

Relatório da Pesquisa de Satisfação  
dos Clientes Externos do  
Tribunal Regional Eleitoral  
do Rio de Janeiro  
nº 05 - 2012

**Rio de Janeiro, fevereiro de 2013**

Assessoria de Planejamento Estratégico - ASPLAN  
[asplan@tre-rj.jus.br](mailto:asplan@tre-rj.jus.br) / (21) 3513-8033



# SUMÁRIO

---

SUMÁRIO .....	3
CAPÍTULO I: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRE-RJ .....	5
1 INTRODUÇÃO .....	5
2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO .....	5
3 PERÍODO DE APLICAÇÃO .....	5
4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO .....	6
5 RESULTADOS.....	6
CAPÍTULO II: PESQUISA 05_2012 ZES/CAE .....	8
1 OBJETIVO DA PESQUISA .....	8
2 METODOLOGIA.....	8
2.1 DESENHO AMOSTRAL.....	8
2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	9
2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA .....	9
3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS .....	12
3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA.....	12
3.2 ENTRADA DE DADOS .....	12
3.3 TRATAMENTO DOS DADOS .....	12
3.4 TABULAÇÃO .....	13
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	13
4.1 RESULTADOS POR PÓLO .....	18
5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO .....	19
6 ANÁLISE E CONCLUSÃO .....	20
CAPÍTULO III: PESQUISA 05_2012 SJD .....	25
1. METODOLOGIA.....	25
1.1 AMOSTRA .....	25
1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	25

1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO.....	25
2.	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	26
2.1	PERFIL DO USUÁRIO DA SJD .....	27
2.2	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO .....	28
2.3	AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL.....	30
3	ANÁLISE .....	33
CAPÍTULO IV: PESQUISA 05_2012 INTERNET .....		35
1	METODOLOGIA.....	35
1.1	AMOSTRA .....	35
1.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	35
1.3	ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO.....	35
2.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	36
3.	CONCLUSÃO.....	39
CAPÍTULO V: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DAS ZONAS ELEITORAIS E UNIDADE DE ATENDIMENTO AO ELEITOR .....		43
CAPÍTULO VI: SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO PROCESSUAL DA SECRETARIA JUDICIÁRIA.....		58
CAPÍTULO VII: RELATÓRIO DAS RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS ABERTAS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS DO ATENDIMENTO NO SITE DA <i>INTERNET</i> .....		59

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

---

## 1 INTRODUÇÃO

A 5ª e última pesquisa do ano de 2012 fecha o primeiro ciclo de aplicação da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ, que teve início em janeiro.

Como todo trabalho que se inicia, alguns acertos ainda são necessários. No caso da pesquisa do TRE-RJ, a melhoria mais evidente e que requer mais urgência é o aprimoramento do ciclo de melhorias. A instituição precisa descobrir como implementar de forma mais rápida os planos de ação decorrentes dos resultados.

O relatório da Pesquisa tem a seguinte estrutura: capítulo I apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE-RJ de uma forma geral. Os capítulos II, III e IV apresentam os resultados detalhados da pesquisa realizada com os seguintes públicos, respectivamente: ZEs/CAE RJ, SJD e *Internet*. O capítulo V agrega as sugestões, críticas e elogios deixados em todos os formulários preenchidos nas Zonas Eleitorais/CAE, integrantes ou não da amostra selecionada, e ordenados por ZE. O capítulo VI apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada no atendimento Processual da Secretaria Judiciária - SJD. O capítulo VII apresenta uma compilação das sugestões, críticas e elogios deixados nos formulários respondidos na pesquisa realizada na *Internet*. Considerando que os dados constantes do relatório foram fornecidos pelos usuários, o seu uso deve preservar o sigilo das informações prestadas, visando resguardar o cliente.

## 2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO

Uma vez que a pesquisa tem foco no atendimento ao cliente externo foram apartadas três populações-alvo distintas, em razão da relação direta entre o serviço e o ponto de atendimento, a saber: usuários dos serviços nas Zonas Eleitorais (ZE's) e Central de Atendimento ao Eleitor (CAE), na Secretaria Judiciária (SJD) e na *Internet*.

## 3 PERÍODO DE APLICAÇÃO

A quinta pesquisa foi aplicada entre 03/12/12 e 02/01/13. Vale ressaltar que trata-se de período pós eleição em que acontece a reabertura do cadastro.

## 4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

O cálculo do índice de satisfação do cliente externo do TRE-RJ é obtido através da média aritmética dos índices alcançados nas pesquisas das ZES/CAE, SJD e *Internet*.

Para o cálculo de cada um dos índices (ZES/CAE, SJD e *Internet*) é atribuído a cada uma das respostas um peso, que varia de 10 a 0, onde: ÓTIMO - 10, BOM - 7,5, REGULAR - 5, RUIM - 2,5, PÉSSIMO - 0. Esse somatório é dividido pelo total de formulários multiplicado por 10, por ser esse o máximo de pontos a ser alcançado considerando todos os clientes plenamente satisfeitos. Após a divisão o número é multiplicado por 100, de forma a obter o valor percentual.

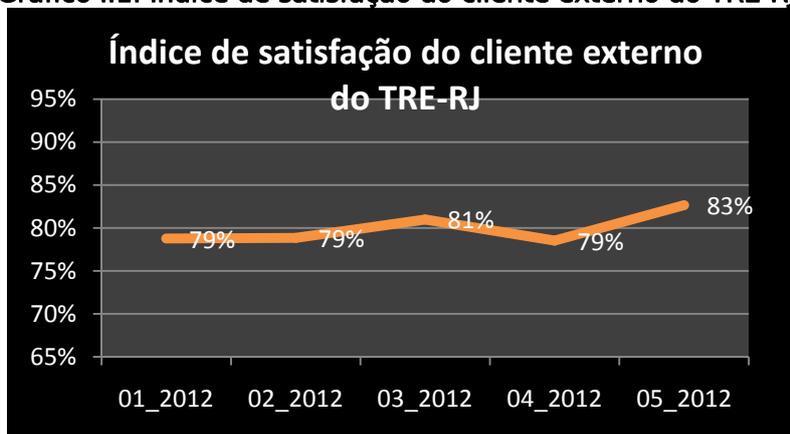
Nos capítulos II, III e IV são apresentados os relatórios detalhados das pesquisas realizadas pelos respectivos públicos alvo: **ZEs/CAE**, **Atendimento Processual SJD** e **Site da Internet**.

## 5 RESULTADOS

A 5ª e última Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo do TRE/RJ de 2012 demonstrou um bom desempenho. O índice de satisfação global, que teve como primeiro resultado medido o índice de 79%, subiu 4 pontos percentuais, fechando o ano em 83%.

A análise do gráfico abaixo aponta para uma tendência de crescimento, embora se verifique a presença de sazonalidade.

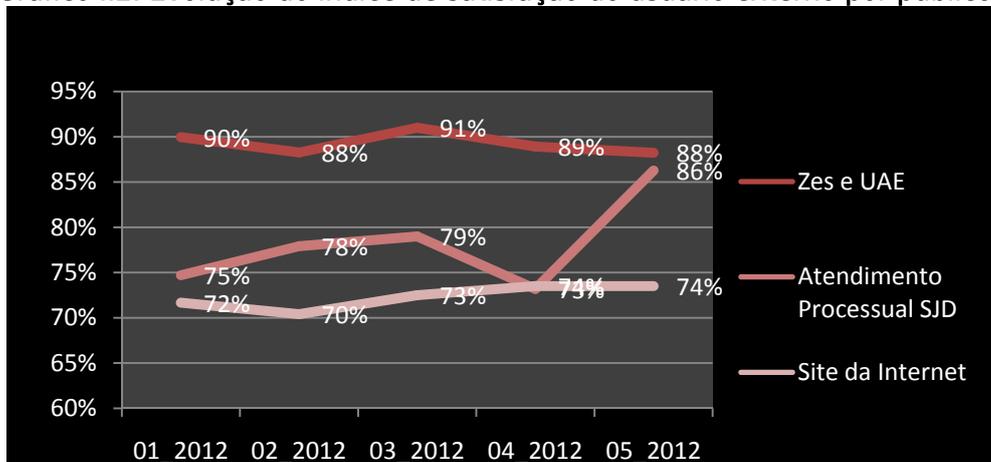
Gráfico I.1: Índice de satisfação do cliente externo do TRE-RJ



No entanto, quando avaliamos o resultado por públicos isoladamente, no gráfico a seguir, é possível observar claramente que a pesquisa dos cartórios/CAE foi a que apresentou melhor resultado durante todo o ano. Constata-se ainda, que embora tenha apresentado o melhor resultado entre os públicos pesquisados, o índice de satisfação não aumentou, quando comparado o primeiro e último resultados no ano, ao contrário disso, nota-se um decréscimo, que não se pode afirmar será mantido ou não, já que a série aparentemente é sazonal, ou seja, apresenta variações para cima ou para baixo de acordo com o período de aplicação.

Já os demais públicos chegaram ao final do ano com um aumento da satisfação dos clientes pesquisados, refletindo as melhorias implantadas no atendimento a esses públicos, fruto da pesquisa.

**Gráfico I.2: Evolução do índice de satisfação do usuário externo por público**



# Capítulo II: PESQUISA 05\_2012 ZEs/CAE

---

## 1 OBJETIVO DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação do cliente externo das Zonas Eleitorais/Central de Atendimento ao Eleitor do RJ tem por objetivo avaliar o grau de satisfação com o atendimento dispensado aos usuários externos que procuram os serviços dos cartórios eleitorais e da Central de Atendimento ao Eleitor, no Estado do Rio de Janeiro. Com o resultado da pesquisa, o Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro espera obter subsídios para a priorização das ações a serem desenvolvidas, buscando garantir um melhor atendimento a esses usuários, aumentando, por conseguinte, seu grau de satisfação com a Justiça Eleitoral do Estado do Rio de Janeiro.

## 2 METODOLOGIA

Para realização da pesquisa foram disponibilizados 30 formulários, conforme modelo constante do anexo I, nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais sorteados e da Unidade de Atendimento, no período de 03/12/12 a 02/01/13. Os referidos formulários foram oferecidos a todos os usuários externos que buscaram algum serviço no período de aplicação.

### 2.1 DESENHO AMOSTRAL

O Estado do Rio de Janeiro é composto por 249 Zonas Eleitorais e pela antiga Unidade de Atendimento, atual Central de Atendimento. As Zonas Eleitorais atendem apenas a uma determinada circunscrição, já a Central de Atendimento, localizada na Sede, atende a circunscrição de todo o Estado.

O TRE-RJ adota a divisão por pólos para vários fins. Essa divisão agrupa Zonas Eleitorais por região geográfica. No Estado são ao todo 26 pólos, sendo 17 no interior e 9 na capital. A utilização dos pólos para estratificação da população objetivou organizar a divisão do Estado de forma a garantir que eleitores de todas as regiões do Estado fossem ouvidos.

Com o intuito de racionalizar os recursos envolvidos na operacionalização do trabalho de campo e posterior recolhimento dos dados, optou-se por selecionar amostras de, no mínimo, 20% das Zonas Eleitorais do Pólo, escolhidas dentro dos 26 estratos e, dentro destas Zonas Eleitorais, alguns clientes foram selecionados, proporcionalmente ao tamanho do estrato.

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

No primeiro estágio os cartórios amostrados foram selecionados aleatoriamente com uso de um sistema criado especificamente para esse fim. Foram selecionados 20% dos cartórios de cada Pólo.

No segundo estágio os usuários que compareceram aos cartórios no período da pesquisa foram convidados a respondê-la.

## 2.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário (anexo I) foi desenvolvido contendo 7 (sete) questões, sendo 6 (seis) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destinada a coletar as sugestões, críticas e elogios.

As questões de múltipla escolha buscavam obter a avaliação do usuário sobre as instalações físicas e o atendimento recebido. Com relação a este último avaliou-se a cordialidade, a solução do problema, a clareza das informações prestadas e o tempo de espera.

## 2.3 DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

Para definição da amostra foi utilizada a fórmula apresentada abaixo. A margem de erro definida foi de 5% ( $\epsilon=0,05$ ) e o intervalo de confiança foi fixado em 95%, como é convencional para uma amostra mínima de boa qualidade. Desta forma, temos que a diferença absoluta entre a estimativa obtida através da amostra, o nível de satisfação do usuário e seu valor real não excederá 5%, com uma probabilidade de 95%. Isso significa que 95% das amostras possíveis são capazes de representar nossa população com uma margem de erro de 5%.

Como 
$$n_0 = \frac{1}{\epsilon^2}$$

$n_0$ : tamanho da amostra,

$\epsilon$ : erro amostral=0,05

Logo, temos que:

$$n_0 = 400$$

Tal fórmula utilizada pode ser objeto de correção, no entanto, visto que a população pesquisada é muito grande, onde  $N=95.342$  (média de atendimento mensal no Estado), o fator de correção modifica pouco esse valor, de forma que não é necessário alterá-lo.

A fórmula da correção da amostra é a seguinte:

$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$  que ao ser aplicada tem como resultado 398,33, ou seja, não há o que corrigir. Neste caso  $n_0 = n = 400$

Considerando que se trabalhou com uma amostra por conglomerado de tamanhos desiguais e o cálculo utilizado para definir tal valor foi a fórmula para Amostra Aleatória Simples (AAS), utilizamos o efeito de planejamento (*deff*) para corrigir possíveis erros oriundos do fato de que cada unidade da amostra (cartórios), na verdade, é composta por vários elementos (eleitores). No entanto, como não dispomos de dados que nos possibilitem calcular a variância entre conglomerados e dentro deles, o que possibilitaria um cálculo preciso do efeito do desenho desse plano amostral, utilizamos  $deff=2$ , como é usual em casos como este.

Ou seja, temos que  $n_{deff} = n * deff = 400 * 2 = 800$

O valor calculado acima considera que todos os questionários respondidos fizeram parte da amostra, no entanto sabemos que há perdas que impedem o aproveitamento total dos questionários. Dessa forma, fizemos um ajuste, considerando que a perda foi da ordem de 10%.

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

Como o  $n_{ajus} = 889$ , usamos  $n = 890$

Para definição do quantitativo de formulários por pólo foi calculado o percentual de atendimentos mensal de cada pólo em relação aos atendimentos realizados no Estado. Para se chegar ao quantitativo de formulários que deveriam pertencer à amostra esse índice foi calculado e multiplicado pelo tamanho da amostra. Exemplo: O atendimento do Pólo de Angra representa 2,7% do eleitorado do Estado, então o cálculo a ser feito é:  $890 * 0,027 = 24,03$ . Ao final do arredondamento chegamos ao número de 24.

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

Pólos	Qtd de cartórios por Pólo	Total de formulários definidos por zona	Total de formulários definidos por Pólo
Angra dos Reis	1	24	24
Araruama	2	20	40
Bangu	2	15	30
Barra da Tijuca	3	19	57
Barra Mansa	1	20	20
Belford Roxo	1	20	20
Campos	2	19	38
Del Castilho	2	15	30
Duque de Caxias	2	19	37
Honório Gurgel	2	12	24
Itaboraí	2	22	44
Itaperuna	2	9	18
Jardim Botânico	3	14	42
Macaé	2	14	28
Madureira	2	17	34
Niterói	2	19	38
Nova Friburgo	2	10	20
Nova Iguaçu	2	23	46
Olaria	2	21	42
Petrópolis	2	19	38
Queimados	1	22	22
Santa Cruz	3	17	51
São Gonçalo	2	21	42
São João de Meriti	2	18	36
Saúde	2	21	42
Volta Redonda	2	14	28
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>		<b>892</b>

Além disso, optou-se por acrescentar à amostra a Central de Atendimento ao Eleitor RJ, localizada na sede do TRE-RJ, por sua característica peculiar de atender ao eleitorado de qualquer parte do Estado, e, por tal razão, extremamente interessante para atingimento do objetivo da pesquisa. Para a Central de Atendimento não foi estabelecido o número mínimo de formulários que fará parte da amostra, optando-se por utilizar todos os formulários respondidos.

### **3 SELEÇÃO DA AMOSTRA, ENTRADA E TABULAÇÃO DE DADOS**

#### **3.1 SELEÇÃO DOS FORMULÁRIOS INTEGRANTES DA AMOSTRA**

A última fase de seleção da amostra deu-se da seguinte forma: ao final do período de aplicação da pesquisa, a Comissão da Pesquisa de Satisfação selecionou aleatoriamente formulários nas quantidades definidas na tabela II.1. Nos cartórios em que o quantitativo enviado não alcançou o número determinado na referida tabela, foram selecionados formulários adicionais de cartórios pertencentes ao mesmo Pólo, quando disponíveis, a fim de compor a quantidade necessária.

Os cartórios selecionados e os respectivos pólos encontram-se descritos na tabela 10 do anexo II.

#### **3.2 ENTRADA DE DADOS**

Para simplificar a entrada de dados, foi criada uma codificação para o formulário, onde as avaliações foram numeradas em uma escala de 5 a 1, conforme a avaliação, de ótimo a péssimo, respectivamente. Para a questão de número 7, o tipo de usuário, se eleitor, partido, candidato, parte/advogado ou outros, foi codificado de 1 a 5, respectivamente.

#### **3.3 TRATAMENTO DOS DADOS**

Ao receber os formulários enviados pelos cartórios participantes a Comissão de Pesquisa de Satisfação realiza a seleção de forma aleatória, no número necessário para compor a amostra. Após essa separação a comissão envia os formulários para a ASPLAN, identificando quais farão parte da amostra. Caso algum cartório não atinja o número necessário, são utilizados formulários do mesmo pólo com a finalidade de compor a amostra do conglomerado.

A próxima fase consiste na digitação dos dados. Neste momento, quando são identificados formulários com respostas duplas ou que não têm todas as perguntas respondidas, os mesmos são separados e, quando possível, substituídos por outros do mesmo cartório e, em último caso, do mesmo pólo, exceto se a hipótese ocorrer na pergunta de número 7. Neste caso, o procedimento será digitar “5”, que classificará o cliente como “outros”.

Com o intuito de não trabalhar com bases distintas por perguntas, são considerados apenas os formulários com todas as questões respondidas. Caso contrário, eles são substituídos, em igual quantidade, por outros da mesma zona e/ou pólo, quando disponíveis. Com relação à pergunta 7, cujo propósito é qualificar os usuários, quando há formulários sem resposta para o item, contabiliza-se como “outros”. Já os resultados da pergunta 6 são, quando legíveis,

digitados (mantendo-se a grafia utilizada pelo eleitor) e compilados em relatório próprio, visando preservar dados pessoais de eleitores e servidores, para serem analisados pela Administração.

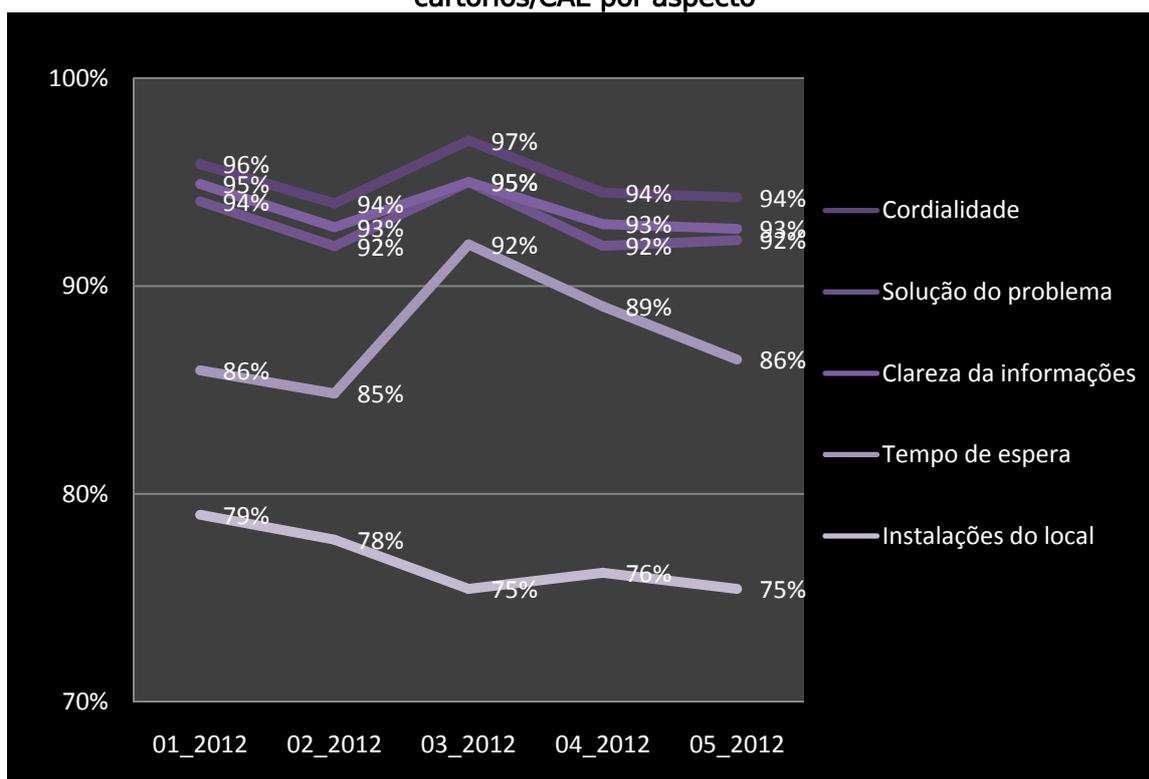
### 3.4 TABULAÇÃO

A tabulação de dados é realizada após a fase de entrada de dados, utilizando-se para isso algumas consultas no próprio Access e dados exportados para o Excel, a fim de gerar as tabelas para cada uma das questões avaliadas, e ainda os resultados por Pólo.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O gráfico abaixo apresenta a evolução do índice de satisfação do usuário externo dos cartórios e CAE, demonstrando uma leve queda da satisfação em praticamente todos os aspectos.

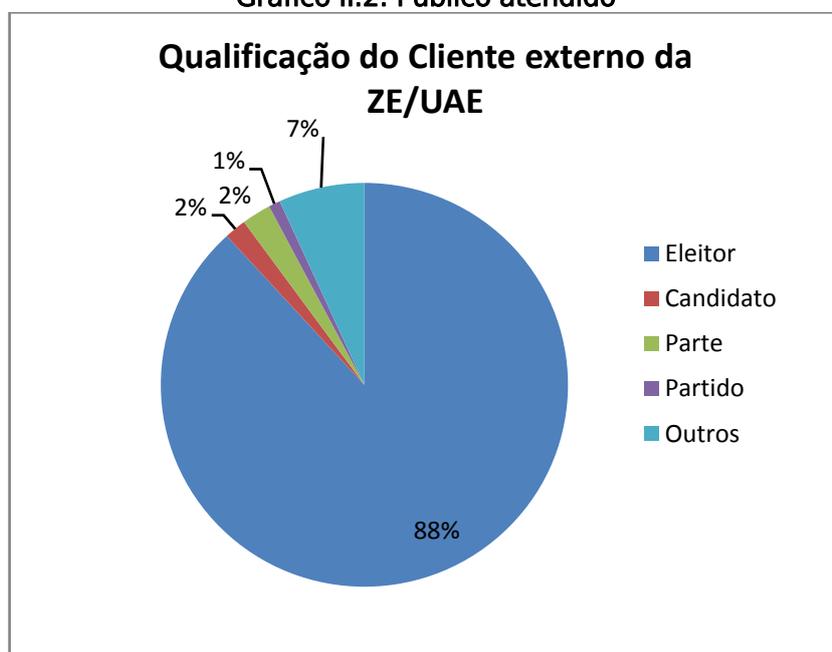
Gráfico II.1 : Evolução do índice de satisfação do usuário externo dos cartórios/CAE por aspecto



**Tabela II.2: Qualificação do cliente externo das ZE´s/CAE**

Qualificação	frequência
Eleitor	761
Candidato	15
Parte	20
Partido	8
Outros	59
<b>Total</b>	<b>863</b>

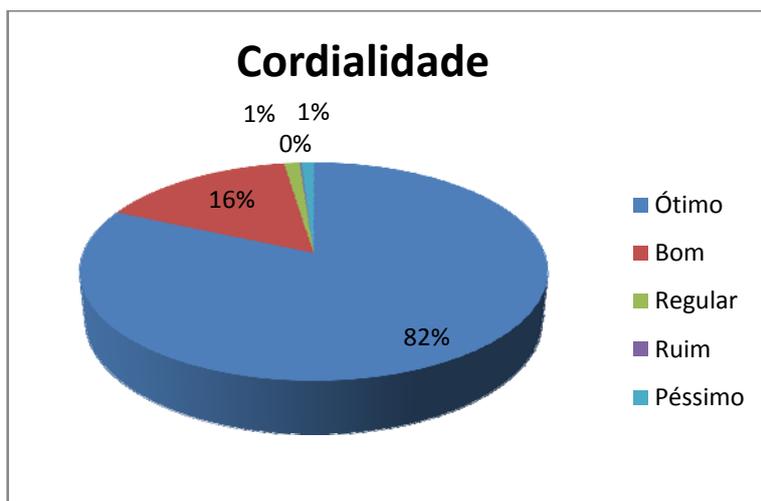
**Gráfico II.2: Público atendido**



**Tabela II.3: Distribuição de frequência da avaliação da "Cordialidade do atendente"**

Cordialidade	Frequencia	%
Ótimo	705	81,69%
Bom	137	15,87%
Regular	11	1,27%
Ruim	1	0,12%
Péssimo	9	1,04%
<b>Total</b>	<b>863</b>	<b>100%</b>

**Gráfico II.3: Avaliação do cliente sobre a “Cordialidade do atendente”**



**Tabela II.4: Distribuição de frequência da avaliação da “Solução do problema”**

Solução do problema	Frequencia	%
Ótimo	660	76,48%
Bom	163	18,89%
Regular	22	2,55%
Ruim	10	1,16%
Péssimo	8	0,93%
Total	863	100%

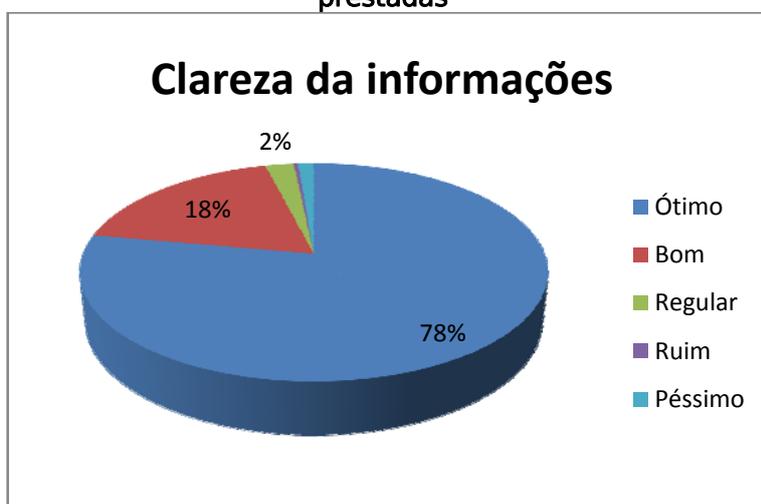
**Gráfico II.4: Avaliação do cliente da “Solução do Problema”**



**Tabela II.5: Distribuição de frequência da avaliação da “Clareza das informações”**

Clareza	Frequencia	%
Ótimo	672	77,87%
Bom	157	18,19%
Regular	20	2,32%
Ruim	3	0,35%
Péssimo	11	1,27%
<b>Total</b>	<b>863</b>	<b>100%</b>

**Gráfico II.5: Avaliação do cliente da “Clareza das informações prestadas”**



**Tabela II.6: Avaliação do cliente quanto ao “Tempo de espera”**

Tempo de espera	Frequencia	%
Ótimo	570	66,05%
Bom	177	20,51%
Regular	78	9,04%
Ruim	18	2,09%
Péssimo	20	2,32%
<b>TOTAL</b>	<b>863</b>	<b>100%</b>

Gráfico II.6: Avaliação do cliente com o Tempo de Espera



Tabela II.7: Avaliação do cliente das "Instalações do local"

Instalações do local	Frequencia	%
Ótimo	425	49,25%
Bom	197	22,83%
Regular	134	15,53%
Ruim	45	5,21%
Péssimo	62	7,18%
Total	863	100%

Gráfico II.7: Avaliação do cliente das "Instalações do Local"



#### 4.1 RESULTADOS POR PÓLO

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

A tabela abaixo apresenta em destaque os resultados abaixo da média, a fim de facilitar a visualização das áreas em que será necessário intervir, buscando sanar os problemas e/ou dificuldades identificadas pelos usuários, e o conseqüente aumento na satisfação com os serviços prestados.

**Tabela II.8: Índice de satisfação por tópico por Pólo**

POLO	cordialidade	Solução do problema	clareza das informações	Tempo de espera	Instalações do local	Índice de Satisfação Global
Angra dos Reis	98%	96%	97%	92%	68%	90%
Araruama	96%	93%	95%	85%	77%	89%
Bangu	99%	99%	98%	97%	97%	98%
Barra da Tijuca	95%	95%	95%	88%	79%	90%
Barra Mansa	100%	95%	98%	95%	81%	94%
Belford Roxo	100%	100%	100%	63%	63%	85%
Campos	91%	89%	91%	91%	88%	90%
Del Castilho	85%	79%	77%	67%	65%	75%
Duque de Caxias	93%	91%	91%	83%	63%	84%
Honório Gurgel	100%	100%	100%	98%	92%	98%
Itaboraí	90%	83%	86%	71%	32%	73%
Itaperuna	94%	90%	89%	89%	76%	88%
Jardim Botânico	97%	96%	98%	96%	86%	95%
Macaé	100%	98%	99%	95%	89%	96%
Madureira	96%	96%	92%	88%	72%	89%
Niterói	94%	93%	94%	72%	79%	86%
Nova Friburgo	94%	95%	95%	96%	90%	94%
Nova Iguaçu	96%	96%	95%	95%	76%	92%
Olaria	96%	98%	98%	93%	93%	95%
Petrópolis	95%	90%	95%	84%	81%	89%
Queimados	90%	88%	84%	84%	68%	83%
Santa Cruz	94%	92%	91%	80%	50%	81%
São Gonçalo	89%	87%	87%	83%	79%	85%
São João de Meriti	98%	96%	94%	94%	83%	93%
Saúde	98%	91%	96%	91%	67%	89%
UAE	92%	88%	89%	75%	81%	85%
Volta Redonda	87%	84%	88%	83%	83%	85%
<b>Média</b>	<b>95%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>86%</b>	<b>76%</b>	<b>89%</b>

## 5 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O índice geral de satisfação do cliente externo referente aos usuários das Zes/ CAE foi de 89%.

Essa avaliação ganha mais elementos quando são verificados os resultados por Pólo. A partir dessa análise fica evidente a diferença de resultados, dependendo da área do Estado. Tais resultados demonstram também a grande diferença existente na qualidade dos serviços prestados pelos cartórios do Estado.

**Tabela II.9: Resumo dos índices de satisfação por tópico**

<b>Aspecto avaliado</b>	<b>% satisfação</b>	<b>Menor índice de satisfação</b>	<b>Maior índice de satisfação</b>
Cordialidade	94%	72%	100%
Solução do problema	92%	68%	100%
Clareza das informações	93%	67%	100%
Tempo de espera	87%	59%	98%
Instalações do local	88%	69%	97%
<b>Índice de satisfação do cliente externo</b>	<b>89%</b>	<b>68%</b>	<b>100%</b>

As Instalações físicas apresentaram diferença bastante significativa entre o menor e o maior índice de satisfação. Com valor médio de 88%, a variação ficou entre 69% e 97%. O tempo de espera foi outro aspecto que, segundo a avaliação do cliente externo dos cartórios, apresentou uma significativa diferença, variando de 59% a 98%. Nota-se que o desvio em relação à média é grande mesmo entre os aspectos com melhor avaliação média, o que indica uma falta de padronização.

## 6 ANÁLISE E CONCLUSÃO

O público que procura os serviços dos cartórios, em sua esmagadora maioria, é formado por eleitores, nessa pesquisa eles representaram 88% do público pesquisado,

A cordialidade dispensada pelo servidor no atendimento foi, sem dúvida, o aspecto mais bem avaliado pelo público pesquisado, atingindo 94% do índice de satisfação do usuário.

O índice de satisfação com a solução do problema foi de 92%, o que indica que o cliente ficou bastante satisfeito com a solução dada ao seu problema.

Para 93% do público que respondeu à pesquisa, as informações foram repassadas de forma clara.

O tempo de espera obteve 86% de satisfação do público externo que procurou a Justiça Eleitoral, no período da pesquisa.

As instalações físicas do local alcançaram 75% de índice de satisfação do usuário.

Na avaliação do cliente externo a pesquisa dos cartórios/CAE foi a que apresentou melhor resultado durante todo o ano. No entanto, há de se ressaltar que apesar de ter apresentado o melhor resultado entre os públicos pesquisados não houve um aumento na satisfação desse cliente, quando comparado o primeiro e último resultado no ano, ao contrário disso, teve um decréscimo, mas que não se pode afirmar que se manterá ou não, já que a série aparentemente é sazonal, ou seja, apresenta variações para cima ou para baixo de acordo com o período do ano em que ocorre a sua aplicação.

Por fim, cabe ressaltar que os planos de ação precisam ser efetivados mais rapidamente a fim de aumentar a satisfação do cliente externo que procura o serviço prestado pelos cartórios/CAE.



**Tribunal Regional Eleitoral- RJ**  
**Pesquisa de Satisfação do Cliente**

( ) ZE\_\_\_\_\_ ( ) UAE

Por favor, avalie o nosso atendimento

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
1- Cordialidade do atendente	<input type="checkbox"/>				
2- Solução do problema	<input type="checkbox"/>				
3- Clareza das informações	<input type="checkbox"/>				
4- Tempo de espera	<input type="checkbox"/>				
5- Instalações do local	<input type="checkbox"/>				

6- Deixe sua sugestão, crítica ou elogio.

---

---

---

---

- 7- Você é:
- ( ) Eleitor
  - ( ) Partido
  - ( ) Candidato
  - ( ) Parte / Advogado

## ANEXO II.II: Zonas sorteadas por PÓLO

<b>Tabela II.10: Consulta zonas sorteadas por Pólo</b>		
<b>Pólo</b>	<b>Zona sorteadas</b>	<b>Município</b>
Angra dos Reis	54	MANGARATIBA
Araruama	172	ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
Araruama	256	CABO FRIO
Bangu	124	RIO DE JANEIRO
Bangu	232	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	119	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	180	RIO DE JANEIRO
Barra da Tijuca	182	RIO DE JANEIRO
Barra Mansa	203	BARRA MANSA
Belford Roxo	153	BELFORD ROXO
Campos	98	CAMPOS
Campos	100	CAMPOS
Del Castilho	8	RIO DE JANEIRO
Del Castilho	168	RIO DE JANEIRO
Duque de Caxias	78	DUQUE DE CAXIAS
Duque de Caxias	79	DUQUE DE CAXIAS
Honório Gurgel	209	RIO DE JANEIRO
Honório Gurgel	217	RIO DE JANEIRO
Itaboraí	110	MAGÉ
Itaboraí	148	MAGÉ
Itaperuna	97	CAMBUCI
Itaperuna	107	ITAPERUNA
Jardim Botânico	5	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	166	RIO DE JANEIRO
Jardim Botânico	205	RIO DE JANEIRO
Macaé	184	RIO DAS OSTRAS
Macaé	255	QUISSAMÃ
Madureira	118	RIO DE JANEIRO
Madureira	177	RIO DE JANEIRO
Niterói	113	NITERÓI
Niterói	114	NITERÓI
Nova Friburgo	53	DUAS BARRAS
Nova Friburgo	101	CANTAGALO
Nova Iguaçu	67	NOVA IGUAÇU
Nova Iguaçu	83	MESQUITA
Olaria	162	RIO DE JANEIRO
Olaria	169	RIO DE JANEIRO
Petrópolis	174	AREAL
Petrópolis	196	S J DO VALE DO RIO PRETO
Queimados	70	PARACAMBI
Santa Cruz	125	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	243	RIO DE JANEIRO
Santa Cruz	245	RIO DE JANEIRO

<b>Tabela II.10: Consulta zonas sorteadas por Pólo</b>		
<b>Pólo</b>	<b>Zona sorteadas</b>	<b>Município</b>
São Gonçalo	68	SÃO GONÇALO
São Gonçalo	132	SÃO GONÇALO
São João de Meriti	44	NILÓPOLIS
São João de Meriti	145	SÃO JOÃO DE MERITI
Saúde	2	RIO DE JANEIRO
Saúde	7	RIO DE JANEIRO
Volta Redonda	47	VOLTA REDONDA
Volta Redonda	108	RIO CLARO

ANEXO II.III : Quantidade de formulários avaliados

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

<b>POLO</b>	<b>Qtd de formulários</b>
Angra dos Reis	23
Araruama	23
Bangu	24
Barra da Tijuca	57
Barra Mansa	20
Belford Roxo	4
Campos	38
Del Castilho	36
Duque de Caxias	38
Honório Gurgel	24
Itaboraí	39
Itaperuna	18
Jardim Botânico	42
Macaé	28
Madureira	34
Niterói	40
Nova Friburgo	20
Nova Iguaçu	46
Olaria	41
Petrópolis	27
Queimados	22
Santa Cruz	51
São Gonçalo	35
São João de Meriti	36
Saúde	42
UAE	27
Volta Redonda	28
	863

# Capítulo III: PESQUISA 05\_2012 SJD

---

## 1. METODOLOGIA

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários (ANEXO I) no balcão de atendimento da Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento e na Coordenadoria de Sessões, no período de 03 de dezembro de 2012 a 02 de janeiro de 2013.

### 1.1 AMOSTRA

Dos usuários externos que buscaram os serviços da Secretaria Judiciária no período de aplicação da pesquisa, 18 (dezoito) questionários foram respondidos na Coordenadoria de Registros Processuais, Partidários e Processamento

### 1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário desenvolvido (ANEXO I) possui 8 (oito) questões, sendo 7 (sete) de múltipla escolha e 1 (uma) aberta, destina a coletar as sugestões, críticas e elogios dos usuários.

As questões de múltipla escolha, além de utilizadas para qualificar o usuário, foram divididas em dois grupos; o primeiro com o intuito de avaliar o atendimento recebido e o segundo, as instalações físicas do imóvel. O primeiro grupo abordou os itens “cortesia e simpatia”, “orientação e esclarecimento de dúvidas” e “agilidade no atendimento”. Já no segundo grupo foram abordados “aspecto e conservação do imóvel”, “facilidade de acesso” e “infraestrutura das instalações”.

### 1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

Os formulários recebidos foram numerados, separando-se os parcialmente preenchidos e/ou que apresentavam dupla resposta, os quais foram excluídos da amostra.

Para facilitar a entrada de dados, associou-se um código a cada opção de resposta do questionário.

A tabulação dos dados foi feita em duas fases. Na primeira fase os questionários foram digitados em um formulário eletrônico associado a um banco de Access; em seguida, após a conclusão da digitação, os dados agrupados foram exportados para o Excel, onde foram trabalhados.

Para se chegar aos índices de satisfação, foi atribuído um valor entre 0 e 10 a cada um dos conceitos, conforme descrito a seguir: ótimo - 10; bom - 7,5; regular - 5; ruim - 2,5 e péssimo - 0. Desta forma, se o usuário marcou ótimo para determinado item é como se ele

---

Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Clientes Externos do TRE-RJ

estivesse avaliando esse serviço com uma nota 10, ao passo que se a avaliação foi “péssimo”, a nota dada seria 0. A partir dessa definição foram aplicados cálculos considerando a frequência das respostas e essas “notas”.

## 2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

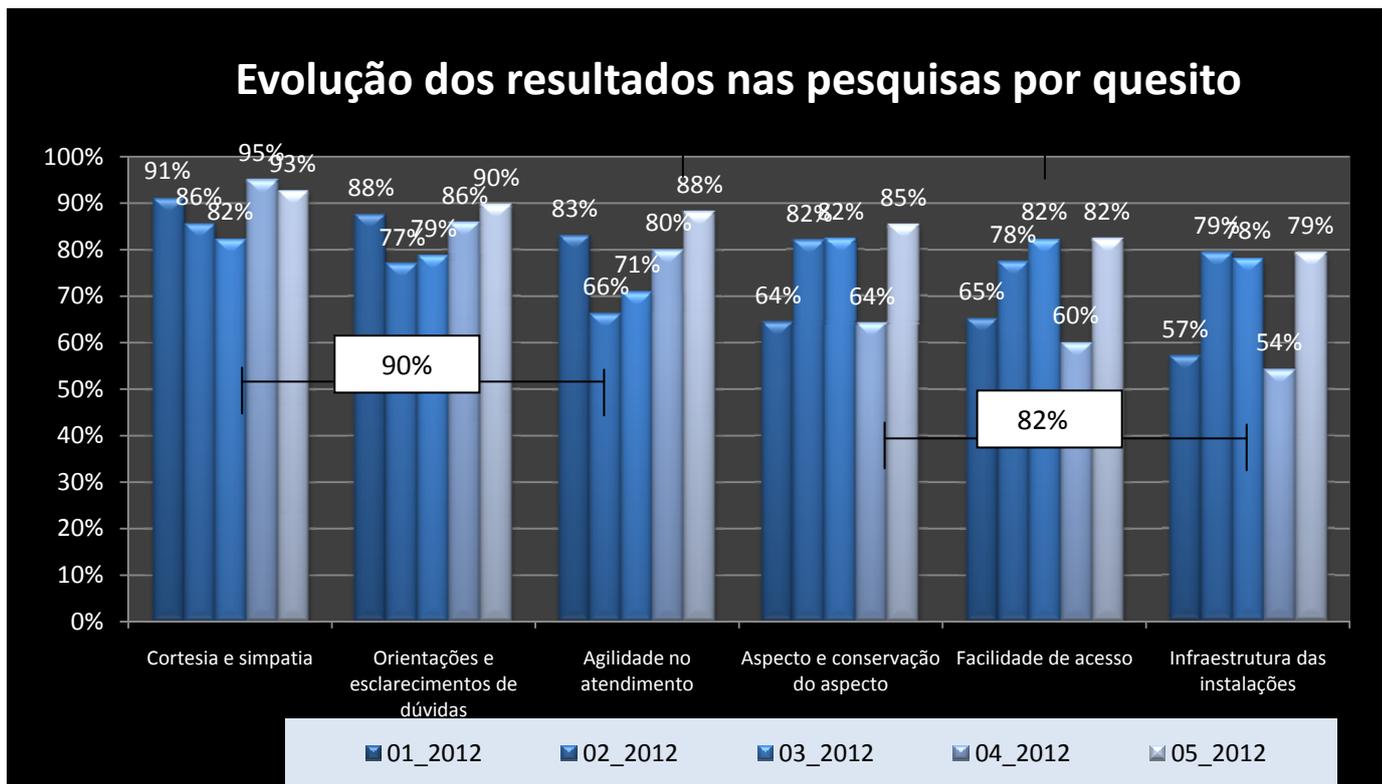
Na avaliação do Cliente Externo da SJD o atendimento da Secretaria vem cumprindo o objetivo principal da pesquisa, que é promover a melhoria contínua no serviço prestado. O índice de satisfação cresceu 11 pontos percentuais desde a primeira aplicação.

A pesquisa teve como primeiro índice medido 75% de satisfação, chega ao final do ano registrando 86% de índice de satisfação do cliente externo.

Gráfico III.1: Evolução do índice de satisfação



Gráfico III.2: Evolução do índice de satisfação da SJD por quesito



O atendimento dispensado (média dos itens: cortesia e simpatia, orientações e esclarecimentos de dúvidas e agilidade no atendimento) sofreu melhora significativa, uma vez que o índice medido foi 90%, o maior índice observado até o momento.

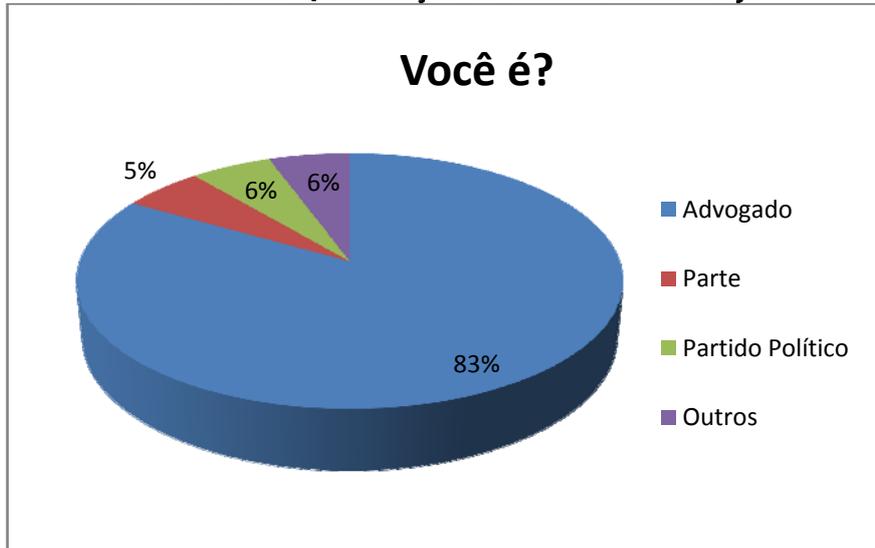
Já a infraestrutura (média dos itens: aspecto e conservação do aspecto, facilidade de acesso, infraestrutura das instalações) teve índice médio de 82%, demonstrando sensível melhora, já que o índice anterior tinha sido de 59%.

## 2.1 PERFIL DO USUÁRIO DA SJD

Tabela III.1: Qualificação do Cliente Externo SJD

Você é?	Frequência	%
Advogado	15	82%
Parte	1	6%
Partido Político	1	6%
Outros	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Gráfico III.3: Qualificação do Cliente Externo SJD



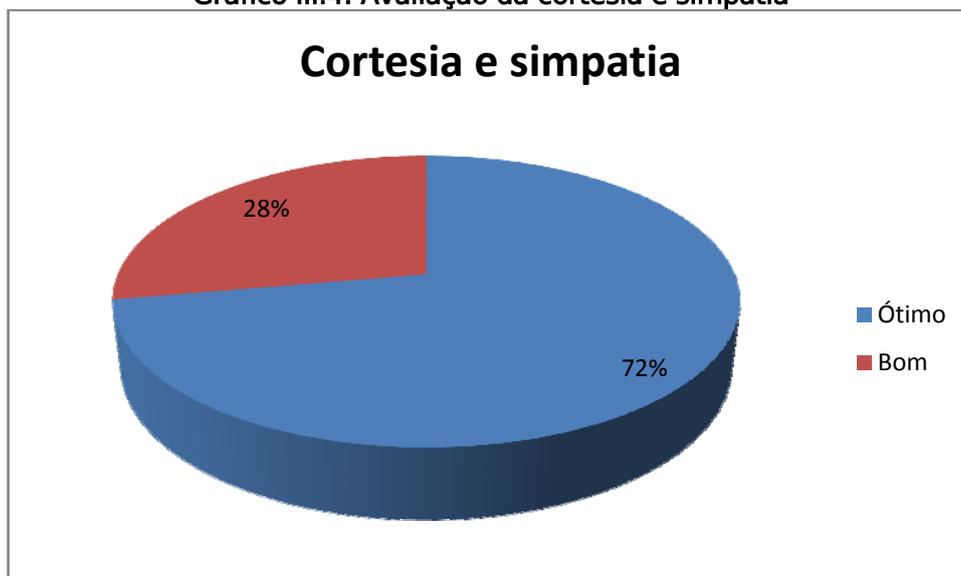
## 2.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO

Cortesia e Simpatia – Índice de Satisfação 93%

Tabela III.2: Avaliação da cortesia e simpatia

Cortesia e simpatia	Frequência
Ótimo	13
Bom	5
<b>Total</b>	<b>18</b>

Gráfico III.4: Avaliação da cortesia e simpatia

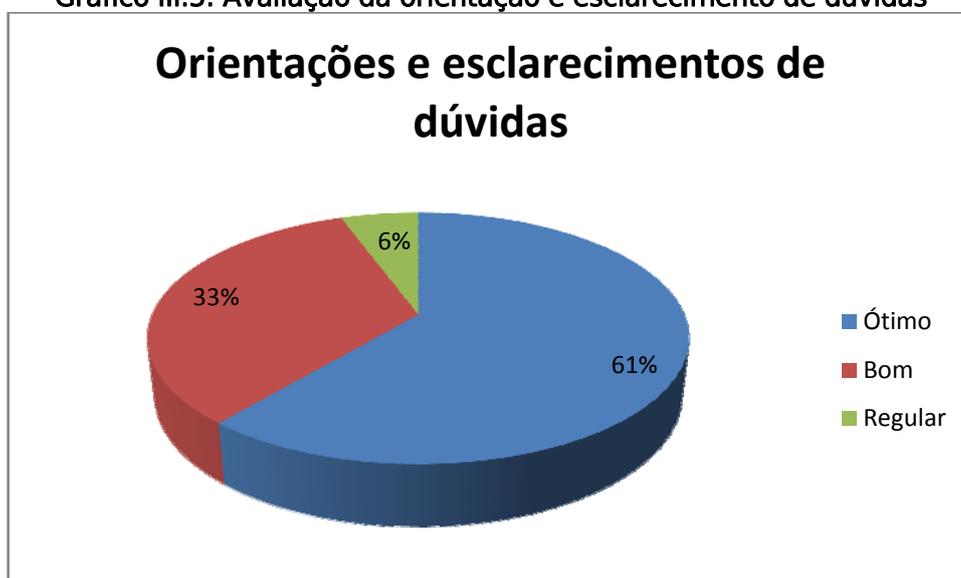


### Orientações e esclarecimento de dúvidas - Índice de Satisfação 90%

Tabela III.3: Avaliação da orientação e esclarecimento de dúvidas

Orientações e esclarecimentos de dúvidas	Frequência
Ótimo	11
Bom	6
Regular	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

Gráfico III.5: Avaliação da orientação e esclarecimento de dúvidas



### Agilidade no atendimento - Índice de Satisfação 88%

Tabela III.4: Avaliação da agilidade no atendimento

Agilidade no atendimento	Frequência
Ótimo	10
Bom	7
Regular	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

Gráfico III.6: Avaliação da agilidade no atendimento



### 2.3 AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO IMÓVEL

Aspecto e conservação do imóvel - Índice de Satisfação 85%

Tabela III.5: Avaliação do aspecto e conservação do imóvel

Aspecto e conservação do imóvel	Frequência
Ótimo	7
Bom	11
<b>Total</b>	<b>18</b>

Gráfico III.7: Avaliação do aspecto e conservação do imóvel



### Facilidade de acesso - Índice de Satisfação 82%

Tabela III.6: Avaliação da facilidade de acesso

Facilidade de acesso	frequência
Ótimo	8
Bom	8
Regular	1
Ruim	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

Gráfico III.8: Avaliação da facilidade de acesso

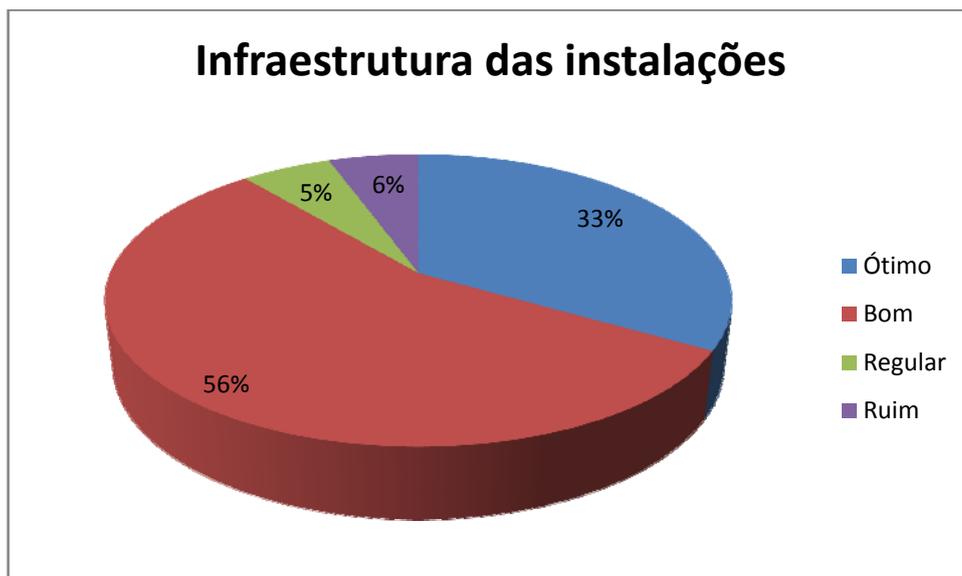


### Infraestrutura das instalações - Índice de Satisfação 79%

Tabela III.7: Avaliação da infraestrutura das instalações

Infraestrutura das instalações	frequência
Ótimo	6
Bom	10
Regular	1
Ruim	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

Gráfico III.9: Avaliação da infraestrutura das instalações



### 3 ANÁLISE

O perfil do público que procurou a SJD é formado basicamente de advogados (86%).

Avaliando os três quesitos que compõem o atendimento dispensado ao público, a pesquisa apontou um índice de satisfação de 90%. Melhor índice alcançado na pesquisa até o momento.

A “cortesia e simpatia” no atendimento foi o item mais bem avaliado, alcançando um percentual de satisfação de 93%.

O quesito “orientação e esclarecimento de dúvidas” obteve 90% de satisfação.

Ainda com relação ao atendimento dispensado, a agilidade apresentou sensível melhora, alcançando 88% de índice de satisfação.

No que se refere aos itens que compõem a avaliação das instalações físicas do imóvel o índice de satisfação foi de 82% dos usuários.

O quesito “aspecto e conservação do prédio” obteve 85% de satisfação.

O quesito “facilidade de acesso” obteve 82% de satisfação.

O quesito “infraestrutura” obteve 79% de satisfação.

A pesquisa teve um ótimo resultado nesse primeiro ano de aplicação. O primeiro índice medido foi 75% de satisfação, apresentou significativa melhora ao longo do ano, chegando a essa última pesquisa registrando 86% de índice de satisfação do cliente externo.

ANEXO III.I: Questionário utilizado



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO  
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DA SECRETARIA  
JUDICIÁRIA

A Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro quer saber mais sobre a qualidade do serviço prestado e, para isso, conta com a sua colaboração.

- 1) Você é    ( ) Candidato                    ( ) Partido Político  
              ( ) Advogado                    ( ) Parte

Avalie o atendimento recebido:	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
2) Cortesia e simpatia	( )	( )	( )	( )	( )
3) Orientação e esclarecimento de dúvidas	( )	( )	( )	( )	( )
4) Agilidade no atendimento	( )	( )	( )	( )	( )

Avalie as instalações físicas do imóvel:

5 Aspecto e conservação do imóvel	( )	( )	( )	( )	( )
6) Facilidade de acesso	( )	( )	( )	( )	( )
7) Infraestrutura das instalações	( )	( )	( )	( )	( )

8) Sua opinião é muito importante para o nosso aperfeiçoamento. Deixe aqui sua sugestão, crítica ou elogio:

---

---

---

Visite o nosso site: [www.tre-rj.jus.br](http://www.tre-rj.jus.br)

# Capítulo IV: PESQUISA 05\_2012 INTERNET

---

## 1 METODOLOGIA

A pesquisa da internet foi realizada utilizando-se a ferramenta gratuita de formulários da GOOGLE.

A referida ferramenta, embora não se mostre ideal, vem suprir temporariamente a falta de um instrumento moldado às necessidades e expectativas deste Tribunal.

### 1.1 AMOSTRA

A pesquisa da Internet ficou disponível entre 03/12/12 e 03/01/13,

No referido período a página do Tribunal recebeu 70.802 visitas. A pesquisa foi oferecida a 7.080 usuários, dos quais 559 responderam efetivamente.

### 1.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A realização da pesquisa se deu por meio do oferecimento do formulário (ANEXO IV.I) a uma parte dos usuários que visitaram a página do TRE-RJ na *Internet*.

O questionário foi desenvolvido buscando obter a opinião do usuário quanto à avaliação geral do *site* do TRE/RJ. Buscou ainda saber quais serviços os usuários procuram ali e se de fato os encontram.

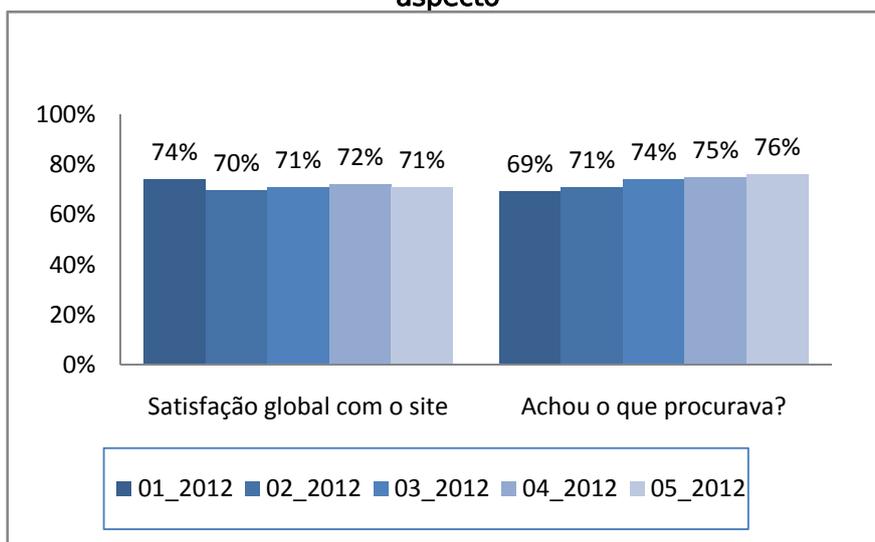
### 1.3 ENTRADA DE DADOS E TABULAÇÃO

A pesquisa foi realizada com auxílio da ferramenta de construção de formulários da GOOGLE. Desta forma, a parametrização dos dados foi feita pelo setor de *internet* e *intranet* e os formulários tabulados pelo *site*. Para a consolidação dos resultados utilizou-se o *Excel*.

## 2. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Analisando o gráfico abaixo verificamos um pequeno aumento na satisfação global dos clientes com a página do TRE-RJ.

**Gráfico IV.1: Índice de satisfação do usuário externo da internet por aspecto**



**Tabela IV.1: Tabela de distribuição de freqüência dos serviços procurados no site**

Serviço procurado	freqüência	%
Serviços ao Eleitor	267	46%
Informações sobre partidos políticos	31	5%
Informações sobre as Eleições	95	16%
Consulta à legislação e/ou jurisprudência	28	5%
Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do pleno	103	18%
Notícias do TRE/RJ	48	8%
Outro	13	2%
<b>TOTAL</b>	<b>585</b>	<b>100%</b>

A análise da tabela acima demonstra que o serviço mais procurado pelo público nesta 5ª pesquisa foi o de “serviços ao eleitor”. Representando praticamente metade dos acessos ao site.

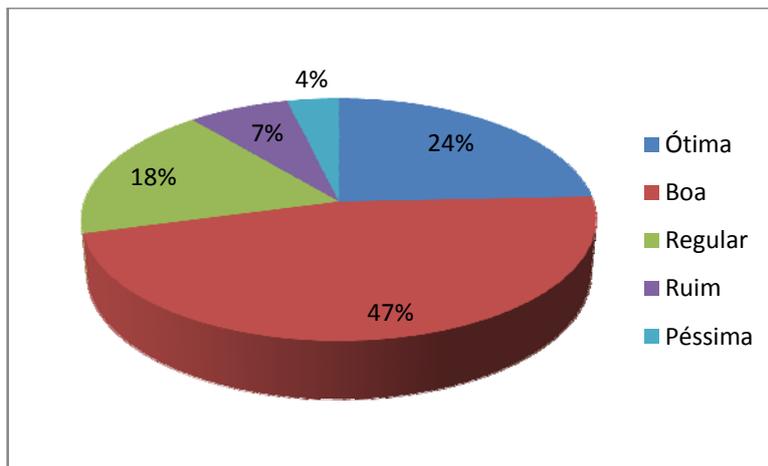
Cabe ressaltar, observando a tabela acima, que a soma das frequências ultrapassa o número de respostas, que foi de 559. Isso ocorre porque o usuário pode marcar mais de uma opção.

A avaliação média da visita atingiu o percentual de 74%.

**Tabela IV.2: Como avalia a sua visita?**

Avaliação	Frequência	%
Ótima	136	24%
Boa	260	47%
Regular	101	18%
Ruim	41	7%
Péssima	21	4%
<b>Total</b>	<b>559</b>	<b>100%</b>

**Gráfico IV.1: Como avalia a sua visita?**



**Tabela IV.3: Encontrou o que procurava?**

Encontrou o que procurava?	Frequência	%
Sim	421	76%
Não	136	24%
<b>Total</b>	<b>557</b>	<b>100%</b>

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (76%) que buscou o *site* encontrou o que procurava.

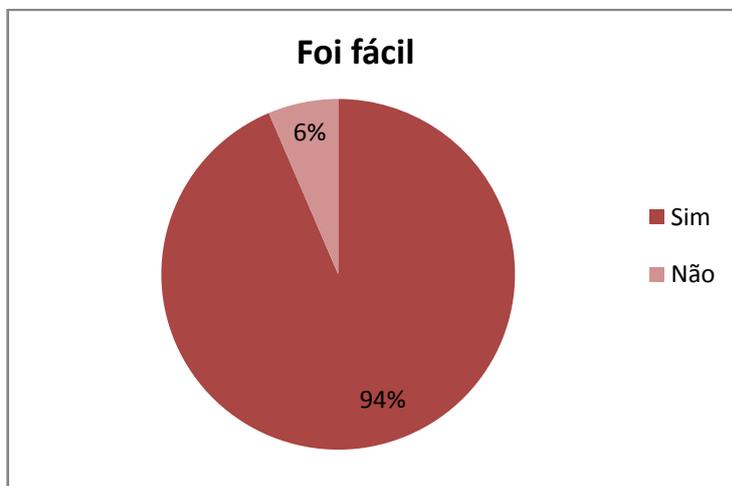
Gráfico IV.2: Encontrou o que procurava?



Tabela IV.3: Foi fácil?

Foi fácil?	Frequência	%
Sim	394	94%
Não	27	6%
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>100%</b>

Gráfico IV.3: Foi fácil?



A maioria dos usuários que encontraram o que procuravam achou fácil a informação (94%).

### 3. CONCLUSÃO

O índice de satisfação global dos usuários do site foi de 74%, média entre o índice atingido pelo item “Achou o que procurava?” (76%) e avaliação da visita (71%)

A pesquisa também indicou que a maioria dos usuários (76%) que buscou o *site* encontrou o que procurava e destes 94%, classificou como fácil a procura. O índice registrado foi superior aos índices anteriormente registrados. Tendo crescido 8% desde a primeira pesquisa, onde 69% dos usuários encontraram o que procuravam.

O resultado desse primeiro ciclo demonstra claramente que a pesquisa está auxiliando o Tribunal a implementar melhorias no site, e que estas estão sendo percebidas por seus usuários.

MODELO DE CONVITE



O TRE/RJ quer saber sua opinião.

Você gostaria de participar de nossa pesquisa?

São apenas 4 perguntas.

SIM

NÃO

Uma vez aceito, assinalando-se a opção “SIM”, nova janela informará que o formulário eletrônico estará disponível tão-logo se conclua a visita, verificada com o comando de saída da página.



No final da visita, a pesquisa  
será apresentada.

**1ª Questão:**

*1. O que achou do site do TRE/RJ?*

*Ótimo*

*Bom*

*Regular*

*Ruim*

*Péssimo*

A primeira questão, que é objetiva, destina-se à avaliação geral do sítio do TRE/RJ, devendo o usuário assinalar um dos cinco conceitos disponíveis – ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.

**2ª Questão:**

*2. Qual serviço veio buscar?*

- Serviços ao eleitor*
- Informações sobre partidos políticos*
- Informações sobre as Eleições*
- Consulta à legislação e/ou Jurisprudência*
- Acompanhamento processual e/ou consulta às sessões do Pleno*
- Notícias do TRE/RJ*
- Outros. Qual?*

**3ª Questão:**

*3. Encontrou?*

- Sim (abre a pergunta: 4. "Foi fácil?")*
- Não (abre pergunta: 4. O que você procurava?  
com caixa de texto, para descrição do problema)*

Na terceira questão são abordadas a eficiência e a clareza do sítio, avaliando-se, ainda, a ocorrência da efetiva prestação do serviço.

**4ª Questão:**

Esta questão, desdobramento da resposta à pergunta anterior, pode se apresentar de duas formas:

A primeira, decorrente da opção "*Sim*", induz o usuário a aquilatar o *layout* do sítio e a facilidade e agilidade de navegação e deve ser assim apresentada:

4. *Foi fácil?*

*Sim*

*Não*

O escopo da questão é garantir que a falha na prestação do serviço seja identificada e, posteriormente, suprida pelos setores competentes no âmbito interno do Tribunal.

4. *Fique a vontade para fazer alguma sugestão ou observação sobre o site.*