



**OUVIDORIA**  
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

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

**MAIO/AGOSTO 2018**

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. Ricardo Múcio Santana de Abreu Lima  
Presidente

Des. Diógenes Barreto  
Vice-Presidente e Corregedor Eleitoral

Ouvidoria Eleitoral

Dra. Áurea Corumba de Santana  
Juíza Ouvidora

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](http://www.tre-se.jus.br)  
[ouvidoria@tre-se.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-se.jus.br)

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**  
**Pesquisa de Satisfação**  
**Período: Maio a agosto de 2018**

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 2º quadrimestre de 2018 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](http://www.tre-se.jus.br)).

A pesquisa visa cumprir meta do Conselho Nacional de Justiça, solicitada pela Presidência do Tribunal Superior Eleitoral (Ofício-Circular nº 56 GAB-SPR), que objetiva instituir mecanismo de aferição permanente do nível de satisfação com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral, bem como aferir o indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes) e a Meta Específica nº 3 estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça.

O relatório contempla o resultado da pesquisa feita aos usuários por meio do formulário impresso e disponível na internet, no período de 01/05/2018 a 31/08/2018, 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 78 (setenta e oito) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/05/2018 a 31/08/2018.

### **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.

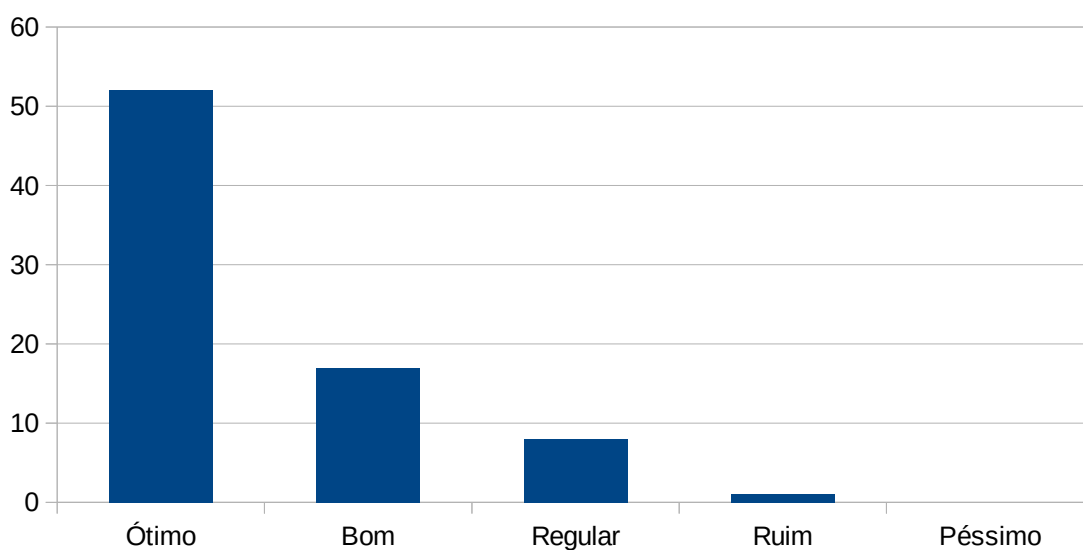
A Meta Específica nº 3 estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça estará cumprida se, no fim do ano, o indicador de cumprimento for igual ou superior a 80% de satisfação do cidadão-usuário com conceito "bom" e "ótimo".

## QUESTÃO 1: Cordialidade no atendimento

A satisfação dos usuários quanto à cordialidade no atendimento atingiu o percentual de 88,5% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2018 (01/05/2018 a 31/08/2018), conforme tabela e gráfico abaixo:

| <b>Cordialidade no atendimento</b> | <b>Total</b> | <b>Percentual</b> |
|------------------------------------|--------------|-------------------|
| Ótimo                              | 52           | 66,7%             |
| Bom                                | 17           | 21,8%             |
| Regular                            | 8            | 10,2%             |
| Ruim                               | 1            | 1,3%              |
| Péssimo                            | 0            | 0%                |
| <b>Total</b>                       | <b>78</b>    | <b>100%</b>       |

Cordialidade no atendimento

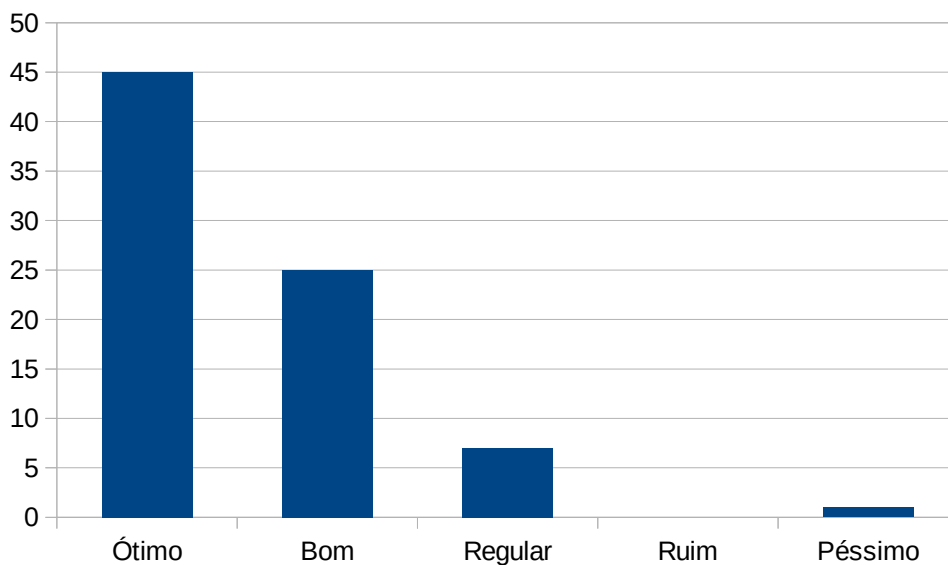


## QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 89,7% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2018 (01/05/2018 a 31/08/2018), conforme tabela e gráfico abaixo:

| Tempo de atendimento | Total     | Percentual  |
|----------------------|-----------|-------------|
| Ótimo                | 45        | 57,7%       |
| Bom                  | 25        | 32%         |
| Regular              | 7         | 9%          |
| Ruim                 | 0         | 0%          |
| Péssimo              | 1         | 1,3%        |
| <b>Total</b>         | <b>78</b> | <b>100%</b> |

Tempo de atendimento

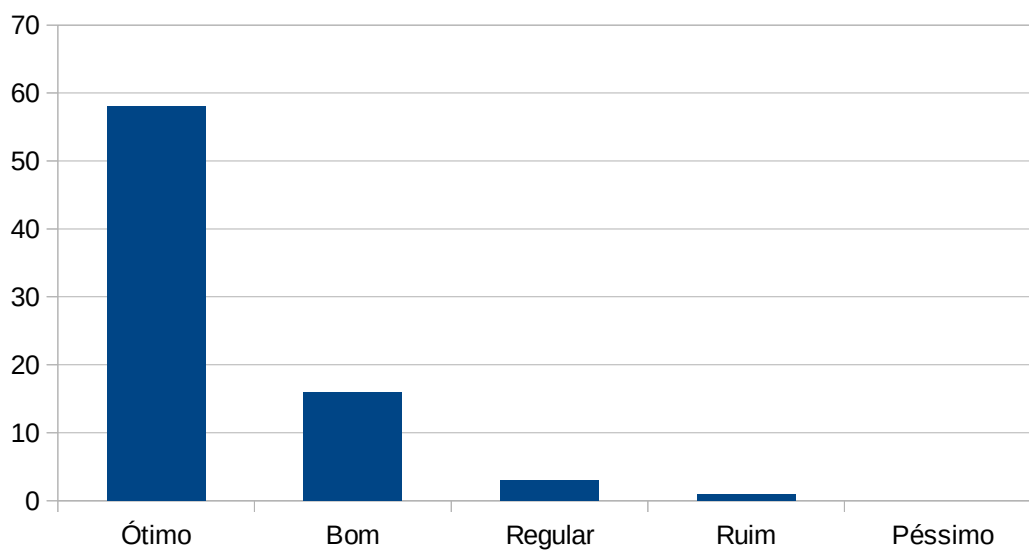


### QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 94,9% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2018 (01/05/2018 a 31/08/2018), conforme tabela e gráfico abaixo:

| Clareza nas informações prestadas | Total     | Percentual  |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| Ótimo                             | 58        | 74,4%       |
| Bom                               | 16        | 20,5%       |
| Regular                           | 3         | 3,8%        |
| Ruim                              | 1         | 1,3%        |
| Péssimo                           | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>                      | <b>78</b> | <b>100%</b> |

Clareza nas informações prestadas

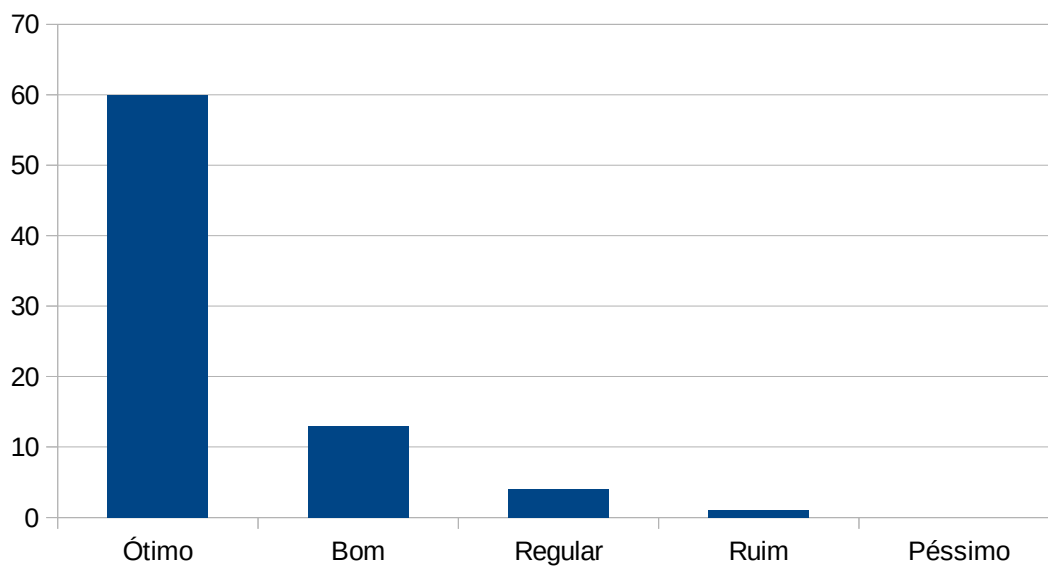


#### QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 93,6% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º quadrimestre de 2018 (01/05/2018 a 31/08/2018), conforme tabela e gráfico abaixo:

| Solução do problema | Total     | Percentual  |
|---------------------|-----------|-------------|
| Ótimo               | 60        | 76,9%       |
| Bom                 | 13        | 16,7%       |
| Regular             | 4         | 5,1%        |
| Ruim                | 1         | 1,3%        |
| Péssimo             | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>        | <b>78</b> | <b>100%</b> |

Solução do problema



## **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 91,7% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação no 2º quadrimestre de 2018. Assim, espera-se que a pesquisa tenha atingido o seu objetivo, que é avaliar o atendimento prestado pela Justiça Eleitoral, conforme Meta Específica nº 3 do Conselho Nacional de Justiça e Indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes).

**ÁUREA CORUMBA DE SANTANA**  
Juíza Ouvidora Eleitoral