



SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

RELATÓRIO INDICADOR 1



TRE-PE

Presidente: Des. Agenor Ferreira de Lima Filho

Vice-Presidente: Des. Itamar Pereira da Silva Júnior

Corregedor Regional Eleitoral: Des. Itamar Pereira da Silva Júnior

Ouvidora: Desa. Érika de Barros Lima Ferraz

Desembargadores Eleitorais: Des. Gabriel de Oliveira Cavalcanti Filho
Des. José Alberto de Barros Freitas Filho
Des. Edilson Pereira Nobre Júnior
Des. Júlio Alcino de Oliveira Neto

Procurador Regional Eleitoral: Dr. Francisco Machado Teixeira

Desembargadores Substitutos: Des. Márcio Fernando de Aguiar Silva
Des. Itamar Pereira da Silva Júnior
Desa. Karina Albuquerque Aragão de Amorim
Des. Clícério Bezerra e Silva
Des. Manoel de Oliveira Erhardt
Des. Washington Luís Macêdo de Amorim
Des. Delmiro Dantas Campos Neto

Procurador Regional Eleitoral Substituto: Dr. Wellington Cabral Saraiva

Diretora-Geral: Alda Isabela Saraiva Landim Lessa

Ouvidoria: Marco Antônio De Souza Barbosa
José Guerra De Andrade Lima Neto
Nattana Vieira Barros – estagiária
Rayanne Maria Pereira da Silva – estagiária

2019

Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco

Ouvidoria Eleitoral – OUVE

Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Sala 411, Derby, Recife/PE – CEP 52010-904
(81) 3194-9217 / 3194-9482 / 3194-9483 e 0800 081 2570

Desembargadora Ouvidora

Des. Érika de Barros Lima Ferraz



Primeira advogada mulher a integrar os quadros de desembargadores do TRE-PE, em seu segundo biênio nesta Corte, possui graduação em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco (1996). Pós graduação *Latu Sensu* em Direito Privado (Empresarial) pela Escola Superior da Magistratura de Pernambuco (2005-2007). Advogada na área empresarial, civil e comercial (1998 a 2013), com grande atuação na área de direito de Família. Consultoria em Direito empresarial Internacional. Atualmente sócia de escritório de advocacia na área empresarial e de Direito de família. Consultorias na área de Direito empresarial internacional.

A Ouvidoria

Instalada em 16 de março de 2011, a Ouvidoria - OUIVE é a unidade do Tribunal Regional Eleitoral que tem por finalidade contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência,

presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Justiça Eleitoral de Pernambuco, bem como atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais e protelatórios cometidos no âmbito das unidades administrativas do TRE-PE. É uma segunda instância de atendimento.

Competências

Tem a Ouvidoria, entre outras competências:

- Esclarecer dúvidas e receber sugestões, críticas, reclamações e elogios da população usuária da Justiça Eleitoral do Estado de Pernambuco sobre os serviços prestados;
- Receber sugestões e projetos destinados ao aperfeiçoamento da atividade jurisdicional e administrativa e encaminhá-los aos setores competentes, para análise;
- Receber denúncias, reclamações ou representações que lhe forem encaminhadas, relativas à violação de direitos e liberdades fundamentais, a ilegalidades ou a abuso de poder, ao mau funcionamento dos serviços judiciários e administrativos do TRE-PE e dos Cartórios Eleitorais, encaminhando-as aos setores competentes, com vistas à realização de correções e, quando cabível, para a instauração de sindicâncias, inquéritos administrativos e auditorias;
- Zelar pelo aprimoramento dos trabalhos judiciários e administrativos;
- Garantir a todos os usuários um caráter de discricção e de fidedignidade dos assuntos que lhe forem transmitidos.

O cidadão ou cidadã pode também tirar suas dúvidas frequentes no link <http://www.tre-pe.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoriae>, bem como por meio da Carta de Serviços, no endereço eletrônico <http://www.tre-pe.jus.br/eleitor/carta-de-servicos/carta-de-servicos-do-tre-pe>

Além disso, o cidadão ou a cidadã poder entrar em contato com a Ouvidoria da Justiça Eleitoral de Pernambuco:

- De segunda a sexta-feira, das 08h às 14h, pelos telefones (81) 3194-9217 / 3194-9482 / 3194-9483 e 0800 081 2570
- De segunda a sexta-feira, pessoalmente, das 08h às 14h, comparecendo na Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Derby, Recife/PE - CEP 52010-904, Sala 411

Para entrar em contato com a Ouvidoria é necessário que o cidadão/eleitor se identifique, contudo será garantido o sigilo, quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado.

Título do Indicador	Satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pela Justiça Eleitoral em Pernambuco – Indicador 1	
Área responsável	Ouvidoria	
O que mede	<p>O nível de satisfação do cidadão/eleitor, partidos políticos, advogados etc, com a qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelos servidores do TRE-PE, bem como com a estrutura física dos locais de atendimento.</p> <p>Nota: Para efeito deste indicador, devem ser considerados como principais públicos externos: eleitores, candidatos, representantes de partidos políticos e advogados.</p>	
Sugestão de Medição do Resultado da área	Coleta de dados nos Cartórios Eleitorais, Centrais de Atendimento ao Eleitor e Postos de Atendimento ao Eleitor	
Periodicidade De medição	Quadrimestralmente	
Melhor		
Unidade de Medida	Percentual	
Meta final	<p>Esclarecimentos sobre o indicador: média aritmética entre os três requisitos questionados: atendimento, qualidade dos serviços e instalações, com relação às respostas “Ótimo e Bom”, percentualmente. Serão utilizados os conceitos de avaliação: ótimo, bom, ruim e péssimo.</p> <p>Fórmula: $ISC = (VOB/TV) \times 100$</p> <p>Dados a serem solicitados (cumulativos): ISC – Índice de Satisfação do Cidadão; VOB – número de Votos auferidos nas categorias “Ótimo” e “Bom”; TV – número Total de Votantes.</p>	
Desdobramento Da meta	2011 87% (meta 90%)	2012 89% (meta 90%)

PERÍODO ACUMULADO	1º Quadrimestre	2º Quadrimestre	3º Quadrimestre	Ano 2018
VOB	55.883	18.892	1.496	76271
TV	57.761	20.196	1.745	79702
ISC	97%	94%	86%	95,00%
META	90%	90%	90%	90,00%

As diretrizes para aferição da pesquisa de satisfação foi estabelecida pela Meta Nacional Específica da Justiça Eleitoral nº 02/2017 – <http://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/metasp/metas-2017> e por requisitos de governança estabelecidos pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

Objetivo Estratégico – A satisfação do cidadão é resultado estratégico estabelecido pelo Objetivo Estratégico – OBE01 – Promover a Cidadania, a qual é mensurada através de 03 (três) indicadores estratégicos:

- ID01 – Índice de Satisfação do Cidadão;
- ID01A – Índice de Confiança na Justiça Eleitoral
- ID01B – Índice De Satisfação das Solicitações Destinadas à Ouvidoria Institucional

Objetivo da Pesquisa

O indicador tratado neste relatório é o ID01 – Índice de Satisfação do Cidadão, em que a sua aferição da satisfação é realizada por meio de pesquisa continuada.

Realizada no período de janeiro a dezembro de ano não eleitoral e no período de janeiro a agosto do ano eleitoral, através da utilização da urna eletrônica nos locais de atendimento ao cidadão, situados nos Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor. Esse módulo da pesquisa foi reimplantado em 2018, em virtude da suspensão, por parte do TSE, de utilização de urnas eletrônicas como instrumento de captação por motivos técnicos.

Por que pesquisar?

- Para levantar informações que auxiliarão o TRE-PE na avaliação dos seus serviços e na melhoria do desempenho dos mesmos;
- Verificar se as estratégias traçadas pelo Tribunal estão trazendo os resultados esperados para o alcance da missão institucional;
- Continuar cumprindo determinação do CNJ e do Tribunal de Contas da União, que é realizar a pesquisa sobre a qualidade da prestação dos serviços e sobre a satisfação do cidadão em todos os tribunais eleitorais.

Público Alvo

- Eleitores
- Advogados
- Políticos e Partidos Políticos
- Cidadãos que necessitam do auxílio da Justiça Eleitoral

Metodologia Utilizada

Entrevista pessoal – por amostragem, conforme universo a ser pesquisado, através de questionário em papel, para cada perfil do público a ser pesquisado.

Para mensurar o **ISC** – Índice de Satisfação do Cidadão, foram coletadas as **VOB** – votos aferidos nas categorias “ótimo” e “bom” sobre o **TV** – Total de Votantes.

Os procedimentos metodológicos compreendidos pela Pesquisa de Satisfação do Eleitor e o seu necessário monitoramento serão os abaixo especificados:

1. Coleta dos dados:

1.1 Serão utilizados como instrumento de coleta de dados o inquérito por questionário aplicado através de urnas eletrônicas adaptadas à essa captação de dados e também através de questionários disponibilizados no sítio eletrônico deste Tribunal (questionários virtuais).

1.2 O questionário aplicado engloba um conjunto de perguntas que foram consideradas relevantes para determinar as características do objeto de estudo, levando-se em conta a produção de dados importantes para a verificação da hipótese de trabalho que é justamente a verificação da satisfação do cidadão com a Justiça Eleitoral.

1.3 Objetivando aferir a satisfação do cidadão com esta Justiça especializada foram elaboradas 03 (três) perguntas, referentes às variáveis propostas na pesquisa:

- Como você avalia o atendimento recebido?
- Como você avalia a qualidade da resposta ou serviço?
- Como você avalia o tempo do atendimento?

1.4 Os conceitos possíveis foram definidos como “ótimo” (5), “bom” (4), “regular” (3); “ruim” (2) e “péssimo” (1).

1.5 Para efeito de análise dos resultados e do alcance da meta estabelecida (80% de avaliação positiva), a soma dos dois primeiros conceitos (“ótimo” e “bom”) definem o grau de satisfação, enquanto que os 3 (três) últimos, o grau de insatisfação (“regular”, “ruim” e “péssimo”).

1.6 Para efeito de verificação dos pontos de melhoria das Unidades pesquisadas/Ups, serão levados em consideração, neste momento inicial da pesquisa, apenas os conceitos “ruim” e “péssimo”. Em momento posterior, também serão contactados os gestores dos locais que foram considerados como de regular atendimento, objetivando priorizar e intensificar as ações nos locais que exigem uma ação mais imediata no que pertine à melhoria da qualidade do serviço público prestado.

1.7 Houve demonstração prévia, em reunião no Gabinete da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação/STIC, de protótipo de urna já com os questionamentos inseridos, momento em que foram aprovadas por todos os presentes as funcionalidades demonstradas, fato que corrobora a validade e fidedignidade deste meio para a efetivação da Pesquisa de Satisfação.

1.8 Os Supervisores das Centrais de Atendimento ao Eleitor e os Chefes dos Cartórios Eleitorais deverão orientar os servidores que compõem as suas respectivas equipes, para que, logo após o atendimento realizado, informem e estimulem os cidadãos/eleitores a realizarem a Pesquisa de Satisfação através das urnas eletrônicas disponibilizadas para esta finalidade. A mesma conduta deve ser executada quando o atendimento ao cidadão/eleitor é realizado diretamente pelos Supervisores e Chefes dos Cartórios.

1.9 Os dados serão coletados no período de 08/01/2018 a 31/08/2018.

2. Processamento e análise dos dados:

2.1 Após a conclusão da coleta de dados pelos Supervisores das Centrais de Atendimento ao Eleitor e pelos Chefes dos Cartórios Eleitorais (postos de coleta da pesquisa de satisfação), o processamento será realizado através do software SISPEL (Sistema de Pesquisa de Satisfação), e os resultados, analisados e interpretados, para cada variável, considerada a quantidade coletada e a sua frequência percentual. Os Supervisores das Centrais de Atendimento e os Chefes dos Cartórios Eleitorais cadastrarão, no SISPEL, os resultados das pesquisas de satisfação realizadas através das urnas eletrônicas.

2.2 A inserção dos dados no SISPEL pelos servidores das Unidades Pesquisadas/Ups deverá ser feita, quadrimestralmente, nas datas de 30/04/2018 e 31/08/2018, após o boletim de urna da pesquisa de satisfação ter sido extraído da urna eletrônica, a fim de que, através da consulta dos resultados da pesquisa e respectivos relatórios estatísticos disponibilizados no SISPEL, a Ouvidoria (OUVE) tenha condições de efetivar a análise crítica dos resultados obtidos.

2.3 Os Supervisores das Centrais de Atendimento ao Eleitor e os Chefes dos Cartórios Eleitorais deverão observar o prazo estabelecido no item 2.2 deste Anexo IV, para que haja viabilidade fática de os resultados do Indicador Estratégico/IE referente à Pesquisa de Satisfação serem informados à Presidência e à Asplan deste TRE-PE até o dia 05 (quinto) dia útil do mês imediatamente após a quadrimestralidade. 2.4 Relatórios quadrimestrais de desempenho deverão ser gerados, para cada período de levantamento das informações para o Indicador Estratégico, pois esse documento deverá ser enviado, junto com a planilha do respectivo indicador.

2.5 A coleta dos dados pelos Supervisores e Chefes dos Cartórios nas Unidades Pesquisadas/Ups deve ser, no máximo, mensal e a análise crítica (levantamento das causas que estão gerando os problemas e as ações de tratamento) deve ser feita quadrimestralmente.

2.6 O monitoramento dos dados estatísticos deve ser realizado em 100% das Unidades Pesquisadas/Ups e as análises críticas, nas Unidades Pesquisadas/Ups que não alcançaram a meta. A auditoria de checagem entre os dados constantes do Boletim de Urna e os dados lançados no Sispel será feita de forma amostral.

3. Levantamento das oportunidades de melhoria:

3.1 Fica estabelecido que, caso as Unidades Pesquisadas/Ups apresentem algum nível de insatisfação (conceitos “regular”, “ruim” e “péssimo”), originando um percentual muito inferior à meta estratégica estabelecida (80% de satisfação do cidadão/eleitor), os respectivos gestores das UPS serão contactados por servidores da Ouvidoria do TRE-PE, a fim de que, em conjunto, sejam verificados os eventuais problemas relacionados à(s) variável(is) que apresentou(aram) insatisfação, assim como as possíveis causas atribuídas e as ações sugeridas por ambas as Unidades (Ouvidoria e respectivos gestores das Unidades Pesquisadas/Ups), objetivando que seja alcançada uma eficaz resolução dos problemas detectados.

3.2 O procedimento acima explicitado, visa oferecer aos gestores deste Tribunal uma orientação para as ações prioritárias, conforme a avaliação dos cidadãos-usuários, no sentido de aprimorar a qualidade do atendimento dos serviços prestados por esta Justiça Eleitoral.

4. Monitoramento:

4.1 O processo de monitoramento da pesquisa de satisfação será realizado pela Ouvidoria do TRE-PE, quadrimestralmente, nas seguintes etapas:

§ Verificação da pesquisa;

§ Monitoramento do lançamento de dados no SISPEL;

§ Monitoramento do alcance das metas.

4.2 A verificação da pesquisa será feita quadrimestralmente, sendo realizada a análise crítica dos dados obtidos pelas Unidades Pesquisadas/Ups pela Ouvidoria deste TREPE. Anualmente serão feitos relatórios com os registros dos dados obtidos através da Pesquisa de Satisfação.

4.3 O monitoramento do lançamento de dados no SISPEL objetiva a verificação do cumprimento da pesquisa pelas Unidades Pesquisadas/Ups e das eventuais causas provocadoras do não cumprimento. A efetivação do processo de verificação dos dados inclusos nos relatórios primários do SISPEL permite que sejam verificadas se há mensagens registrando dados inexistentes, o que pode significar o não lançamento dos dados naquele sistema.

4.4 O monitoramento do alcance das metas deve ser realizado de forma que sejam identificadas as Unidades que obtiveram o alcance das metas estabelecidas (conceitos “ótimo” e “bom”), assim como as que

apresentaram níveis de insatisfação (conceitos “péssimo”, “ruim” e “regular”).

4.5 Os monitoramentos em referência serão realizados quadrimestralmente, e, logo após a efetivação da análise crítica dos resultados, deve haver interação entre os servidores da Equipe da Ouvidoria (OUVE) e das Unidades Pesquisadas/Ups que se enquadrarem nas situações em que forem constatados altos índices de insatisfação dos cidadãos-usuários, para que sejam feitas ações corretivas e/ou preventivas das ocorrências detectadas, conforme cada caso concreto.

4.6 As ações propostas pelos gestores das Unidades Pesquisadas/Ups e pela Ouvidoria (OUVE), descritas no item 4.5 deste Anexo IV, deverão ser submetidas ao Comitê de Gestão Estratégica deste Tribunal/COGEST.

Materiais utilizados

- Urnas Eletrônicas para captar as respostas das pesquisas.

Como realizar a entrevista?

- O servidor do cartório eleitoral aplicará a pesquisa assim que o atendimento foi prestado, convidando o(a) atendido(a) a responder três perguntas na urna eletrônica

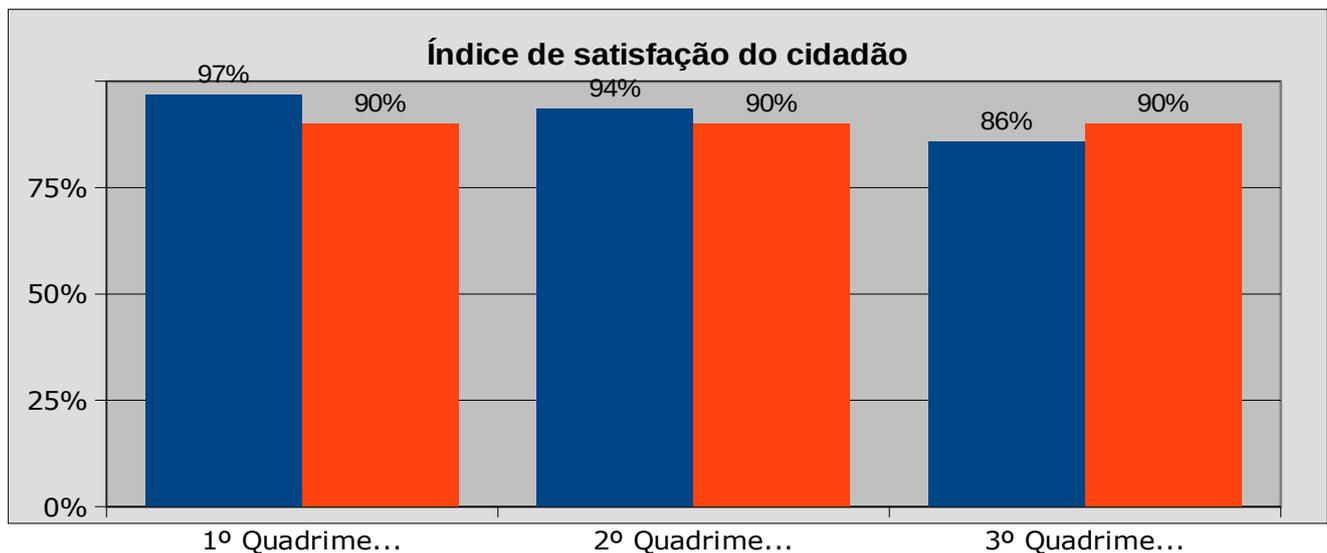
Como enviar as respostas?

Os **Cartórios Eleitorais** deverão enviar à **OUVIDORIA do TRE-PE**, por meio do **Sistema SISPEL**.

Importância da divulgação

- Os Cartórios são sensibilizados sobre a importância da melhoria na qualidade de atendimento a quem busca os serviços da Justiça Eleitoral em Pernambuco;

Resultado alcançado em 2018



O índice de confiabilidade registrado no ano 2018 foi de 92,3%, em uma meta de 90% estabelecida para o exercício.

Análise Crítica do Resultado

Mesmo sendo alcançada a meta de 90% para o aspecto qualidade de atendimento ao cidadão-eleitor, o Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco possui um programa contínuo de capacitação de seus servidores, em cujo objetivo é o constante aprimoramento da qualidade de prestação de atendimento a quem busca o auxílio da Justiça Eleitoral em Pernambuco.

Setores envolvidos na qualidade de atendimento e na capacitação do servidor em seu aprimoramento:

- Secretaria de Gestão de Pessoas
- Secretaria de Tecnologia, Informação e Comunicação
- Secretaria Judiciária
- Assessoria de Planejamento
- Escola Judiciária Eleitoral
- Corregedoria Regional Eleitoral
- Secretaria de Controle Interno
- Centrais de Atendimento ao Eleitor
- Cartórios Eleitorais

AV. GOV. AGAMENON MAGALHÃES, Nº 1.160, 4º ANDAR (SALA 411), GRAÇAS, RECIFE/PE, CEP 52010-904.

TELEFONES

(81) 3194-9217 / 3194-9482 / 3194-9483 E 0800 081 2570.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 8 ÀS 14 HORAS.

