



Relatório da Pesquisa de
Satisfação do Cliente Externo do
Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro
nº 04 - 2017

Rio de Janeiro, fevereiro de 2018
Assessoria de Planejamento Estratégico - ASPLAN
asplan@tre-rj.jus.br

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ	2
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	5
4.4 TABULAÇÃO.....	6
5 PERÍODO DE APLICAÇÃO	6
6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO.....	6
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS.....	7
CAPÍTULO II: PESQUISA 04_2017 ZE.....	10
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS	10
2 RESULTADOS POR POLO.....	21
3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS	22
CAPÍTULO III: PESQUISA 04_2017 INTERNET	23
1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET	23
2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET	28
ANEXO I: TABELAS E QUESTIONÁRIOS.....	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
ANEXO II: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR DO RIO DE JANEIRO	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

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 e III - apresenta os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: zonas eleitorais (ZE) 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;
- 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 do ato conjunto nº 16/2017 no dia 20/12/2017, data posterior ao início da 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, conforme modelo constante nas figuras I.1 do anexo I. 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, críticas 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 I.2 do anexo I. 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 duas populações-alvo distintas em razão do ponto de atendimento, a saber: usuários dos serviços nas zonas eleitorais (ZE) e da *Internet*.

Durante o ano de 2017 o Estado do Rio de Janeiro passou por um processo de rezoneamento onde foram extintas 84 zonas, das 249 anteriormente existentes. A atual pesquisa considerou o modelo de pesquisa desenhado para 249 cartórios de forma que os formulários previstos para uma zona extinta foram enviados para a zona que passou a ser responsável pela jurisdição da extinta.

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 I.1 do anexo I, 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 o público da Internet, foram disponibilizados formulários conforme figura I.2 do anexo I, 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 2017 e os respectivos polos encontram-se descritos na tabela I.2 do anexo I.

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 I.3 do anexo I.

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 Assessoria de Planejamento Estratégico e Gestão (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 01 de dezembro e 29 de dezembro.

6 ÍNDICE 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, 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

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS

O resultado geral apresentou índice satisfatório superior a 90%. Das 8.677 respostas dadas a pesquisa, 7.867 apresentou resultado “ótimo” ou “bom”, o que significa dizer que o índice de satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ foi de 90,66%. 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. Os atendidos mais satisfeitos foram os das zonas eleitorais (92,45%), seguido pelos usuários da internet (77,89%). No quarto trimestre de 2017, para o público da Secretaria Judiciária, não houve questionários considerados válidos para serem processados.

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

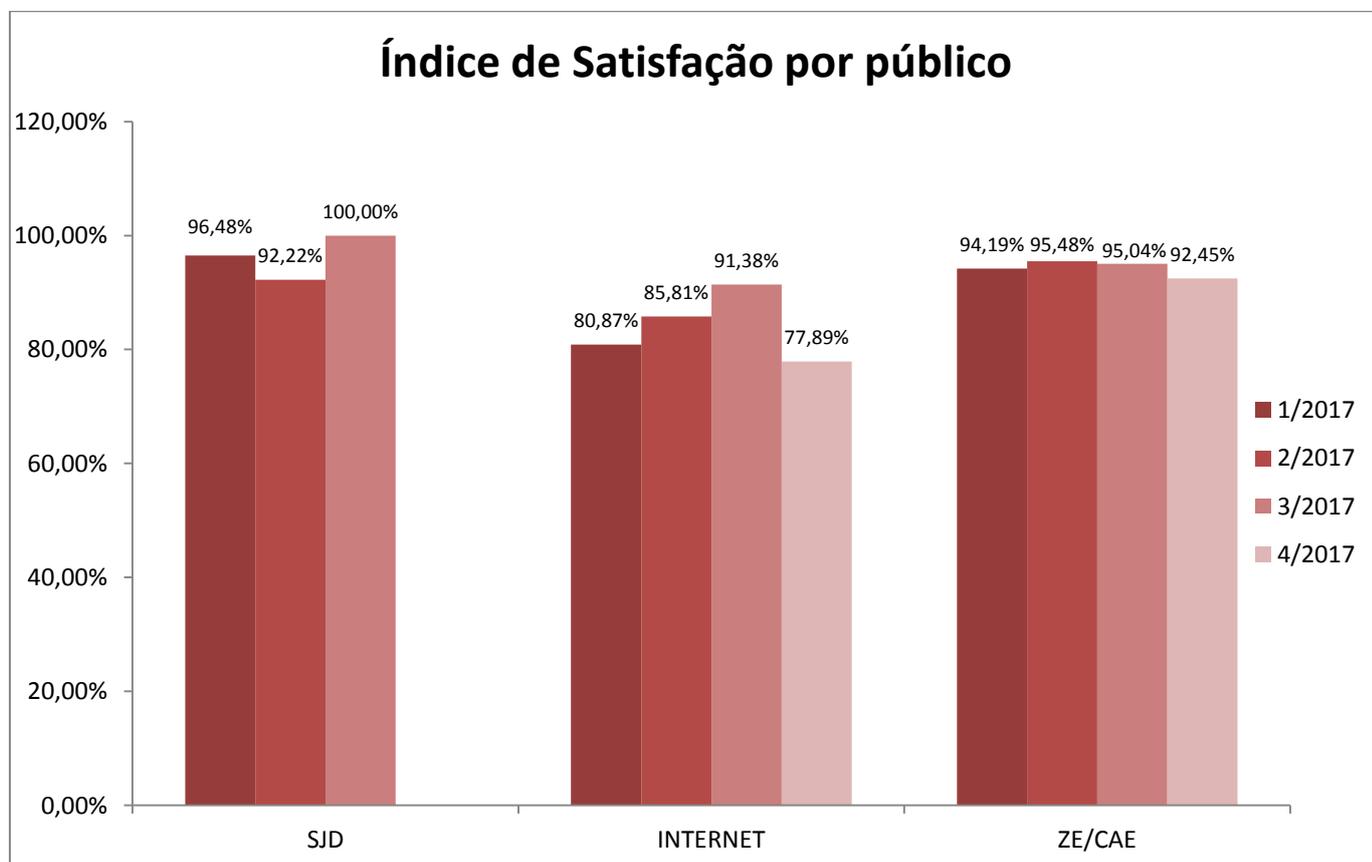
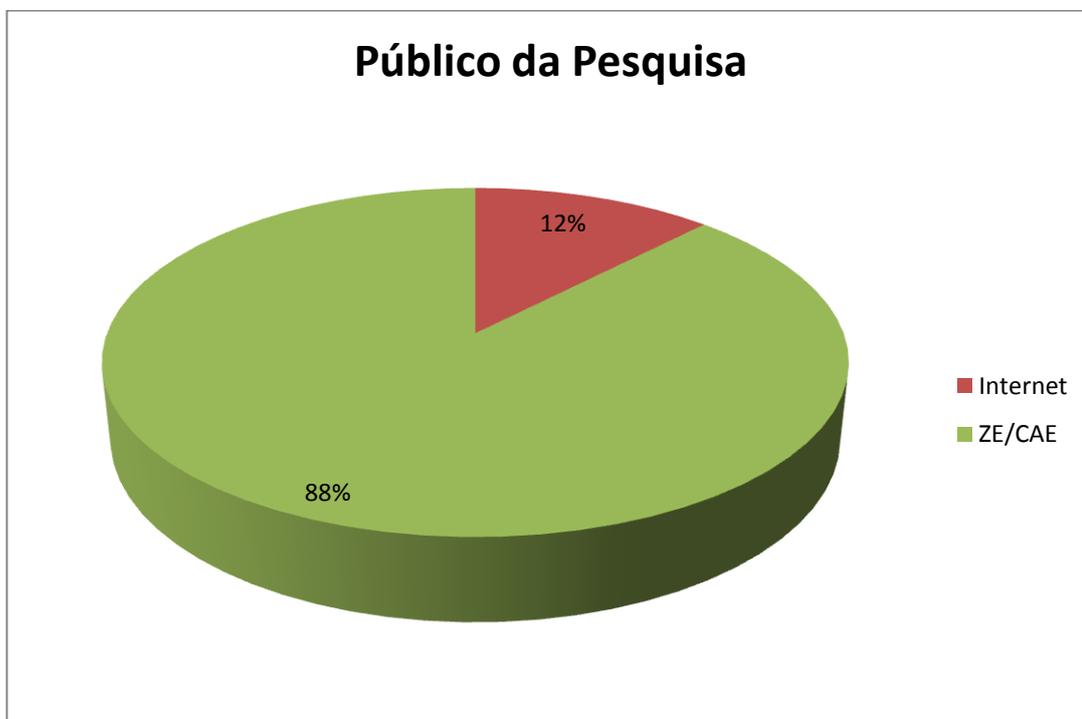




Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento



O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. De sua análise, é possível identificar que as respostas das zonas eleitorais representam 88% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do indicador global.

Capítulo II: Pesquisa 04_2017 ZE

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

Tabela II.1: Qualificação do cliente externo das ZEs

Qualificação	Frequência	Percentual
Eleitor	789	93,26%
Parte	5	0,59%
Partido	3	0,35%
Candidato	2	0,24%
Outros	47	5,56%
Total	846	100,00%

Gráfico II.1: Público atendido

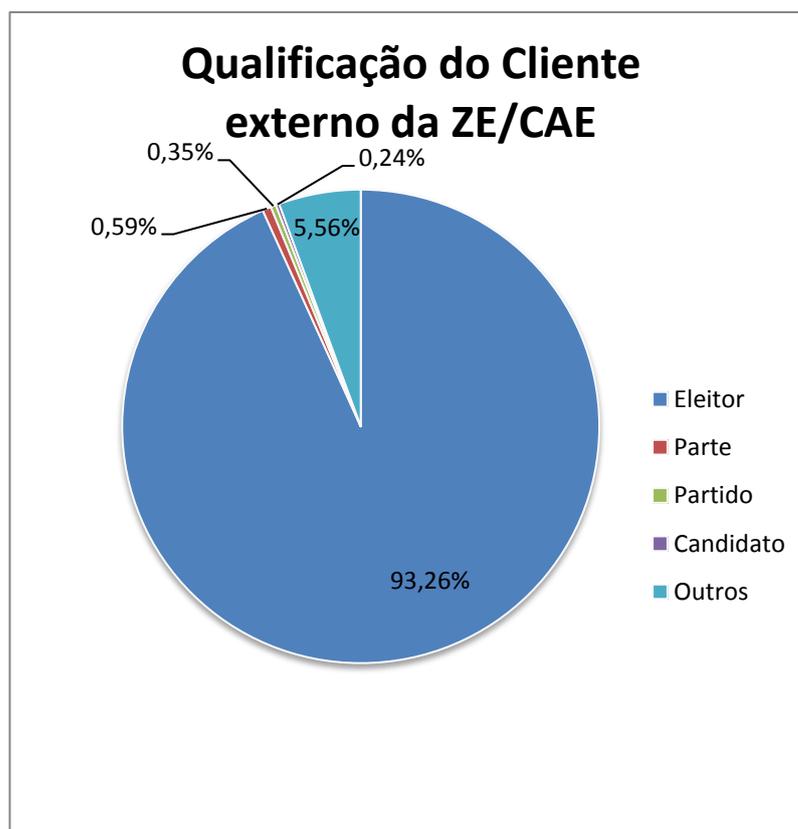


Tabela II.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	734	86,76%
Bom	98	11,58%
Ruim	4	0,47%
Péssimo	10	1,18%
Total	846	100%

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

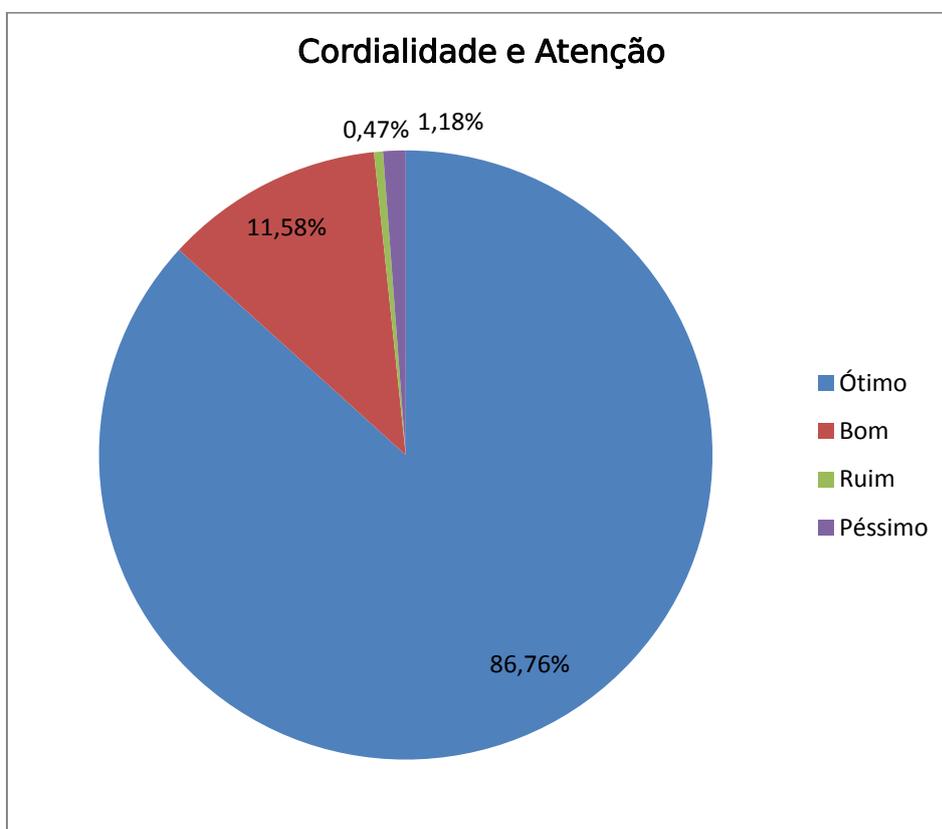


Tabela II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	722	85,34%
Bom	107	12,65%
Ruim	8	0,95%
Péssimo	9	1,06%
Total	846	100%

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

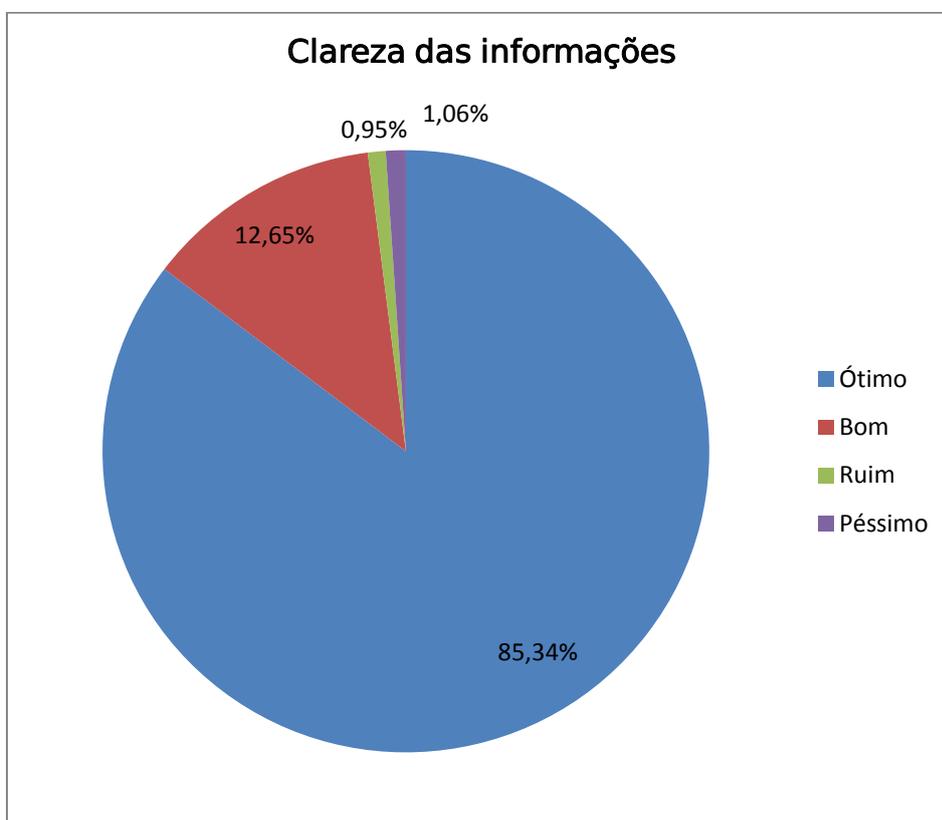


Tabela II.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	715	84,52%
Bom	112	13,24%
Ruim	7	0,83%
Péssimo	12	1,42%
Total	846	100%

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

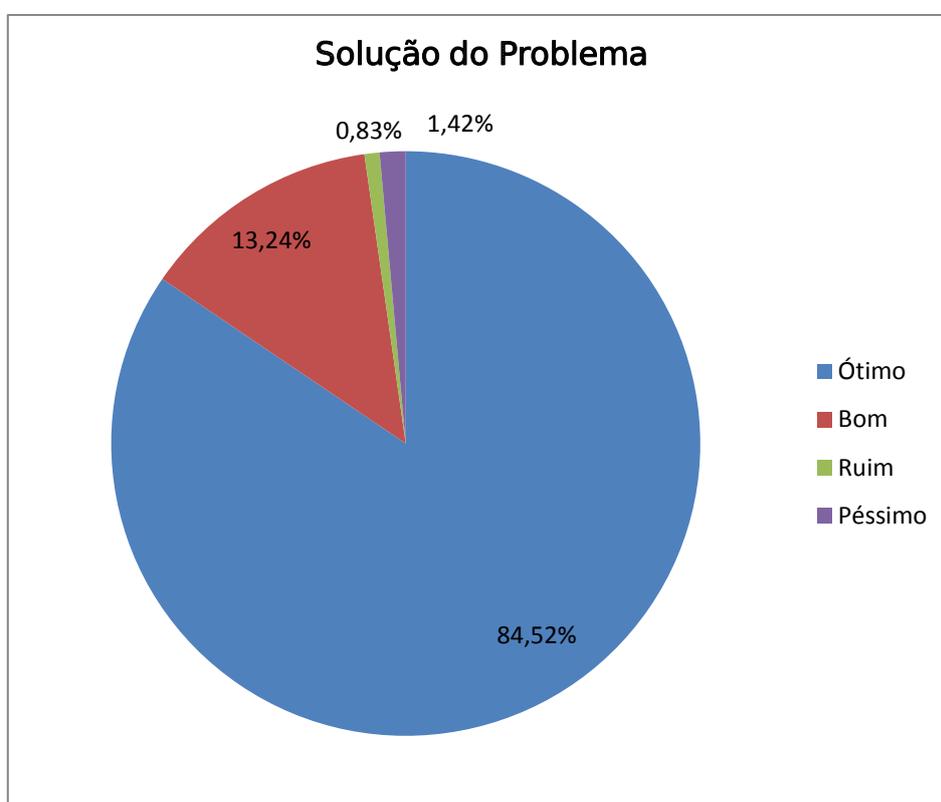


Tabela II.5: Avaliação do cliente quanto a “Localização”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	425	50,24%
Bom	312	36,88%
Ruim	76	8,98%
Péssimo	33	3,90%
Total	846	100%

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

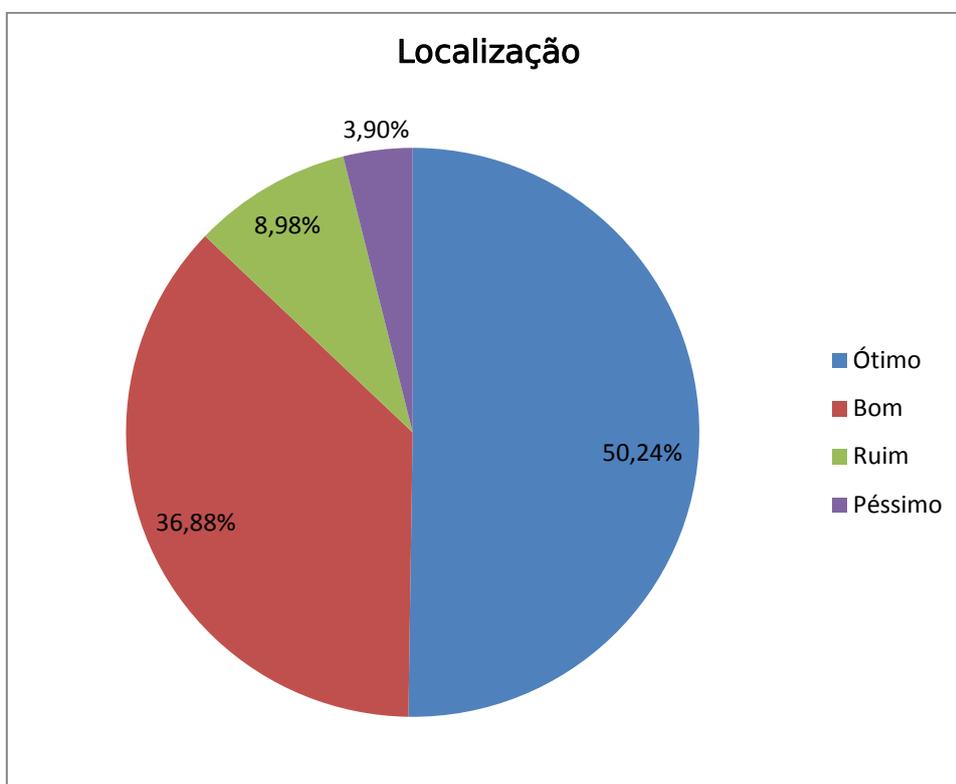


Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	370	43,74%
Bom	313	37,00%
Ruim	109	12,88%
Péssimo	54	6,38%
Total	846	100%

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

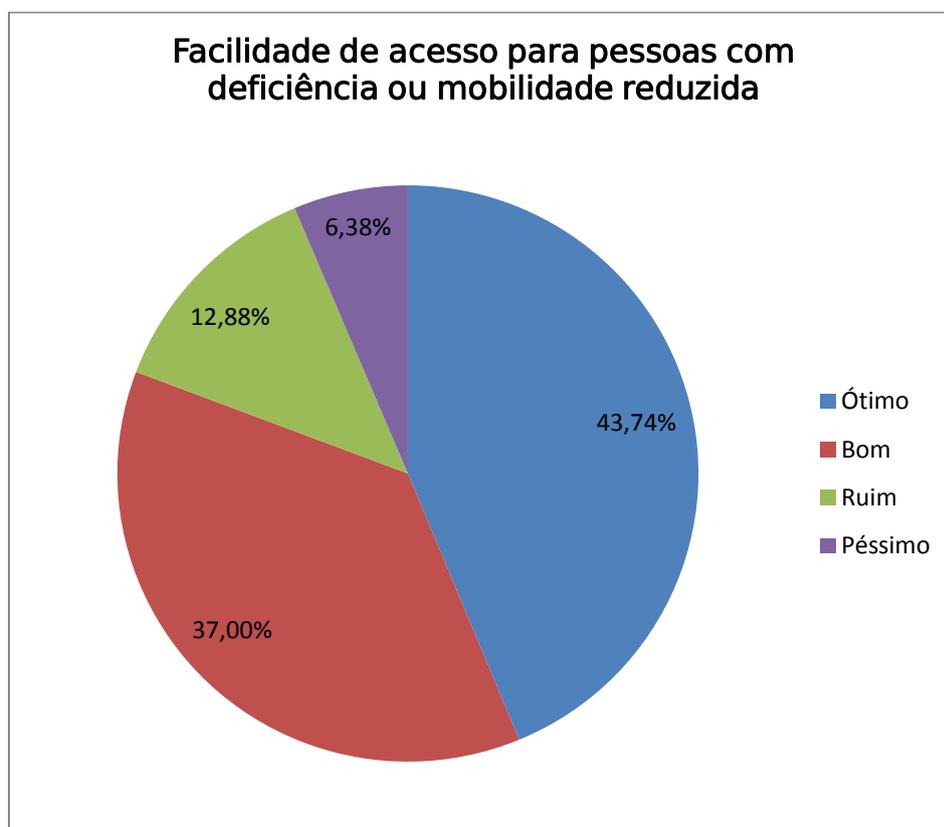


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto a "Instalações, equipamentos e mobiliários"

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	403	47,64%
Bom	347	41,02%
Ruim	70	8,27%
Péssimo	26	3,07%
Total	846	100%

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

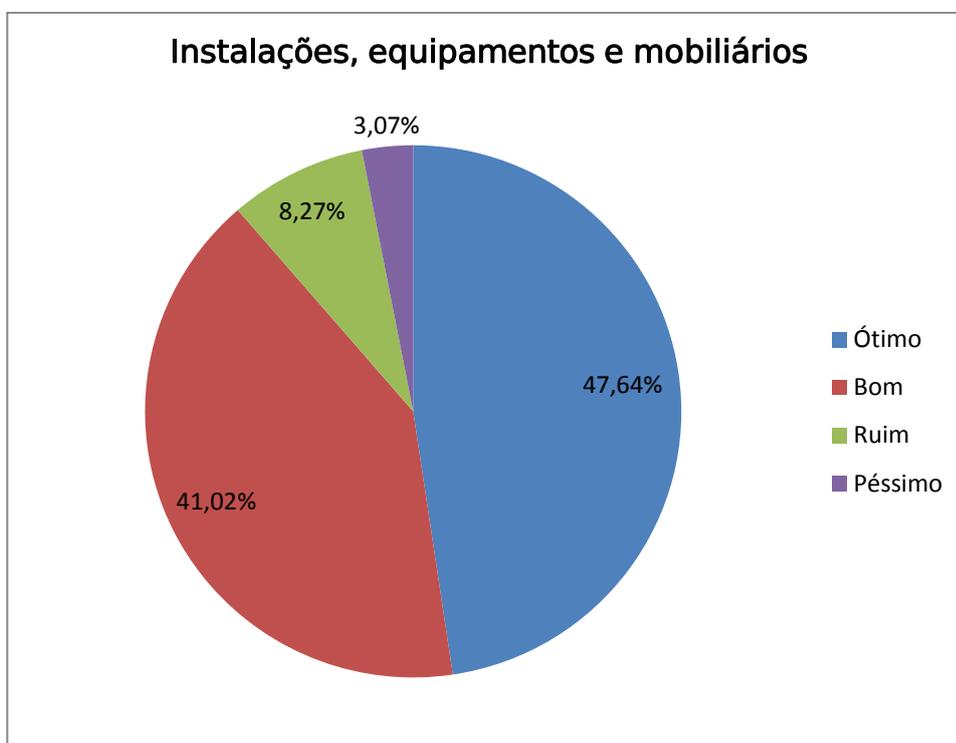


Tabela II.8: Avaliação do cliente quanto a “Tempo de espera”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	593	70,09%
Bom	197	23,29%
Ruim	21	2,48%
Péssimo	35	4,14%
Total	846	100%

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

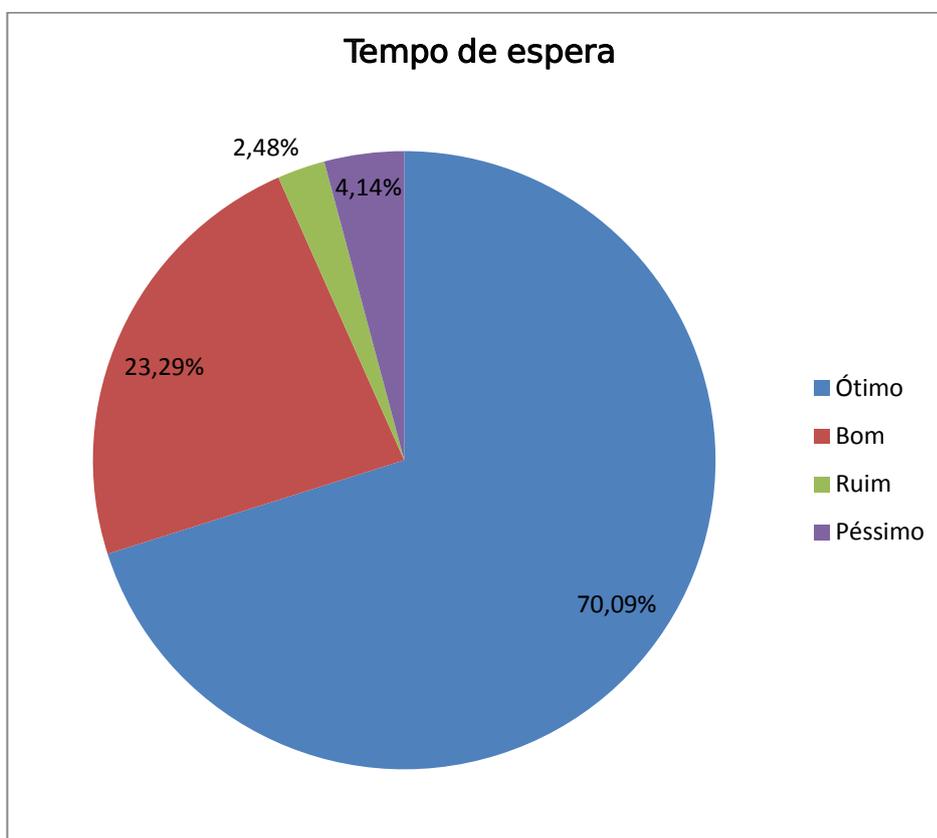


Tabela II.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	602	71,16%
Bom	190	22,46%
Ruim	23	2,72%
Péssimo	31	3,66%
Total	846	100%

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

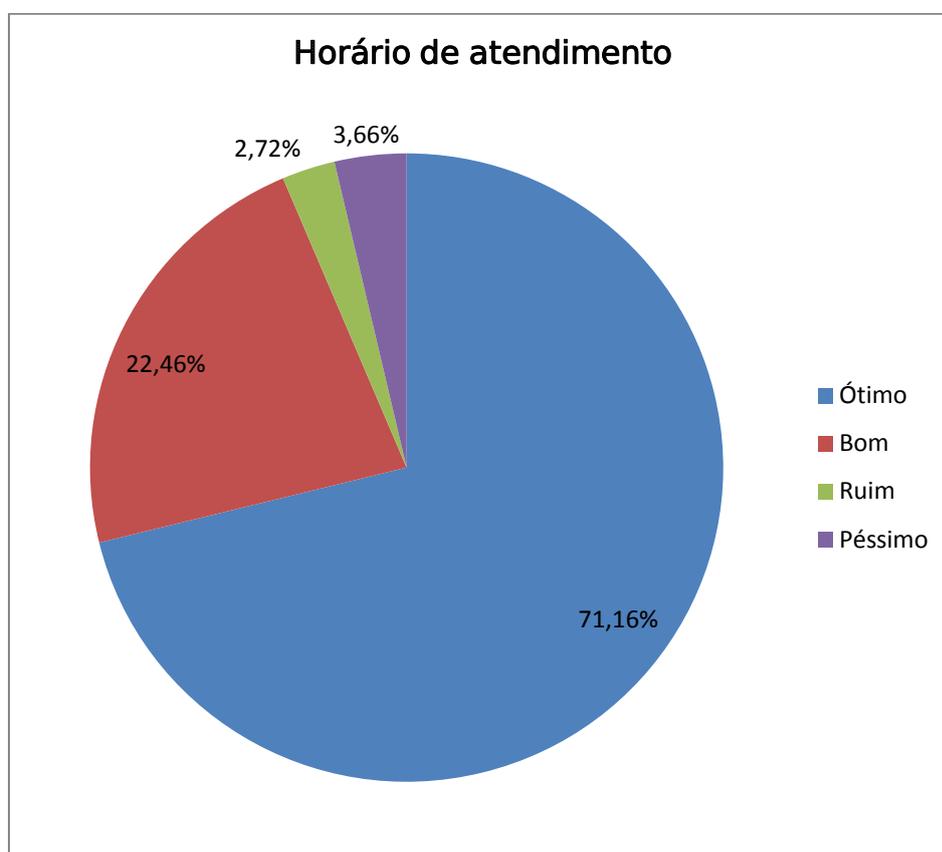
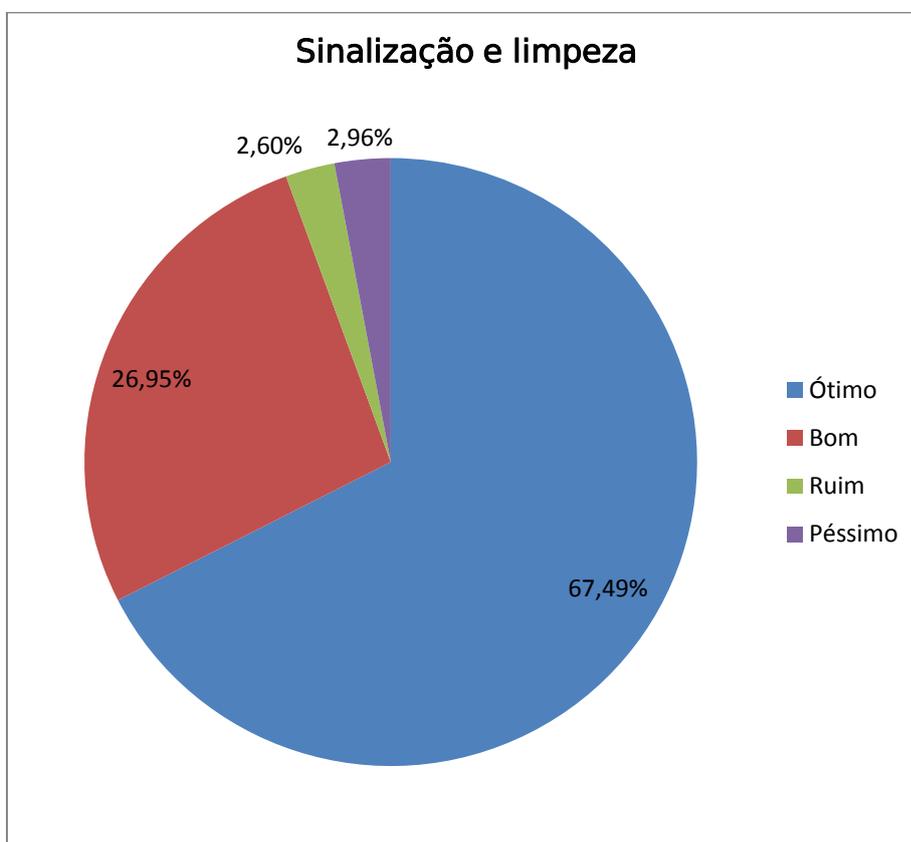


Tabela II.10: Avaliação do cliente quanto a “Sinalização e limpeza”

Avaliação	Frequência	Percentual
Ótimo	571	67,49%
Bom	228	26,95%
Ruim	22	2,60%
Péssimo	25	2,96%
Total	846	100%

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

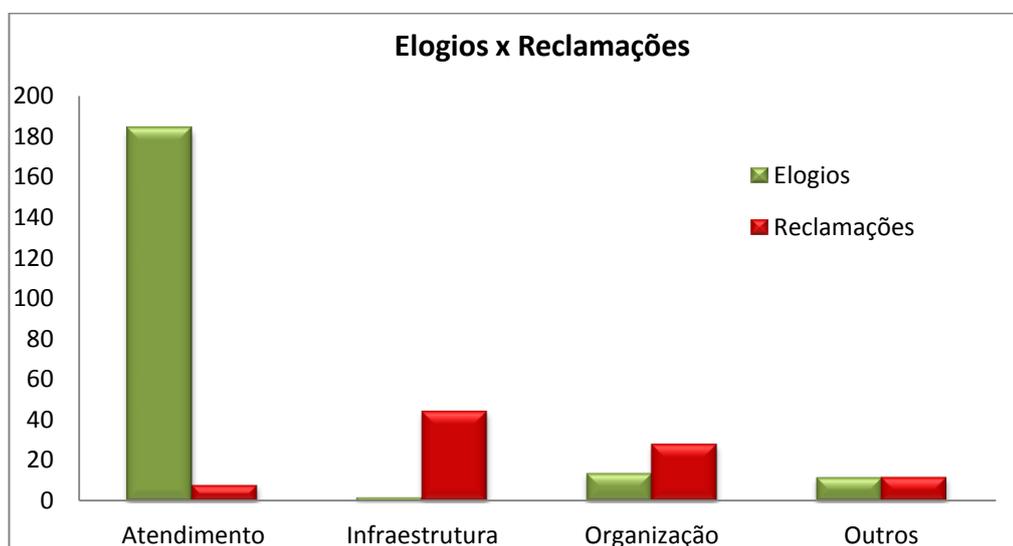


O gráfico e tabela a seguir apresentam as respostas da pergunta aberta, da avaliação dos mesmos fica evidente que os elogios foram bem mais numerosos do que as críticas (69,74%) o que é um ótimo sinal. O atendimento é de longe o item mais elogiado. Representando mais de 60% das respostas à pergunta aberta. O que sem dúvidas merece destaque. No que diz respeito às reclamações, de novo se destaca a infraestrutura, com 14,47% do total de respostas à pergunta aberta.

Tabela IV.6: Respostas à pergunta aberta

Classificação da resposta	fi	fi%
EA - Elogio de atendimento	184	60,53%
EI - Elogio de Infraestrutura	2	0,66%
EO - Elogio de Organização	14	4,61%
OE - Outros Elogios	12	3,95%
RA - Reclamação de atendimento	8	2,63%
RI - Reclamação de infraestrutura	44	14,47%
RO - Reclamação de organização	28	9,21%
OR - Outras reclamações	12	3,95%
Total	304	100%

Gráfico IV.6: Respostas à pergunta aberta



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.

Tabela II.12: Satisfação Geral por Polo

Polo	Índice de Satisfação
ANGRA DOS REIS	93,52%
ARARUAMA	95,19%
BANGU	93,75%
BARRA DA TIJUCA	92,52%
BARRA MANSA	90,48%
BELFORD ROXO	83,33%
CAMPOS DOS GOYTACAZES	94,44%
DEL CASTILHO	80,56%
DUQUE DE CAXIAS	65,46%
HONÓRIO GURGEL	100,00%
ITABORAÍ	97,98%
ITAPERUNA	97,69%
JARDIM BOTÂNICO	92,33%
MACAÉ	98,89%
MADUREIRA	99,31%
NILÓPOLIS	100,00%
NITERÓI	100,00%
NOVA FRIBURGO	100,00%
NOVA IGUAÇU	99,47%
OLARIA	86,84%
PETRÓPOLIS	97,95%
QUEIMADOS	94,69%
SANTA CRUZ	90,71%
SÃO GONÇALO	88,85%
SÃO JOÃO DE MERITI	97,22%
SAÚDE	89,63%
VOLTA REDONDA	94,77%
Média	93,17%

Considerando que a satisfação média geral dos polos atingiu 93,17%, valor calculado a partir do percentual médio de todos os polos, é importante notar que o polo “Duque de Caxias” obteve o índice de satisfação mais baixo entre os demais (65,46%), uma diferença de aproximadamente 27% da média.

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 92,45%, 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 93,26% do público pesquisado.

O atendimento dispensado atingiu o índice médio de satisfação acima dos 98,03%. A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a “Cordialidade e Atenção”, “Solução do Problema” e “Clareza das Informações”, cujos respectivos índices de satisfação superaram os 97%.

A satisfação média com a organização foi de 93,81%. O “Tempo de Espera” alcançou 93,38% da satisfação do usuário. O quesito “Sinalização e limpeza” foi avaliado como bom ou ótimo por 94,44% dos respondentes e o “Horário de Atendimento” foi julgado adequado por 93,62% dos solicitantes de serviços.

A satisfação média com as instalações físicas foi de 85,50%. A “Localização” e as “Instalações, equipamentos e mobiliários” atingiram índices superiores a 87%. Entretanto, a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” obteve 80,73% de índice de satisfação. Nesse caso, é observável que este aspecto recebeu a pior avaliação em relação aos demais, influenciando negativamente a satisfação média deste quesito.

Capítulo III: Pesquisa 04_2017

INTERNET

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET

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

Qualificação	Frequência	Percentual
Ótima	339	31,89%
Boa	489	46,00%
Ruim	131	12,32%
Péssima	104	9,78%
Total	1063	100,00%

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



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

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	744	69,99%
Não	319	30,01%
Total	1063	100,00%

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



Tabela IV.3: “Facilidade de acesso ao serviço”

Qualificação	Frequência	Percentual
Sim	669	89,92%
Não	75	10,08%
Total	744	100,00%

Gráfico IV.3: “Facilidade de acesso ao serviço”

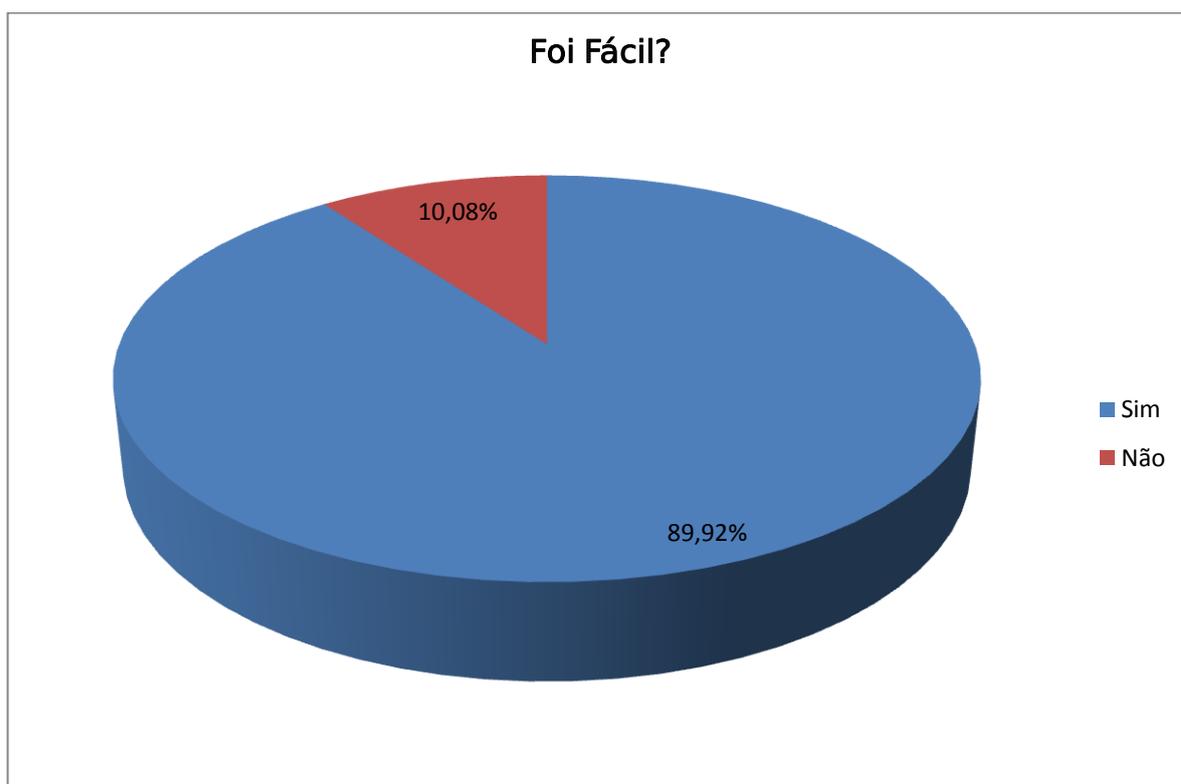
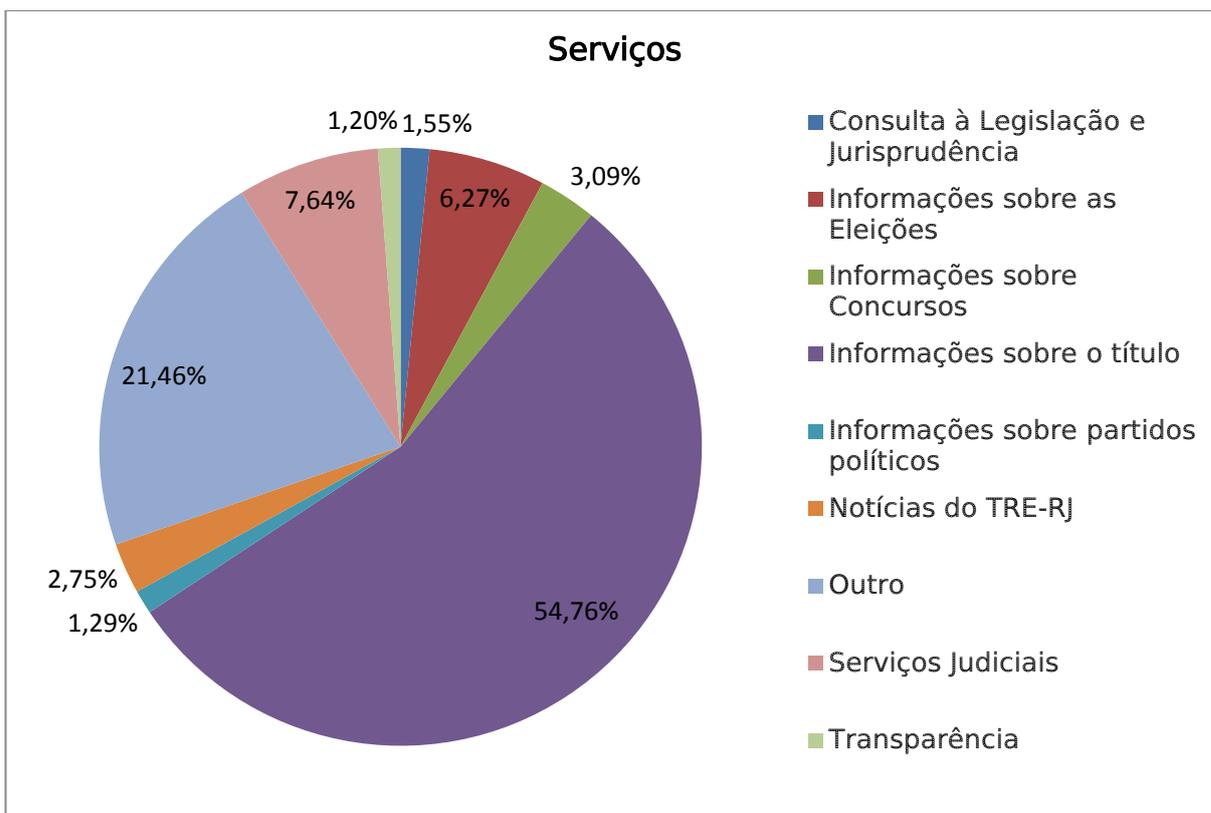


Tabela IV.4: “Qual serviço veio buscar?”

Qual serviço veio buscar?	Frequência	% 4º trim
Consulta à Legislação e Jurisprudência	18	1,55%
Informações sobre as Eleições	73	6,27%
Informações sobre Concursos	36	3,09%
Informações sobre o título	638	54,76%
Informações sobre partidos políticos	15	1,29%
Notícias do TRE-RJ	32	2,75%
Outro	250	21,46%
Serviços Judiciais	89	7,64%
Transparência	14	1,20%
Total	1165	100,00%

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

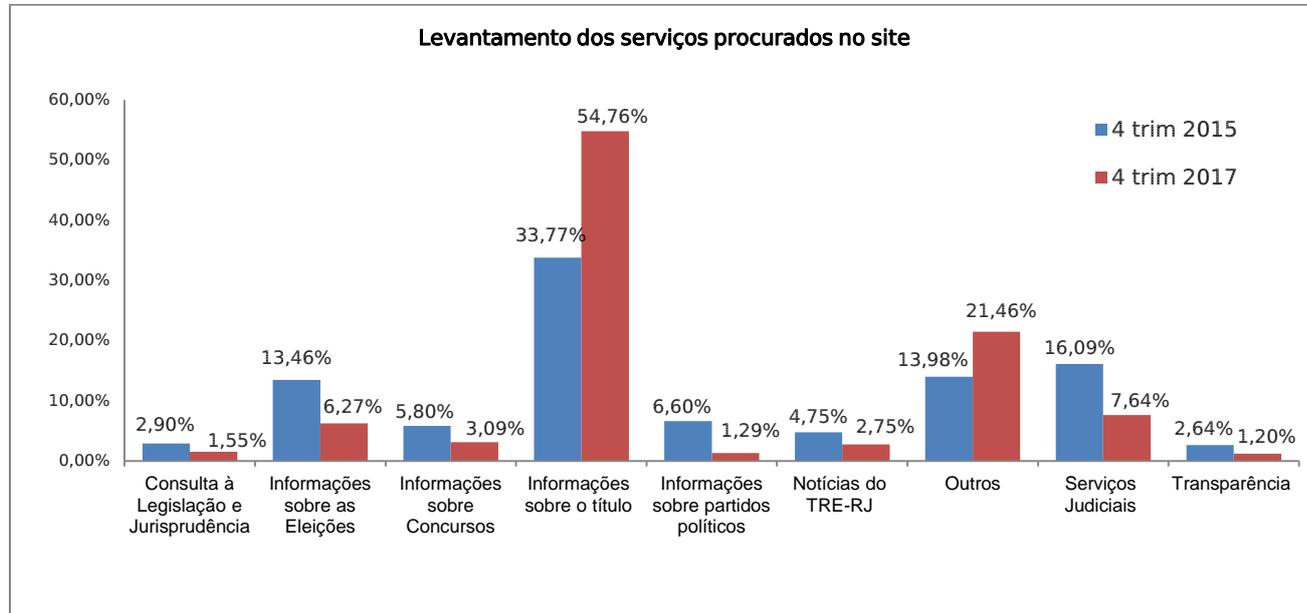
Gráfico IV.4: “Qual serviço veio buscar?”



**Tabela IV.5: Levantamento dos serviços procurados no site
(Comparativo 2015/2017 – anos não eleitorais)**

Qual serviço veio buscar?	4 trim 2015	% 4 trim 2015	4 trim 2017	% 4 trim 2017	Diferença 2015/2017	Diferença 2015/2017 (%)
Consulta à Legislação e Jurisprudência	11	2,90%	18	1,55%	7	38,89%
Informações sobre as Eleições	51	13,46%	73	6,27%	22	30,14%
Informações sobre Concursos	22	5,80%	36	3,09%	14	38,89%
Informações sobre o título	128	33,77%	638	54,76%	510	79,94%
Informações sobre partidos políticos	25	6,60%	15	1,29%	-10	-66,67%
Notícias do TRE-RJ	18	4,75%	32	2,75%	14	43,75%
Outros	53	13,98%	250	21,46%	197	78,80%
Serviços Judiciais	61	16,09%	89	7,64%	28	31,46%
Transparência	10	2,64%	14	1,20%	4	28,57%
Total	379	100,00%	1165	100,00%	786	67,47%

**Gráfico IV.5: Levantamento dos serviços procurados no site
(Comparativo 2015/2017 – anos não eleitorais)**



A tabela e gráfico acima demonstram a distribuição dos serviços procurados no quarto trimestre do ano de 2017 em comparação com o mesmo período de 2015, observando que ambos foram anos não eleitorais.

Nota-se que informações sobre informações sobre títulos foi o serviço mais demandado neste trimestre, seguido por outros serviços. Os demais serviços tiveram queda na procura em relação ao mesmo período de 2015.

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET

A pesquisa da Internet ficou disponível de 01 de dezembro de 2017 a 29 de dezembro de 2017. No referido período, a página do Tribunal recebeu 165.278 visitas. A pesquisa foi oferecida a 16.527 usuários (10% das visitas), dos quais 3.299 aceitaram o convite e 1.063 responderam efetivamente.

A pesquisa com o público da Internet foi avaliada como satisfatória (respostas “ótimo” ou “bom”) por 77,89% dos respondentes. 69,99% dos internautas alegaram ter encontrado o que buscava no site, e a partir dessas respostas positivas, 89,92% informaram que a consulta foi fácil. Os usuários em busca de informações sobre o título e informações sobre concurso público representaram conjuntamente mais de 57% das visitas.