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 2023

1. Introdução

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão realiza pesquisa de satisfação com os seus clientes, o que permite mensurar a qualidade dos serviços prestados àqueles que mantêm conosco um relacionamento direto. A divulgação dos resultados apurados ocorre a cada quadrimestre.

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

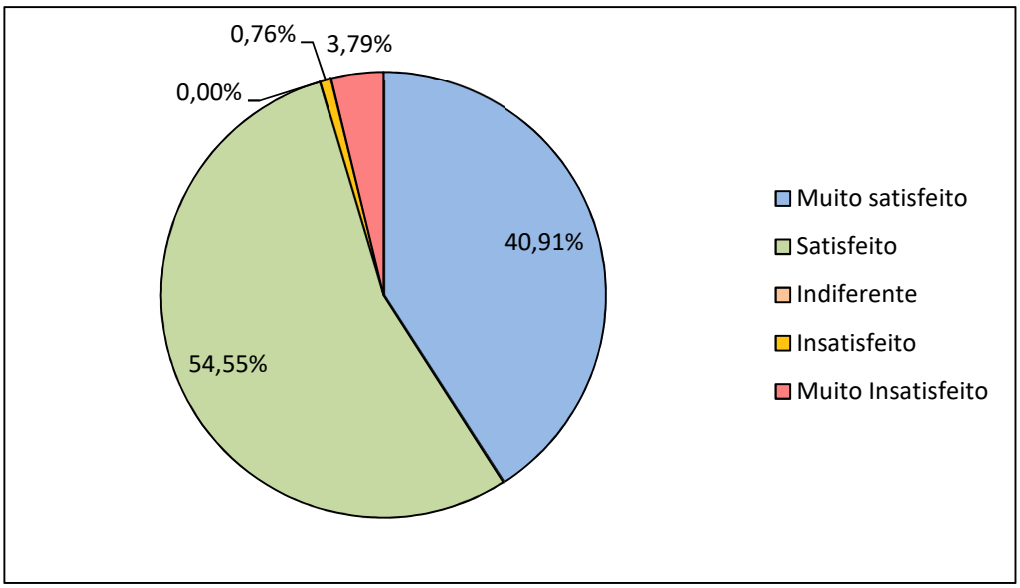
A pesquisa de satisfação é aplicada por meio de formulário específico que poderá ser respondido de duas maneiras: por meio de *link* encaminhado diretamente ao e-mail do usuário do serviço; ou no *totem* destinado a esse fim, localizado no *hall* de entrada do edifício sede do TRE/MA.

Por meio 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 último quadrimestre, ou seja, no período compreendido entre os dias **1º/09 a 31/12/2023**, **132** usuários responderam à pesquisa de satisfação da Ouvidoria do TRE-MA.

Os resultados podem ser vistos no gráfico a seguir:

Pesquisados:	132		
	Avaliação	**%**	**Totais**
	Muito satisfeito	40,91%	54
	Satisfeito	54,55%	72
	Indiferente	0,00%	0
	Insatisfeito	0,76%	1
	Muito Insatisfeito	3,79%	5