



**OUVIDORIA**  
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

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

**SETEMBRO/DEZEMBRO 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

Dr. Marcelo Augusto Costa Campos  
Juiz Ouvidor

Equipe  
Vanda dos Santos Gois  
Chefe do Núcleo Administrativo 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](http://www.tre-se.jus.br)  
[ouvidoria@tre-se.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-se.jus.br)

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**  
**Pesquisa de Satisfação**  
**Período: Setembro a dezembro de 2022**

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 3º 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](http://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 01/09/2022 a 31/12/2022, 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 do Comitê Gestor das Cartas 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 29 (vinte e nove) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/09/2022 a 31/12/2022.

### **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.

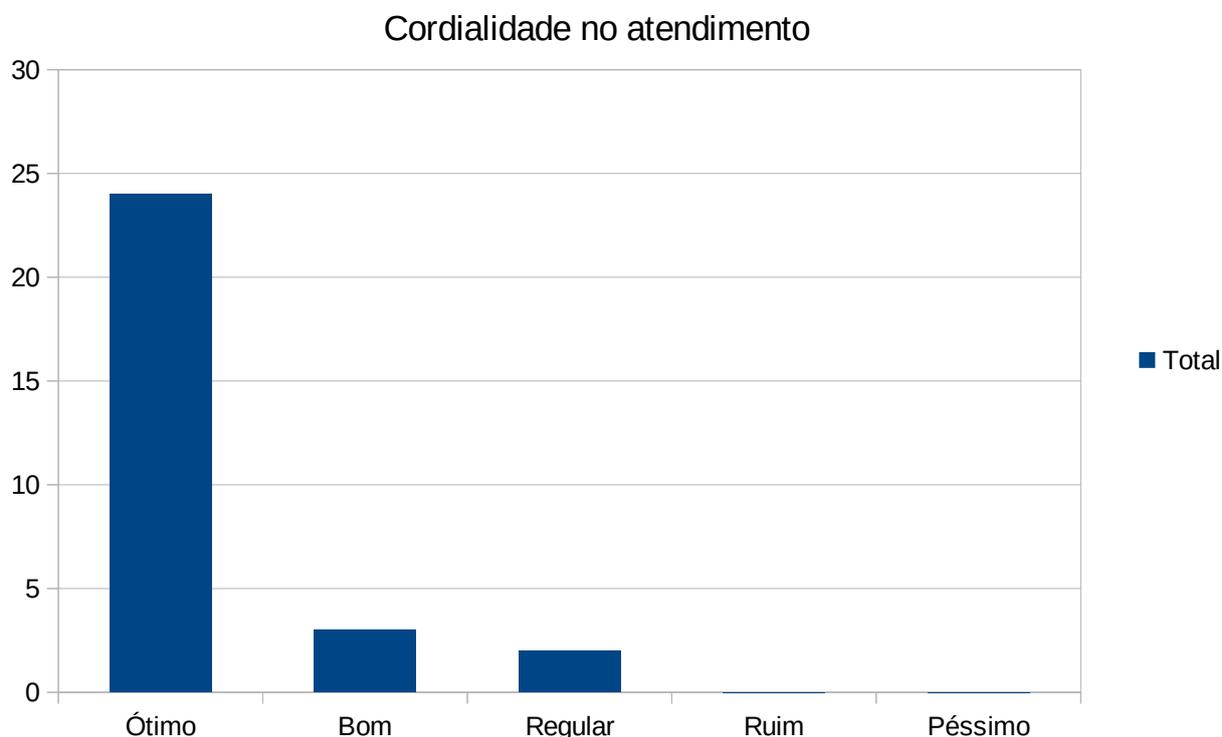
Além disso, o formulário disponibiliza espaço para que os(as) usuários(as) possam fazer comentários e sugestões de melhorias para simplificar os serviços prestados pelo TRE/SE.

No 3º quadrimestre de 2022 foram feitos 15 (quinze) 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(as) usuários(as) quanto à cordialidade no atendimento atingiu o percentual de 93% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2022 (01/09/2022 a 31/12/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

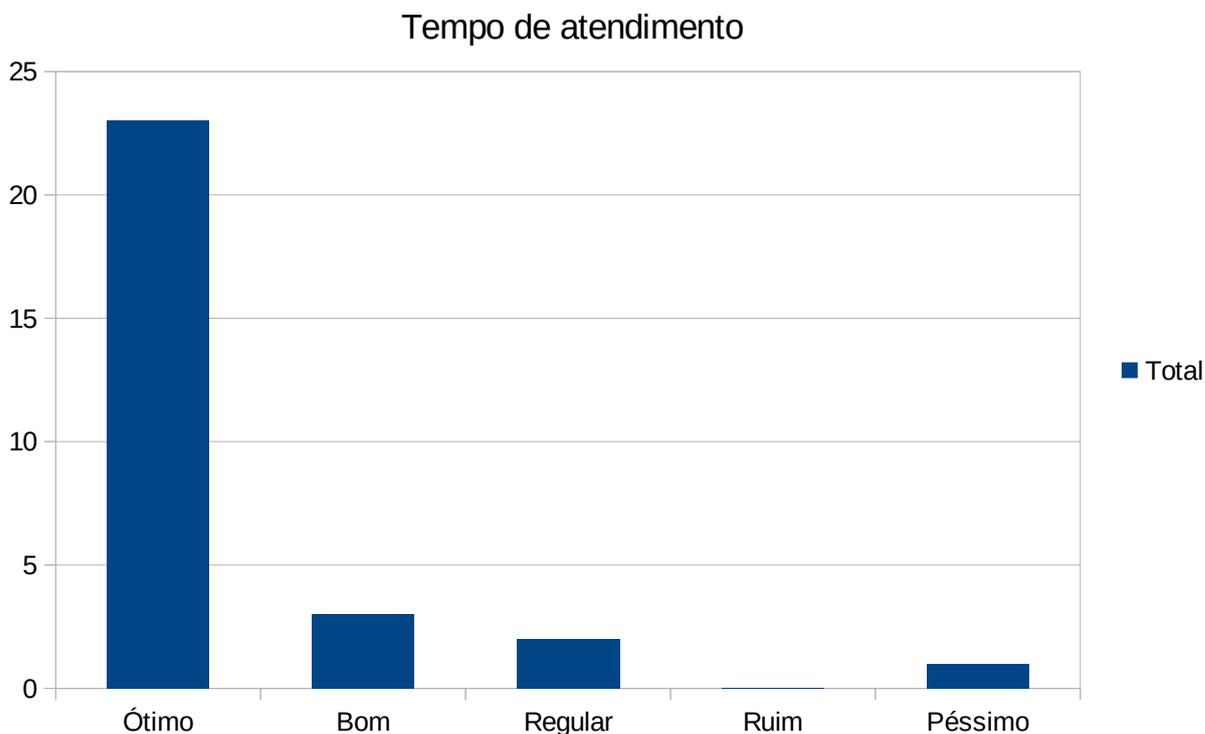
| <b>Cordialidade no atendimento</b> | <b>Total</b> |
|------------------------------------|--------------|
| Ótimo                              | 24           |
| Bom                                | 3            |
| Regular                            | 2            |
| Ruim                               | 0            |
| Péssimo                            | 0            |
| <b>Total</b>                       | <b>29</b>    |



## QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 90% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2022 (01/09/2022 a 31/12/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

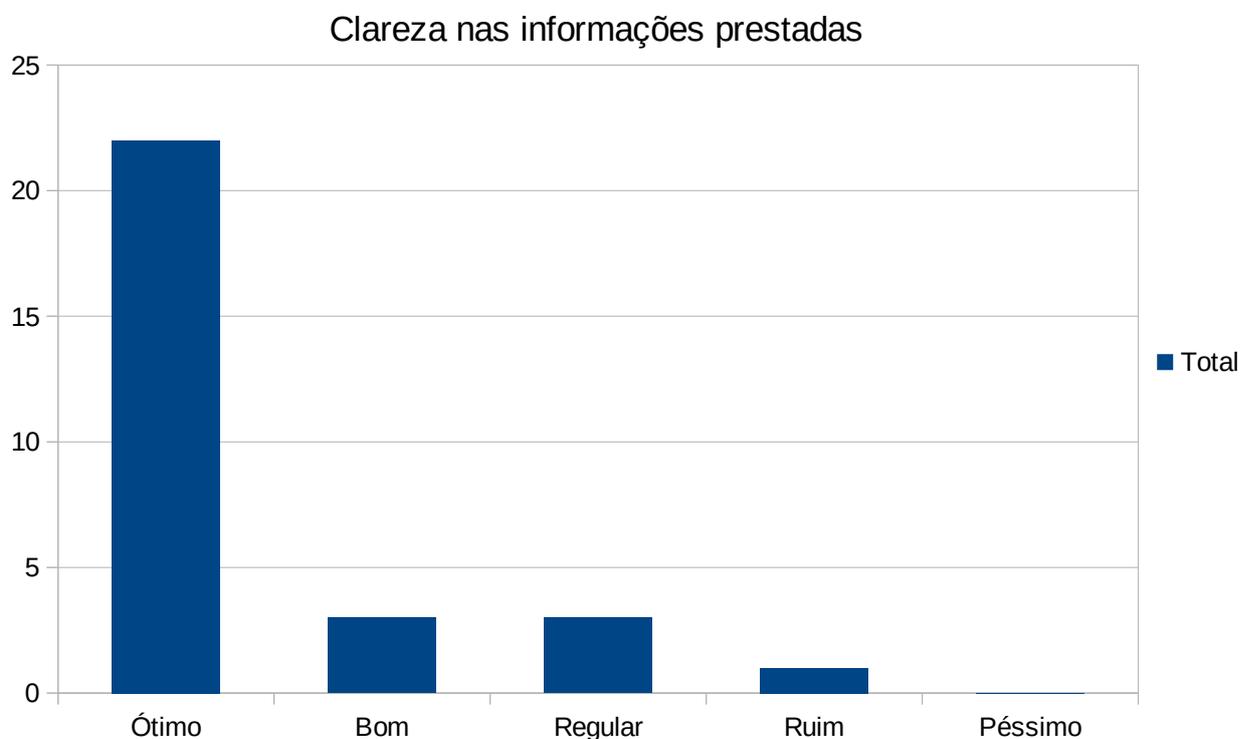
| Tempo de atendimento | Total     |
|----------------------|-----------|
| Ótimo                | 23        |
| Bom                  | 3         |
| Regular              | 2         |
| Ruim                 | 0         |
| Péssimo              | 1         |
| <b>Total</b>         | <b>29</b> |



### QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 86% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2022 (01/09/2022 a 31/12/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

| Clareza nas informações prestadas | Total     |
|-----------------------------------|-----------|
| Ótimo                             | 22        |
| Bom                               | 3         |
| Regular                           | 3         |
| Ruim                              | 1         |
| Péssimo                           | 0         |
| <b>Total</b>                      | <b>29</b> |



#### QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à solução do problema atingiu o percentual de 90% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2022 (01/09/2022 a 31/12/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

| Solução do problema | Total     |
|---------------------|-----------|
| Ótimo               | 23        |
| Bom                 | 3         |
| Regular             | 1         |
| Ruim                | 1         |
| Péssimo             | 1         |
| <b>Total</b>        | <b>29</b> |

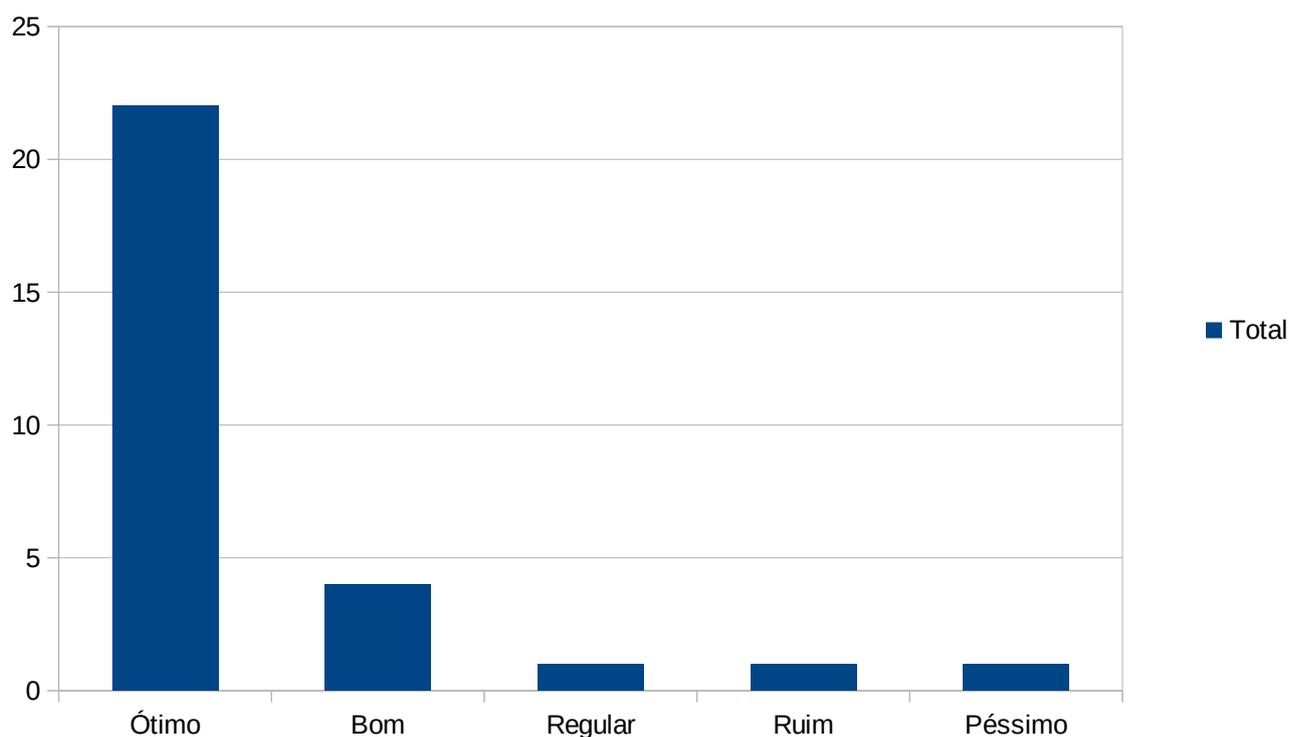


## QUESTÃO 5: Acessibilidade ao serviço

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à acessibilidade ao serviço atingiu o percentual de 90% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2022 (01/09/2022 a 31/12/2022), conforme tabela e gráfico abaixo:

| <b>Acessibilidade ao serviço</b> | <b>Total</b> |
|----------------------------------|--------------|
| Ótimo                            | 22           |
| Bom                              | 4            |
| Regular                          | 1            |
| Ruim                             | 1            |
| Péssimo                          | 1            |
| <b>Total</b>                     | <b>29</b>    |

Acessibilidade ao serviço



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme demonstrado neste relatório, o índice de satisfação alcançou a média total de 90% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação das(os) cidadã(os) que responderam à pesquisa de satisfação no 3º quadrimestre de 2022.

Assim, espera-se que a pesquisa tenha atingido o seu objetivo, que é avaliar o atendimento prestado pela Justiça Eleitoral, conforme Indicador 2 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Pesquisa de Avaliação do TRE-SE).

**MARCELO AUGUSTO COSTA CAMPOS**

Juiz Ouvidor Eleitoral