



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB

Relatório

RELATÓRIO 2º QUADRIMESTRE DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ELEITORAL DO TRE-PB ARTIGO 7º, VI DA RESOLUÇÃO TRE-PB Nº 27/2020

A Sua Excelência o Senhor

Desembargador Eleitoral Presidente do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba

MÁRCIO MURILO DA CUNHA RAMOS

DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS, EXTRATO DE ATENDIMENTOS EFETUADOS E ANÁLISE DE DEMANDAS

**(Artigo 5º, VII da Resolução CNJ n.º 432/2021 c/c Artigo 7º, VI e IX da Resolução
TRE/PB n.º 27/2020)**

Senhor Presidente,

De ordem do Desembargador Ouvidor Eleitoral RODRIGO MARQUES e em cumprimento às diretrizes estabelecidas na Resolução TRE-PB nº 27/2020, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Eleitoral da Paraíba, encaminhamos a Vossa Excelência o **Relatório do 2º Quadrimestre de Gestão e Atividades relativo ao período de 1º de maio a 31 de agosto de 2026, conforme o comando inscrito no Inciso VI, do Art. 7º, do mesmo diploma normativo.**

O presente expediente consolida os dados da pesquisa de satisfação ao usuário, as métricas de atendimento ao cidadão por meio dos nossos canais integrados (SACJE e SZ-CHAT), apresenta a análise temática detalhada das manifestações, o mapeamento sociodemográfico dos solicitantes nos termos da Lei de Acesso a Informação (Lei n.º 12.527/2011), os índices de satisfação dos usuários colhidos via Formulário Google e Avaliação do SZ-CHAT, além de apresentar sugestões a alta administração, visando à melhoria contínua e à transparência ativa deste órgão.

AVALIAÇÃO, PELOS CIDADÃOS E CIDADÃS, DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA JUSTIÇA ELEITORAL ATÉ O SEGUNDO QUADRIMESTRE DE 2026

As tabelas abaixo refletem o grau de satisfação dos cidadãos usuários dos serviços do TRE-PB nos dois graus de jurisdição. Essa pesquisa é de responsabilidade da Ouvidoria Eleitoral, em razão do comando insculpido no inciso IX do Art. 7º da Resolução n.º

27/2020. O cidadão ou cidadã, após o atendimento, é convidado(a) a avaliar (**através do QRCode**), os seguintes itens referentes ao serviço que lhe foi prestado:

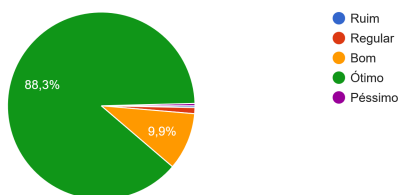
1. Cortesia do atendimento;
2. Qualidade da Resposta recebida;
3. Tempo de Atendimento;

A meta anual é de conseguirmos 95% de ótimo e bom. **Até o término do segundo quadrimestre de 2026**, em um universo de **959 avaliações**, conseguimos um índice de **95,7%**.

Os dados estampados nas tabelas abaixo, estão consubstanciados na pesquisa de campo realizada nas Zonas Eleitorais do Estado da Paraíba e no edifício-sede do TRE-PB, cujos dados foram colhidos por QRCode e agrupados nos gráficos abaixo pós tabelas:

CORTESIA NO ATENDIMENTO		
959 (cidadãs e cidadãos)		
Avaliação	Quantitativo	Percentual
Ótimo	847	83,3%
Bom	95	9,9%
Regular	10	1%
Ruim	3	0,3%
Péssimo	4	0,4%
Total de Ótimo e Bom	942	93,2%

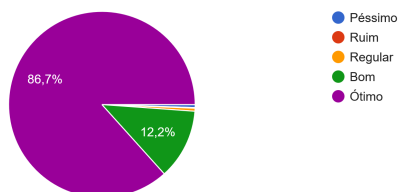
Cortesia no atendimento
959 respostas



QUALIDADE DA RESPOSTA RECEBIDA		
959 cidadãs e cidadãos		
Avaliação	Quantitativo	Percentual
Ótimo	831	86,7%
Bom	117	12,2%
Regular	5	0,5%
Ruim	1	0,2%
Péssimo	5	0,5%

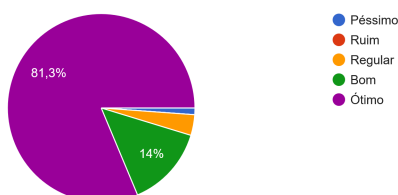
Total de Ótimo e Bom	948	98,8%
-----------------------------	------------	--------------

Qualidade da resposta recebida
959 respostas



TEMPO DE ATENDIMENTO		
959 cidadãos e cidadãs		
Avaliação	Quantitativo	Percentual
Ótimo	780	81,3%
Bom	134	14%
Regular	34	3,5%
Ruim	-	-
Péssimo	11	1,1%
Total de Ótimo e Bom	914	95,3 %

Tempo do atendimento
959 respostas



NOTAS DE ATENDIMENTO DAS EQUIPES NA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO SZ=CHAT (FERRAMENTA MULTICANAL DE ATENDIMENTO AO VIVO)

A avaliação de desempenho do atendimento via SZ-CHAT (WhatsApp) é mensurada por meio de pesquisa automatizada pós-atendimento, aplicada em escala ordinal gráfica de 01 a 05 estrelas (padrão CSCAT), na qual o cidadão atribui a pontuação correspondente ao seu grau de satisfação com o serviço prestado.

Métrica de Desempenho:

Mecanismo de coleta: Pesquisa eletrônica interativa pós atendimento disparada via fluxo automatizado no próprio sistema

Escala de Avaliação: Escala gráfica ordinal de 1 a 5 estrelas (avaliação contínua do usuário)

Gradação e Valoração:

1 estrela - Péssimo

2 estrelas - Ruim

3 estrelas - Regular

4 estrelas - Bom

5 estrelas - Excelente

Fórmula de Apuração: Média aritmética ponderada calculada pela razão entre o somatório das pontuações atribuídas pelos usuários e o quantitativo total de atendimentos avaliados no período.

Com base na consolidação dos dados da planilha de atendimento por equipe acumulados no **período de janeiro a agosto de 2026**, realizou-se a apuração do nível de satisfação dos usuários (escala ordinal de 01 a 05 estrelas) e a gradação/valoração de desempenho das equipes de atendimento do TRE-PB no SZ-CHAT.

Total de atendimentos avaliados: 355 atendimentos

Pontuação acumulada: 1.732 pontos

Nota Média Ponderada Geral das Unidades: 4.88 de um máximo total de 5,00 (97,58%)

RELATÓRIO TÉCNICO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

1. QUADRO GERAL DE ATENDIMENTOS E CANAIS (2º QUADRIMESTRE / 2026)

Durante o segundo quadrimestre de 2026 (período de 01/05/2026 a 31/08/2026), a Ouvidoria Eleitoral do TRE-PB registrou alta produtividade operacional, impulsionada pela proximidade do pleito eleitoral, com **expressivo pico de atendimentos no mês de agosto (141 relatos no SACJE - 32,87 do total)**.

Total de Atendimentos na Ouvidoria Eleitoral: 1226 atendimentos no período, sendo:

SACJE (Serviço de Atendimento ao Cidadão): **429** relatos, sendo:

SZ-CHAT (Atendimento em Tempo Real): **729** atendimentos, sendo:

a)Atendimentos Finalizados (Suporte Direto): 701 casos.

b)Atendimentos Transferidos (Unidades Técnicas): 28 casos.

Prazos Regimentais de Atendimento:

a) Prazo Geral de Resposta ao Cidadão: 20 dias corridos.;

b) Prazo Interno das Unidades para Resposta à Ouvidoria: 15 dias corridos (prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período).

2. ANÁLISE SOCIODEMOGRÁFICA DOS SOLICITANTES (PARÂMETROS DA LAI)

Em consonância com o art. 30, III, da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Ouvidoria procedeu ao mapeamento demográfico das manifestações recebidas via SACJE - Serviço de Atendimento ao Cidadão, revelando dados para a maior compreensão do nosso usuário:

A. Identidade de Gênero

Mulher Cis: 147 solicitações (34,27%)

Homem Cis: 72 solicitações (16,78%)

Mulher Trans: 02 solicitações (0,47%)

Outros: 01 solicitação (0,23%)

Não Informado: 207 solicitações (48,25%)

B. Perfil de Vínculo (Relacionamento com a Instituição)

Mesário(a): 107 solicitações (24,94%)

Eleitor(a): 72 solicitações (16,78%)

Servidor(a): 04 solicitações (0,93%)

Pesquisador(a): 03 solicitações (0,70%)

Candidato(a): 02 solicitações (0,47%)

Partido Político: 01 solicitação (0,23%)

Outros: 28 solicitações (6,53%)

Não Informado: 212 solicitações (49,42%)

C. Faixa Etária e Raça

Faixa Etária:

Predomínio absoluto de adultos na faixa de 19 a 59 anos: 209 solicitações (48,72%)

60 a 79 anos: 5 solicitações (2,56%)

Até 18 anos: 3 solicitações (0,70%)

Não Informado: 206 solicitações (48,02%)

Autodeclaração de Raça:

Branca: 117 solicitações (27,27%)

Parda: 79 solicitações (18,41%)

Preta: 13 solicitações (3,03%)

Indígena: 01 solicitação (0,23%)

Amarela: 01 solicitação (0,23%)

Não Informado: 218 solicitações (50,82%).

D. Origem Geográfica

Paraíba (Interior e Capital): 400 solicitações (93,24%), com maior concentração nas cidades de João Pessoa e Campina Grande.

Outras Unidades da Federação: 28 solicitações (6,53%), com destaque para o Distrito Federal com 04 solicitações.

3. ANÁLISE QUALITATIVA DOS ATENTIMENTOS NA OUVIDORIA ELEITORAL

3.1. Público majoritário:

Mulher cis, branca, na faixa de 19 a 59 anos, relacionando-se com a instituição como mesária, localizada dentro do nosso Estado.

3.2. Macro assunto Predominante:

Atendimento ao Público na Justiça Eleitoral, concentrando a absoluta maioria das manifestações recebidas no SACJE.

3.3. Principal Tipos de Demandas e Assuntos Líderes:

a) Informações sobre Zonas Eleitorais: 29,74%

b) Atualização do Cadastro Eleitoral: 20,99%

c) Alistamento Eleitoral: 17,78%

d) Outras demandas de menor volume: Emissão de certidões eleitorais, informações sobre concursos e estágios do Tribunal e dúvidas sobre a função de mesário.

3.4. Perfil de solicitações (Prioridade e Sigilo):

a) Atendimentos Prioritários: Apenas 05 relatos (1,52%) no recorte do SACJE, mantendo um patamar reduzido e controlado.

b) Relatos sigilosos: bastante raros, sendo apenas 02 relatos(0,61%), o que reafirma a transparência e a confiança do cidadão na Ouvidoria.

4. ANÁLISE TEMÁTICA: A DEMANDA INFORMACIONAL E A CONVOCAÇÃO DE MESÁRIOS

A análise qualitativa cruzada dos relatórios do SACJE revela a **demanda do cidadão no 2º Quadrimestre é eminentemente informacional e operacional**. Com a proximidade do pleito de 2026, a Ouvidoria Eleitoral consolidou-se como ponto de apoio ao eleitor para resolver pendências cotidianas com a Justiça Eleitoral.

Prevalência da Orientação Cadastral (68,51% das demandas): A soma das dúvidas sobre localização de zonas eleitorais (29,74%), atualização do cadastro (20,99%) e alistamento (17,78%) demonstra que quase **7 em cada 10 cidadãos buscaram a Ouvidoria para entender sua situação eleitoral e garantir aptidão ao voto**.

O Impacto da "Nova Sistemática de Convocação de Mesários": Embora o tema de mesários represente uma fração contínua no quadrimestre, houve forte pico concentrado no mês de agosto (86 solicitações). O eleitorado demonstrou dúvidas recorrentes sobre o funcionamento da nova sistemática de convocação, indagando

principalmente como e por qual meio a carta de convocação iria chegar e se o seu nome já constava oficialmente na lista de convocados.

5. RECOMENDAÇÕES ESTRATÉGICAS

Diante desse diagnóstico, a Ouvidoria Eleitoral estabelece as seguintes recomendações a Alta Administração:

Compartilhamento tempestivo das informações e listas de convocações das zonas eleitorais com a Ouvidoria Eleitoral, onde possamos acessar em tempo real, pode elevar substancialmente a qualidade e resolubilidade dos atendimentos no primeiro nível de contato. Essa integração de dados permitirá sanar as dúvidas de imediato, reduzindo drasticamente a necessidade de transferência de atendimentos para as zonas eleitorais.

A expressiva concentração de demandas na Paraíba (93,24%), sobretudo em João Pessoa e Campina Grande, sinaliza a necessidade de reforço contínuo na infraestrutura e suporte operacional as zonas eleitorais.

Em complemento, outra proposta é a melhoria das informações sobre zonas eleitorais no Portal Internet, com informações mais amigáveis e com respostas rápidas nas buscas, bem como consulta automática no SZ-CHAT, configurando o menu de autoatendimento para que, ao receber o nome de qualquer município paraibano no chat, o sistema responda instantaneamente com os dados da zona eleitorais correspondente, evitando a transferência do chamado para os atendentes humanos ou cartórios.

Estratégias para elevar o Engajamento na Pesquisa de Satisfação, para superar a baixa taxa de respostas e ampliar o engajamento dos cidadãos:

- "Sua Opinião Muda o Serviço": Divulgar no Portal e nas redes sociais que a avaliação do cidadão gera melhorias reais, tais como a implementação de orientações mais claras, informação prévia sobre prazos e ações implementadas pelo Regional diante das avaliações efetuadas junto aos usuários;
- Estímulo nos pontos de atendimento presencial: Incentivar ativamente aos eleitores atendidos nos Fóruns Eleitorais e Cenatel a lerem o qrcode dispostos nas mesas de atendimento antes de deixarem o local, com maior distribuição de displays as unidades.

O cruzamento temporal dos dados demonstra estabilidade no primeiro quadrimestre, seguido de uma aceleração moderada no segundo quadrimestre. Essa curva de atendimentos reflete com precisão o calendário eleitoral. O SZ-CHAT se consolidou como canal prioritário da população como porta de entrada principal da Justiça Paraibana, que buscou por um atendimento em tempo real, direto do smartfone do cidadão. A resolução de demandas da Ouvidoria evita o transbordo e sobrecarga operacional dos cartórios eleitorais.

JÚLIO CÉSAR CRUZ DE OLIVEIRA
CHEFE DA SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA



Documento assinado eletronicamente por JÚLIO CÉSAR CRUZ DE OLIVEIRA em 10/09/2026, às 16:56, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

GRAZIELA CARVALHO DE NOGUEIRA ALVES
RESPONSÁVEL PELO NÚCLEO OUVIDORIA DA MULHER



Documento assinado eletronicamente por GRAZIELA CARVALHO DE NOGUEIRA ALVES em 10/09/2026, às 16:57, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=2497047&crc=A390DD73, informando, caso não preenchido, o código verificador **2497047** e o código CRC **A390DD73**..

0001552-88.2023.6.15.8110

2497047v27

Criado por [graziela](#), versão 27 por [julio](#) em 10/09/2026 16:19:25.