

# ***RELATÓRIO EXECUTIVO: PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMAGEM***

Relatório Executivo da pesquisa de satisfação e  
imagem do Tribunal Regional Eleitoral do Acre em  
2014.

**RELATÓRIO EXECUTIVO DA  
PESQUISA DE SATISFAÇÃO E IMAGEM EM 2014**

**Cliente:**

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE**

**Empresa Responsável pela Pesquisa:**

**GMR INTELIGÊNCIA DE MERCADO LTDA**

**Data:**

**15/07/2014**

## **Resumo**

O presente documento se constitui no Relatório Executivo da Pesquisa realizada para avaliar a satisfação dos usuários e a imagem do Tribunal Regional Eleitoral do Acre.

## **1. INTRODUÇÃO**

Neste capítulo constam as informações básicas que fundamentaram a realização da pesquisa e a forma com que foi conduzida.

### **1.1 Declaração do Problema**

Diante de um novo conceito de Administração Pública Gerencial que busca a eficiência, a eficácia e a qualidade dos serviços públicos prestados, a Justiça Eleitoral do Acre inicia o processo de avaliação periódica sistematizada de sua imagem e desempenho frente às demandas do cidadão.

Para tanto, foi utilizado o instrumento de comunicação denominado pesquisa de opinião.

A realização da pesquisa atente à exigência do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que determina o cumprimento da **Meta Prioritária nº 12/2012**: *“Realizar pesquisa sobre a qualidade da prestação dos serviços e satisfação do cidadão nos tribunais eleitorais”*, bem como o indicador 3 do Planejamento Estratégico do Tribunal para o período de 2012/2014, cujo objetivo é avaliar o grau de satisfação dos clientes externos da Justiça Eleitoral.

### **1.2 Objetivos da Pesquisa**

Avaliar os serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Acre, por meio de pesquisa a ser realizada em âmbito regional, de forma a se mensurar a percepção do cidadão em relação ao TRE/AC.

A pesquisa realizada avaliou a satisfação do usuário em relação aos serviços prestados e à imagem desta Justiça Especializada.

### 1.3 **Fundamentos Metodológicos**

Adotou-se o procedimento conhecido como “Pesquisa Quantitativa”, com a aplicação de um questionário estruturado, realizada por um dos entrevistadores da empresa contratada.

A abordagem das pessoas ocorria logo após o atendimento em um dos postos do TRE (Cartório, CAE, OCA).

Foram realizadas 1.528 (mil quinhentas e vinte e oito) entrevistas em 10 pontos de atendimento localizados em 8 municípios, a saber: Rio Branco, Cruzeiro do Sul, Senador Guiomard, Brasileia, Sena Madureira, Tarauacá, Feijó e Xapuri. A distribuição das entrevistas (Tabela 1) teve como objetivo reproduzir, percentualmente, o fluxo real de atendimentos.

Por fim, destacamos que o erro amostral da pesquisa é de 2,5%.

A pesquisa teve a sua coleta de dados entre os dias 08/04/2014 e 08/05/2014.

Tabela 1 – Distribuição das entrevistas por local de coleta

<b>LOCAL DA COLETA</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>
RIO BRANCO - OCA	545	36%
CRUZEIRO DO SUL	250	16%
RIO BRANCO - CAE	200	13%
SENADOR GUIOMARD	138	9%
BRASILÉIA	122	8%
SENA MADUREIRA	96	6%
TARAUACÁ	68	4%
FEIJÓ	50	3%
XAPURI - CARTÓRIO	40	3%
XAPURI - OCA	19	1%
<b>Total</b>	<b>1.528</b>	<b>100%</b>

## 2. **DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA**

Neste capítulo apresentamos os principais resultados encontrados na pesquisa.

O questionário utilizado foi dividido em cinco blocos, a saber: questões demográficas (qualificação do respondente); avaliação da confiança nas instituições; imagem da Justiça Eleitoral; satisfação com os serviços prestados; e avaliação da comunicação.

### **2.1 Questões Demográficas**

A distribuição das entrevistas obedeceu ao critério de aleatoriedade, percentualmente foram entrevistados 50,3% de homens e 49,7% de mulheres.

Em relação a faixa etária e nível de instrução, as maiores frequências foram, respectivamente: 22% dos entrevistados tinham entre 25 e 34 anos e 29% possuía o ensino médio incompleto.

Constatou-se ainda que a maior procura nos postos de atendimentos ao eleitor ocorreu no período de 8 às 14 horas (75% dos entrevistados fizeram esta afirmação).

### **2.2 Avaliação da Confiança nas instituições**

Neste bloco foi perguntado aos respondentes o grau de confiança que eles depositavam em onze instituições. A sua opinião podia ser de desconfiança (opção de resposta “não confia”) ou de confiança (opções de respostas “confia totalmente” e “confia em parte”).

A seguir apresentamos em ordem decrescente as avaliações<sup>1</sup>.

- (1) Polícia Federal – 94%
- (2) Ministério Público – 91%
- (3) Justiça Eleitoral – 91%
- (4) Poder Judiciário – 88%
- (5) Governo Federal – 78%
- (6) Governo Estadual – 75%
- (7) Senado Federal – 70%
- (8) Assembleia Legislativa – 68%

---

<sup>1</sup> Apresentamos a soma das opções “Confia totalmente” e “Confia em parte”

- (9) Câmara dos Deputados – 65%
- (10) Prefeitura Municipal – 65%
- (11) Câmara de Vereadores – 53%

### 2.3 **Imagem da Justiça Eleitoral**

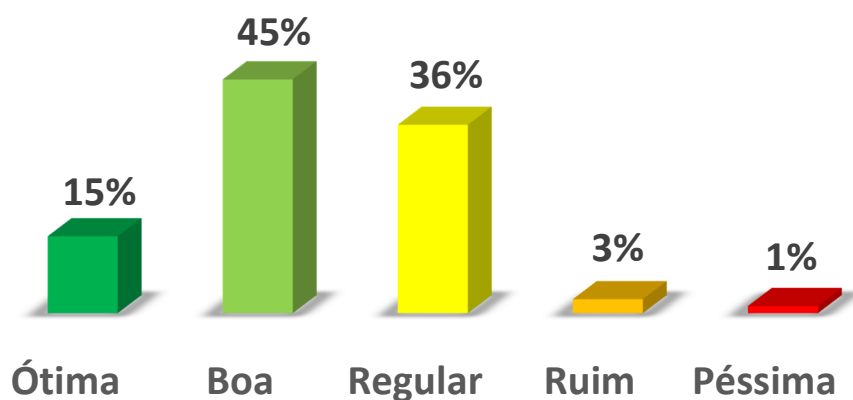
Neste quesito, os entrevistados foram consultados acerca da percepção da imagem e da função da Justiça Eleitoral.

Quando perguntados sobre a principal função desta Justiça Especializada, os respondentes elencaram as seguintes opções:

- (1) Organização das eleições - 49%;
- (2) Orientação dos eleitores - 18%;
- (3) Fiscalização da propaganda eleitoral - 16%;
- (4) Julgamento de práticas eleitorais proibidas - 9%;
- (5) Denunciar práticas eleitorais proibidas - 8%.

Em relação à imagem, 60% dos usuários entrevistados consideram-na positiva.

Gráfico 1 – Imagem da Justiça Eleitoral



Ainda neste bloco, foram feitas perguntas diretas sobre a atuação da Justiça Eleitoral.

A seguir, apresentamos o resumo dos resultados:

Tabela 2 – Atuação da Justiça Eleitoral

<b>Tema</b>	<b>Conceito</b>	<b>Percentual</b>
Organização das eleições	Muito eficiente e eficiente	57%
Qualidade dos serviços prestados	Ótima ou boa	70%
Agilidade na apuração dos resultados	Ótima ou boa	76%
Desempenho da Justiça Eleitoral na orientação dos eleitores	Ótimo ou bom	74%
Segurança da Urna Eletrônica	Desconfiam	33%
Resultados das eleições	Não confiam	26%
Identificação biométrica do eleitor	Traz segurança ao processo eleitoral	84%

#### 2.4 **Avaliação da Comunicação**

Dos entrevistados, somente 14% afirmaram se lembrar de alguma campanha da Justiça Eleitoral. Destes, 93% avaliaram como ótima ou boa.

No tocante ao cadastramento biométrico, a mais recente campanha do TRE-AC, 64% afirmaram que foram informados.

Neste tema, destaca-se ainda o alto **grau de desconhecimento** da disponibilidade dos serviços **não presenciais**:

Tabela 3 – Grau de desconhecimento dos serviços não presenciais

<b>Serviço</b>	<b>Grau de desconhecimento</b>
Disque-eleitor	87%
Pré-atendimento para título	85%
Ouvidoria	81%
Atendimento telefônico	80%
Site TRE	64%



## 2.5 **Satisfação com os serviços prestados**

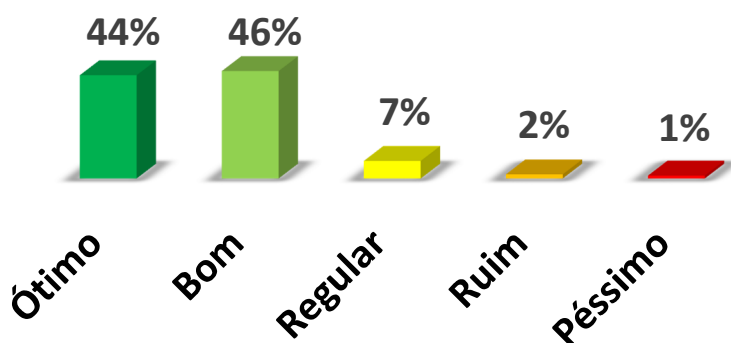
Nesse ponto, os entrevistados foram consultados acerca dos seguintes aspectos relacionados ao serviço prestado por esta Justiça Especializada:

- a) atendimento recebido;
- b) serviços demandados;
- c) aspectos do atendimento;
- d) horário de atendimento e tempo de espera;
- e) avaliação global do serviço prestado

### 2.5.1 **Avaliação do atendimento recebido**

Noventa por cento (90%) dos usuários avaliaram positivamente o atendimento.

Gráfico 2 – Avaliação do atendimento da Justiça Eleitoral



### 2.5.2 **Serviços demandados**

De acordo com o demonstrado na tabela abaixo, os serviços mais demandados são: o alistamento eleitoral, a transferência de domicílio do eleitor e o cadastramento biométrico. Importante frisar que em relação ao último, a procura foi decorrente do projeto de revisão biométrica do eleitorado em Rio Branco.

Tabela 4 – Principais serviços demandados

ATIVIDADE	FREQUÊNCIA	%
Alistamento eleitoral/tirar título de eleitor	598	39%
Transferência de domicílio eleitoral	232	15%
Recadastramento biométrico	187	12%
Tirar segunda via de título	138	9%
Regularização/pagamento de multas/justificativa	136	9%
Tirar certidão	110	7%
Recadastramento biométrico	83	5%
Revisão/Alteração de dados	25	2%
Fazer outra coisa/resolver outro problema	11	1%
Obter informações	6	0,4%
Desfiliação partidária	1	0,1%
Resolver assunto relativo a trabalho como mesário	1	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.528</b>	<b>100%</b>

Destaca-se o alto grau de resolução dos problemas. Noventa e seis por cento (96%) afirmaram que conseguiram resolver as suas demandas junto à Justiça Eleitoral. Somente 3% resolveram em parte e 1% não conseguiu resolver.

Por fim, segue os principais motivos que levaram o usuário a procurar os serviços prestados:

Tabela 5 – Motivos que levaram o usuário a procurar os serviços prestados pela Justiça Eleitoral

MOTIVO	FREQUÊNCIA	%
Desejo pessoal de estar inscrito/regularizado como eleitor	1375	90%
Necessidade de fazer concurso público	31	2%
Necessidade de documentos para conseguir emprego	28	2%
Necessidade de tirar CPF	23	2%
Necessidade de fazer inscrição/matricula em instituição de ensino	19	1%
Necessidade de cadastramento em programas de governo	19	1%
Necessidade de conseguir financiamento/empréstimo	13	1%
Outras	12	1%
Necessidade de tirar passaporte/visto	5	0,3%
NS/NR	3	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.528</b>	<b>100%</b>

### 2.5.3 Aspectos – do atendimento

Para se avaliar o atendimento, o usuário se manifestou acerca de vários aspectos. Considerou-se como satisfeito as respostas “ótimo” e “bom”; insatisfeito os conceitos “ruim” e “péssimo”; foram desprezadas as avaliações consideradas “regulares”.

Tabela 6 – Aspectos da qualidade do atendimento

Qualidade do atendimento			
Id	Aspecto	Satisfeito (Ótimo +Bom)	Insatisfeito (Ruim+Péssimo)
1	Recepção	94%	2%
2	Atendimento no balcão	93%	1%
3	Tempo de espera	69%	17%
4	Conforto	71%	14%
5	Cordialidade	91%	1%
6	Preparo e nível da Informação	91%	1%
7	Qualidade dos equipamentos	86%	2%
8	Limpeza do local	91%	2%
9	Qualidade do mobiliário	85%	3%
10	Quantidade de atendentes	69%	10%
11	Horário de atendimento	90%	3%
12	Aparência dos atendentes	90%	1%
13	Localização do local de atendimento	86%	5%
14	Facilidade de acesso	85%	6%
15	Agilidade na resolução	83%	5%
16	Organização do local	88%	3%
17	Espaço disponível	76%	12%
18	Acessibilidade (para portadores de necessidades especiais)	73%	11%

Obs: Foram destacados os aspectos que apresentaram grau de satisfação menor que oitenta por cento (80%).

#### 2.5.4 Horário de atendimento e tempo de espera

O horário de atendimento na Justiça Eleitoral foi considerado adequado por 97% dos usuários.

Quanto ao tempo de espera, 75% dos entrevistados afirmaram que foram atendidos em no máximo 30 minutos.

#### 2.5.5 Avaliação global do serviço prestado

O grau de satisfação global do usuário da Justiça Eleitoral do Acre em relação ao serviço prestado ao cidadão foi de 90%. Um resultado extremamente positivo.

Apresentamos a seguir o gráfico com a íntegra desse resultado e a tabela com o desdobramento por município.

Gráfico 3 – Avaliação global dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral

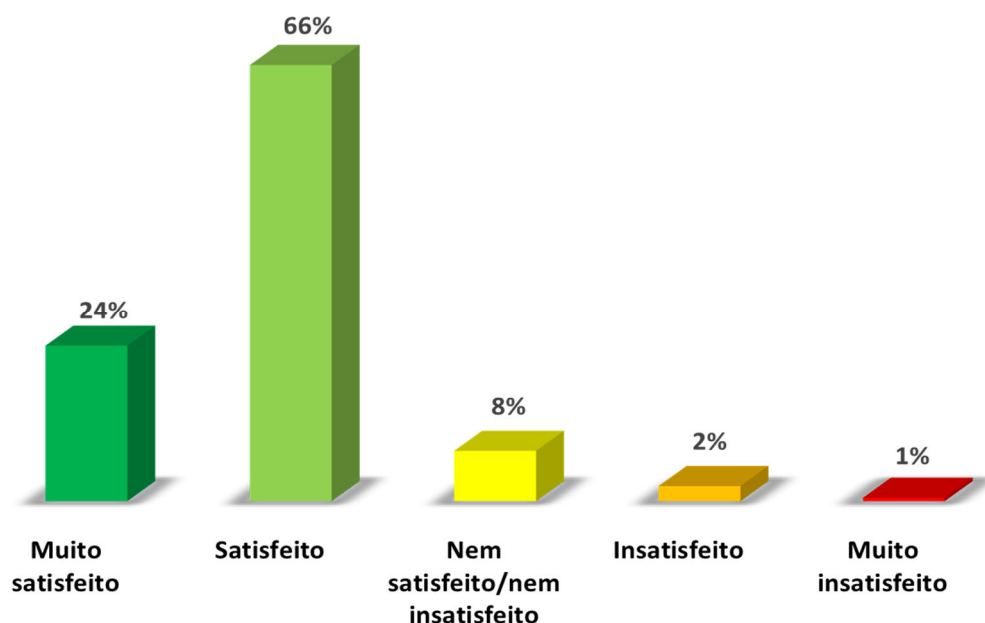


Tabela 7 – Demonstrativo por município

	Rio Branco	Cruzeiro do Sul	Senador Guiomar	Brasília	Sena Madureira	Tarauacá	Xapuri	Feijó
<b>Muito satisfeito</b>	15,6%	21,2%	39,1%	25,4%	22,9%	25,0%	32,2%	92,0%
<b>Satisfeito</b>	66,7%	74,4%	60,1%	68,9%	75,0%	61,8%	64,4%	8,0%
<b>Nem satisfeito/nem insatisfeito</b>	12,2%	4,0%		3,3%	2,1%	13,2%		
<b>Insatisfeito</b>	4,0%	,4%	,7%	2,5%				
<b>Muito insatisfeito</b>	1,1%							
<b>NS/NR</b>	,4%						3,4%	
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

### **3 CONCLUSÕES**

Neste capítulo apresentamos recomendações genéricas, baseadas nos principais resultados encontrados na pesquisa realizada. Para a implementação dessas recomendações, exige-se, antes de tudo, disponibilidade orçamentária e, principalmente, conhecimento dos objetivos e metas institucionais.

Os entrevistados colocaram a Justiça Eleitoral como uma das três instituições onde depositam a sua maior confiança.

A imagem da Justiça Eleitoral do estado do Acre está associada diretamente ao processo eleitoral: sua organização e fiscalização. Destacamos ainda que esta atuação é avaliada como eficiente.

#### **3.5 Recomendações**

- Aumentar a divulgação dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral por meios de atendimento remoto, tais como: *site*, *disque-eleição* e atendimento telefônico.
- Associar conceitos de credibilidade, como a biometria, ao processo de comunicação do pleito, uma vez que ainda há uma desconfiança em relação à segurança da urna eletrônica e ao resultado das eleições.
- Em termos de infraestrutura, em especial, nos quesitos conforto das instalações e espaço disponível, observou-se a ausência de padronização, sobretudo nos pontos de atendimento localizados nas zonas eleitorais do interior do Estado.

