



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO ANUAL**

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 dezembro de 2024

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no ano 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/1/2024 a 31/12/2024, 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 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 197 (cento e noventa e sete) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 1º/1/2024 a 31/12/2024.

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 ano de 2024 foram feitos 76 (setenta e seis) 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 96% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2024 (1º/1/2024 a 31/12/2024), conforme tabela abaixo:

Cordialidade no atendimento	Total
Ótimo	165
Bom	25
Regular	3
Ruim	0
Péssimo	3
Não se aplica	1
Total	197

QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 94% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2024 (1º/1/2024 a 31/12/2024), conforme tabela abaixo:

Tempo de atendimento	Total
Ótimo	147
Bom	38
Regular	6
Ruim	1
Péssimo	4
Não se aplica	1
Total	197

QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 94% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2024 (1º/1/2024 a 31/12/2024), conforme tabela abaixo:

Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	166
Bom	20
Regular	4
Ruim	2
Péssimo	4
Não se aplica	1
Total	197

QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à solução do problema atingiu o percentual de 91% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2024 (1º/1/2024 a 31/12/2024), conforme tabela abaixo:

Solução do problema	Total
Ótimo	155
Bom	24
Regular	8
Ruim	3
Péssimo	5
Não se aplica	2
Total	197

QUESTÃO 5: Acessibilidade ao serviço

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à acessibilidade ao serviço atingiu o percentual de 72% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no ano de 2024 (1º/1/2024 a 31/12/2024), conforme tabela abaixo:

Acessibilidade ao serviço	Total
Ótimo	114
Bom	28
Regular	6
Ruim	1
Péssimo	4
Não se aplica	44
Total	197

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme demonstrado neste relatório, o índice de satisfação alcançou a média total de 89% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação das(os) cidadã(os) que responderam à pesquisa de satisfação no ano 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