



PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**  
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

**Resultado da pesquisa de satisfação com os serviços prestados pela  
Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão – TRE/MA**

**3º QUADRIMESTRE DE 2024 (1º/9/2024 a 31/12/2024)**

## **1. Introdução**

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE/MA) aplica, com regularidade, pesquisa de satisfação destinada a quantificar a eficiência dos serviços prestados, bem como a percepção disso pelo seu público-alvo. Tal iniciativa visa estabelecer um diálogo constante com os cidadãos que interagem diretamente com a instituição.

O resultado desse processo, divulgado quadrimestralmente, serve não apenas para medir a satisfação dos usuários, mas também para captar reclamações, sugestões, críticas e elogios. Estes dados são essenciais para que o Tribunal possa continuamente revisar, refinar e evoluir suas práticas operacionais. Anualmente, os resultados compilados são integrados em um relatório detalhado, refletindo sobre as tendências observadas nos serviços prestados e as principais demandas registradas.

## **2. Método de aplicação da pesquisa**

A pesquisa de satisfação é aplicada por meio de formulário específico que é enviado por meio de link encaminhado diretamente ao e-mail do usuário do serviço. Melhor explicando: atualmente, o sistema eletrônico Ombudsman, que gerencia o trâmite das manifestações recebidas por meio da página do TRE na internet/intranet, encaminha um e-mail, de maneira automática, ao término de cada atendimento, contendo um link válido para acessar o formulário eletrônico da pesquisa.

Por meio desse formulário, o cidadão é convidado a responder questões que avaliem o seu grau de satisfação quanto aos seguintes quesitos: a) quanto à solução do problema apresentado; b) quanto ao prazo de atendimento; c) quanto à qualidade do atendimento (cordialidade, simpatia e presteza do atendente).

Cabe ressaltar que o formulário de pesquisa conta, ainda, com um campo destinado ao registro por escrito de eventual reclamação, sugestão, crítica ou elogio ao serviço prestado por esta Ouvidoria.

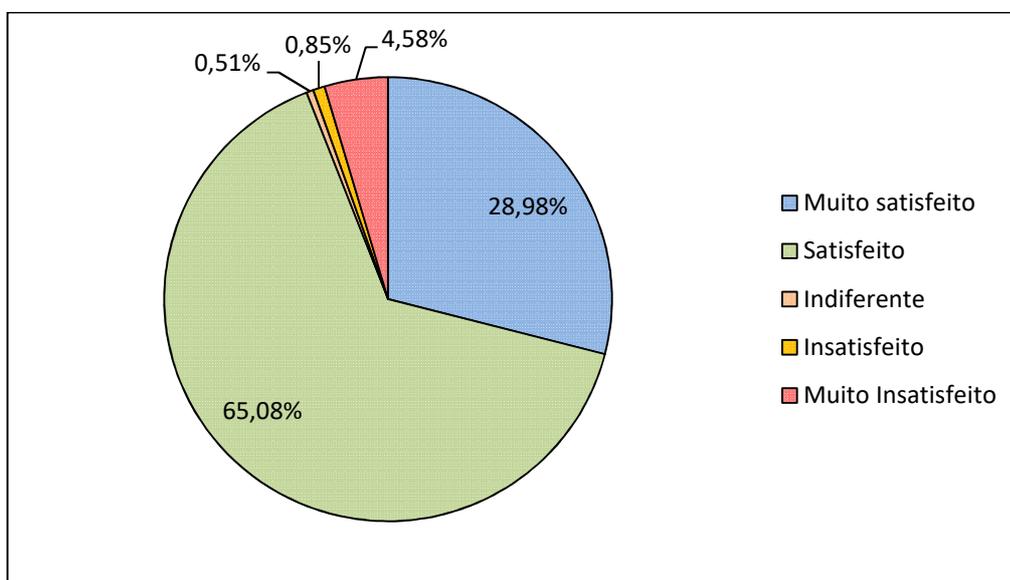


PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO**  
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

### 3. Resultados

A análise detalhada dos resultados, representada graficamente, proporciona uma visão privilegiada da percepção dos usuários quanto aos padrões de serviços oferecidos, de forma a proporcionar um diagnóstico daquilo que, em ação conjunta com a Administração, merece ser mudado, mantido, corrigido ou aperfeiçoado. Esse formato de pesquisa confere ao documento um caráter mais técnico e formal, adequado para a comunicação de resultados institucionais e a tomada de decisões baseada em dados concretos.

No quadrimestre pesquisado, **590 usuários responderam à pesquisa de satisfação** apresentada por Ouvidoria do TRE-MA. Os resultados podem ser vistos no gráfico a seguir:



**UNIVERSO DA PESQUISA: 590**

AVALIAÇÃO	%	TOTAIS
Muito satisfeito	28,98%	171
Satisfeito	65,08%	384
Indiferente	0,51%	3
Insatisfeito	0,85%	5
Muito Insatisfeito	4,58%	27

**TOTAL: 590**

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO: 94,07%**