



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO DO 2º QUADRIMESTRE**

MAIO/AGOSTO 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: Maio a agosto de 2020

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 2º 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 01/05/2020 a 31/08/2020, 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 07 (sete) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/05/2020 a 31/08/2020.

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 100% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2020 (01/05/2020 a 31/08/2020), conforme tabela abaixo:

Cordialidade no atendimento	Total
Ótimo	3
Bom	4
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Total	7

QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 100% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2020 (01/05/2020 a 31/08/2020), conforme tabela abaixo:

Tempo de atendimento	Total
Ótimo	2
Bom	5
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Total	7

QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 100% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2020 (01/05/2020 a 31/08/2020), conforme tabela abaixo:

Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	4
Bom	3
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Total	7

QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 100% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2020 (01/05/2020 a 31/08/2020), conforme tabela abaixo:

Solução do problema	Total
Ótimo	4
Bom	3
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Total	7

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pequena quantidade de manifestações ocorreu devido à suspensão do atendimento presencial no período de 23/03/2020 a 31/07/2020, em face da pandemia do novo coronavírus, 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.

A maioria dos atendimentos aos eleitores no período formaram 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.

Apesar da 1ª etapa de retorno ao atendimento presencial em 03/08/2020, o período não foi de muito movimento nos cartórios eleitorais, em face do fechamento do cadastro ocorrido em 06/05/2020, bem como pelo fato da pandemia de Covid-19 ainda não ter acabado.

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 100% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação no 2º quadrimestre de 2020. Entretanto, o resultado apresentado, por representar uma quantidade mínima de eleitores, pode não espelhar a realidade. Assim, espera-se que com a retomada ao atendimento presencial tanto nos cartórios eleitorais como na sede do Tribunal, a participação dos cidadãos no preenchimento da pesquisa de satisfação possa aumentar.

Dr. EDIVALDO DOS SANTOS
Juiz Ouvidor Eleitoral