



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

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

**ABRIL/JUNHO – 2017**

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. Ricardo Múcio Santana de Abreu Lima  
Presidente

Des. Edson Ulisses de Melo  
Vice-Presidente e Corregedor Eleitoral

Ouvidoria Eleitoral

Dra. Dauquiria de Melo Ferreira  
Juíza Ouvidora

Equipe  
Vanda dos Santos Gois  
Amanda Souto Casado de Carvalho

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: Abril a Junho de 2017

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 2º trimestre de 2017 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 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).

O relatório contempla o resultado da pesquisa feita aos usuários por meio do formulário impresso e disponível na internet, no período de 01/04/2017 a 30/06/2017, 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 (modelo abaixo, com adaptações), 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 ao cidadão o formulário em forma impressa.

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**  
**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

**\*Obrigatório**

1. Você é : \*  
Marcar apenas uma opção

ADVOGADO  
 CANDIDATO  
 ELEITOR  
 PARTIDO POLÍTICO  
 OUTROS

2. Nome: \_\_\_\_\_

3. Local de atendimento: \*  
\_\_\_\_\_

4. Tipo de acesso: \*  
Marcar apenas uma opção

PRESENCIAL  
 TELEFONE  
 INTERNET

5. Tipo de serviço procurado na Justiça Eleitoral  
Marcar apenas uma opção

ALISTAMENTO  
 TRANSFERÊNCIA DE DOMÍLIO  
 REVISÃO DADOS PESSOAIS  
 2ª VIA DO TÍTULO  
 CERTIDÃO DE QUITAÇÃO  
 REGULARIZAÇÃO DE TÍTULO CANCELADO  
 REGULARIZAÇÃO DE DIREITOS POLÍTICOS  
 JUSTIFICATIVA  
 FILIAÇÃO E FILIAÇÃO PARTIDÁRIA  
 ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL  
 ANOTAÇÃO DE ÓRGÃO DE DIREÇÃO PARTIDÁRIA CONSTITUÍDO  
 CADASTRAMENTO NO SISTEMA DE FILIAÇÃO PARTIDÁRIA  
 CERTIDÃO DE COMPOSIÇÃO PARTIDÁRIA

CERTIDÃO PROCESSUAL  
 CESSÃO E EMPRÉSTIMO DE URNA ELETRÔNICA  
 CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS  
 CONSULTA À HISTÓRIA DA JUSTIÇA ELEITORAL  
 CREDENCIAMENTO DE DELEGADOS ESTADUAIS  
 ESTATÍSTICA DO ELEITORADO E DO RESULTADO DAS ELEIÇÕES  
 INTERIORETOR DE DECISÕES  
 FALE COM A OUVIDORIA  
 LISTA DE ELEITORES PARA ELEIÇÃO DO CONSELHO TUTORIAL  
 PESQUISA DE JURISPRUDÊNCIA  
 PROGRAMA DE ESTÁGIO  
 PROTOCOLO ADMINISTRATIVO  
 PROTOCOLO JUDICIÁRIO  
 SESSÃO PLENÁRIA ONLINE

6. Satisfação com os serviços\*  
Marcar apenas um item por linha

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Cordialidade no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza nas informações prestadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solução do problema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Foram preenchidos 627 (seiscentos e vinte e sete) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/04/2017 a 30/06/2017.

## LOCAIS DE ATENDIMENTO AVALIADOS

Os locais de atendimento disponíveis para avaliação na pesquisa foram: 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)).

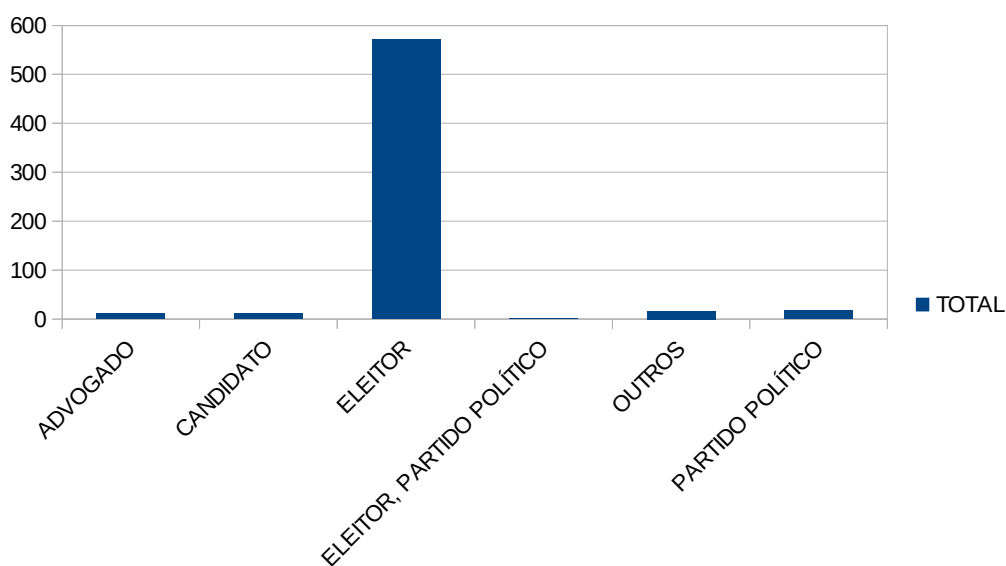
Abaixo, segue tabela com a quantidade de formulários preenchidos por local de atendimento:

<b>Locais de atendimento avaliados</b>	<b>Total</b>
1ª ZE - Aracaju	21
3ª ZE - Aquidabã	27
4ª ZE - Boquim	18
5ª ZE - Capela	15
6ª ZE - Estância	2
7ª ZE - Frei Paulo	9
9ª ZE - Itabaiana	10
10ª ZE - Itabaianinha	19
11ª ZE - Japaratuba	25
12ª ZE - Lagarto	80
13ª ZE - Laranjeiras	1
14ª ZE - Maruim	58
15ª ZE - Neópolis	4
17ª ZE - Nossa Senhora da Glória	4
19ª ZE - Propriá	19
20ª ZE - Riachuelo	10
21ª ZE - São Cristóvão	54
23ª ZE - Tobias Barreto	34
25ª ZE - Cedro de São João	13
26ª ZE - Ribeirópolis	40
28ª ZE - Canindé de São Francisco	41
29ª ZE - Carira	37
30ª ZE - Cristinápolis	23
31ª ZE - Itaporanga D'ajuda	22
32ª ZE - Pacatuba	2
34ª ZE - Nossa Senhora do Socorro	20
35ª ZE - Umbaúba	6
Central de Atendimento de Aracaju	1
Cartório Eleitoral	1
Sede do TRE/SE	1
Ouvidoria	1
Fórum Eleitoral	4
Sem identificação	5
<b>Total</b>	<b>627</b>

## USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Os usuários que mais participaram da pesquisa foram os eleitores, conforme pode ser verificado abaixo:

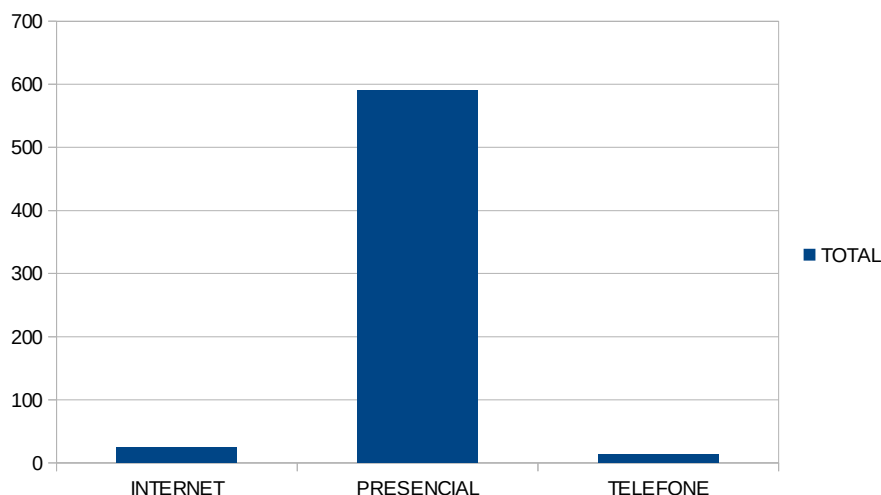
Usuários	Total
Advogado	11
Candidato	11
Eleitor	571
Eleitor, Partido Político	1
Partido Político	17
Outros	16
<b>Total</b>	<b>627</b>



## TIPO DE ACESSO AOS SERVIÇOS

O tipo de acesso aos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral mais utilizados pelos usuários que participaram da pesquisa foi o presencial, conforme pode ser verificado abaixo:

Tipo de acesso aos serviços	Total
Internet	24
Presencial	590
Telefone	13
<b>Total</b>	<b>627</b>



### TIPO DE SERVIÇO PROCURADO NA JUSTIÇA ELEITORAL

O serviço mais procurado pelos cidadãos que participaram da pesquisa foi o alistamento eleitoral, seguido de revisão de dados pessoais e transferência de domicílio, todos realizados nos cartórios eleitorais, conforme pode ser verificado na tabela abaixo:

<b>Tipo de serviço procurado na Justiça Eleitoral</b>	<b>Total</b>
Acompanhamento Processual	24
Alistamento	195
Anotação de Órgão de Direção Partidária constituído	2
Certidão de Composição Partidária	1
Certidão de Quitação	89
Certidão Processual	2
Consulta à História da Justiça Eleitoral	1
Fale com a Ouvidoria	1
Filiação/Desfiliação Partidária	3
Inteiro teor de decisões	1
Justificativa	6
Protocolo administrativo	6
Protocolo judiciário	2
Regularização de Direitos Políticos	6
Regularização de título cancelado	9
Revisão de dados pessoais	130
Transferência de domicílio	117
2ª via do título	32
<b>Total</b>	<b>627</b>

## QUESTÕES APLICADAS

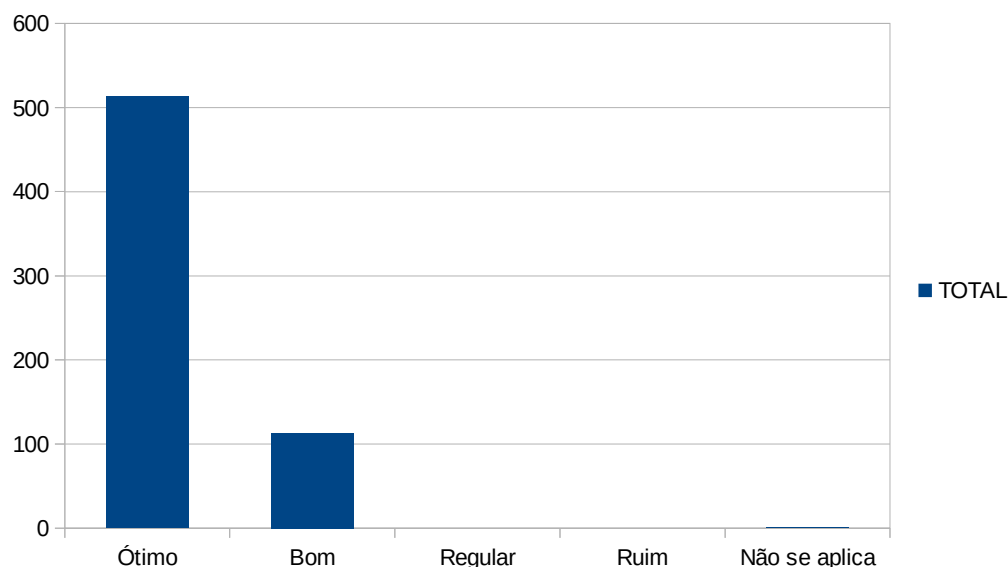
O formulário apresenta 04 (quatro) perguntas para que o usuário dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral classifique sua satisfação quanto à cordialidade no atendimento, tempo de atendimento, clareza nas informações prestadas e solução do problema como "Ótimo", "Bom", "Regular" ou "Ruim".

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.

### QUESTÃO 1: Cordialidade no atendimento

A satisfação dos usuários quanto à cordialidade no atendimento atingiu o percentual de 99,84% (soma dos conceitos "bom" e "ótimo") no 2º trimestre de 2017, conforme tabela e gráfico abaixo:

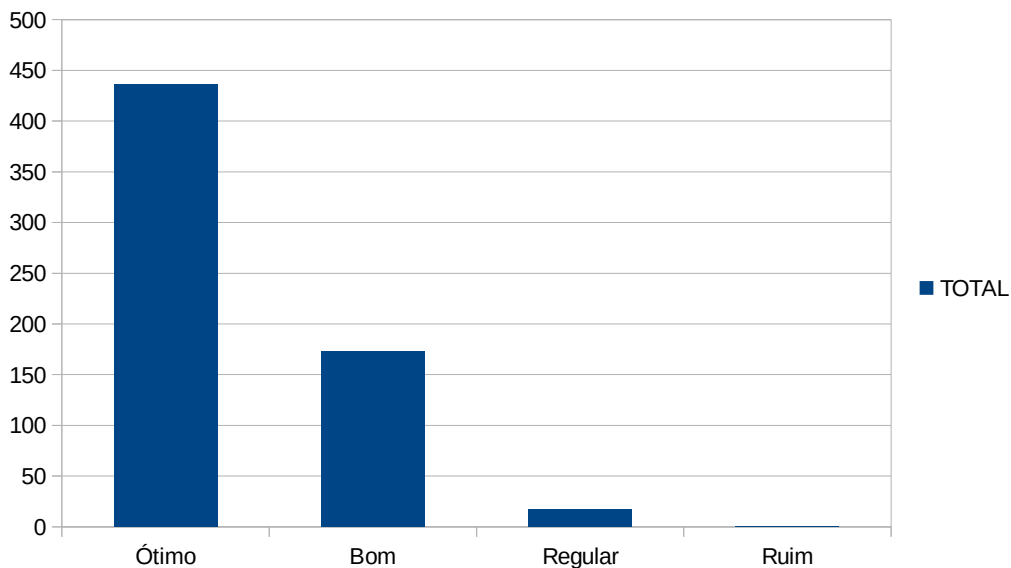
<b>Cordialidade no atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	513	81,82%
Bom	113	18,02%
Regular	0	0
Ruim	0	0
Não se aplica	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>627</b>	<b>100%</b>



### QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 97,13% (soma dos conceitos "bom" e "ótimo") no 2º trimestre de 2017, conforme tabela e gráfico abaixo:

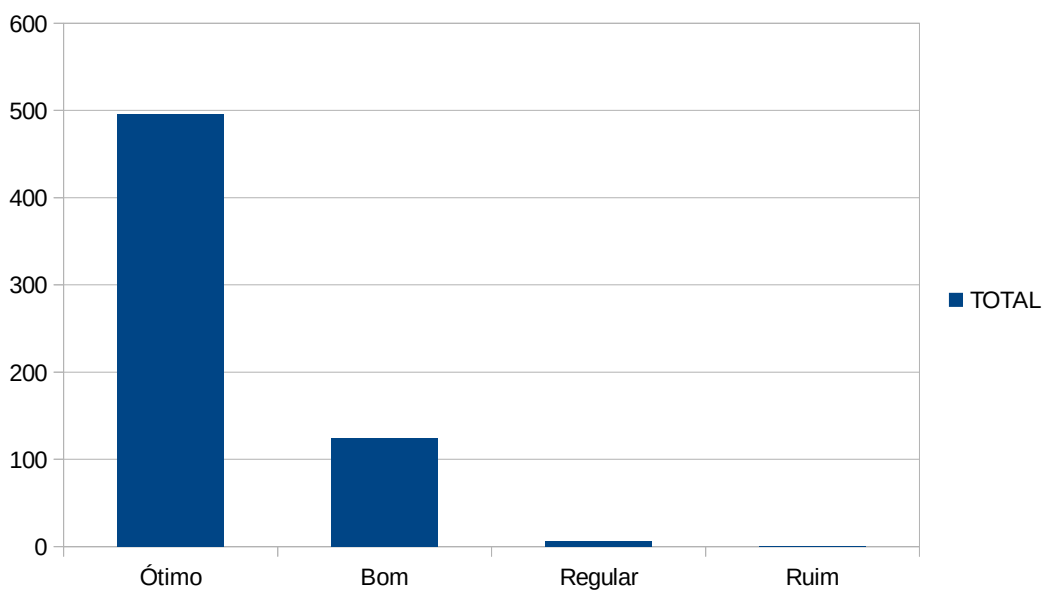
<b>Tempo de atendimento</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	436	69,54%
Bom	173	27,59%
Regular	17	2,71%
Ruim	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>627</b>	<b>100%</b>



### QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 98,88% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º trimestre de 2017, conforme tabela e gráfico abaixo:

Clareza nas informações prestadas	Total	Percentual
Ótimo	496	79,11%
Bom	124	19,77%
Regular	6	0,96%
Ruim	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>627</b>	<b>100%</b>

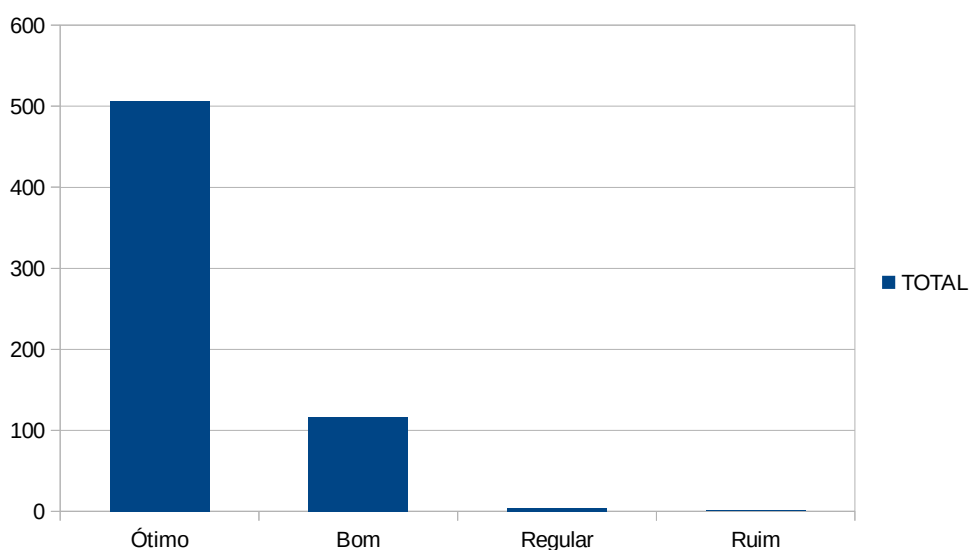




#### QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 99,20% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 2º trimestre de 2017, conforme tabela e gráfico abaixo:

Solução do problema	Total	Percentual
Ótimo	506	80,70%
Bom	116	18,50%
Regular	4	0,64%
Ruim	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>627</b>	<b>100%</b>



#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme demonstrado neste relatório, o índice de satisfação esteve acima de 95% em todos os serviços avaliados. Assim, espera-se que a presente pesquisa de satisfação tenha atingido o seu objetivo, que é avaliar o atendimento prestado pela Justiça Eleitoral, conforme meta do Conselho Nacional de Justiça e Indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes).

**DAUQUIRIA DE MELO FERREIRA**  
Juíza Ouvidora Eleitoral