

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



**Serviços Prestados pela Ouvidoria
Exercício de 2023**

Relatório de Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria – 2023

1. Apresentação

Este relatório tem por finalidade expor os resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos usuários dos serviços da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia (TRE-RO) durante o ano de 2023. A pesquisa foi conduzida com o intuito de conhecer a opinião dos cidadãos sobre o atendimento recebido, buscando aprimorar continuamente a qualidade, a acessibilidade e a eficiência dos serviços prestados.

Essa ação está alinhada aos princípios de participação social, transparência e excelência no serviço público, reforçando o papel da Ouvidoria como canal de diálogo direto entre a sociedade e o TRE-RO.

2. Procedimento Metodológico

Os dados foram coletados por meio de um formulário eletrônico disponibilizado na página oficial do TRE-RO e também encaminhado diretamente aos usuários logo após a finalização dos atendimentos. O questionário foi elaborado pela equipe da Ouvidoria com foco em captar a experiência do cidadão de forma objetiva e prática.

3. Período da Pesquisa

A pesquisa abrangeu o período de janeiro a dezembro de 2023, correspondendo ao ano civil completo e servindo de base para análise neste relatório.

4. Critérios de Avaliação

Os participantes da pesquisa puderam classificar o atendimento recebido conforme as seguintes opções:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

5. Estrutura do Questionário e Propósito de Cada Questão

O questionário aplicado foi composto por seis questões principais, elaboradas para obter uma visão abrangente da experiência do usuário:

1. Perfil do Usuário

Identificação do tipo de público que utilizou os serviços, a fim de compreender quem são os principais demandantes e direcionar as melhorias de forma mais assertiva.

2. Meio de Atendimento Utilizado

Apuração do canal de comunicação escolhido (como internet, telefone ou presencial), permitindo mensurar a eficiência e a preferência pelos canais oferecidos.

3. Tipo de Serviço Solicitado

Identificação das principais demandas recebidas, ajudando na organização dos serviços e na preparação da equipe para os assuntos mais recorrentes.

4. Tempo de Resposta

Avaliação da agilidade no retorno ao cidadão, com o objetivo de verificar se os prazos estão sendo cumpridos de forma satisfatória.

5. Clareza e Qualidade das Informações

Verificação da compreensão e da efetividade do atendimento, considerando clareza, objetividade e cortesia dos servidores.

6. Satisfação Geral com o Atendimento

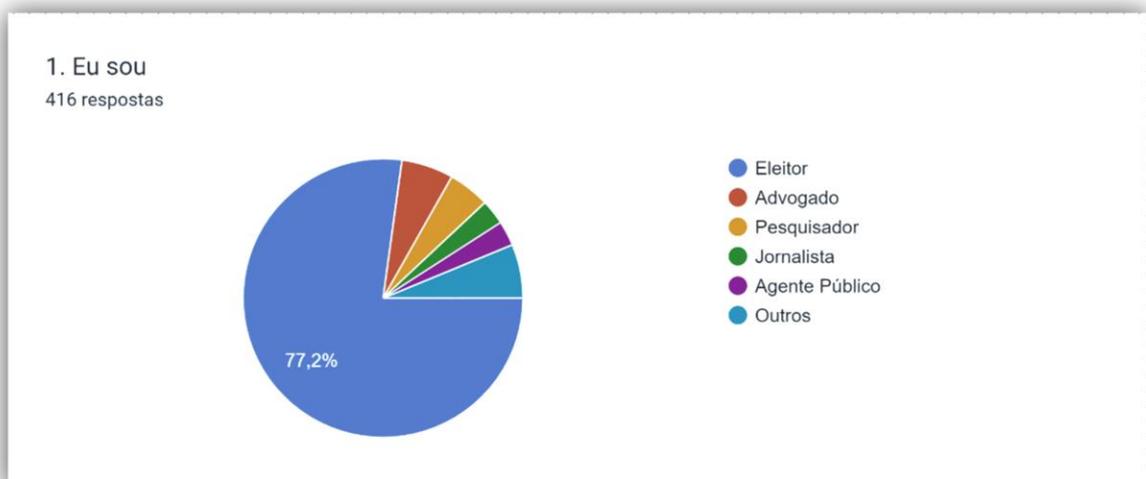
Medição do nível de contentamento do cidadão com o serviço prestado como um todo.

6. Resultados Obtidos

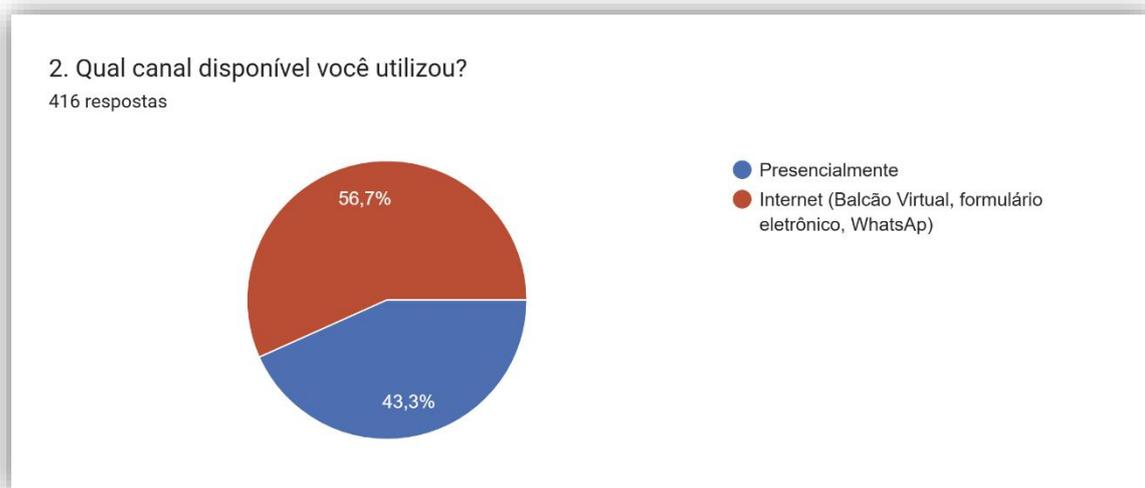
No total, foram registradas **416 participações** na pesquisa, com os seguintes índices de avaliação:

- Ótimo: 141 respostas
- Bom: 247 respostas
- Regular: 23 respostas
- Ruim: 4 respostas
- Péssimo: 1 respostas

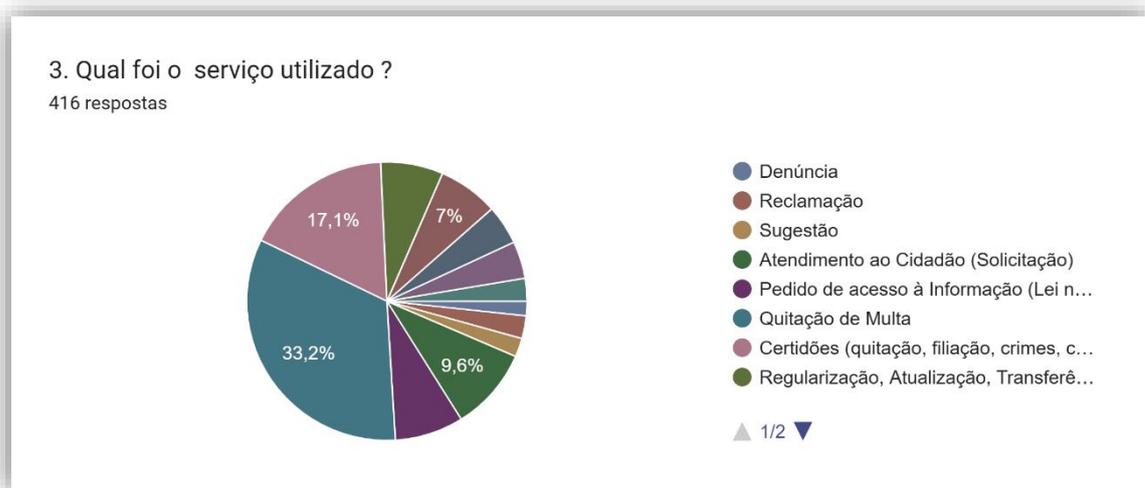
7. Gráficos da Pesquisa de satisfação.



Dos atendimentos realizados pela Ouvidoria do TRE-RO em 2023, verificou-se que **77% das pessoas que entraram em contato eram eleitores**. Esse dado confirma o papel essencial da Ouvidoria como canal direto de comunicação entre a Justiça Eleitoral e o cidadão, evidenciando a importância de manter um atendimento acessível, eficiente e voltado às principais demandas do eleitorado.



Mais de 56% dos usuários que entraram em contato com a Ouvidoria do TRE-RO em 2023 utilizaram a internet como principal meio de comunicação com a Justiça Eleitoral. Esse dado reforça a importância dos canais digitais como ferramenta de aproximação com o cidadão, destacando a necessidade de investimentos contínuos em tecnologia e acessibilidade para garantir um atendimento cada vez mais eficiente e inclusivo.

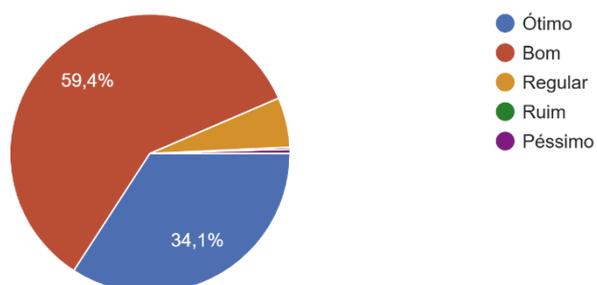


Os dados da pesquisa evidenciaram uma **diversidade nas demandas encaminhadas à Ouvidoria do TRE-RO** em 2023. Entre os serviços mais procurados pelos usuários estiveram: **emissão de certidões eleitorais, quitação de multas, regularização do título de eleitor e pedidos de acesso à informação**. Essa variedade reforça o papel

multifuncional da Ouvidoria como ponto de apoio ao cidadão em diferentes aspectos do processo eleitoral e da transparência institucional.

4. Como você avalia o atendimento em relação ao Tempo de resposta?

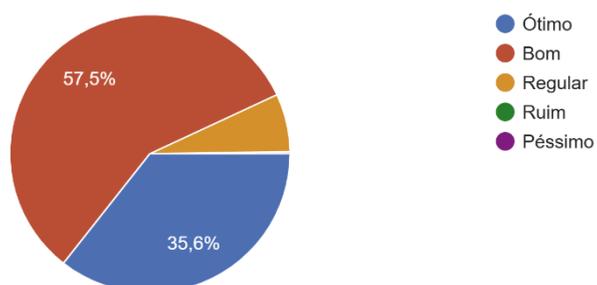
416 respostas



A análise dos dados da pesquisa demonstrou que **mais de 93% dos participantes avaliaram o tempo de resposta ao cidadão como bom ou ótimo**. Esse resultado evidencia a eficiência no retorno às demandas recebidas pela Ouvidoria do TRE-RO, refletindo o compromisso da instituição com a agilidade e a qualidade no atendimento ao público.

5. Como você avalia o atendimento em relação a clareza das informações e a qualidade do atendimento?

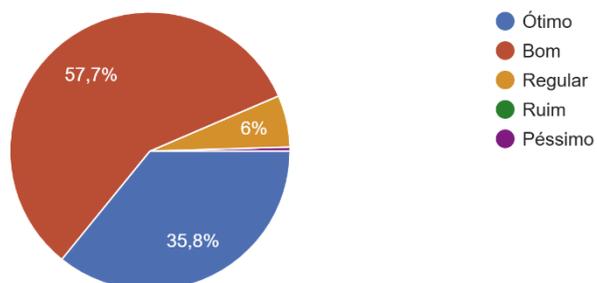
416 respostas



A análise dos dados revelou que **mais de 93% dos usuários avaliaram a clareza das informações e a qualidade do atendimento como bom ou ótimo**. Esse resultado demonstra a efetividade da comunicação adotada pela Ouvidoria do TRE-RO e o preparo da equipe para fornecer orientações claras, objetivas e com cordialidade, fortalecendo a confiança do cidadão na Justiça Eleitoral.

6. Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?

416 respostas



A análise dos dados indicou que **mais de 93% dos respondentes declararam que o grau de satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria do TRE-RO foi entre bom e ótimo**. Esse alto índice de aprovação reforça a qualidade do atendimento oferecido e o comprometimento da instituição em promover um serviço público acessível, eficiente e centrado nas necessidades do cidadão.

8. Observações Relevantes

A análise geral dos dados da pesquisa de satisfação da Ouvidoria do TRE-RO em 2023 revelou pontos significativos:

- **Perfil do público:** 77% dos atendimentos foram realizados por eleitores, confirmando o papel da Ouvidoria como canal direto com o cidadão.
- **Canais de atendimento:** Mais de 56% dos usuários utilizaram a internet para se comunicar com a Justiça Eleitoral, evidenciando a importância dos meios digitais.
- **Diversidade de demandas:** Os serviços mais buscados incluíram certidões eleitorais, quitação de multas, regularização do título e pedidos de acesso à informação.
- **Tempo de resposta:** Mais de 93% avaliaram o tempo de resposta como bom ou ótimo.
- **Clareza e qualidade do atendimento:** Também mais de 93% consideraram a comunicação clara e o atendimento de boa qualidade.
- **Satisfação geral:** Mais de 93% dos usuários relataram estar satisfeitos com o serviço prestado.

Esses resultados reforçam a efetividade do atendimento da Ouvidoria e a importância de sua atuação como ponte entre a Justiça Eleitoral e a sociedade.

1. Eu sou	2. Canal utilizado?	3. Serviço utilizado ?	4. Tempo de resposta?	5. Clareza e qualidade da	6. Satisfação com o serviço?
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Certidões de Trabalhos Eleitorais (N	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Presencialmente	Orientação Aplicativo E-Título	Ruim	Regular	Regular
Eleitor	Presencialmente	Quitação de Multa	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Presencialmente	Quitação de Multa	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Outros	Presencialmente	Orientação Aplicativo E-Título	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Advogado	Internet (Balcão Virtual)	Sugestão	Bom	Bom	Bom
Agente Público	Presencialmente	Certidões (quitação, filiação, crimes	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Bom	Bom	Bom
Jornalista	Presencialmente	Orientação Filiação ou Desfiliação F	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Presencialmente	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Advogado	Presencialmente	Pedido de acesso à Informação (Le	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Jornalista	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Bom	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Orientação Aplicativo E-Título	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Certidões de Trabalhos Eleitorais (N	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Reclamação	Regular	Regular	Regular
Pesquisador	Internet (Balcão Virtual)	Pedido de acesso à Informação (Le	Bom	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Presencialmente	Regularização, Atualização, Transfe	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Quitação de Multa	Bom	Bom	Bom
Jornalista	Internet (Balcão Virtual)	Sugestão	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Regularização, Atualização, Transfe	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Certidões (quitação, filiação, crimes	Bom	Bom	Bom
Agente Público	Internet (Balcão Virtual)	Sugestão	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Presencialmente	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Presencialmente	Quitação de Multa	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Advogado	Internet (Balcão Virtual)	Orientação Filiação ou Desfiliação F	Regular	Regular	Regular
Jornalista	Presencialmente	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Outros	Internet (Balcão Virtual)	Reclamação	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Pedido de acesso à Informação (Le	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Quitação de Multa	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Presencialmente	Denúncia	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Pesquisador	Internet (Balcão Virtual)	Sugestão	Bom	Bom	Bom
Outros	Internet (Balcão Virtual)	Reclamação	Regular	Regular	Regular
Agente Público	Presencialmente	Regularização, Atualização, Transfe	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Regularização, Atualização, Transfe	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Bom	Bom	Bom
Pesquisador	Presencialmente	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Regularização, Atualização, Transfe	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Advogado	Presencialmente	Orientação Aplicativo E-Título	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Orientação Aplicativo E-Título	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Certidões (quitação, filiação, crimes	Bom	Bom	Bom
Advogado	Internet (Balcão Virtual)	Sugestão	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Reclamação	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Advogado	Internet (Balcão Virtual)	Denúncia	Bom	Bom	Bom
Agente Público	Presencialmente	Certidões (quitação, filiação, crimes	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Advogado	Presencialmente	Quitação de Multa	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Quitação de Multa	Regular	Regular	Regular
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Denúncia	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Orientação Aplicativo E-Título	Bom	Bom	Bom
Advogado	Internet (Balcão Virtual)	Regularização, Atualização, Transfe	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Orientação Filiação ou Desfiliação F	Bom	Bom	Bom
Advogado	Internet (Balcão Virtual)	Pedido de acesso à Informação (Le	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Agente Público	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Orientação Aplicativo E-Título	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Orientação Aplicativo E-Título	Regular	Regular	Regular
Outros	Internet (Balcão Virtual)	Sugestão	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Presencialmente	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Regularização, Atualização, Transfe	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Quitação de Multa	Bom	Bom	Bom
Outros	Internet (Balcão Virtual)	Quitação de Multa	Regular	Regular	Regular
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Outro	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Presencialmente	Orientação Filiação ou Desfiliação F	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Advogado	Internet (Balcão Virtual)	Pedido de acesso à Informação (Le	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Presencialmente	Denúncia	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Certidões (quitação, filiação, crimes	Bom	Bom	Bom
Jornalista	Internet (Balcão Virtual)	Certidões (quitação, filiação, crimes	Bom	Bom	Bom
Pesquisador	Internet (Balcão Virtual)	Quitação de Multa	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Orientação Filiação ou Desfiliação F	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Sugestão	Bom	Bom	Bom
Outros	Presencialmente	Regularização, Atualização, Transfe	Ótimo	Ótimo	Ótimo
Eleitor	Internet (Balcão Virtual)	Orientação Aplicativo E-Título	Bom	Bom	Bom
Advogado	Internet (Balcão Virtual)	Atendimento ao Cidadão (Solicitaçã	Bom	Bom	Bom
Eleitor	Presencialmente	Pedido de acesso à Informação (Le	Ótimo	Ótimo	Ótimo

