



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 531/2012 - GP

Institui pesquisa de satisfação do cliente externo no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, usando das atribuições que lhe são conferidas pelos artigos 20, XIX, do Regimento Interno desta Casa;

Considerando o compromisso da instituição de aperfeiçoar a gestão de seus serviços e garantir um atendimento de qualidade ao cidadão,

Considerando as Metas Nacionais do Poder Judiciário para o ano de 2012, estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça, notadamente a Meta 12, que consiste em realizar pesquisa sobre a qualidade da prestação dos serviços e sobre a satisfação do cidadão em todos os Tribunais Regionais Eleitorais, e

Considerando os termos da minuta encaminhada pelo Comitê Gestor das Metas (COGEM),

RESOLVE:

Art. 1º Instituir pesquisa de satisfação do cliente externo no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral, com a finalidade de aferir a qualidade dos serviços prestados e a satisfação do cidadão.

Parágrafo único. A pesquisa de satisfação será realizada no período compreendido entre 13 de agosto a 13 de setembro de 2012.

Art. 2º Considerar-se-ão clientes externos para efeitos da pesquisa de satisfação os eleitores, os candidatos, os partidos políticos, as partes e os advogados que atuam perante a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

Art. 3º A pesquisa de satisfação será aplicada nos Cartórios Eleitorais do Estado e na Secretaria do Tribunal, nas Seções de Protocolo e Expedição (SPEX), de Autuação e Distribuição (SAD/CADPP), de Processamento de Feitos (SPF/CADPP) e no gabinete da Secretaria Judiciária (SJ).

§ 1º. A coleta de dados será realizada mediante a disponibilização de formulários impressos nos locais indicados no *caput* deste artigo, conforme modelo anexo, assim como pelo preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no sítio: <http://www.tre-rn.jus.br>.

§ 2º. As unidades envolvidas deverão coletar, no mínimo, 20 (vinte) formulários devidamente preenchidos.

Art. 4º. A Secretaria de Tecnologia da Informação adequará o formulário impresso ao formato eletrônico para a internet, de forma a possibilitar a tabulação e emissão de relatório com o resultado da pesquisa.

Parágrafo único. As unidades mencionadas no *caput* do art. 3º deverão inserir os dados coletados no formulário eletrônico e, posteriormente, encaminhá-los,

8

em envelopes lacrados, à ASPLAN para eventual verificação, inspeção e/ou validação de dados.

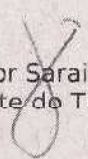
Art. 5º A Assessoria de Planejamento e Gestão Estratégica (ASPLAN) será responsável pela consolidação dos dados e apresentação de relatório final à Presidência, à Ouvidoria Eleitoral e à Corregedoria Regional Eleitoral.

Art. 6º A Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) ficará responsável pela ampla divulgação, nos meios de comunicação, da realização da presente pesquisa.

Art. 7º. Casos omissos serão resolvidos pela Presidência deste Tribunal.

Art. 8º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Natal, 10 de agosto de 2012.


Desembargador Saraiva Sobrinho
Presidente do TRE/RN



Tribunal Regional Eleitoral
do Rio Grande do Norte

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Prezado senhor(a),

Para melhor atendê-lo, solicitamos que avalie os nossos serviços.

Você é:

() Eleitor () Candidato () Partido Político () Parte/Advogado () Entidade

Local de atendimento:

() Cartório Eleitoral - Zona _____
() Central do Cidadão _____ () TRE - unidade _____

	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Educação e cordialidade do atendente				
Qualidade do serviço prestado				
Tempo de atendimento				
Acomodações e espaço físico				
Facilidade de acesso (localização e acessibilidade)				

Críticas ou reclamações:

Comentários e sugestões:

Agradecemos sua participação!
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte



Tribunal Regional Eleitoral
do Rio Grande do Norte

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Prezado senhor(a),

Para melhor atendê-lo, solicitamos que avalie os nossos serviços.

Você é:

() Eleitor () Candidato () Partido Político () Parte/Advogado () Entidade

Local de atendimento:

() Cartório Eleitoral - Zona _____
() Central do Cidadão _____ () RE - unidade _____

	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Educação e cordialidade do atendente				
Qualidade do serviço prestado				
Tempo de atendimento				
Acomodações e espaço físico				
Facilidade de acesso (localização e acessibilidade)				

Críticas ou reclamações:

Comentários e sugestões:

Agradecemos sua participação!
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte