



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO ANUAL**

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
ouvidoria@tre-se.jus.br

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
Pesquisa de Satisfação
Período: Janeiro a dezembro de 2021

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no ano 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).

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 1º/1/2021 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 252 (duzentos e cinquenta e dois) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 1º/1/2021 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, 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.

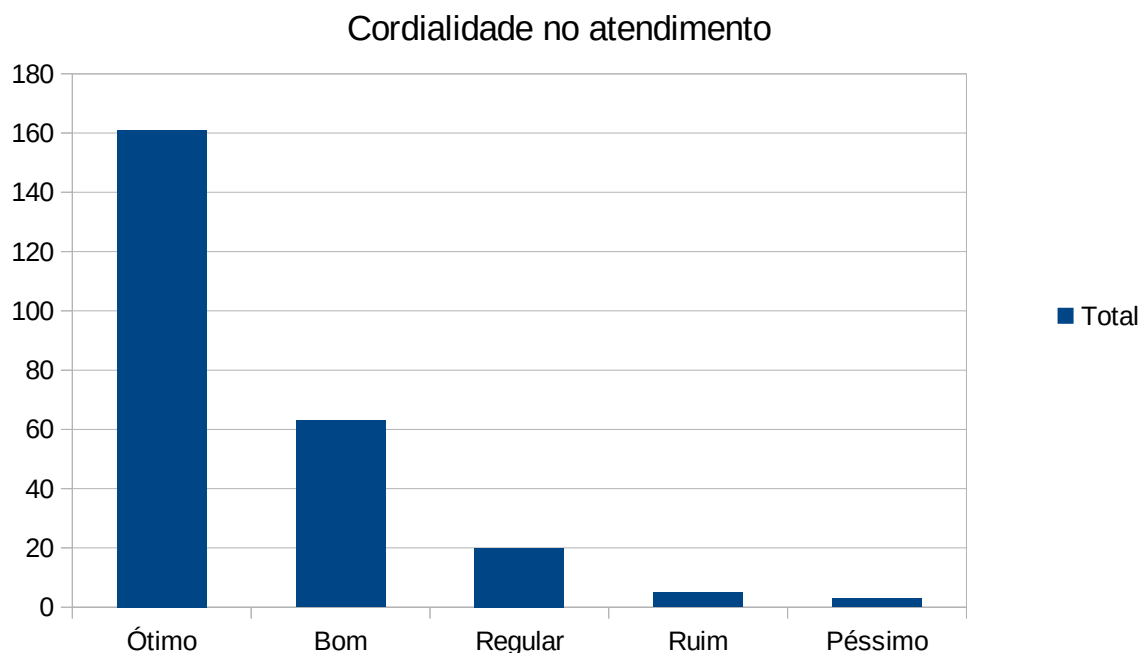
Além disso, o formulário disponibiliza espaço para que os(as) usuários(as) possam fazer comentários e sugestões de melhorias para simplificar os serviços prestados pelo TRE/SE.

No ano de 2021 foram feitos 89 (oitenta e nove) 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 ano de 2021 (1º/1/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

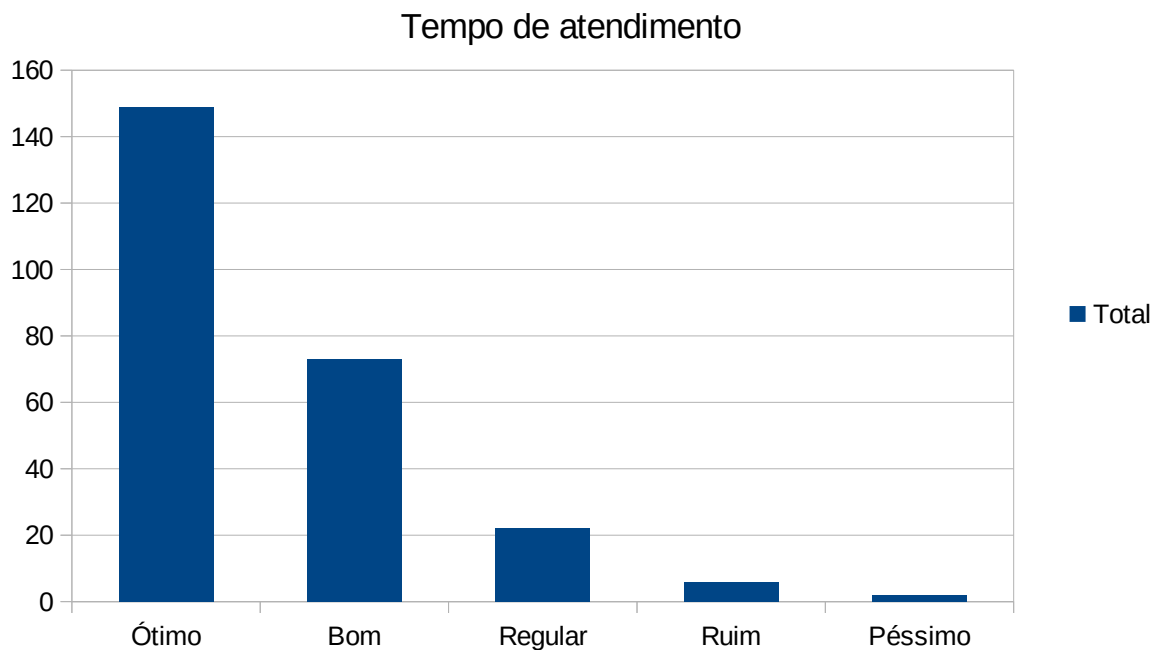
Cordialidade no atendimento	Total
Ótimo	161
Bom	63
Regular	20
Ruim	5
Péssimo	3
Total	252



QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 88% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2021 (1º/1/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

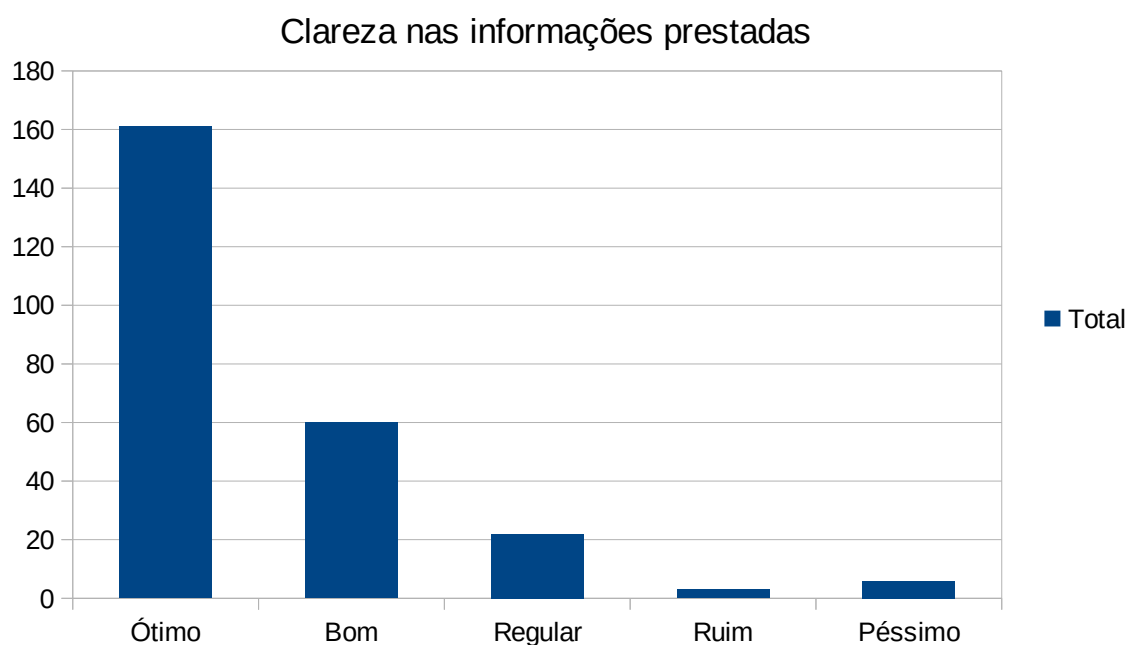
Tempo de atendimento	Total
Ótimo	149
Bom	73
Regular	22
Ruim	6
Péssimo	2
Total	252



QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 88% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2021 (1º/1/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

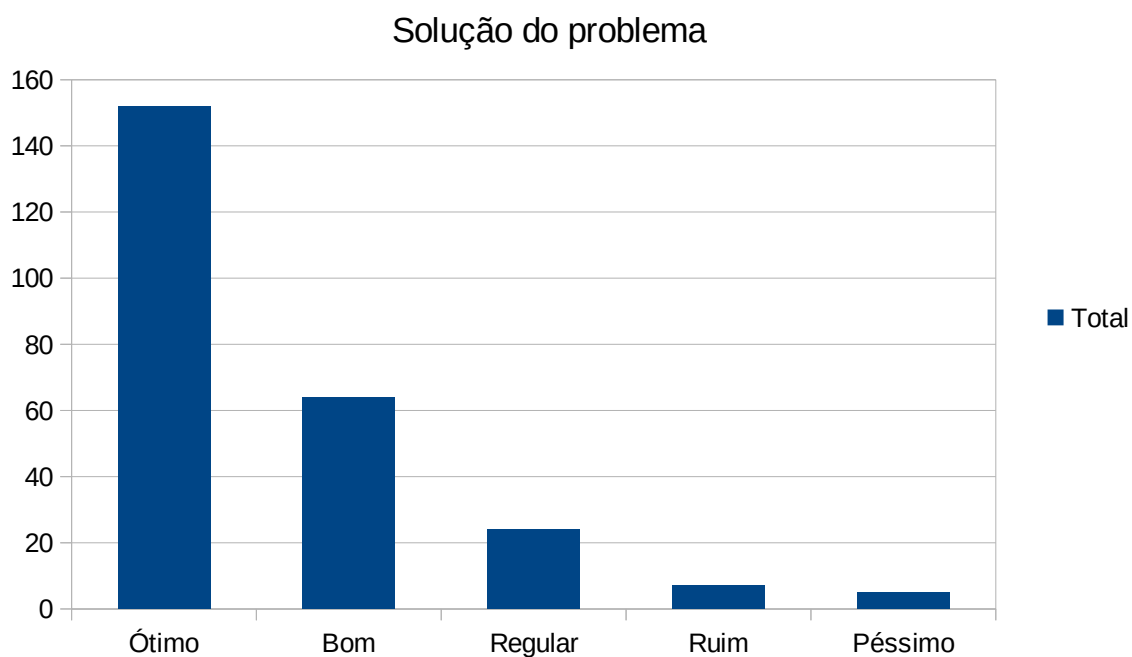
Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	161
Bom	60
Regular	22
Ruim	3
Péssimo	6
Total	252



QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à solução do problema atingiu o percentual de 86% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2021 (1º/1/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

Solução do problema	Total
Ótimo	152
Bom	64
Regular	24
Ruim	7
Péssimo	5
Total	252

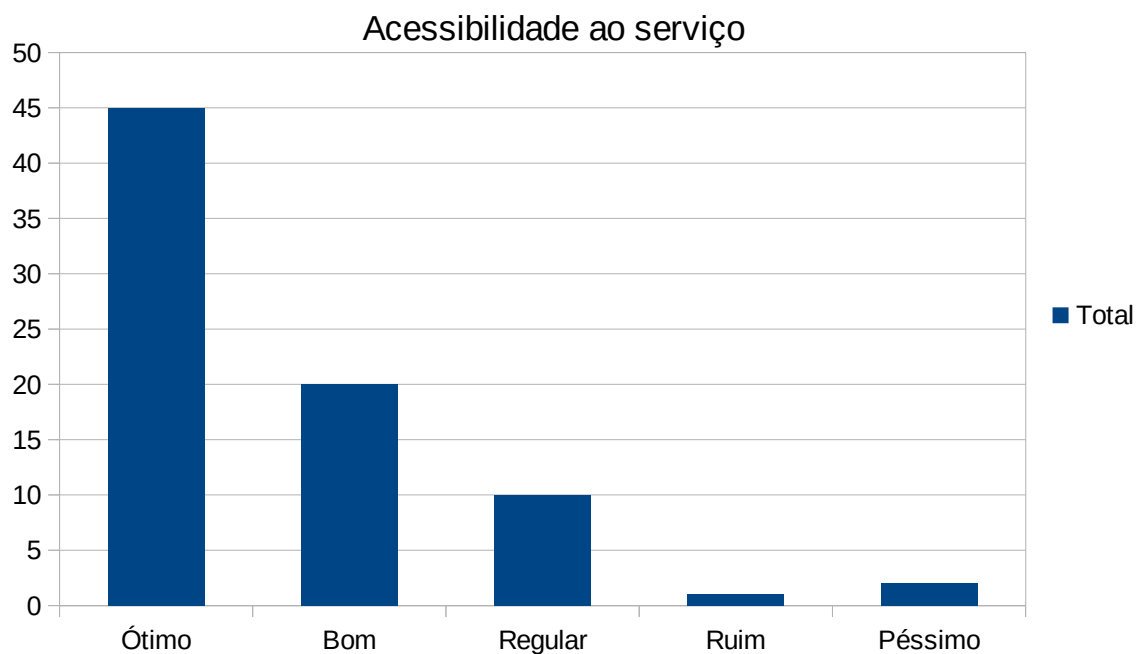


QUESTÃO 5: Acessibilidade ao serviço

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à acessibilidade ao serviço atingiu o percentual de 83% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2021 (1º/1/2021 a 31/12/2021), conforme tabela e gráfico abaixo:

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

* 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 87% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação das(os) cidadã(os) que responderam à pesquisa de satisfação no ano 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).

MARCELO AUGUSTO COSTA CAMPOS

Juiz Ouvidor Eleitoral