TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO - TRE

Relatório da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro nº 04 - 2016

Rio de Janeiro, março de 2017

Assessoria de Planejamento Estratégico - ASPLAN
asplan@tre-rj.jus.br

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO - TRE/RJ

SUMÁRIO

SUMÁRIO 2

CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ 3

1 OBJETIVO DA PESQUISA 3

2 APRESENTAÇÃO 3

3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS 4

3.1 DESENHO AMOSTRAL 4

4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS 5

4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA 5

4.2 ENTRADA DE DADOS 5

4.3 TRATAMENTO DOS DADOS 6

4.4 TABULAÇÃO 6

5 PERÍODO DE APLICAÇÃO 6

6 INDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO 6

7 APRESENTAÇÂO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS 7

CAPÍTULO II: PESQUISA 03_2016 ZES 9

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS 9

2 RESULTADOS POR POLO 19

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS 20

CAPÍTULO III: PESQUISA 03_2016 SJD 21

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA 21

2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA 28

CAPÍTULO IV: PESQUISA 03_2016 INTERNET 29

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET 29

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET 34

ANEXO I: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO 35

ANEXO II: TABELAS E QUESTIONÁRIOS 46

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

1 OBJETIVO DA PESQUISA

A Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ tem por objetivo avaliar o grau de satisfação com o atendimento dispensado aos usuários externos que procuram os serviços da Justiça Eleitoral no Estado do Rio de Janeiro. Com o resultado da pesquisa, o Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro espera obter subsídios para a priorização das ações a serem desenvolvidas, buscando garantir um melhor atendimento a esses usuários, aumentando, por conseguinte, seu grau de satisfação com a Justiça Eleitoral do Estado do Rio de Janeiro.

2 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem a seguinte estrutura:

- Capítulo I - apresenta a Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral e seus resultados;
- Capítulos II, III e IV - apresenta os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: zonas eleitorais (ZE), Secretaria Judiciária (SJD) e *Internet*;
- Anexo I – apresenta as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários, integrantes ou não da amostra selecionada, preenchidos nas zonas eleitorais e no atendimento processual da Secretaria Judiciária (SJD);
- Anexo II – apresenta os cartórios sorteados, o quantitativo de formulários definidos por zona eleitoral e polo, o quantitativo de formulários, por zona eleitoral, que fizeram parte da amostra e os questionários utilizados nas zonas eleitorais e internet.

No trimestre em questão, a Central de Atendimento ao Eleitor – sede não participou da pesquisa em virtude da publicação da Portaria VPCRE nº 023/2016 que, considerando a necessidade de eficiência na alocação dos recursos humanos e materiais no período de fechamento do cadastro eleitoral (artigo 91 da Lei nº 9.504/1997), suspendeu as atividades daquela Central.

Atualização de segurança nos sistemas de Tecnologia da Informação realizada em outubro de 2016 provocou um erro na pesquisa aplicada ao usuário da página do TRE-RJ na internet que impedia o envio do questionário quando o usuário informava que não achara a informação. Infere-se que a forma encontrada para o envio era selecionar a opção "sim" para a pergunta "Conseguiu a

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

informação desejada?", o que provocou um resultado, provavelmente equivocado, de 100% de usuários tendo encontrado aquilo que procuravam no período de aplicação da pesquisa.

3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários físicos nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados e nos balcões de atendimento da Secretaria Judiciária, conforme modelo constante nas figuras II.1 do anexo II. Os referidos formulários ficaram disponíveis a todos os usuários externos que buscaram algum serviço naquelas unidades no período de aplicação.

O questionário possui 1 item para identificação do cliente externo, 9 questões de múltipla escolha para avaliação da satisfação e 1 campo destinado a coletar as sugestões, criticas e elogios dos usuários. As 9 questões de múltipla escolha foram divididas em três aspectos: o primeiro com o intuito de avaliar o atendimento recebido, o segundo visando avaliar as instalações físicas do imóvel e o último tendo por finalidade avaliar a organização.

Para a pesquisa com o público da Internet foi elaborado um formulário eletrônico, conforme modelo constante na figura II.2 do anexo II. Os referidos formulários foram oferecidos a uma parcela dos usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação. O questionário contém quatro questões de múltipla escolha que avaliam a visita, identificam qual serviço o usuário foi buscar, se a informação desejada foi encontrada e, em caso de resposta negativa à questão anterior, qual o motivo do insucesso.

3.1 DESENHO AMOSTRAL

Uma vez que a pesquisa tem foco no atendimento ao cliente externo, foram apartadas três populações-alvo distintas em razão do ponto de atendimento, a saber: usuários dos serviços nas zonas eleitorais (ZE), da Secretaria Judiciária (SJD) e da *Internet*.

O estado do Rio de Janeiro é composto por 249 zonas eleitorais. A sede da zona eleitoral é o cartório eleitoral, que atende ao público domiciliado em sua circunscrição.

O TRE-RJ adota a divisão por polos, agrupando as zonas eleitorais por região geográfica. O Estado é, portanto, dividido em 27 polos, sendo 18 no interior e 9 na capital. A utilização dos polos para estratificação da população objetivou garantir que o público externo de todas as regiões do estado fosse ouvido.

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 respectivo polo e, para cada zona eleitoral, o número de formulários é definido proporcionalmente ao tamanho do estrato.

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

No primeiro estágio, foram sorteados os cartórios que comporiam 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 II.2 do anexo II, sendo certo que foram selecionados 20% dos cartórios de cada polo. Para tanto, foi utilizado o sistema Sorteio de Pesquisa de Satisfação de sorteio de pesquisa, desenvolvido especificamente para esse fim. No segundo estágio, os formulários da pesquisa foram disponibilizados nos cartórios sorteados para que os usuários que lá compareceram no período da pesquisa pudessem respondê-la.

Para realização da pesquisa com os usuários da Secretaria Judiciária, foram disponibilizados formulários conforme figura II.1 do anexo II no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões. Já para o público da Internet, a pesquisa foi oferecida, conforme figura II.2 do anexo II, a 10% dos usuários que visitaram o site.

4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA

Os cartórios sorteados para aplicação da pesquisa no ano de 2016 e os respectivos polos encontram-se descritos na tabela II.3 do anexo II.

A última fase de seleção da amostra dos cartórios eleitorais deu-se da seguinte forma: ao final do período de aplicação da pesquisa, a Comissão da Pesquisa de Satisfação selecionou aleatoriamente formulários na quantidade necessária para compor a amostra, definida na tabela II.1 do anexo II.

Para o público da Secretaria Judiciária, onde a população é flutuante e o público respondente é infinitamente menor dificultando a definição de uma amostra adequada, todos os formulários válidos são contabilizados.

4.2 ENTRADA DE DADOS

Para simplificar a entrada de dados, foi criada uma codificação para o formulário, onde as avaliações foram numeradas em uma escala de 4 a 1, conforme a avaliação, de ótimo a péssimo, respectivamente. Para a questão de número 1 o tipo de usuário, se eleitor, partido, candidato, parte/advogado ou outros, foi codificado de 1 a 5, respectivamente.

4.3 TRATAMENTO DOS DADOS

Uma vez recebidos os formulários enviados pelos cartórios, a Comissão de Pesquisa de Satisfação verifica se algum cartório não apresentou o número mínimo necessário de formulários válidos. Caso isto ocorra, são utilizados formulários excedentes de outra zona eleitoral do mesmo polo com a finalidade de compor a amostra do conglomerado. Após essa composição, a comissão envia os formulários para a ASPLAN, identificando quais farão parte da amostra.

A fase seguinte consiste na digitação dos dados. Neste momento, quando são identificados formulários com respostas duplas ou que não têm todas as perguntas respondidas, os mesmos são excluídos e, quando possível, substituídos por outros do mesmo cartório ou, em último caso, do mesmo polo. Equívocos de preenchimento da pergunta de número 1 são desconsiderados e o cliente externo é classificado como “outros”.

4.4 TABULAÇÃO

Ao final da entrada de dados, a tabulação é realizada automaticamente por sistema próprio e apresentada em tabelas no Excel. São geradas tabelas para cada uma das questões avaliadas e para os resultados por polo, bem como os resultados da pesquisa com o público da Internet.

5 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A pesquisa é realizada trimestralmente, tendo sido a atual aplicada entre 1º de dezembro e 30 de dezembro de 2016.

6 INDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O Índice de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ será calculado da seguinte forma: total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “ótimo” e “bom”) dividido pelo total de respostas à pesquisa. Para efeito do cálculo, serão consideradas conjuntamente todas as respostas das pesquisas dos públicos dos cartórios eleitorais e CAE - sede, da Secretaria Judiciária e da página do TRE-RJ na Internet.
Fórmula de cálculo:

SC= (TRespClSat/TClResp), onde:

TRespClSat= Total de respostas que indicam satisfação do cliente (respostas “ótimo” e “bom”)
TResp= Total de respostas à pesquisa

7 APRESENTAÇÂO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O resultado geral apresentou índice satisfatório, superior a 91%. Das 7.311 respostas dadas a pesquisa, 6.689 apresentaram resultado “ótimo” ou “bom”, o que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 91,49%. Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

No gráfico a seguir são apresentados os índices por público pesquisado. O público mais satisfeito foi o do público da SJD (100,00%), seguido pelos usuários da internet (95,71%) e, por último, o público das zonas eleitorais (91,10%).

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

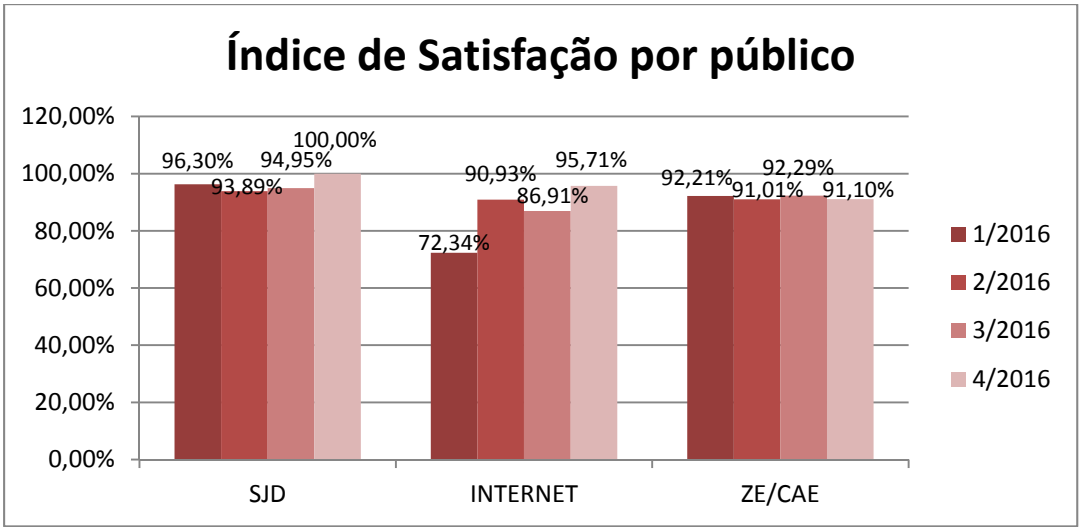
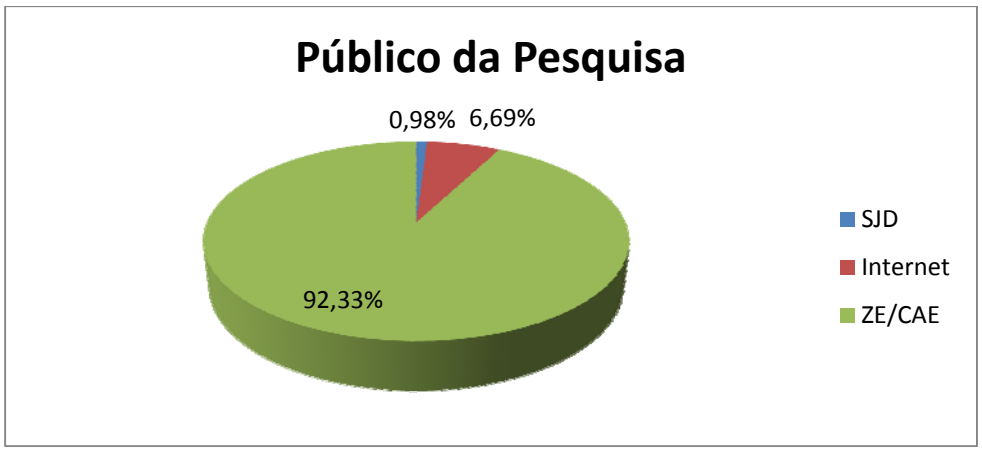


Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. De sua análise, é possível identificar que as respostas das zonas eleitorais representam 92,33% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Capítulo II: Pesquisa 04_2016 ZE

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

Tabela II.1: Qualificação do cliente externo das ZEs

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	644	85,87%
Parte	24	3,20%
Partido	14	1,86%
Candidato	20	2,67%
Outros	48	6,40%
Total	**750**	**100,00%**

Gráfico II.1: Público atendido

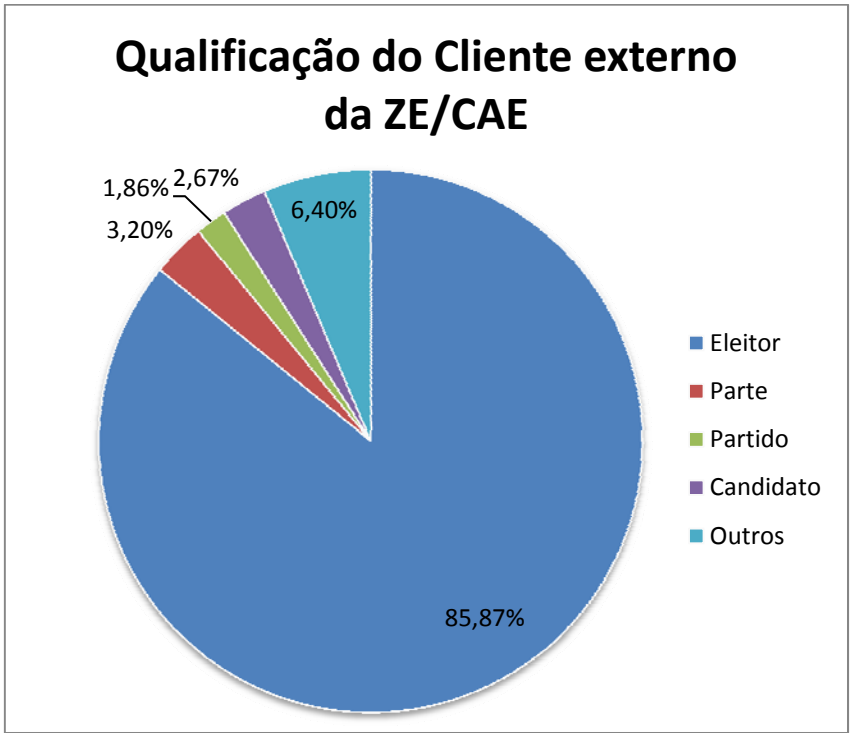


Tabela II.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	622	82,93%
Bom	117	15,60%
Ruim	8	1,07%
Péssimo	3	0,40%
Total	**750**	**100%**

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

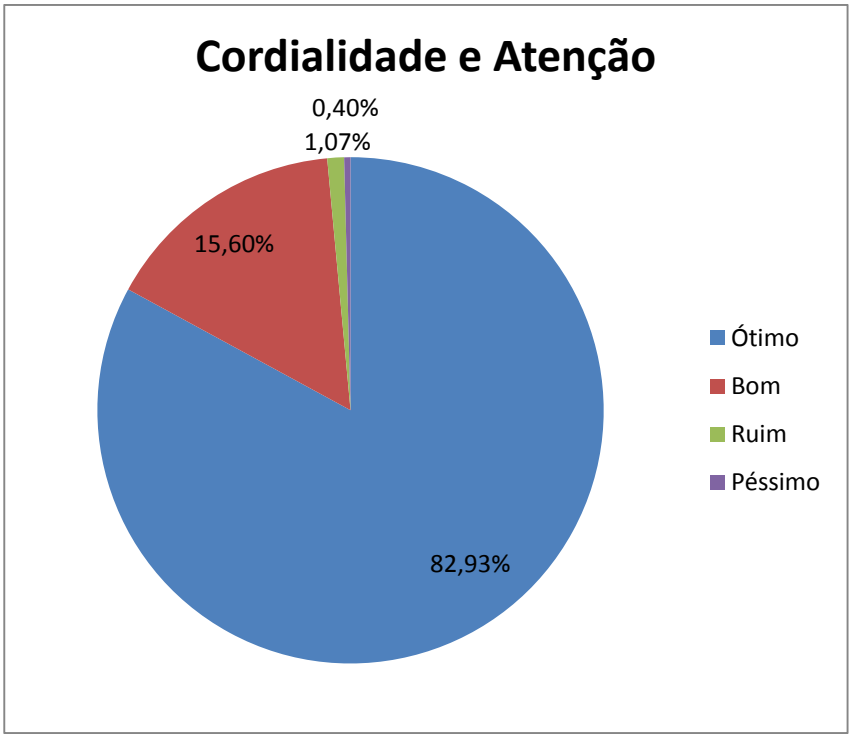


Tabela II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	584	77,87%
Bom	149	19,87%
Ruim	13	1,73%
Péssimo	4	0,53%
Total	**750**	**100%**

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

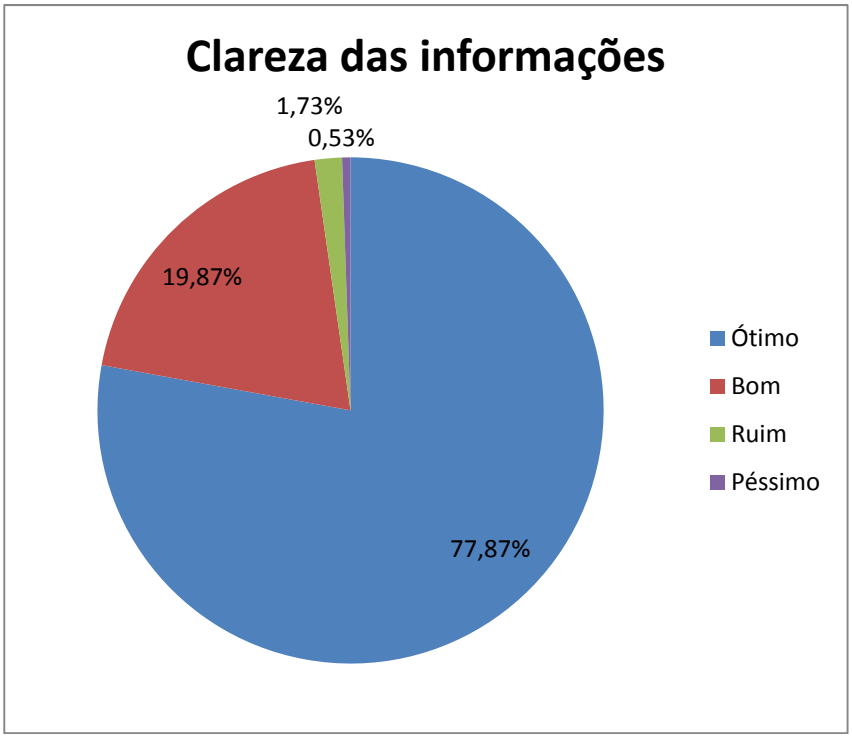


Tabela II.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	591	78,81%
Bom	133	17,73%
Ruim	19	2,53%
Péssimo	7	0,93%
Total	**750**	**100%**

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

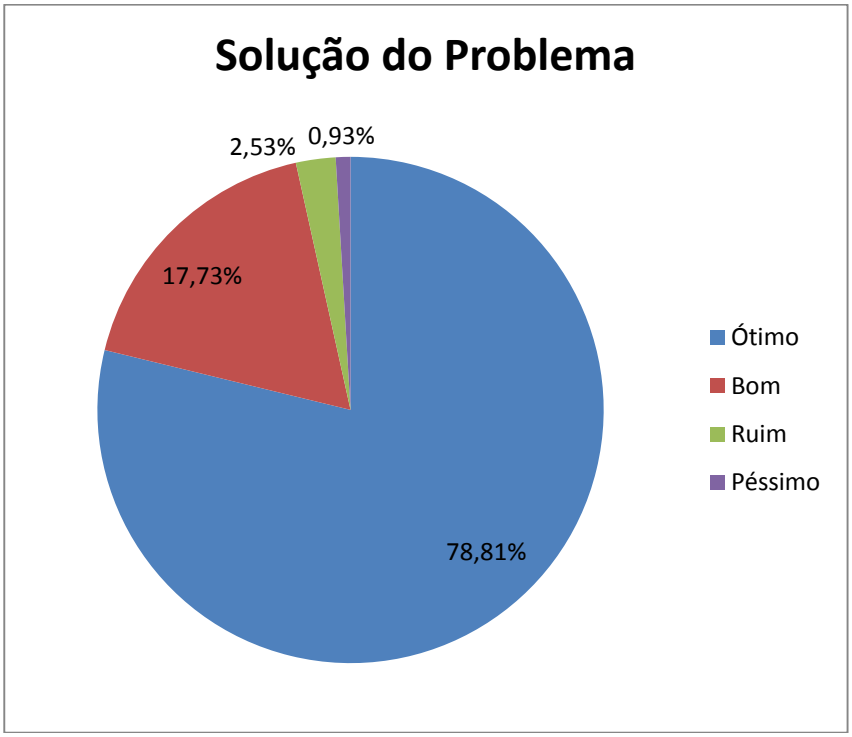


Tabela II.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	396	52,80%
Bom	276	36,80%
Ruim	56	7,47%
Péssimo	22	2,93%
Total	**750**	**100%**

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

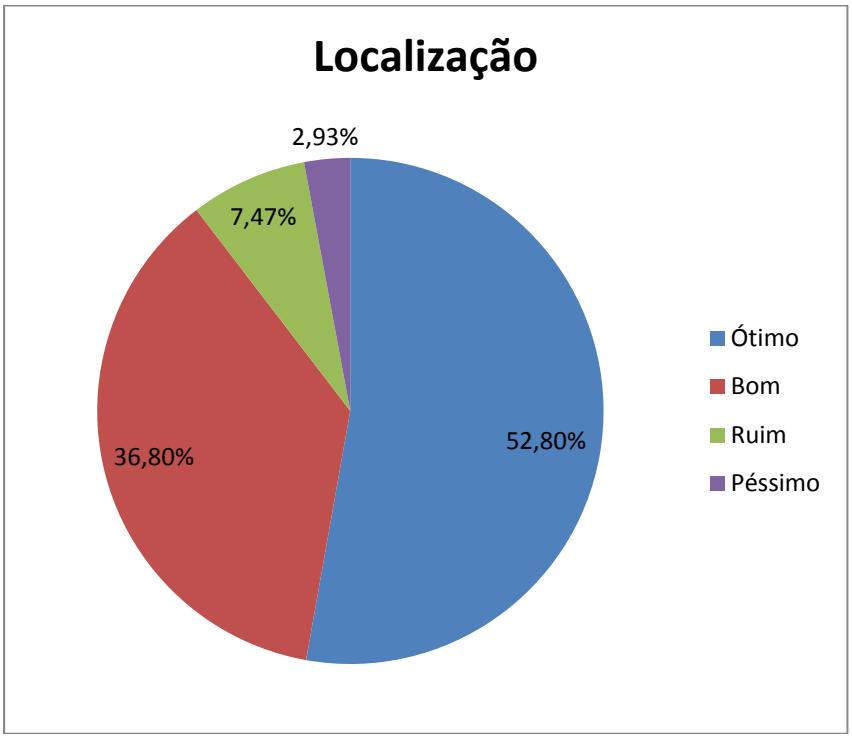
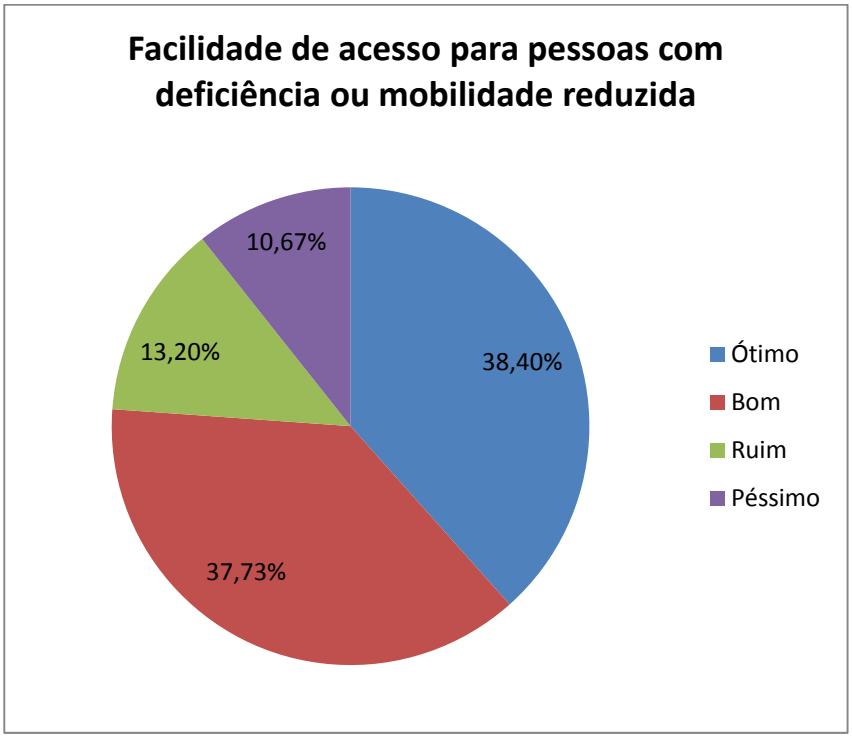


Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	288	38,40%
Bom	283	37,73%
Ruim	99	13,20%
Péssimo	80	10,67%
Total	**750**	**100%**

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO - TRE/RJ

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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	311	41,47%
Bom	317	42,27%
Ruim	79	10,53%
Péssimo	43	5,73%
Total	**750**	**100%**

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

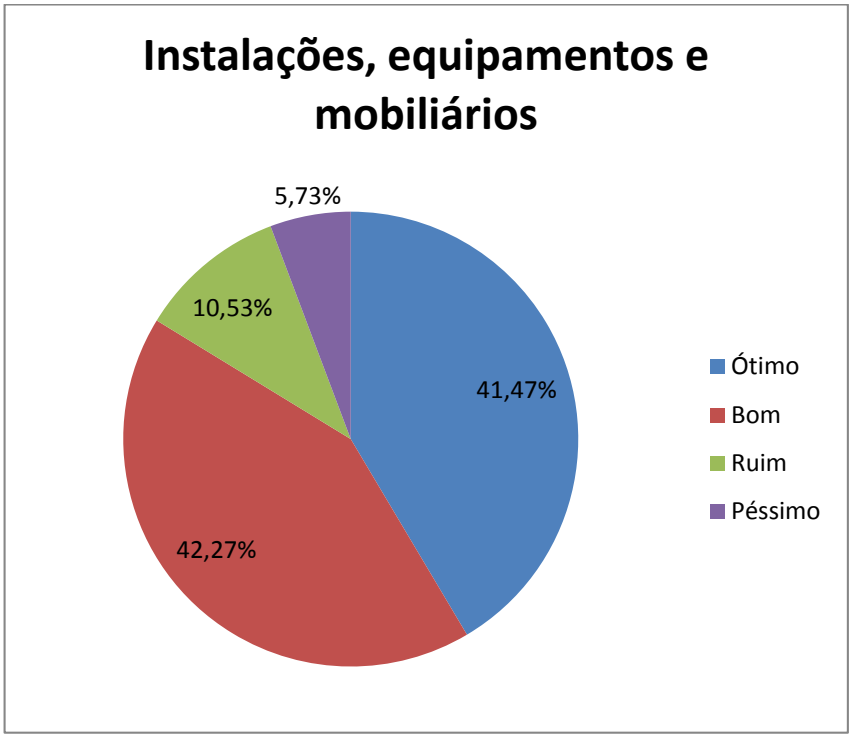


Tabela II.8: Avaliação do cliente quanto a "Tempo de espera"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	488	65,07%
Bom	223	29,73%
Ruim	31	4,13%
Péssimo	8	1,07%
Total	**750**	**100%**

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

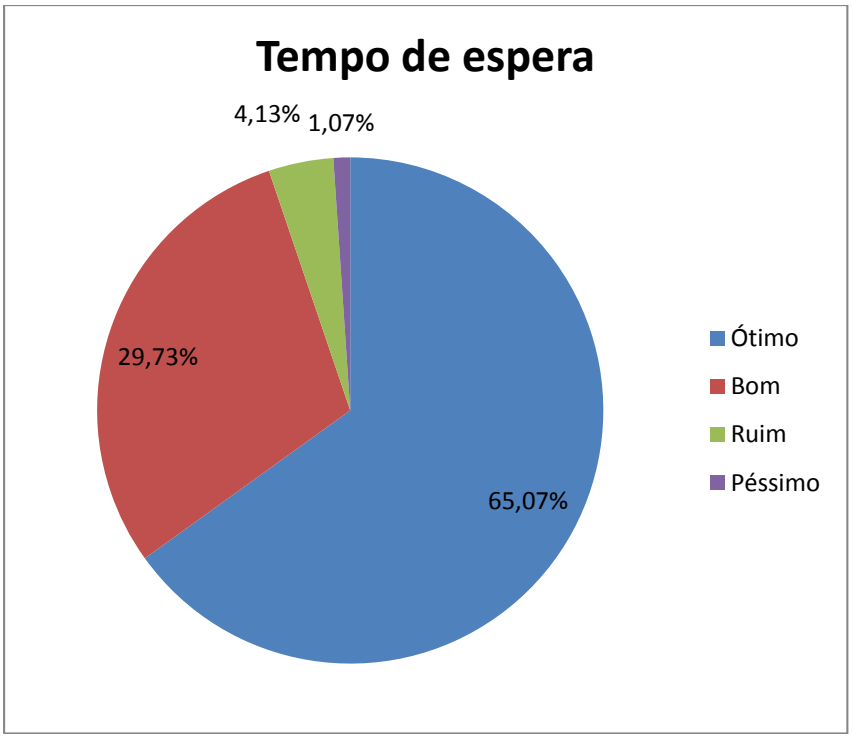


Tabela II.9: Avaliação do cliente quanto a "Horário de atendimento"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	438	58,40%
Bom	237	31,60%
Ruim	59	7,87%
Péssimo	16	2,13%
Total	**750**	**100%**

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

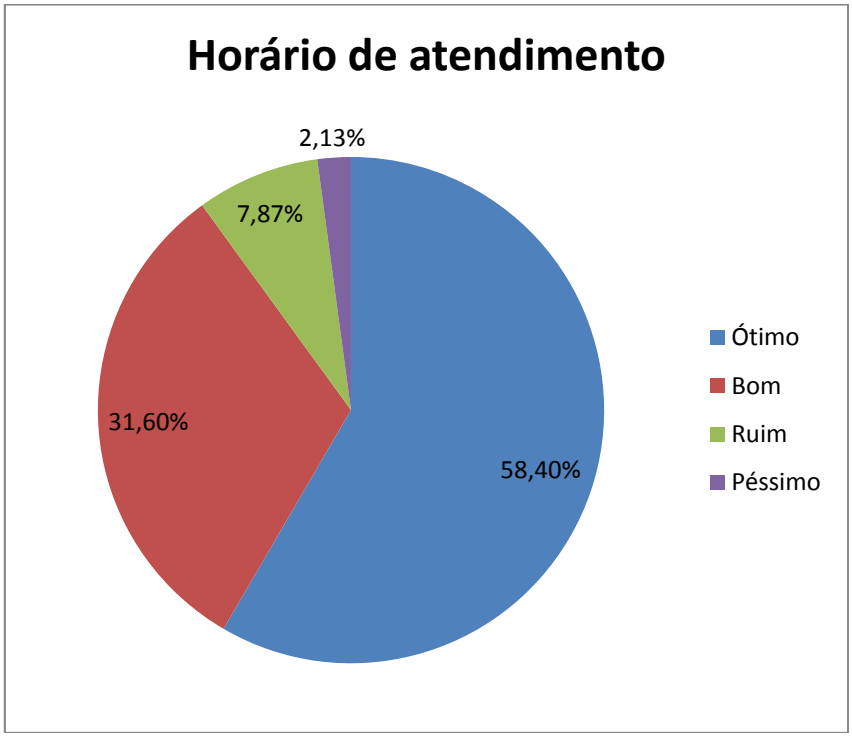
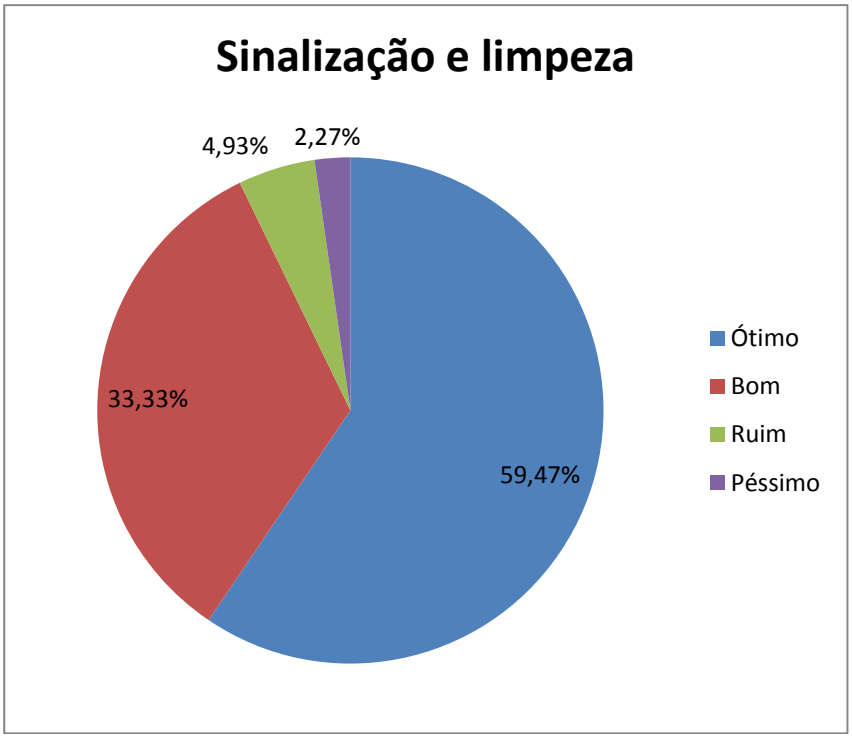


Tabela II.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	446	59,47%
Bom	250	33,33%
Ruim	37	4,93%
Péssimo	17	2,27%
Total	**750**	**100%**

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO - TRE/RJ

2 RESULTADOS POR POLO

Visando construir uma amostra que permitisse extrapolar o resultado da pesquisa para todo o estado, os cartórios foram aglomerados por polos, como exposto no item 3.1 do Capítulo I.

A partir da análise da tabela abaixo, fica evidente a diferença de resultados, dependendo da região do estado. Os polos que tiveram resultados abaixo da média estão destacados em vermelho.

Tais resultados demonstram a grande diferença existente na qualidade dos serviços prestados nas diferentes regiões do estado.

Tabela II.12: Satisfação Geral por Polo

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	95,83%
ARARUAMA	96,49%
BANGU	89,27%
BARRA DA TIJUCA	82,78%
BARRA MANSA	100,00%
BELFORD ROXO	99,52%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	84,35%
DEL CASTILHO	91,27%
DUQUE DE CAXIAS	93,54%
HONÓRIO GURGEL	92,35%
ITABORAÍ	93,99%
ITAPERUNA	84,72%
JARDIM BOTÂNICO	97,82%
MACAÉ	93,89%
MADUREIRA	97,42%
NILÓPOLIS	93,21%
NITERÓI	97,22%
NOVA FRIBURGO	94,44%
NOVA IGUAÇU	93,75%
OLARIA	94,56%
PETRÓPOLIS	96,30%
QUEIMADOS	84,13%
SANTA CRUZ	94,16%
SÃO GONÇALO	69,85%
SÃO JOÃO DE MERITI	98,61%
SAÚDE	85,71%
VOLTA REDONDA	95,24%
Média	**92,24%**

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Considerando que a satisfação média geral dos polos atingiu 92,24%, valor calculado a partir do percentual médio de todos os polos, é importante notar que o polo São Gonçalo teve índice de satisfação de 69,85%, resultado mais de 22% abaixo da média.

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 91,10%, 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 85,87% do público pesquisado.

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação de 97,60%. 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 98,53%, 97,73% e 96,54%, respectivamente.

A satisfação média com a organização foi de 92,53%. O “Tempo de Espera” alcançou 94,80% da satisfação do usuário, o quesito "Sinalização e limpeza" foi avaliado como bom ou ótimo por 92,80% dos respondentes e o “Horário de Atendimento” foi julgado adequado por 90,00% dos solicitantes de serviços.

A satisfação média com as instalações físicas foi de 83,16%. A “Localização” foi considerada boa ou ótima por 89,60% dos clientes externos. Os quesitos "Instalações, equipamentos e mobiliários" e “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”, obtiveram 83,73% e 76,13% de índice de satisfação, respectivamente. Pode-se observar que estes aspectos receberam as piores avaliações em relação aos demais.

Capítulo III: Pesquisa 04_2016 SJD

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	0	0,00%
Parte	8	100,00%
Partido	0	0,00%
Candidato	0	0,00%
Outros	0	0,00%
Total	**8**	**100,00%**

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

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	8	100,00%
Bom	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**8**	**100%**

Tabela III.3: Avaliação do cliente quanto a "Clareza das informações"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	8	100,00%
Bom	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**8**	**100%**

Tabela III.4: Avaliação do cliente quanto a "Solução do problema"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	8	100,00%
Bom	0	0,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**8**	**100%**

Tabela III.5: Avaliação do cliente quanto a "Localização"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	4	50,00%
Bom	4	50,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**8**	**100%**

Gráfico III.1: Avaliação do cliente quanto a "Localização"

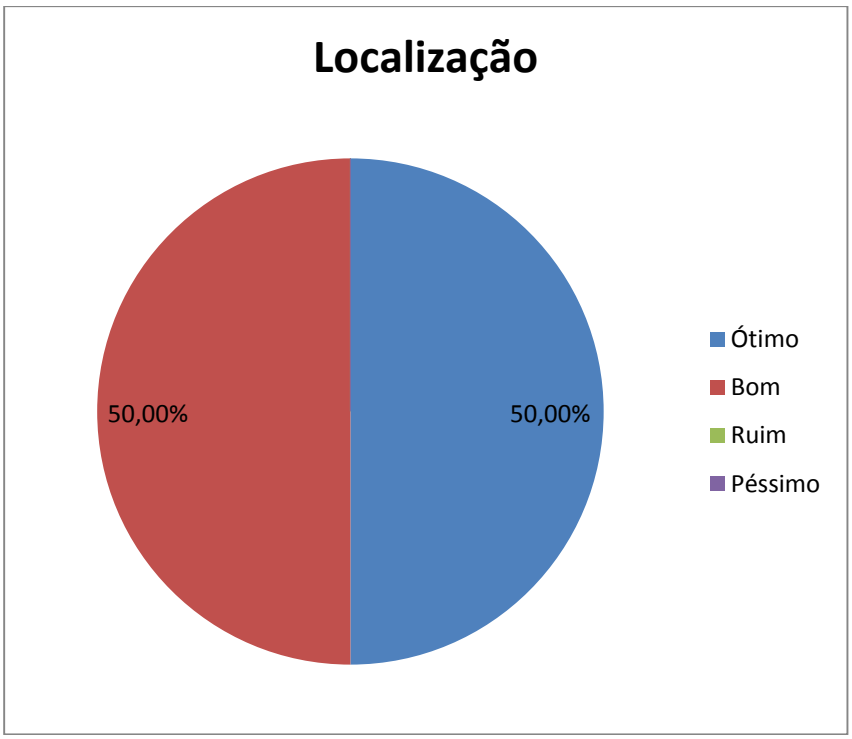
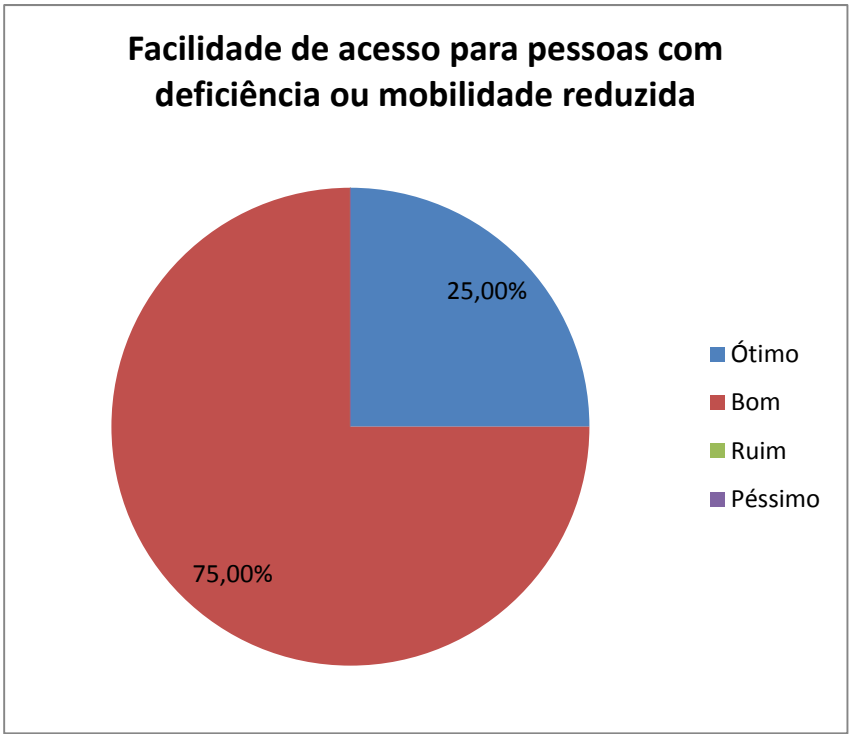


Tabela III.6: Avaliação do cliente
Quanto a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	25,00%
Bom	6	75,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**8**	**100%**

Gráfico III.2: Avaliação do cliente
quanto a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO - TRE/RJ

Tabela III.7: Avaliação do cliente quanto a "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	2	25,00%
Bom	6	75,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**8**	**100%**

Gráfico III.3: Avaliação do cliente quanto a "Instalações, equipamentos e mobiliários"

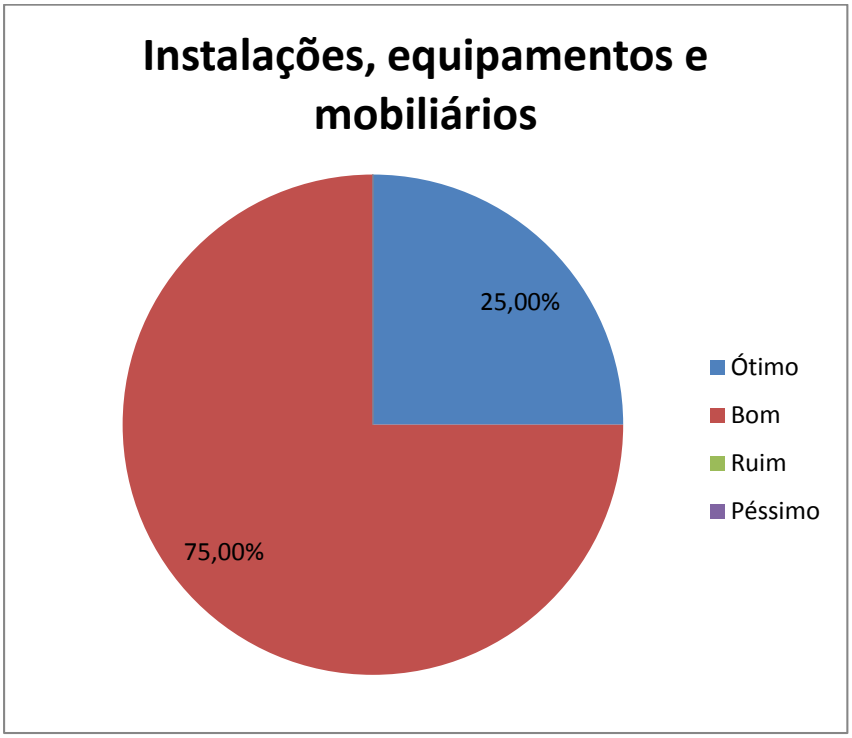


Tabela III.8: Avaliação do cliente quanto a “Tempo de Espera”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	5	62,50%
Bom	3	37,50%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**8**	**100%**

Gráfico III.4: Avaliação do cliente quanto a “Tempo de Espera”

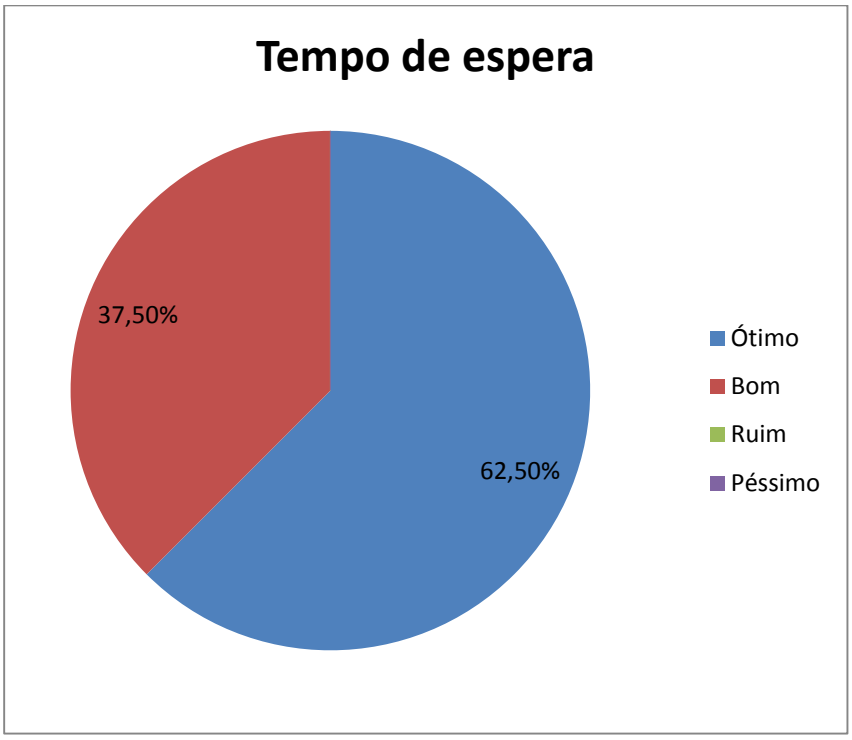


Tabela III.9: Avaliação do cliente quanto a "Horário de atendimento"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	4	50,00%
Bom	4	50,00%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**8**	**100%**

Gráfico III.5: Avaliação do cliente quanto a "Horário de atendimento"

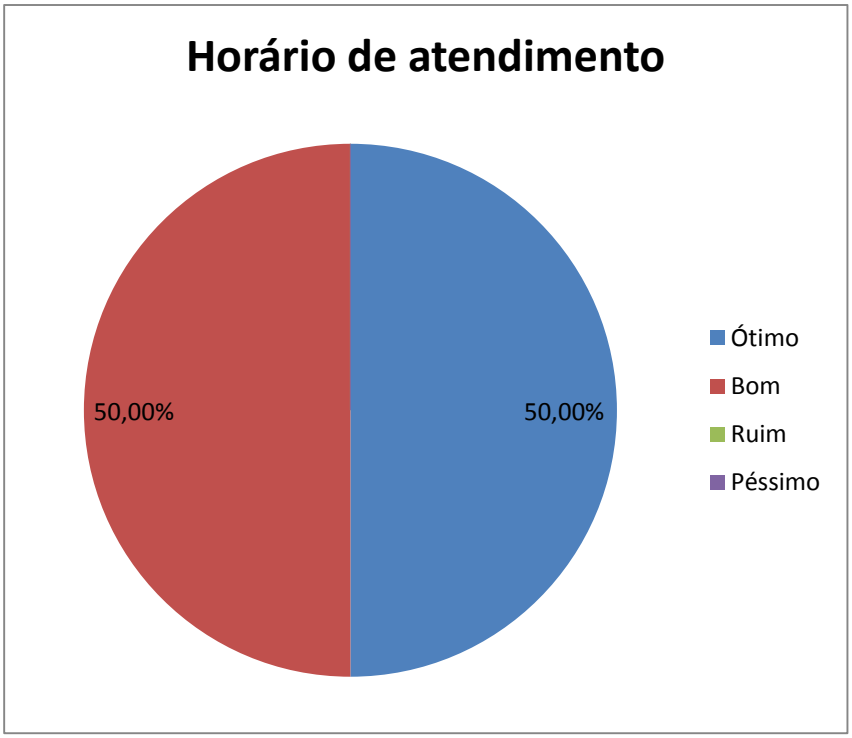
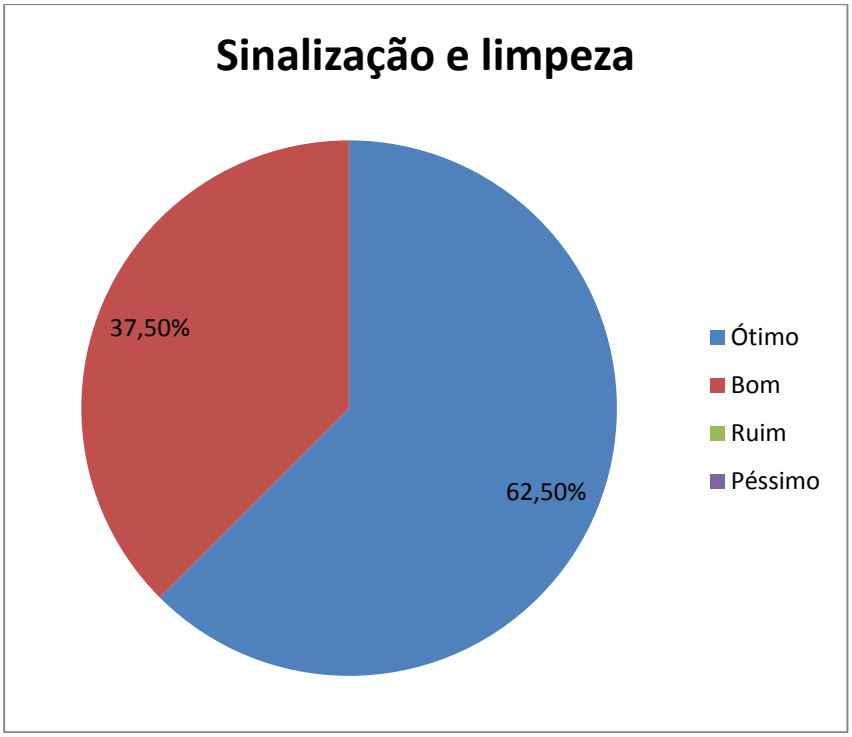


Tabela III.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e Limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	5	62,50%
Bom	3	37,50%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	0	0,00%
Total	**8**	**100%**

Gráfico III.6: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e Limpeza”



2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária, medida na pesquisa, foi de 100,00%, representando a divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações.

No perfil do público que procurou a SJD predominou advogados e/ou parte em processos, correspondendo ao total dos entrevistados.

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação de 100,00%. A satisfação com o atendimento avalia o contentamento com a “Cordialidade e atenção”, “Clareza das informações” e “Solução do problema”, onde todos os entrevistados demonstraram total satisfação.

A satisfação média com as instalações físicas foi de 100,00%. No aspecto instalações físicas são avaliadas a satisfação com “Localização”, “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” e “Instalações e equipamentos”.

A satisfação média com a organização também atingiu 100,00%. Neste quesito, foram avaliados a satisfação com a “Sinalização e limpeza”, “Horário de Atendimento” e o “Tempo de espera". Onde cada aspecto obteve satisfação total pelos seus usuários.

Deve ser levado em conta que, na Secretaria Judiciária, somente 8 formulários foram preenchidos. O pequeno tamanho da amostra aumenta a margem de erro da pesquisa, prejudicando sua inferência sobre a população e podendo levar a resultados menos confiáveis.

Capítulo IV: Pesquisa 04_2016 INTERNET

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	202	41,30%
Boa	266	54,40%
Ruim	17	3,48%
Péssima	4	0,82%
Total	**489**	**100,00%**

Gráfico IV.1: "Como você avalia a sua visita hoje?"

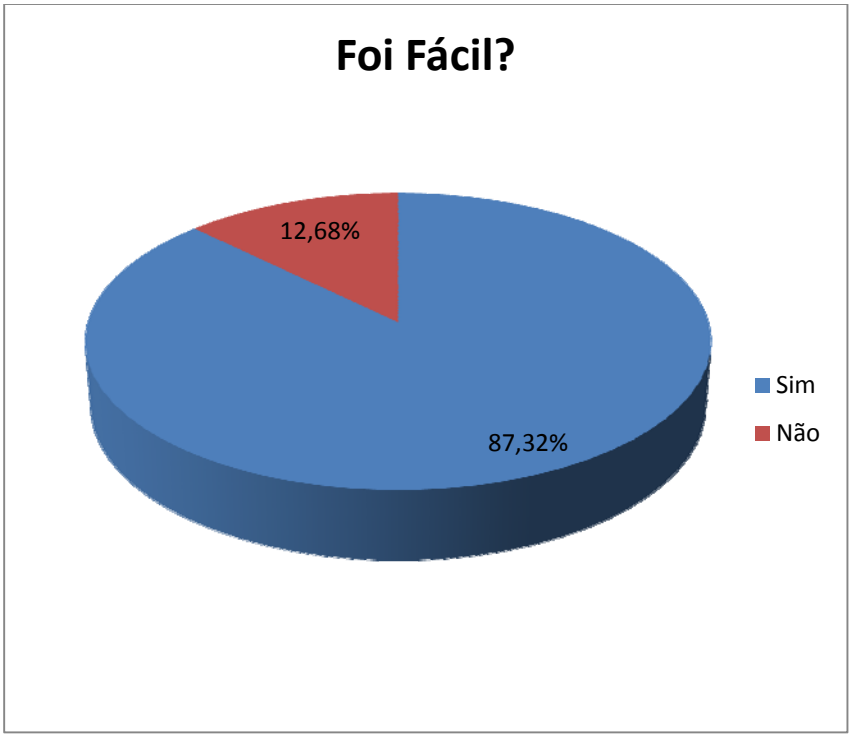
Tabela IV.2: “Encontrou o que procurava?”

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	489	100,00%[1]
Não	0	0,00%
Total	**489**	**100,00%**

Tabela IV.3: Facilidade de acesso ao serviço

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	427	87,32%
Não	62	12,68%
Total	**489**	**100,00%**

Gráfico IV.2: Facilidade de acesso ao serviço



[1] Atualização de segurança nos sistemas de Tecnologia da Informação realizada em outubro de 2016 provocou um erro na pesquisa aplicada ao usuário da página do TRE-RJ na internet que impedia o envio do questionário quando o usuário informava que não achara a informação. Infere-se que a forma encontrada para o envio era selecionar a opção “sim” para a pergunta “Conseguiu a informação desejada?”, o que provocou um resultado, provavelmente equivocado, de 100% de usuários tendo encontrado aquilo que procuravam no período de aplicação da pesquisa.

Tabela IV.4: “Qual serviço veio buscar?”

Qual serviço veio buscar?	Frequência	% 4º trim
Consulta à Legislação e Jurisprudência	21	3,73%
Informações sobre as Eleições	60	10,66%
Informações sobre Concursos	28	4,97%
Informações sobre o título	227	40,32%
Informações sobre partidos políticos	14	2,49%
Notícias do TRE-RJ	42	7,46%
Outro	27	4,80%
Serviços Judiciais	135	23,98%
Transparência	9	1,60%
Total	**563**	**100,00%**

A frequência pode ser superior ao tamanho da amostra dado que um único usuário pode selecionar mais de um serviço.

Gráfico V.4: "Qual serviço veio buscar?"

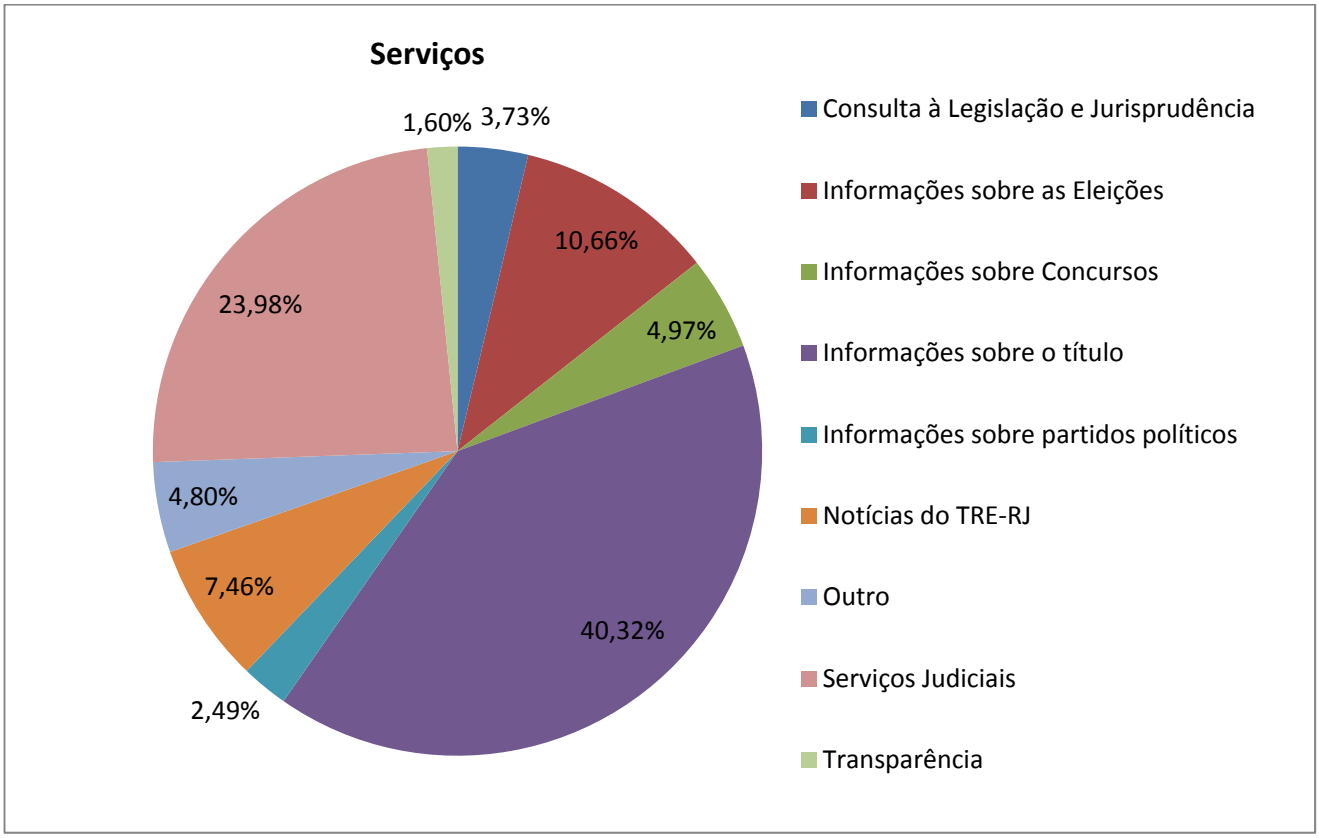
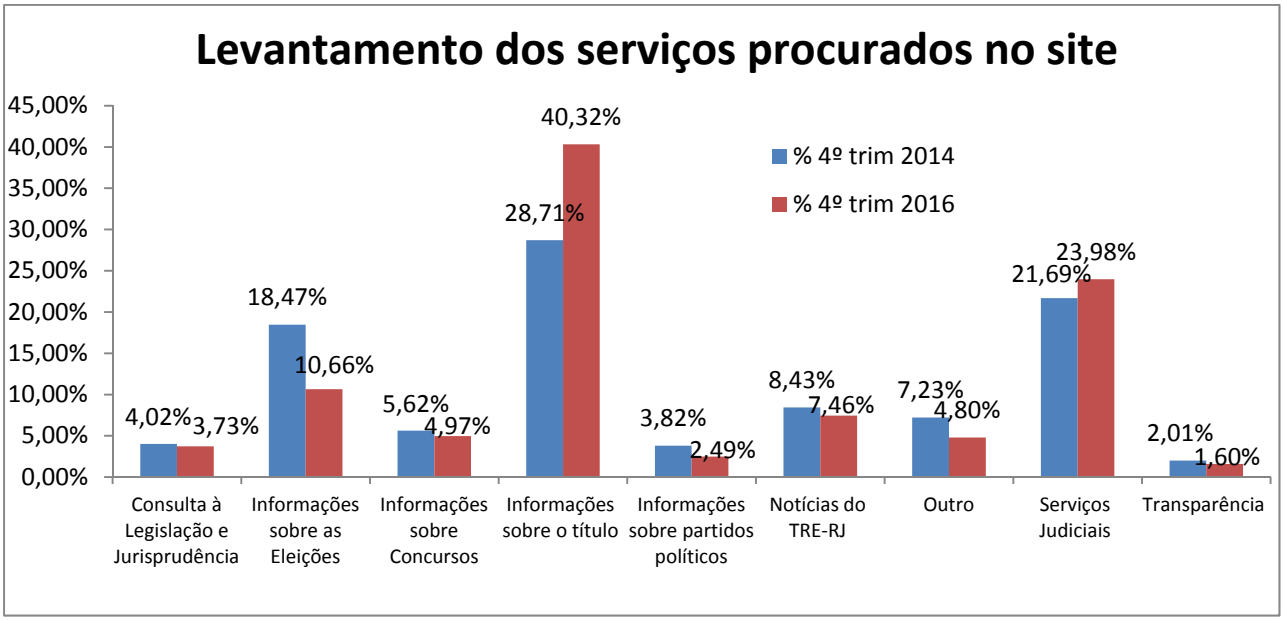


Tabela IV.4: Levantamento dos serviços procurados no site
(Comparativo 2014/2016 – anos eleitorais)

Qual serviço veio buscar?	4 trim 2014	%4 trim 2014	4 trim 2016	%4 trim 2016	Diferença 2014/2016	Diferença 2014/2016 (%)
Consulta à Legislação e Jurisprudência	20	4,02%	21	3,73%	1	4,76%
Informações sobre as Eleições	92	18,47%	60	10,66%	-32	-53,33%
Informações sobre Concursos	28	5,62%	28	4,97%	0	0,00%
Informações sobre o título	143	28,71%	227	40,32%	84	37,00%
Informações sobre partidos políticos	19	3,82%	14	2,49%	-5	-35,71%
Notícias do TRE-RJ	42	8,43%	42	7,46%	0	0,00%
Outros	36	7,23%	27	4,80%	-9	-33,33%
Serviços Judiciais	108	21,69%	135	23,98%	27	20,00%
Transparência	10	2,01%	9	1,60%	-1	-11,11%
Total	**498**	**100,00%**	**563**	**100,00%**	**65**	**11,55%**



A tabela e gráfico acima demonstram a distribuição dos serviços procurados no quarto trimestre do ano de 2016 em comparação com o mesmo período de 2014, observando que ambos foram anos eleitorais. A pesquisa foi aderida por 563 eleitores, notando um aumento de 11,15% comparado ao ano de 2014. Nota-se que a opção “Informações sobre o título” obteve um aumento significativo comparado ao ano eleitoral anterior, assim como “Serviços Judiciais”. Entretanto, as opções “Informações sobre as Eleições”, “Informações sobre partidos políticos" e “Outros” foram as que obtiveram uma queda significativa no percentual relativo.

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET

A pesquisa da Internet ficou disponível de 1º de dezembro de 2016 a 30 de dezembro de 2016.

No referido período, a página do Tribunal recebeu 149.076 visitas. A pesquisa foi oferecida a 14.908 usuários (10% das visitas), dos quais 2.001 aceitaram o convite e 489 responderam efetivamente.

A pesquisa com o público da Internet foi avaliada como satisfatória (respostas “ótimo” ou “bom”) por 95,70% dos respondentes.

Os usuários em busca de informações sobre o título representaram 40,32% das visitas, enquanto que a busca de informações sobre Serviços Judiciais e Informações sobre as eleições obteve percentual médio em torno de 24% e 11%, respectivamente.