



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO DO 1º QUADRIMESTRE**

JANEIRO/ABRIL 2024

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. Diógenes Barreto
Presidente

Desa. Ana Lúcia Freire de Almeida dos Anjos
Vice-Presidente e Corregedora Eleitoral

Rubens Lisbôa Maciel Filho
Diretor-Geral

Ouvidoria Eleitoral

Dra. Dauquiria de Melo Ferreira
Juíza Ouvidora

Equipe

Vanda dos Santos Gois
Chefe do Núcleo Administrativo da Ouvidoria

Amanda Souto Casado de Carvalho
Maria do Carmo Vasconcelos Pinto
Maria Alice Santana de Jesus - estagiária

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 2024

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 1º quadrimestre de 2024 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 01/01/2024 a 30/04/2024, 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 131 (cento e trinta e um) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/01/2024 a 30/04/2024.

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.

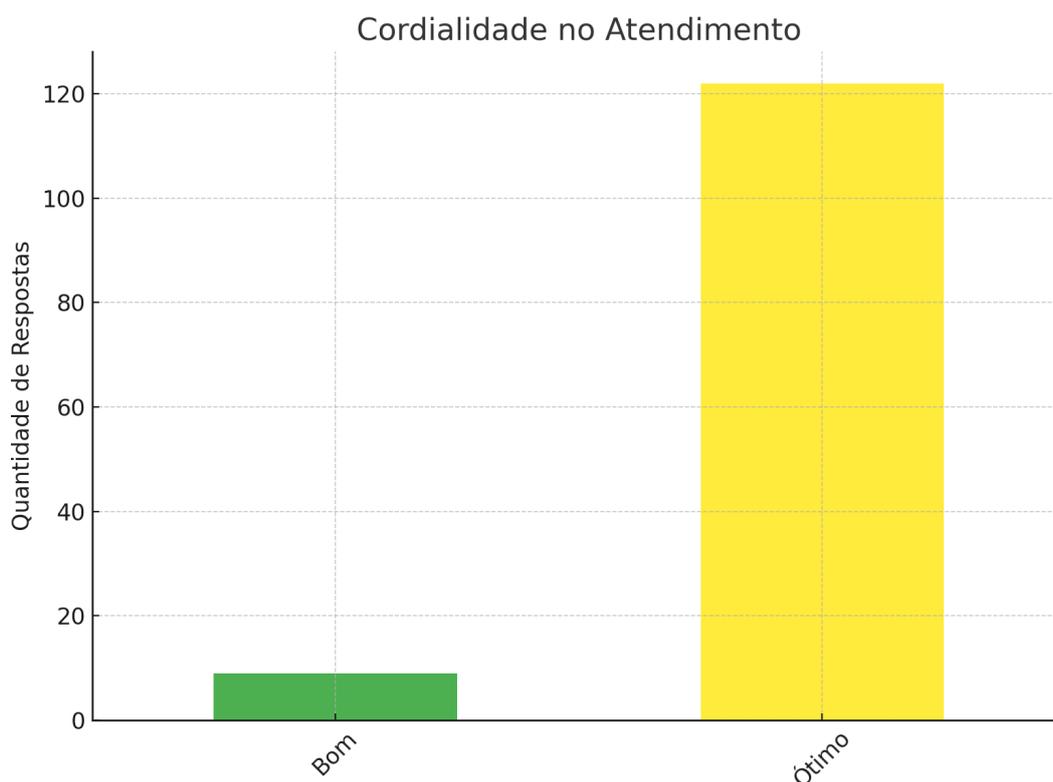
Além disso, o formulário disponibiliza espaço para que os(as) usuários(as) possam fazer comentários e sugestões de melhorias para simplificar os serviços prestados pelo TRE/SE.

No 1º quadrimestre de 2024 foram feitos 42 (quarenta e dois) 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 100% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2024 (01/01/2024 a 30/04/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

Cordialidade no atendimento	Total
Ótimo	122
Bom	9
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Total	131



QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 100% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2024 (01/01/2024 a 30/04/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

Tempo de atendimento	Total
Ótimo	114
Bom	17
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0
Total	131



QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 99% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2024 (01/01/2024 a 30/04/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

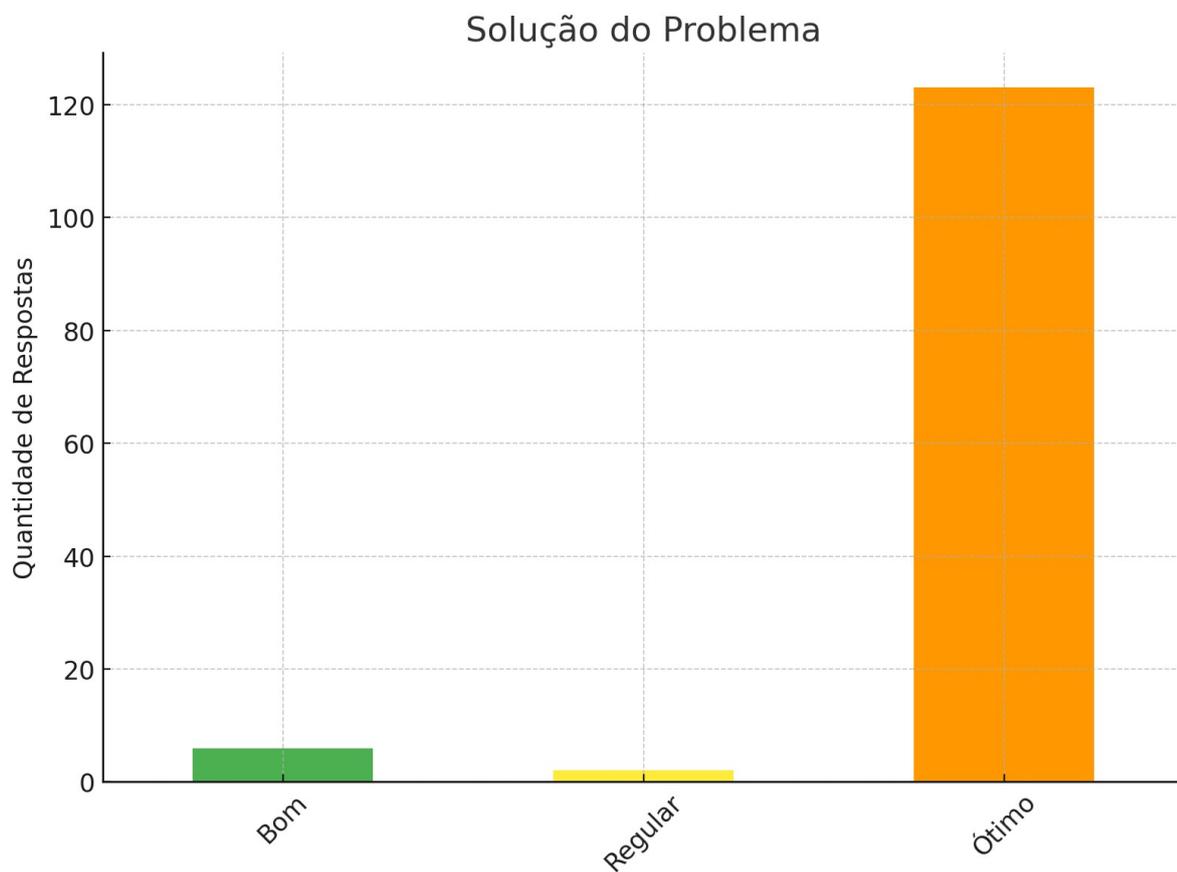
Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	124
Bom	6
Regular	0
Ruim	1
Péssimo	0
Total	131



QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 98% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2024 (01/01/2024 a 30/04/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

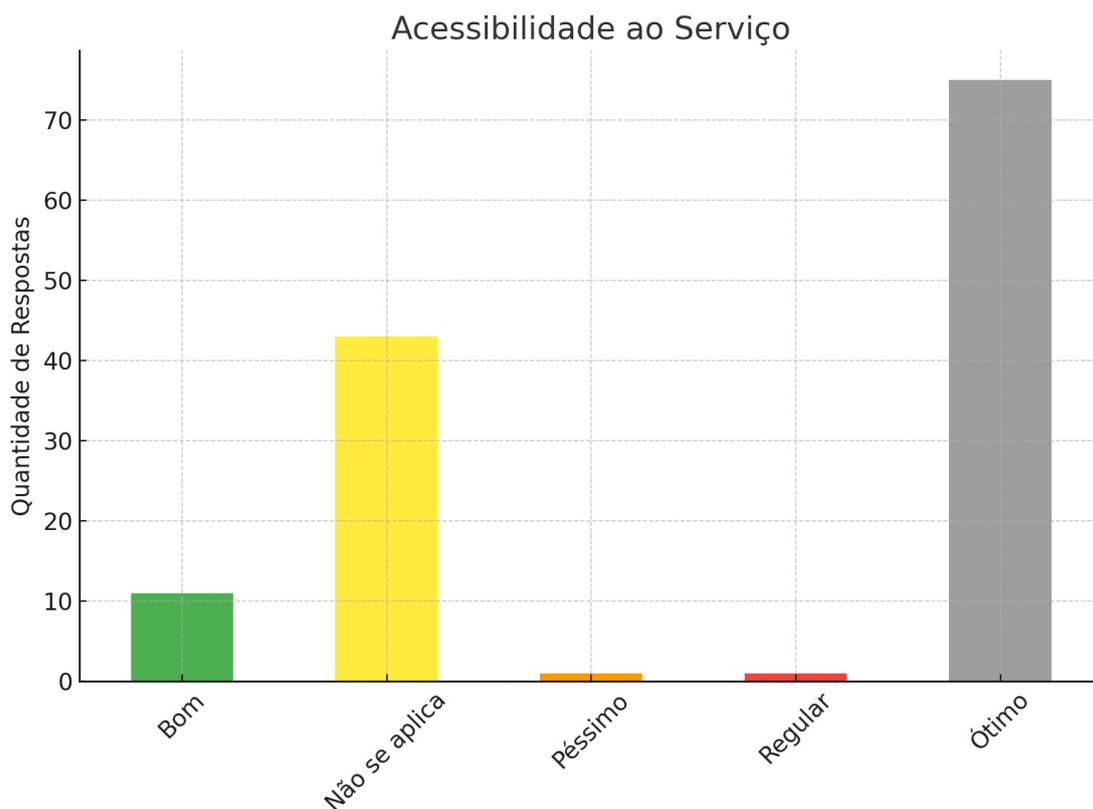
Solução do problema	Total
Ótimo	123
Bom	6
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	0
Total	131



QUESTÃO 5: Acessibilidade ao serviço

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à acessibilidade ao serviço atingiu o percentual de 66% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2024 (01/01/2024 a 30/04/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

Acessibilidade ao serviço	Total
Ótimo	75
Bom	11
Regular	1
Ruim	0
Péssimo	1
Não se aplica	43
Total	131



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme demonstrado neste relatório, o índice de satisfação alcançou a média total de 93% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação das(os) cidadã(os) que responderam à pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2024. 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).

Dra. DAUQUIRIA DE MELO FERREIRA
Juíza Ouvidora Eleitoral