



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**

3º QUADRIMESTRE DE 2019

1. Introdução

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão realiza quadrimestralmente 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, o qual mensura a qualidade de atendimento prestado pela Ouvidoria Eleitoral;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

- Através do *totem* destinado a esse fim, localizado no *hall* de entrada do edifício sede do TRE/MA, o qual mensura a qualidade do atendimento prestado pelas unidades localizadas no prédio sede do TRE/MA;
- Pelo site do TRE/MA, na internet, na área dedicada à Ouvidoria, o qual mensura a qualidade do atendimento prestado pelas unidades do TRE/MA, de uma maneira geral.

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).

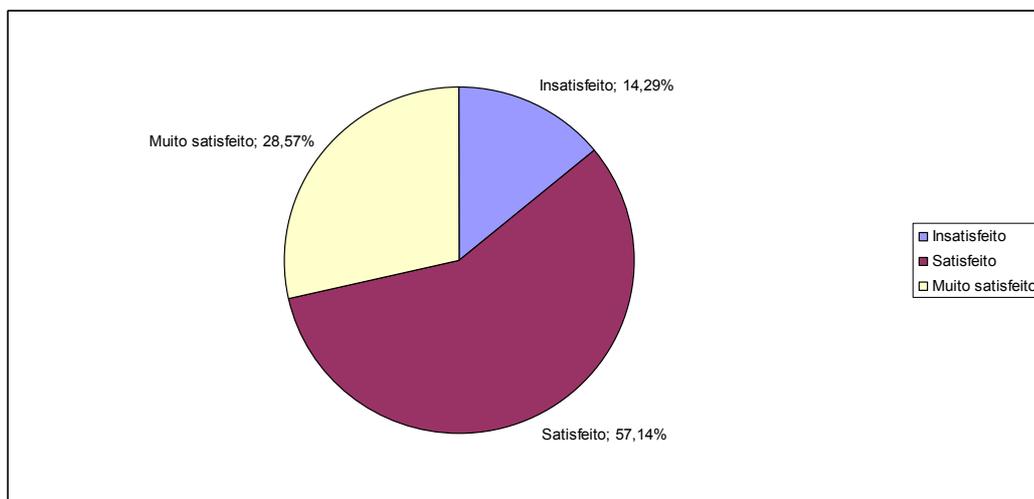
Cabe ressaltar que o referido formulário conta com um campo destinado ao registro, pelo usuário, de sugestões, críticas ou elogios aos serviços prestados.

3. Resultados

3.1 Satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria Eleitoral

No período compreendido entre os dias 1º/09/2019 e 31/12/2019, 14 (doze) usuários responderam à pesquisa de satisfação.

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





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

3.2 Satisfação quanto ao atendimento prestado pelas unidades localizadas no prédio sede do TRE/MA

No período compreendido entre os dias 1º/09/2019 e 31/12/2019, 14 usuários responderam à pesquisa de satisfação. Na pesquisa passada, foram identificadas várias avaliações feitas de forma sequencial, todas com idêntico padrão de preenchimento, distantes no tempo entre si em intervalos de alguns segundos, razão pela qual, por iniciativa desta ouvidoria, após abertura de procedimento administrativo (PAd n. 12.124/2019), essas avaliações foram excluídas do sistema e medidas foram adotadas para que tal situação não venha a se repetir, tais como identificação do IP do usuário avaliador e bloqueio de avaliações repetitivas provenientes de uma mesma fonte, tudo com o propósito de se manter a higidez e a confiabilidade dos resultados obtidos na pesquisa de satisfação.

O resultado, pois, quanto ao grau de satisfação do cidadão em relação às unidades localizadas no prédio sede do TRE/MA, pode ser visto no gráfico a seguir:

