



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

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

JANEIRO/ABRIL 2025

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. Diógenes Barreto
Presidente

Desa. Ana Bernadete Leite de Carvalho Andrade
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 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 2025

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 1º quadrimestre de 2025 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/1/2025 a 30/4/2025, 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 87 (oitenta e sete) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 1º/1/2025 a 30/4/2025.

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.

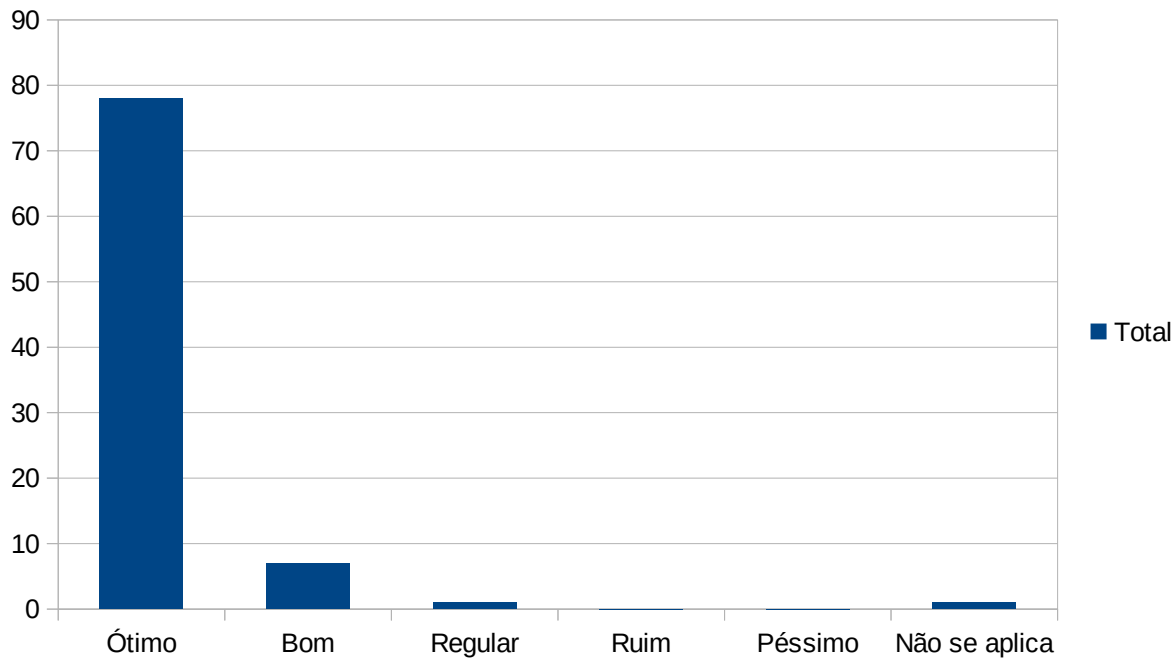
Além disso, o formulário disponibiliza espaço para que os(as) usuários(as) possam fazer comentários e sugestões de melhorias para simplificar os serviços prestados pelo TRE/SE.

No 1º quadrimestre de 2025 foram feitos 19 (dezenove) 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 98% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2025 (1º/1/2025 a 30/4/2025), conforme tabela e gráfico abaixo:

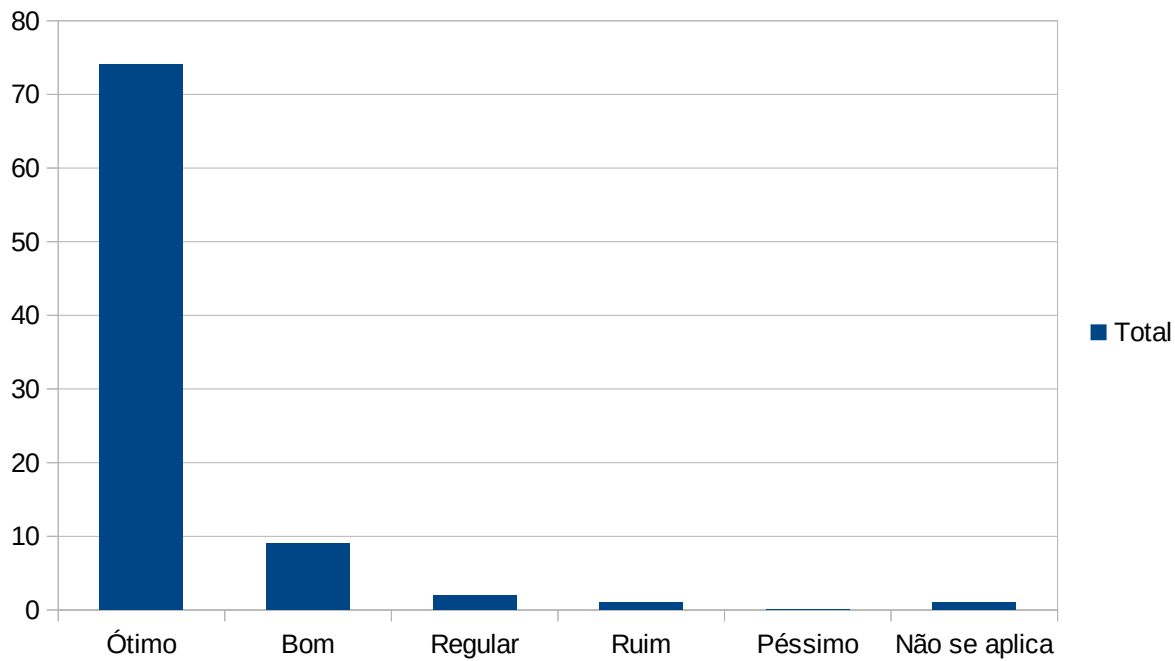
Cordialidade no atendimento	Total
Ótimo	78
Bom	7
Regular	1
Ruim	0
Péssimo	0
Não se aplica	1
Total	87



QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 95% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2025 (1º/1/2025 a 30/4/2025), conforme tabela e gráfico abaixo:

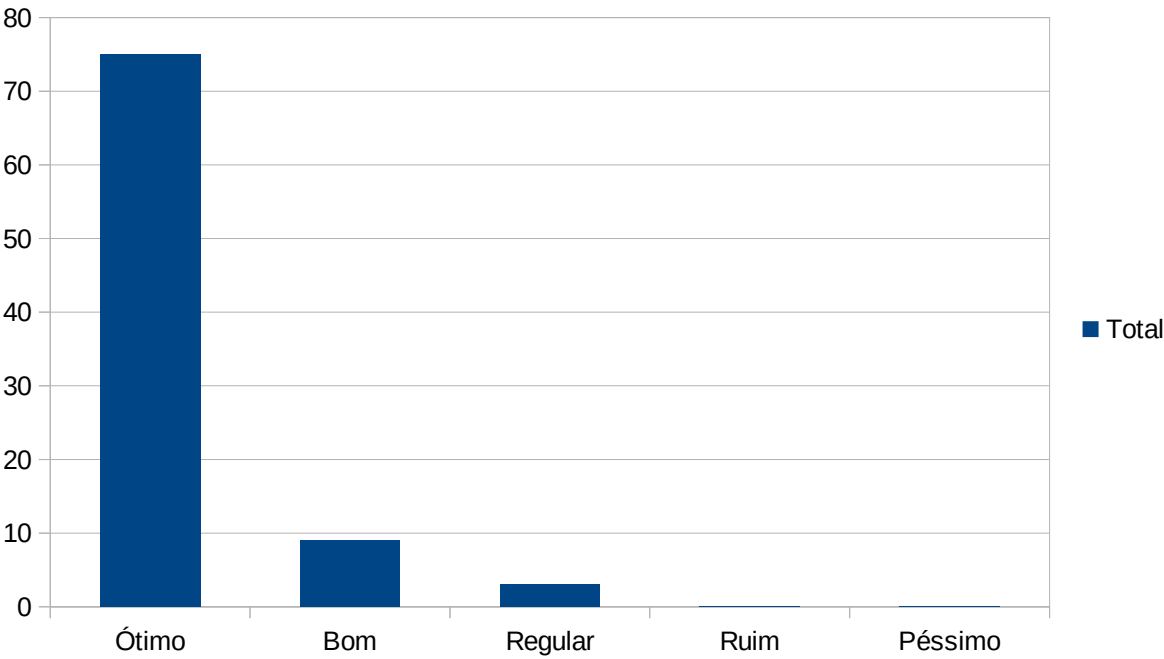
Tempo de atendimento	Total
Ótimo	74
Bom	9
Regular	2
Ruim	1
Péssimo	0
Não se aplica	1
Total	87



QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 97% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2025 (1º/1/2025 a 30/4/2025), conforme tabela e gráfico abaixo:

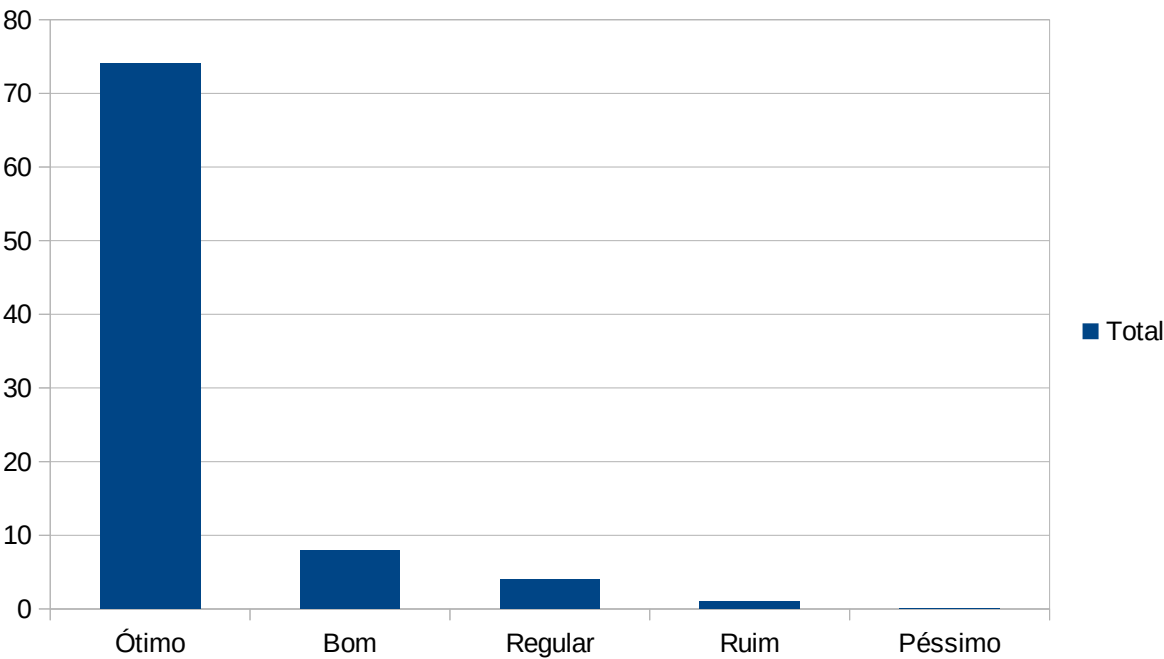
Clareza nas informações prestadas	Total
Ótimo	75
Bom	9
Regular	3
Ruim	0
Péssimo	0
Total	87



QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 94% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2025 (1º/1/2025 a 30/4/2025), conforme tabela e gráfico abaixo:

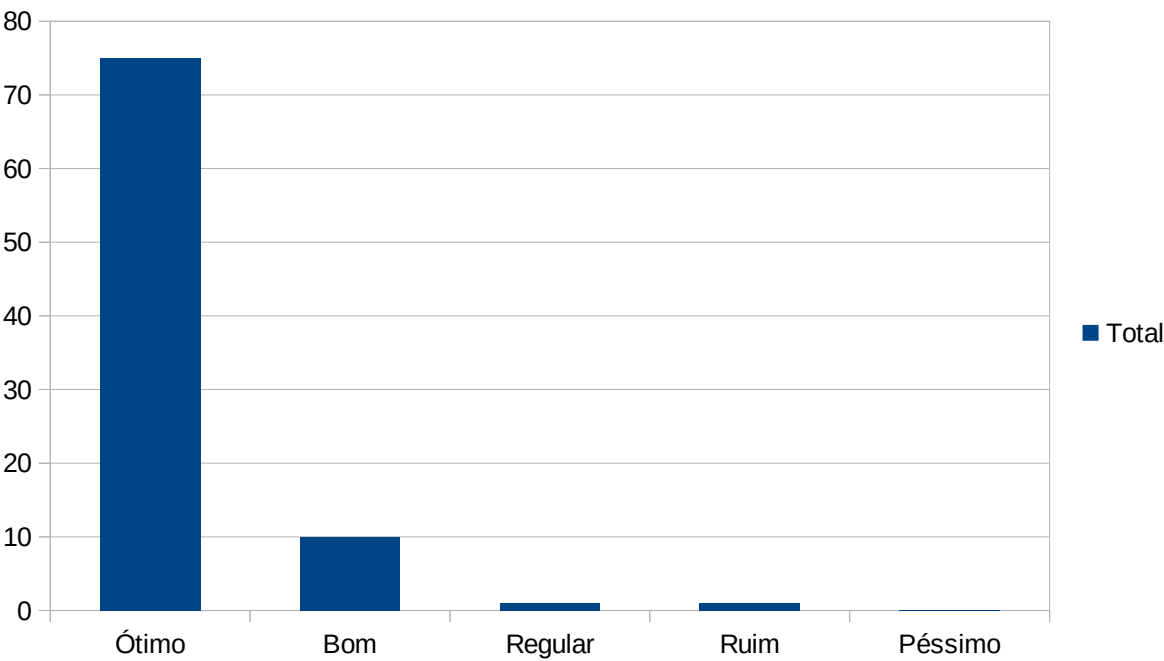
Solução do problema	Total
Ótimo	74
Bom	8
Regular	4
Ruim	1
Péssimo	0
Total	87



QUESTÃO 5: Acessibilidade ao serviço

A satisfação dos(as) usuários(as) quanto à acessibilidade ao serviço atingiu o percentual de 98% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 1º quadrimestre de 2025 (1º/1/2025 a 30/4/2025), conforme tabela e gráfico abaixo:

Acessibilidade ao serviço	Total
Ótimo	75
Bom	10
Regular	1
Ruim	1
Péssimo	0
Total	87



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme demonstrado neste relatório, o índice de satisfação alcançou a média total de 96% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação das(os) cidadã(os) que responderam à pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2025. 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