



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**

1º QUADRIMESTRE DE 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.

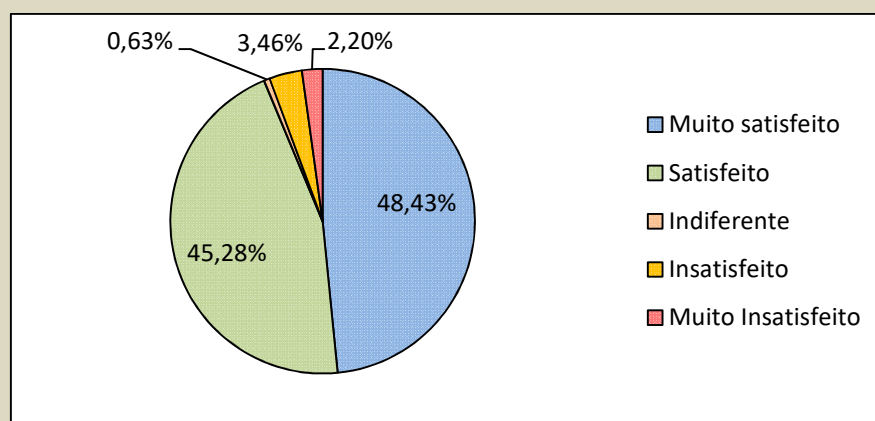


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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 **primeiro quadrimestre**, ou seja, no período compreendido entre os dias **1º/1 a 30/4/2024**, **318 usuários responderam à pesquisa de satisfação** apresentada por Ouvidoria do TRE-MA. Os resultados podem ser vistos no gráfico a seguir:



Pesquisados: **318**

Avaliação	%	Totais
Muito satisfeito	48,43%	154
Satisfeito	45,28%	144
Indiferente	0,63%	2
Insatisfeito	3,46%	11
Muito Insatisfeito	2,20%	7
TOTAL	100%	318

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO: **93,71%**