

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

## BIÊNIO 2018-2019





# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

## BIÊNIO 2018-2019



**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

ADERSON ANTÔNIO BRITO NOGUEIRA

Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí, substituto



## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>2 ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA .....</b>	<b>8</b>
2.1 ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....	9
<b>3 CAPACITAÇÃO .....</b>	<b>12</b>
3.1 CERTIFICAÇÃO .....	12
3.2 REUNIÕES DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL ..	13
3.3 I ENCONTRO NACIONAL DO COLÉGIO DE OUVIDORES JUDICIAIS ...	14
3.4 ENCONTRO REGIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS .....	15
3.5 13º SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE OUVIDORIAS E OUVIDORES ....	15
3.6 XXI CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES – ABO .....	16
3.7 XXII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES – ABO .....	17
<b>4 AUDIÊNCIA PÚBLICA .....</b>	<b>18</b>
<b>5 REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DO PIAUÍ .....</b>	<b>21</b>
<b>6 CERIMÔNIA COMEMORATIVA DE CRIAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>24</b>
<b>7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA .....</b>	<b>26</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí completou 10 anos de criação em 2019 com uma atuação marcada pela capacitação contínua e disponibilização de canais de atendimento efetivos e acessíveis aos usuários. No decorrer do biênio 2018-2019 os seguintes Juízes Eleitorais exerceram a função de Ouvidor Eleitoral:

- Jurista José Wilson Ferreira de Araújo Junior (26.06.2017 a 09.07.2018);
- Juiz de Direito Paulo Roberto de Araújo Barros (10.07.2018 a 25.06.2019); e
- Juiz de Direito Antônio Soares dos Santos (23.07.2019 a 22.07.2020)

Nesse contexto, destaca-se o trabalho colaborativo da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí e Rede Nacional de Ouvidorias, o qual permitiu agilidade no atendimento dos usuários, capacitação e troca de boas práticas entre as ouvidorias membros.

No campo da promoção da cidadania, a Ouvidoria foi inclusa no Plano de Ação “Agentes de Cidadania”, da Escola Judiciária Eleitoral - EJE, vinculado ao Projeto de Extensão Científico e Tecnológico “Cidadania na Escola”, da Universidade Federal do Piauí, a fim de difundir a importância da Ouvidoria para o exercício da cidadania ativa e divulgar os canais de atendimento no meio acadêmico e escolar.

Além disso, a Ouvidoria promoveu sua primeira audiência pública em 2018 com o tema “A Lei de Acesso à Informação e o Exercício da Cidadania”, com a missão de transmitir e colher informações de interesse público especialmente afeta ao exercício do direito fundamental de acesso à informação em ano de Eleições.

Ressalte-se que a Ouvidoria executou com sucesso o plano de ação para aprimorar a pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços prestados pelo TRE-PI, em 2018, e o plano de ação para obter a certificação em ouvidoria, em 2019.

Assim, apresenta-se o relatório dos anos 2018 e 2019, demonstrando o cumprimento da missão de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e



o Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, bem como promover a articulação com outros órgãos da Administração Pública, para o eficaz atendimento das demandas.

## 2 ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA

É imprescindível que a Ouvidoria Eleitoral direcione suas ações para garantir e divulgar ao usuário canais de comunicação permanentes e acessíveis, assim como para melhorar, continuamente, o atendimento dos usuários e o tratamento das manifestações recebidas.

Nesse passo, a sala da Ouvidoria foi posicionada em local mais acessível, no térreo do edifício sede do Tribunal Regional Eleitoral, melhorando e ampliando o atendimento presencial. Acrescente-se a isso a lotação de um estagiário de nível superior da área de administração na Ouvidoria.

A mudança do sistema de registro das manifestações para o módulo ouvidoria do Sistema Eletrônico de Informações – SEI foi outra medida igualmente importante que agilizou e atribuiu maior transparência ao trâmite das manifestações recebidas na Ouvidoria Eleitoral.

A Ouvidoria Eleitoral oferece os seguintes canais de atendimento aos usuários e servidores:

- **Formulário Eletrônico, disponível na página da Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí: <http://www.tre-pi.jus.br>;**
- **E-mail: [ouvidoria@tre-pi.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-pi.jus.br);**
- **Contato telefônico, pelos números: 0800 086 0086, (86)2107-9677, (86) 2107-9678, no horário de 7h às 13h;**
- **Pessoalmente, mediante contato direto com a Ouvidoria, situada na Praça Desembargador Edgar Nogueira, s/n, Centro Cívico - Teresina – Piauí, CEP: 64000-920, no horário das 7h às 13h; e**
- **Via postal, pelo endereço: Praça Desembargador Edgar Nogueira, s/n, Centro Cívico - Teresina – Piauí, CEP: 64000-920.**

Destaca-se a ampliação do alcance do serviço 0800 para recebimento de chamadas de telefones móveis de todo o Brasil, com a assinatura do Contrato 095/2018 com a empresa TELEMAR.

A fim de divulgar os mencionados canais, a Ouvidoria envia material promocional (cartazes, folders, panfletos, cartilhas) a todas as Zonas Eleitorais do Estado, locais de atendimento na sede do Tribunal, órgãos públicos que compõem a Rede de Ouvidorias, entre outros.

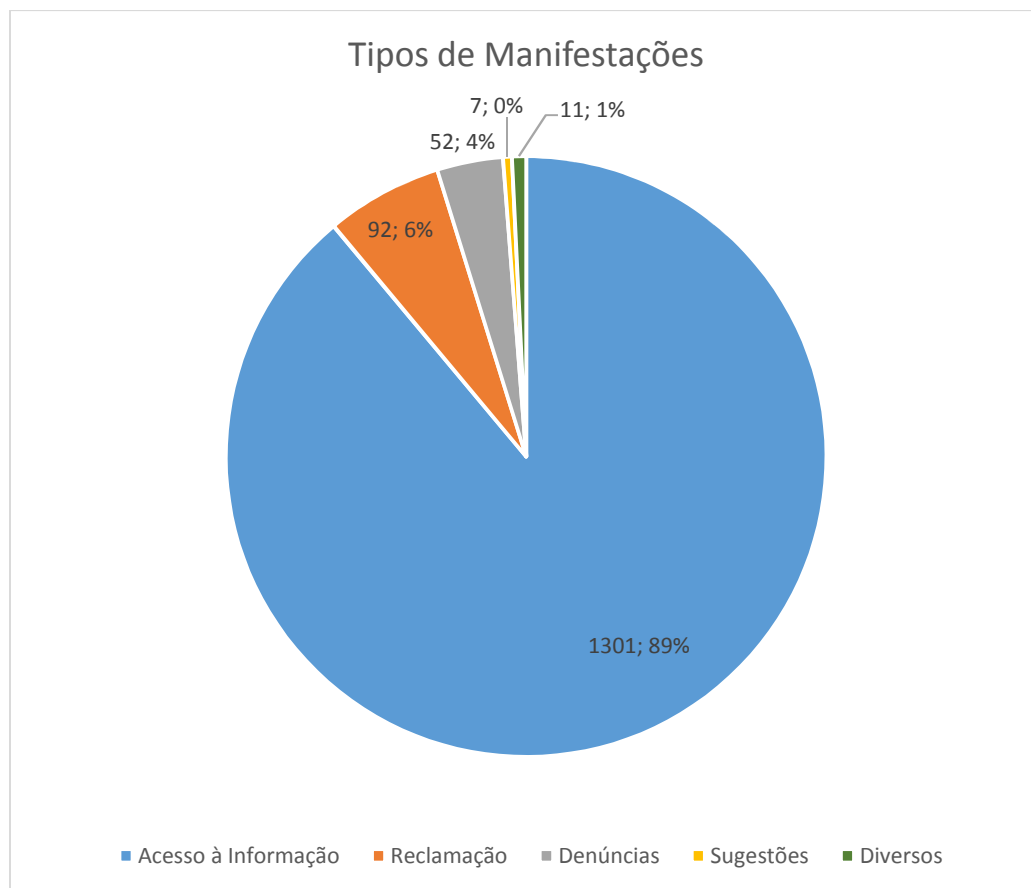
Além disso, a página da Ouvidoria do TRE-PI na *internet*, endereço [www.tre-pi.jus.br](http://www.tre-pi.jus.br), dispõe de todas as informações sobre os serviços prestados e canais de atendimento.

As manifestações recebidas são registradas no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, que gera um número de protocolo para que o usuário acompanhe todo o trâmite da manifestação. As respostas às manifestações podem ser fornecidas por e-mail, telefone, carta ou, ainda, presencialmente na sala da Ouvidoria.

Registre-se, ademais, a realização de plantão no dia e na véspera do primeiro e segundo turno das eleições gerais de 2018, o que possibilitou o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de informações relativos ao processo eleitoral, que tiveram atendimento e resposta imediata por parte da Ouvidoria.

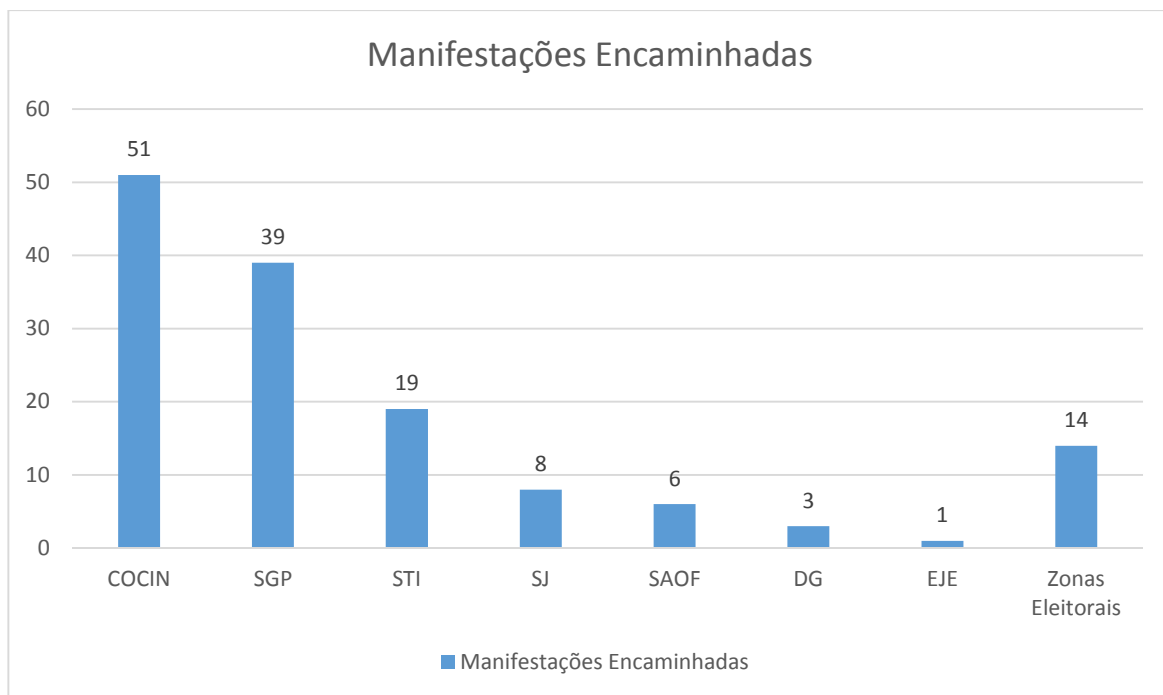
## 2.1 ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No biênio foram registradas na Ouvidoria 1.463 (mil quatrocentos e sessenta e três) manifestações, nos seguintes tipos:



Nota-se que os pedidos de acesso à informação representam quase a totalidade das manifestações registradas na Ouvidoria. Em relação a esse tipo de manifestação, cumpre informar que 1 (um) pedido de acesso à informação foi negado por esta Ouvidoria Eleitoral em 2019.

Quanto aos procedimentos adotados para atendimento das manifestações, observa-se que foram realizados 141 (cento e quarenta e um) encaminhamentos para as demais áreas do Tribunal que foram prontamente respondidas, conforme gráfico abaixo:



Destaca-se que o índice de manifestações respondidas resultou em 99,72% (noventa e nove vírgula setenta e dois por cento) no final do biênio.

Quanto ao tempo médio de atendimento, registre-se dois resultados a serem relatados:

- a) Tempo Médio de Atendimento dos Pedidos de Acesso à Informação – 2 (dois) dias;
- b) Tempo Médio de Atendimento da Ouvidoria – 5 (cinco) dias.

Registre-se que a Ouvidoria ficou responsável pela administração das manifestações recebidas pelo aplicativo PARDAL nas eleições gerais de 2018, que contabilizou 573 (quinhentas e setenta e três) denúncias, as quais 524 (quinhentas e vinte e quatro) foram encaminhadas à Procuradoria Regional Eleitoral.

### 3 CAPACITAÇÃO

Com a experiência e o conhecimento adquiridos, a Ouvidoria Eleitoral promove a análise e o aperfeiçoamento permanente das diretrizes que norteiam o atendimento do usuário e o trâmite das manifestações.

#### 3.1 CERTIFICAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, com o objetivo de aperfeiçoar a gestão de processos e a atuação integrada, com o intercâmbio de informações, incentivo ao uso de tecnologia e promoção de ações de capacitação.

Em 2019, cumprindo o plano de ação proposto, os servidores efetivos da Ouvidoria concluíram todos os cursos necessários à certificação em ouvidoria, a qual é concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública àqueles alunos que finalizarem os oito cursos oferecidos na modalidade à distância. Eis os cursos realizados:

- Gestão em Ouvidoria;
- Controle Social;
- Ética e Serviço Público;
- Introdução à Gestão de Processos;
- Acesso à Informação;
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;
- Defesa do usuário e Simplificação;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

Participar da certificação proporcionou o nivelamento dentro de parâmetros de qualidade, com um conjunto de conteúdos direcionados às atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria e realização de exames que avaliam o conhecimento da legislação e das boas práticas.

### 3.2 REUNIÕES DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL

O Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral foi fundado em 16 de setembro de 2011 com objetivo de fomentar e defender a atuação das ouvidorias eleitorais com transparência, visão sistêmica, ética, responsabilidade corporativa, fidelização, respeito e imparcialidade.

A Ouvidoria da Justiça Eleitoral participou de todas as reuniões do Colégio de Ouvidores Eleitorais realizadas no biênio com objetivo de capacitar seus servidores e trocar experiências e boas práticas.

- XI Reunião do Colégio de Ouvidores Eleitorais – São Luís/MA - dias 7 e 8 de junho de 2018



- XII Reunião do Colégio de Ouvidores Eleitorais – Palmas/TO – dias 13 e 14 de junho de 2019



### 3.3 I ENCONTRO NACIONAL DO COLÉGIO DE OUVIDORES JUDICIAIS

Em atendimento ao convite do Presidente do Colégio de Ouvidores Eleitorais, formulado mediante o Ofício COJ/OFC 04/2018, o Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí, Juiz Paulo Roberto de Araújo Barros, participou do I Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores Judiciais, realizado no dia 28 de setembro de 2018, na cidade de Brasília.

O objetivo do encontro era promover um momento de reflexão e troca de experiências, sobretudo frente aos novos desafios das Ouvidorias após a entrada em vigor do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei 13.460/2017).

Foram realizadas quatro palestras seguidas de debates: “Ouvidorias do Judiciário, a atuação do TST” (Cláudio Mascarenhas Brandão - ministro ouvidor do TST e CSJT); “4ª Revolução Industrial e o Poder Judiciário” (Luiz Cláudio Allemand – advogado em Vitória/ES, mestre em direito e ex-ouvidor do CNJ); “Aspectos atuais da Magistratura” (Jerson Moacir Gubert – vice-presidente de Assuntos Legislativos da AMB; Newton Pereira Ramos Neto – vice-presidente da Ajufe na 1ª Região e Silvana Abramo Margherito Ariano – secretária-geral da Anamatra); e “A Ouvidoria e a construção do futuro: o que vem por aí” (Marcos Gerhardt Lindenmayer - chefe de gabinete da OGU).

O evento foi organizado pelo Colégio de Ouvidores Judiciais, pelo Colégio dos Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV e pelo Colégio dos Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE e contou com o apoio das ouvidorias do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal.





### 3.4 ENCONTRO REGIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS

Realizado no dia 15 de agosto de 2019 na cidade de Recife – PE para apresentação de boas práticas que pudesse auxiliar as atividades das demais ouvidorias judiciárias. Além disso, na programação estavam previstas as palestras sobre aspectos atuais das ouvidorias judiciais ouvidorias como instrumento de conciliação.



### 3.5 13º SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE OUVIDORIAS E OUVIDORES

Realizado nos dias 25, 26 e 27 de setembro na cidade do Rio de Janeiro, com o tema “Integridade, *Compliance* e Governança no mundo Contemporâneo”. Na programação estavam previstas palestras sobre “Ouvidoria como Espaço para Exercício da Cidadania”, “Ouvidorias no Sistema de Justiça: Um Caminho de Garantia Legal”, “*Compliance* no Cotidiano da Ouvidoria e a Lei de Defesa do



Usuário de Serviço Público”, “Governança na Regulação de Serviços Públicos”, “A Ouvidoria Contribuindo para Melhoria na Prestação de Serviços à Sociedade”, dentre outros temas, além de mesa de debate e diálogo, momento em que foram apresentados casos para estudo e análise dos participantes.



### 3.6 XXI CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES – ABO

A Ouvidoria do TRE-PI, representada pela servidora Mara Jordane Silva Pinto, participou do XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores, realizado no período de 21 a 23 de novembro, na cidade de São Paulo.

O Congresso reuniu mais de 200 ouvidores brasileiros para debater o tema Ouvidoria: Princípios e Valores da Democracia Participativa. Destaca-se que além da Ouvidoria Eleitoral do Piauí, participaram as Ouvidorias Eleitorais do Estado do São Paulo, Tocantins e Pará.

Foi a primeira vez que a Ouvidoria do TRE-PI participou de um Congresso Nacional sobre Ouvidoria e, como previsto, foi enriquecedor e motivador ouvir profissionais de instituições diversificadas, da esfera pública e privada, que compartilharam desafios e boas práticas implementadas no atendimento ao público interno (servidores, colaboradores, empregados) e ao público externo (cidadãos, empresas, instituições, países), principalmente relacionadas à resolução e gestão de conflitos.



### 3.7 XXII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES – ABO

A Ouvidoria do TRE-PI, representada pelo seu Ouvidor Eleitoral, Juiz Antônio Soares dos Santos, e o servidor Expedito Filho, participou do XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, nos dias 11, 12 e 13 de novembro de 2019, em Salvador, com o tema “O Valor da Ouvidoria no Fortalecimento da Gestão”.

O evento reuniu ouvidores públicos e privados de todo o País para troca de experiências, atualização e defender a criação da Lei Orgânica de Ouvidoria. Destaca-se ainda a participação da Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Espírito Santo e da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí.

“Qualificar o papel do ouvidor, para atuar com independência e definição de mandato é fundamental”, defendeu o presidente do Conselho Consultivo da ABO Nacional, Edson Vismona. Ele explicou que uma proposta de projeto de lei orgânica foi levada ao Congresso Nacional para aperfeiçoar questões previstas da lei federal de defesa do usuário do serviço público.



#### 4 AUDIÊNCIA PÚBLICA

A Audiência Pública conjunta das Ouvidorias Regionais Eleitorais do Piauí e Tocantins com o tema "A Lei de Acesso à Informação e o Exercício da Cidadania" foi realizada em 23 de agosto de 2018, no auditório Caneleiro do Centro Universitário Uninovafapi.



O evento teve ampla divulgação nas universidades públicas e privadas, nas demais ouvidorias públicas e privadas do Estado, no TRE-PI, assim como na mídia para o público em geral, inclusive com inserção ao vivo de entrevista com o palestrante, Dr. Agenor Alexandre da Silva, no Jornal 1ª Edição da TV Clube. Foi registrado no evento 249 (duzentos e quarenta e nove) inscritos.



A iniciativa para realizá-la foi motivada pela importância de transmitir e colher informações de interesse público especialmente afetas ao exercício do direito fundamental de acesso à informação em ano de Eleições. A atualidade e a relevância do tema também propiciaram momento oportuno à integração e troca de experiências entre Juízes Ouvidores e servidores dos Tribunais Regionais Eleitorais dos Estados de Alagoas, Amazonas, Maranhão, Tocantins e Piauí. Na audiência ficou consignado que a Ouvidoria é um canal efetivo de participação colocado à disposição da sociedade, despertando na coletividade a importância dessa participação para o exercício da cidadania e do controle social, além de ressaltar a relação direta da lei de acesso à informação com a transparência na Administração Pública.

Registraram presença no evento as seguintes autoridades: o Diretor-Geral do TRE-PI, Geraldo Sebastião Almeida de Mota Filho; Dr. Agenor Alexandre da Silva, juiz ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins; Dr. Eduardo Leal, presidente do Colégio de Ouvidores e Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão; Vice-Reitor do Centro Universitário Uninovafapi, Dr. Francisco Antônio de Alencar; Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, Dr. Orlando Rocha Filho; Ouvidor substituto do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, Dr. Ricardo Augusto de Sales; Procurador Regional Eleitoral, Dr. Patrício Noé da Fonseca; os Membro da Corte do TRE-PI, Dr. José Wilson Ferreira de Araújo Júnior e Dr. Antônio Soares dos Santos; a Presidente da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí, Dra. Soraya Castello Branco, o Assistente da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins e palestrante, Dr. Henrique Hugueney Romero, e servidor da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, Dr. Marcelo Augusto da Costa Freitas.

As parcerias da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí com a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, Escola Judiciária Eleitoral do Piauí (EJE-PI), Centro Universitário UNINOVAFAPI, além das demais áreas administrativas do TRE-PI envolvidas na organização do evento, possibilitaram que a audiência pública fosse realizada com êxito e contasse com a presença dos alunos do Centro Universitário, imprensa e servidores do TRE-PI.

## 5 REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DO PIAUÍ

A Ouvidoria Eleitoral faz parte da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí – Rede Ouvir, que durante o biênio participou de mais de 6 (seis) reuniões administrativas. Nesse período, destaca-se a participação da Ouvidoria do TRE-PI, como membro da Rede Ouvir, em atendimentos descentralizados em comemoração ao Dia do Ouvidor e em projetos como o Teresina em Ação, desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Teresina.

Também é importante ressaltar a realização do Seminário “Criação de Ouvidorias Municipais para o Fortalecimento da Cidadania” pela Rede Ouvir, em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE/PI, em Teresina, no dia 28 de novembro de 2019.

O objetivo do evento foi sensibilizar e capacitar gestores municipais para a importância do instrumento de ouvidoria na gestão municipal com a finalidade de ampliar a implementação de ouvidorias municipais no Estado do Piauí.

Vale informar que a Rede Ouvir é constituída pelas seguintes ouvidorias públicas: Prefeitura de Teresina, Tribunal de Contas do Estado do Piauí, Associação Piauiense de Municípios, Defensoria Pública do Piauí, Estado do Piauí, Tribunal de Justiça do Piauí, Tribunal Regional Eleitoral, Tribunal Regional do Trabalho, Ministério Público do Piauí e OAB - PI.

O atual presidente da Rede Ouvir é o Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí, Juiz Antônio Soares dos Santos, eleito por unanimidade em novembro de 2019.

Atendimento Descentralizado - 2018





Reunião da Rede  
Ouvir - fev./2019



Reunião da Rede Ouvir –  
maio/2019



Atendimento descentralizado no  
projeto “Teresina em Ação” - 2019



Atendimento descentralizado no projeto “Teresina em Ação” - 2019



Seminário “Criação de Ouvidorias Municipais para o Fortalecimento da Cidadania” - 2019



Seminário “Criação de Ouvidorias Municipais para o Fortalecimento da Cidadania” - 2019





## 6 CERIMÔNIA COMEMORATIVA DE CRIAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí foi criada pela Resolução TRE-PI nº 171, de 30 de novembro de 2009, para defender a cidadania e atuar como canal de comunicação do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí com os usuários dos serviços prestados e com os servidores do órgão.

Em 4 de dezembro de 2019 foi celebrada a primeira década de funcionamento da Ouvidoria com a realização de uma cerimônia comemorativa.

A abertura do evento foi feita pelo presidente do TRE-PI, Desembargador Francisco Antônio Paes Landim Filho, que ressaltou a importância do órgão como um canal direto de comunicação e diálogo entre o cidadão e o Tribunal.

Além do presidente do TRE-PI, fizeram parte da mesa de honra o Desembargador Pedro de Alcântara da Silva Macêdo, Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral do TRE-PI; o Juiz Antônio Soares dos Santos, membro do TRE-PI e Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí; o Desembargador Raimundo Nonato da Silva Santos, Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará; a Juíza Kamile Moreira Castro, membro da corte eleitoral cearense e representante do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral; e o Dr. Geraldo Sebastião Almeida Mota Filho, Diretor-Geral do TRE-PI.

No evento foram apresentados vídeo institucional e comemorativo dos 10 anos de criação da Ouvidoria, a nova logomarca e material de divulgação, além da apresentação e distribuição do primeiro “Manual de Atendimento de Ouvidoria” aos gestores, servidores e membros da Rede Ouvir presentes.



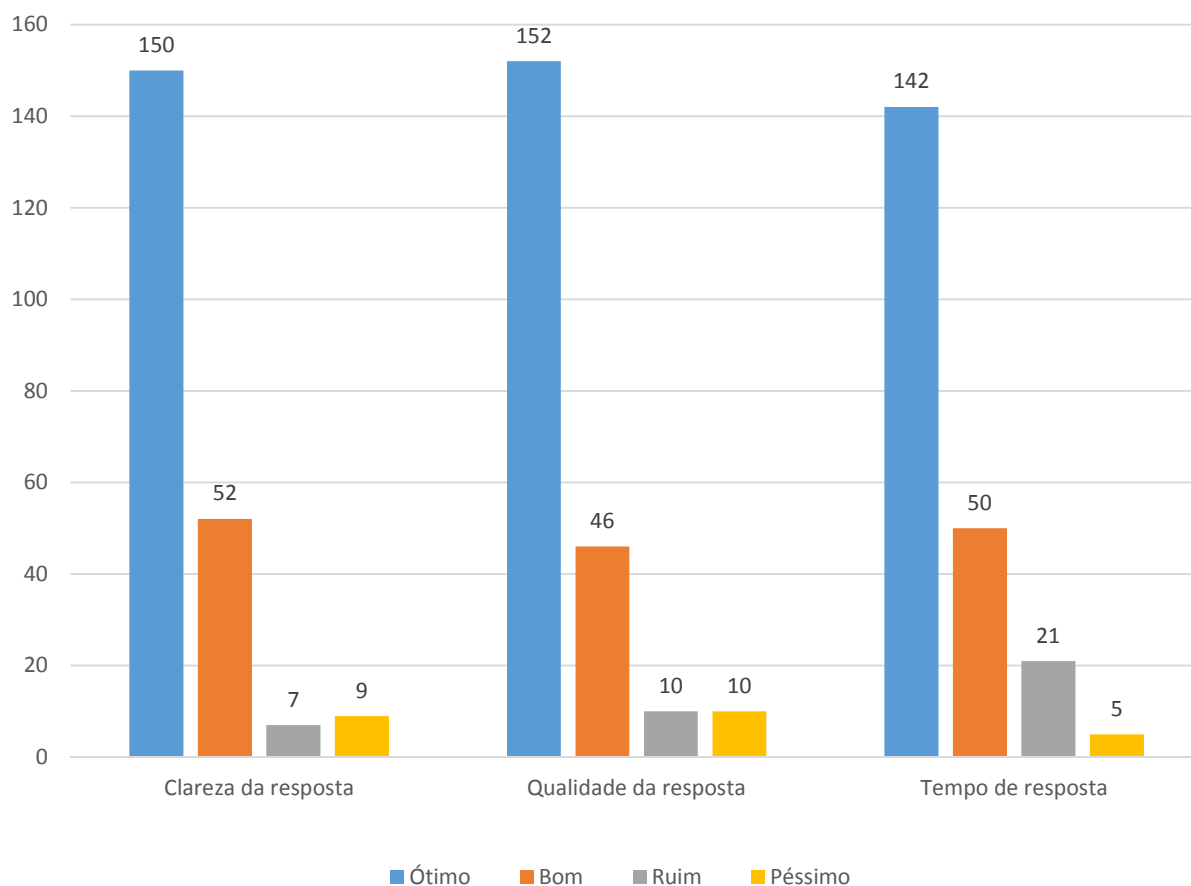


## 7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA

A pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria começou a ser aplicada em junho de 2018 mediante formulário eletrônico do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, encaminhado por *e-mail* aos usuários que foram atendidos pela Ouvidoria. Os resultados são apresentados trimestralmente à Presidência do TRE-PI

Assim, foram recebidas 218 (duzentos e dezoito) avaliações de atendimento, conforme gráfico a seguir:

## Resultado da Pesquisa de Satisfação



Na pesquisa são avaliados três aspectos do serviço prestado: clareza da resposta, qualidade da resposta e tempo de resposta. De acordo com o gráfico, a Ouvidoria obteve avaliação positiva (ótimo, bom) nos três quesitos avaliados.