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

2º 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.

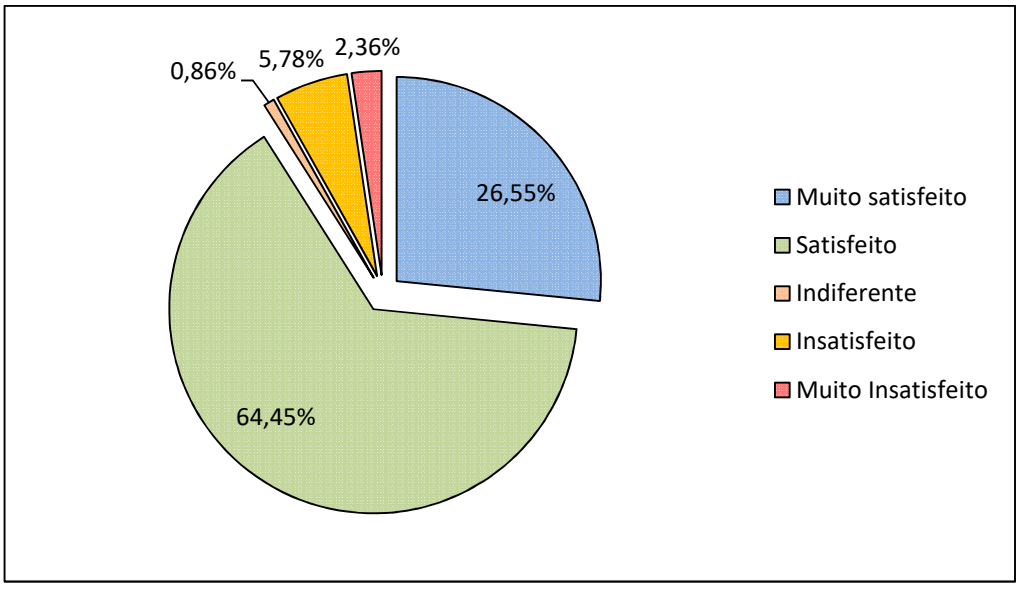
Por meio desse formulário, o cidadão é convidado a responder questões que avaliem o seu grau de satisfação quanto aos seguintes quesitos: a) quanto à solução do problema apresentado; b) quanto ao prazo de atendimento; c) quanto à qualidade do atendimento (cordialidade, simpatia e presteza do atendente).

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.

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 **segundo quadrimestre**, ou seja, no período compreendido entre os dias **1º/5 a 31/8/2024**, **467 usuários responderam à pesquisa de satisfação** apresentada por Ouvidoria do TRE-MA. Os resultados podem ser vistos no gráfico a seguir:



Pesquisados: **467**

Avaliação	%	Totais
Muito satisfeito	26,55%	124
Satisfeito	64,45%	301
Indiferente	0,86%	4
Insatisfeito	5,78%	27
Muito Insatisfeito	2,36%	11
Total:		**467**

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO: **91,01%**