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

3º QUADRIMESTRE DE 2022

1. Introdução

Quadrimestralmente, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão realiza a Pesquisa de Satisfação dos Clientes, que 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 comporão o relatório anual da Ouvidoria, no qual são expostos todos os dados relativos aos atendimentos realizados durante o ano, os quais cooperam para uma reflexão ampla sobre os serviços oferecidos 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 duas maneiras: por meio de *link* encaminhado diretamente ao email do usuário do serviço; ou no *totem* destinado a esse fim, localizado no *hall* de entrada do edifício sede do TRE/MA.

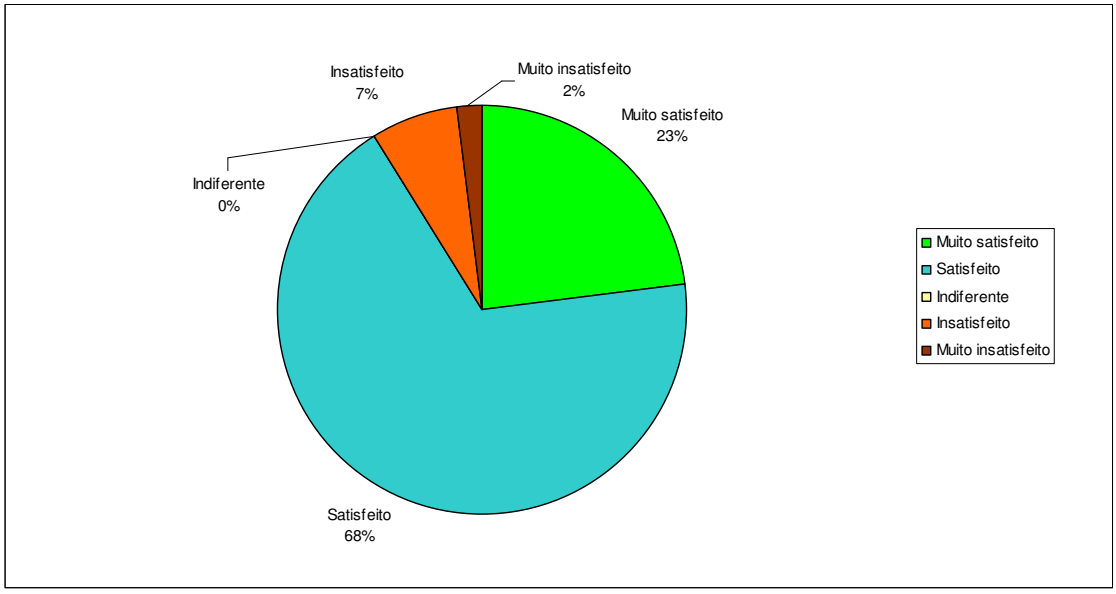
Através do formulário de pesquisa, o cidadão é convidado a responder questões que avaliem o seu grau de satisfação quanto aos seguintes quesitos: a) quanto à solução do problema apresentado; b) quanto ao prazo de atendimento; c) quanto à qualidade do atendimento (cordialidade, simpatia e presteza do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

Cabe ressaltar que o formulário de pesquisa 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 1º/09/2022 a 31/12/2022, 128 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:



Observação: Para evitar repetição de erros, a Ouvidoria adota a política de sanar possíveis falhas tão logo detectadas. Dessa forma, nossa equipe procura entrar em contato com os respondentes que se manifestaram negativamente ou neutro, a fim de compreender o motivo da sua avaliação.