



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO DO 1º QUADRIMESTRE**

JANEIRO/ABRIL 2020

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. José dos Anjos
Presidente

Desa. Iolanda Santos Guimarães
Vice-Presidente e Corregedora Eleitoral

Ouvidoria Eleitoral

Dr. Edivaldo dos Santos
Juiz Ouvidor

Equipe
Vanda dos Santos Gois
Amanda Souto Casado de Carvalho
Maria do Carmo Vasconcelos Pinto

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe
Centro Administrativo Gov. Augusto Franco
Lote 2, Variante 7
Aracaju-SE 49.081-000
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe
www.tre-se.jus.br
ouvidoria@tre-se.jus.br

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
Pesquisa de Satisfação
Período: Janeiro a abril de 2020

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 1º quadrimestre 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 01/01/2020 a 30/04/2020, 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 671 (seiscentos e setenta e um) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/01/2020 a 30/04/2020.

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".

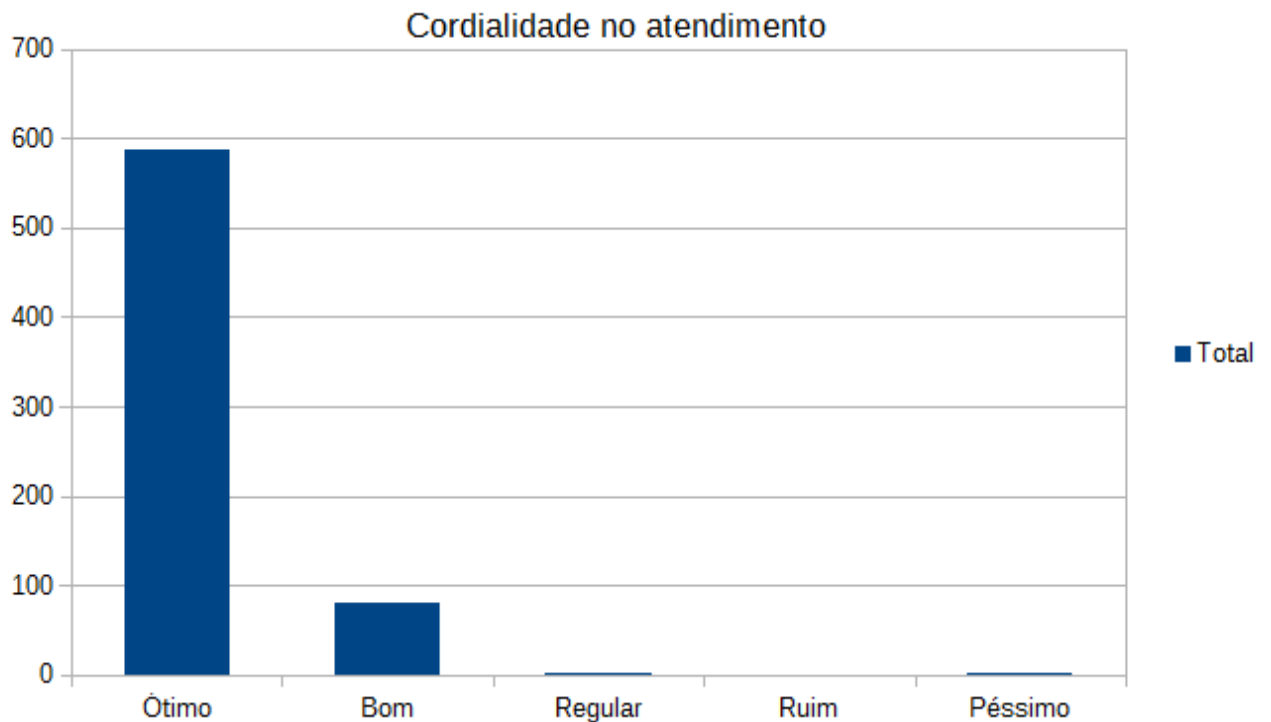
O objetivo do indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes) é manter o percentual igual ou superior a 70% de respostas à pesquisa de satisfação dos clientes com conceito "bom" e "ótimo" até 2020.

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 99,40% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2020 (01/01/2020 a 30/04/2020), conforme tabela e gráfico abaixo:

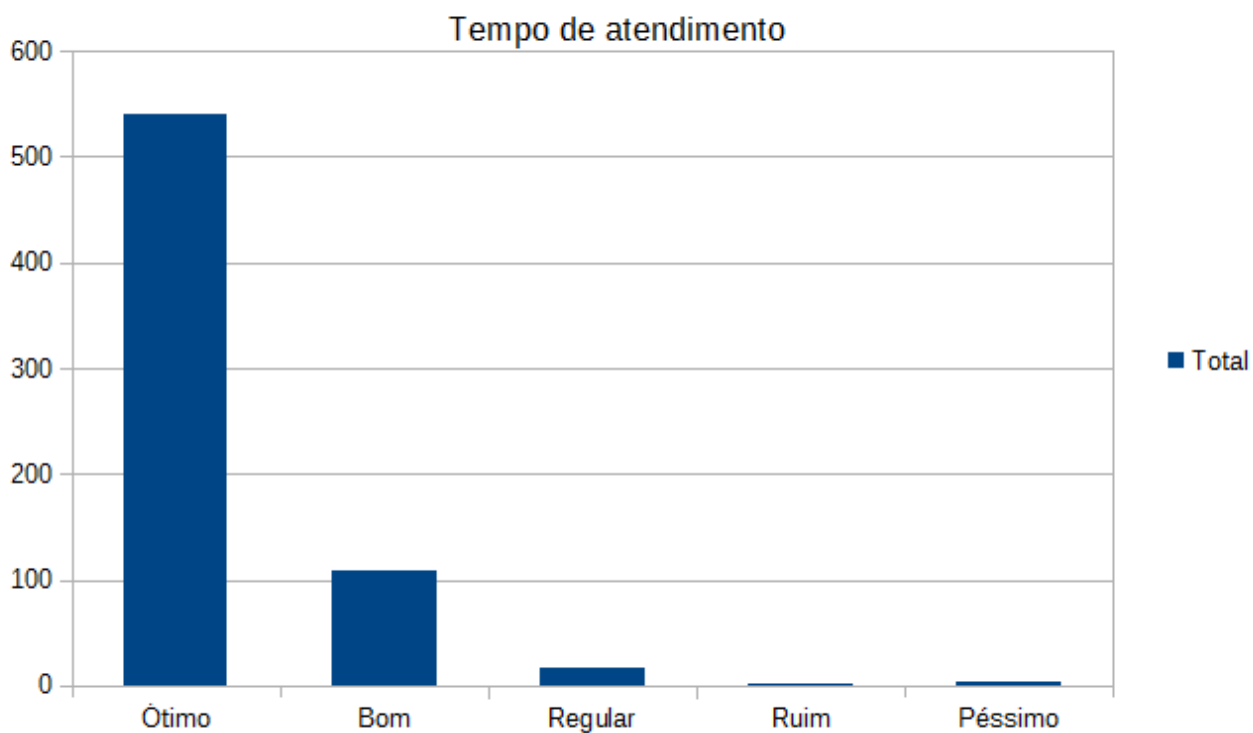
Cordialidade no atendimento	Total
Ótimo	588
Bom	79
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	2
Total	671



QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 96,72% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2020 (01/01/2020 a 30/04/2020), conforme tabela e gráfico abaixo:

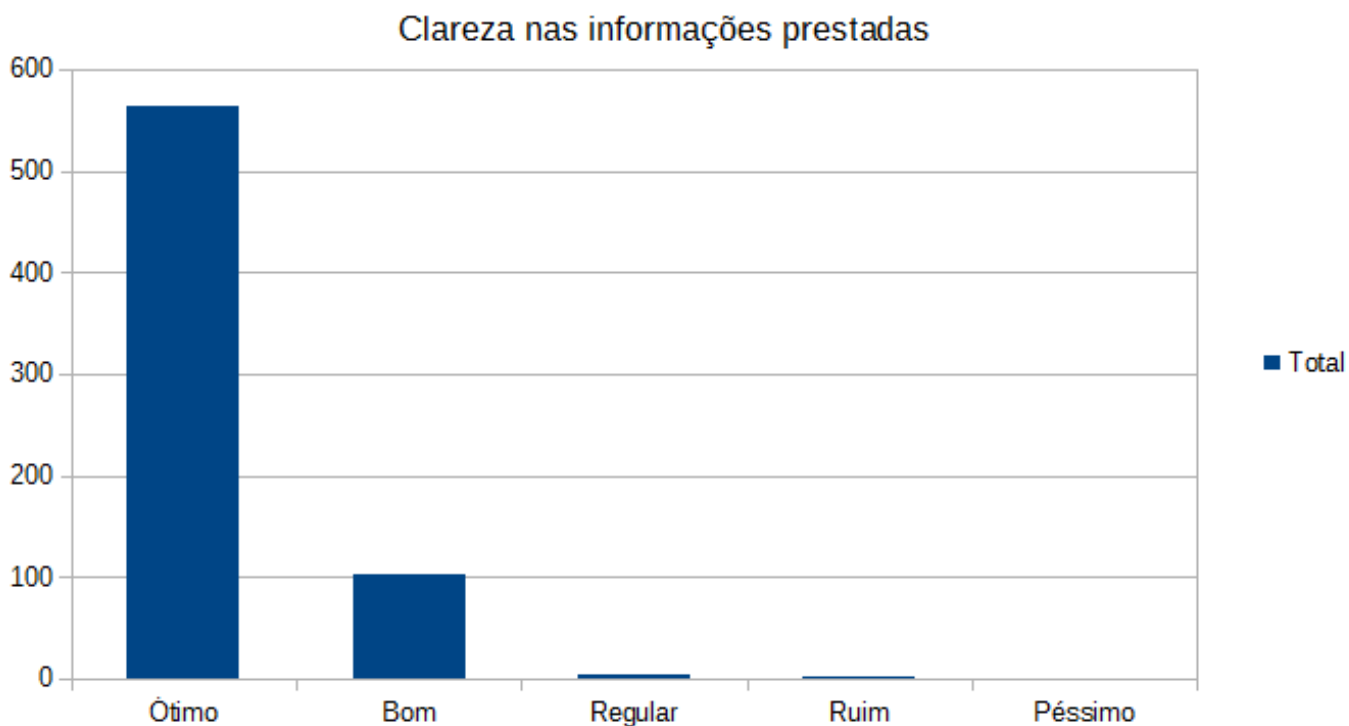
Tempo de atendimento	Total
Ótimo	540
Bom	109
Regular	17
Ruim	2
Péssimo	3
Total	671



QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 99,25% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2020 (01/01/2020 a 30/04/2020), conforme tabela e gráfico abaixo:

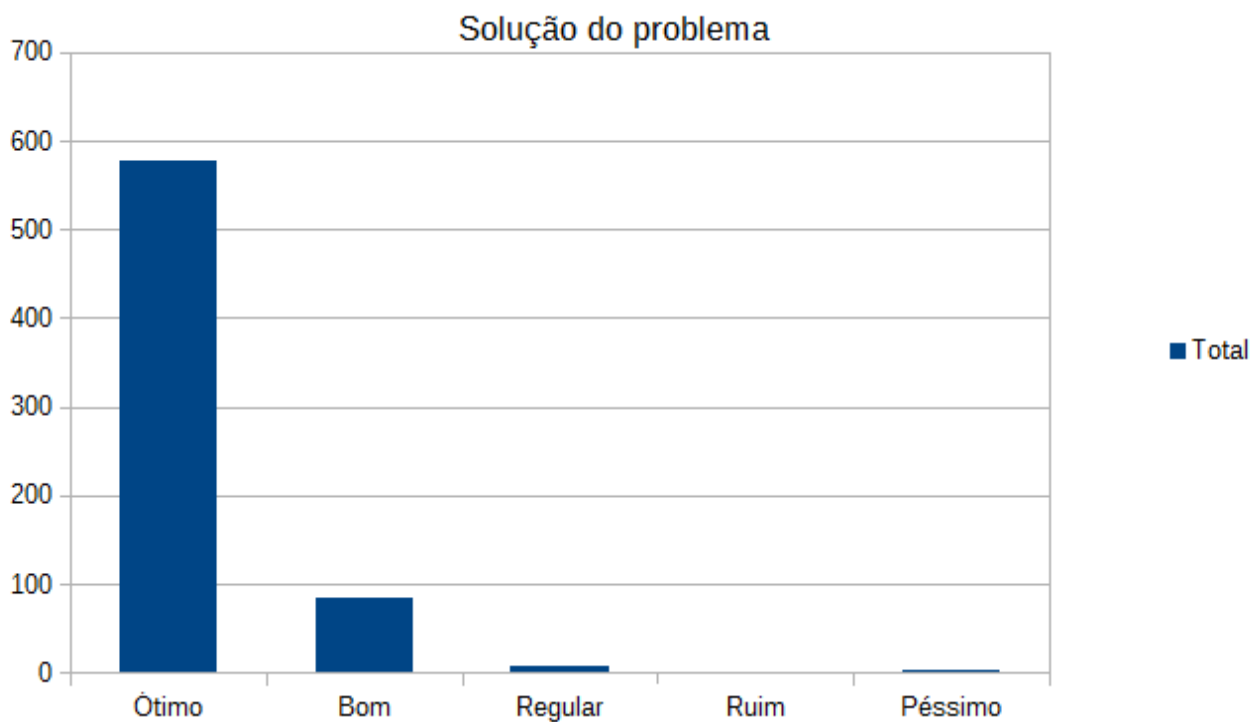
Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	564
Bom	102
Regular	3
Ruim	2
Péssimo	0
Total	671



QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 98,66% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2020 (01/01/2020 a 30/04/2020), conforme tabela e gráfico abaixo:

Solução do problema	Total
Ótimo	577
Bom	85
Regular	7
Ruim	0
Péssimo	2
Total	671



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da análise da resposta dos eleitores que avaliaram as questões como “ruim” e “péssimo”, verifica-se que um eleitor da 30ª Zona Eleitoral (Cristinápolis), em 28/02/2020, e outro da 35ª Zona Eleitoral (Umbaúba), em 16/03/2020, avaliaram como “ruim” o item 2 (Tempo de atendimento). O tipo de acesso informado foi presencial e os serviços foram alistamento e transferência de domicílio, respectivamente. Consta, ainda, que mais um eleitor da 35ª Zona Eleitoral (Umbaúba), em 12/03/2020, avaliou como “péssimo” o item 2 (Tempo de atendimento). O tipo de acesso informado foi presencial e o serviço foi alistamento.

Além disso, dois eleitores da 22ª Zona Eleitoral (Simão Dias) avaliaram como “ruim” o item 3 (Clareza nas informações prestadas) e “péssimo” os itens 1 (Cordialidade no atendimento), 2 (Tempo de atendimento) e 4 (Solução do problema). Verifica-se, ainda, que o tipo de acesso ao serviço eleitoral (transferência de domicílio) foi pela internet e que a avaliação foi feita em 30/04/2020, próximo ao prazo de fechamento do cadastro eleitoral (06/05/2020), quando a quantidade de acessos ao Título Net aumentou bastante, tendo o sistema apresentado períodos de congestionamento.

Entretanto, ressalta-se que a utilização do Título Net foi importante neste período de pandemia, uma vez que, com as restrições do atendimento presencial, os eleitores puderam ter acesso aos serviços eleitorais. Assim, sugere-se a continuidade dos serviços de atendimento aos eleitores pela internet, com as melhorias necessárias para evitar os congestionamentos no site, mesmo quando houver o retorno ao atendimento presencial, uma vez que diminui o tempo de atendimento aos eleitores, que compareceriam apenas para registro dos dados biométricos.

Ademais, 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 98,51% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2020. Assim, 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).

Dr. EDIVALDO DOS SANTOS
Juiz Ouvidor Eleitoral