



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO DO 2º QUADRIMESTRE**

MAIO/AGOSTO 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
Isabella Melo Aguiar
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: Maio a agosto de 2024

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 2º 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 1º/05/2024 a 31/08/2024, 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 12 (doze) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 1º/05/2024 a 31/08/2024.

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.

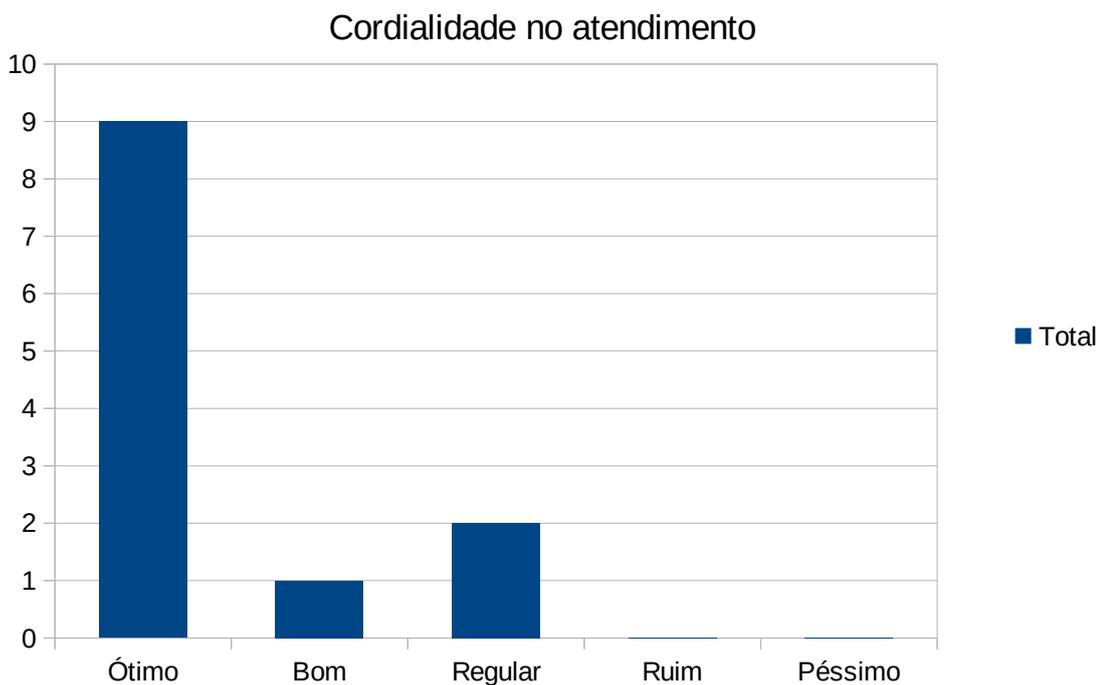
Além disso, o formulário disponibiliza espaço para que os(as) usuários(as) possam fazer comentários e sugestões de melhorias para simplificar os serviços prestados pelo TRE/SE.

No 2º quadrimestre de 2024 foram feitos 7 (sete) 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 83% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2024 (1º/05/2024 a 31/08/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

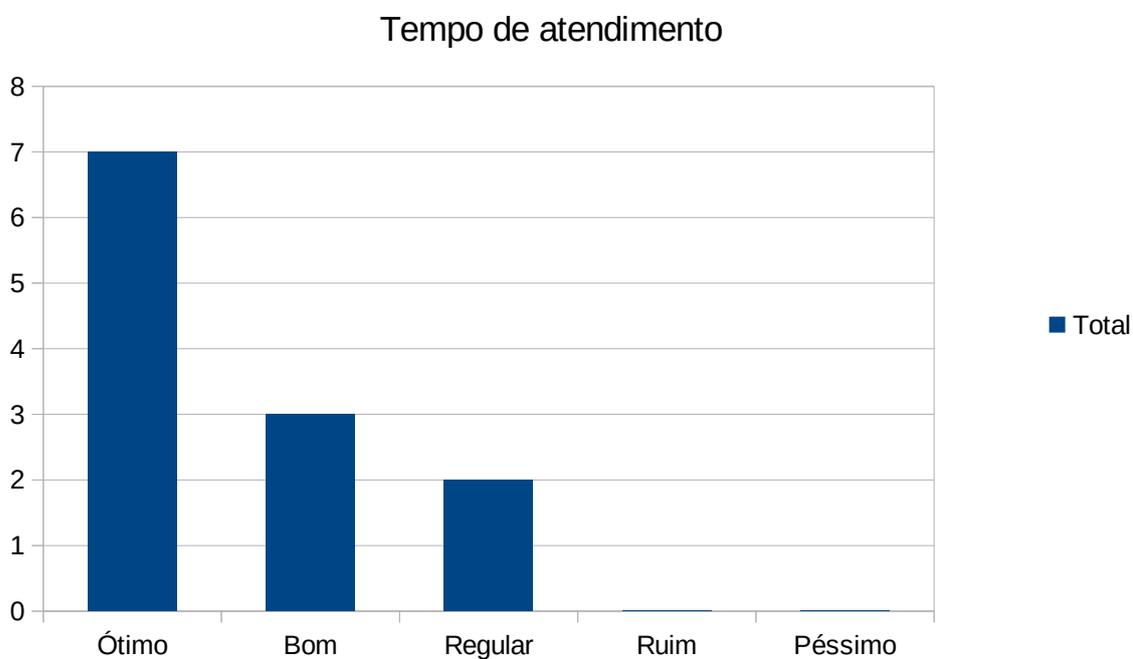
Cordialidade no atendimento	Total
Ótimo	9
Bom	1
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	0
Total	12



QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 83% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2024 (1º/05/2024 a 31/08/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

Tempo de atendimento	Total
Ótimo	7
Bom	3
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	0
Total	12

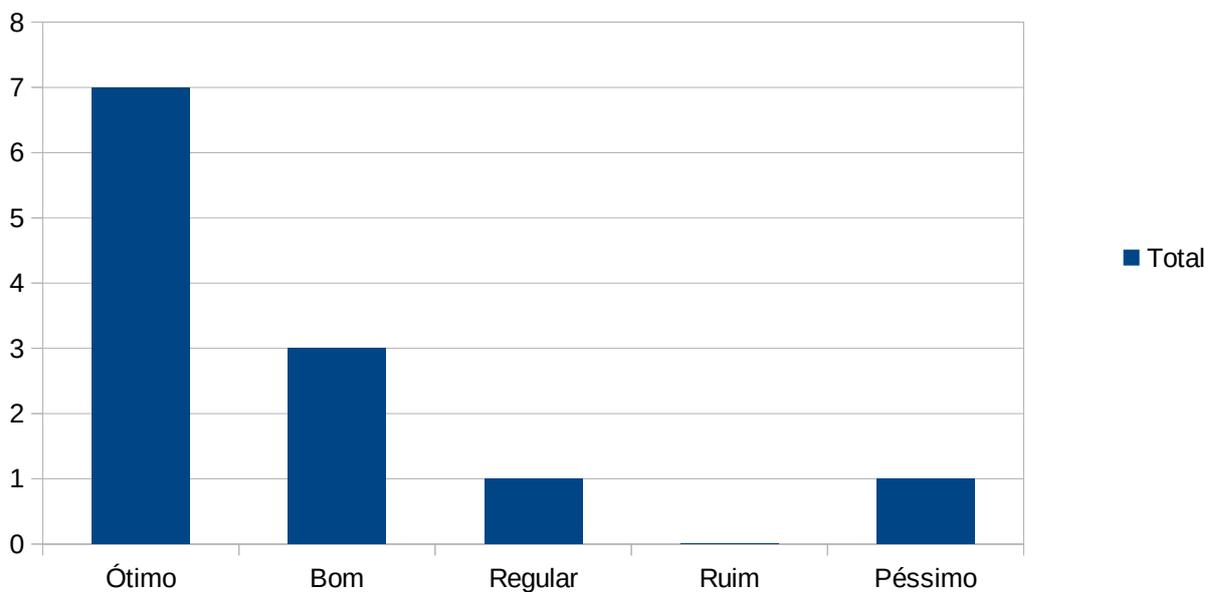


QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 83% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2024 (1º/05/2024 a 31/08/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	7
Bom	3
Regular	1
Ruim	0
Péssimo	1
Total	12

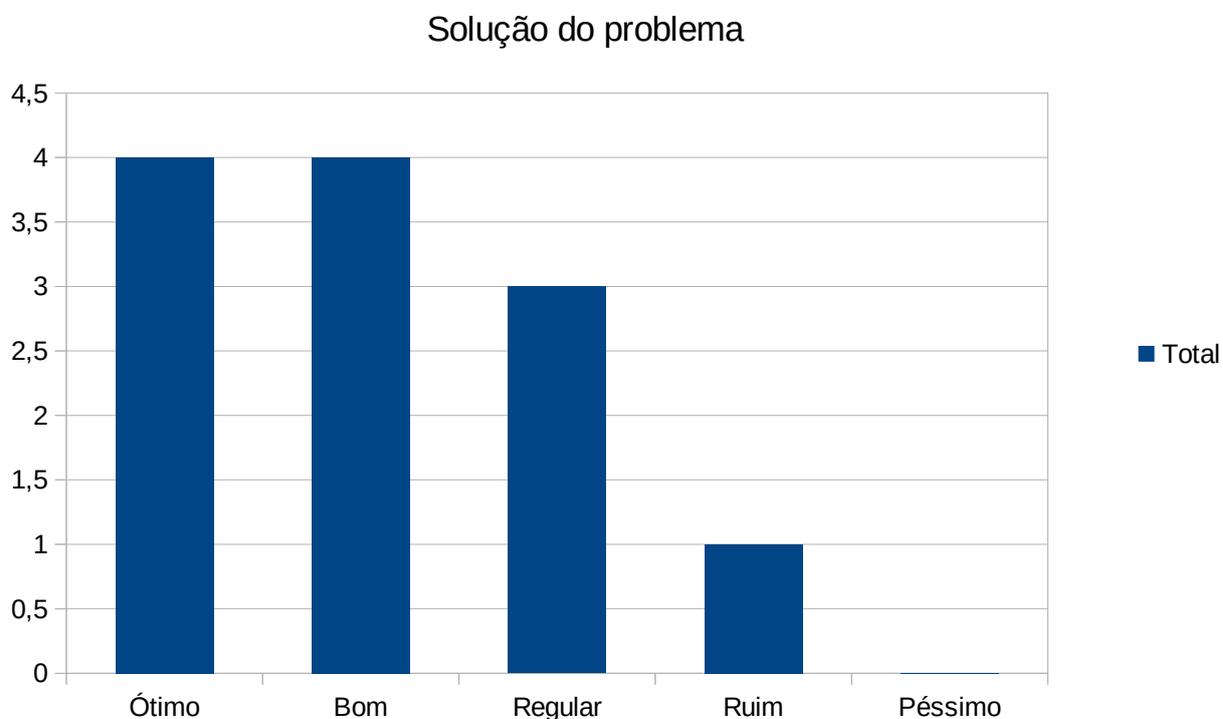
Clareza nas informações prestadas



QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 67% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2024 (1º/05/2024 a 31/08/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

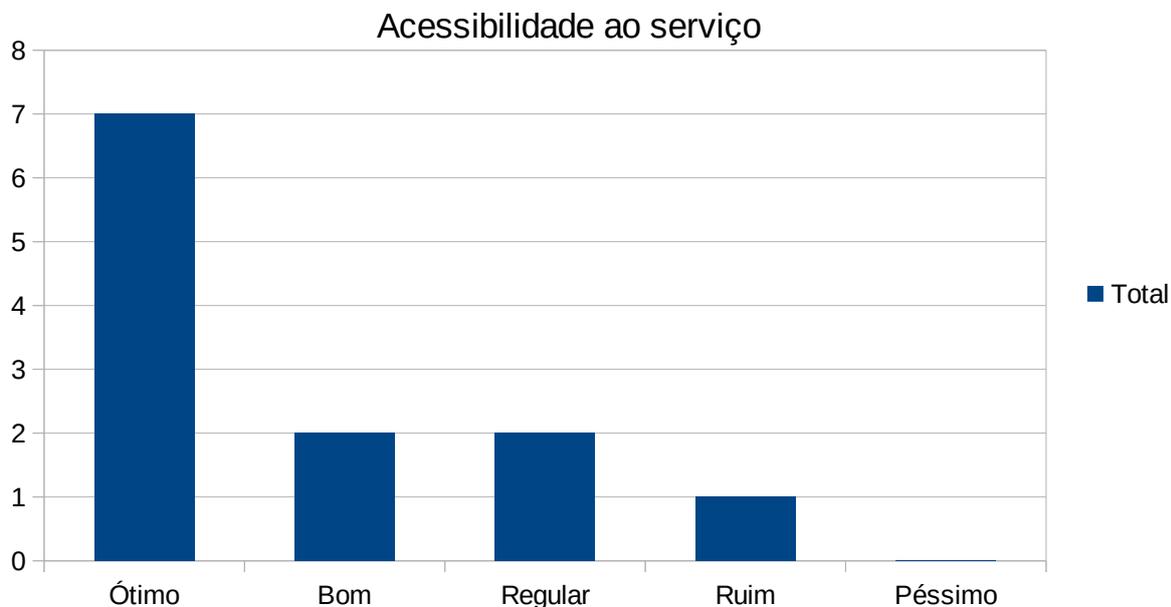
Solução do problema	Total
Ótimo	4
Bom	4
Regular	3
Ruim	1
Péssimo	0
Total	12



QUESTÃO 5: Acessibilidade ao serviço

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à acessibilidade ao serviço atingiu o percentual de 75% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2024 (1º/05/2024 a 31/08/2024), conforme tabela e gráfico abaixo:

Acessibilidade ao serviço	Total
Ótimo	7
Bom	2
Regular	2
Ruim	1
Péssimo	0
Total	12



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme demonstrado neste relatório, o índice de satisfação alcançou a média total de 78% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação das(os) cidadã(os) que responderam à pesquisa de satisfação no 2º quadrimestre de 2024, não atingindo a percentual de 85%, em face da quantidade mínima de pessoas que responderam a pesquisa. Entretanto, espera-se que a pesquisa possa atingir o seu objetivo quanto do cálculo no relatório anual, que é avaliar o atendimento prestado pela Justiça Eleitoral, conforme Indicador 2 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Pesquisa de Avaliação do TRE-SE).

A pequena quantidade de manifestações ocorreu devido o cadastro eleitoral está fechado desde 8 de maio de 2024, diminuindo a quantidade de eleitores atendidos pela Justiça Eleitoral, principalmente nas Zonas Eleitorais.

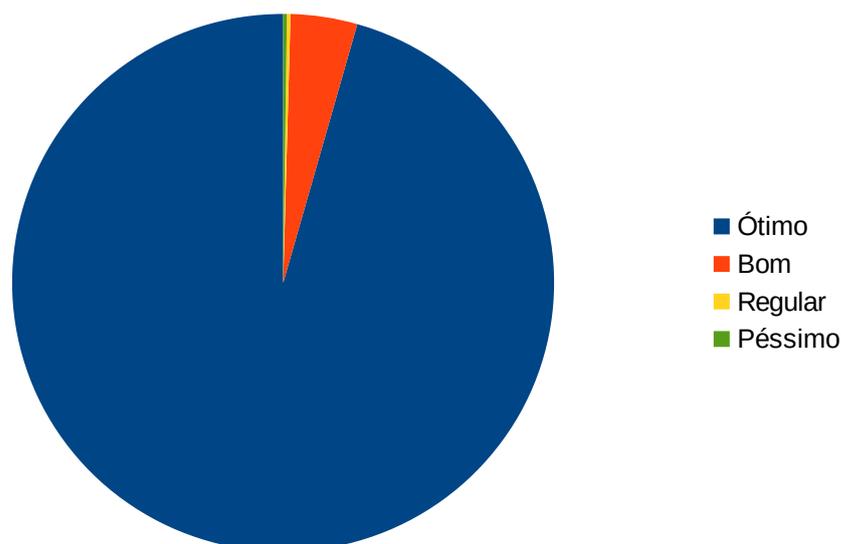
Ademais, vale ressaltar que a Ouvidoria Eleitoral, nos meses de julho e agosto de 2024, realizou atendimentos itinerantes, dando início ao projeto “A Ouvidoria Eleitoral vai até você!”, conforme relatado abaixo:

No período de 24 a 28 de julho de 2024, foi realizado o 1º atendimento itinerante no Shopping RioMar, concomitantemente à exposição "Da célula à urna eletrônica: uma jornada democrática". O objetivo foi esclarecer dúvidas dos cidadãos, divulgar os canais de contato da Ouvidoria e realizar uma Pesquisa de Satisfação com os visitantes da exposição organizada pelo Centro de Memória Eleitoral (CEMEL) do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Agosto/ouvidoria-eleitoral-realiza-1o-atendimento-itinerante-no-shopping-riomar>).

Na oportunidade, das 630 pessoas que visitaram a exposição, 454 avaliaram o evento na urna eletrônica através da digitação de 1 a 5 (5-ótimo, 4-bom, 3-regular, 2-ruim, 1-péssimo).

Conforme boletim de urna, segue resultado da pesquisa de satisfação:

Avaliação da exposição "Da célula à urna eletrônica: uma jornada democrática"	Total
Ótimo	433
Bom	18
Regular	1
Péssimo	1
Total de votos válidos	453
Nulos	1
Total apurado	454



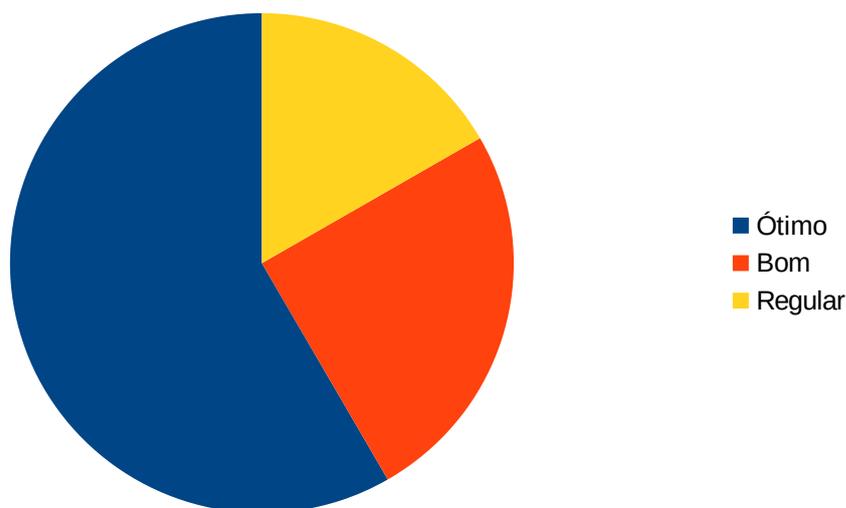
Da análise dos dados, verifica-se que a Exposição “Da cédula à urna eletrônica: uma jornada democrática”, organizada pelo CEMEL do TRE/SE teve 96% de aprovação do público com o conceito “ótimo”, evidenciando o sucesso do evento.

Dando continuidade ao projeto “A Ouvidoria Eleitoral vai até você!”, no mês de agosto de 2024, foram realizados atendimentos itinerantes durante o treinamento dos mesários da 1ª e da 27ª Zonas Eleitorais, ocorridos no Fórum Aloísio de Abreu Lima (<https://www.instagram.com/reel/C-VuyStyPul/?igsh=Mm5zcWdtM2RiOGpr>).

O objetivo foi esclarecer dúvidas dos mesários, divulgar os canais de contato da Ouvidoria e realizar Pesquisa de Satisfação com os mesários sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral, utilizando a urna eletrônica.

Conforme boletim de urna, segue resultado da pesquisa de satisfação:

Avaliação dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral	Total
Ótimo	168
Bom	38
Regular	6
Total de votos válidos	212
Branco	1
Total apurado	213



A satisfação dos mesários que participaram da pesquisa quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral atingiu o percentual de 97% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”).

Assim, o resultado apresentado pela pesquisa feita pelo formulário da internet, por representar uma quantidade mínima de eleitores, provavelmente não espelha a realidade, uma vez que, nos atendimentos itinerantes realizados no 2º quadrimestre de 2024, os índices apresentados foram maiores que o percentual de 85%, exigido no Indicador 2 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Pesquisa de Avaliação do TRE-SE).

Dra. DAUQUIRIA DE MELO FERREIRA
Juíza Ouvidora Eleitoral