



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
RELATÓRIO DO 3º QUADRIMESTRE**

SETEMBRO/DEZEMBRO 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. Áurea Corumba de Santana
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
ouvidoria@tre-se.jus.br

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
Pesquisa de Satisfação
Período: Setembro a dezembro de 2017

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe apresenta o Relatório da Pesquisa de Satisfação aplicada no 3º quadrimestre 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) 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 01/09/2017 a 31/12/2017, 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, 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 1021 (mil e vinte e um) formulários pelos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no período de 01/09/2017 a 31/12/2017.

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".

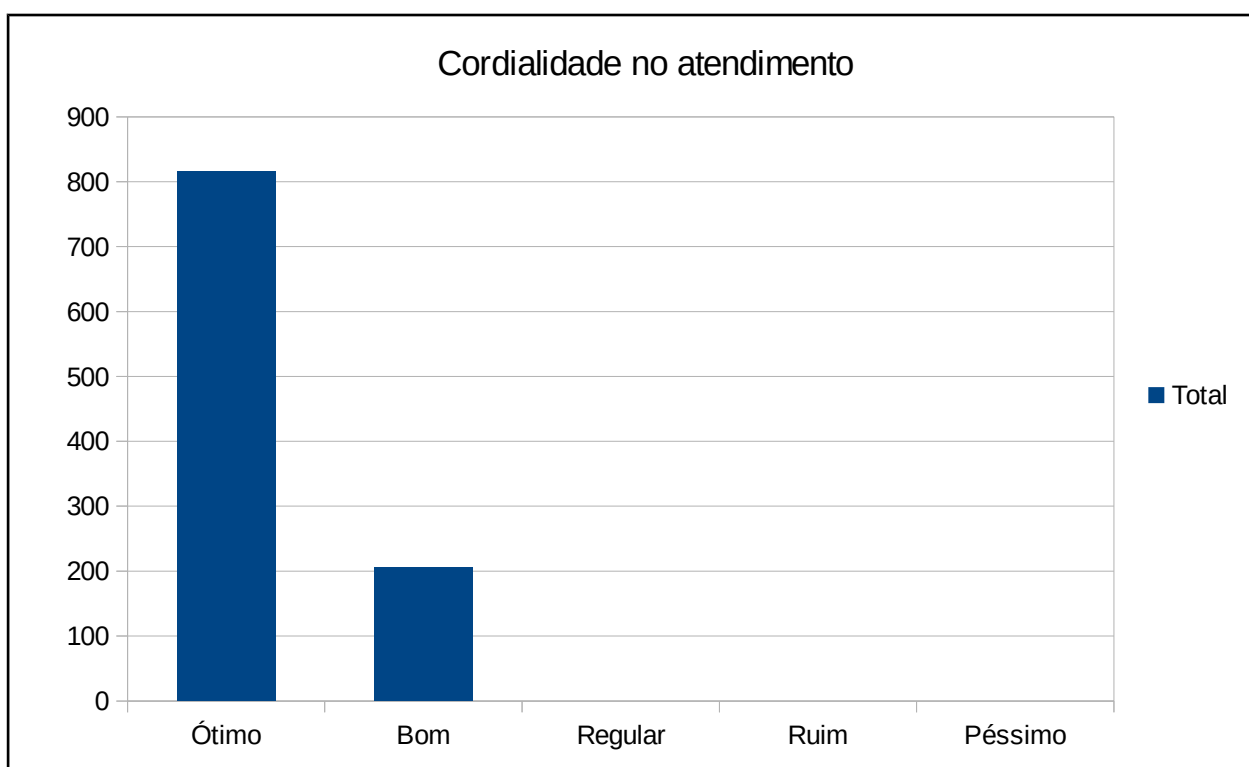
O objetivo do indicador 1 do Planejamento Estratégico deste Tribunal (Índice de satisfação dos clientes) é manter o percentual igual ou superior a 70% de respostas à pesquisa de satisfação dos clientes com conceito "bom" e "ótimo" até 2020.

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 100% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2017 (01/09/2017 a 31/12/2017), conforme tabela e gráfico abaixo:

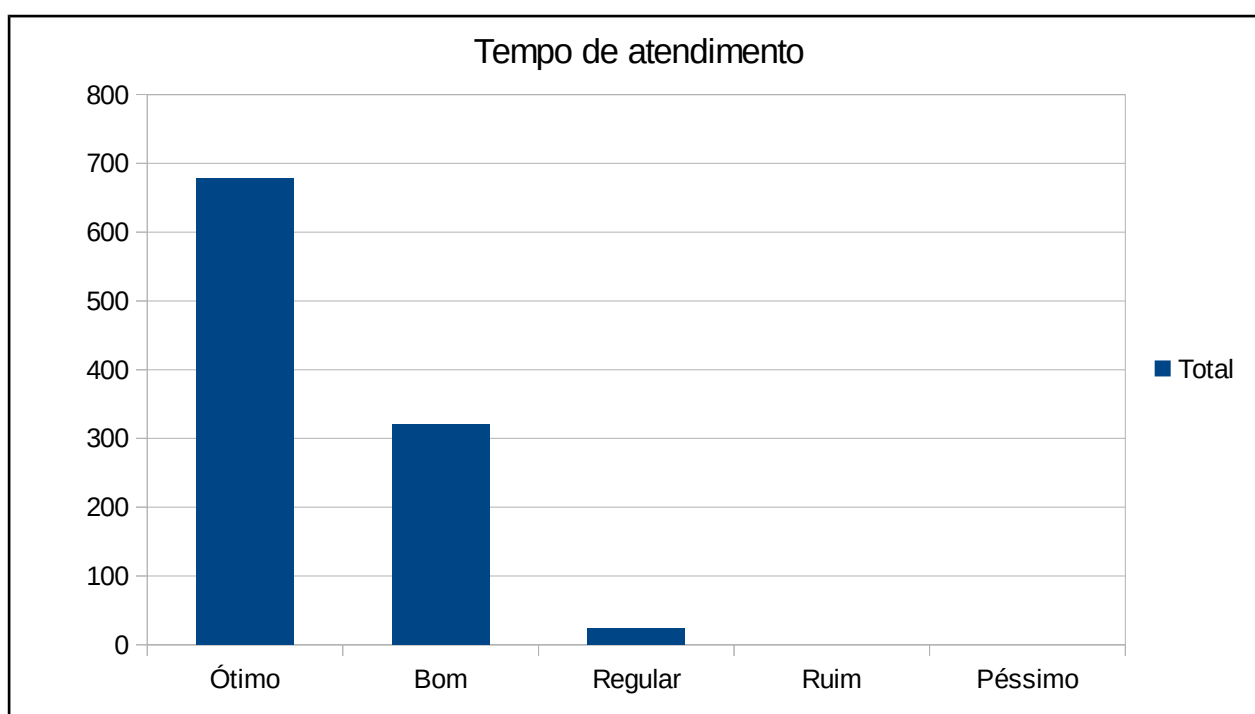
| Cordialidade no atendimento | Total | Percentual |
|------------------------------------|--------------|-------------------|
| Ótimo | 815 | 80% |
| Bom | 206 | 20% |
| Regular | 0 | 0% |
| Ruim | 0 | 0% |
| Péssimo | 0 | 0% |
| Total | 1021 | 100% |



QUESTÃO 2: Tempo de atendimento

A satisfação dos usuários quanto ao tempo de atendimento atingiu o percentual de 98% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2017 (01/09/2017 a 31/12/2017), conforme tabela e gráfico abaixo:

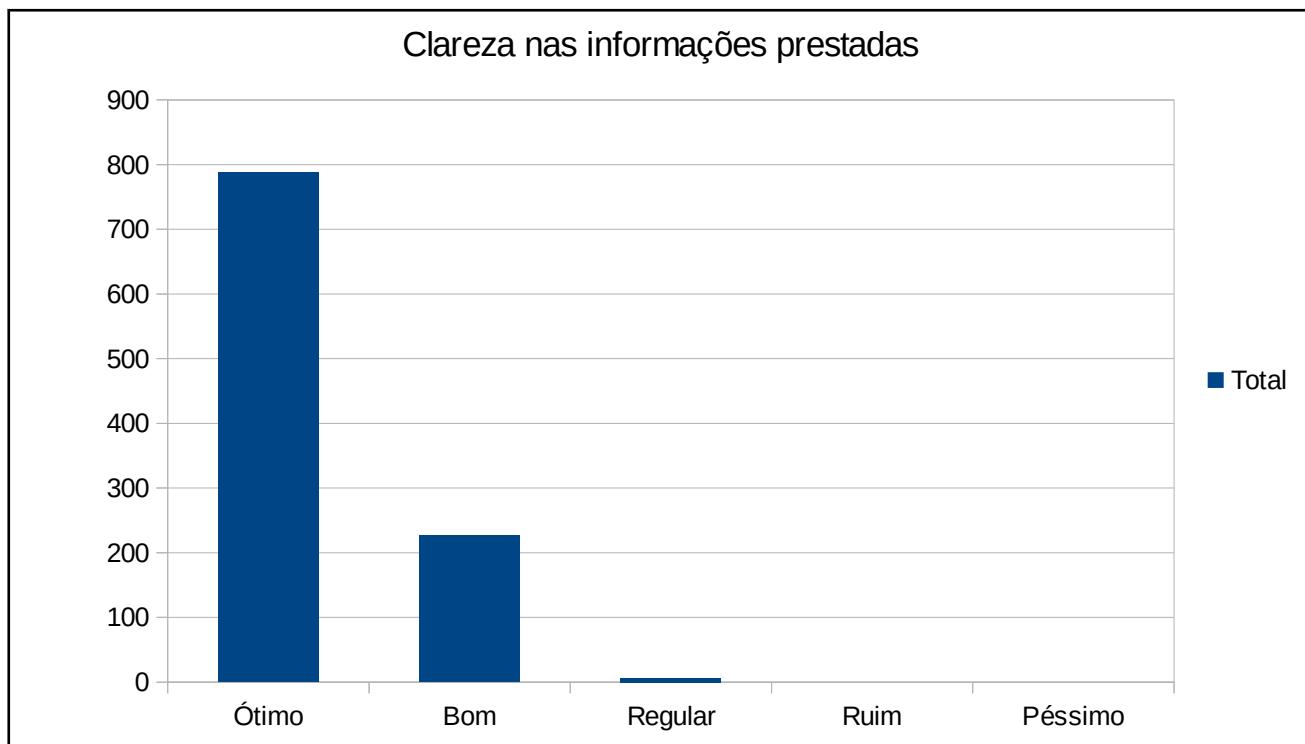
| Tempo de atendimento | Total | Percentual |
|----------------------|-------------|-------------|
| Ótimo | 678 | 67% |
| Bom | 320 | 31% |
| Regular | 23 | 2% |
| Ruim | 0 | 0% |
| Péssimo | 0 | 0% |
| Total | 1021 | 100% |



QUESTÃO 3: Clareza nas informações prestadas

A satisfação dos usuários quanto à clareza nas informações prestadas atingiu o percentual de 99% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2017 (01/09/2017 a 31/12/2017), conforme tabela e gráfico abaixo:

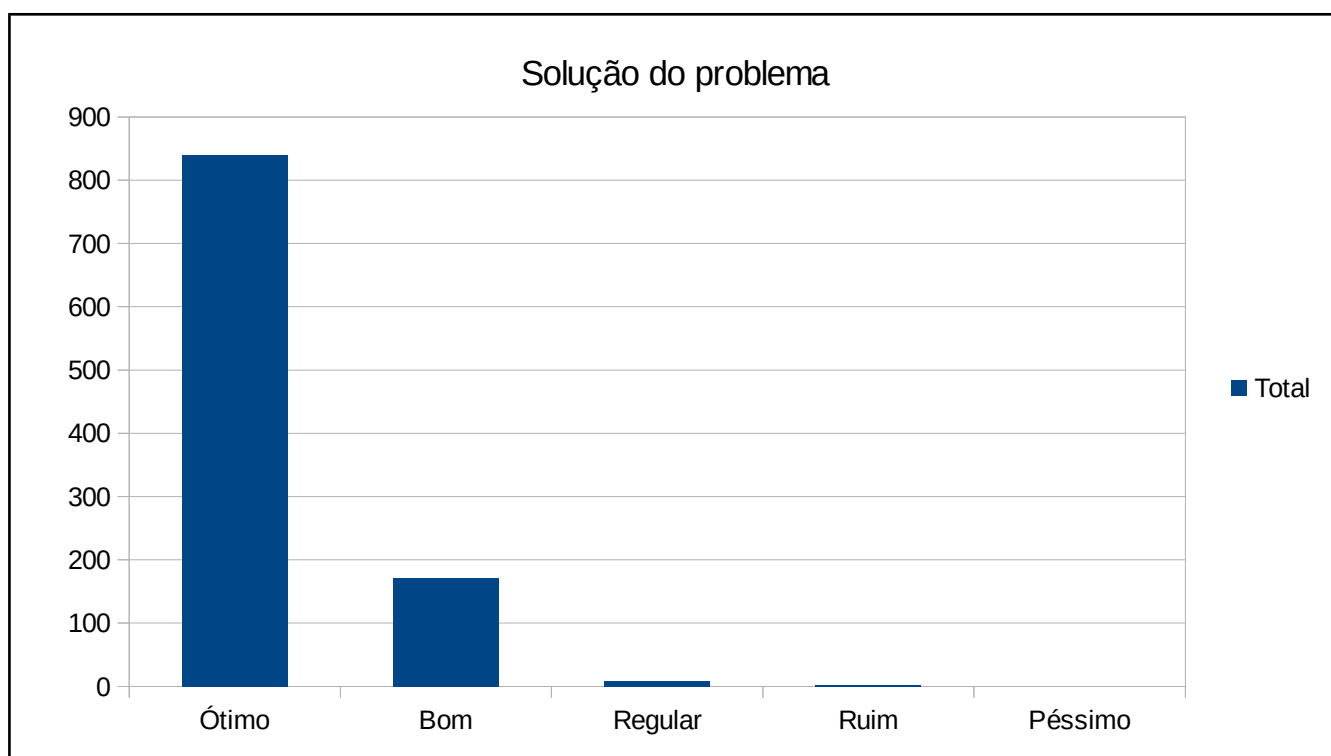
| Clareza nas informações prestadas | Total | Percentual |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Ótimo | 788 | 77% |
| Bom | 227 | 22% |
| Regular | 6 | 1% |
| Ruim | 0 | 0% |
| Péssimo | 0 | 0% |
| Total | 1021 | 100% |



QUESTÃO 4: Solução do problema

A satisfação dos usuários quanto à solução do problema atingiu o percentual de 99% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) no 3º quadrimestre de 2017 (01/09/2017 a 31/12/2017), conforme tabela e gráfico abaixo:

| Solução do problema | Total | Percentual |
|---------------------|-------------|-------------|
| Ótimo | 840 | 82,3% |
| Bom | 171 | 16,7% |
| Regular | 8 | 0,8% |
| Ruim | 2 | 0,2% |
| Péssimo | 0 | 0% |
| Total | 1021 | 100% |



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 99% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”) como grau de satisfação dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação no 3º quadrimestre de 2017. 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