OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO ANUAL

2019

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. José dos Anjos
Presidente

Des. Diógenes Barreto
Vice-Presidente e Corregedor Eleitoral

Ouvidoria Eleitoral

Dr. Edivaldo dos Santos
Juiz Ouvidor Eleitoral

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: 01/01/2019 a 31/12/2019

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no ano de 2019 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 01/01/2019 a 31/12/2019, 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 2.438 (dois mil, quatrocentos e trinta e oito) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019.

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".

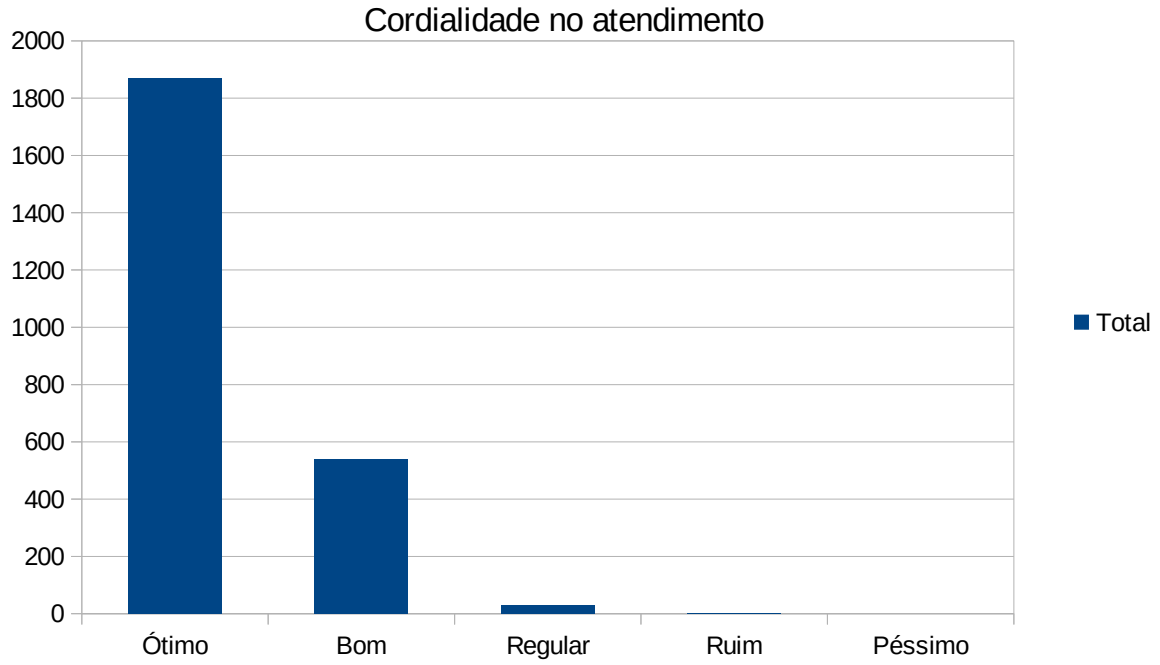
O objetivo do indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes) é manter o percentual igual ou superior a 70% de respostas à pesquisa de satisfação dos clientes com conceito “bom” e “ótimo” até 2020.

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 98,77% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2019 (01/01/2019 a 31/12/2019), conforme tabela e gráfico abaixo:

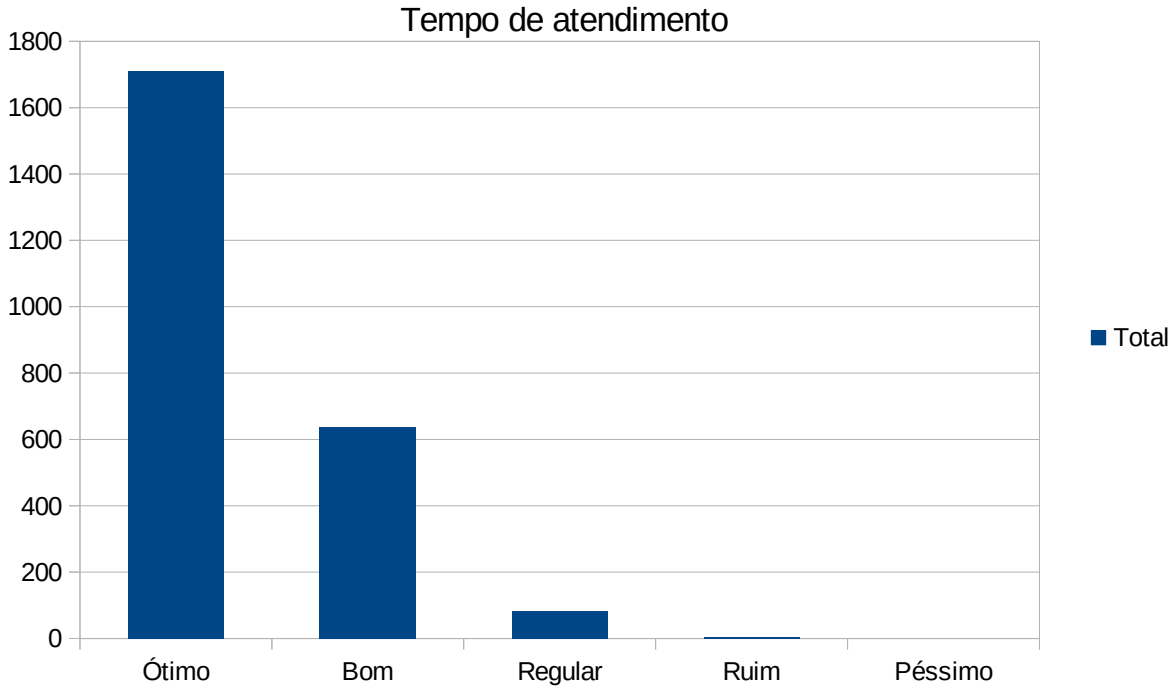
Cordialidade no atendimento	**Total**
Ótimo	1868
Bom	540
Regular	28
Ruim	2
Péssimo	0
Total	**2438**



QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 96,35% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2019 (01/01/2019 a 31/12/2019), conforme tabela e gráfico abaixo:

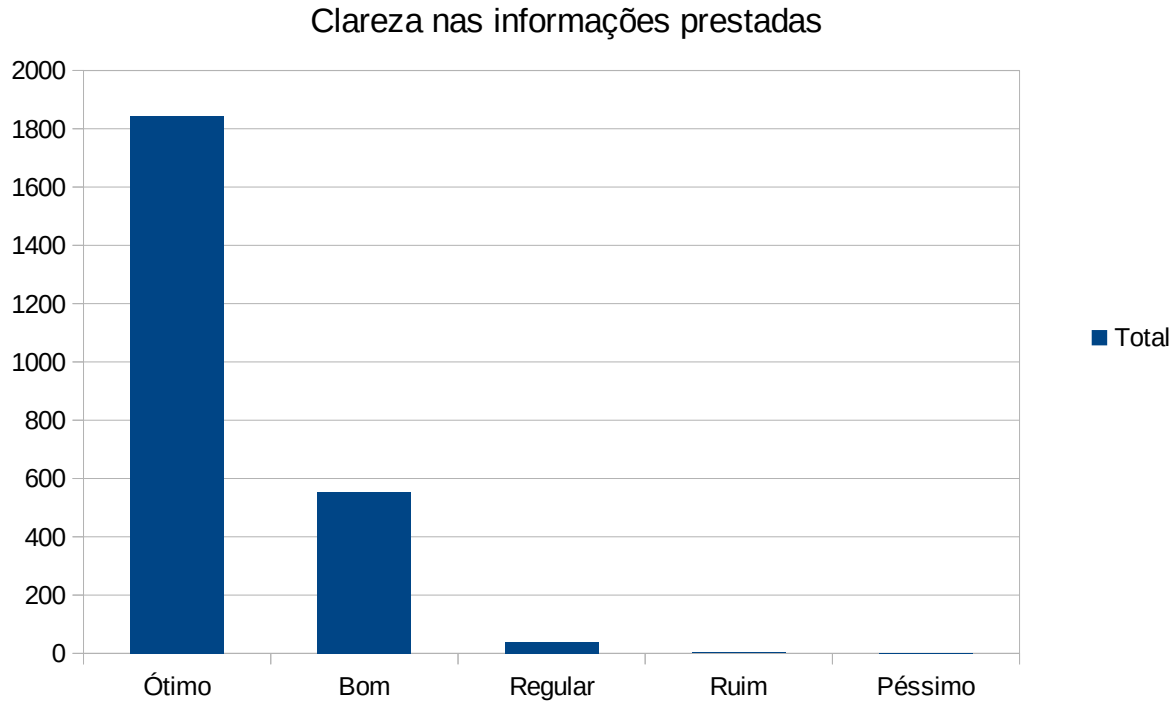
Tempo de atendimento	Total
Ótimo	1712
Bom	637
Regular	84
Ruim	5
Péssimo	0
Total	**2438**



QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 98,28% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2019 (01/01/2019 a 31/12/2019), conforme tabela e gráfico abaixo:

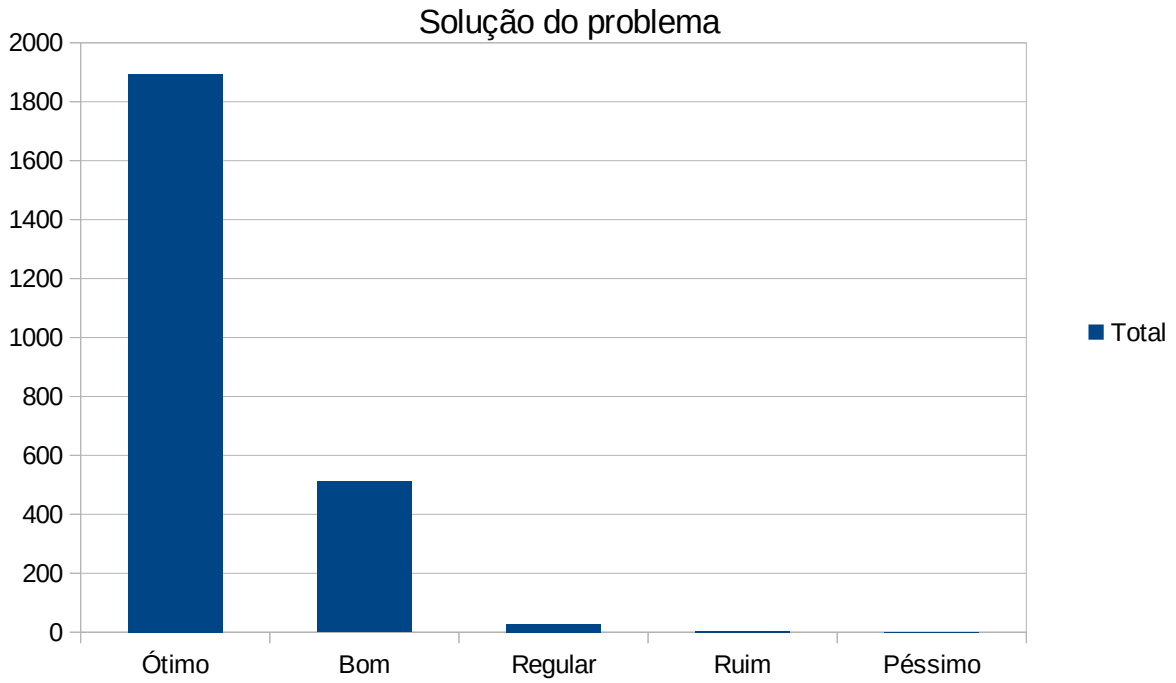
Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	1843
Bom	553
Regular	38
Ruim	3
Péssimo	1
Total	**2438**



QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 98,65% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2019 (01/01/2019 a 31/12/2019), conforme tabela e gráfico abaixo:

Solução do problema	Total
Ótimo	1894
Bom	511
Regular	28
Ruim	4
Péssimo	1
Total	**2438**



CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 98,01% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação no ano de 2019. Assim, espera-se que a pesquisa tenha atingido o seu abjetivo, que é avaliar o atendimento prestado pela Justiça Eleitoral, conforme solicitação do Conselho Nacional de Justiça e Indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes).

Dr. EDIVALDO DOS SANTOS
Juiz Ouvidor Eleitoral