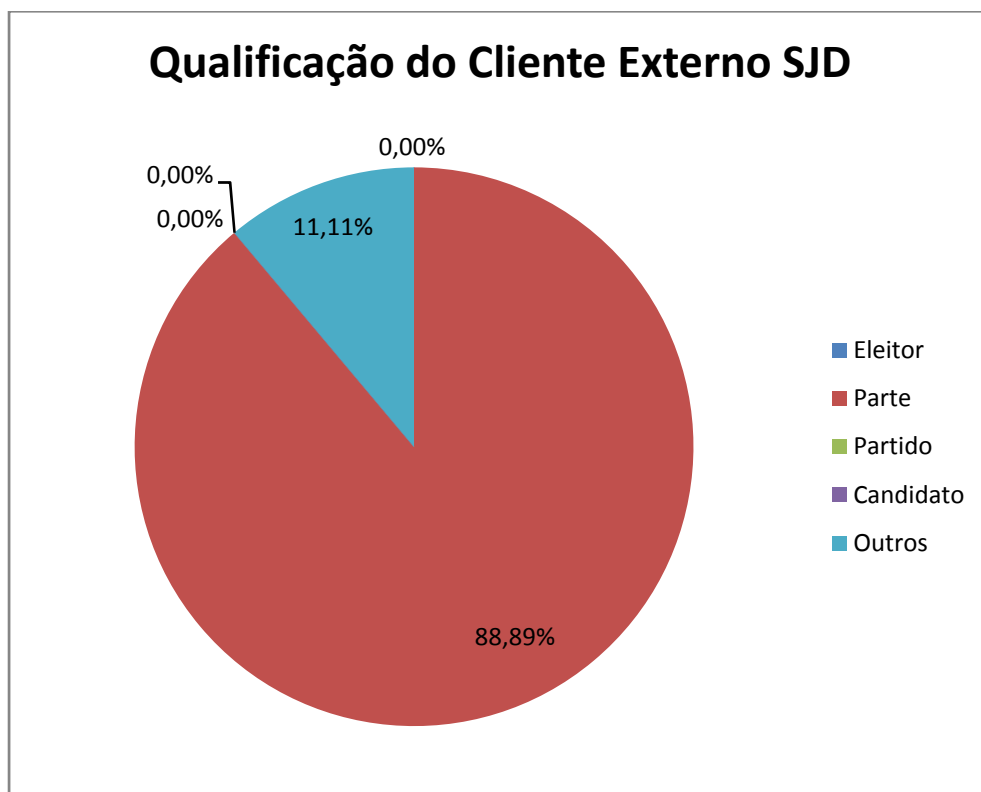
Na avaliação do cliente externo da SJD, o atendimento da secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é o de promover a melhoria contínua no serviço prestado. Das 29 pessoas que compareceram à SJD, 9 responderam ao questionário. O resultado da pesquisa apontou a satisfação de 79,01% dos usuários.

2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	0	0,00%
Parte	8	88,89%
Partido	0	0,00%
Candidato	0	0,00%
Outros	1	11,11%
Total	9	100,00%

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD



2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Tabela III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	6	66,67%
Bom	3	33,33%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	9	100%

Gráfico III.2: Avaliação da cordialidade e atenção

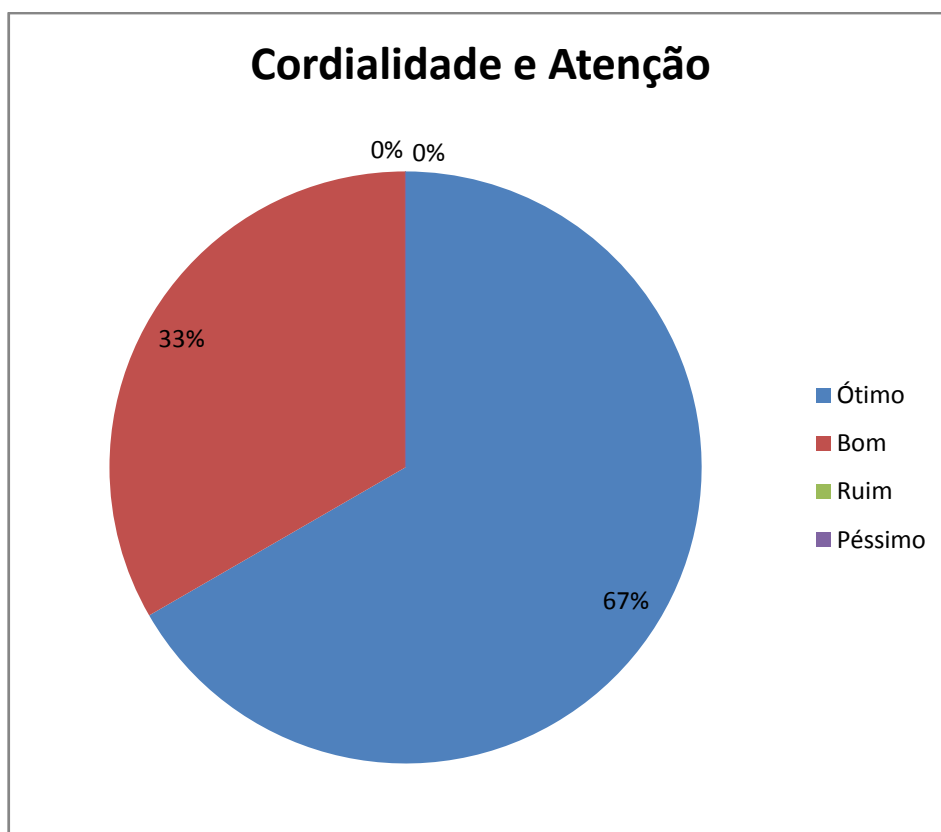


Tabela III.3: Avaliação da Clareza das informações

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	6	66,67%
Bom	3	33,33%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	9	100%

Gráfico III.3: Avaliação da Clareza das informações

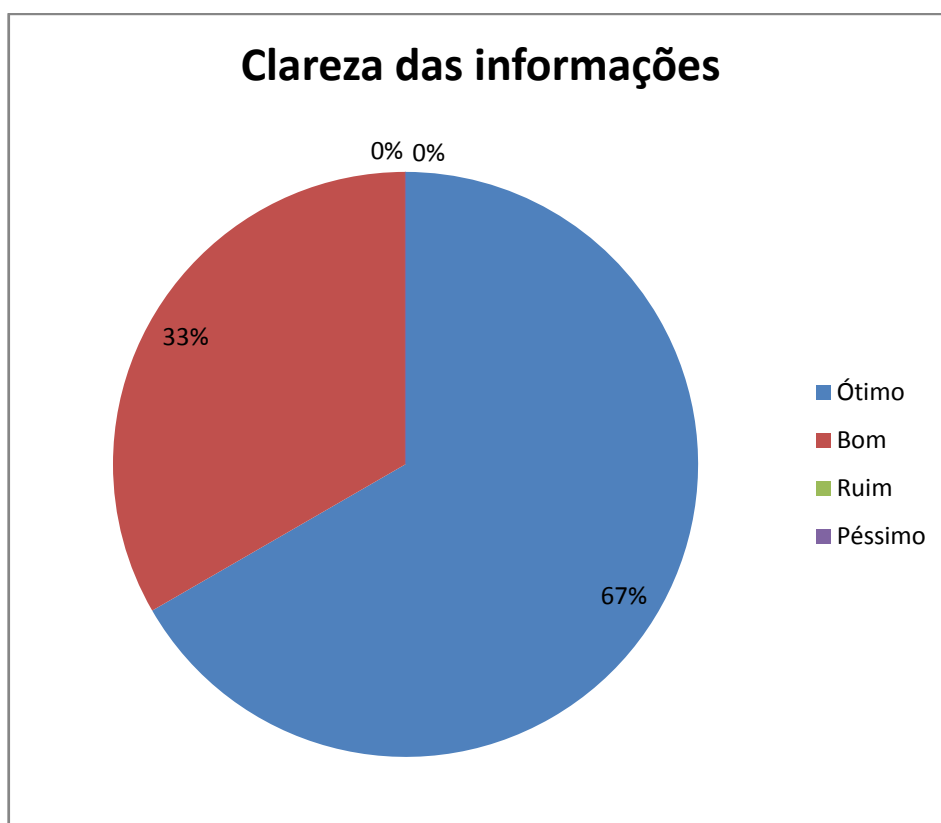
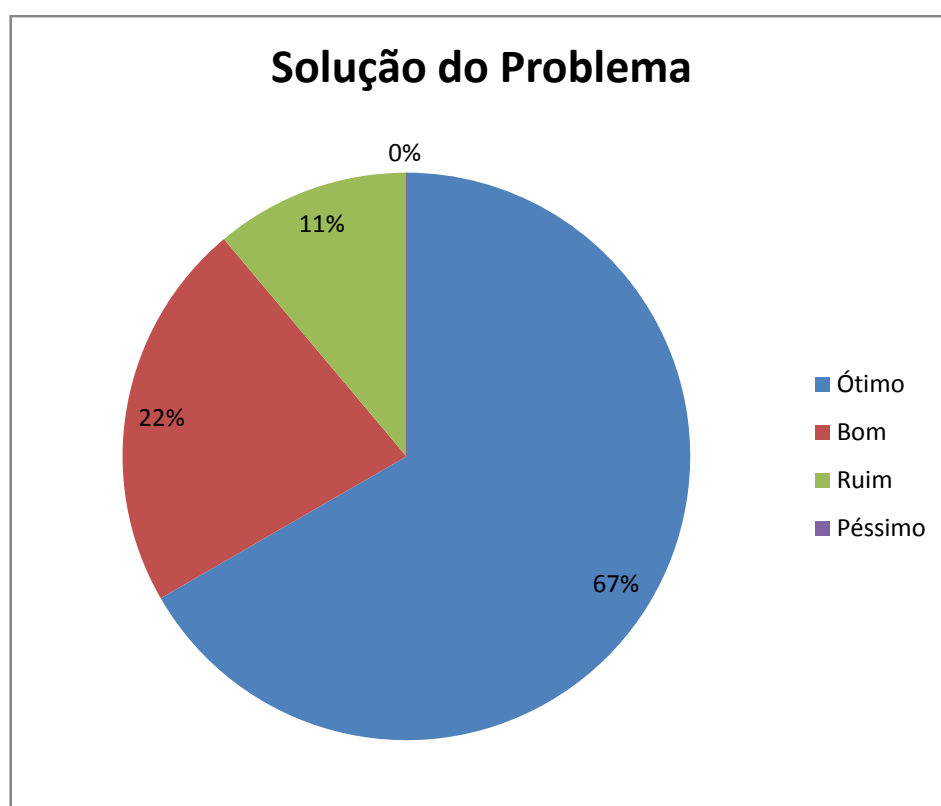


Tabela II I.4: Avaliação da Solução do problema

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	6	66,67%
Bom	2	22,22%
Ruim	1	11,11%
Péssimo	0	0,00%
Total	9	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	Percentual
Ótimo	2	22,22%
Bom	4	44,44%
Ruim	3	33,33%
Péssimo	0	0,00%
Total	9	100%

Gráfico III.5: Avaliação da localização

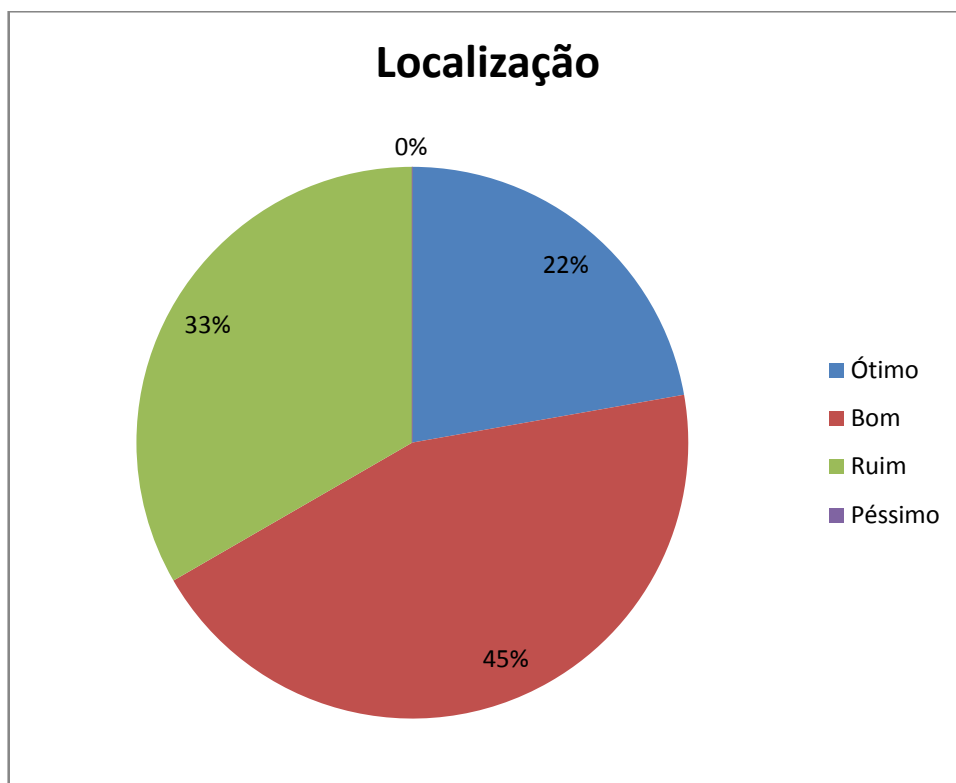


Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1	11,11%
Bom	4	44,44%
Ruim	4	44,44%
Péssimo	0	0,00%
Total	9	100%

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

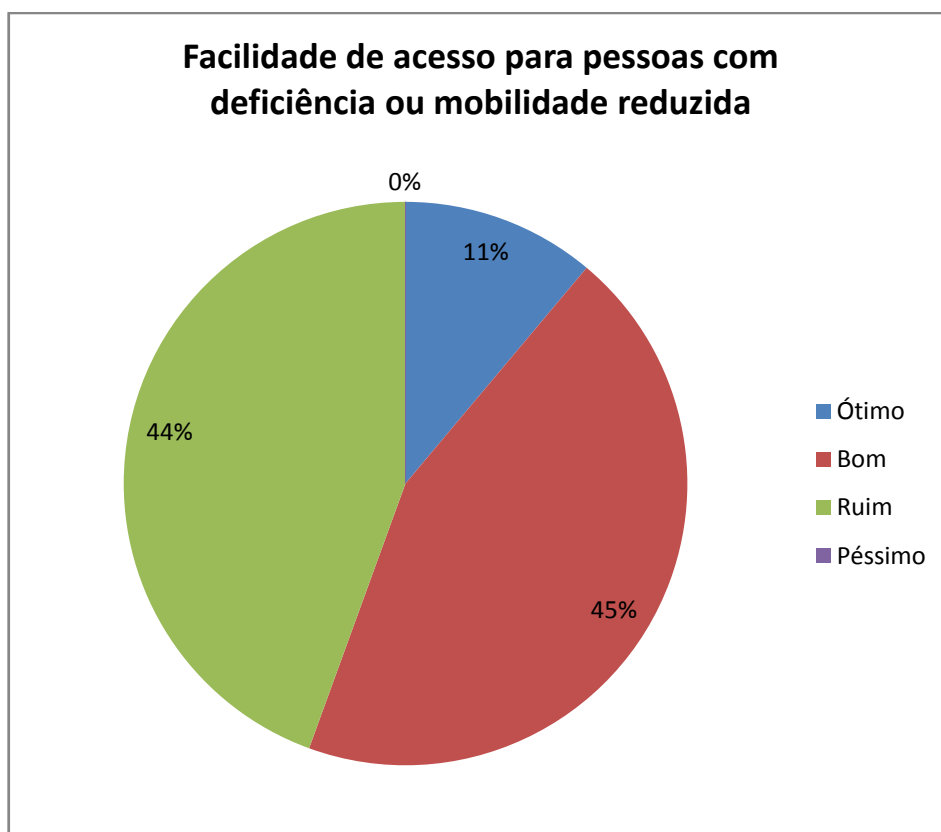
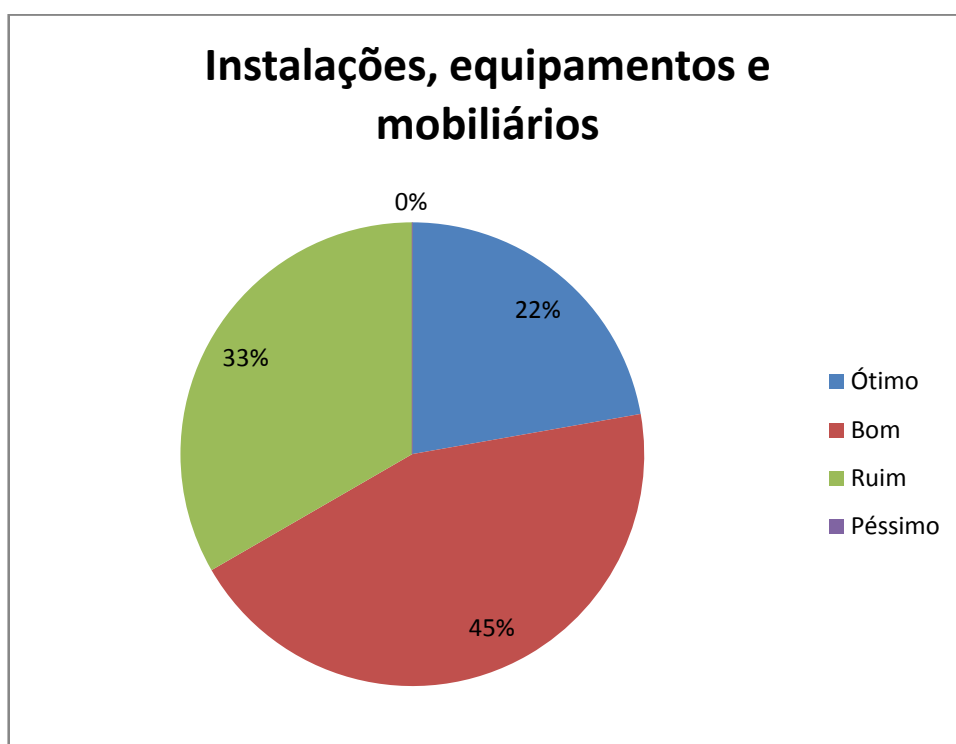


Tabela III.7: Avaliação da Instalações, equipamentos e mobiliários

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	22,22%
Bom	4	44,44%
Ruim	3	33,33%
Péssimo	0	0,00%
Total	9	100%

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



2.4 AVALIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	3	33,33%
Bom	4	44,44%
Ruim	1	11,11%
Péssimo	1	11,11%
Total	9	100%

Tabela III.8: Avaliação de Tempo de Espera

Gráfico III.8: Tempo de Espera

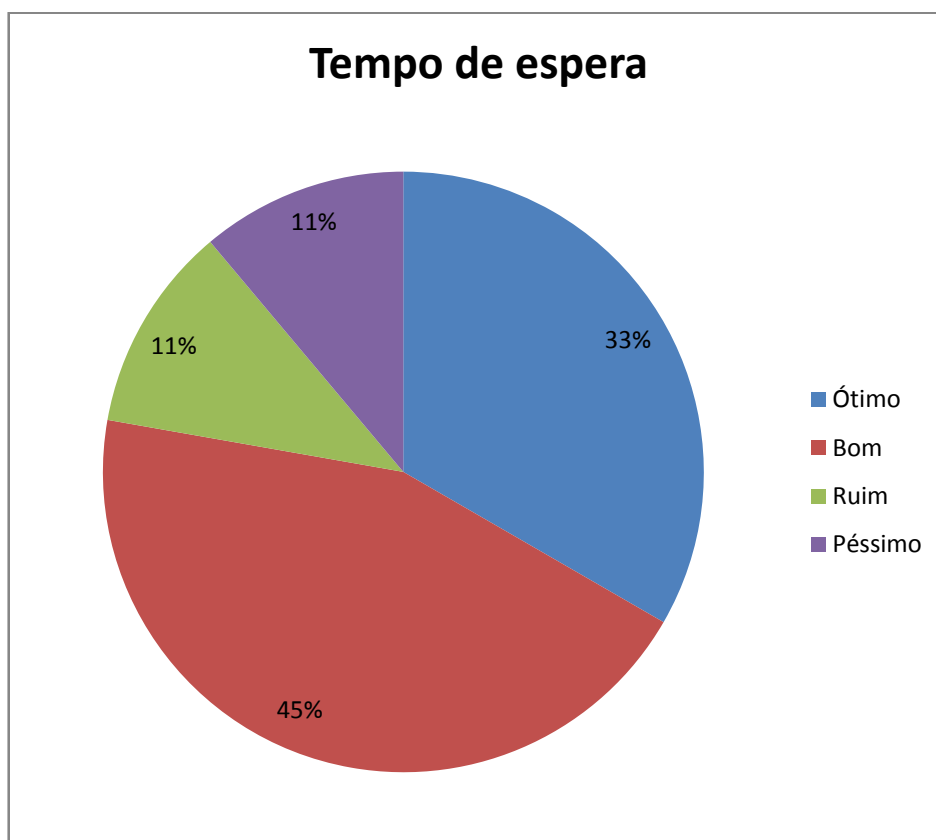


Tabela III.9: Avaliação do Horário de atendimento

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	1	11,11%
Bom	7	77,78%
Ruim	1	11,11%
Péssimo	0	0,00%
Total	9	100%

Gráfico III.9: Avaliação do Horário de atendimento

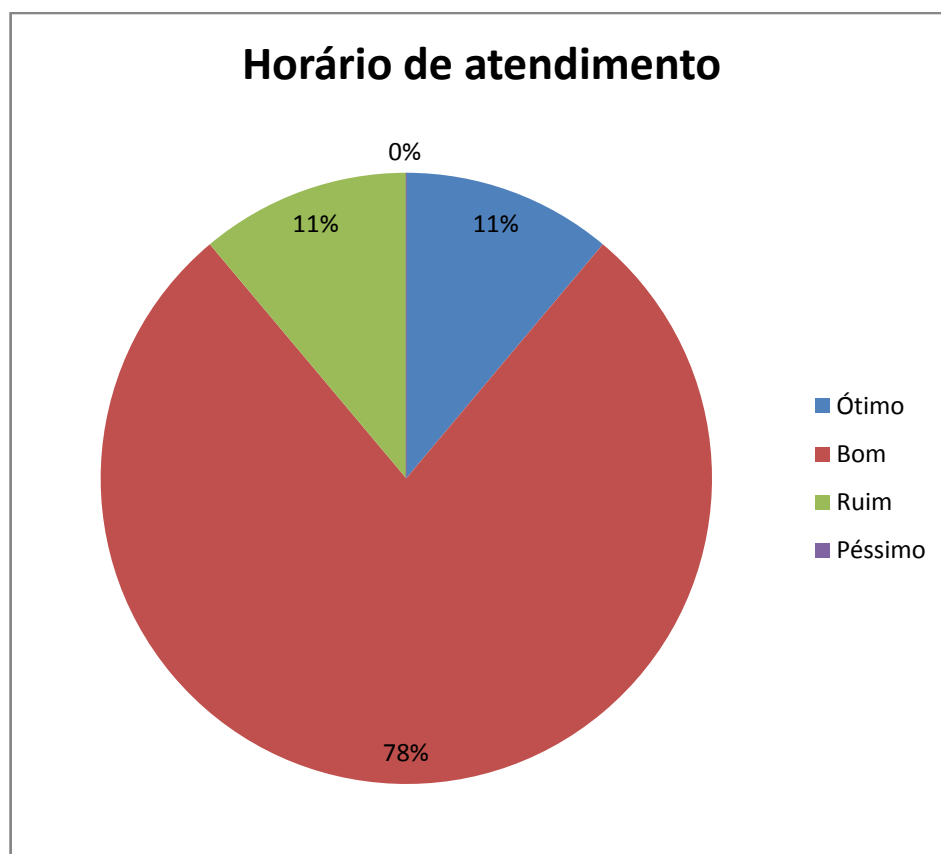
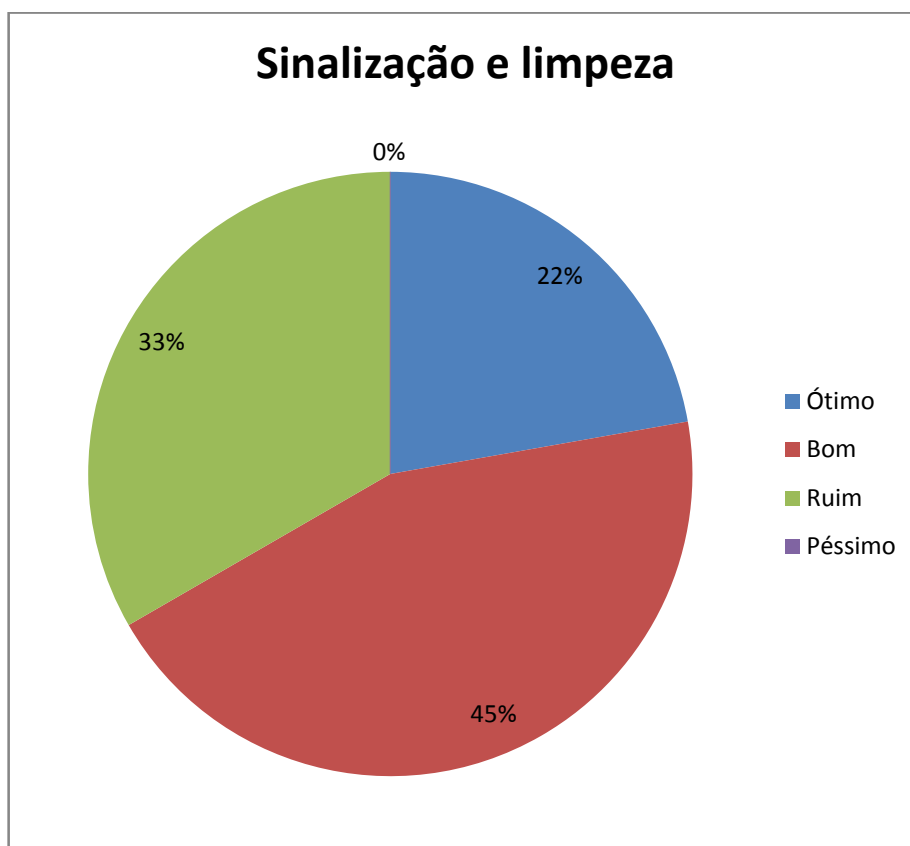


Tabela III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	22,22%
Bom	4	44,44%
Ruim	3	33,33%
Péssimo	0	0,00%
Total	9	100%

Gráfico III.10: Avaliação da Sinalização e Limpeza



3 ANÁLISE

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medido na pesquisa, foi de 79%, 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 (89%).

O atendimento dispensado teve índice médio de satisfação de 96%. 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” (88,89% de satisfação).

A satisfação média com as instalações físicas foi de 62,96%. No aspecto instalações físicas são avaliadas a satisfação com a “Localização” (66,66% de satisfação), a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” (55,56% de satisfação) e as “Instalações e equipamentos” (66,66% de satisfação).

A satisfação média com a organização foi de 77,77%. Dentro da organização são avaliadas a satisfação com o “Tempo de espera” (77,77% de satisfação), com o “Horário de Atendimento” (88,89% de satisfação) e com a “Sinalização e limpeza” (66,66% de satisfação).

A pesquisa aponta para a necessidade de melhorias na localização, acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e instalações e equipamentos.

Cabe ressaltar que a amostra contou apenas com 9 formulários, o que torna os resultados sujeitos a uma grande margem de erro.

Capítulo IV: Pesquisa 04_2015

INTERNET

I 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 a respeito das informações disponíveis no 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 01/12/2015 e 31/12/2015.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 134.471 visitas. A pesquisa foi oferecida a 13.447 usuários, dos quais 318 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 10% 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 e disponibilizado no site.

Após a pesquisa o sistema compila os dados em planilhas Excel.

2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

No resultado da última pesquisa do site da *internet*, de 2015, o índice de clientes satisfeitos foi de 86,79%, o que significa que, dos 243 usuários, 280 avaliaram o site como bom ou ótimo, como pode ser observado no gráfico abaixo.

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	110	34,59%
Boa	171	53,77%
Ruim	23	7,23%
Péssima	14	4,40%
Total	318	100,00%

Gráfico III.1: Como avalia a sua visita?



Tabela III.2: Encontrou o que procurava?

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	245	77,04%
Não	73	22,96%
Total	318	100,00%

Gráfico III.2: Encontrou o que procurava?



Tabela III.3: Facilidade de acesso ao serviço

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	213	86,59%
Não	33	13,41%
Total	246	100,00%

Gráfico III.3: Facilidade de acesso ao serviço

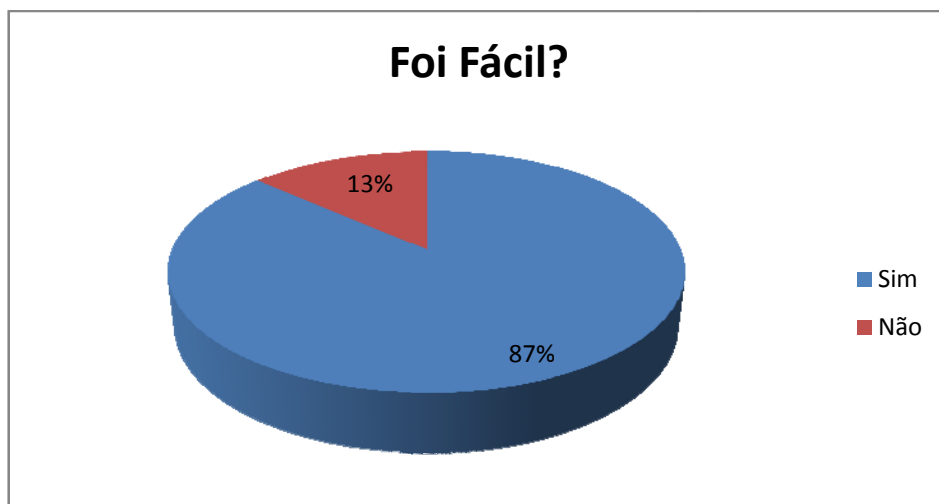
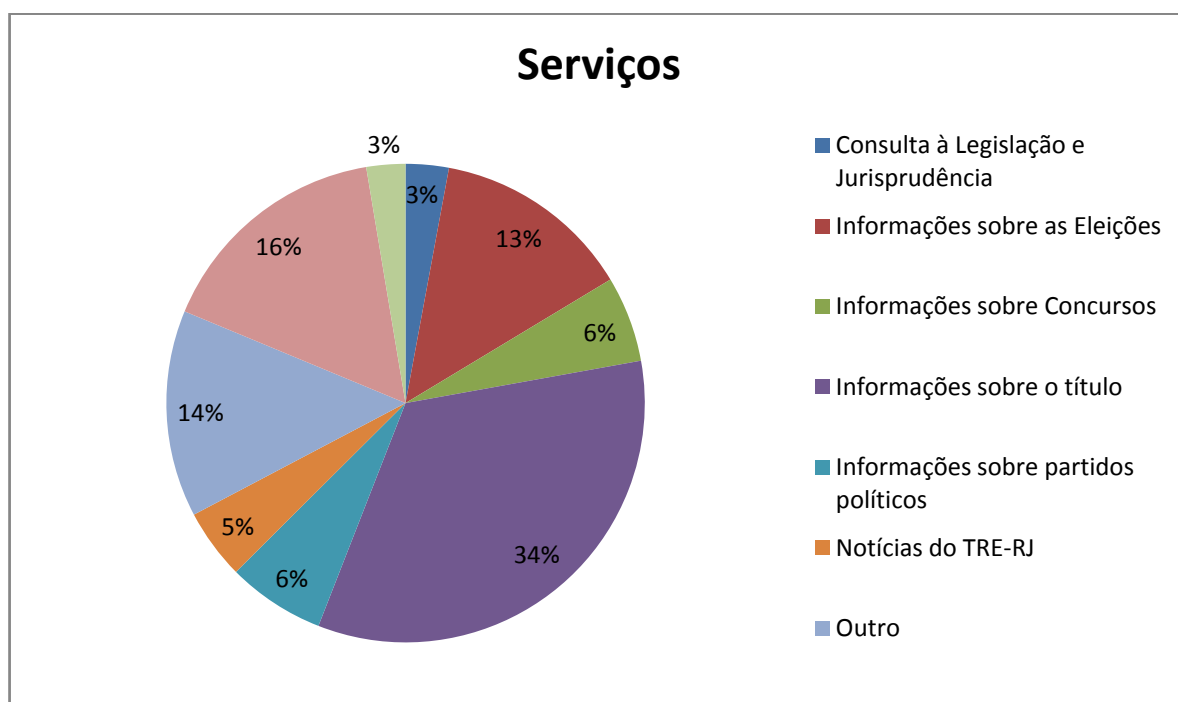


Tabela III.4: Tabela de distribuição de frequência dos serviços procurados no site

Qual serviço veio buscar?	Frequência	Percentual
Consulta à Legislação e Jurisprudência	11	2,90%
Informações sobre as Eleições	51	13,46%
Informações sobre Concursos	22	5,80%
Informações sobre o título	128	33,77%
Informações sobre partidos políticos	25	6,60%
Notícias do TRE-RJ	18	4,75%
Outro	53	13,98%
Serviços Judiciais	61	16,09%
Transparência	10	2,64%
Total	379	100,00%

Gráfico III.4: Qual serviço veio buscar?



ANEXO III.I –Questionário utilizado pesquisa INTERNET

1.Como você avalia sua visita hoje?



Ótima



Boa



Ruim



Péssima

2. Qual serviço veio buscar?



Informações sobre o título (Primeira e segunda via, alteração de dados, transferência, cancelamento, regularização, justificativa, recadastramento)



Serviços Judiciais (Certidões, Acompanhamento Processual, Comprovante de Votação, Diário da Justiça Eletrônico, consulta às sessões do pleno)



Transparência (Licitações, contratos, compras, gastos com recursos humanos, gestão orçamentária e fiscal)



Consulta à Legislação e Jurisprudência



Informações sobre as Eleições



Informações sobre partidos políticos



Informações sobre Concursos



Notícias do TRE-RJ (resultados de julgamentos, campanhas institucionais, decisões administrativas)



Outro

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