

# Resultado Pesquisa de Satisfação 3 Trimestre

Outubro de 2019





## **PRESTAR ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA AO PÚBLICO**

### **O que mede:**

A satisfação dos clientes quanto ao atendimento prestado pela Justiça Eleitoral baiana nos pontos de atendimento ao público

### **Para que medir:**

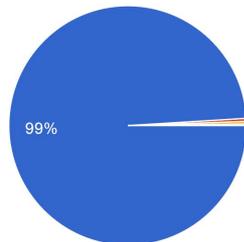
Avaliar a satisfação dos clientes da Justiça Eleitoral baiana quanto ao atendimento recebido.



# Resultados

Eu sou.

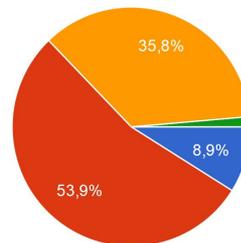
13.263 respostas



- Eleitor
- Representante de partido
- Candidato
- Parte/Advogado

Em que local você buscou atendimento?

13.263 respostas

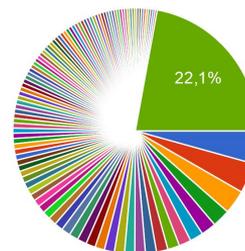


- Sede do TRE-BA / CAP
- Cartório ou Fórum Eleitoral
- Posto de Atendimento da Biometria
- SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

# Resultados

## Qual o município?

13.263 respostas

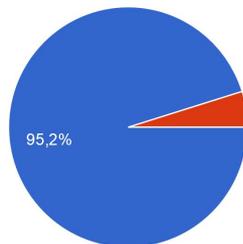


- LUÍS EDUARDO MAGALHÃES
- SALVADOR
- ITABERABA
- BOM JESUS DA LAPA
- CACHOEIRA
- FEIRA DE SANTANA
- SÃO SEBASTIÃO DO PASSÉ
- SIMÕES FILHO

▲ 1/13 ▼

## O atendimento foi concluído com sucesso?

13.263 respostas



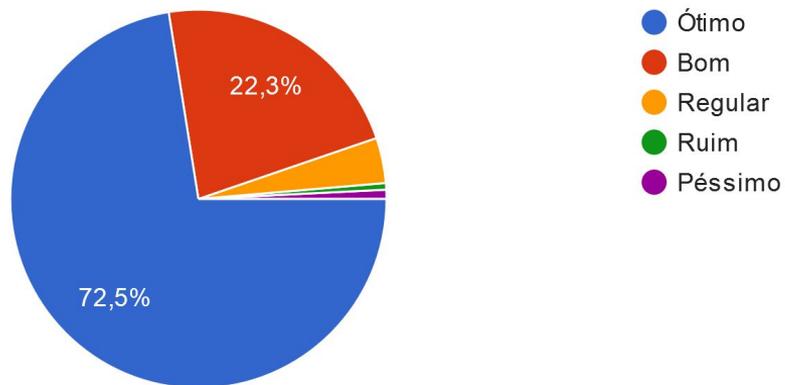
- Sim
- Não



# Resultados

Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?

12.612 respostas

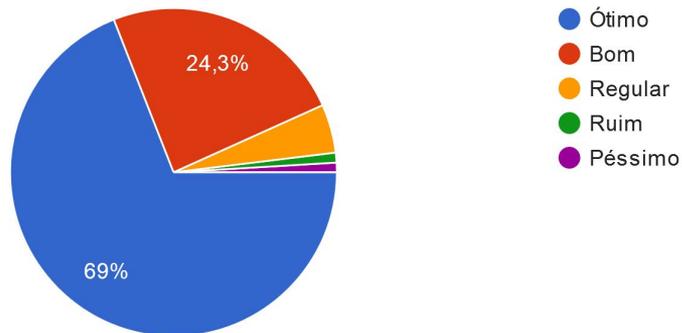




# Resultados

Como você avalia a qualidade do atendimento (clareza da informação, cortesia do atendente, tempo de atendimento)?

12.596 respostas

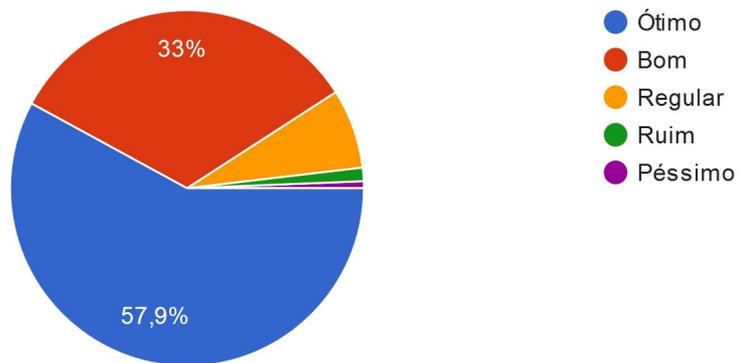




# Resultados

Como você avalia a acessibilidade do local de atendimento?

12.598 respostas

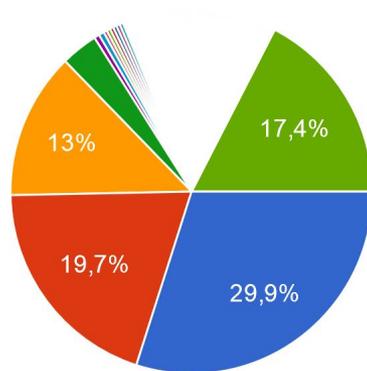




# Resultados

## Por que o atendimento não foi concluído?

638 respostas



- O sistema estava inoperante.
- Não compareci
- Não apresentei documento necess...
- Cheguei atrasado.
- ligaram cancelando atendimento
- Não consegui senha para atendime...
- Greve de onibus
- Não conseguir imprimir o atestado...



## Preocupações

A tabela abaixo apresenta todos os postos de atendimento que obtiveram avaliação, péssima ou ruim, em todos os itens, quais sejam:

1. Satisfação com o serviço prestado;
2. Qualidade do atendimento;
3. Acessibilidade do local

**É importante que a Administração acompanhe de perto a gestão e funcionamento desses postos.**



# Postos Críticos

<b>Eu sou.</b>	<b>Em que local você buscou atendimento?</b>	<b>Qual o município?</b>	<b>O atendimento foi concluído com sucesso?</b>	<b>Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?</b>	<b>Como você avalia a qualidade do atendimento (clareza da informação, cortesia do atendente, tempo de atendimento)?</b>	<b>Como você avalia a acessibilidade do local de atendimento?</b>
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	POÇÕES	Sim	Ruim	Péssimo	Ruim
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	JUCURUÇU	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Sede do TRE-BA / CAP	CALDEIRÃO GRANDE	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	SIMÕES FILHO	Sim	Péssimo	Ruim	Péssimo

<b>Eu sou.</b>	<b>Em que local você buscou atendimento?</b>	<b>Qual o município?</b>	<b>O atendimento foi concluído com sucesso?</b>	<b>Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?</b>	<b>Como você avalia a qualidade do atendimento (clareza da informação, cortesia do atendente, tempo de atendimento)?</b>	<b>Como você avalia a acessibilidade do local de atendimento?</b>
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	JUCURUÇU	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	JUCURUÇU	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	MAIRI	Sim	Ruim	Ruim	Ruim
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	ITABERABA	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	ITABERABA	Sim	Ruim	Ruim	Ruim
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	NOVA VIÇOSA	Sim	Ruim	Ruim	Ruim
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	MARAGOGIPE	Sim	Péssimo	Péssimo	Ruim
Eleitor	Sede do TRE-BA / CAP	SALVADOR	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	CENTRAL	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	CANSANÇÃO	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo



<b>Eu sou.</b>	<b>Em que local você buscou atendimento?</b>	<b>Qual o município?</b>	<b>O atendimento foi concluído com sucesso?</b>	<b>Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?</b>	<b>Como você avalia a qualidade do atendimento (clareza da informação, cortesia do atendente, tempo de atendimento)?</b>	<b>Como você avalia a acessibilidade do local de atendimento?</b>
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	WENCESLAU GUIMARÃES	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	RAFAEL JAMBEIRO	Sim	Ruim	Ruim	Ruim
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	RAFAEL JAMBEIRO	Sim	Ruim	Ruim	Ruim
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	CAPIM GROSSO	Sim	Péssimo	Péssimo	Ruim
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	NOVA VIÇOSA	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	OLIVEIRA DOS BREJINHOS	Sim	Péssimo	Péssimo	Ruim
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	SANTA MARIA DA VITÓRIA	Sim	Ruim	Ruim	Ruim
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	FORMOSA DO RIO PRETO	Sim	Péssimo	Péssimo	Ruim
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	ITAMBÉ	Sim	Péssimo	Ruim	Péssimo
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	MARAGOGIPE	Sim	Ruim	Péssimo	Ruim



<b>Eu sou.</b>	<b>Em que local você buscou atendimento?</b>	<b>Qual o município?</b>	<b>O atendimento foi concluído com sucesso?</b>	<b>Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?</b>	<b>Como você avalia a qualidade do atendimento (clareza da informação, cortesia do atendente, tempo de atendimento)?</b>	<b>Como você avalia a acessibilidade do local de atendimento?</b>
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	PARATINGA	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	PARATINGA	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	CAMACÃ	Sim	Ruim	Ruim	Ruim
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	CANSANÇÃO	Sim	Péssimo	Péssimo	Ruim
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	CANSANÇÃO	Sim	Péssimo	Péssimo	Ruim
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	CANSANÇÃO	Sim	Péssimo	Ruim	Ruim
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	CURAÇÁ	Sim	Péssimo	Péssimo	Ruim
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	BARRO ALTO	Sim	Ruim	Ruim	Ruim

<b>Eu sou.</b>	<b>Em que local você buscou atendimento?</b>	<b>Qual o município?</b>	<b>O atendimento foi concluído com sucesso?</b>	<b>Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?</b>	<b>Como você avalia a qualidade do atendimento (clareza da informação, cortesia do atendente, tempo de atendimento)?</b>	<b>Como você avalia a acessibilidade do local de atendimento?</b>
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	NAZARÉ	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	TANQUE NOVO	Sim	Péssimo	Ruim	Péssimo
Eleitor	Posto de Atendimento da Biometria	JUSSIAPE	Sim	Ruim	Ruim	Ruim
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	CAPIM GROSSO	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	CAPIM GROSSO	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	Cartório ou Fórum Eleitoral	FEIRA DE SANTANA	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo
Eleitor	SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão	NAZARÉ	Sim	Péssimo	Péssimo	Péssimo

