



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO DO 3º QUADRIMESTRE E ANUAL**

2020

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
Pesquisa de Satisfação
Períodos: 01/09/2020 a 31/12/2020 e anual 2020

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 3º quadrimestre e no ano de 2020 em todos os meios de acesso aos serviços da Justiça Eleitoral, quais sejam: Ouvidoria Eleitoral, Cartórios Eleitorais, sede do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe e seu site na internet (www.tre-se.jus.br).

A pesquisa visa cumprir solicitação da Presidência do Tribunal Superior Eleitoral (Ofício-Circular nº 56 GAB-SPR), que objetiva instituir mecanismo de aferição permanente do nível de satisfação dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, bem como aferir o indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes).

O relatório contempla o resultado da pesquisa feita aos usuários por meio do formulário impresso e disponível na internet, no período de 01/09/2020 a 31/12/2020 e no ano de 2020 (01/01/2020 a 31/12/2020), revelando as suas impressões em relação aos serviços disponibilizados aos cidadãos.

FORMULÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, através da Comissão da Carta de Serviços, já disponibilizava aos cidadãos, em seu site na internet, o formulário para Pesquisa de Satisfação, sendo o resultado gerado utilizado por esta Ouvidoria para elaboração do presente relatório.

Além desta Ouvidoria solicitar aos usuários dos serviços que fizessem a pesquisa pela internet, também, foi solicitado aos chefes dos setores que disponibilizassem aos cidadãos o formulário em forma impressa.

Foram preenchidos apenas 03 (três) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/09/2020 a 31/12/2020, com conceito “ótimo” em todas as perguntas, atingindo o percentual de 100%. Entretanto, o resultado apresentado, por representar uma quantidade mínima de eleitores, pode não espelhar a realidade.

A pequena quantidade de manifestações ocorreu em face da pandemia do novo coronavírus e do cadastro eleitoral está fechado em quase todo o período, uma vez que a maior participação ocorre nas zonas eleitorais quando o atendente disponibiliza o formulário impresso para os eleitores preencherem, após a realização do atendimento. Assim, será apresentado em seguida apenas a compilação dos dados de todo o ano de 2020.

No período de 01/01/2020 a 31/12/2020 foram preenchidos 681 (seiscentos e oitenta e um) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

QUESTÕES APLICADAS

O formulário apresenta 04 (quatro) perguntas para que o usuário dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral classifique sua satisfação quanto à cordialidade no atendimento, tempo de atendimento, clareza nas informações prestadas e solução do problema como "Ótimo", "Bom", "Regular", "Ruim" ou "Péssimo".

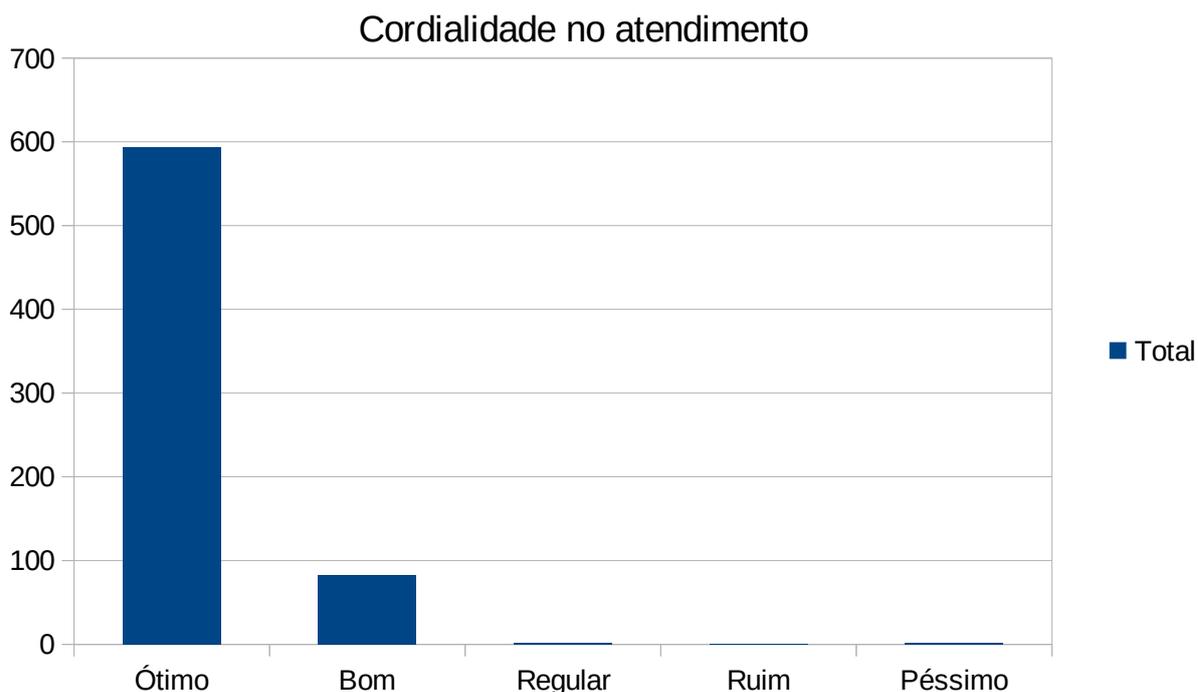
O objetivo do indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes) é manter o percentual igual ou superior a 70% de respostas à pesquisa de satisfação dos clientes com conceito "bom" e "ótimo" até 2020.

A Meta Específica nº 3 estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça em 2017 era de 80% de satisfação do cidadão-usuário com conceito "bom" e "ótimo".

QUESTÃO 1: Cordialidade no atendimento

A satisfação dos usuários quanto à cordialidade no atendimento atingiu o percentual de 99,41% (soma dos conceitos "bom" e "ótimo") no ano de 2020 (01/01/2020 a 31/12/2020), conforme tabela e gráfico abaixo:

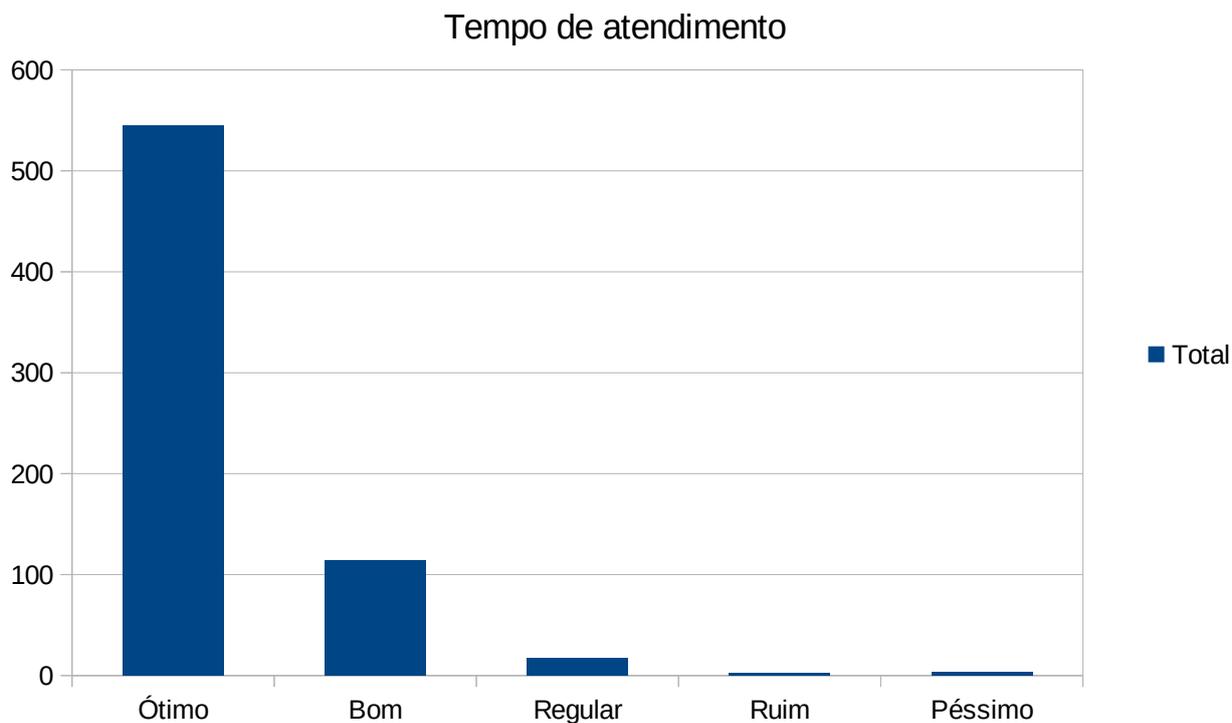
Cordialidade no atendimento	Total
Ótimo	594
Bom	83
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	2
Total	681



QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 96,77% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2020 (01/01/2020 a 31/12/2020), conforme tabela e gráfico abaixo:

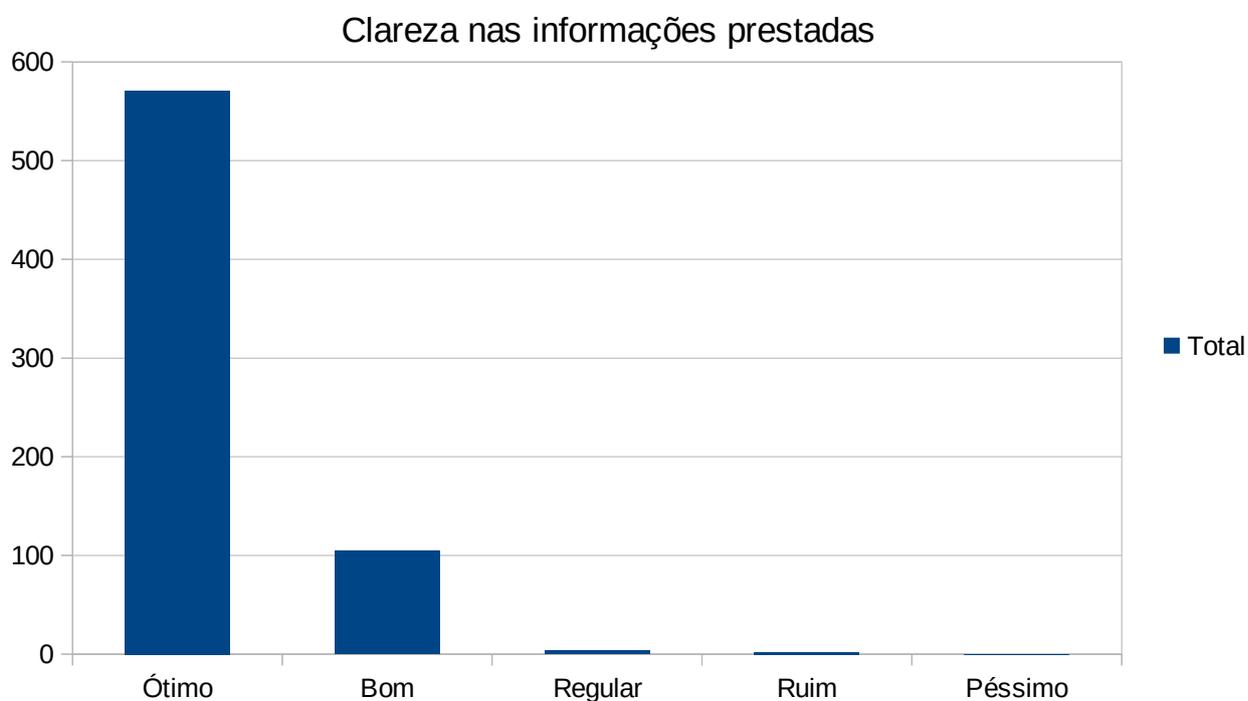
Tempo de atendimento	Total
Ótimo	545
Bom	114
Regular	17
Ruim	2
Péssimo	3
Total	681



QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 99,27% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2020 (01/01/2020 a 31/12/2020), conforme tabela e gráfico abaixo:

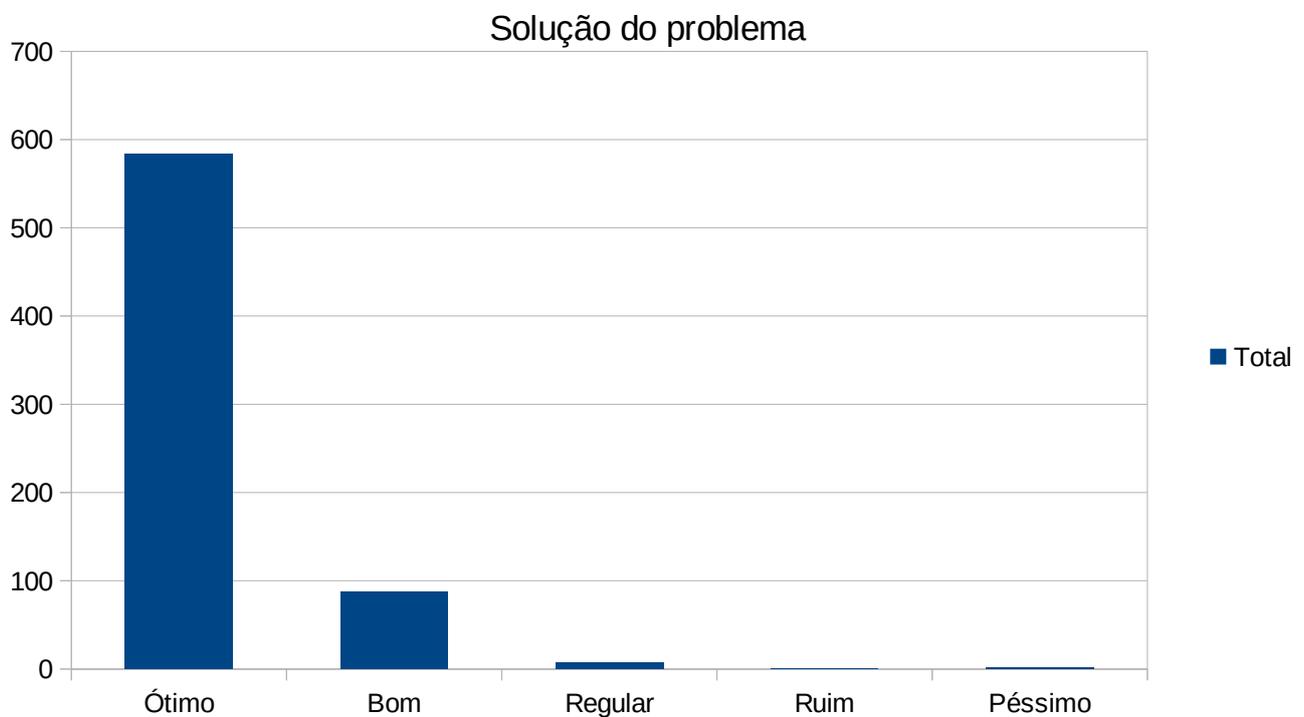
Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	571
Bom	105
Regular	3
Ruim	2
Péssimo	0
Total	681



QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 98,68% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2020 (01/01/2020 a 31/12/2020), conforme tabela e gráfico abaixo:

Solução do problema	Total
Ótimo	584
Bom	88
Regular	7
Ruim	0
Péssimo	2
Total	681



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme demonstrado neste relatório, o índice de satisfação esteve acima de 80% em todas as questões avaliadas pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral em Sergipe, alcançando a média total de 98,53% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação no ano de 2020.

Ressalta-se que a maioria das respostas à pesquisa ocorreu no 1º quadrimestre de 2020, tendo ficado prejudicada nos 2º e 3º quadrimestres, em face da suspensão do atendimento presencial em decorrência da pandemia do novo coronavírus e do fechamento do cadastro para realização das eleições, uma vez que a maior participação ocorre nas zonas eleitorais, quando o atendente disponibiliza o formulário impresso para os eleitores preencherem. A maioria dos atendimentos aos eleitores no período foram pelo Título Net, telefone ou e-mail. Assim, com as restrições de atendimento presencial, não houve adesão, pois dificilmente os usuários acessam posteriormente a página da internet para avaliar seu atendimento na Justiça Eleitoral.

Assim, apesar da ressalva acima, espera-se que a pesquisa tenha atingido o seu objetivo, que é avaliar o atendimento prestado pela Justiça Eleitoral, conforme solicitação do Conselho Nacional de Justiça e Indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes).

Ademais, sugere-se à Comissão da Carta de Serviços, responsável pela pesquisa de satisfação, que oriente aos servidores dos cartórios e da sede do Tribunal a encaminhar o link da pesquisa quando das respostas aos e-mails dos eleitores, incentivando-os a participar sempre que houver oportunidade.

Dr. EDIVALDO DOS SANTOS
Juiz Ouvidor Eleitoral