



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PORTARIA CONJUNTA Nº 17, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2016.

Aprova a realização de Pesquisa de Satisfação dos Clientes Externos do TRE/RN, em cumprimento ao art. 8º, da Resolução TRE/RN 24, de 19 de novembro de 2015 (Aprova o Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte para o período 2016-2020 e dá outras providências)

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE E O DESEMBARGADOR CORREGEDOR DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas, respectivamente, pelos artigos 20 e 22 do Regimento Interno desta Casa,

Considerando as diretrizes nacionais de planejamento e gestão estratégica que devem nortear a atuação dos órgãos do Poder Judiciário, estabelecidas na Resolução CNJ nº 198, de 1º de julho de 2014;

Considerando as disposições contidas no artigo 8º, da Resolução TRE/RN nº 24/2015 - Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte para o período 2016-2020, que estabelece a mensuração de desempenho institucional, a ser feita pelo Índice de Desempenho da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte - IDJERN;

Considerando a necessidade de avaliação da satisfação dos clientes externos quanto ao atendimento prestado pelas unidades da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, consoante estabelecido no Indicador Estratégico IE2 - Índice de excelência no atendimento, e no Indicador de Apoio IA3 - Índice de satisfação dos clientes externos, que compõem o Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte para o referido quinquênio,

Considerando as informações contidas no Processo Administrativo Eletrônico nº 11330/2016,

RESOLVEM:

Art. 1º Fica aprovada, em caráter permanente, a realização de Pesquisa de Satisfação dos Clientes Externos do TRE/RN, quanto ao atendimento prestado pelas unidades da Justiça Eleitoral do estado do Rio Grande do Norte.

Art. 2º A pesquisa de satisfação de que trata a presente Portaria busca avaliar o desempenho de ações vinculadas ao Objetivo Estratégico "Qualidade e Acessibilidade dos Serviços prestados pela Justiça Eleitoral" e ao Indicador Estratégico "Índice de excelência no atendimento".

Art. 3º A Pesquisa constará de perguntas voltadas ao atendimento recebido, à solução do problema, tempo de atendimento, instalações físicas e de

equipamento e facilidade de acesso, conforme formulário constante do Anexo I da presente Portaria.

Parágrafo único. Às perguntas a que se refere o caput deste artigo serão atribuídas respostas, em caráter de múltipla escolha, compreendendo: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.

Art. 4º O índice de satisfação será calculado dividindo-se o número de escolhas auferidas nas categorias “ótimo” e bom”, dividido pelo número total de questionários respondidos.

Art. 5º Para os efeitos desta Portaria, serão considerados os dados obtidos, conjuntamente, das respostas do público que buscam os serviços das seguintes unidades:

I - Secretaria Judiciária;

II - Seção de Protocolo e Expedição;

III - Cartórios Eleitorais;

IV - Postos de atendimentos descentralizados da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

Parágrafo único. As unidades a que se refere este artigo, após a realização do atendimento, deverão oportunizar ao cliente externo a possibilidade de responder à Pesquisa de Satisfação nos terminais de computadores disponíveis.

Art. 6º A mensuração da pesquisa far-se-á trimestralmente pela Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica deste Tribunal, a partir dos dados extraídos de sistema informatizado desenvolvido para os fins desta Portaria, a quem cabe também a divulgação dos resultados.

Parágrafo único. Os resultados da pesquisa deverão ser submetidos à avaliação da alta administração, para fins estratégicos, a quem compete adotar as medidas que venham a ser identificadas como necessárias para assegurar o padrão de excelência definido pelo órgão quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Art. 7º Caberá à unidade competente do Tribunal a manutenção do sistema informatizado referido no artigo anterior, de modo a garantir permanentemente a sua disponibilidade para o público externo.

Art. 8º A depender do interesse da instituição, outros mecanismos de aferição da satisfação dos serviços da Justiça Eleitoral poderão ser aplicados em ano eleitoral, sem prejuízo da pesquisa de que trata esta Portaria.

Art. 9º Casos omissos serão resolvidos pela Diretoria-Geral.

Art. 10 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Natal, 16 de dezembro 2016.

Desembargador 
Presidente

Desembargador 
Corregedor Regional Eleitoral

ANEXO I

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

Interesse em participar da pesquisa

Prezado Eleitor, avalie nossos serviços. Sua opinião é muito importante!

*** Tem interesse em participar da pesquisa?**

- ☐ Sim
☐ Não

Satisfação quanto aos serviços prestados

*** Solução do problema**

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
1. Solução do problema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tempo de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Instalações (equipamentos, móveis e prédio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Facilidade de acesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Organização (horário, filas e limpeza)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sugestões, Críticas e Reclamações

Sugestões, Críticas e Reclamações (opcional)