



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

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

**SETEMBRO/DEZEMBRO 2021**

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 - 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](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 2021**

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 3º quadrimestre de 2021 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 01/09/2021 a 31/12/2021, 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 87 (oitenta e sete) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/09/2021 a 31/12/2021.

### **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 e solução do problema e acessibilidade ao serviço como "Ótimo", "Bom", "Regular", "Ruim" ou "Péssimo".

A pergunta acessibilidade ao serviço foi incluída no formulário em 13/9/21, em atendimento à solicitação da Comissão de Acessibilidade e Inclusão do TRE/SE.

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.

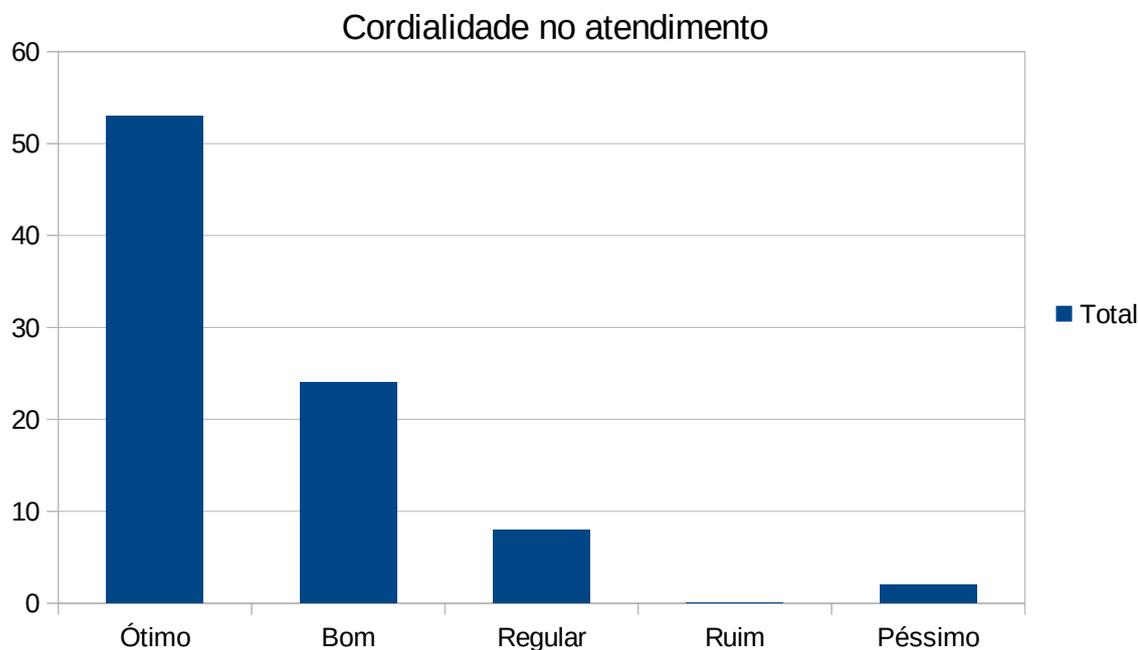
Além disso, o formulário disponibiliza espaço para que os(as) usuários(as) possam fazer comentários e sugestões de melhorias para simplificar os serviços prestados pelo TRE/SE.

No 3º quadrimestre de 2021 foram feitos 41 (quarenta e um) 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 89% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2021 (01/09/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

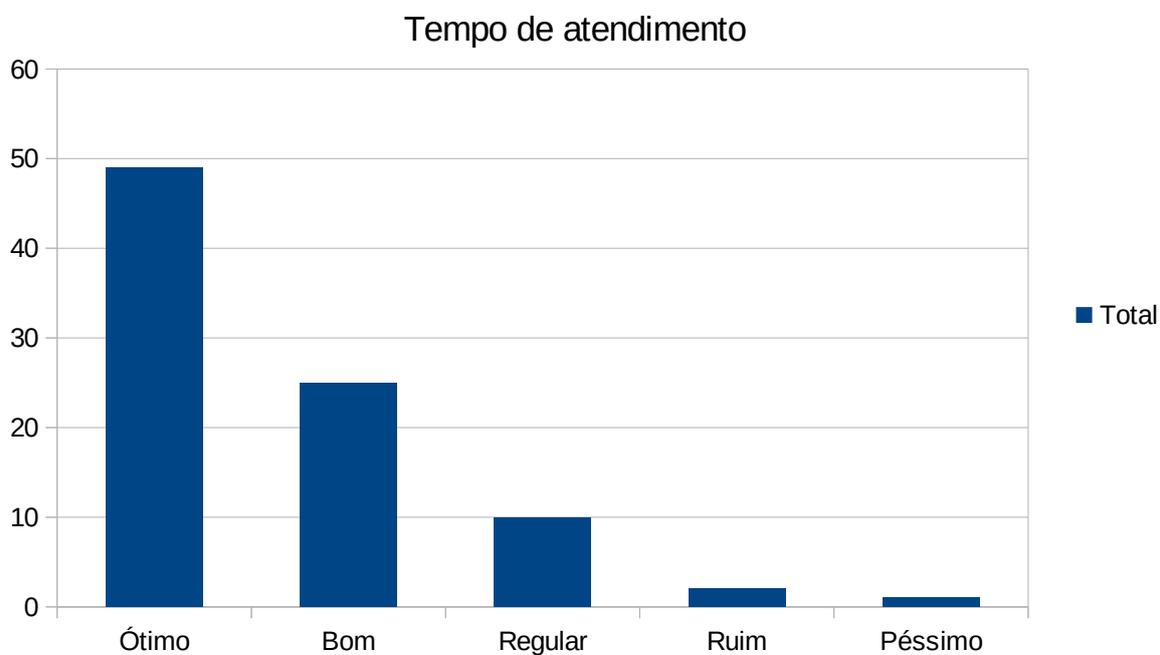
<b>Cordialidade no atendimento</b>	<b>Total</b>
Ótimo	53
Bom	24
Regular	8
Ruim	0
Péssimo	2
<b>Total</b>	<b>87</b>



## QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 85% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2021 (01/09/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

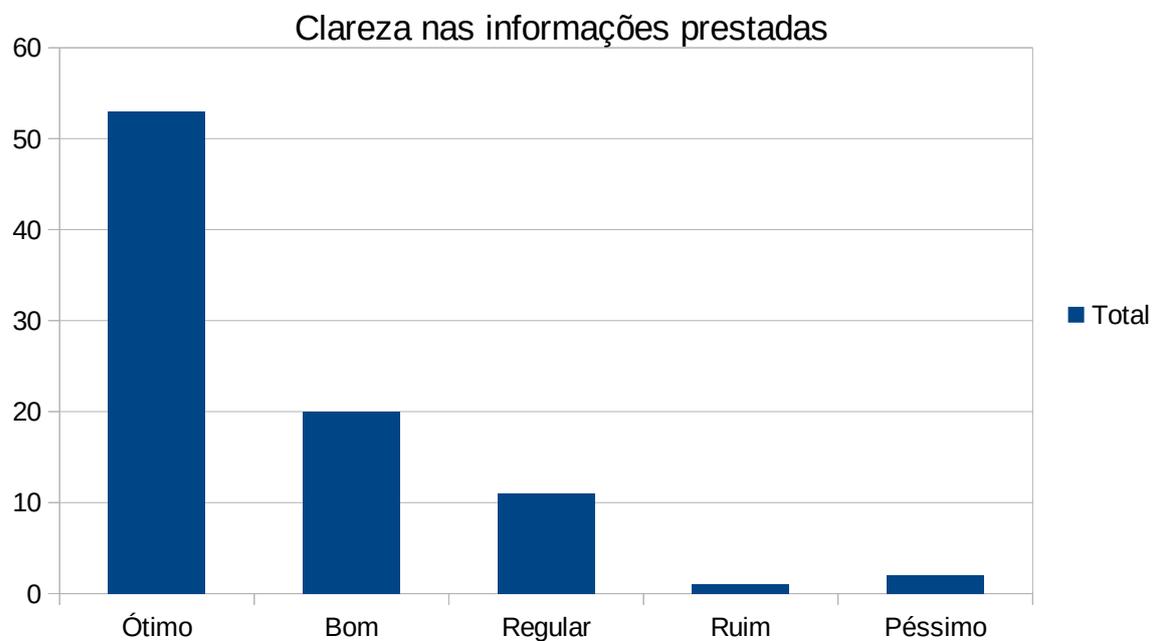
<b>Tempo de atendimento</b>	<b>Total</b>
Ótimo	49
Bom	25
Regular	10
Ruim	2
Péssimo	1
<b>Total</b>	<b>87</b>



### QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 84% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2021 (01/09/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

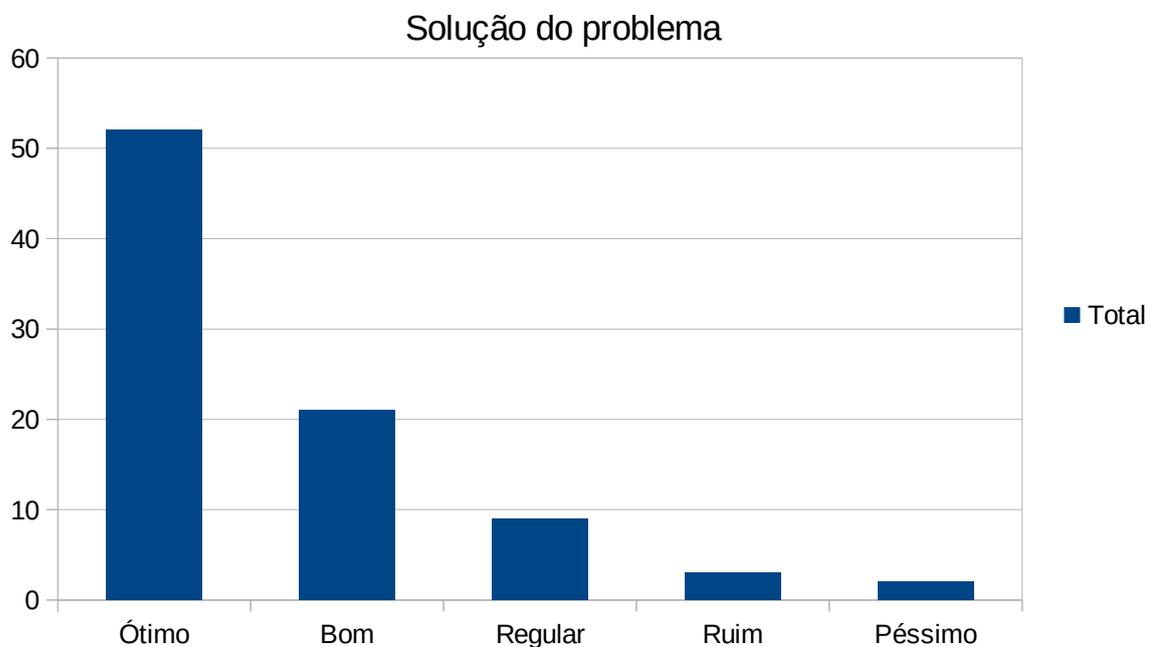
Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	53
Bom	20
Regular	11
Ruim	1
Péssimo	2
<b>Total</b>	<b>87</b>



#### QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à solução do problema atingiu o percentual de 84% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2021 (01/09/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

<b>Solução do problema</b>	<b>Total</b>
Ótimo	52
Bom	21
Regular	9
Ruim	3
Péssimo	2
<b>Total</b>	<b>87</b>

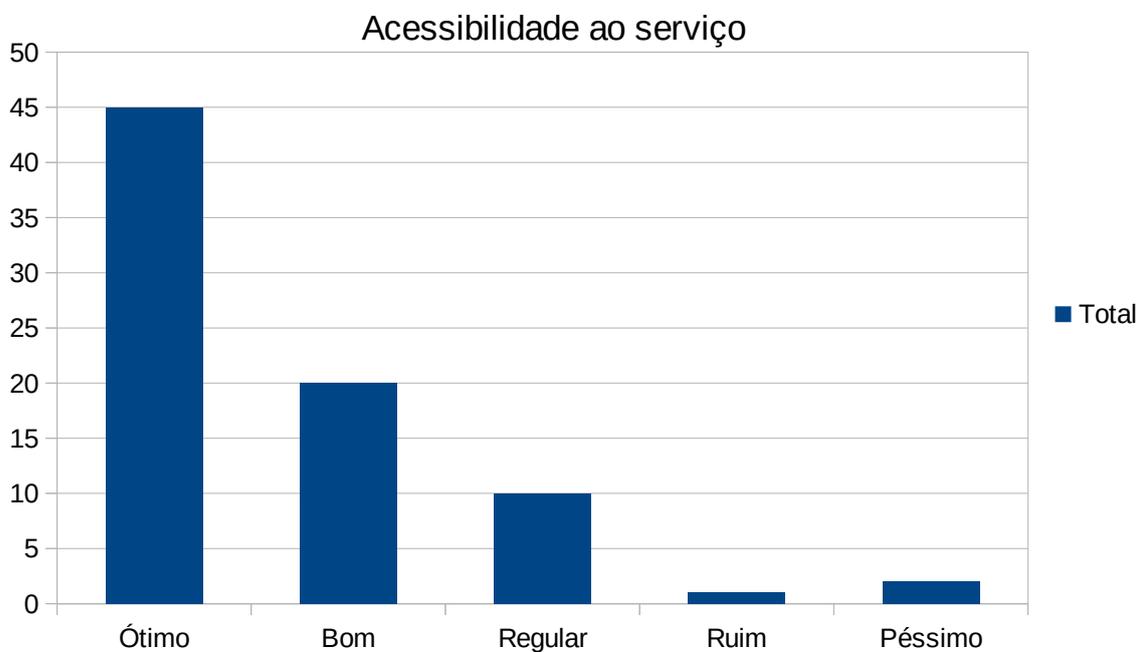


## QUESTÃO 5: Acessibilidade ao serviço

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à acessibilidade ao serviço atingiu o percentual de 83% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2021 (01/09/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

Acessibilidade ao serviço	Total
Ótimo	45
Bom	20
Regular	10
Ruim	1
Péssimo	2
<b>Total</b>	<b>78*</b>

\* O total diverge das perguntas anteriores em face do item acessibilidade ao serviço ter sido incluído no formulário apenas em 13/9/21.



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme demonstrado neste relatório, o índice de satisfação alcançou a média total de 85% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação das(os) cidadã(os) que responderam à pesquisa de satisfação no 3º quadrimestre de 2021.

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).

**Dr. MARCELO AUGUSTO COSTA CAMPOS**  
Juiz Ouvidor Eleitoral