OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO DO 1º QUADRIMESTRE

JANEIRO/ABRIL 2022

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. Roberto Eugênio da Fonseca Porto
Presidente

Desa. Elvira Maria de Almeida Silva
Vice-Presidente e Corregedora Eleitoral

Rubens Lisbôa Maciel Filho
Diretor-Geral

Ouvidoria Eleitoral

Marcelo Augusto Costa Campos
Juiz Ouvidor

Equipe
Vanda dos Santos Gois - Assistente da Ouvidoria
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 2022

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 1º quadrimestre de 2022 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 2 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Pesquisa de Avaliação do TRE-SE).

O relatório contempla o resultado da pesquisa feita aos usuários por meio do formulário impresso e disponível na internet, no período de 01/01/2022 a 30/04/2022, revelando as suas impressões em relação aos serviços disponibilizados às cidadãs e aos cidadãos.

FORMULÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, através da Comissão da Carta de Serviços, já disponibilizava 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 às(aos) cidadã(os) o formulário em forma impressa e encaminhasse o link quando das respostas às(aos) eleitoras(es) por e-mail.

Foram preenchidos 50 (cinquenta) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/01/2022 a 30/04/2022.

QUESTÕES APLICADAS

O formulário apresenta 05 (cinco) perguntas para que o(a) usuário(a) dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral classifique sua satisfação quanto à cordialidade no atendimento, tempo de atendimento, clareza nas informações prestadas, solução do problema e acessibilidade ao serviço como "Ótimo", "Bom", "Regular", "Ruim" ou "Péssimo".

O objetivo do indicador 2 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Pesquisa de Avaliação do TRE-SE) é manter o percentual igual ou superior a 85% de respostas à pesquisa de satisfação dos clientes com conceito “bom” e “ótimo” até 2026.

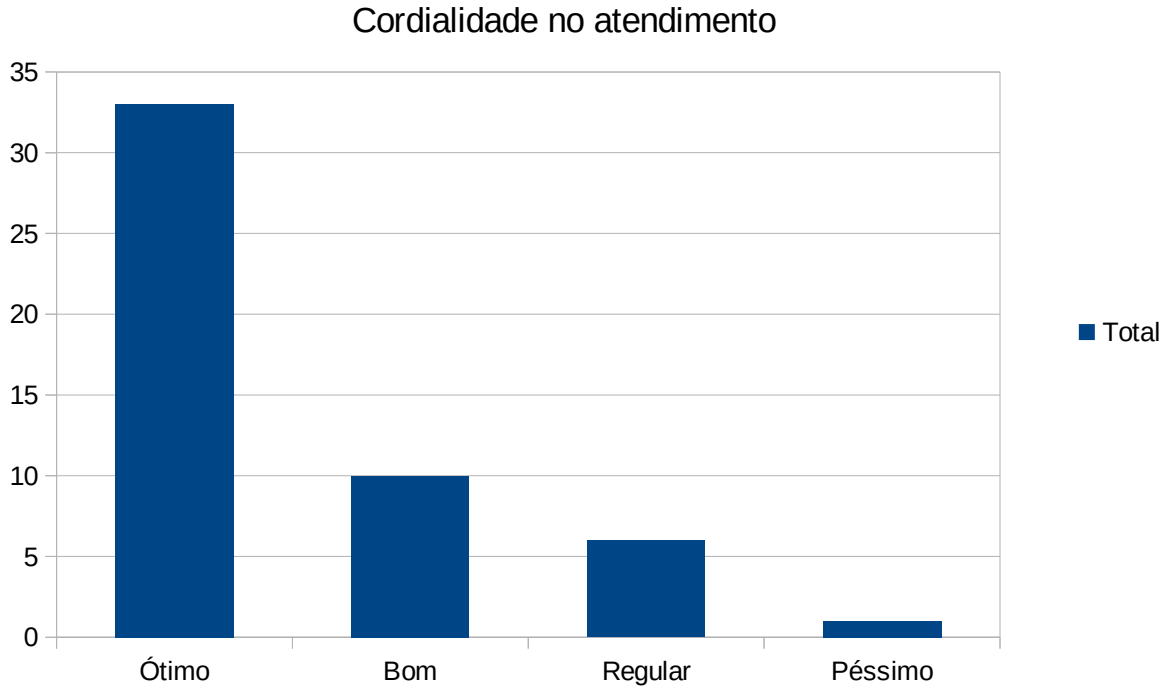
Além disso, o formulário disponibiliza espaço para que os(as) usuários(as) possam fazer comentários e sugestões de melhorias para simplificar os serviços prestados pelo TRE/SE.

No 1º quadrimestre de 2022 foram feitos 17 (dezessete) comentários/sugestões, que são analisados e encaminhados pelo Comitê Gestor das Cartas de Serviços para as unidades responsáveis.

QUESTÃO 1: Cordialidade no atendimento

A satisfação dos usuários quanto à cordialidade no atendimento atingiu o percentual de 86% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2022 (01/01/2022 a 30/04/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

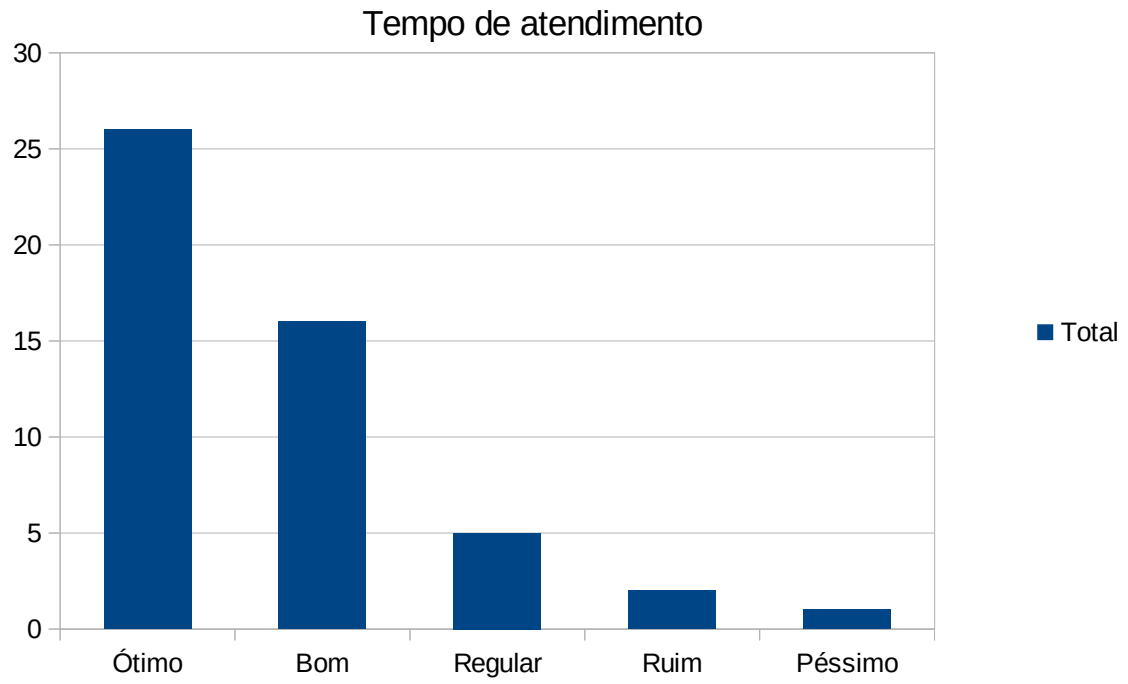
Cordialidade no atendimento	**Total**
Ótimo	33
Bom	10
Regular	6
Ruim	0
Péssimo	1
Total	**50**



QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 84% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2022 (01/01/2022 a 30/04/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

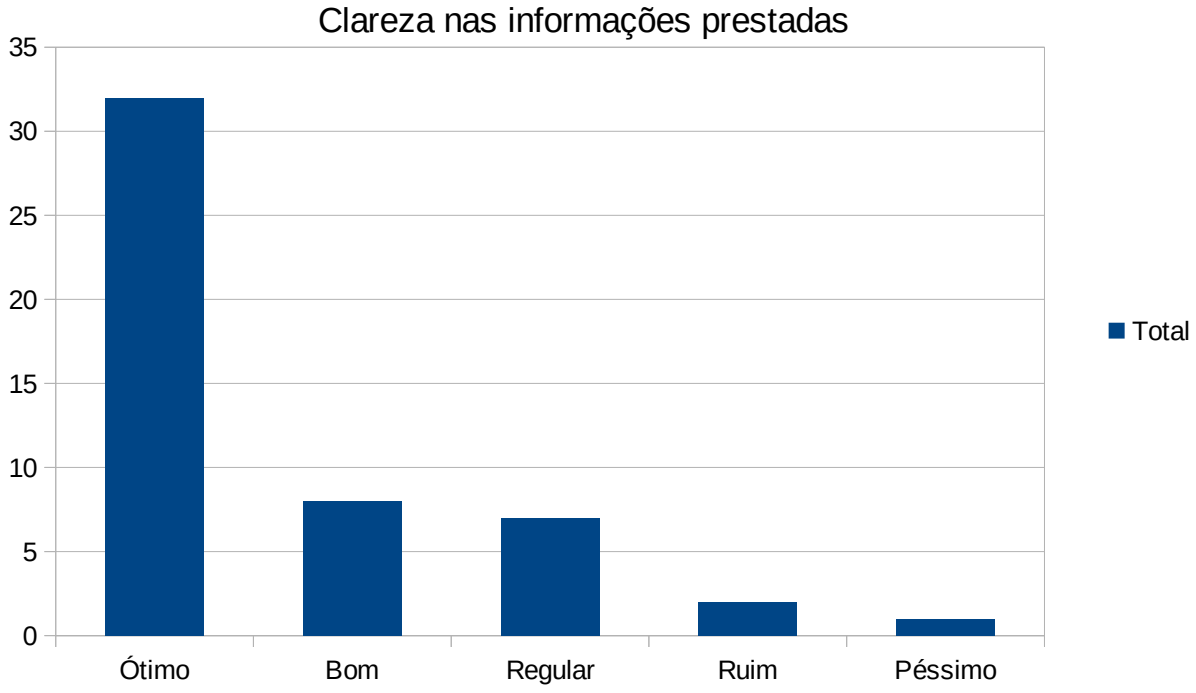
Tempo de atendimento	Total
Ótimo	26
Bom	16
Regular	5
Ruim	2
Péssimo	1
Total	**50**



QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 80% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2022 (01/01/2022 a 30/04/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

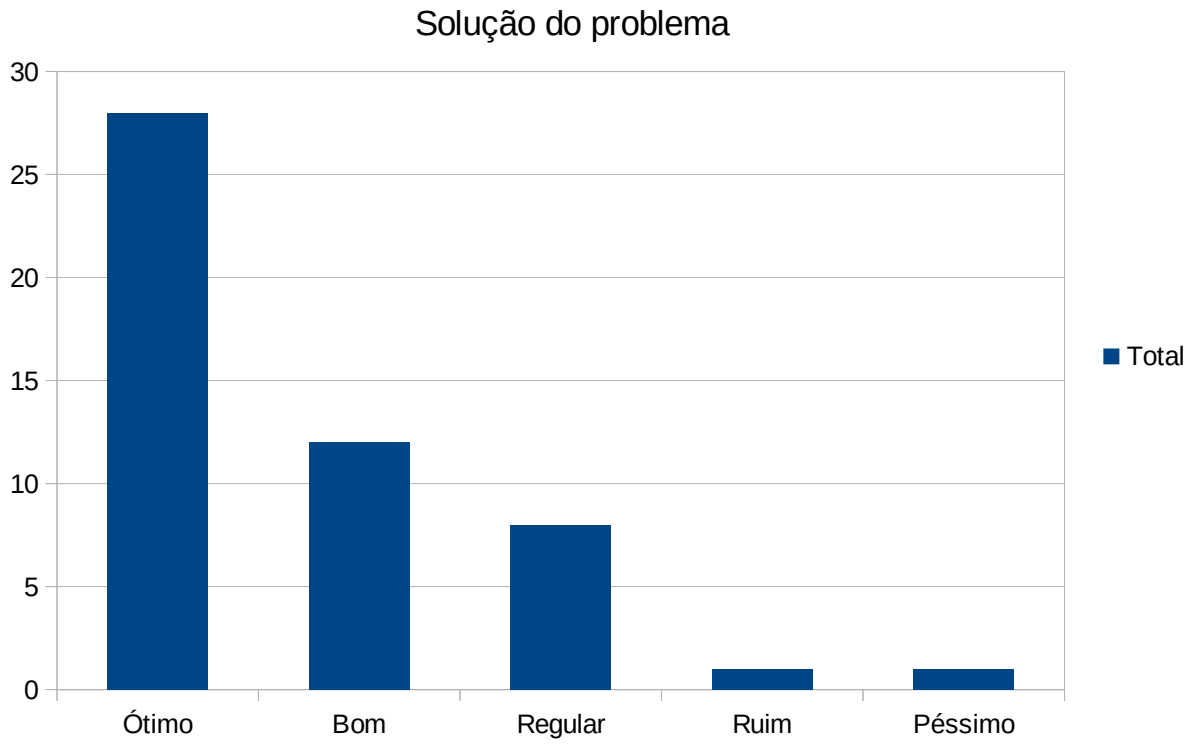
Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	32
Bom	8
Regular	7
Ruim	2
Péssimo	1
Total	**50**



QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 80% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2022 (01/01/2022 a 30/04/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

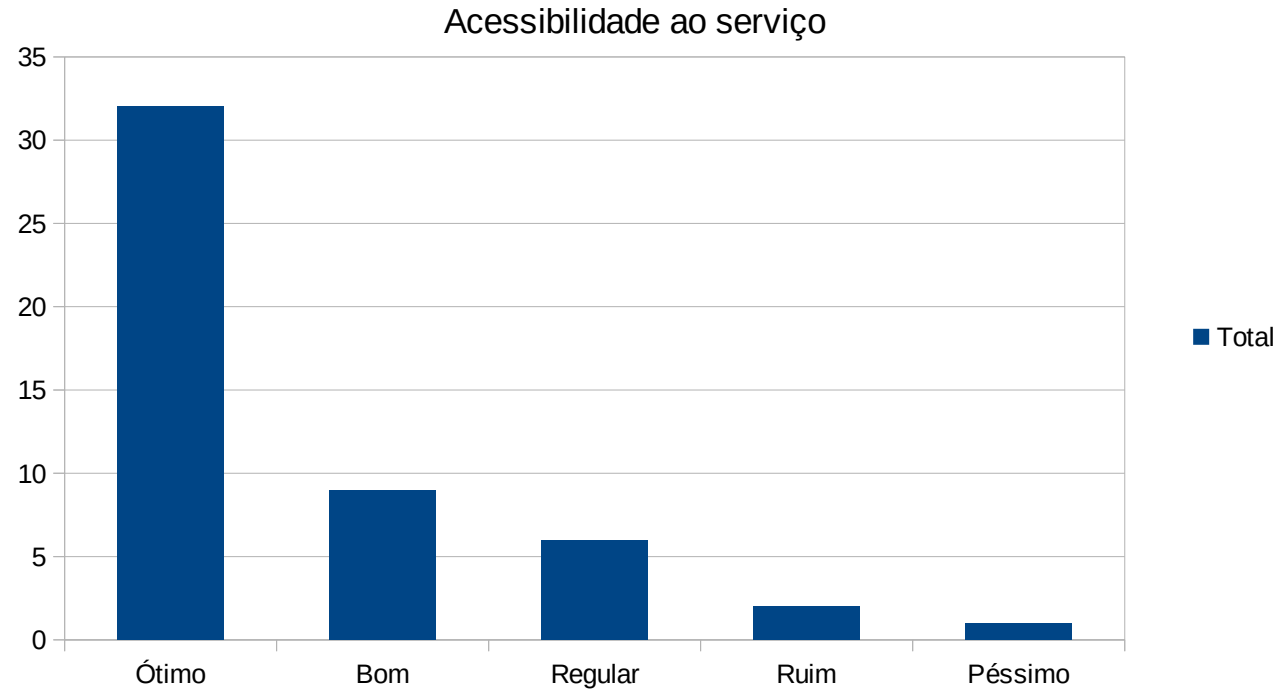
Solução do problema	Total
Ótimo	28
Bom	12
Regular	8
Ruim	1
Péssimo	1
Total	**50**



QUESTÃO 5: Acessibilidade ao serviço

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à acessibilidade ao serviço atingiu o percentual de 82% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2022 (01/01/2022 a 30/04/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

Acessibilidade ao serviço	Total
Ótimo	32
Bom	9
Regular	6
Ruim	2
Péssimo	1
Total	**50**



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme demonstrado neste relatório, o índice de satisfação alcançou a média total de 82,4% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação das(os) cidadã(os) que responderam à pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2022.

Verifica-se, ainda, que o objetivo do indicador 2 do Planejamento Estratégico (manter o percentual igual ou superior a 85%) foi atingido somente no item “cordialidade no atendimento” que atingiu 86%. As questões “tempo de atendimento”, “clareza nas informações prestadas”, “solução do problema” e “acessibilidade ao serviço” ficaram abaixo da meta.

O serviço mais citado nas avaliações que apresentaram conceitos “regular”, “ruim” ou “péssimo” foi o requerimento de título pela internet. O acesso ao Título Net apresentou períodos de congestionamento, em face da grande demanda devido ao prazo para fechamento do cadastro eleitoral em 4 de maio de 2022.

Ademais, em face da periodicidade anual do Indicador 2 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Pesquisa de Avaliação do TRE-SE), espera-se que até o final do exercício 2022, o percentual igual ou superior a 85% seja atingido.

MARCELO AUGUSTO COSTA CAMPOS
Juiz Ouvidor Eleitoral