



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO  
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

**RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS  
PRESTADOS PELA OUVIDORIA E DEMAIS SETORES DO TRIBUNAL  
REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO – TRE/MA**

**1º QUADRIMESTRE DE 2019**

**1. Introdução**

Em anos não eleitorais, quadrimestralmente, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão realiza a Pesquisa de Satisfação dos Clientes, a qual permite mensurar a qualidade dos serviços prestados àqueles que mantêm conosco um relacionamento direto.

O objetivo é, por meio da pesquisa, avaliar a satisfação do usuário dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral maranhense, e, também, coletar sugestões, críticas e elogios acerca dos serviços ofertados, de maneira que o órgão possa, continuamente, aprimorar as suas atividades.

Os resultados são apresentados graficamente e compõem o relatório anual da Ouvidoria, no qual são expostos todos os dados dos atendimentos realizados durante o ano, e que cooperam para uma reflexão ampla sobre o serviço prestado e as principais demandas que chegam a este canal de atendimento.

**2. Método de aplicação da pesquisa**

A pesquisa de satisfação é aplicada por meio de formulário específico que poderá ser respondido de três maneiras:

- Por meio de *link* encaminhado diretamente ao email do usuário do serviço;
- Através do *totem* destinado a esse fim, localizado no *hall* de entrada do edifício sede do TRE/MA;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO  
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

- Pelo site do TRE/MA, na internet, na área dedicada à Ouvidoria.

Através do formulário de pesquisa, 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 referido formulário conta com um campo destinado ao registro, pelo usuário, de sugestões, críticas ou elogios aos serviços prestados.

### 3. Resultados

No período compreendido entre os dias 01/01/2019 e 30/04/2019, 11 (onze) usuários responderam à pesquisa de satisfação da Ouvidoria do TRE-MA.

O resultado, quando ao grau de satisfação do cidadão, pode ser visto no gráfico a seguir:

