# Relatório da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro 04 Trim 2019

Rio de Janeiro, fevereiro de 2020
Coordenadoria de Planejamento Estratégico - CPLAN
cplan@tre-rj.jus.br

# SUMÁRIO

SUMÁRIO ..... 3

CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ ..... 4

1 OBJETIVO DA PESQUISA ..... 4

2 APRESENTAÇÃO ..... 4

3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS ..... 4

3.1 DESENHO AMOSTRAL ..... 5

4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS ..... 6

4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA ..... 6

4.2 ENTRADA DE DADOS ..... 6

4.3 TRATAMENTO DOS DADOS ..... 6

4.4 TABULAÇÃO ..... 6

5 PERÍODO DE APLICAÇÃO ..... 7

6 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO ..... 7

7 APRESENTAÇÂO E ANÁLISE DOS RESULTADOS GERAIS ..... 7

CAPÍTULO II: PESQUISA 03_2019 ZE ..... 9

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS ..... 9

2 RESULTADOS POR POLO ..... 20

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS E POLOS ..... 21

CAPÍTULO III: PESQUISA 03_2019 SJD ..... 23

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA ..... 23

2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA ..... 33

CAPÍTULO IV: PESQUISA 03_2019 INTERNET ..... 34

1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET ..... 34

2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET ..... 39

ANEXO I: TABELAS E QUESTIONÁRIOS ..... 40

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 ..... 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 a quantidade mínima de formulários por zonas eleitorais e os questionários utilizados nas zonas eleitorais e internet.
- Anexo II – apresenta as sugestões, críticas e elogios registrados nos formulários, integrantes da amostra selecionada, preenchidos nas zonas eleitorais e no atendimento processual da Secretaria Judiciária (SJD);

## 3 METODOLOGIA, AMOSTRAGEM E COLETA DE DADOS

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários físicos nos balcões de atendimento dos 165 cartórios eleitorais e nos balcões de atendimento da Secretaria Judiciária, 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  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 I.2 do anexo I. O referido formulário está disponível no site do TRE-RJ de forma ininterrupta para quaisquer usuários externos que queiram responde-lo. 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*.

Para estimar o índice de satisfação dos clientes externos dos cartórios eleitorais utilizou-se uma amostragem estratificada com alocação proporcional. Este tipo de amostragem consiste na divisão de uma população em estratos e em cada um deles são selecionadas amostras conforme sua respectiva representatividade em relação ao universo. Deste modo, cada uma das 165 zonas eleitorais representa um estrato e definiu-se a quantidade total de questionários a serem aplicados com base na média trimestral de atendimentos, margem de erro de 0,5% e índice de satisfação médio de ano anterior, distinguindo-se anos eleitorais de não eleitorais. O atendimento é obtido somando-se todas as operações de RAE: alistamentos, transferências, revisões e segundas-vias, e ainda multas e certidões realizadas no ano imediatamente anterior, dividindo-se esse total por 4, a fim de obter a média trimestral.

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.

Já para o público da internet a pesquisa, o formulário figura I.2 do anexo I, fica disponível para todos os usuários que visitaram o site.

# 4 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS

## 4.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA

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.1 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. 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 e 31 de dezembro de 2019 (4º trimestre 2019).

# 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= (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 índice satisfatório geral da 3ª pesquisa realizada em 2019, relativa ao 4º trimestre, foi de 93,76%. Das 20.217 respostas dadas a pesquisa, 18.956 apresentou resultado “ótimo” ou “bom”. Com o resultado a média do ano de 2019 ficou em 94,71%, o melhor resultado médio de toda série histórica.

Série histórica do índice geral médio com a satisfação do cliente externo entre 2013 e 2019.

| Ano | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Índice geral médio de satisfação do cliente externo | 90,35% | 90,43% | 91,42% | 90,36% | 93,54% | 94,16% | 94,71% |

No gráfico a seguir são apresentados os índices por público pesquisado. Os atendidos mais satisfeitos foram os das zonas eleitorais (94,97%), seguido pelo público da SJD (94,44%), e, por último, os usuários da internet (8,51%).

Gráfico I.1: Índice de satisfação por público pesquisado

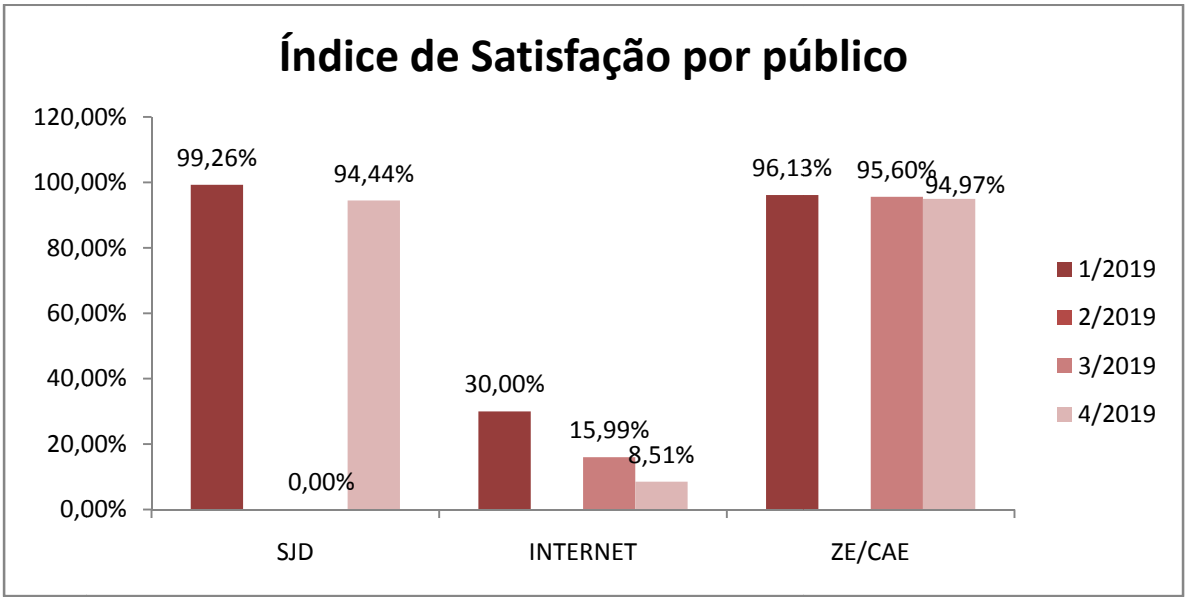
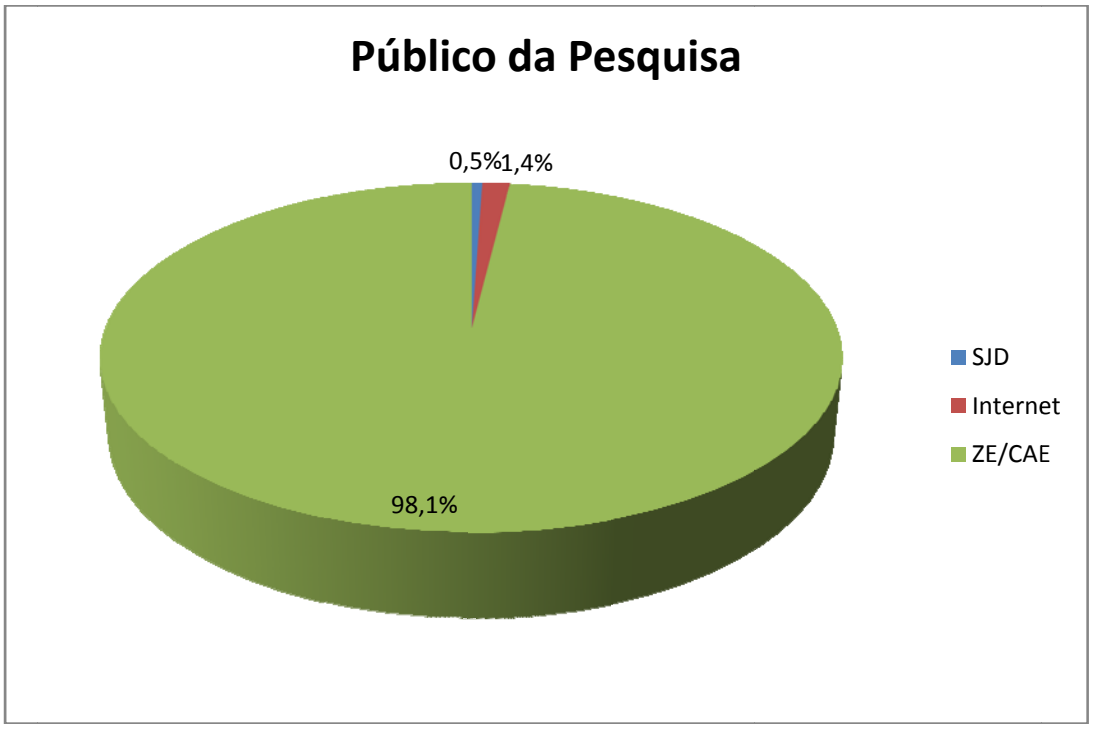



Gráfico I.2: Público pesquisado por área de atendimento




O gráfico acima apresenta o público que compõe a pesquisa. De sua análise, é possível identificar que as respostas das zonas eleitorais representam 99% do total da pesquisa, o que justifica sua maior influência na composição do índice geral.

Nos próximos capítulos serão apresentados e detalhados os resultados para cada um dos públicos pesquisados.

# Capítulo II: Pesquisa 04T_2019 ZE

## 1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS

### Tabela II.1: Qualificação do cliente externo das Zes

| Qualificação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Eleitor | 2181 | 99,00% |
| Parte | 12 | 0,54% |
| Partido | 9 | 0,41% |
| Candidato | 1 | 0,05% |
| Outros | 0 | 0,00% |
| **Total** | **2203** | **100,00%** |

### Gráfico II.1: Público atendido

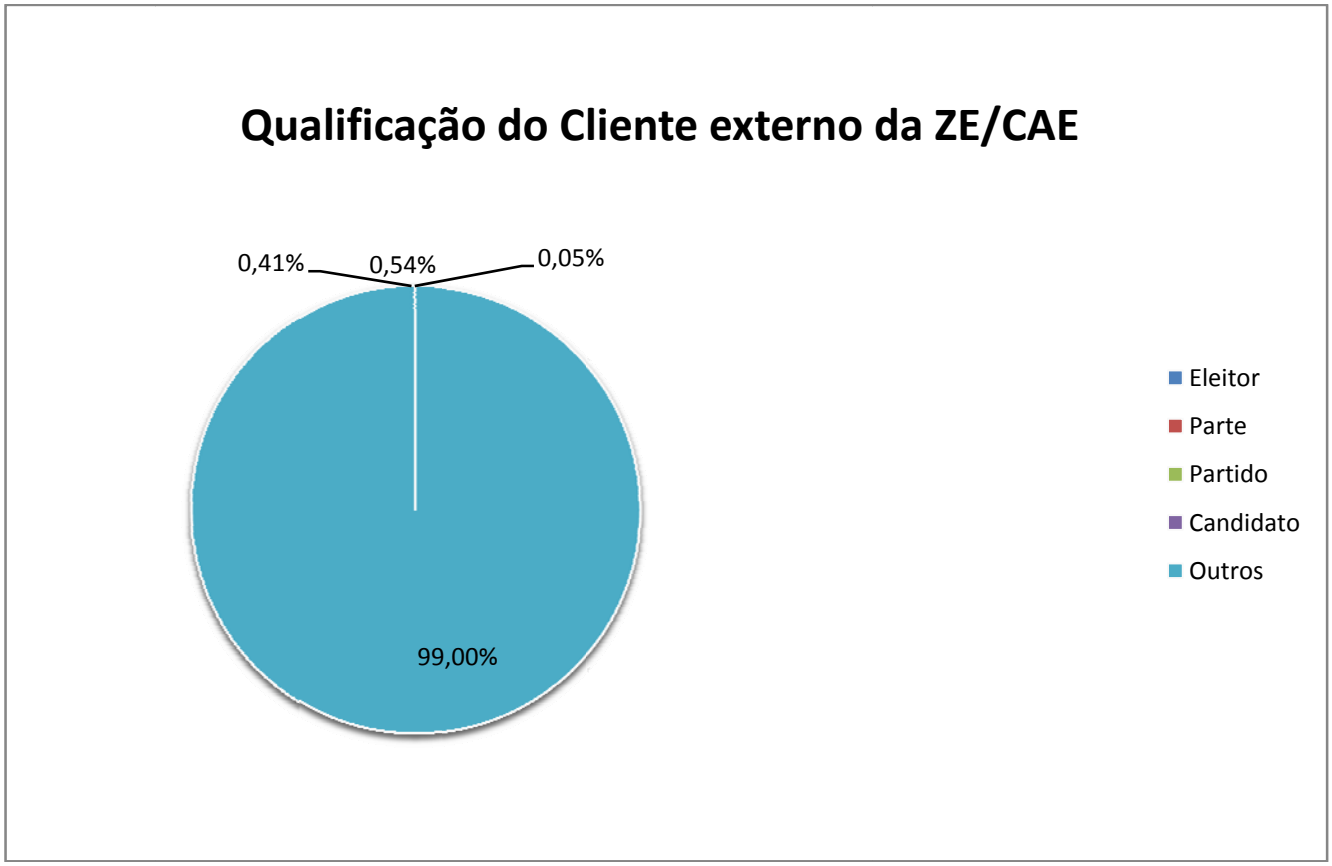


Tabela II.2: Avaliação do cliente quanto a "Cordialidade e atenção"

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 1816 | 82,43% |
| Bom | 359 | 16,30% |
| Ruim | 20 | 0,91% |
| Péssimo | 8 | 0,36% |
| **Total** | **2203** | **100%** |

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

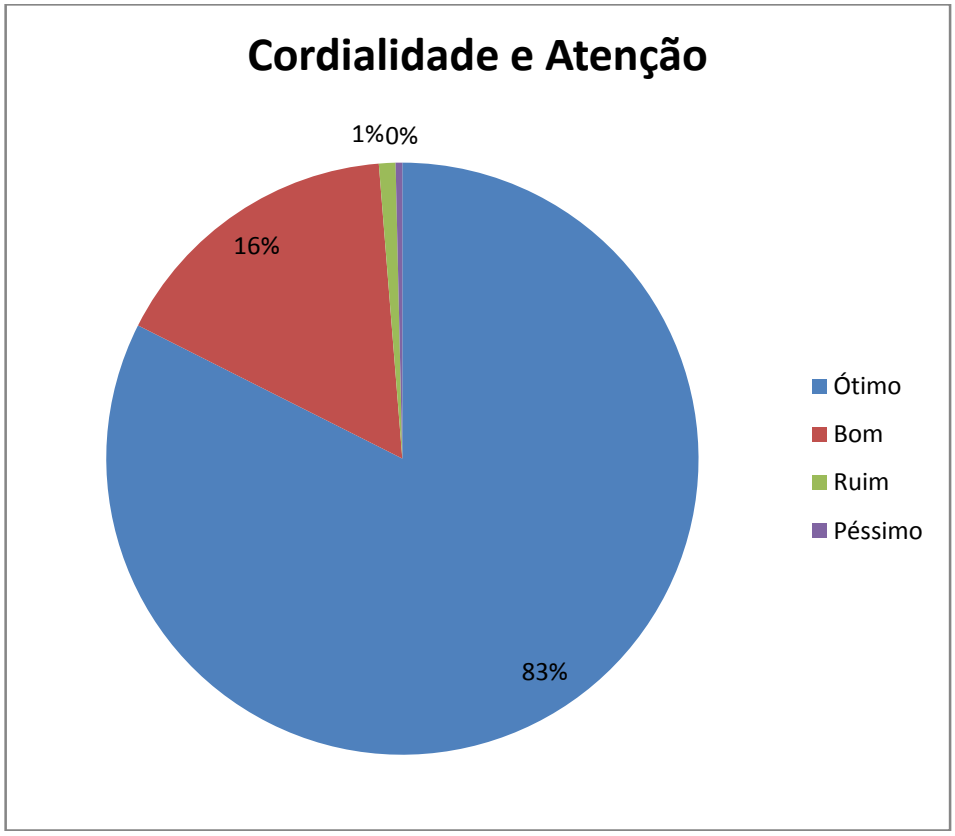
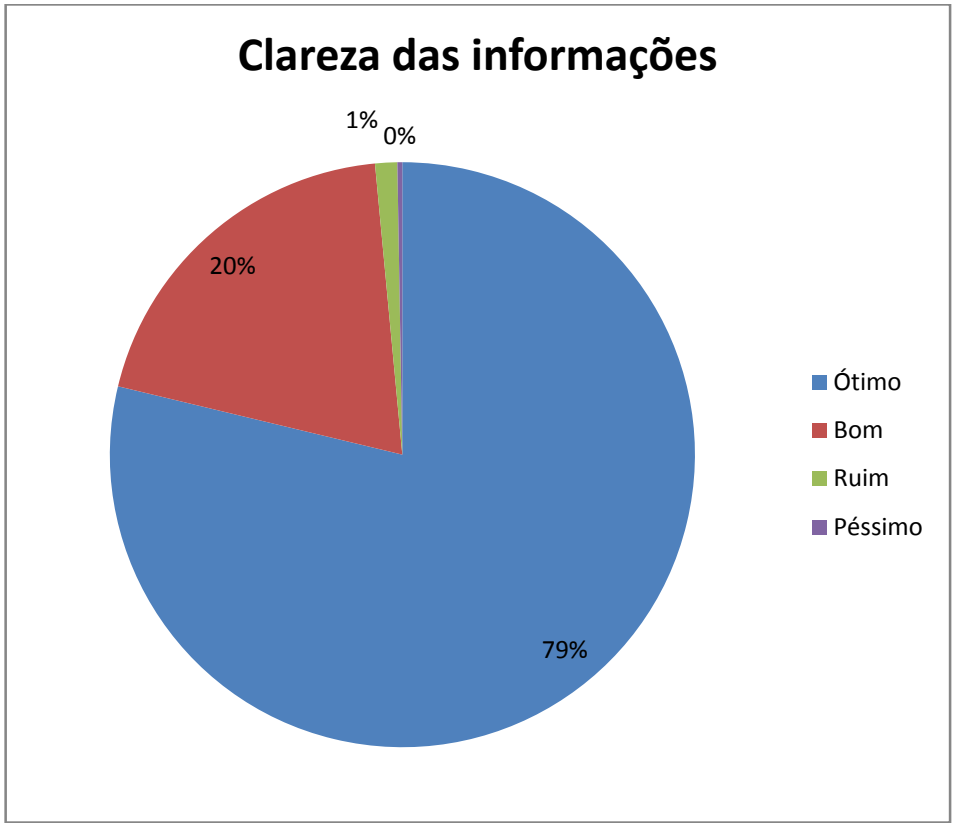


Tabela II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 1735 | 78,76% |
| Bom | 435 | 19,75% |
| Ruim | 27 | 1,23% |
| Péssimo | 6 | 0,27% |
| **Total** | **2203** | **100%** |

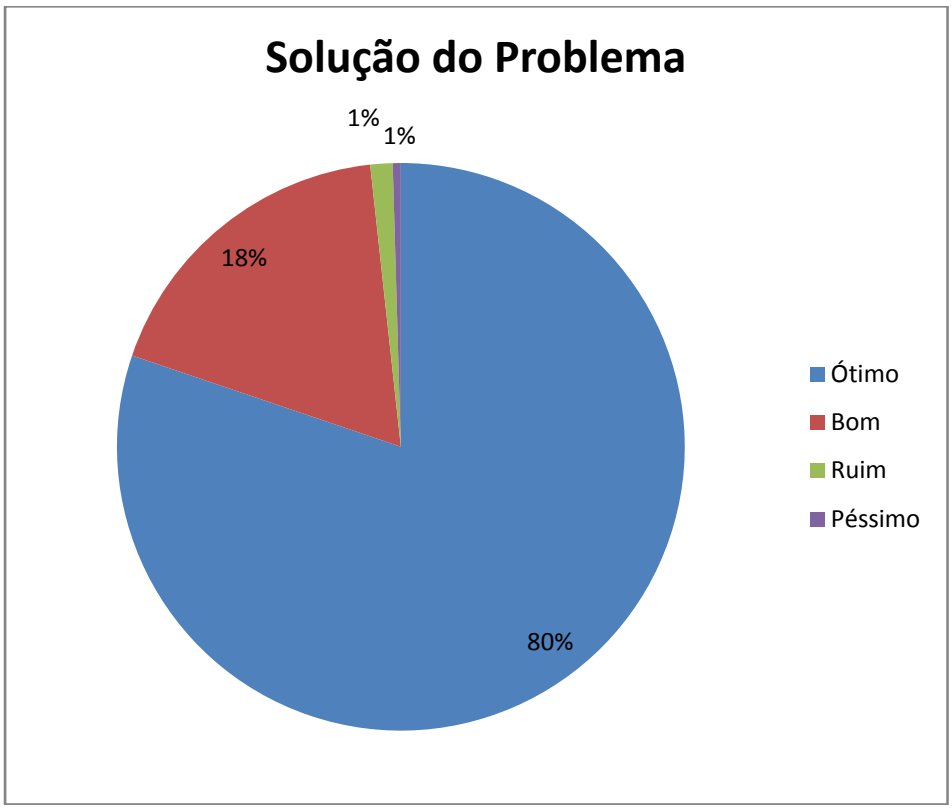
Gráfico II.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”



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

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 1767 | 80,21% |
| Bom | 398 | 18,07% |
| Ruim | 28 | 1,27% |
| Péssimo | 10 | 0,45% |
| **Total** | **2203** | **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 | 1249 | 56,70% |
| Bom | 829 | 37,63% |
| Ruim | 103 | 4,68% |
| Péssimo | 22 | 1,00% |
| **Total** | **2203** | **100%** |

## Gráfico II.5: Avaliação do cliente quanto a "Localização"

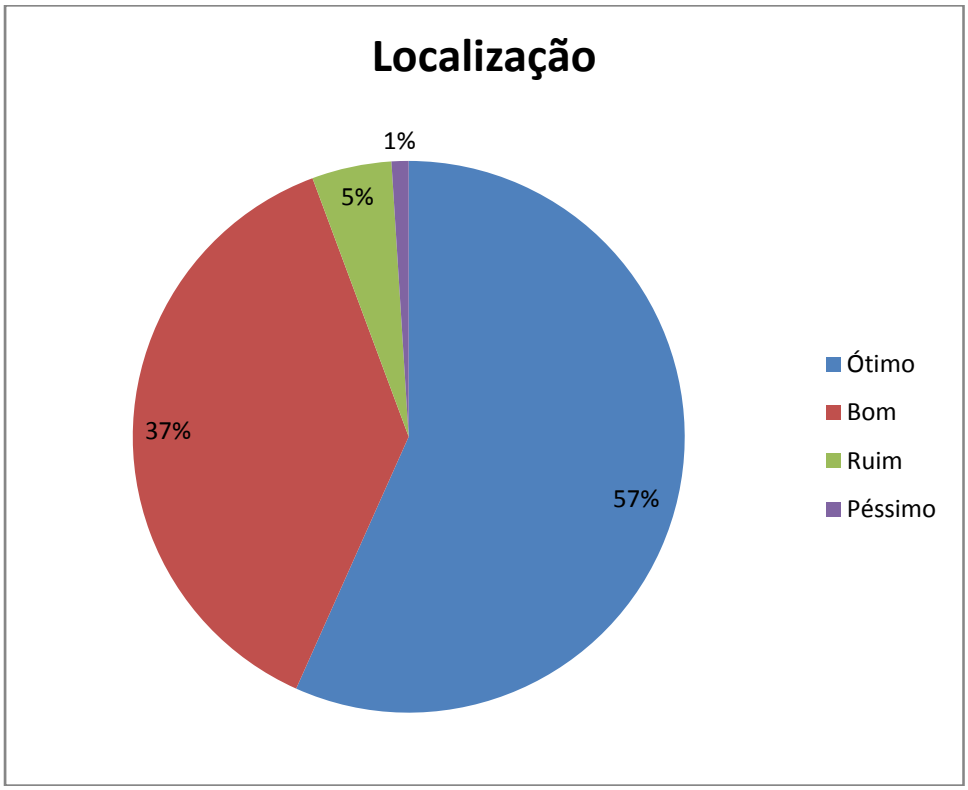


Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto a "Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida"

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 1084 | 49,21% |
| Bom | 794 | 36,04% |
| Ruim | 238 | 10,80% |
| Péssimo | 87 | 3,95% |
| **Total** | **2203** | **100%** |

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

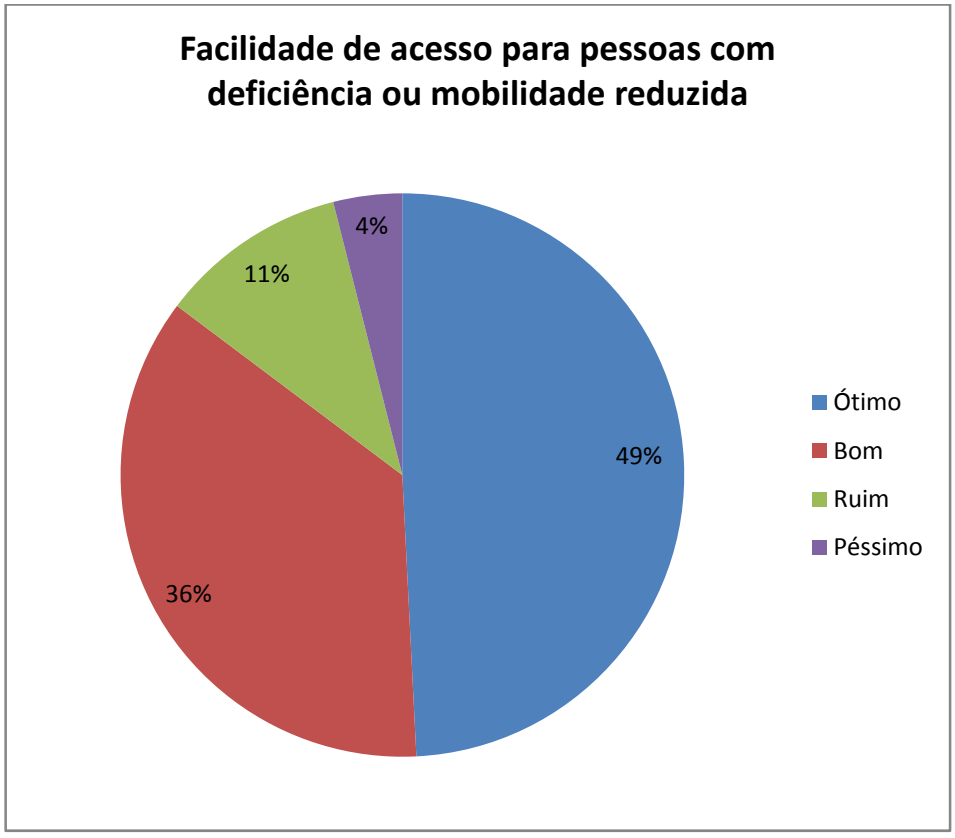
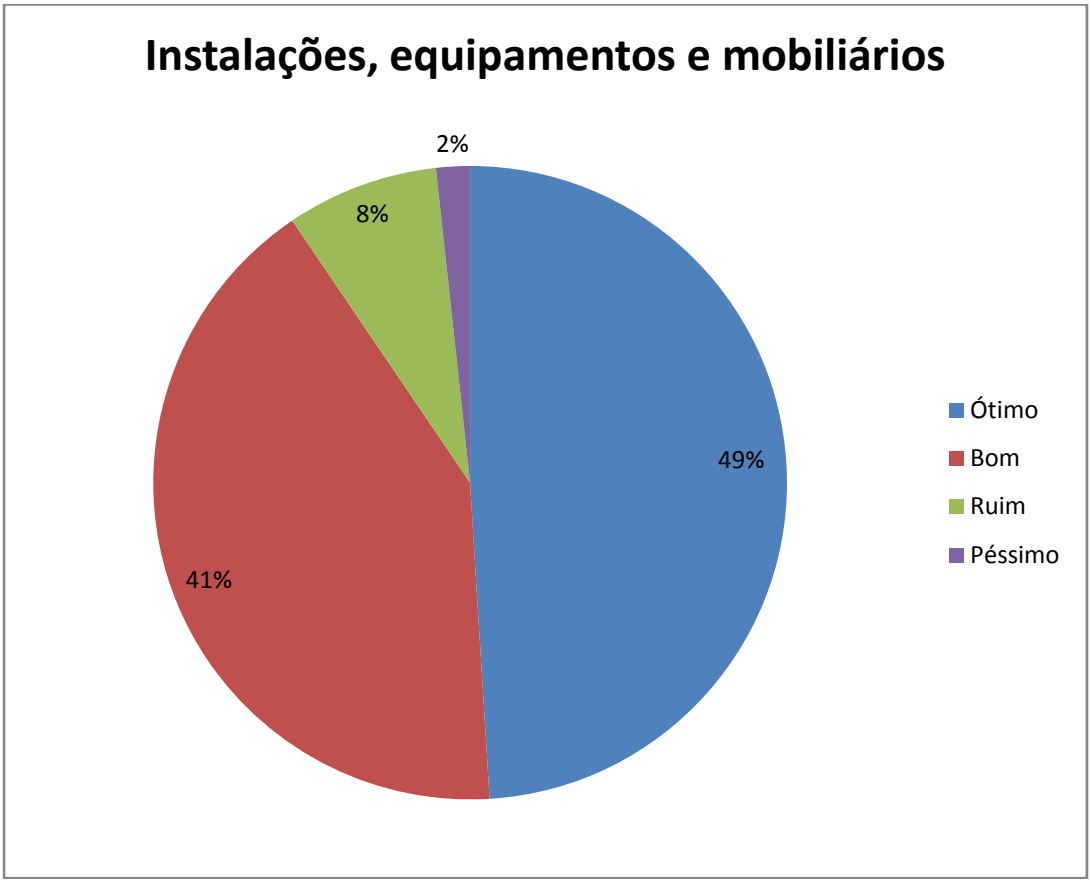


Tabela II.7: Avaliação do cliente quanto a ”Instalações, equipamentos e mobiliários”

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 1080 | 49,02% |
| Bom | 914 | 41,49% |
| Ruim | 171 | 7,76% |
| Péssimo | 38 | 1,72% |
| **Total** | **2203** | **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 | 1481 | 67,23% |
| Bom | 643 | 29,19% |
| Ruim | 54 | 2,45% |
| Péssimo | 25 | 1,13% |
| **Total** | **2203** | **100%** |

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

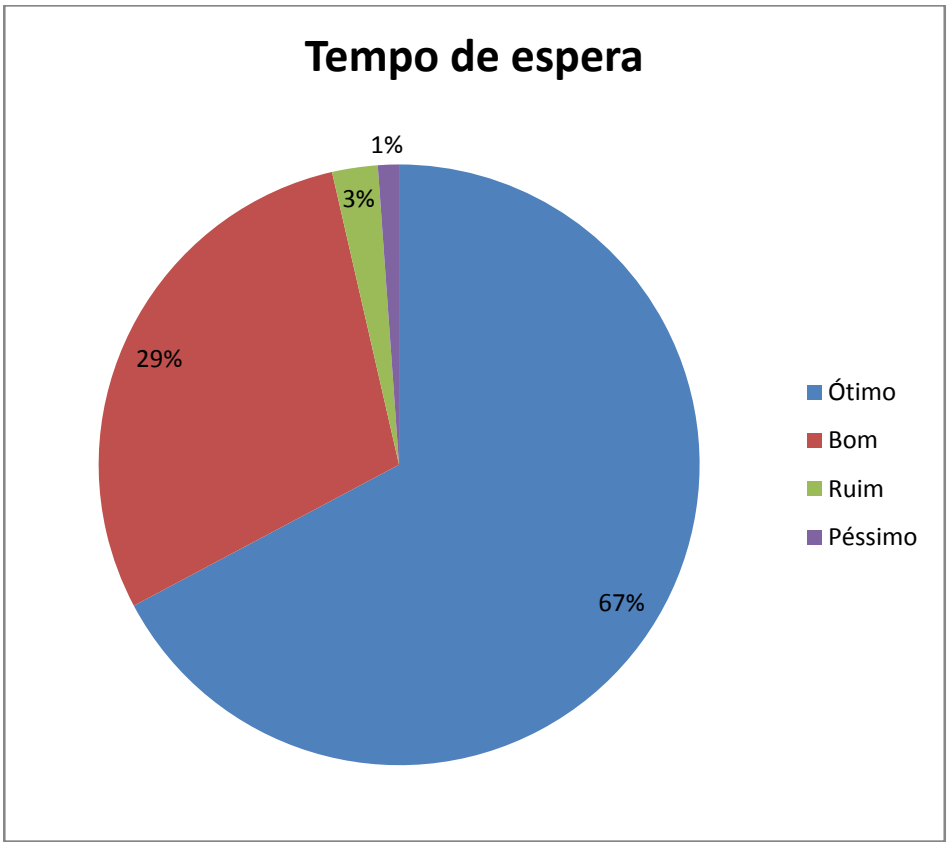
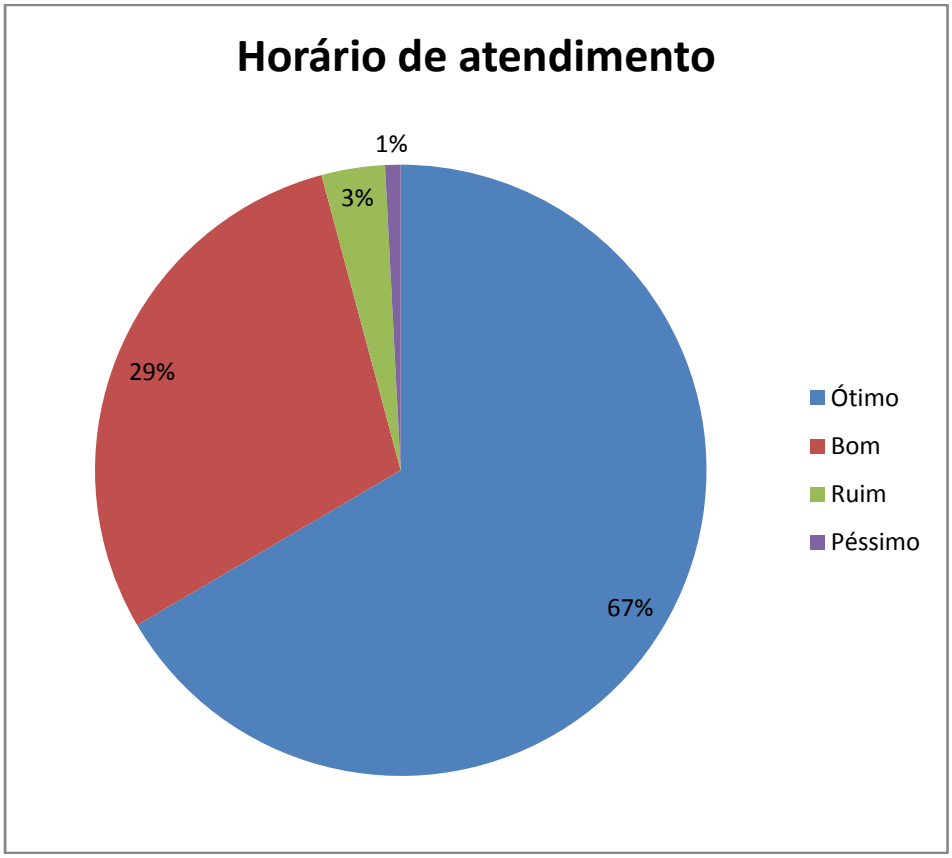


Tabela II.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 1466 | 66,55% |
| Bom | 645 | 29,28% |
| Ruim | 74 | 3,36% |
| Péssimo | 18 | 0,82% |
| **Total** | **2203** | **100%** |

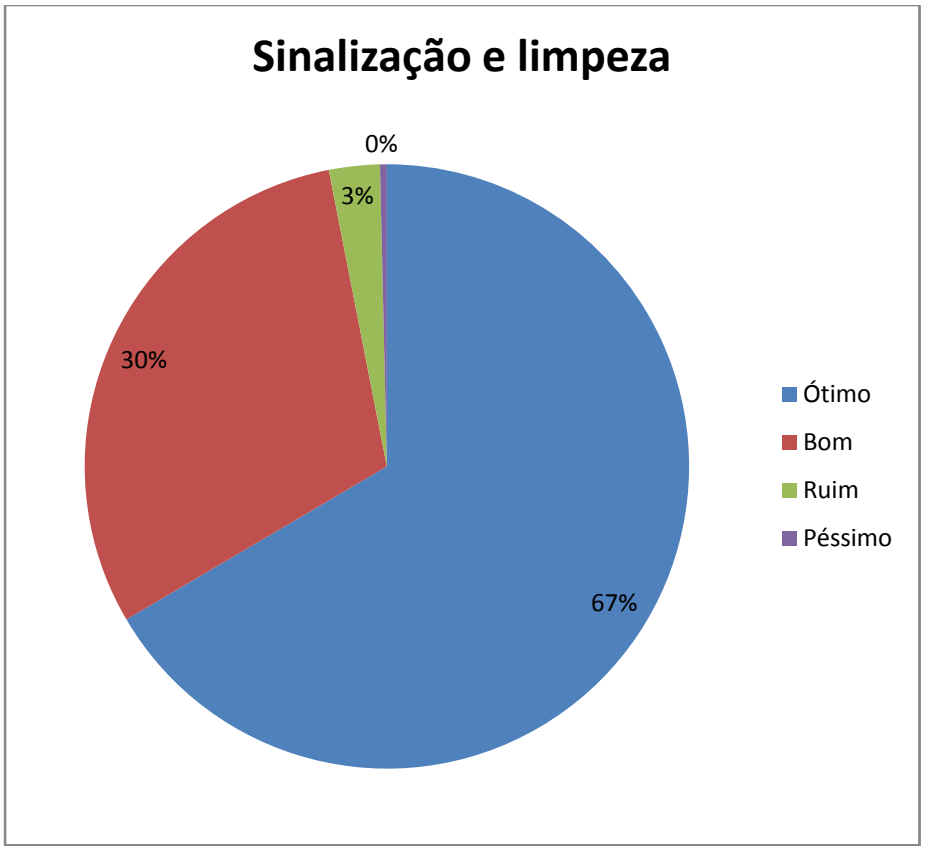
Gráfico II.9: Avaliação do cliente quanto a “Horário de atendimento”



## Tabela II.10: Avaliação do cliente quanto a "Sinalização e limpeza"

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 1466 | 66,55% |
| Bom | 669 | 30,37% |
| Ruim | 60 | 2,72% |
| Péssimo | 8 | 0,36% |
| **Total** | **2203** | **100%** |

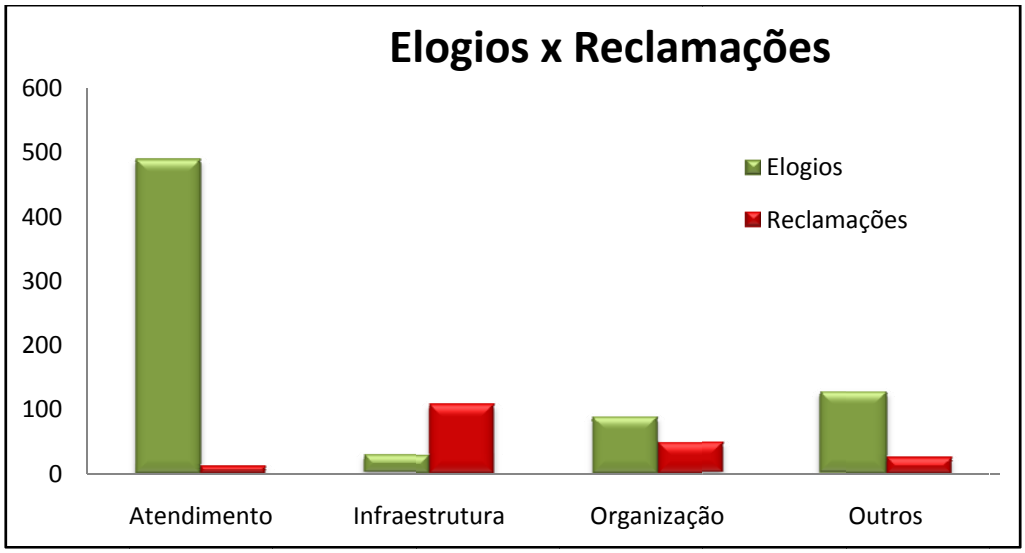
## Gráfico II.10: Avaliação do cliente quanto a "Sinalização e limpeza"



## Tabela II.11: Respostas à pergunta aberta

| Classificação da resposta | fi | fi% |
|---|---|---|
| EA - Elogio de atendimento | 490 | 52,58% |
| EI - Elogio de Infraestrutura | 29 | 3,11% |
| EO - Elogio de Organização | 89 | 9,55% |
| OE - Outros Elogios | 129 | 13,84% |
| RA - Reclamação de atendimento | 12 | 1,29% |
| RI - Reclamanão de infraestrutura | 108 | 11,59% |
| RO - Reclamação de organização | 49 | 5,26% |
| OR - Outras reclamações | 26 | 2,79% |
| **Total** | **932** | **100,00%** |

## Gráfico II.11: Respostas à pergunta aberta



# 2 RESULTADOS POR POLO

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 | 91,00% |
| ARARUAMA | 92,82% |
| BANGU | 97,86% |
| BARRA DA TIJUCA | 90,61% |
| BARRA MANSA | 88,19% |
| CAMPOS DOS GOYTACAZES | 98,98% |
| DEL CASTILHO | 96,91% |
| DUQUE DE CAXIAS | 99,32% |
| ITABORAÍ | 90,95% |
| ITAPERUNA | 98,84% |
| JARDIM BOTÂNICO | 98,06% |
| MACAÉ | 94,02% |
| MAGÉ | 90,63% |
| MADUREIRA | 96,43% |
| NILÓPOLIS | 99,19% |
| NITERÓI | 94,95% |
| NOVA FRIBURGO | 94,59% |
| NOVA IGUAÇU | 95,25% |
| OLARIA | 93,22% |
| PETRÓPOLIS | 97,17% |
| QUEIMADOS | 98,81% |
| SANTA CRUZ | 91,94% |
| SÃO GONÇALO | 93,72% |
| SÃO JOÃO DE MERITI | 91,93% |
| SAÚDE | 97,26% |
| VOLTA REDONDA | 94,68% |
| **Média** | **94,90%** |

# 3 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS CARTÓRIOS E POLOS

O índice geral de satisfação do cliente externo dos cartórios foi de 94,67%, divisão do total de avaliações “ótimo” e “bom” em todos os quesitos pelo total de avaliações. O Resultado atual representa um redução de 0,63 pontos percentuais em relação à última pesquisa (2T19).

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua maioria, é formado por eleitores. Nessa pesquisa, eles representaram 99% do público pesquisado.

A pesquisa realizada nos cartórios avalia os quesitos atendimento recebido, instalações físicas dos imóveis e organização. Assim como nas demais pesquisas, o atendimento foi o aspecto melhor avaliado e as instalações o que teve a menor satisfação em relação aos demais.

O atendimento recebido atingiu o índice médio de satisfação acima dos 89,79%. A pesquisa apontou para uma grande satisfação do eleitor com a “Cordialidade e Atenção”, “Clareza das Informações” e “Solução do Problema”, cujos respectivos índices de satisfação superaram os 98%.

A satisfação média com as instalações físicas foi de 89,79%. A “Localização” e as "Instalações, equipamentos e mobiliários” obtiveram índices superiores a 90% (95,11% e 90,13% respectivamente). A “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” obteve 84,14% de índice de satisfação, sendo o aspecto com pior avaliação em relação aos demais, influenciando negativamente a satisfação média deste aspecto.

A satisfação média com a organização foi de 96,62%. O “Tempo de Espera” alcançou 96,31% da satisfação do usuário. O aspecto "Sinalização e limpeza" foi avaliado como bom ou ótimo por 97,35% dos respondentes e o “Horário de Atendimento” foi julgado adequado por 96,19%.

A satisfação média geral por polos atingiu 94,90%, valor calculado a partir do percentual médio de todos os polos. Os polos que tiveram índice de satisfação abaixo da média foram: Angra dos Reis, Araruama, Barra da Tijuca, Barra Mansa, Itaboraí, Macaé, Magé, Nova Friburgo, Olaria, Santa Cruz, São Gonçalo, São João de Meriti e Volta Redonda, sendo Barra Mansa o que obteve o índice de satisfação mais baixo entre os demais (88,19%), uma diferença de aproximadamente 7% da média.

Da avaliação das respostas abertas fica evidente que os elogios foram mais numerosos do que as críticas (79,08%). O atendimento é de longe o item mais elogiado, representando mais de 50% das respostas à pergunta aberta. No que diz respeito às reclamações, o destaque negativo novamente fica por conta da infraestrutura, com 11,59% do total de respostas à pergunta aberta.

Conforme tabela baixo, a facilidade de acesso para pessoas com deficiência reduzida e as instalações, equipamentos e mobiliário são os aspectos críticos, considerando análise por Polo.

| Aspecto | Média | Mínimo | Máximo |
|---|---|---|---|
| Cordialidade e Atenção | 98,96 | 92,52 | 100,00 |
| Clareza das Informações | 98,84 | 92,52 | 100,00 |
| Solução do Problema | 98,65 | 93,46 | 100,00 |
| Localização | 95,11 | 84,67 | 100,00 |
| Facilidade PNE | 84,14 | 31,25 | 98,75 |
| Instalações, Equipamentos e Mobiliários | 90,13 | 64,58 | 100,00 |
| Tempo de Espera | 96,31 | 78,13 | 100,00 |
| Horário de Atendimento | 96,19 | 88,61 | 100,00 |
| Sinalização e Limpeza | 97,35 | 93,28 | 100,00 |

# Capítulo III: Pesquisa 04T_2019 SJD

## 1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

| Qualificação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Eleitor | 3 | 25,00% |
| Parte | 5 | 41,67% |
| Partido | 3 | 25,00% |
| Candidato | 1 | 8,33% |
| Outros | 0 | 0,00% |
| **Total** | **12** | **100,00%** |

Gráfico III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

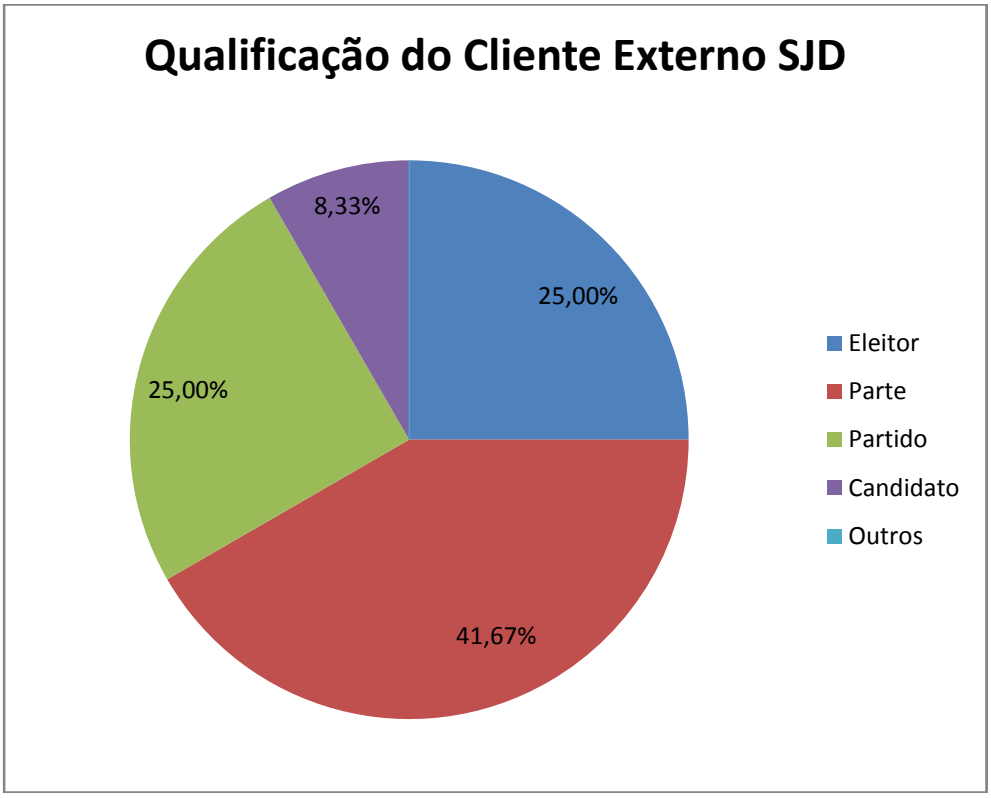


Tabela III.2: Avaliação do cliente quanto a “Cordialidade e atenção”

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 11 | 91,67% |
| Bom | 1 | 8,33% |
| Ruim | 0 | 0,00% |
| Péssimo | 0 | 0,00% |
| **Total** | **12** | **100%** |

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

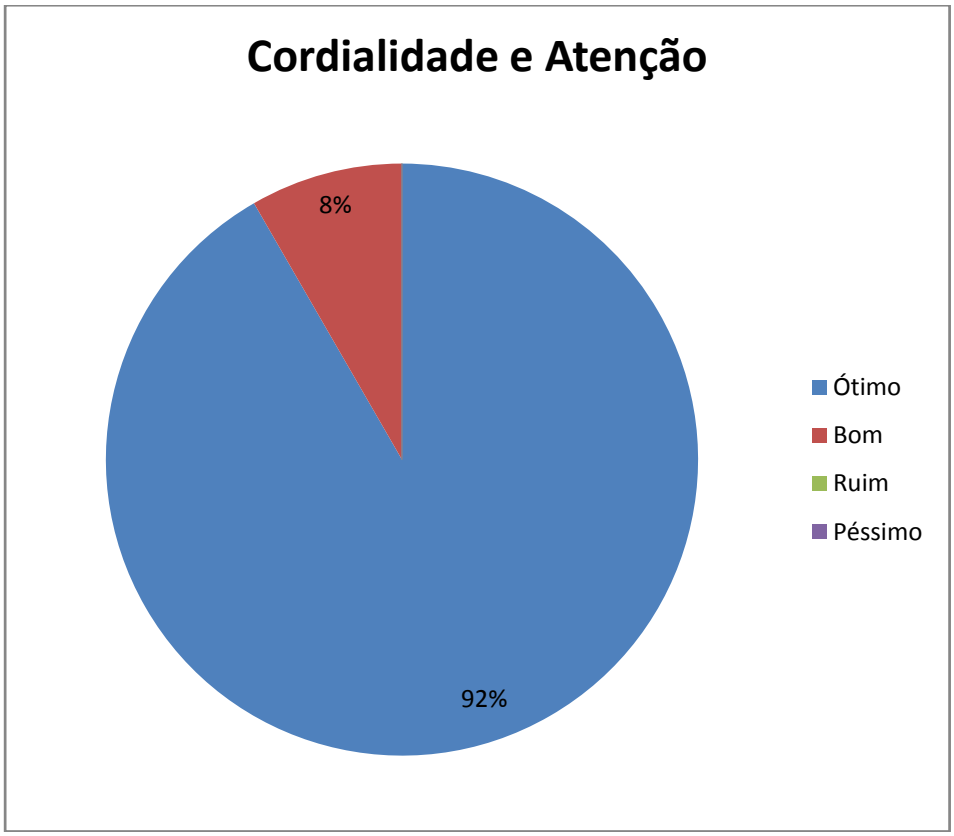


Tabela III.3: Avaliação do cliente quanto a “Clareza das informações”

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 9 | 75,00% |
| Bom | 3 | 25,00% |
| Ruim | 0 | 0,00% |
| Péssimo | 0 | 0,00% |
| **Total** | **12** | **100%** |

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

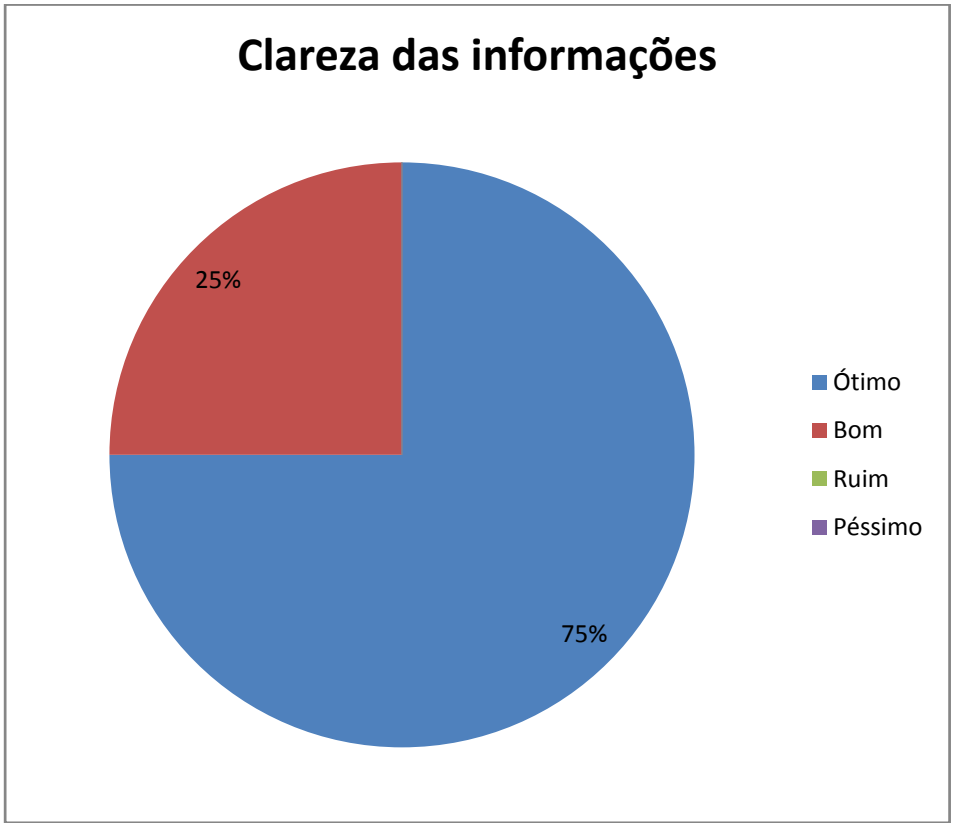


Tabela III.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 11 | 91,67% |
| Bom | 1 | 8,33% |
| Ruim | 0 | 0,00% |
| Péssimo | 0 | 0,00% |
| **Total** | **12** | **100%** |

Gráfico III.4: Avaliação do cliente quanto a “Solução do problema”

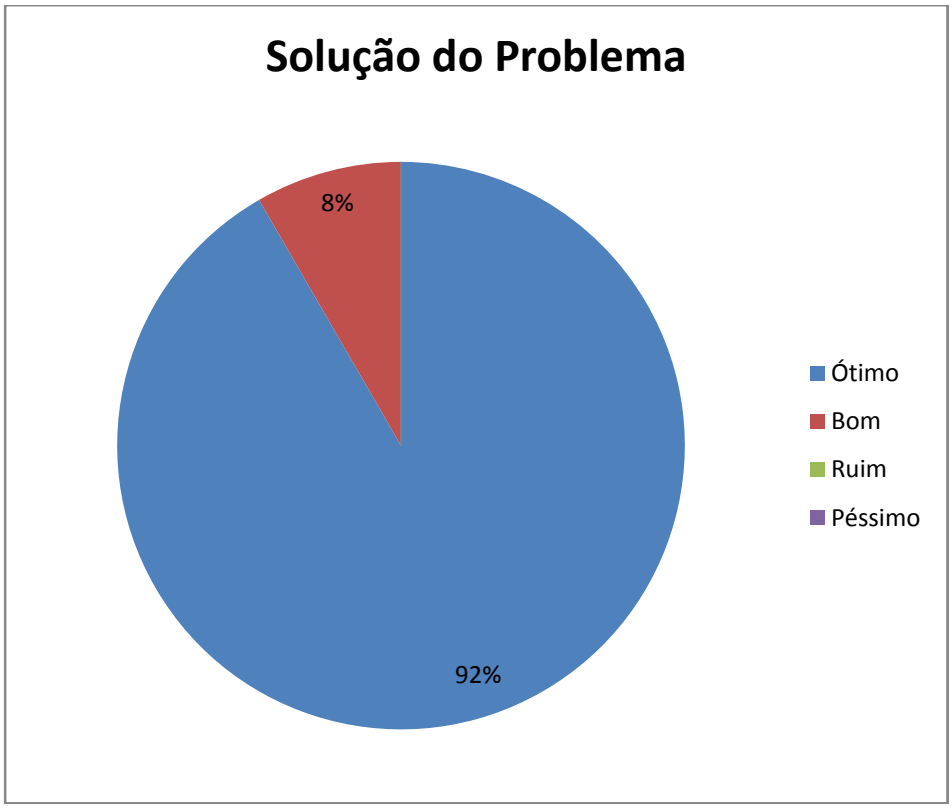


Tabela III.5: Avaliação do cliente quanto a "Localização"

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 8 | 66,67% |
| Bom | 3 | 25,00% |
| Ruim | 1 | 8,33% |
| Péssimo | 0 | 0,00% |
| **Total** | **12** | **100%** |

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

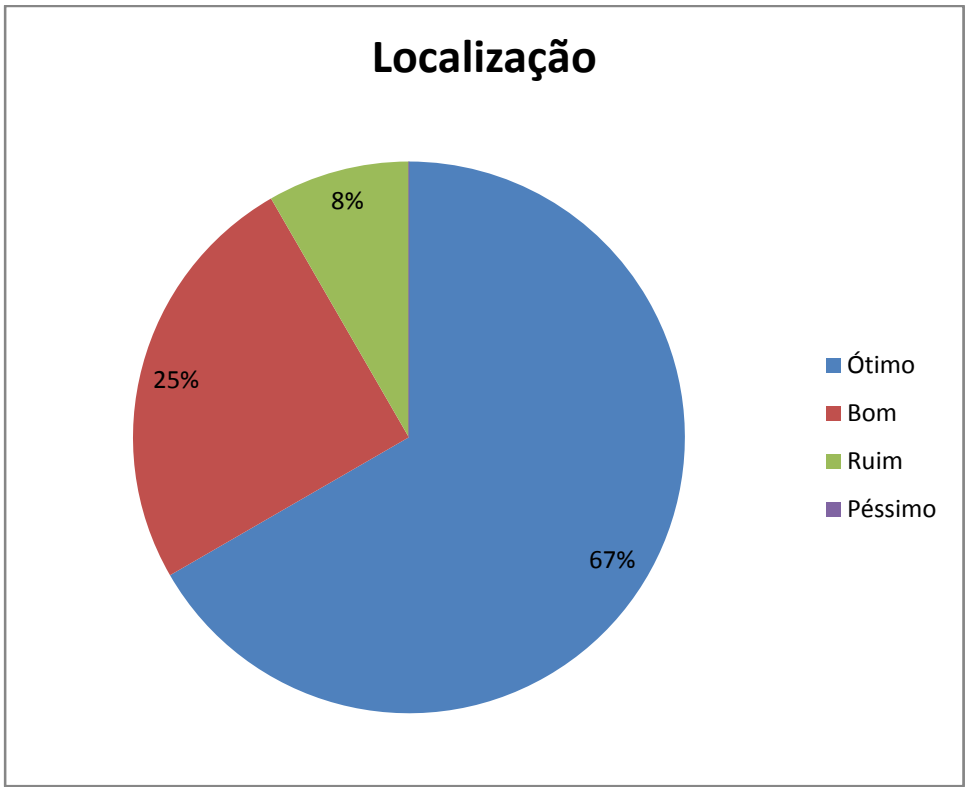


Tabela III.6: Avaliação do cliente quanto a “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 6 | 50,00% |
| Bom | 4 | 33,33% |
| Ruim | 1 | 8,33% |
| Péssimo | 1 | 8,33% |
| Total | 12 | 100% |

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

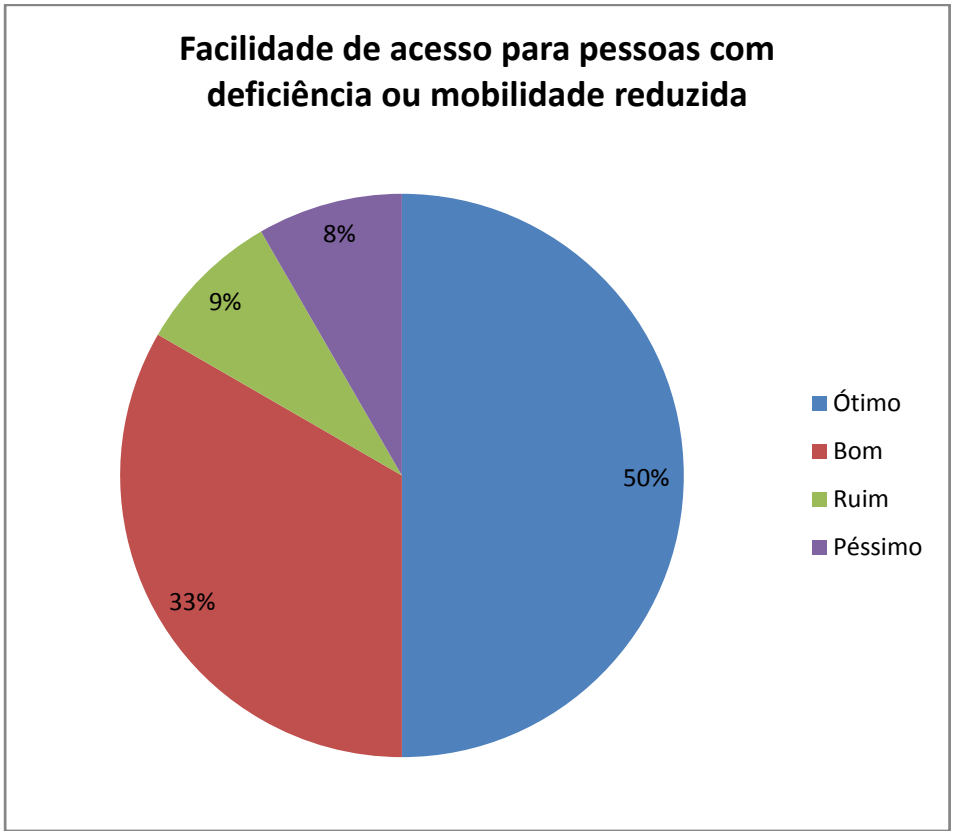


Tabela III.7: Avaliação do cliente quanto a "Instalações, equipamentos e mobiliários"

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 8 | 66,67% |
| Bom | 3 | 25,00% |
| Ruim | 1 | 8,33% |
| Péssimo | 0 | 0,00% |
| **Total** | **12** | **100%** |

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

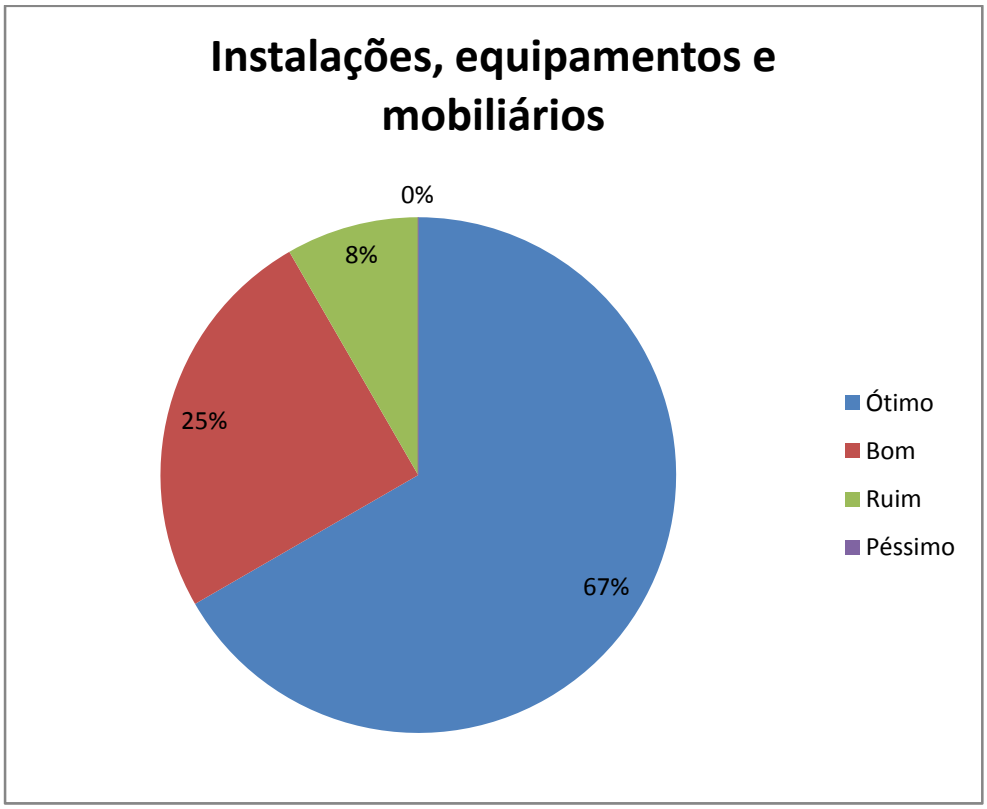


Tabela III.8: Avaliação do cliente quanto a “Tempo de Espera”

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 8 | 66,67% |
| Bom | 3 | 25,00% |
| Ruim | 1 | 8,33% |
| Péssimo | 0 | 0,00% |
| **Total** | **12** | **100%** |

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

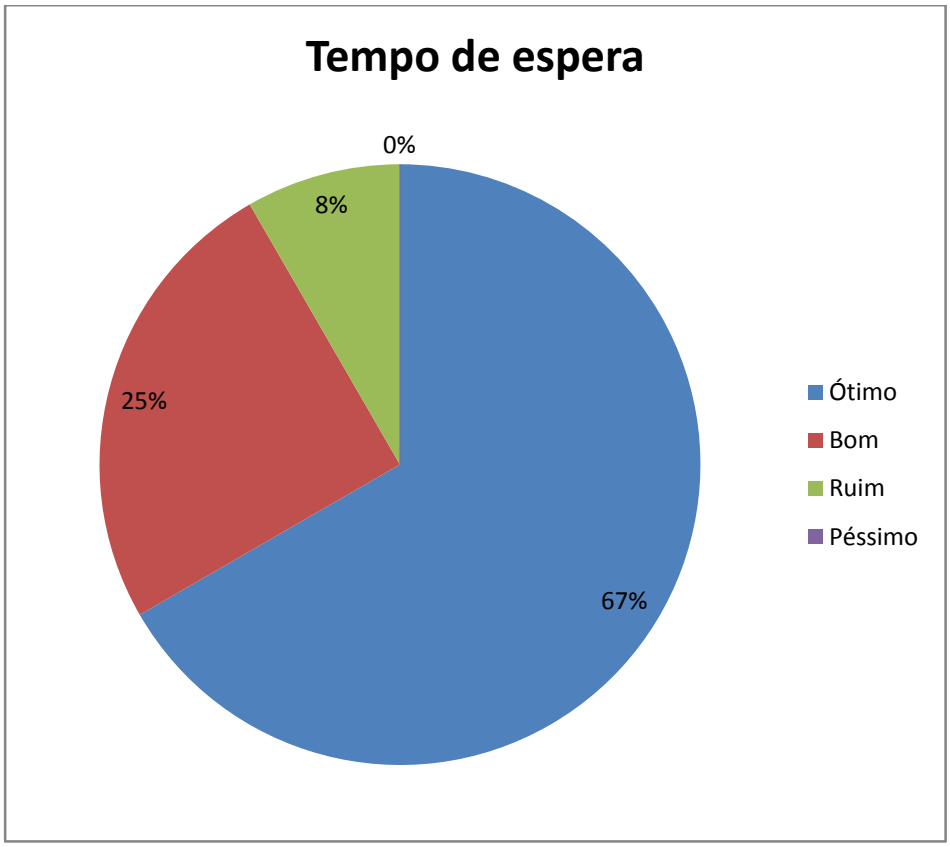


Tabela III.9: Avaliação do cliente quanto a "Horário de atendimento"

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 9 | 75,00% |
| Bom | 3 | 25,00% |
| Ruim | 0 | 0,00% |
| Péssimo | 0 | 0,00% |
| **Total** | **12** | **100%** |

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

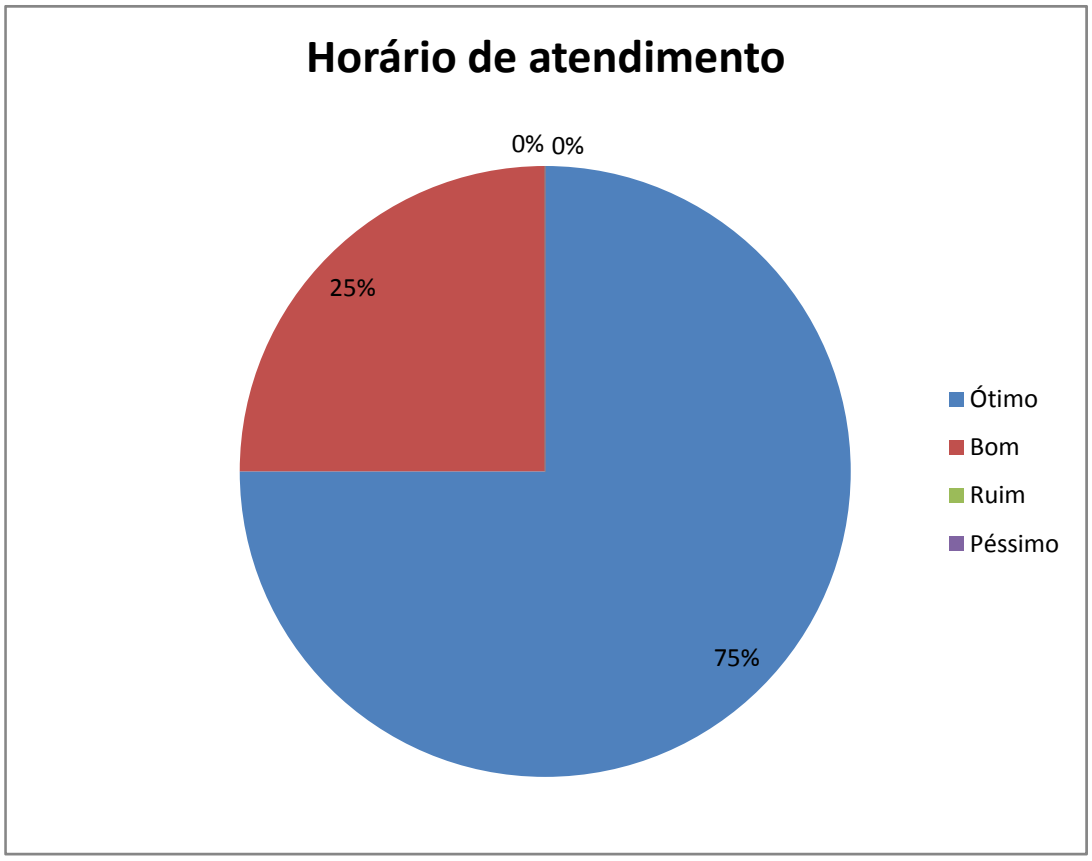
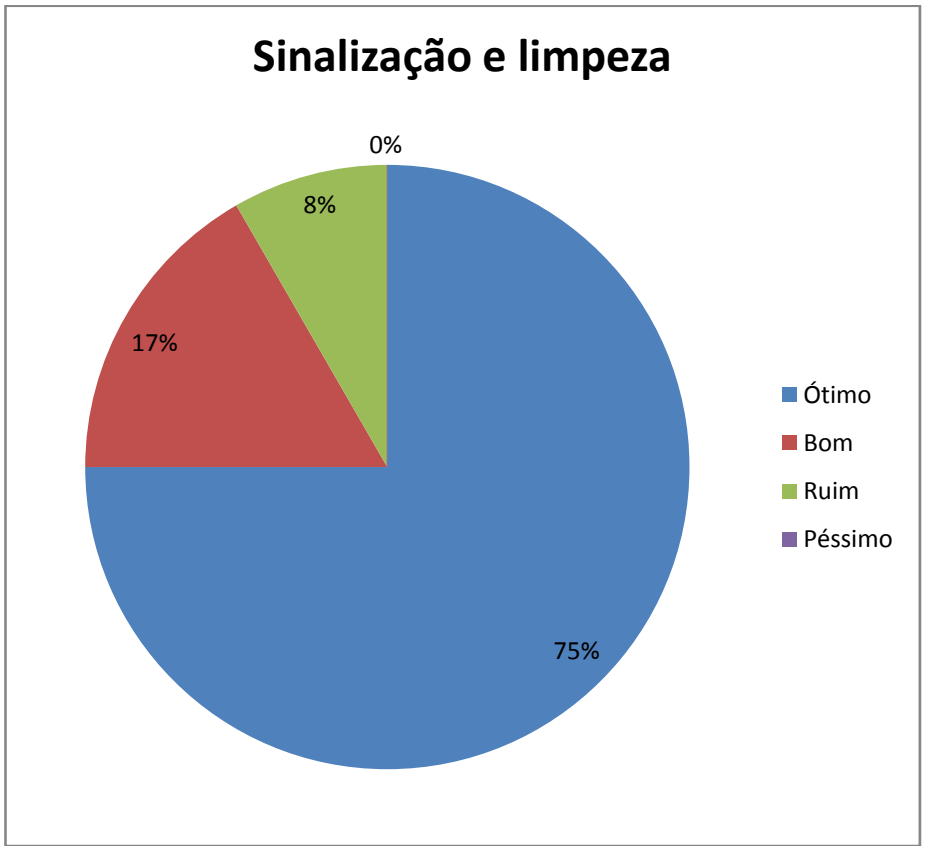


Tabela III.10: Avaliação do cliente quanto a "Sinalização e Limpeza"

| Avaliação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótimo | 9 | 75,00% |
| Bom | 2 | 16,67% |
| Ruim | 1 | 8,33% |
| Péssimo | 0 | 0,00% |
| **Total** | **12** | **100%** |

Gráfico III.10: Avaliação do cliente quanto a "Sinalização e Limpeza"



## 2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA SECRETARIA JUDICIÁRIA

A satisfação do público externo da Secretaria Judiciária foi de 94,44%.

O perfil do público que procurou a SJD foi majoritariamente de advogados ou partes (41,67%), seguido de partidos e eleitores com 25% cada.

O atendimento dispensado atingiu o índice de satisfação de 100%. A satisfação com a “Cordialidade e atenção”, com a “Clareza das informações” e com a “Solução do problema” também tiveram 100% de satisfação.

A satisfação média com a organização também foi de 94,44%. Os quesitos "Sinalização e limpeza", “Horário de Atendimento” e “Tempo de Espera” foram avaliados como bom ou ótimo por mais de 90% dos usuários.

Assim como nos cartórios, na Secretaria Judiciária, o quesito “instalações físicas do imóvel” teve o menor índice de satisfação cujo resultado foi de 88,89%, Os aspectos “Localização” e “Facilidade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida” tiveram índice de 91,67% e o aspecto "Instalações, equipamentos e mobiliários" 83,33% ficando com o pior resultado no quesito.

# Capítulo IV: Pesquisa 04T_2019 INTERNET

## 1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA INTERNET

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

| Qualificação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Ótima | 11 | 3,90% |
| Boa | 13 | 4,61% |
| Ruim | 41 | 14,54% |
| Péssima | 217 | 76,95% |
| **Total** | **282** | **100,00%** |

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

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

| Qualificação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Sim | 26 | 9,22% |
| Não | 256 | 90,78% |
| **Total** | **282** | **100,00%** |

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

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

| Qualificação | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Sim | 23 | 47,92% |
| Não | 25 | 52,08% |
| Total | 48 | 100,00% |

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

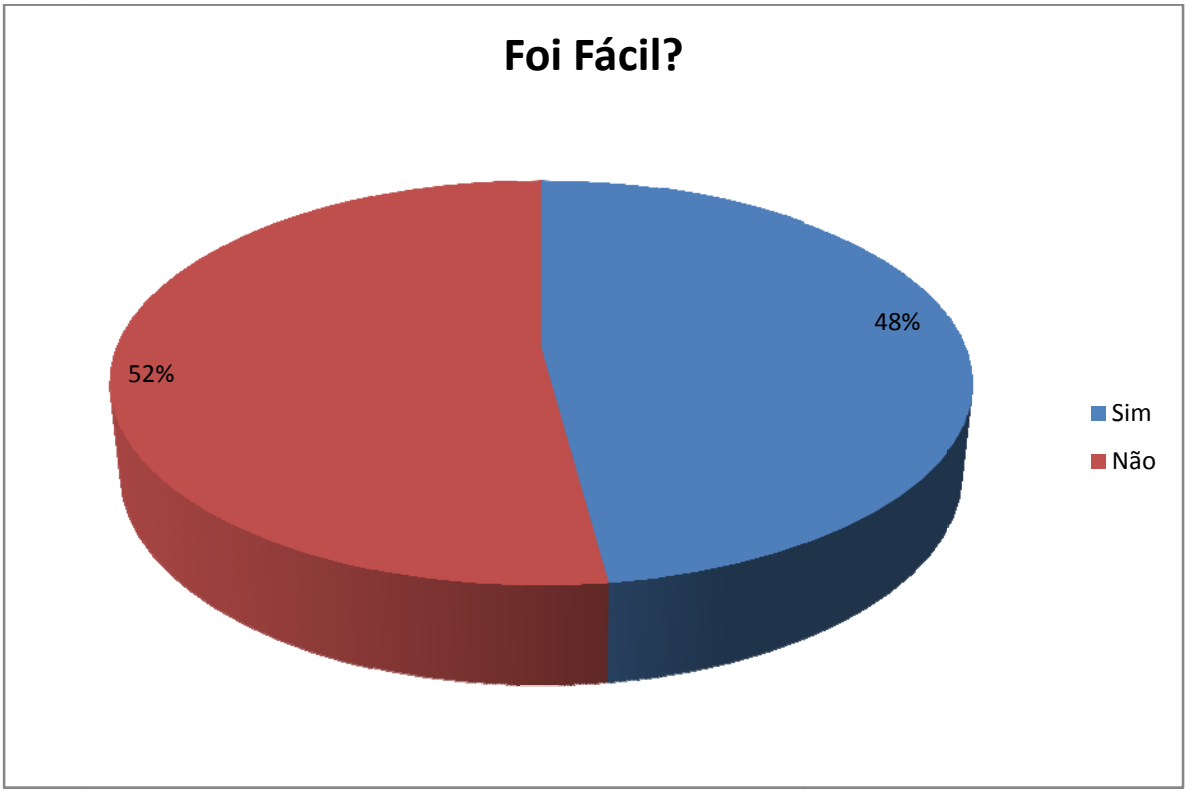


Tabela IV.4: “Qual serviço veio buscar?”

| Qual serviço veio buscar? | Frequência | Percentual |
|---|---|---|
| Consulta à Legislação e Jurisprudência | 4 | 1,36% |
| Informações sobre as Eleições | 4 | 1,36% |
| Informações sobre o título | 179 | 60,68% |
| Informações sobre partidos políticos | 2 | 0,68% |
| Notícias do TRE-RJ | 1 | 0,34% |
| Outro | 85 | 28,81% |
| Serviços Judiciais | 16 | 5,42% |
| Transparência | 4 | 1,36% |
| **Total** | **295** | **100,00%** |

A frequência total 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?”

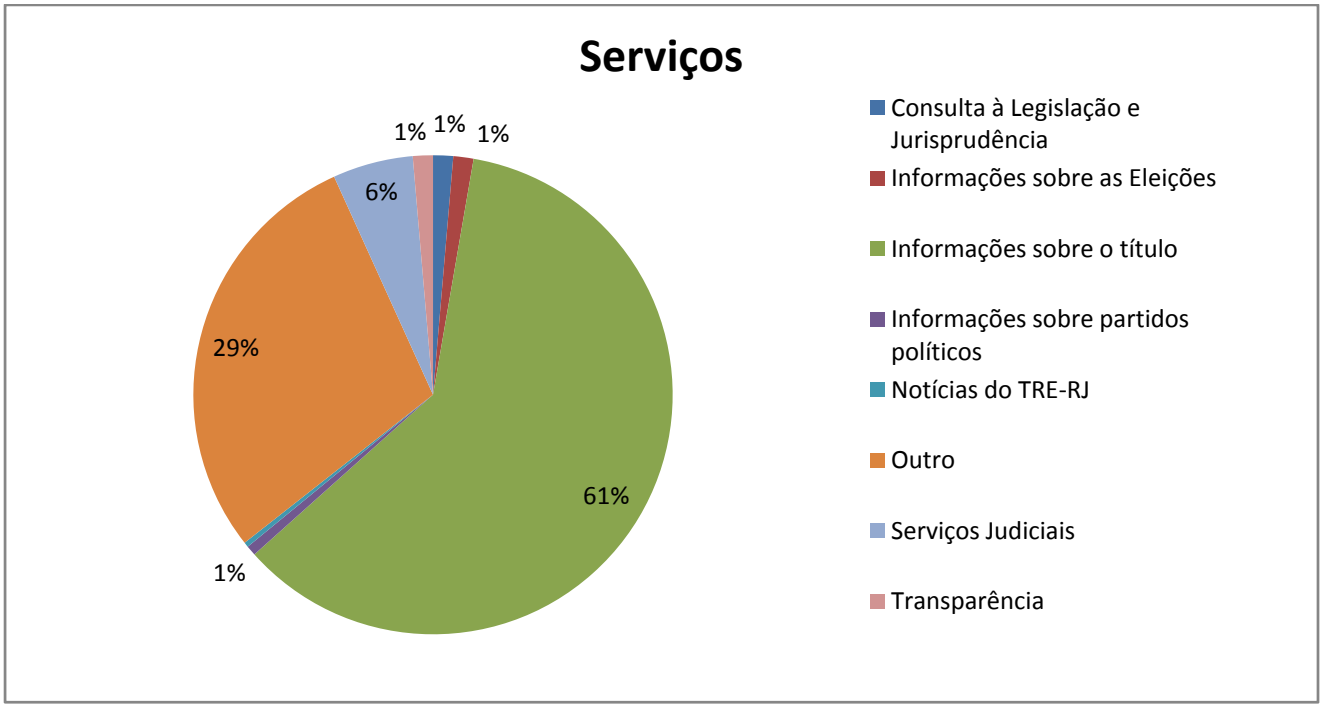
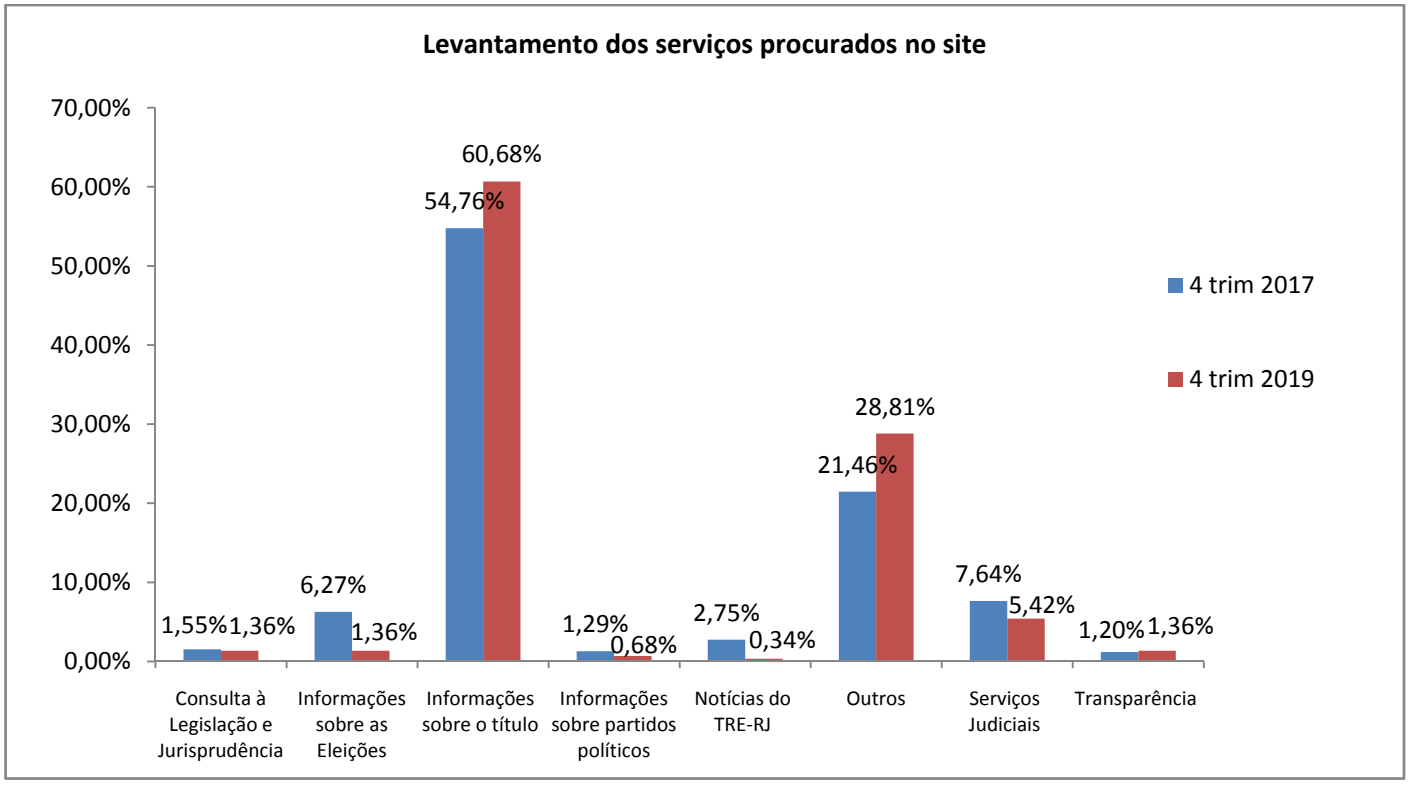


Tabela IV.5: Levantamento dos serviços procurados no site
(Comparativo 2017/2019 – anos não eleitorais)

| Qual serviço veio buscar? | 4 trim 2017 | %4 trim 2017 | 4 trim 2019 | %4° trim 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Consulta à Legislação e Jurisprudência | 18 | 1,55% | 4 | 1,36% |
| Informações sobre as Eleições | 73 | 6,27% | 4 | 1,36% |
| Informações sobre o título | 638 | 54,76% | 179 | 60,68% |
| Informações sobre partidos políticos | 15 | 1,29% | 2 | 0,68% |
| Notícias do TRE-RJ | 32 | 2,75% | 1 | 0,34% |
| Outros | 250 | 21,46% | 85 | 28,81% |
| Serviços Judiciais | 89 | 7,64% | 16 | 5,42% |
| Transparência | 14 | 1,20% | 4 | 1,36% |
| **Total** | **1129** | **96,91%** | **295** | **100,00%** |

Gráfico IV.5: Levantamento dos serviços procurados no site
(Comparativo 2017/2019 – anos não eleitorais)



# 2. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA INTERNET

A pesquisa com o público da Internet foi avaliada como satisfatória (respostas “ótimo” ou “bom”) por 8,51% dos respondentes. Esse resultado representa uma queda de 21 pontos percentuais em relação a ultima pesquisa (1T19) realizada no 1º trimestre de 2019.

A pesquisa foi oferecida a todos os usuários, através de um formulário que fica permanentemente disponível na página do TRE, e apenas 282 usuários aderiram à pesquisa. Embora ainda baixo, o numero representa um aumento significativo na quantidade de respondentes em relação à pesquisa do primeiro trimestre de 2019, quando apenas 50 usuários responderam a pesquisa.

Mais de 90% dos usuários informaram não ter obtido êxito na busca por serviço.

20 dos internautas alegaram ter encontrado o que buscava no site, e a partir dessas respostas positivas, 81,82% informaram que a consulta foi fácil. Os usuários em busca de informações sobre o título representaram mais de 60% das visitas. Analisando esses dados juntamente com a observação de que nas respostas à pergunta aberta verificamos um grande número de reclamações relacionadas ao agendamento, o que pode ser um indicativo do problema enfrentado pelos usuários.

# Anexo I: Tabelas e Questionários

Tabela I.1: Quantidade de formulários por zonas eleitorais

| Zona | Polo | Quantidade de questionários |
|---|---|---|
| 54 | Angra dos Reis | 15 |
| 147 | Angra dos Reis | 22 |
| 105 | Angra dos Reis | 22 |
| 116 | Angra dos Reis | 17 |
| 57 | Angra dos Reis | 11 |
| 172 | Araruama | 11 |
| 256 | Araruama | 20 |
| 146 | Araruama | 12 |
| 59 | Araruama | 19 |
| 96 | Araruama | 20 |
| 62 | Araruama | 14 |
| 92 | Araruama | 21 |
| 181 | Araruama | 8 |
| 233 | Bangu | 24 |
| 234 | Bangu | 18 |
| 238 | Bangu | 26 |
| 24 | Bangu | 25 |
| 230 | Bangu | 15 |
| 179 | Barra da Tijuca | 26 |
| 180 | Barra da Tijuca | 22 |
| 182 | Barra da Tijuca | 20 |
| 185 | Barra da Tijuca | 30 |
| 119 | Barra da Tijuca | 27 |
| 9 | Barra da Tijuca | 26 |
| 198 | Barra Mansa | 18 |
| 31 | Barra Mansa | 16 |
| 94 | Barra Mansa | 11 |
| 91 | Barra Mansa | 18 |
| 183 | Barra Mansa | 9 |
| 155 | Belford Roxo | 19 |
| 154 | Belford Roxo | 19 |
| 153 | Belford Roxo | 18 |
| 152 | Belford Roxo | 21 |
| 35 | Campos | 10 |
| 37 | Campos | 11 |
| 130 | Campos | 8 |
| 98 | Campos | 18 |
| 76 | Campos | 19 |
| 75 | Campos | 21 |
| 129 | Campos | 12 |
| 216 | Del Castilho | 21 |

| | | |
|---|---|---|
| 10 | Del Castilho | 21 |
| 14 | Del Castilho | 15 |
| 214 | Del Castilho | 29 |
| 8 | Del Castilho | 22 |
| 126 | Duque de Caxias | 17 |
| 127 | Duque de Caxias | 15 |
| 128 | Duque de Caxias | 10 |
| 200 | Duque de Caxias | 14 |
| 78 | Duque de Caxias | 17 |
| 79 | Duque de Caxias | 15 |
| 103 | Duque de Caxias | 15 |
| 23 | Honório Gurgel | 21 |
| 167 | Honório Gurgel | 15 |
| 123 | Honório Gurgel | 18 |
| 149 | Itaboraí | 14 |
| 49 | Itaboraí | 8 |
| 63 | Itaboraí | 7 |
| 104 | Itaboraí | 22 |
| 148 | Itaboraí | 21 |
| 110 | Itaboraí | 18 |
| 151 | Itaboraí | 24 |
| 32 | Itaboraí | 9 |
| 34 | Itaperuna | 9 |
| 112 | Itaperuna | 10 |
| 43 | Itaperuna | 7 |
| 45 | Itaperuna | 4 |
| 97 | Itaperuna | 4 |
| 107 | Itaperuna | 21 |
| 106 | Itaperuna | 6 |
| 95 | Itaperuna | 9 |
| 141 | Itaperuna | 7 |
| 5 | Jardim Botânico | 30 |
| 211 | Jardim Botânico | 26 |
| 4 | Jardim Botânico | 33 |
| 16 | Jardim Botânico | 42 |
| 17 | Jardim Botânico | 30 |
| 184 | Macaé | 31 |
| 50 | Macaé | 11 |
| 109 | Macaé | 27 |
| 51 | Macaé | 8 |
| 254 | Macaé | 22 |
| 255 | Macaé | 10 |
| 22 | Madureira | 23 |
| 218 | Madureira | 20 |
| 176 | Madureira | 18 |
| 219 | Madureira | 23 |

| | | |
|---|---|---|
| 118 | Madureira | 16 |
| 221 | Nilópolis | 16 |
| 201 | Nilópolis | 17 |
| 83 | Nilópolis | 12 |
| 150 | Nilópolis | 14 |
| 72 | Niterói | 22 |
| 55 | Niterói | 35 |
| 199 | Niterói | 14 |
| 144 | Niterói | 20 |
| 71 | Niterói | 24 |
| 42 | Nova Friburgo | 8 |
| 101 | Nova Friburgo | 3 |
| 60 | Nova Friburgo | 6 |
| 52 | Nova Friburgo | 6 |
| 64 | Nova Friburgo | 3 |
| 26 | Nova Friburgo | 14 |
| 102 | Nova Friburgo | 6 |
| 222 | Nova Friburgo | 20 |
| 159 | Nova Iguaçu | 14 |
| 27 | Nova Iguaçu | 23 |
| 156 | Nova Iguaçu | 26 |
| 157 | Nova Iguaçu | 19 |
| 158 | Nova Iguaçu | 18 |
| 84 | Nova Iguaçu | 23 |
| 162 | Olaria | 27 |
| 191 | Olaria | 25 |
| 192 | Olaria | 16 |
| 161 | Olaria | 17 |
| 169 | Olaria | 18 |
| 21 | Olaria | 21 |
| 188 | Olaria | 29 |
| 40 | Petrópolis | 7 |
| 38 | Petrópolis | 16 |
| 28 | Petrópolis | 7 |
| 29 | Petrópolis | 30 |
| 196 | Petrópolis | 4 |
| 195 | Petrópolis | 20 |
| 61 | Petrópolis | 5 |
| 65 | Petrópolis | 21 |
| 174 | Petrópolis | 11 |
| 139 | Queimados | 21 |
| 138 | Queimados | 30 |
| 225 | Queimados | 12 |
| 48 | Queimados | 11 |
| 70 | Queimados | 8 |
| 242 | Santa Cruz | 16 |

| | | |
|---|---|---|
| 122 | Santa Cruz | 21 |
| 241 | Santa Cruz | 13 |
| 25 | Santa Cruz | 22 |
| 125 | Santa Cruz | 26 |
| 243 | Santa Cruz | 21 |
| 245 | Santa Cruz | 23 |
| 246 | Santa Cruz | 23 |
| 120 | Santa Cruz | 18 |
| 133 | São Gonçalo | 23 |
| 135 | São Gonçalo | 29 |
| 87 | São Gonçalo | 22 |
| 36 | São Gonçalo | 23 |
| 132 | São Gonçalo | 25 |
| 68 | São Gonçalo | 21 |
| 69 | São Gonçalo | 18 |
| 186 | São João de Meriti | 18 |
| 88 | São João de Meriti | 12 |
| 187 | São João de Meriti | 21 |
| 89 | São João de Meriti | 15 |
| 7 | Saúde | 32 |
| 170 | Saúde | 31 |
| 229 | Saúde | 29 |
| 204 | Saúde | 22 |
| 108 | Volta Redonda | 4 |
| 30 | Volta Redonda | 9 |
| 90 | Volta Redonda | 24 |
| 41 | Volta Redonda | 17 |
| 74 | Volta Redonda | 3 |
| 131 | Volta Redonda | 31 |
| 56 | Volta Redonda | 4 |
| 111 | Volta Redonda | 15 |
| 93 | Volta Redonda | 14 |

## Figura I.1 : 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

Figura I.2 – Questionário utilizado pesquisa INTERNET

**1.Como você avalia sua visita hoje?**

- [x] 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

**Qual?**

**3. Conseguiu a informação desejada?**

- [x] Sim
- [x] Não

**Foi fácil?**

- [ ] Sim
- [ ] Não

**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.

# 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

**Zona Eleitoral 04**

- Excelente atendimento.
- Excelente atendimento.
- Atendimento excelente Funcionários atenciosos como deveriam se em todos os lugares. Parabéns!

**Zona Eleitoral 09**

- Acompanhei um cego na entrada, muitos obstáculos no caminho
- Site fora do ar e telefone não funciona
- Tudo ruim
- Grande dificuldade para agendar pelo site. Fui parar no centro do rio e no dia tinha mas de 300 pessoas na fila. Por acaso consegui agendar pelo site próximo de casa, mas de madrugada
- Melhorias na plataforma para agendamento do cadastro da biometria Sistema indisponível dificuldades para agendar a biometria
- O site e telefone tive dificuldades para acessar só depois de inúmeras tentativas
- Tivemos muita atenção para o agendamento com dificuldade e demorado
- Muita dificuldade de agendamento devido a quantidade de pessoas tentando. Site congestionado tentei 2 semanas para conseguir
- Não consigo agendar o atendimento da biometria pelo site e telefone. Fui na zona eleitoral e consegui por sorte tem um encaixe. Necessário ajustar o site para agendamento.
- Agendamento difícil acesso. Tive que ligar 91 vezes por telefone para consegui.
- Dificuldade para agendar horário na internet. vagas só abrem uma vez por semana e ainda assim demora um mês para conseguir agenda
- O agendamento no site não foi fácil tentei varias vezes até conseguir agendar.
- Tive bastante dificuldade para agendar. Muito bom atendimento humano, parabéns.
- Muita dificuldade em agendar
- Site do tre-rj está abaixo da critica. Não funciona( mais de 20 tentativas). Grata
- Muita dificuldade para agendar a biometria
- O site é muito ruim, tem que atualizar muitas vezes até funcionar
- Dificuldade em agendar um horário
- Dificuldade agendamento
- Demorei para conseguir agendar

**Zona Eleitoral 10**

- Melhorar o atendimento pela internet
- Fui muito bem atendida. Estão de parabéns

Zona Eleitoral 14

- Mito bom
- Ótimo atendimento
- Muito bom o atendimento
- Ótimo atendimento
- Muito bom o atendimento do senhor Fernando.
- Ótimo atendimento
- Muito bom
- Ótimo atendimento
- Fui atendida muito bem
- Foi muito bom o atendimento

Zona Eleitoral 16

- Adorei o atendimento. Muito gentil, rápido e atencioso.
- Todos os funcionários são muito atenciosos e interessados em resolver o problema.
- Zona eleitoral maravilhosa, sempre rápida e eficaz.
- Excelente atendimento com presteza e cordialidade.
- Quem der que todos as repartições públicas fossem iguais. Eficientes e eficientes.
- Parabéns!

Zona Eleitoral 21

- Muito bom Atendimento
- Quanto a funcionaria que me atendeu, só tenho que elogia a atenção.
- Critica
- Ótimo
- Ótimo
- Rápido atendimento e ótimos profissionais
- Parabéns gostei muito

Zona Eleitoral 22

- Pessoas muito atenciosas.
- Parabéns para toda a equipe, muito prestativos, chequei e fui muito bem traduza, sai satisfeita.

Zona Eleitoral 23

- Pessoas com muita gentileza, atenção  nota 10, profissionais preparados para atender ao público.
- Atendimento ótimo e pessoas gentis! Obrigada!
- Aos dois funcionários que tiveram maior gentileza no atendimento
- Ótimo atendimento!
- Satisfeita
- Não há o que criticar nem sugerir. Parabéns ao atendente.
- Troca do ar condicionado
- O atendimento foi ótimo
- Os funcionários são muitos atenciosos e estão de parabéns, junto com o chefe do cartório
- Excelente atendimento
- Atendimento prestativo e de ótima qualidade
- Parabéns aos funcionários
- Elogio
- Melhorias urgentes
- Parabéns, atendimento exemplar.

- Muito bom
- Muito bom o atendimento
- Muito obrigado por tudo o senhor é ótimo
- Fui muito bem atendida e bem informada.
- Não tenho nenhuma crítica
- Todo atendimento muito bom

Zona Eleitoral 28

- Fui bem atendido.
- Muito bom
- Melhorar o mobiliário de biometria.

Zona Eleitoral 29

- Atendimento maravilhoso. Tudo rápido. Pessoal muito atencioso.
- O rapaz que atendeu foi muito educado e gentil.
- Fui super bem atendido. Estão de parabéns pelo atendimento.
- Muito bom
- Parabéns a atendente Vanessa! Cordial, clara, calma e excepcionalmente eficiente! Gratidão!
- Poderia ter sistema de senha, para o tempo de espera ser menor e mais organizado.
- Ótimo atendimento
- Não tenho sugestão. Excelente atendimento.
- Continue assim.
- Estão de parabéns
- Ótimo atendimento, parabéns
- Poderia ter sistema de senha p/ espera. Muito desorganizado!
- Excelente atendimento

Zona Eleitoral 34

- Excelente
- Maravilhoso o atendimento, nota mil.
- Ótimo atendimento
- Os funcionários são atenciosos e bastante pacientes

Zona Eleitoral 36

- Atendimento muito bom

Zona Eleitoral 37

- Atendimento, instalações, organização tempo de espera, sinalização e limpeza tudo de ótimo.
- Falta estacionamento
- Muito bom
- Gostei do atendimento muito bom
- Tudo ótimo
- Ótimo atendimento
- Fui muito bem atendido
- Gostei muito do atendimento. Não precisei de nada que não fui atendida
- Tudo muito bom
- Fui atendido pelo Sr. Pedro que solucionou completamente tudo almejado.
- Um ótimo atendimento e com rapidez
- Atendimento muito bom e rápido.
- Aumentar o numero de atendentes, mais isso só para melhorar, porque fui muito bem atendida. apenas uma sugestão. Grata

- O serviço muito bom
- Poderia ter um banheiro e um bebedouro
- Maravilhoso, todos de parabéns
- Atendimento ótimo
- O horário não é bom, deveria começar o atendimento as 9:00hrs, melhorar a sinalização também seria melhor
- Atendente maravilhosa
- Bom atendimento
- Ótimo atendimento
- Fui bem atendido

Zona Eleitoral 40

- Obrigada!
- A informação da funcionária em relação a demora do atendimento é que deu problema no sistema de senha da outra funcionária em 18/11/2019.
- Excelente atendimento!
- Nada contra
- Não tenho o que reclamar. Sempre que precisei ir no local o atendimento foi uma benção. Que o Senhor Jesus abençoe a todos.

Zona Eleitoral 43

- Adorei o Elifas, atendeu muito bem.
- Ótimo atendimento. Presta sem dúvida um bom atendimento.
- Atendimento excelente
- Atendimento excelente.

Zona Eleitoral 48

- Tudo ótimo, parabéns!
- Nada a reclamar, fui muito bem atendida.
- Está longe do centro da cidade
- Excelente atendimento por parte do funcionário
- Funcionário bem receptivo e cordial
- Funcionário bem educado e atencioso
- A sala de atendimento fica muito abafada e quente por consta do ar condicionado que não funciona.
- A funcionária foi muito gentil e prestativa
- Poderia abrir mais cedo
- Calor insuportável na espera! Ar refrigerado com problema absurdo!
- Poderia ser mais perto do centro. Atendimento muito bom
- Tudo ok
- Atendimento nota 10! Continuem assim.
- Muito quente! O rapaz do cartório falou que o ar condicionado estava quebrado.
- Gostaria de ser atendido na minha cidade de Pati
- Muito abafado dentro do cartório
- Fui  muito bem atendida, obrigada.
- O rapaz foi muito educado comigo, parabéns.
- Muito calor na sala. A moça que me atendeu falou que o ar condicionado está com defeito.
- Sou de Paty, tinha que ter um cartório na minha cidade. Aqui fica muito longe.
- Atendimento muito bom, só está muito calor no cartório.
- Moça muito atenciosa e educada
- Rapaz muito atencioso, parabéns.

- Ficou mais longe do centro da cidade.

Zona Eleitoral 51

- O atendimento muito bom, atendente educado e muito agradável muito paciente e atencioso continue assim.
- Ótimo

Zona eleitoral 52

- Atendimento muito bom !

Zona Eleitoral 55

- Fiquei muito satisfeita com o atendimento, pois todos os funcionários foram muito educados.
- Atendimento ótimo e rápido
- Atendimento muito bom
- Tudo maravilhoso
- Achei rápido e muito bom o atendimento.
- O pessoal que trabalha na zona 55 tem o melhor atendimento e sempre resolve o problema.
- Ótimo atendimento
- Excelente atendimento, parabéns
- Gostei muito do atendimento. Menos a infraestrutura, poderia ser melhor. Até mesmo para os funcionários.
- O local pode melhorar na estrutura e facilidade de locomoção de cadeirantes.
- Tratar com mais cordialidade e atenção!
- Ótimo atendimento
- Horário deveria ser mais flexível , agendamento precário.
- Ótimos funcionários
- Excelente atendimento, atenção e orientação do pessoal.

Zona Eleitoral 57

- Parabéns! Atendimento excelente.
- O espaço deve ser maior e num local fácil e ir para pessoas com deficiência. O salário deve ser bom porque eles trabalhavam bastante e com gentileza
- Poderiam colocar a sede do TRE fora do centro histórico
- Ao contrario do atendimento, a localização é difícil e cômodo onde esta claustrofóbico
- Já dito acima

Zona Eleitoral 59

- A funcionária Carla é maravilhosa. Me atendeu muito bem, ela esta de parabéns.
- Difícil o agendamento, mas o atendimento foi ótimo.
- Excelente tratamento dos funcionários.
- Ótimo atendimento, ambiente impecável.
- Ótimo atendimento, ambiente bem refrigerado e simples.
- Profissionais atenciosos e dispostos a resolver o problema.
- Em todo o momento e, que estive no TRE fui muito bem atendido.
- Parabéns pela tenção e pelo bom atendimento.
- Nenhuma
- Atendimento rápido e eficiente, além de atendentes muito atenciosos e educados.
- Um Ótimo atendimento
- Estão de parabéns

Zona eleitoral 61

- Fui bem tratada, fiquei satisfeita!!

Zona Eleitoral 62

- Tudo muito bom
- Prestação de serviço ultrapassado, poucos funcionários, sem condições básicas para atendimento e atendimento à necessidades fisiológicas (água e banheiro)
- Longa espera para atendimento.
- O funcionário dispensou um excelente atendimento ao usuário de modo geral

Zona Eleitoral 64

- Ótimo atendimento, organização, limpeza.
- Fui muito bem atendida, ele e muito educado e atenciosos. Muito bom
- Muito bom o atendimento
- Ótimo atendimento e rapidez para resolver. Estão de parabéns
- Eu aprovo, estou satisfeita com o atendimento
- Sem reclamações obrigado pelo o atendimento.
- Nenhuma critica a fazer.
- Uma localidade muito bom e ótimos funcionários com um ótimo atendimento
- Deveria ser assim em todos os lugares públicos.

Zona Eleitoral 65

- Tudo ótimo
- Ótimo atendimento, mas demanda de uma estrutura melhor
- Tudo ótimo
- Achei muito bom
- Foi tudo ótimo
- Atendimento perfeito, gostei não esperei muito. tudo justo

Zona Eleitoral 68

- Pouco funcionário
- Bom
- Poderia ter um atendente fazendo agendamento no local
- Os funcionários são muito gentis e prestativos
- O atendimento foi excelente. Não possuo reclamações a fazer, tudo correu bem. Que essas pessoas sejam mais valorizadas por exercerem um trabalho de honra.
- Sistema falhou, atendimento e funcionário ótimos.
- Mais organização no sistema
- Funcionários atenciosos.
- Ta bom do jeito que está.
- Adorei o profissional, mas tem algumas coisas que precisam melhorar, a mesa de atendimento por exemplo.
- Melhor não pode ficar.
- Falta funcionário, é pouco
- Muita gente para pouco funcionário, lugar feio e velho. Tem que ter ar condicionado para quem esta esperando ser atendido. Acessibilidade horrível.

Zona Eleitoral 74

- Funcionário extremamente educado, atencioso e focado em solucionar questões de atendimento
- Nada a declarar
- Um Ótimo atendimento
- Ótimo atendimento que continue assim
- O atendimento foi rápido e com muita gentileza

•Excelente atendimento

Zona Eleitoral 83

- Fui muito bem atendida pela funcionaria Nazaré
- Atendimento ótimo
- Quero deixar um elogio à chefe de cautérios. Extrema manete dedicada, simpática e profissional.
- Gostei muito de tudo! Deus abençoe vocês!
- Excelente atendimento
- Quero deixar o meu elogio a justiça eleitoral está de parabéns, minha solução foi atendida em menos de 5 minutos. Nem parece que é Brasil. Mas graças a deus é Brasil sim. Esse é o Brasil que eu quero! Parabéns!!
- A todos os funcionários dessa empresa, os meus parabéns em tudo
- Gostaria de fazer a pergunta que não quer calar: e quando a biometria for obrigatória? Estarão vocês, estruturados? O site simplesmente não marca horário, não há disponibilidade. O governo inventa "melhorias" e não está reparado para atender! Os funcionários são ótimos e gentis, mais não fazem milagres.
- Estou muito feliz com o atendimento que recebi fico muito satisfeito por ser atendido com respeito e clareza.
- Ótimo atendimento.
- Nada a criticar, só elogios.
- Atendimento excelente em pontualidade e organização. Atendente muito educada e simpática.
- Excelente atendimento.
- Ótima atendente, sem palavras.
- Atendimento excelente
- Parabéns a todos os funcionários! Feliz Natal!! Um ótimo 2020
- Continue assim que estão bem
- O atendente esta de parabéns, principalmente o senhor que me atendeu, pela educação gentileza e tranquilidade.

Zona Eleitoral 87

- Maravilhoso
- Fui bem atendida, atendimento ótimo.
- Atendimento ágil e cortez
- O site é péssimo, não suporta a demanda
- Que o mundo evolua
- O agendamento é complicado e de difícil acesso pra quem não entende bem de internet.
- Muito difícil o agendamento pelo site.
- Tentei fazer pela internet mais o site não abria, revejam o acesso pela web, ótimo atendimento pessoalmente.
- Os funcionários são muito prestativos.
- Melhoria na instalação,mobiliário.
- Ótimo atendimento
- A atendente é muito cordial
- Ótimo atendimento, parabéns, nota 10
- Ótimo atendimento
- Sem críticas, Ótimo atendimento
- Gostei do atendimento e tudo foi resolvido bem rápido.
- Ótimo

- Atendimento ótimo
- Sugestão só ter mais sinalização e divulgação do local por ser escondido e mais espaço para os eleitores na espera.

Zona Eleitoral 89
- Ótimo atendimento dos servidores, clareza total nas informações.
- Continuem o atendimento é excelente, só melhorar o espaço ainda é pequeno.
- Degrau na entrada dificultando a acessibilidade de cadeirante.
- Minha sugestão é que o espaço de atendimento poderia ser maior. Funcionários nota 10
- Tudo maravilhoso

Zona Eleitoral 90
- O TRE está de parabéns pelo atendimento.
- Ótimo atendimento
- Continue assim.
- Parabéns a todos
- Fui muito bem atendida. Parabéns ao funcionário do cartório eleitoral.
- Tudo rápido, atendimento ótimo.
- Foi tudo legal, todos bem treinados.

Zona Eleitoral 92
- O atendimento da servidora Ana foi excelente
- Atendentes muito atenciosas e simpáticas
- Foi uma maravilha, obrigado
- Fui recebido com cordialidade e atenção. A única sugestão é quanto ao espaço para as pessoas esperarem para o atendimento, é pequeno.
- Colocar mais atendentes

Zona Eleitoral 93
- Ótimo atendimento
- Atendentes educados e atenciosos, nota 1000
- Parabéns pelos excelentes funcionários. Eles são todos nota 10.

Zona Eleitoral 101
- Deveria mudar a localização e acessibilidade as gestantes, deficientes e idosos.
- O rapaz que atendeu é muito arrogante, trata mal os colegas de trabalho
- Atendimento muito bom, equipamentos novos, não me deparei com nada de errado!
- Atendimento bom.
- O lugar é totalmente fora de mão

Zona Eleitoral 103
- Parabéns
- Ótimo
- Muito bom atendimento, parabéns aos funcionários
- Atendimento rápido e eficaz
- Ótimo valeu
- Muito bom de atendimento rapidinho
- Atendimento muito bom, rápido demais
- Nota 100, muito bom.

Zona Eleitoral 105
- A dificuldade no agendamento pelo site oficial do TRE
- O que em dizer que fui muito bom atendido, atendimento excelente.
- Satisfatório

- Tiago excelente atendimento
- Fui bem recebido
- Tive excelente atendimento
- Muito bom eu adorei
- Ótimo

Zona Eleitoral 107

- Parabéns, excelente trabalho e atendimento, só tenho a agradecer.
- Excelente atendimento.

Zona Eleitoral 109

- Nada a declarar
- Sem nada a declarar
- Funcionários excelentes, ótimo atendimento.
- Parabéns! atendimento, educação e cordialidade dos funcionários!
- Excelente atendimento
- Que o atendimento continue assim
- Parabéns pela cordialidade e educação dos funcionários
- Tudo ótimo, fui muito bom atendido
- Tudo excelente, fui muito bem atendido
- Aumento de espaço
- Ótimo atendimento, bem educado
- Muito bem atendido, obrigado.
- Muito bom o atendimento, expectativa superada.
- Acho que o lugar deveria ser maior e ter mais atendentes e espaço principalmente para quem espera ser atendido
- Funcionários muito educados e prestativos
- Por meio desta quero destacar a eficiência de todos funcionários, parabéns.
- Atendimento excelente

Zona Eleitoral 111

- Não tem sinalização
- Ótimo atendimento.

Zona Eleitoral 112

- Atendimento excelente
- Tudo muito bom, mas falta cafézinho e biscoito.
- Mais pessoas para atender a demanda com a mesma gentileza e profissionalismo das mesmas.

Zona Eleitoral 118

- Tem que ter uma sala maior
- Excelente atendimento.
- Fui muito bem atendida
- Excelente atendimento.
- Para mim está ótimo
- Pode ser melhorado
- Pouco refrigerado

Zona Eleitoral 120

- Gostei do atendimento. Tudo muito organizado. Pena que nem todo órgão público é assim.
- Bom atendimento. Funcionários educados.

Zona Eleitoral 122
- Excelente atendimento.
- Local de espera é péssimo.
- Atendentes educados, mas as instalações são precárias.
- Bom atendimento.
- Muito calor e não tem banheiro.

Zona Eleitoral 125
- Mudar o horário de atendimento
- O horário de funcionamento deveria começar as 8 ou 9 da manhã
- Agendamento - nem todos tem acesso à internet, ao site, e a linguagem utilizada poderia ser menos formal. Obrigada.
- Ótimo atendimento
- Nota 100
- Não necessidade de agendamento só feito por ordem de chegada
- Mantenham o padrão.

Zona eleitoral 130
- Tive um excelente atendimento
- O atendimento ótimo, são muito atenciosos

Zona Eleitoral 131
- A atendente super atenciosa.
- Deixar mais clara a disponibilidade de água e sanitários.
- Ta tudo bom sim
- Ótimo atendimento e carinho dos funcionários. Obrigado.
- Ótimo atendimento, simpatia e atenção. Continuem assim.
- Tudo ótimo e perfeito, só agradecer e parabenizar.
- Todos os atendentes atenciosos.
- Funcionários atenciosos.
- Pessoas cordiais e atenciosas com total profissionalismo.
- Parabéns
- Atendimento rápido e eficiente, parabéns
- Muito bom atendimento.
- Fui bem atendida
- Vaga para parar o carro
- Todos super atenciosos e prestativos. Ótimo serviço e local.

Zona Eleitoral 138
- Bom
- Ótimo atendimento
- Muito bom
- Muito bom atendimento
- Obrigado pelo atendimento
- Em relação ao atendimento foi bom, mas precisa melhorar o tempo de espera.
- Excelente atendimento e receptividade
- Ar condicionado poderia ser mais forte
- Fui bem atendida,  mais limpeza no banheiro e copo no bebedor
- Atendimento ótimo
- Poderia passar a atender mais cedo
- Mas espaço para agendamento que é difícil

- Melhorar o atendimento pelo telefone com mais atendentes e ampliar todas as instalações para ter mais vagas e melhorar o sistema, que foi muito importante porque diminui o tempo de espera. Quero dizer que com a tecnologia ajudou bastante.

Zona Eleitoral 144

- Podia abrir mais cedo

Zona Eleitoral 149

- Um salário melhor para os funcionários.
- Foi tudo ótimo
- O TRE tem que por mais funcionários.
- Muito fácil.
- Minha sugestão é que está bom e espero que continue assim.
- Parabéns pelo atendimento.
- Melhorar o acesso para pessoas com deficiência tendo mais espaço e portas maiores.
- EU gostei pois fui bem recebida

Zona Eleitoral 157

- Tudo ótimo, é nós, fé.
- Estão de parabéns!
- ótimo atendimento, rápido e eficiente
- Atendente dinâmico, simpático, carismático e informativo.
- Muito bom o atendimento.
- Privatiza tudo.
- Bom atendimento
- Por favor olhe com carinhos as futuras recomendações
- Muito bom, todos trabalhadores tratam as pessoas com muita atenção.
- Adorei os funcionários

Zona Eleitoral 167

- Estive no cartório shopping via Brasil fui muito bem atendida, muitos atenciosos tirou todas minhas duvidas saí muito satisfeita.
- atenção mil, super clareza nas informações super atencioso o tempo de atendimento rápido, sai super satisfeita.
- Cartório perfeito! Adorei o atendimento
- Agendei para fazer minha biometria, fui muito bem atendido, e não demorou nada o atendimento.
- Cartório muito limpo, atendimento muito atencioso, prontos a ajudar gostei muito do atendimento.
- Servidores muito simpáticos, atenciosa pronto para ajudar, gostei muito do atendimento cartório cheiroso
- Kafail melhor atendente, educado, bom humor. Nota 1000!
- Fui muito bem atendida
- Adorei tudo. Servidor que me atendeu é atencioso e prestativo!

Zona Eleitoral 170

- Ótimo o atendimento por agendamento
- Gostaria de agradecer todo carinho e atenção. Obrigado!
- Excelente atendimento da profissional.
- Nada a reclamar, dado os excelentes condições de atendimentos.
- Nada a reclamar. Tudo de excelência.
- A moça que me atendeu foi extrema manete simpática!
- Excelente serviço, excelente funcionário.

- Servidora muito atencioso de nome Rosangela
- Muito bem atendida. Excelente!

Zona Eleitoral 174
- Parabéns

Zona Eleitoral 176
- Bom atendimento
- Bom atendimento
- Fui bem atendido
- Nada reclamar atendimento ótimo
- Melhorar a localização ou sinalizá-la
- Sem comentários
- Tudo ok  com agendamento
- Os funcionários são bem atenciosos
- Muito bom atendente, educação excepcional

Zona Eleitoral 180
- Sem critica. Tudo bom.
- Estou satisfeita com o atendimento
- Tudo em perfeito funcionamento.
- Foi tudo muito bom
- Funcionários simpáticos
- A equipe é excelente
- Muito bom o atendimento.
- Muito bom atendido. Obrigado
- Bom atendimento. Eficiência no atendimento.
- Fui super bem atendida, com eficiência e clareza
- Excelente atendimento
- D. Ayeska por se muita cordialidade e muita atenção
- Rápido e pratico
- Fui muito bem atendido

Zona Eleitoral 182
- Parabéns
- Comparando com outros serviços do estado e atendimento foi ótimo
- Poderia atender as 9
- Não tem banheiro
- Banheiro
- Não tem banheiro e bebedouro

Zona Eleitoral 185
- Funcionários simpáticos e solícitos. Atendimento muito bom!
- Excelente atendimento.
- Ótimo atendimento. Pessoas educadas e demonstram simpatia. Equipe de atendimento de parabéns!!
- Atendimento maravilhoso
- Ter mais escolas para votação a justiça e o tribunal eleitoral podia ver isso, facilita muito a gente eleitor
- Fui surpreendido pelo atendimento. Esperava dificuldades que não encontrei. Grata surpresa.
- Achei o atendimento e a pontualidade de parabéns.

- Pessoalmente, atendimento ótimo, o problema é no agendamento, muito congestionamento na internet
- Excelente atendimento.
- Uma porcaria sistema só fica fora do ar para agendar pela internet é uma porcaria. em fim, não gostei de nada.
- Eu fui atendido bem rápido

Zona Eleitoral 187

- Fiquei satisfeita
- Fui muito bem atendida
- Atendentes muito educados e atenciosos
- Os cartórios deveriam ser todos no mesmo lugar, colocar equipamentos modernos.

Zona Eleitoral 195

- Fui muito bem atendida.
- Funcionários muito dedicados.
- Horário pode ser dar 8:00 às 17:00
- No agendamento sai o endereço como Rua Alice Quintela Maurici Regadas, porém na rua não tem uma placa sequer com esse nome e ninguém sabe onde fica.
- Muito bom atendimento.
- Poderia haver uma reforma.
- Funcionários gentis e educados!
- Bom atendimento e rápido.
- Muito bom!
- Atendimento super eficiente. Funcionário super atencioso.
- Tudo bom
- Sem critica, atendimento excelente.
- Fui atendida pelo servidor Gustavo e gostaria de deixar meu elogio pelo excelente atendimento, profissionalismo e cordialidade!
- Muito bem atendida, só tenho a agradecer a hospitalidade e educação.
- Falta praticidade! Tem pouco atendente, demora muito. Estou aqui para pegar boleto de multas já tem 2 horas (ainda tenho que ir ao banco pagar e retornar).
- Os 6 caixas deveriam estar em funcionamento; só há 2 atendentes. Esperando a 3:00 horas até agora para ser atendido. Só queria que imprimissem a multa que é das votações passadas. Solução: ter mais gente atendendo.
- Falta atendimento para idosos, atendimento especial, recém operados.
- Tudo bom
- Atendente extremamente gentil e simpática.
- Precisa de melhores cuidados ao patrimônio.
- Nada a declarar
- O atendimento é simpático e maravilhoso.

Zona Eleitoral 196

- Tudo em perfeita ordem!
- Muito bom, recebi toda a atenção.
- Rampa de pessoas

Zona Eleitoral 204

- Fui bem atendida e a solução do problema logo dada.
- O Sr. Francisco muito solicito esta de parabéns.

Zona Eleitora 214

- Gostaria que todos as equipes do TRE fossem tão profissionais, educados e simpáticos quanto a Vânia e a Ana
- Parabenizo todos os atendentes simpáticos e atenciosos!
- Excelente o atendimento de todos os colaboradores estão de parabéns
- Marcelo Oliveira ótimo funcionário me atendeu super bem e esclareceu todos as duvidas com atenção e cardinalidade.

Zona Eleitoral 219

- Ao senhores responsável, agradecer a vocês pela equipe estabelecida neste loca, fui bem atendido. Obrigado.
- As funcionários, muito simpáticas e atenciosas
- Ótimo atendimento
- Estou realmente impressionado com o excelente e também cordial atendimento. Parabéns ao TRE
- Ótimo
- Mantenha a qualidade
- Bom atendimento
- Parabéns, muito bom
- Tudo ótimo, maravilhosos atendimento
- Gostaria de elogiar pela atenção e comunicação do Romi
- Fui muito bem recebido, atendimento exemplar.
- Ótimo atendimento.

Zona Eleitoral 222

- Muito bom o local
- Tudo bem!
- Gostei muito do atendimento funcionários simpáticos, prestativos e capacitados

Zona Eleitoral 229

- A moça que me atendeu é super simpática.
- Adorei o atendimento da Kelly. Parabéns
- Boa tarde, não tive problema algum fui super bem atendido. Muito obrigado.
- Tudo perfeito. Agradeço pela atenção a minha dispensada.
- Atendimento muito bom
- Atendimento bom, funcionários atenciosos.
- Um excelente atendimento.
- As funcionarias Kelle e CHeila são super atenciosas.
- Excelente atendimento
- As funcionarias Sheila R. Rosa e Kelle foram excepcionais. Prestativas e ajudando todas!!!! Nunca vi um atendimento excelente como o delas. Maravilhosas! Todos as repartições poderiam ser assim. Estou muito grata pelo atendimento.
- Faltou galões de água.
- Sheila muito atenciosa e explica super bem informações e dúvidas.
- Fui muito bem atendida.
- O local do imóvel é que não é bom em termos de acesso a ele. Só de carros. . .

Zona Eleitoral 241

- Parabéns ao profissional que me atendeu.

Zona Eleitoral 242

- Ambiente bem confortável e atendimento tranquilo.
- Muito bem atendida, só tenho a agradecer a solução do problema resolvido.
- Limpeza da frente do estabelecimento e uma rampa para deficientes.

- Poderia ter mais atendentes

Zona Eleitoral 243
- Que permaneça assim
- Tudo perfeito
- Fui muito bem atendida, só poderia melhorar o agendamento.
- Os trabalhos deles devem sempre ser valorizados.
- Atendente educada e atenciosa.
- Melhor atendimento que tive no TER os funcionários estão de parabéns.
- Deve-se elogiar a todos os envolvidos nas instalações e manutenção do prédio pela alta qualidade no atendimento ao público.
- Excelente atendimento.
- Não tenho o que reclamar
- Atendentes estão de parabéns, Deus abençoe a todos.
- Nenhuma
- Acesso para deficientes
- Excelente atendimento.

Zona Eleitoral 245
- Foi muito satisfatório
- Atendimento bom, o prédio que poderia estar melhor.
- O sistema de atendimento facilitou muito o atendimento, muito grato com o serviço.
- Fui bem atendida

Zona Eleitoral 246
- Fui bem atendida pelos funcionários. Atendimento excelente.
- Muito bem atendida
- Gostei muito
- Atendimento eficiente e muito satisfatório
- Muito bem atendido
- Simpatia e profissionalismo
- Muito bom o lugar e o atendimento.
- Boa tarde, fui bem atendida com educação e respeito, não demorou. Fui atendida antes do horário e tive esclarecimento.
- Nenhuma crítica.

SJD
- Falta copo.
- Deixa registrado meu elogio a excepcionalmente a servidora Janete pelo excelente atendimento de sempre
- Copo
- Solicito atualização do site 2012. Sou contadora e estou com dificuldade para enviar dificuldade de informação na 150ze
- Parabéns