

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Zonas Eleitorais e Secretaria
01.4.2019 a 31.7.2019

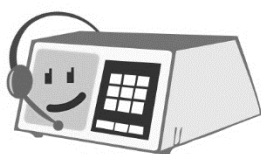


**OUVIDORIA
DA JUSTIÇA
ELEITORAL**
do PIAUÍ



RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Zonas Eleitorais e Secretaria
01.4.2019 a 31.7.2019



**OUVIDORIA
DA JUSTIÇA
ELEITORAL**
do PIAUÍ



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ

Praça Desembargador Edgar Nogueira s/n, Centro Cívico
CEP 64000-830 Teresina – Piauí
Telefone: (86) 2107-9700
E-mail: ouvidoria@tre-pi.jus.br

Elaboração:

Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí

Aprovação:

Presidente do TRE-PI

Capa e projeto gráfico:

Breno Ponte de Brito - SECOM

Disponível também em: <<http://www.tre-pi.jus.br>>



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ

DES. FRANCISCO ANTÔNIO PAES LANDIM FILHO

Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí

DES. PEDRO DE ALCÂNTARA DA SILVA MACÊDO

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

GERALDO SEBASTIÃO ALMEIDA MOTA FILHO

Diretor Geral

ANTÔNIO SOARES DOS SANTOS

Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí

THIAGO MENDES DE ALMEIDA FÉRRER

Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí, substituto

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	7
2 METODOLOGIA	7
2.1 QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	8
2.2 IMAGEM DO SISTEMA INFORMATIZADO	8
3 RESULTADOS DA PESQUISA	9
3.1 RESULTADO POR LOCAL DE ATENDIMENTO	9
3.2 OBSERVAÇÕES REGISTRADAS POR LOCAL DE ATENDIMENTO	24
3.3 SERVIDORES DAS ZONAS ELEITORAIS AVALIADOS COM NOTA MÁXIMA EM CORTESIA E EDUCAÇÃO	26
3.4 UNIDADES DA SECRETARIA AVALIADAS COM NOTA MÁXIMA EM CORTESIA E EDUCAÇÃO	31
3.5 RESULTADO GERAL	33
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	37

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Estado do Piauí apresenta o 1º relatório da pesquisa de satisfação realizada com os usuários dos serviços prestados pela Secretaria e Zonas Eleitorais do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí-TRE-PI.

A pesquisa visa cumprir a Lei 13.460/2017, a qual determina que os órgãos e entidades da administração pública devem avaliar os serviços prestados, inclusive quanto à satisfação dos usuários, bem como implementar a iniciativa da Ouvidoria de oferecer aos gestores relatórios trimestrais do índice de satisfação sobre o atendimento prestado pela Secretaria e Zonas Eleitorais.

O presente relatório disponibiliza o resultado da pesquisa feita no período de 1º.4.2019 a 31.7.2019, revelando dados e informações relacionados aos serviços disponibilizados ao cidadão a fim de que seja possível conhecer a opinião dos usuários e aperfeiçoar o atendimento e a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Piauí.

2 METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação é realizada por chamada telefônica com o auxílio de sistema informatizado, que permite a seleção aleatória dos usuários atendidos, o registro das respostas e a geração de relatórios.

Assim, o usuário do serviço é selecionado pelo sistema informatizado, no dia seguinte, após o atendimento recebido na Secretaria e Zona Eleitoral. Em seguida, ele recebe uma ligação de servidor da Ouvidoria, convidando-o para responder a 6 (seis) perguntas e atribuir nota na escala de 1 (um) a 5 (cinco), em que: 1 - péssimo; 2 - ruim; 3 - regular; 4 - bom; 5 – ótimo.

2.1 QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

O questionário da pesquisa foi estruturado com (seis) perguntas, as quais avaliam seis aspectos relacionados aos serviços prestados pelo TRE-PI, conforme transcrito abaixo:

- 1) Como você avalia a **cortesia e educação do servidor**?
- 2) Como você avalia o **prazo de atendimento**?
- 3) Como você avalia as **instalações físicas** do local de atendimento?
- 4) Como você avalia a **acessibilidade** ao local de atendimento?
- 5) Como você avalia a **organização e limpeza do local de atendimento**?
- 6) De modo geral, como você avalia a **qualidade do serviço prestado**?

O usuário selecionado é convidado, ainda, a fazer alguma observação, registrada em campo específico do sistema informatizado.

São realizadas cinco tentativas de ligação telefônica para cada usuário selecionado pelo sistema.

2.2 IMAGEM DO SISTEMA INFORMATIZADO

Pesquisa de Satisfação dos Cartórios Eleitorais - Administrador

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CARTÓRIOS ELEITORAIS

ZONA: [] MUNICÍPIO: [] OPERAÇÃO: [] TÍTULO: [] CONFIRMAÇÃO: []

ELEITOR: [] DATA: [] HORA: [] TELEFONE: []

FUNCIONÁRIO: [] CPF: [] DESTINO: [] CONTATO: []

COMO VOCÊ AVALIA A CORTESIA/EDUCAÇÃO DO(A) SERVIDOR(A)?	1 2 3 4 5	COMO VOCÊ AVALIA A ACESSIBILIDADE AO LOCAL DE ATENDIMENTO?	1 2 3 4 5
COMO VOCÊ AVALIA O PRAZO DE ATENDIMENTO?	1 2 3 4 5	COMO VOCÊ AVALIA A ORGANIZAÇÃO/LIMPEZA DO LOCAL DE ATENDIMENTO?	1 2 3 4 5
COMO VOCÊ AVALIA AS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO LOCAL DE ATENDIMENTO?	1 2 3 4 5	DE MODO GERAL, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO?	1 2 3 4 5

OBSERVAÇÃO: []

LIGAÇÃO I LIGAÇÃO II LIGAÇÃO III LIGAÇÃO IV LIGAÇÃO V

CAIXA POSTAL
INDISPONÍVEL/FORA DE ÁREA
NÃO PERTENCE AO ELEITOR
OCUPADO
TELEFONE DE RECADO
TELEFONE SÓ CHAMA

3 RESULTADOS DA PESQUISA

Foram selecionados 1.213 (um mil duzentos e treze) usuários pelo sistema informatizado, dos quais 226 (duzentos e vinte seis) atenderam a ligação telefônica e responderam o questionário da pesquisa de satisfação.

O resultado da pesquisa é apresentado em cinco partes para melhor análise dos dados e informações, que são: resultado por local de atendimento; observações registradas por local de atendimento; servidores das zonas eleitorais avaliados com nota máxima em cortesia e educação; unidades da secretaria avaliadas com nota máxima em cortesia e educação; e resultado geral.

3.1 RESULTADO POR LOCAL DE ATENDIMENTO

Apresenta-se abaixo o resultado da pesquisa por local de atendimento, disposto em tabelas com dados quanto à data do registro da pesquisa e às notas recebidas nas 6 (seis) perguntas formuladas ao usuário. Ao final de cada tabela, foi acrescentada a média das notas recebidas em cada pergunta para facilitar a análise dos dados pelos respectivos locais de atendimento e áreas competentes.

1ª Zona Eleitoral – Teresina

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
24/04/2019	5	5	5	2	5	5
09/05/2019	4	5	5	5	4	4
10/05/2019	5	5	5	5	5	5
21/05/2019	5	5	5	5	5	5
23/05/2019	5	5	5	5	5	5
05/06/2019	5	5	5	5	5	5
25/06/2019	5	5	4	4	5	5
26/06/2019	5	5	5	5	5	5
11/07/2019	5	5	5	5	5	5
11/07/2019	5	5	5	4	5	5
Média	4,9	5	4,9	4,5	4,9	4,9

2ª Zona Eleitoral – Teresina

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
06/05/2019	5	5	3	5	5	5
20/05/2019	5	5	5	5	5	5
24/06/2019	5	5	5	5	5	5
27/06/2019	5	5	4	4	5	5
28/06/2019	5	5	5	3	5	4
02/07/2019	5	5	5	4	5	5
03/07/2019	5	5	5	5	5	5
08/07/2019	5	5	5	3	5	5
25/07/2019	5	5	5	4	4	5
25/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	4,7	4,3	4,9	4,9

3ª Zona Eleitoral – Parnaíba

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
07/06/2019	5	5	4	5	5	5
26/06/2019	5	5	4	5	5	5
08/07/2019	5	5	4	3	4	4
15/07/2019	5	5	4	5	5	5
18/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	4,2	4,6	4,8	4,8

5ª Zona Eleitoral – Oeiras

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/04/2019	5	5	5	3	5	5
21/05/2019	5	5	4	5	5	5
30/05/2019	5	5	1	5	5	5
Média	5	5	3,33	4,33	5	5

6ª Zona Eleitoral – Barras

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
03/07/2019	5	5	5	5	5	5
25/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

9ª Zona Eleitoral – Floriano

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
25/04/2019	5	5	1	1	4	5
06/05/2019	5	5	4	4	5	4
20/05/2019	4	5	4	4	3	4
06/06/2019	4	5	5	4	5	4
Média	4,5	5	3,5	3,25	4,25	4,25

10ª Zona Eleitoral – Picos

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
06/05/2019	5	5	4	4	4	4
29/05/2019	5	4	5	5	5	5
29/05/2019	5	5	5	5	5	5
06/06/2019	5	5	5	5	5	5
07/06/2019	5	5	5	5	5	5
11/06/2019	5	5	5	5	5	5
19/06/2019	5	5	5	5	5	5
01/07/2019	5	5	5	5	5	5
25/07/2019	5	5	4	5	5	5
31/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9

11ª Zona Eleitoral – Piripiri

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/05/2019	5	5	5	5	5	5
30/05/2019	4	5	5	3	5	5
Média	4,5	5	5	4	5	5

12ª Zona Eleitoral – Pedro II

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
27/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

13ª Zona Eleitoral – São Raimundo Nonato

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
11/07/2019	5	4	4	5	4	4
Média	5	4	4	5	4	4

14ª Zona Eleitoral – Uruçuí

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
26/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

15ª Zona Eleitoral – Bom Jesus

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
02/05/2019	4	5	4	4	5	5
29/05/2019	5	5	5	5	5	5
25/06/2019	5	5	5	5	5	5
03/07/2019	5	4	5	5	5	5
Média	4,75	4,75	4,75	4,75	5	5

16ª Zona Eleitoral – União

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
28/06/2019	5	5	3	3	5	5
Média	5	5	3	3	5	5

18ª Zona Eleitoral – Valença

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
10/05/2019	5	5	5	5	5	5
27/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

19ª Zona Eleitoral – Jaicós

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
18/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

20ª Zona Eleitoral – São João do Piauí

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
10/06/2019	5	5	5	5	5	5
25/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

21ª Zona Eleitoral – Piracuruca

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
25/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

22ª Zona Eleitoral – Corrente

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/04/2019	4	5	5	5	5	5
17/06/2019	5	4	5	5	5	5
26/06/2019	5	5	4	5	4	5
Média	4,67	4,67	4,67	5	4,67	5

24ª Zona Eleitoral – José de Freitas

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
19/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

26ª Zona Eleitoral – Parnaguá

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
20/05/2019	5	5	5	5	5	5
10/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

29ª Zona Eleitoral – Pio IX

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
31/07/2019	5	5	5	4	5	5
Média	5	5	5	4	5	5

30ª Zona Eleitoral – São Pedro do Piauí

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
29/05/2019	5	5	3	4	3	4
15/07/2019	5	4	3	3	3	5
Média	5	4,5	3	3,5	3	4,5

31ª Zona Eleitoral – Palmeirais

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
24/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

32ª Zona Eleitoral – Altos

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
14/05/2019	5	4	4	3	5	5
23/05/2019	5	5	4	4	5	5
10/06/2019	5	5	5	5	5	5
17/06/2019	3	3	4	2	4	3
18/06/2019	5	5	5	5	5	5
02/07/2019	4	4	5	4	5	5
26/07/2019	5	4	4	3	5	4
Média	4,57	4,29	4,43	3,71	4,86	4,57

33ª Zona Eleitoral – Buriti dos Lopes

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/05/2019	4	4	3	4	4	5
Média	4	4	3	4	4	5

34ª Zona Eleitoral – Castelo do Piauí

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
29/07/2019	5	5	4	5	5	5
Média	5	5	4	5	5	5

35ª Zona Eleitoral – Gilbués

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
08/07/2019	5	5	5	5	5	5
19/07/2019	5	4	3	3	4	4
Média	5	4,5	4	4	4,5	4,5

38ª Zona Eleitoral – Paulistana

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
18/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

40ª Zona Eleitoral – Fronteiras

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
29/05/2019	5	5	3	5	5	5
14/06/2019	5	5	5	1	5	4
29/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	4,33	3,67	5	4,67

41ª Zona Eleitoral – Esperantina

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
19/06/2019	5	5	4	5	4	5
25/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	4,5	5	4,5	5

44ª Zona Eleitoral – Ribeiro Gonçalves

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/05/2019	3	5	3	2	5	3
Média	3	5	3	2	5	3

45ª Zona Eleitoral – Batalha

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
11/06/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

46ª Zona Eleitoral – Guadalupe

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
14/05/2019	5	5	5	5	5	5
03/06/2019	5	5	5	4	5	5
Média	5	5	5	4,5	5	5

47ª Zona Eleitoral – Altos

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
17/05/2019	5	5	4	3	5	5
Média	5	5	4	3	5	5

48ª Zona Eleitoral – Elesbão Veloso

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
31/07/2019	5	4	4	5	5	5
Média	5	4	4	5	5	5

49ª Zona Eleitoral – Porto

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
04/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

52ª Zona Eleitoral – Água Branca

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/05/2019	5	5	5	5	5	5
03/06/2019	5	5	5	4	5	5
03/07/2019	5	5	5	5	5	5
17/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	4,75	5	5

53ª Zona Eleitoral – Cocal

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
05/06/2019	4	4	4	4	5	5
18/06/2019	5	5	3	3	4	4
Média	4,5	4,5	3,5	3,5	4,5	4,5

54ª Zona Eleitoral – Demerval Lobão

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
14/05/2019	5	5	3	2	3	5
Média	5	5	3	2	3	5

57ª Zona Eleitoral – Itainópolis

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
06/06/2019	5	5	5	5	5	5
28/06/2019	4	5	4	4	4	4
Média	4,5	5	4,5	4,5	4,5	4,5

58ª Zona Eleitoral – Monsenhor Gil

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
20/05/2019	5	5	5	5	5	5
21/05/2019	4	4	4	3	5	4
30/05/2019	5	5	5	5	5	5
Média	4,67	4,67	4,67	4,33	5	4,67

59ª Zona Eleitoral – Cristino Castro

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/05/2019	5	5	5	5	5	5
15/07/2019	4	5	3	3	2	4
Média	4,5	5	4	4	3,5	4,5

61ª Zona Eleitoral – Floriano

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
26/07/2019	5	5	4	4	5	4
Média	5	5	4	4	5	4

62ª Zona Eleitoral – Picos

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/04/2019	4	4	4	5	5	4
06/05/2019	5	5	5	5	5	5
21/05/2019	5	5	4	5	5	5
25/06/2019	5	5	5	5	4	5
Média	4,75	4,75	4,5	5	4,75	4,75

63ª Zona Eleitoral – Teresina

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
14/05/2019	5	5	5	5	5	5
14/05/2019	5	5	5	5	5	5
07/06/2019	5	5	3	3	5	5
02/07/2019	5	5	5	5	5	5
03/07/2019	5	5	5	5	5	5
09/07/2019	5	5	4	5	5	5
29/07/2019	5	4	5	5	5	5
31/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	4,88	4,63	4,75	5	5

64ª Zona Eleitoral – Inhuma

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
07/06/2019	5	5	3	5	5	5
Média	5	5	3	5	5	5

67ª Zona Eleitoral – Manoel Emídio

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
17/06/2019	5	5	5	5	5	5
18/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

68ª Zona Eleitoral – Padre Marques

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
23/05/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

71ª Zona Eleitoral – Capitão de Campos

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
13/05/2019	5	5	5	5	5	5
04/06/2019	5	5	5	5	5	4
29/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	4,67

72ª Zona Eleitoral – Itaueira

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
16/05/2019	5	5	3	4	5	5
Média	5	5	3	4	5	5

74ª Zona Eleitoral – Barro Duro

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
25/07/2019	5	5	5	3	5	5
Média	5	5	5	3	5	5

80ª Zona Eleitoral – Matias Olímpio

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

81ª Zona Eleitoral – Campinas do Piauí

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
17/05/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

89ª Zona Eleitoral – Valença do Piauí

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
29/05/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

94ª Zona Eleitoral – Oeiras

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
17/05/2019	5	5	5	5	5	5
02/07/2019	5	5	5	5	5	5
18/07/2019	5	5	5	5	5	5
Média	5	5	5	5	5	5

95ª Zona Eleitoral – São Raimundo Nonato

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
02/07/2019	5	5	5	5	5	5
25/07/2019	5	3	4	3	5	4
Média	3	4	4,5	4	5	4,5

96ª Zona Eleitoral – Campo Maior

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
30/05/2019	3	5	5	3	5	4
26/07/2019	4	5	5	4	5	5
Média	3,5	5	5	3,5	5	4,5

97ª Zona Eleitoral – Teresina

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
06/05/2019	5	4	5	5	5	5
13/05/2019	5	5	5	3	5	5
14/05/2019	5	5	5	5	5	5
14/06/2019	5	5	5	5	5	5
17/06/2019	5	5	5	4	5	5
18/06/2019	5	5	3	5	5	5
27/06/2019	5	5	5	5	5	5
25/07/2019	5	4	4	5	4	4
Média	5	4,75	4,63	4,63	4,88	4,88

98ª Zona Eleitoral – Teresina

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
16/05/2019	5	5	5	5	5	5
17/05/2019	5	4	5	5	5	5
21/05/2019	5	4	4	5	5	5
23/05/2019	5	5	5	3	4	4
29/05/2019	5	5	4	5	5	5
03/06/2019	5	5	5	5	5	5
03/07/2019	4	4	2	3	4	5
08/07/2019	5	5	5	5	5	5
17/07/2019	5	4	5	5	4	5
17/07/2019	5	4	5	5	5	4
29/07/2019	4	3	4	5	3	4
Média	4,82	4,36	4,45	4,64	4,55	4,73

Secretaria do TRE-PI

Data do registro	Cortesia/Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibilidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
24/04/2019	5	5	5	5	5	5
25/04/2019	5	5	5	5	5	5
29/04/2019	5	5	5	5	5	5
06/05/2019	5	5	5	5	5	5
06/05/2019	5	5	4	5	5	5
10/05/2019	5	5	5	5	5	5
10/05/2019	5	5	5	5	5	5
20/05/2019	5	5	5	5	5	5
21/05/2019	5	5	5	5	5	5
21/05/2019	4	5	5	5	5	5
24/05/2019	5	5	5	4	5	5
29/05/2019	5	5	5	5	5	5
29/05/2019	4	5	5	5	5	5
29/05/2019	5	5	3	4	4	4
29/05/2019	5	5	5	5	5	5
29/05/2019	5	4	4	4	4	5
30/05/2019	5	5	5	5	5	5
30/05/2019	5	5	5	5	5	5
30/05/2019	5	5	5	5	5	5
30/05/2019	5	5	5	5	5	5
30/05/2019	5	5	5	5	5	5
03/06/2019	5	5	3	4	5	5
03/06/2019	5	5	5	4	5	5
04/06/2019	5	5	5	4	5	5
05/06/2019	5	5	5	5	5	5
05/06/2019	5	5	5	5	5	5
05/06/2019	5	5	5	5	5	5
05/06/2019	5	5	5	5	5	5
05/06/2019	5	5	4	5	5	5
07/06/2019	5	5	5	5	5	5
07/06/2019	5	5	5	3	5	5
10/06/2019	5	5	5	5	5	5
10/06/2019	5	3	5	5	5	5
11/06/2019	5	5	5	5	5	5
14/06/2019	5	5	5	5	5	5
14/06/2019	5	5	5	5	5	5
14/06/2019	5	5	5	5	5	5
18/06/2019	5	5	4	5	5	5
18/06/2019	5	5	5	5	5	5
19/06/2019	5	5	5	5	5	5
24/06/2019	5	5	5	5	5	5



Data do registro	Cortesia/ Educação do Servidor	Prazo de Atendimento	Instalações Físicas	Acessibi- lidade	Organização e Limpeza	Qualidade do Atendimento
26/06/2019	5	5	5	3	5	5
26/06/2019	5	5	3	5	5	5
27/06/2019	5	5	5	5	5	5
27/06/2019	5	5	5	5	5	5
28/06/2019	5	5	5	4	5	5
01/07/2019	5	5	5	5	5	5
02/07/2019	5	5	5	5	5	5
03/07/2019	5	5	5	5	5	5
03/07/2019	5	5	5	5	5	5
04/07/2019	5	5	5	4	5	5
09/07/2019	5	5	5	4	4	5
09/07/2019	5	5	5	5	5	5
11/07/2019	5	5	5	5	5	5
15/07/2019	5	5	5	4	5	5
15/07/2019	5	5	5	4	5	5
15/07/2019	5	5	5	5	5	5
17/07/2019	4	4	5	4	5	4
17/07/2019	5	5	4	4	5	4
17/07/2019	5	5	4	5	5	5
19/07/2019	5	5	5	5	5	5
25/07/2019	5	5	4	4	5	5
25/07/2019	5	5	3	4	4	5
26/07/2019	5	5	4	4	4	5
31/07/2019	5	5	4	3	4	4
31/07/2019	5	5	5	5	5	5
31/07/2019	5	5	5	4	5	5
Média	4,96	4,94	4,75	4,66	4,91	4,94

3.2 OBSERVAÇÕES REGISTRADAS POR LOCAL DE ATENDIMENTO

Como mencionado anteriormente, os usuários selecionados para a pesquisa de satisfação são convidados a fazer alguma observação que achar pertinente, registradas em campo específico do sistema informatizado de pesquisa de satisfação, as quais são transcritas a seguir:

1ª Zona Eleitoral - Teresina

O espaço do Posto de Atendimento do TRE/PI no Shopping Rio Poty é insuficiente e apertado.

Precisa melhorar a sinalização para localizar o prédio da Central de Atendimento.

A localização do prédio do Fórum Eleitoral de Teresina é ruim, principalmente para acesso das pessoas que moram na periferia da cidade.

2ª Zona Eleitoral - Teresina

Para o acesso de cadeirantes, observo que é muito estreita a porta de entrada/saída do Posto de Atendimento do TRE/PI localizado no Shopping Poty.

Acesso via viaduto para a Central de Atendimento é muito ruim.

5ª Zona Eleitoral – Oeiras

O sistema de ar condicionado não estava funcionando a contento, de forma que fazia muito calor quando foi atendido.

11ª Zona Eleitoral - Piripiri

Tinha dois carros estacionados na garagem, na entrada do prédio, dificultando a entrada das pessoas.

16ª Zona Eleitoral – União

O espaço destinado ao atendimento ao público é pequeno, principalmente o acesso para portadores de deficiências, pois é apertado e desconfortável.

20ª Zona Eleitoral – São João do Piauí

No dia 10 de julho tentou ser atendido por volta do meio-dia, mas não conseguiu, pois havia uma comemoração no Cartório Eleitoral. Disse ainda que foi orientado por um guarda a vir no outro dia. A avaliação é positiva tendo em vista que fui muito bem atendido no dia seguinte.

32ª Zona Eleitoral – Altos

O atendimento do Cartório Eleitoral precisa melhorar em todos os itens (perguntas) sob avaliação.

40ª Zona Eleitoral – Fronteiras

Precisa de reforma e utensílios de trabalho, está com móveis antigos.

O estacionamento e o acesso ao local de atendimento são ruins para pessoas portadoras de deficiência física.

44ª Zona Eleitoral – Ribeiro Gonçalves

O local de atendimento não permite a locomoção de cadeirantes.

53ª Zona Eleitoral – Cocal

As instalações físicas estão ruins, principalmente a parte elétrica.

59ª Zona Eleitoral – Cristino Castro

Espaço pequeno.

64ª Zona Eleitoral – Inhuma

No local de atendimento havia um vidro escuro que impedia de ver o funcionário que atendeu.

67ª Zona Eleitoral – Manoel Emídio

Faltou *internet* por dois dias e tive que me deslocar duas vezes.

97ª Zona Eleitoral – Teresina

A *internet* estava lenta no atendimento do Teresina em ação.

98ª Zona Eleitoral – Teresina

Cadeiras quebradas no local de atendimento do Shopping Rio Poty e muito tempo de atendimento, mas foi em razão do fim do prazo para regularização da situação de quem deixou de votar nas três últimas eleições.

As cadeiras do Posto de Atendimento do TRE/PI no shopping Rio Poty estão em mau estado de conservação.

Sugestão de que se colocassem placas indicando o local para estacionamento de eleitores na Central de Atendimento de Teresina.

Secretaria do TRE-PI

Desgaste do prédio velho.

Difícil o acesso ao TRE por causa do estacionamento.

Espaço apertado entre as estações de trabalho da Coordenadoria de Controle Interno e Auditoria.

O arquivista ficou doente e não tinha substituto.

Existe acesso para cadeirantes no portão do edifício-sede, mas não está visível, o que dificulta a locomoção do portador de deficiência.

Estava em manutenção as lâmpadas do almoxarifado.

Prédio confuso para encontrar os setores. Tem placa mas não tem como chegar. É preciso detalhar melhor como chegar aos locais.

Precisa de mais acessibilidade

3.3 SERVIDORES DAS ZONAS ELEITORAIS AVALIADOS COM NOTA MÁXIMA EM CORTESIA E EDUCAÇÃO

Os servidores relacionados a seguir obtiveram nota 5 (ótimo) na pergunta sobre cortesia e educação. A lista contém, ainda, a quantidade de eleitores selecionados em que o(a) servidor(a) obteve a nota 5 (cinco).

Zona	Servidor	Nota	Quantidade selecionada
1	BENTO EMIDIO DE SOUSA FILHO	5	2
	HORTENCIA FERREIRA BONFIM ALBANO	5	1
	RICARDO PEREIRA GUEDES	5	1
	JOÃO HENRIQUE DE SOUSA TEIXEIRA JUNIOR	5	1
	WILLAMS COSTA	5	2
	MILTON LEAL DE SOUSA	5	1
	JOSÉ RIBAMAR GONÇALVES LIMA	5	1
2	RICARDO PEREIRA GUEDES	5	1
	BENTO EMIDIO DE SOUSA FILHO	5	2
	JOSE MARIA GONÇALVES TELES	5	2
	SORAYA MARIA SIMEAO FERREIRA	5	1
	RAIMUNDO NONATO OLIVEIRA	5	1
	DANILO DOS SANTOS VERAS JUNIOR	5	1
	JAIRO ANDERSON COSTA SAMPAIO	5	1
	TÍTULO NÃO ENCONTRADO NA BASE DE DADOS DO PIAUÍ	5	1
3	ELIANA MARIA DA SILVA SOUSA	5	2
	HEZROM DA CONCEIÇÃO NOGUEIRA	5	1
	CONCEICAO DE MARIA DE LIMA VIEIRA	5	2
5	MARIA GOMES DOS SANTOS NETA	5	2
	ERLANY MENDES DE CARVALHO	5	1
6	LAIANNE GABRIELA VAZ MARQUES	5	2
9	LÍVIO DE CASTRO AMORIM	5	2
10	MARIA DO ESPIRITO SANTO LIMA RODRIGUES	5	8
	VALDIR MOURA MARQUES	5	2
11	LUCIMEIRE BARROSO DO CARMO	5	1
12	MARCELO DA SILVA CAMPELO	5	1
13	JOBSON OLIVEIRA BRAGA	5	1
14	BERNARDO PIRES DE SÁ	5	1
15	AUREMARCIA FRANÇA FERNANDES	5	2
	ANANIAS PRUDENCIO REIS	5	1

Zona	Servidor	Nota	Quantidade selecionada
16	FRANCISCA MARIA FERREIRA DOS SANTOS	5	1
18	ALINE DA SILVA TÔRRES	5	1
	MATHEUS LEÔNIO MARTINS DO NASCIMENTO	5	1
19	AMANDA LAÍS DE SOUSA E SILVA	5	1
20	MAX ZARAK NUNES VIEIRA	5	2
21	WALESKA MACHADO DE SOUSA	5	1
22	CLEUZA DE JESUS NEVES FONSECA	5	2
24	LEONARDO SARAIVA GOMES	5	1
26	DULCIMAR CARVALHO BRITO	5	1
	TÍTULO NÃO ENCONTRADO NA BASE DE DADOS DO PIAUÍ	5	1
29	CLENILDE PIMENTEL DE ALENCAR	5	1
30	ELY ARAUJO FREITAS CARDOSO	5	1
	CÍCERO CRISTINO DE OLIVEIRA NETO	5	1
31	EXMERALDINA OLIVEIRA GUIMARAES DE CASTRO	5	1
32	REJANE FERREIRA PAIVA SOARES	5	5
34	SAMARA DE SOUSA BARROS SOARES	5	1
35	JOAO COSTA NETO	5	1
	TÍTULO NÃO ENCONTRADO NA BASE DE DADOS DO PIAUÍ	5	1
38	FRANCILDA FRANCISCA DE ALENCAR CARVALHO	5	1
40	MARIA AURENIDE DE SANTIAGO	5	3
41	OSVALDO CARVALHO RIBEIRO SOBRINHO	5	2

Zona	Servidor	Nota	Quantidade selecionada
45	SAMIR BATISTA BEZERRA TORRES	5	1
46	ANTONIO JORGE DOS SANTOS FILHO	5	2
47	EDIVALDO EMIDIO DE OLIVEIRA	5	1
48	ERISVALDO ALVES DA SILVA	5	1
49	SEPTIMUS DE CARVALHO MENESES JUNIOR	5	1
52	MARLENE RODRIGUES DE SOUSA SANTOS	5	3
	STALLONE LIMA VASCONCELOS	5	1
53	MIRIAN DE JESUS BRITO	5	1
54	TÍTULO NÃO ENCONTRADO NA BASE DE DADOS DO PIAUÍ	5	1
57	ELDRO CESAR GONCALVES MOURA REIS	5	2
58	ANA CÉLIA DA SILVA BARRADAS	5	2
59	EDINALDO MOREIRA NUNES	5	1
61	BENEDITO WILSON PEREIRA DE SOUSA	5	1
62	MARIA DO ESPIRITO SANTO LIMA RODRIGUES	5	3
63	MILTON LEAL DE SOUSA	5	1
	JOSE MARIA GONÇALVES TELES	5	1
	SORAYA MARIA SIMEAO FERREIRA	5	2
	DANILO DOS SANTOS VERAS JUNIOR	5	1
	WILLAMS COSTA	5	1
	JOSÉ RIBAMAR GONÇALVES LIMA	5	1
	BENTO EMIDIO DE SOUSA FILHO	5	1
64	MARCILIO DE OLIVEIRA RUFINO	5	1
67	ANTONIO JOSE RODRIGUES DE MIRANDA	5	1
	RONALDO ALVES DE SOUSA	5	1

Zona	Servidor	Nota	Quantidade selecionada
68	JOSEAN SANTOS ALMEIDA	5	1
71	ALMIR RODRIGUES DE ARAUJO	5	2
	MARIA DILMA DE ANDRADE GOMES CARVALHO	5	1
72	DELMA MARIA LIMA DE SOUSA	5	1
74	FRANCISCO RIPARDO DE JESUS	5	1
80	FRANCISCO DAS CHAGAS LIMA DA SILVA	5	1
81	VIVIAN APARECIDA DA SILVA AQUINO	5	1
89	ALINE DA SILVA TÔRRES	5	1
94	ERLANY MENDES DE CARVALHO	5	3
95	JOBSON OLIVEIRA BRAGA	5	2
97	HORTENCIA FERREIRA BONFIM ALBANO	5	1
	DANILO DOS SANTOS VERAS JUNIOR	5	2
	WILLAMS COSTA	5	1
	MILTON LEAL DE SOUSA	5	1
	JAIR ANDERSON COSTA SAMPAIO	5	1
	TÍTULO NÃO ENCONTRADO NA BASE DE DADOS DO PIAUÍ	5	1
	SORAYA MARIA SIMEAO FERREIRA	5	1
98	CÍCERO MIGUEL PEREIRA NUNES	5	1
	FRANCISCO DA COSTA CASTRO	5	1
	MARCO ANTONIO DE SOUSA NOGUEIRA	5	1
	HORTENCIA FERREIRA BONFIM ALBANO	5	1
	WILLAMS COSTA	5	1
	BENTO EMIDIO DE SOUSA FILHO	5	1
	LUIZ FERNANDO SOARES GERACINDA	5	2
	SORAYA MARIA SIMEAO FERREIRA	5	1

3.4 UNIDADES DA SECRETARIA AVALIADAS COM NOTA MÁXIMA EM CORTESIA E EDUCAÇÃO

As unidades de destino relacionadas abaixo são as unidades administrativas localizadas na Secretaria do Tribunal, em Teresina, que obtiveram nota 5 (ótimo) na pergunta sobre cortesia e educação nas respectivas datas de registro da pesquisa de satisfação.

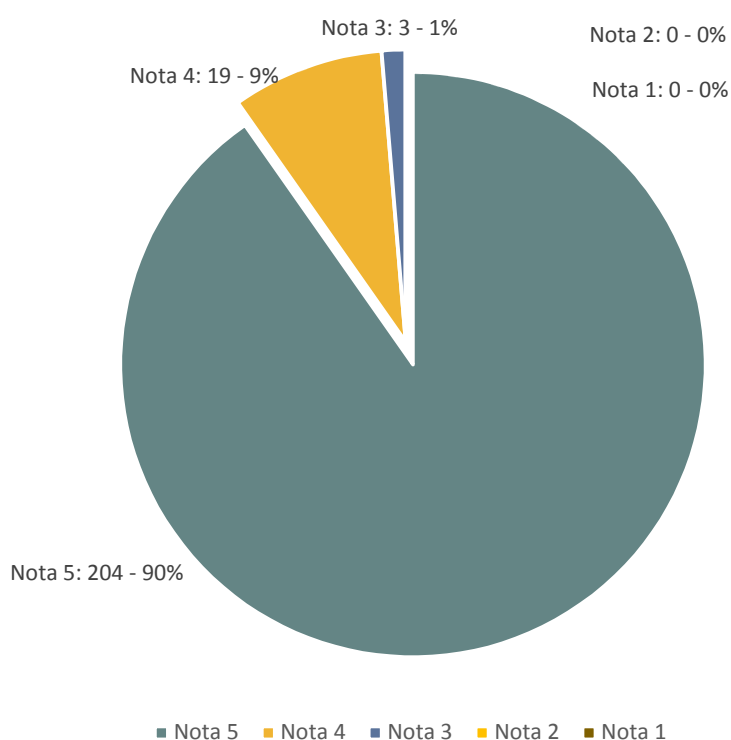
Data do registro	Unidade de Destino	Nota
24/04/2019	Ouvidoria - OUV	5
25/04/2019	Seção de Almoxarifado e Patrimônio - SEALP	5
29/04/2019	Seção de Administração Predial - SEAPT	5
06/05/2019	Secretaria Judiciária - SJ	5
06/05/2019	PLENO	5
10/05/2019	Seção de Almoxarifado e Patrimônio - SEALP	5
10/05/2019	PLENO	5
20/05/2019	Secretaria Judiciária - SJ	5
21/05/2019	Secretaria de Tecnologia da Informação	5
24/05/2019	Seção de Administração Predial - SEAPT	5
29/05/2019	Seção de Gerenciamento de Dados Partidários - SEGDP	5
29/05/2019	PLENO	5
29/05/2019	Secretaria de Tecnologia da Informação - STI	5
29/05/2019	Caixa - CX	5
30/05/2019	Secretaria Judiciária - SJ	5
30/05/2019	Caixa - CX	5
30/05/2019	Seção de Capacitação e Desenvolvimento Organizacional - SECADO	5
30/05/2019	PLENO	5
30/05/2019	PLENO	5
03/06/2019	Caixa - CX	5
03/06/2019	PLENO	5
04/06/2019	PLENO	5
05/06/2019	Seção de Jurisprudência - SEJUR	5
05/06/2019	PLENO	5
05/06/2019	Caixa - CX	5
05/06/2019	PLENO	5
05/06/2019	Caixa - CX	5
07/06/2019	Coordenadoria de Controle Interno - COCIA	5
07/06/2019	Seção de Licitações - SELIC	5
10/06/2019	Secretaria Judiciária - SJ	5

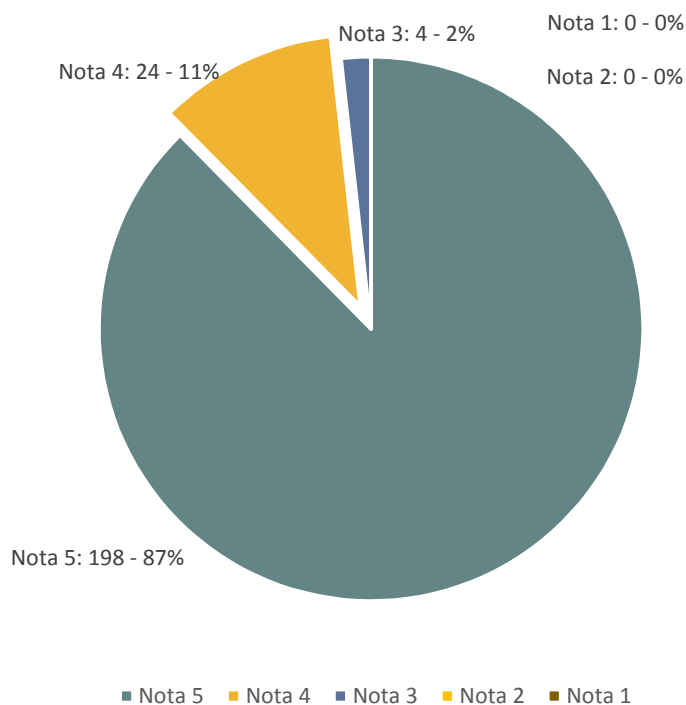
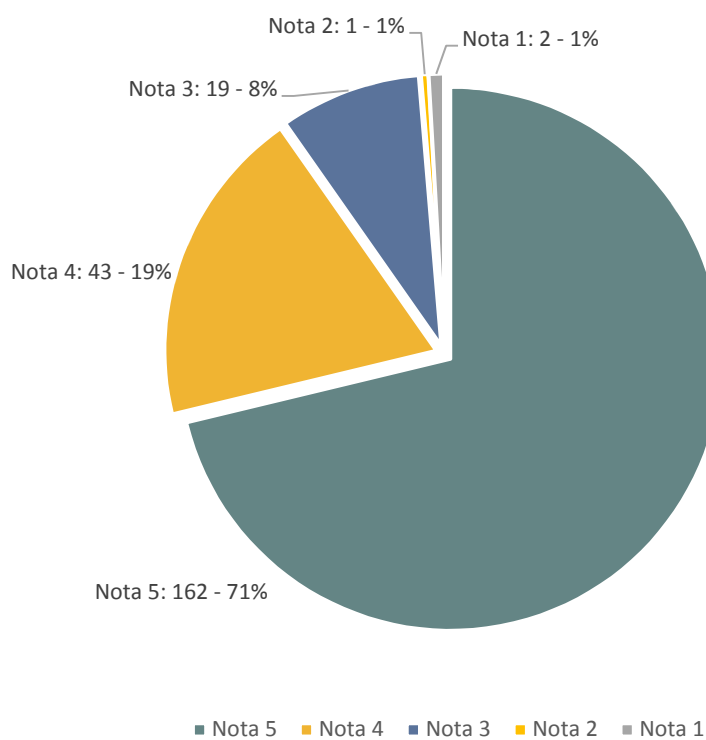
Data do registro	Unidade de Destino	Nota
10/06/2019	Coordenadoria de Eleições Informatizadas - COELEI	5
11/06/2019	Caixa - CX	5
14/06/2019	Caixa - CX	5
14/06/2019	Seção de Biblioteca - SEBIED	5
14/06/2019	PLENO	5
18/06/2019	Coordenadoria da Corregedoria - COCRE	5
18/06/2019	Seção de Almoxarifado - SEALP	5
19/06/2019	Seção de Biblioteca - SEBIED	5
24/06/2019	Secretaria Judiciária - SJ	5
26/06/2019	Caixa - CX	5
26/06/2019	Gabinete - GAB	5
27/06/2019	Caixa - CX	5
27/06/2019	Seção de Biblioteca - SEBIED	5
28/06/2019	Assessoria de Planejamento - ASPLAN	5
01/07/2019	Seção de Almoxarifado - SEALP	5
02/07/2019	Presidência - PRESI	5
03/07/2019	Seção de Biblioteca - SEBIED	5
03/07/2019	Caixa - CX	5
04/07/2019	Seção de Pagamento - SEPAG	5
09/07/2019	Caixa - CX	5
09/07/2019	Seção de Pagamento - SEPAG	5
11/07/2019	Caixa - CX	5
15/07/2019	Caixa - CX	5
15/07/2019	Secretaria Judiciária - SJ	5
15/07/2019	Seção de Voto Informatizado - SEVIN	5
17/07/2019	Secretaria Judiciária - SJ	5
17/07/2019	Seção de Voto Informatizado - SEVIN	5
19/07/2019	Secretaria de Tecnologia da Informação - STI	5
25/07/2019	Coordenadoria de Controle Interno - COCIA	5
25/07/2019	Caixa - CX	5
26/07/2019	Seção de Gerenciamento de Dados Partidários - SEGDP	5
31/07/2019	Secretaria de Gestão de Pessoas - SGP	5
31/07/2019	Associação dos Servidores - ASJEPI	5
31/07/2019	Seção de Microinformática e manutenção - SEMMEQ	5

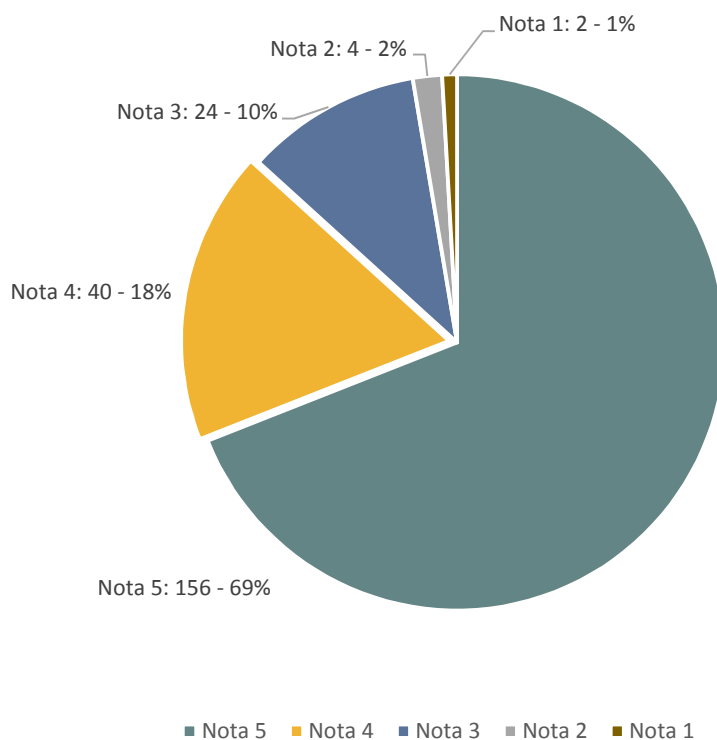
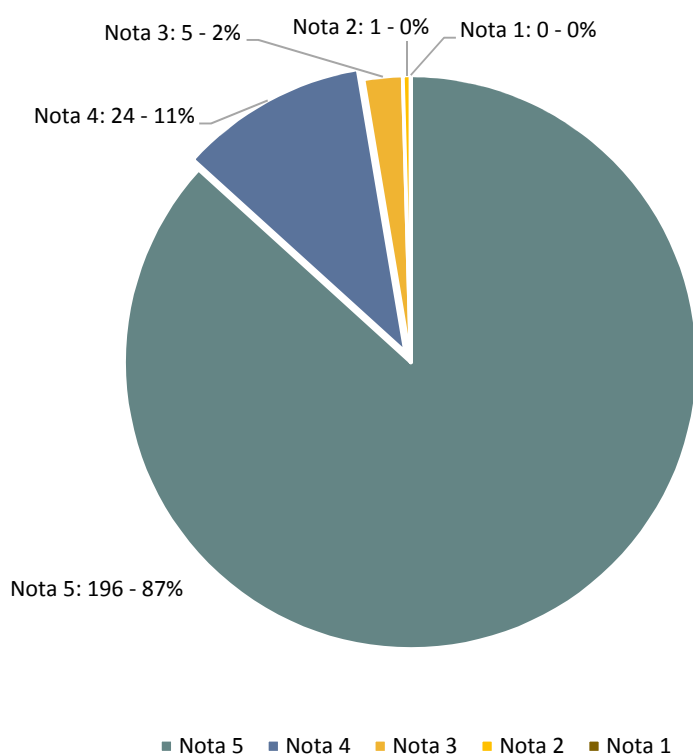
3.5 RESULTADO GERAL

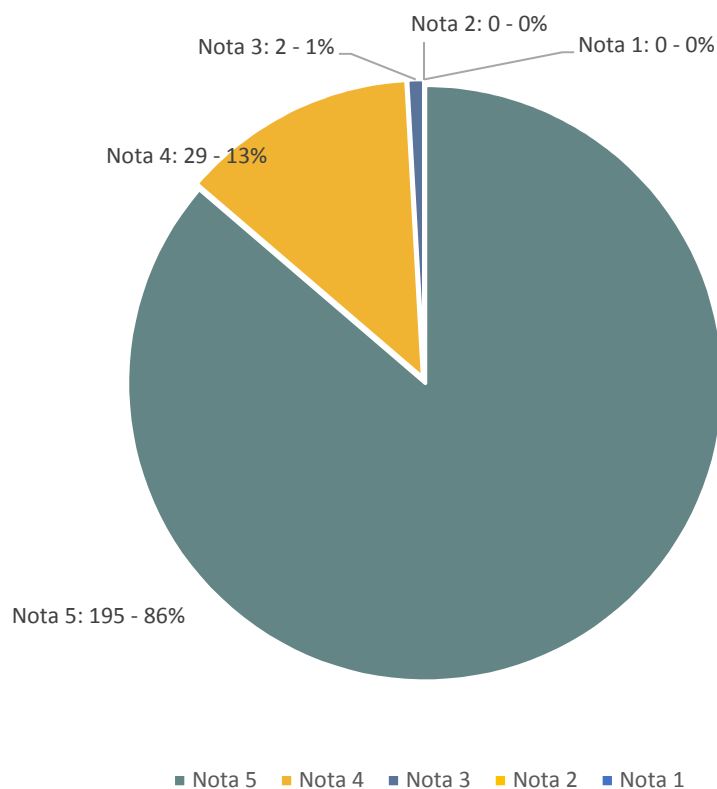
Os gráficos abaixo contêm o resultado da pesquisa de satisfação realizada com os 226 (duzentos e vinte e seis) usuários que responderam ao formulário da pesquisa de satisfação. Cada usuário respondeu à pergunta formulada com uma nota na escala de 1 (um) a 5 (cinco), em que: 1 - péssimo; 2 - ruim; 3 - regular; 4 - bom; 5 – ótimo.

1- Como você avalia a cortesia e educação do servidor?



2- Como você avalia o prazo de atendimento?**3- Como você avalia as instalações físicas do local de atendimento?**

4- Como você avalia a acessibilidade do local de atendimento?**5- Como você avalia a organização e limpeza do local de atendimento?**

6- De modo geral, como você avalia a qualidade do serviço prestado?

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí é o Órgão responsável pela aferição da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, de acordo com Ofício Circular 56 do Tribunal Superior Eleitoral, de 30 de março de 2017.

A metodologia adotada prevê contato telefônico ativo para aplicação da pesquisa de satisfação, a fim de ampliar o número de participantes e, assim, obter índice satisfatório de respostas ao questionário, que resultou em aproximadamente 19% (dezenove por cento) dos usuários selecionados pelo sistema informatizado.

Observa-se que o cadastro correto do número de telefone do usuário pelo operador do sistema ELO nos Cartórios Eleitorais e a qualidade da prestação de serviço da operadora de telefonia móvel foram os principais fatores identificados que podem influenciar no índice de participação dos usuários. Frise-se ainda que a grande maioria dos números de telefones cadastrados pertence ao serviço de telefonia móvel.

Quanto ao resultado da pesquisa, verifica-se que os usuários estão, em sua maioria, satisfeitos com os serviços prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.

De acordo com o resultado geral, destacam-se as avaliações positivas (5 – ótimo; bom – 4) atribuídas pelos usuários para as perguntas que envolviam os seis aspectos dos serviços prestados, conforme índices a seguir:



Por outro lado, percebe-se que os aspectos que merecem maior atenção dizem respeito às instalações físicas e à acessibilidade, que alcançaram a maior quantidade de avaliações negativas (nota 2 – ruim; nota 1 – péssimo), com índices de 2% e 3%, respectivamente. Além disso, esses dois aspectos foram aqueles que receberam a maior quantidade de nota 3 (regular).

Saliente-se que os dados e informações podem ser analisados com maior rigor pelas áreas técnicas e de atendimento que constam neste relatório, com a finalidade de subsidiar o processo de tomada de decisão, priorizar demandas, orientar o processo de planejamento e compreender melhor as necessidades dos usuários.

Assim, espera-se que este relatório de pesquisa de satisfação tenha alcançado o objetivo de fornecer dados e informações relevantes que possam contribuir com o processo de melhoria contínua dos serviços prestados pelo TRE-PI.