

RELATÓRIO

# Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno

## 2019



**Tribunal Regional Eleitoral**  
do Tocantins



## **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS**

### **Presidência**

Desembargador Eurípedes Lamounier

### **Vice-Presidente/Corregedor**

Desembargador Marco Villas Boas

### **Diretoria Geral**

Francisco Alves Cardoso Filho

### **Secretário de Administração e Orçamento**

Carlos Henrique Drumond Soares Martins

### **Secretária de Gestão de Pessoas**

Cristiane Regina Boechat Tose

### **Secretário de Tecnologia da Informação**

Valdenir Borges Júnior

### **Secretária Judiciária e Gestão da Informação**

Regina Bezerra dos Reis

Realização:

### **Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade – ASPEQ**

Heverson de Almeida Braga

José Paiva

Apoio:

### **Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica – NUEGE**

Evaldo de Menezes Tacho Júnior

### **Assessoria de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial – ASCOM**

Adriano Ferreira de Mendonça



## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2 RESULTADOS OBTIDOS .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Seção I – Identificação do servidor .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Lotação.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2 Situação funcional.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Seção II – Aspectos gerais sobre a unidade administrativa (do respondente) .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1 Comunicação Interna .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.2. Comunicação externa.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.3. Fatores de insatisfação no trabalho.....</b>	<b>15</b>
<b>3 AVALIAÇÃO DAS VARIÁVEIS COMUNS ÀS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Atendimento .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Resposta às demandas.....</b>	<b>17</b>
<b>3.3 Uniformização das informações .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4 Tramitação dos processos internos .....</b>	<b>19</b>
<b>3.5 Disponibilização na internet/intranet sobre informações da unidade .....</b>	<b>20</b>
<b>4 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS UNIDADES.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1 Diretoria Geral.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1.1 Planejamento Estratégico .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1.2 Sistema de Gestão da Qualidade .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1.3 Comunicação Interna .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1.4 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores .....</b>	<b>24</b>
<b>4.1.5 Comentários .....</b>	<b>25</b>
<b>4.2 Corregedoria Regional Eleitoral.....</b>	<b>26</b>
<b>4.2.1 Apoio processual e administrativo .....</b>	<b>26</b>
<b>4.2.2 Apoio a procedimentos relacionados ao cadastro eleitoral .....</b>	<b>26</b>
<b>4.2.3 Inspeções e outras visitas da Corregedoria à Zona Eleitoral .....</b>	<b>27</b>



4.2.4 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores .....	28
4.2.5 Comentários .....	29
4.3 Coordenadoria de controle interno e auditoria - CCIA.....	29
4.3.1 Auditoria .....	29
4.3.2 Prestações de contas partidárias e de campanha eleitoral .....	30
4.3.3 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores .....	31
4.3.4 Comentários .....	32
4.4 Secretaria de administração e orçamento - SADOR.....	32
4.4.1 Qualidade das instalações físicas.....	32
4.4.2 Qualidade do mobiliário.....	33
4.4.3 Qualidade da telefonia.....	33
4.4.4 Entrega de materiais de expediente .....	34
4.4.5 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores .....	35
4.4.6 Comentários .....	36
4.5 Secretaria de gestão de pessoas - SGP.....	36
4.5.1 Confidencialidade de informações.....	36
4.5.2 Ações de desenvolvimento e capacitação .....	37
4.5.3 Desempenho Funcional.....	38
4.5.4 Atendimento no gabinete médico .....	39
4.5.5 Atendimento no gabinete odontológico .....	40
4.5.6 Rede de credenciados do Plano de Saúde .....	41
4.5.7 Ações de Integração.....	42
4.5.8 Atendimento na Seção de Legislação e Normas - SELEN .....	43
4.5.9 Atendimento na Seção de Registros Funcionais e Informações Processuais - SEREF .....	44
4.5.10 Processo de Alocação (SGP/COPES) .....	45
4.5.11 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores .....	46
4.5.12 Comentários .....	47



<b>4.6 Secretaria Judiciária e de Gestão da Informação - SJI</b> .....	<b>47</b>
<b>4.6.1 Apoio processual e administrativo</b> .....	<b>47</b>
<b>4.6.2 Diário da Justiça Eleitoral - DJE</b> .....	<b>48</b>
<b>4.6.3 Boletim Interno</b> .....	<b>49</b>
<b>4.6.4 Disponibilidade dos processos físicos e digitalizados</b> .....	<b>50</b>
<b>4.6.5 Biblioteca</b> .....	<b>50</b>
<b>4.6.6 Acervo bibliográfico</b> .....	<b>51</b>
<b>4.6.7 Organização e disseminação do acervo bibliográfico</b> .....	<b>52</b>
<b>4.6.8 Atendimento da Biblioteca</b> .....	<b>53</b>
<b>4.6.9 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores</b> .....	<b>54</b>
<b>4.6.10 Comentários</b> .....	<b>55</b>
<b>4.7 Secretaria de Tecnologia da Informação - STI</b> .....	<b>55</b>
<b>4.7.1 Qualidade dos equipamentos de informática</b> .....	<b>55</b>
<b>4.7.2 Quantidade dos equipamentos de informática</b> .....	<b>56</b>
<b>4.7.3 Suporte da Central de Serviços (Sistemas Administrativos e Eleitorais)</b> .....	<b>57</b>
<b>4.7.4 Suporte aos sistemas administrativos</b> .....	<b>58</b>
<b>4.7.5 Suporte ao Sistema ELO</b> .....	<b>59</b>
<b>4.7.6 Conserto/substituição de equipamento informática</b> .....	<b>60</b>
<b>4.7.7 Linha de comunicação de dados</b> .....	<b>61</b>
<b>4.7.8 Navegação na Intranet</b> .....	<b>62</b>
<b>4.7.9 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores</b> .....	<b>63</b>
<b>4.7.10 Comentários</b> .....	<b>64</b>
<b>4.8 Assessoria de comunicação social - ASCOM</b> .....	<b>64</b>
<b>4.8.1 Clareza do texto jornalístico</b> .....	<b>64</b>
<b>4.8.2 Coerência do texto jornalístico</b> .....	<b>65</b>
<b>4.8.3 Agregação do texto jornalístico</b> .....	<b>66</b>
<b>4.8.4 Cerimonial</b> .....	<b>67</b>
<b>4.8.5 Divulgação das campanhas</b> .....	<b>68</b>



<b>4.8.6 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores .....</b>	<b>69</b>
<b>4.8.7 Comentários .....</b>	<b>70</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>71</b>
<b>APÊNDICE – GRÁFICOS MELHOR VISUALIZAÇÃO .....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 7 – Atendimento – Dados gerais .....</b>	<b>73</b>
<b>Figura 8 – Atendimento – Dados de satisfação .....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 9 – Resposta às demandas – Dados gerais .....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 10 – Resposta às demandas – Dados de satisfação.....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 11 – Uniformização das informações – Dados gerais .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 12 – Uniformização das informações – Dados de satisfação .....</b>	<b>78</b>
<b>.....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 13 – Tramitação dos processos internos – Dados gerais .....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 14 – Tramitação dos processos internos – Dados de satisfação .....</b>	<b>80</b>
<b>Figura 15 – Disponibilização na internet/intranet sobre informações da unidade – Dados gerais.....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 16 – Disponibilização na internet/intranet sobre informações da unidade – Dados de satisfação.....</b>	<b>82</b>



## 1 APRESENTAÇÃO

Neste relatório são apresentados os resultados referentes a Pesquisa de Satisfação de Cliente Interno do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins - TRE-TO, realizada no período de 29 de novembro a 12 de dezembro de 2019. A iniciativa tem como objetivo medir o nível satisfação do cliente e apresentar informações e análises sobre as percepções administrativas e operacionais acerca dos serviços prestados aos clientes/usuários internos.

“A pesquisa de satisfação é uma ferramenta utilizada por muitas organizações que procuram saber dos gostos e desgostos de seus produtos e serviços, além de ajudar a encontrar os pontos fracos e fortes, também verifica as ameaças e as oportunidades. Engana-se quem pensa que a pesquisa de satisfação é somente para clientes externos, pois se pode e se deve também ser aplicada nos clientes internos, buscando viabilizar sempre a melhoria contínua e o crescimento da organização.”

A pesquisa de satisfação do cliente interno serve como indicador para a Gestão, com vistas a monitorar o desempenho das unidades administrativas e analisar oportunidades de aprimorar a qualidade no atendimento a partir dos feedbacks relacionados aos serviços internos. Além de comparar os resultados de pesquisas anteriores.

No TRE-TO, sustentam a necessidade de realização desse tipo de pesquisa a norma ISO 9001:2015 – requisito 9 Avaliação de Desempenho: deixam a cargo das empresas escolher o que deverá ser avaliado, quando essa avaliação deverá acontecer e quais métodos serão utilizados para isso. Satisfação do cliente determina especificamente que a percepção do cliente em relação ao seu produto ou serviço deverá ser medida.

Sobre o tipo de amostra, optou-se pela amostragem qualitativa. Neste tipo de amostragem todas as pessoas que participam são reconhecidas como sujeitos que



elaboram conhecimentos e produzem práticas adequadas para intervir nos problemas que identificam.

Em relação ao método, optou-se, o tipo “*Survey*”, por um questionário estruturado sintético contendo perguntas claras, respondido de forma eletrônica.

A pesquisa foi disponibilizada para todas as unidades administrativas e os colaboradores (efetivos, comissionados, requisitados, cedidos, estagiários e terceirizados) tinham acesso ao questionário da pesquisa a partir de um banner virtual localizado na intranet do Tribunal. Além disso, foi encaminhado, via e-mail corporativo, o link para responder ao questionário eletrônico na plataforma G-Suíte (*Google Forms*), não sendo necessária a identificação.

Elaborada pela Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade - ASPEQ, a pesquisa contém perguntas com itens relacionados aos aspectos gerais em relação à comunicação interna e externa, a fatores de insatisfação no trabalho, a relação ao atendimento, da resposta às demandas, à uniformização das informações e a tramitação dos processos internos das unidades administrativas do Tribunal.

Após totalização das respostas pelo *Google Forms*, tabuladas em planilhas do software Excel, consolidou os dados obtidos em gráficos ou tabelas estruturas, permitindo uma melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere a infraestrutura, atendimento recebido e satisfação geral das unidades administrativas. Para efeito de análise, conforme diretrizes estabelecidas pela ASPEQ, o critério referencial de grau satisfação dos serviços prestados terá avaliação positiva quando as respostas tiverem conceitos: Sim, 3 - Satisfeito, 4 - Muito Satisfeito ou 5 - Extremamente Satisfeito.

A pesquisa, portanto, espelha o empenho do TRE – TO na melhoria contínua dos seus serviços, quer para o cliente externo, quanto para o interno, por meio de projetos, ações e iniciativas de desenvolvimento organizacional que gerem valor para a sociedade.



## 2 RESULTADOS OBTIDOS

Foram registradas, no *Google Forms*, 152 respostas válidas.

### 2.1 Seção I – Identificação do servidor

A primeira parte da pesquisa visou a caracterização da amostra, onde foram levantados os dados considerados relevantes para análise dos aspectos organizacionais, considerando a lotação e a situação funcional das pessoas do Tribunal.

#### 2.1.1 Lotação

Na análise das lotações nas unidades do tribunal onde atuam os participantes da pesquisa foram computados 125 (82,2%) formulários preenchidos pela Sede do Tribunal e 27 (17,8%) pelas Zonas Eleitorais.

Tabela 01: Demonstrativo da amostra por lotação administrativa

Unidade Administrativa	n	%
Presidência - PRES	9	5,9
Gabinete Juiz Membro	5	3,3
Corregedoria Regional Eleitoral - CRE	13	8,6
Zonas Eleitorais	27	17,8
Diretoria Geral - DG	13	8,6
Secr. de Gestão de Pessoas - SGP	16	10,5
Secr. Judiciária e Gestão da Informação - SJI	23	15,1
Secr. de Administração e Orçamento - SADOR	22	14,5
Secr. de Tecnologia da Informação - STI	21	13,8
Coordenadoria de Controle Interno e Auditoria - CCIA	1	0,7
Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE	2	1,3
Total	152	100

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



### 2.1.2 Situação funcional

#### A Tabela 2

abaixo mostra que mais da metade da força de trabalho, 58,6% é composto pelos cargos efetivos. A outra parcela, 41,4%, do quadro de pessoal está distribuído entre cargos comissionados, cedidos, terceirizados e estagiários. Nenhum juiz eleitoral respondeu à pesquisa.

Tabela 02: Demonstrativo por vínculo funcional.

Vínculo Funcional	n	%
Efetivo	89	58,6
Comissionado / Requisitado / Cedido	39	25,7
Terceirizado	18	11,8
Estagiário	6	3,9
Magistrado	0	0
Total	152	100

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019

O cargo desempenhado relaciona-se diretamente à composição do quadro de pessoal da organização disponível para a execução das atividades que, para atendimento dos padrões de qualidade dos serviços prestados pelo tribunal deve ser suficiente, capacitado e motivado.

### 2.2 Seção II – Aspectos gerais sobre a unidade administrativa (do respondente)

Nesta seção buscou-se colher informações sobre aspectos relacionados ao funcionamento das unidades tendo em conta os aspectos relacionados à comunicação

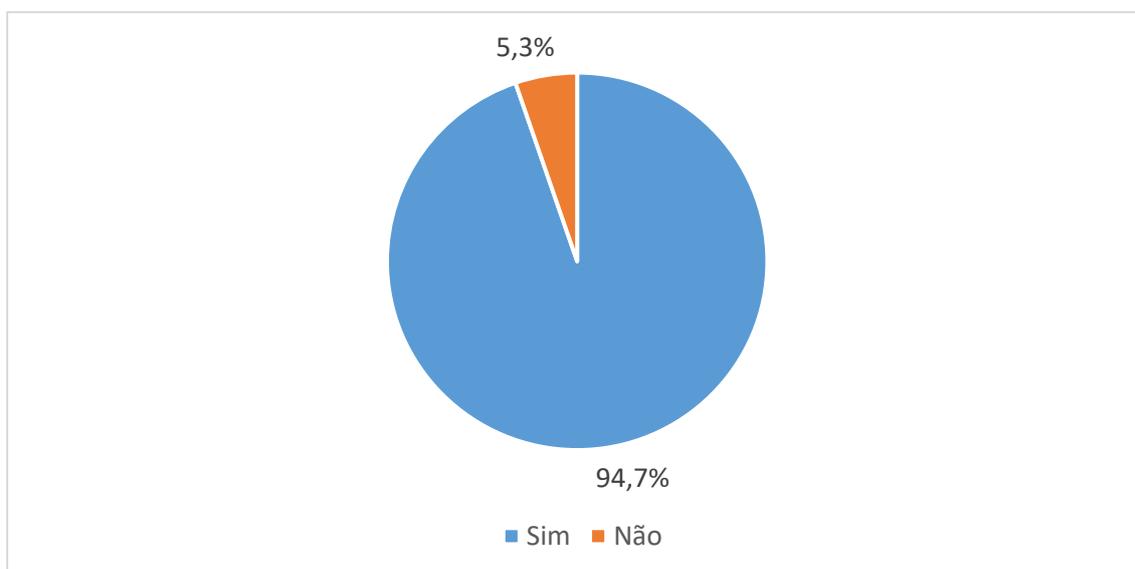


interna e externa, bem como eventuais focos de insatisfação, por serem estas variáveis consideradas fundamentais para o engajamento das pessoas para a prestação dos serviços com a qualidade esperada.

### 2.2.1 Comunicação Interna

As figuras 1 e 2 revelam um quadro positivo em relação à comunicação interna no tribunal onde 94,7% dos servidores afirmaram receber da sua unidade (Gestor) as informações necessárias para realizar o seu trabalho com efetividade e 88,2% declararam ter acesso às informações sobre mudanças que podem interferir/impactar nas atividades de sua unidade.

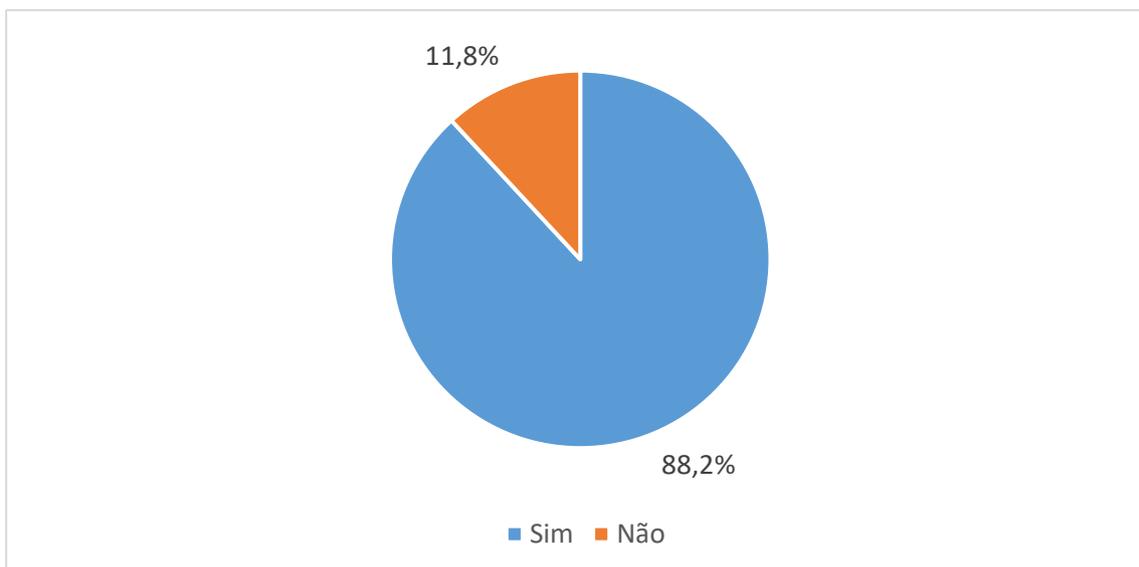
Figura 1 - Informações necessárias para realizar o seu trabalho



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Figura 2 - Informações sobre mudanças



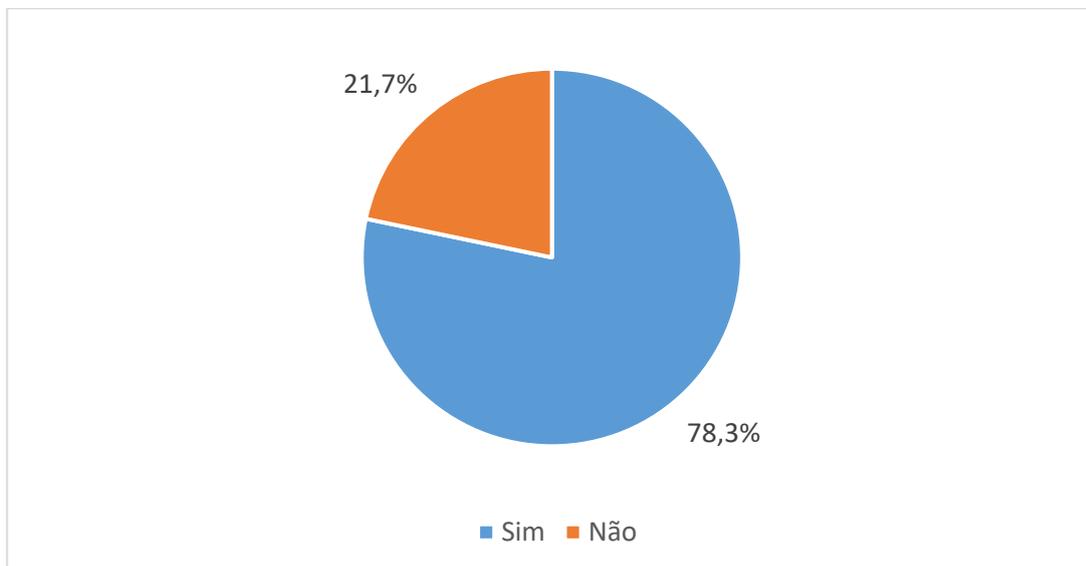
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

### 2.2.2. Comunicação externa

Os resultados obtidos neste indicador indicam uma avaliação positiva da comunicação onde 78,3%.



Figura 3 – Envolvimento no processo de comunicação

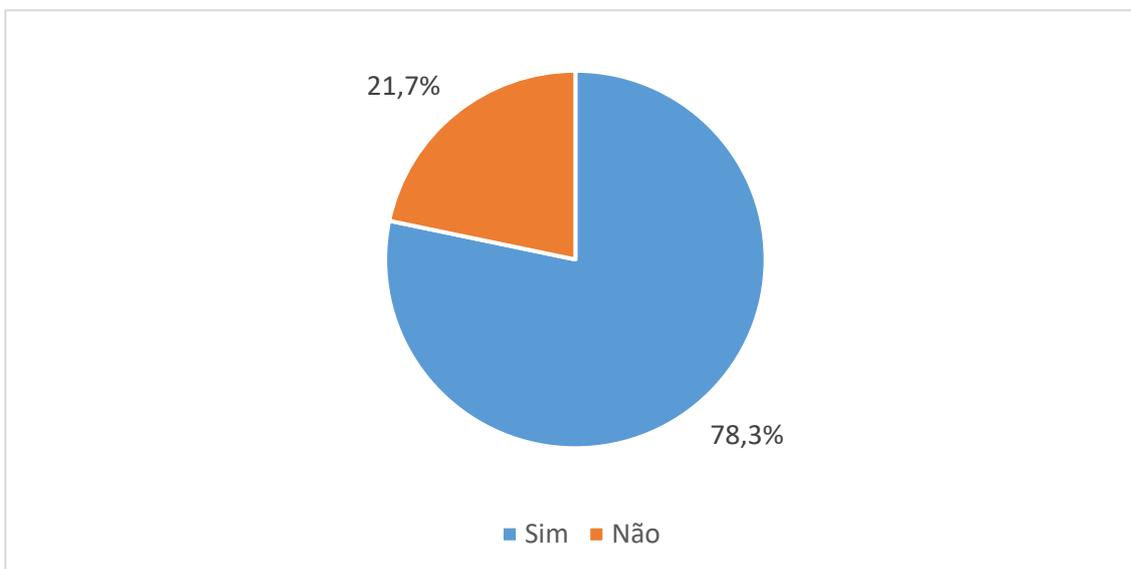


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

Consideram-se envolvidos no processo de comunicação da Justiça Eleitoral, 78,3% acreditam que as campanhas institucionais exibidas pelos veículos de comunicação do TRE-TO à sociedade permitem criar um vínculo de confiança e de sedimentar sua imagem de forma positiva.



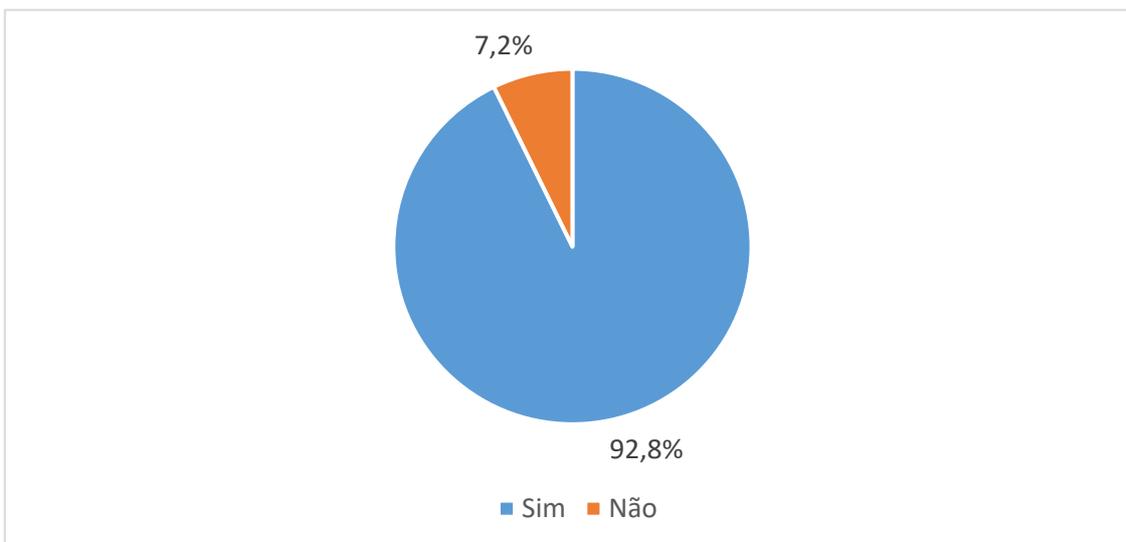
Figura 4 – Campanhas institucionais exibidas pelos veículos de comunicação do TRE-TO



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

E 92,8% possuem a opinião de que a identidade visual (logos, símbolos, imagens etc.) adotada nas campanhas institucionais, pelos veículos de comunicação do TRE-TO, reflete o conteúdo abordado.

Figura 5 – Identidade visual (logos, símbolos, imagens etc.) das campanhas institucionais



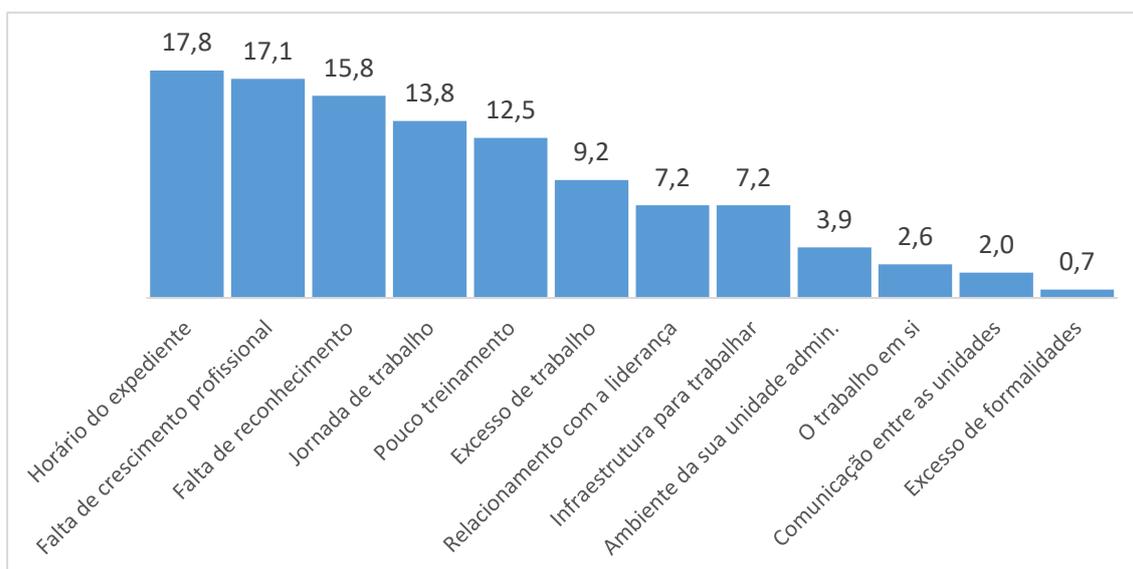
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



### 2.2.3. Fatores de insatisfação no trabalho

Dentre os principais fatores que traz mais insatisfação no seu trabalho destacam-se o **horário do expediente (horário de funcionamento da Sede e das Zonas Eleitorais)**, para 17,8% dos respondentes, seguindo-se da **falta de oportunidades de crescimento profissional**, com 17,1% das indicações e em terceiro lugar **fala de reconhecimento profissional** para 15,8%. O gráfico revela os pontos de insatisfação no trabalho:

Figura 6 - Fatores de insatisfação no trabalho



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



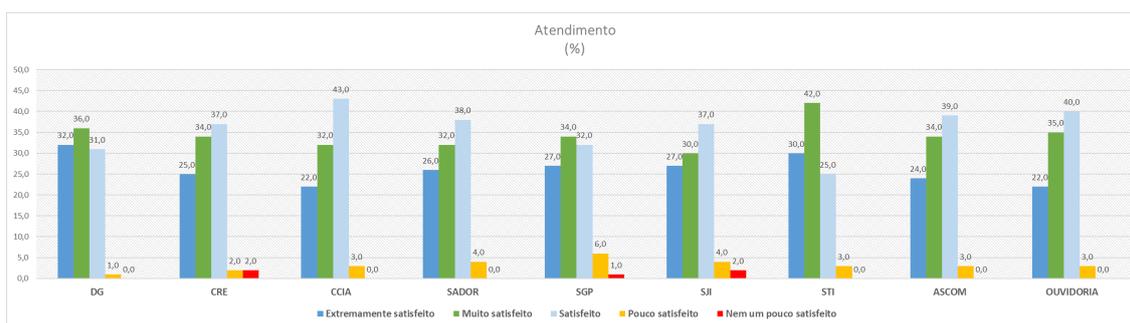
### 3 AVALIAÇÃO DAS VARIÁVEIS COMUNS ÀS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

**Nota:** Para melhor visualização dos gráficos: clicar no link

#### 3.1 Atendimento

Neste indicador buscou-se avaliar o atendimento prestado pelas unidades administrativas do TRE-TO observando a cordialidade, a impessoalidade e a celeridade no atendimento telefônico ou pessoal das unidades da secretaria do tribunal. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados ao atendimento de todas as unidades apresentam uma média de 96% de satisfação.

[Figura 7 – Atendimento – Dados gerais](#)

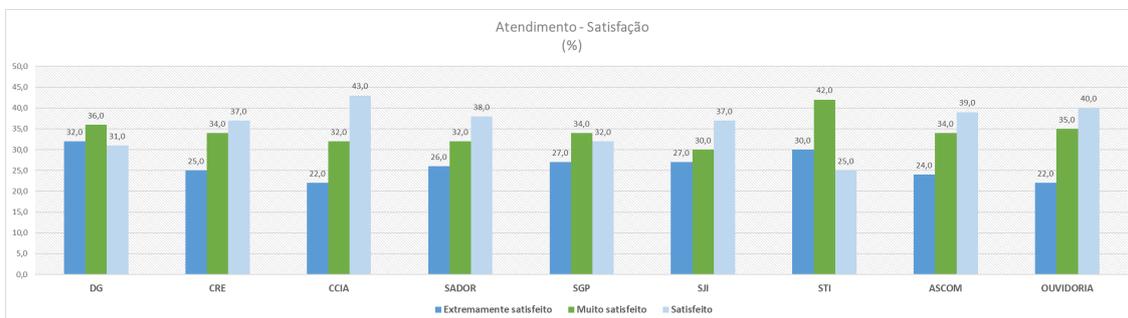


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

Estratificando-se os dados pelas variáveis indicativas de satisfação, verifica-se um percentual médio máximo de 99% atribuído à DG até 93% atribuído à SGP.



Figura 8 – Atendimento – Dados de satisfação

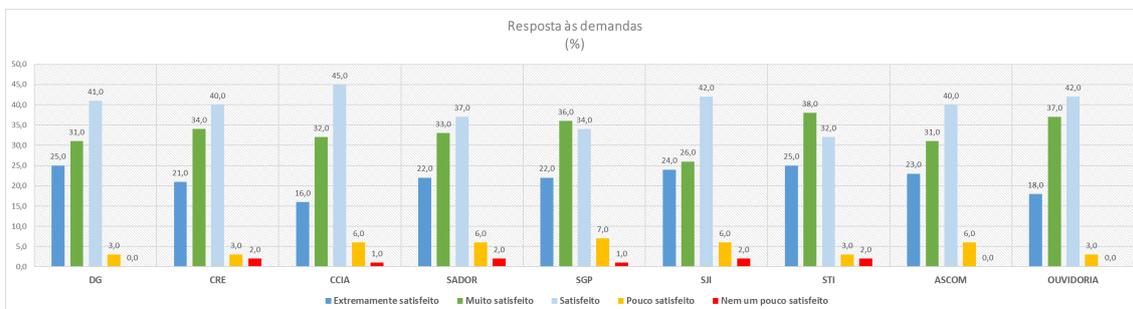


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

### 3.2 Resposta às demandas

Neste indicador buscou-se avaliar a resposta da unidade quanto ao andamento/solução das demandas (processos, procedimentos ou problemas). Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a respostas às demandas de todas as unidades apresentam uma média de 94% de satisfação.

Figura 9 – Resposta às demandas – Dados gerais

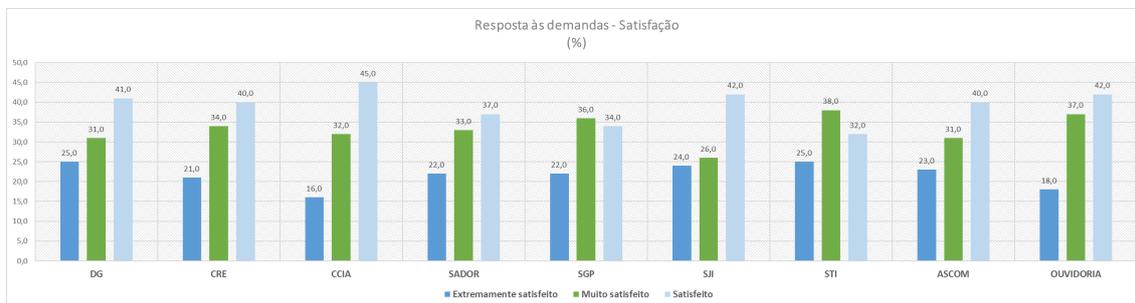


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

Estratificando-se os dados pelas variáveis indicativas de satisfação, verifica-se um percentual médio máximo de 97% atribuído à DG e Ouvidoria até 92% atribuído à SGP, SADOR e SJI.



Figura 10 – Resposta às demandas – Dados de satisfação

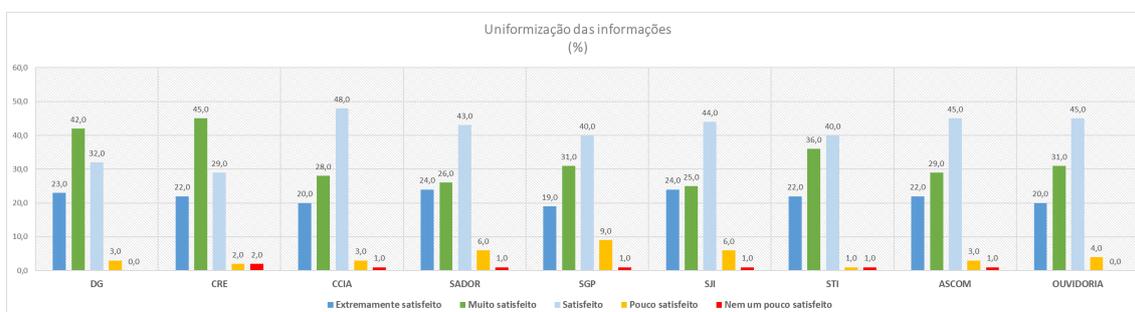


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

### 3.3 Uniformização das informações

Neste indicador buscou-se avaliar se as informações prestadas são de conhecimento e de mesma interpretação dos colaboradores da unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a uniformização das informações de todas as unidades apresentam uma média de 95% de satisfação.

Figura 11 – Uniformização das informações – Dados gerais

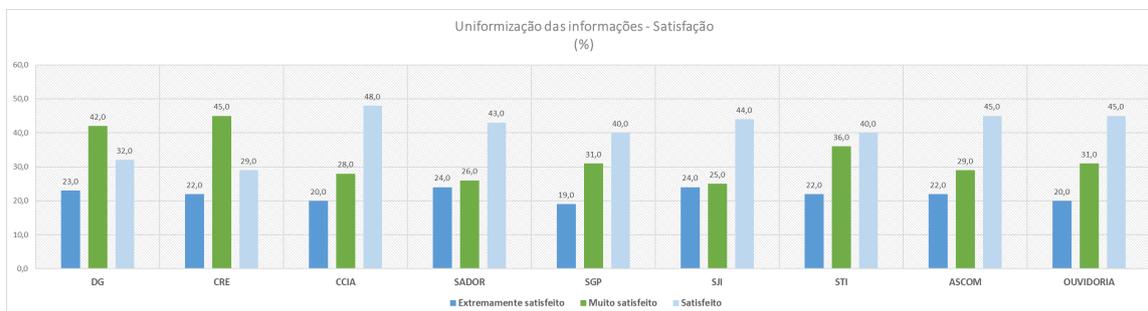


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

Estratificando-se os dados pelas variáveis indicativas de satisfação, verifica-se um percentual médio máximo de 98% atribuído à STI até 90% atribuído à SGP.



**Figura 12 – Uniformização das informações – Dados de satisfação**



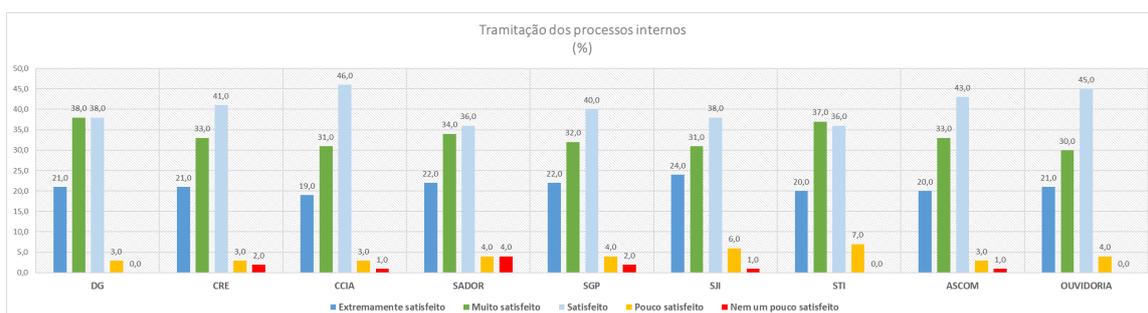
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

Com relação às variáveis indicativas de insatisfação, verifica-se um percentual médio máximo de 10% atribuído à SGP até 2% atribuído à STI.

### 3.4 Tramitação dos processos internos

Neste indicador buscou-se avaliar a celeridade quanto à tramitação dos processos ou atendimentos aos serviços solicitados à Unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a tramitação dos processos internos de todas as unidades apresentam uma média de 95% de satisfação.

**Figura 13 – Tramitação dos processos internos – Dados gerais**

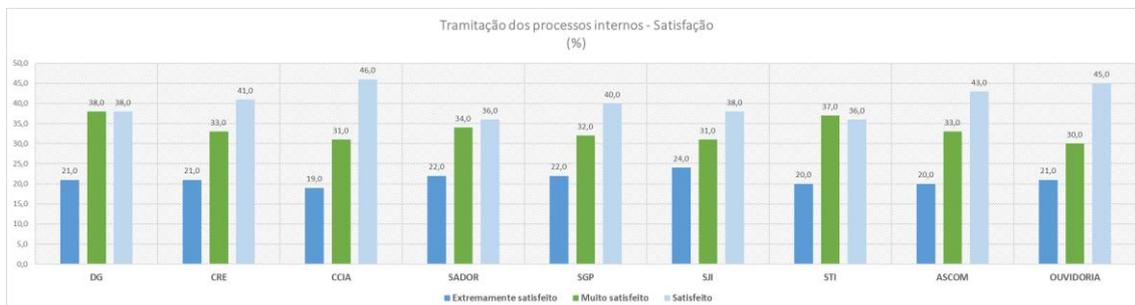


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

Estratificando-se os dados pelas variáveis indicativas de satisfação, verifica-se um percentual médio máximo de 97% atribuído à DG até 92% atribuído à SADOR.



Figura 14 – Tramitação dos processos internos – Dados de satisfação



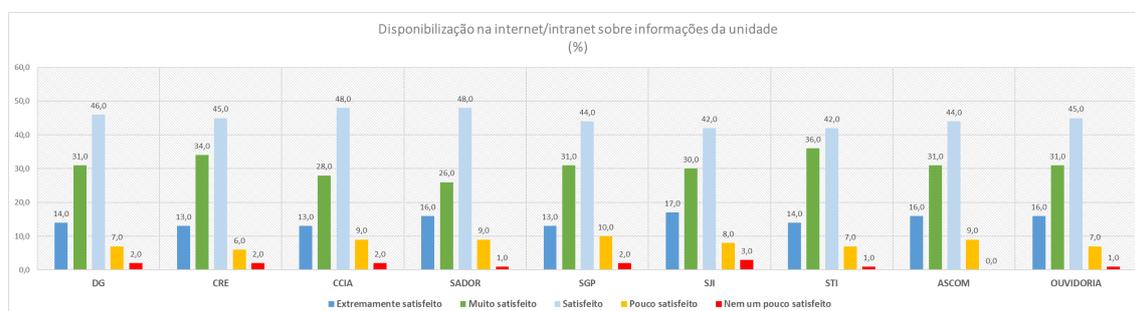
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

Com relação às variáveis indicativas de insatisfação, verifica-se um percentual médio máximo de 8% atribuído à SADOR até 3% atribuído à DG.

### 3.5 Disponibilização na internet/intranet sobre informações da unidade

Neste indicador buscou-se avaliar se as informações contidas na internet/intranet da unidade auxiliam na solução de demandas, processos e procedimentos. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a disponibilização na internet/intranet sobre informações de todas as unidades apresentam uma média de 90% de satisfação.

Figura 15 – Disponibilização na internet/intranet sobre informações da unidade – Dados gerais

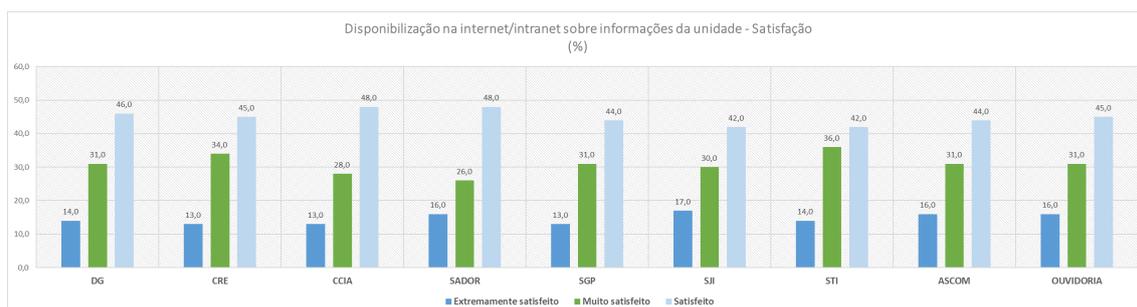


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Estratificando-se os dados pelas variáveis indicativas de satisfação, verifica-se um percentual médio máximo de 92% atribuído à CRE, STI e Ouvidoria até 88% atribuído à SGP.

[Figura 16 – Disponibilização na internet/intranet sobre informações da unidade – Dados de satisfação](#)



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



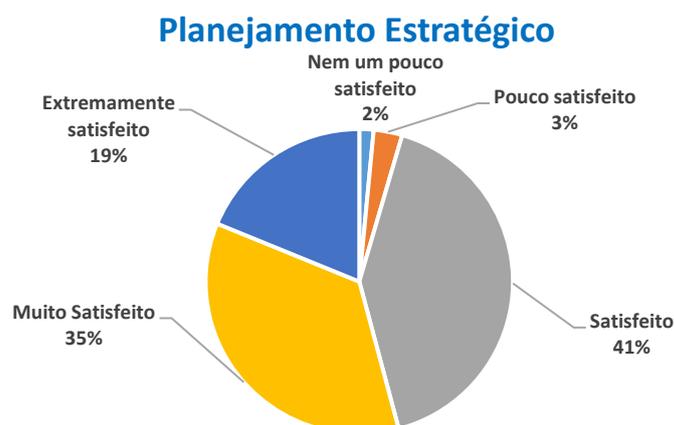
## 4 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS UNIDADES

### 4.1 Diretoria Geral

#### 4.1.1 Planejamento Estratégico

Neste indicador buscou-se avaliar a responsabilidade da Administração quando à efetiva execução/implementação dos objetivos, programas e ações estratégicas. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 95%.

Figura 17 – Planejamento Estratégico



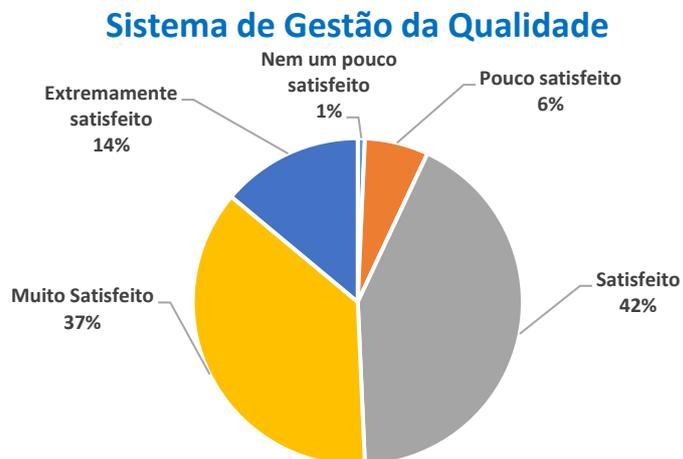
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.1.2 Sistema de Gestão da Qualidade

Neste indicador buscou-se avaliar a responsabilidade da Administração a respeito da elaboração, da aplicação e da divulgação da política e objetivos da qualidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 93%.



Figura 18 – Sistema de Gestão da Qualidade



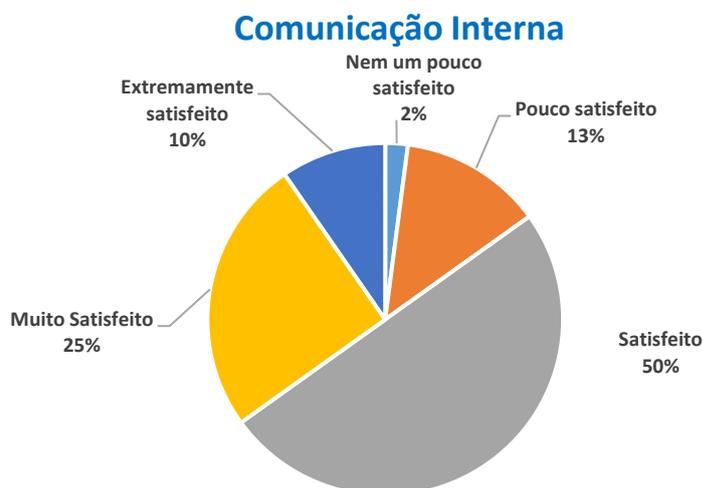
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.1.3 Comunicação Interna

Neste indicador buscou-se avaliar se a administração transmite aos seus servidores os acontecimentos, partilha um sistema de valores, de procedimentos e de rituais próprios da organização, e acima de tudo firma uma imagem positiva em suas mentes. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 85%.



Figura 19 – Comunicação Interna



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.1.4 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores

Comparando-se os resultados obtidos nas três últimas pesquisas realizadas verifica-se que os resultados registrados revelam índices de satisfação elevados, mantendo-se acima de 90% nas duas últimas, porém a sua variação impossibilita identificar uma tendência (crescente ou decrescente) em sua evolução.

Quadro 01: Satisfação das variáveis da Diretoria Geral, TRE-TO, 2015/2019.

Serviços	Satisfação (%) 2015	Satisfação (%) 2017	Satisfação (%) 2019
Planejamento Estratégico	92,3	96,8	95
Sistema de Gestão da Qualidade	87,9	94	93
Comunicação Interna	79,6	82,9	85
<b>Média (%)</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>91</b>

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



#### 4.1.5 Comentários

a. Transmitir só de maneira formal, não serve o compartilhamento dos valores é no dia a dia, que introjetamos os valores da organização. No meu entender o TRE é um dos lugares melhores de se trabalhar. Talvez para alguns financeiramente já até foi melhor. Mas no geral, não há do que se reclamar nesse aspecto. Portanto, não podemos perder o foco da excelência, mas sem atropelar os servidores para atingi-la. Não existe TRE sem servidor. O que passa disso é só estrutura predial que a sociedade verá.

b. Entendo que o planejamento estratégico, quando da sua elaboração para 2021-2026 deve ser pensado de forma a focar muito mais em objetivos e ações que tragam ganho efetivo aos nossos clientes. quanto ao sistema de gestão da qualidade, entendo que não devemos inchar mais o SGQ, pois deve ser avaliado com muita imparcialidade o impacto de adicionar mais processos ao SGQ. Qual o ganho? e qual o custo para este ganho? estas duas perguntas devem ser respondidas e tem de valer muito a pena para a instituição. Entendo que é lindo um SGQ gigante, mas quanto isso custa em esforço para o operacional? atuo em unidade operacional do Tribunal e a sensação é que o piano está crescendo em nossas costas e não aparece mais pessoas para ajudar a carregar. Em resumo, as unidades executoras estão ficando sobrecarregadas. Devemos focar muito mais na nossa entrega a sociedade.

c. Há grande incidência de duplicidade desnecessária na transmissão de informações, sobretudo ao se tratar de expedientes oriundos de órgãos externos, onde são remetidos o mesmo expediente, um pela PRESIDÊNCIA e outro pela CRE (ou entre CRE e ORE), com a mesma informação ou demanda.

d. Embora comunicados adequadamente, os valores da instituição nem sempre são observados no cotidiano.

e. As orientações que são repassadas para os demais setores dos tribunais poderiam ser resumidas; uma vez que o fato de uma pessoa gastar cerca de meia a 1 hora resumindo o conteúdo do SEI é menos prejudicial do que um servidor de cada setor gastar o mesmo tempo.

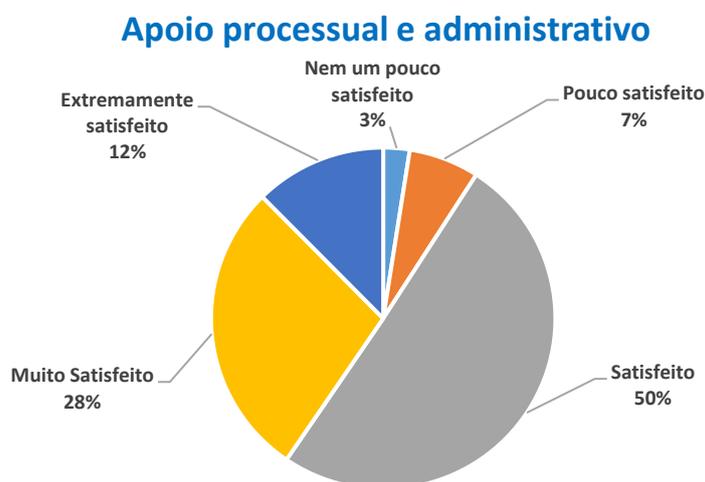


## 4.2 Corregedoria Regional Eleitoral

### 4.2.1 Apoio processual e administrativo

Neste indicador buscou-se avaliar a satisfação quanto à orientação e atendimento a consultas acerca de normas eleitorais referentes aos procedimentos judiciais e administrativos. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 90%.

Figura 20 – Apoio processual e administrativo



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

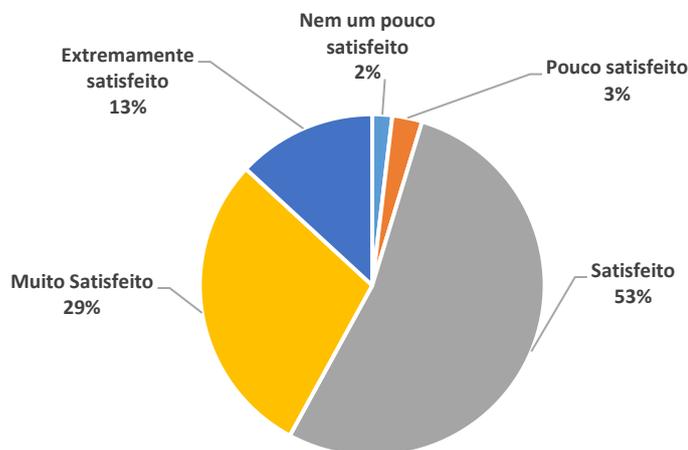
### 4.2.2 Apoio a procedimentos relacionados ao cadastro eleitoral

Neste indicador buscou-se avaliar a satisfação quanto à orientação e atendimento a consultas referentes a procedimentos relacionados ao cadastro eleitoral. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 95%.



Figura 21 – Apoio a procedimentos relacionados ao cadastro eleitoral

#### Apoio a procedimentos relacionados ao cadastro eleitoral



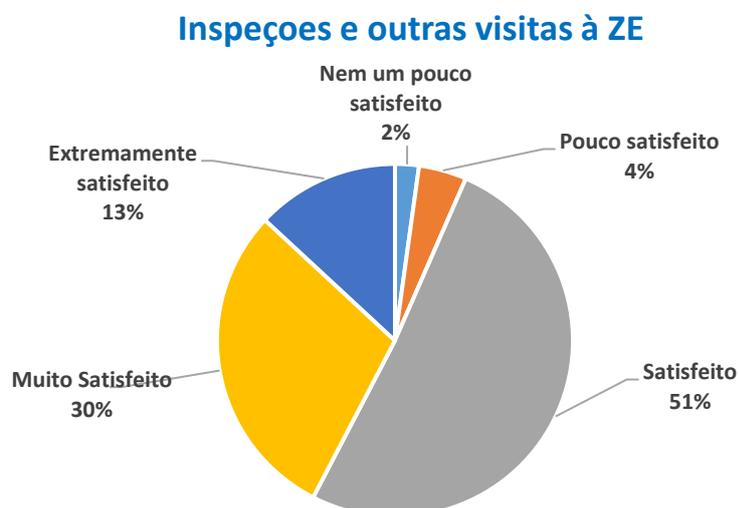
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.2.3 Inspeções e outras visitas da Corregedoria à Zona Eleitoral

Neste indicador buscou-se avaliar a satisfação quanto às inspeções realizadas pela Corregedoria. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 94%.



Figura 22 – Inspeções e outras visitas da Corregedoria à Zona Eleitoral



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.2.4 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores

Comparando-se os resultados obtidos nas três últimas pesquisas realizadas verifica-se que os resultados registrados revelam índices de satisfação elevados, mantendo-se acima de 90%, porém a sua variação impossibilita identificar uma tendência (crescente ou decrescente) em sua evolução.

Quadro 02: Satisfação das variáveis da CRE, TRE-TO, 2015/2019.

Serviços	Satisfação (%) 2015	Satisfação (%) 2017	Satisfação (%) 2019
Apoio processual e administrativo	93	93	90
Apoio a procedimentos relacionados ao cadastro eleitoral	0	99	95
Inspeções e outras visitas da Corregedoria à Zona Eleitoral	91	93	94
<b>Média (%)</b>	<b>92</b>	<b>95</b>	<b>93</b>

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



#### **4.2.5 Comentários**

- a. Mais orientação para menos burocracias ao atendimento ao eleitor.
- b. Desde o começo desse ano essa zona passa por problemas no atendimento. Descompassos, imposição de atendimento flagrantemente rígido, que causa até desconforto para os atendentes, e constrangimentos ao eleitor. Mas a vida segue, sem providências de quem deveria tomar conhecimento e até intervir se for o caso.
- c. Nas inspeções poderia ser criado uma premiação, mesmo que simbólica, para as ZE que apresentassem um bom desempenho na gestão dos processos judiciais, administrativos e adequação dos demais procedimentos avaliados (limpeza, organização etc).

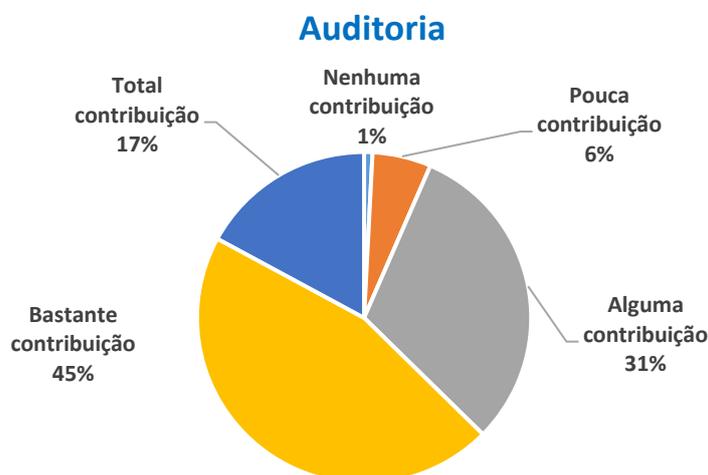
#### **4.3 Coordenadoria de controle interno e auditoria - CCIA**

##### **4.3.1 Auditoria**

Neste indicador buscou-se avaliar se as recomendações propostas a partir das auditorias internas realizadas agregam valor e (ou) melhoram os processos operacionais da unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam uma percepção de contribuição da ordem de 93%.



Figura 23 – Auditoria



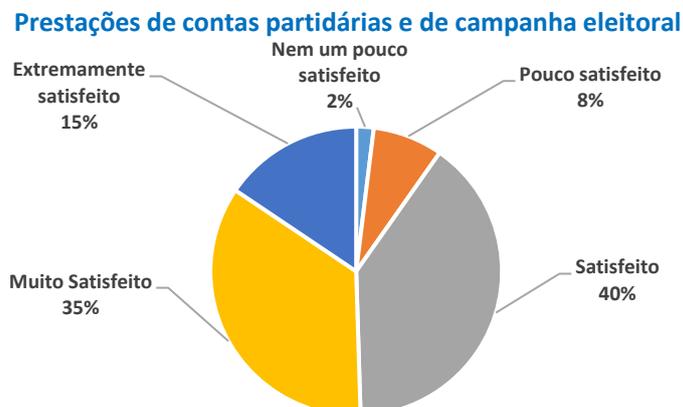
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.3.2 Prestações de contas partidárias e de campanha eleitoral

Neste indicador buscou-se avaliar a percepção dos servidores sobre as orientações recebidas da SECEP/CCIA quanto à prestação de contas anual de partidos políticos e (ou) prestação de contas de campanha eleitoral. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam uma percepção de contribuição da ordem de 90%.



Figura 24 - Prestações de contas partidárias e de campanha eleitoral



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.3.3 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores

Comparando-se os resultados obtidos nas três últimas pesquisas realizadas verifica-se que os resultados registrados revelam índices de satisfação elevados, mantendo-se acima de 90% nas duas últimas, porém a sua variação impossibilita identificar uma tendência (crescente ou decrescente) em sua evolução.

Quadro 03: Satisfação das variáveis da CCIA, TRE-TO, 2015/2019.

Serviços	Satisfação (%) 2015	Satisfação (%) 2017	Satisfação (%) 2019
Auditoria	88	91,3	93,0
Prestações de contas partidárias e de campanha eleitoral	0	95,2	90,0
<b>Média (%)</b>	<b>88</b>	<b>93</b>	<b>92</b>

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



#### 4.3.4 Comentários

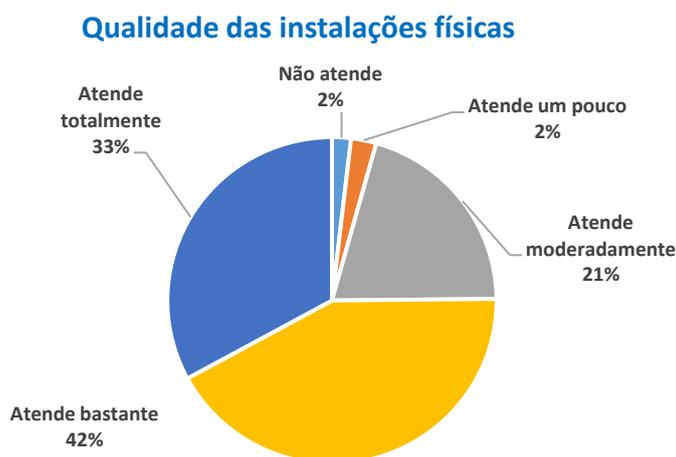
- a. É sabido que alguns setores da sede, não tem a menor noção do que realmente acontece nas zonas.
- b. Quanto aos procedimentos de prestação de contas há pouco material/treinamento para consulta, pois muitos servidores não são analistas ou se são têm pouca experiência, falta detalhamento do passo a passo a ser seguido de forma mais prática.
- c. Os processos de prestação de contas poderiam ser mais simplificados. Já que mesmo fazendo uma análise perfeita, não geram resultados.

#### 4.4 Secretaria de administração e orçamento - SADOR

##### 4.4.1 Qualidade das instalações físicas

Neste indicador buscou-se avaliar se as instalações físicas do prédio atendem às necessidades de sua unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam uma percepção de atendimento da ordem de 96%.

Figura 25 – Qualidade das instalações físicas



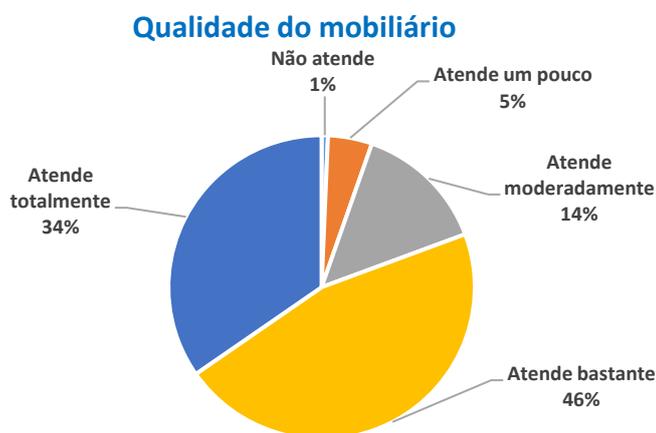
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



#### 4.4.2 Qualidade do mobiliário

Neste indicador buscou-se avaliar se o mobiliário atende às necessidades de sua unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam uma percepção de atendimento da ordem de 94%.

Figura 26 – Qualidade do mobiliário



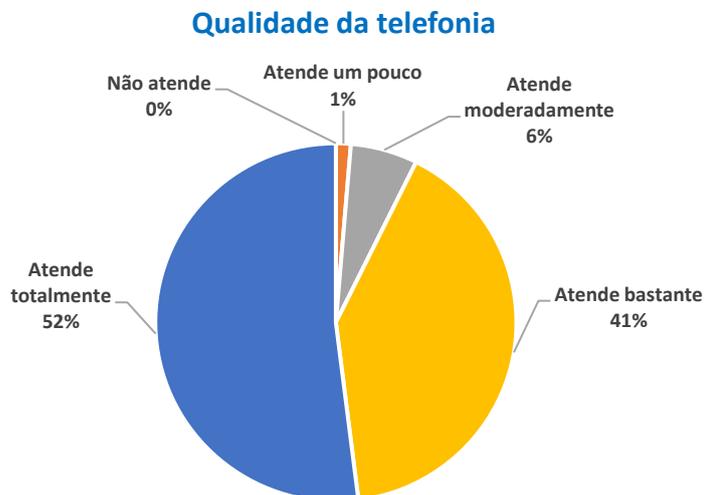
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.4.3 Qualidade da telefonia

Neste indicador buscou-se avaliar se o serviço de telefonia fixa (linhas telefônicas ou VoIP) atende às necessidades de sua Unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam uma percepção de atendimento da ordem de 99%.



Figura 27 – Qualidade da telefonia



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

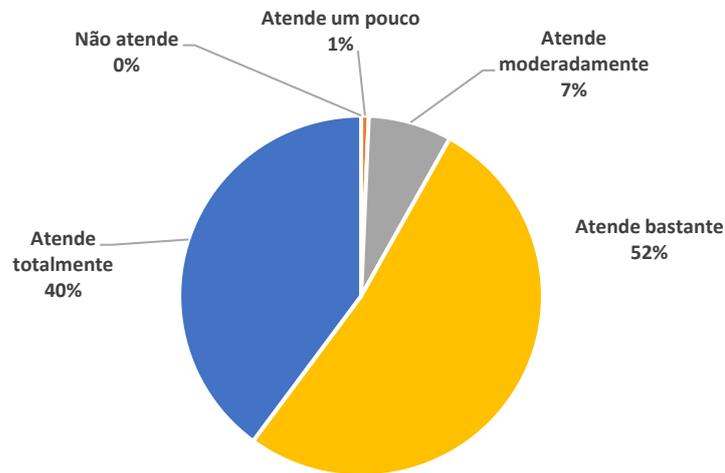
#### 4.4.4 Entrega de materiais de expediente

Neste indicador buscou-se avaliar se o tempo de entrega de materiais de expediente atende às necessidades de sua unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam uma percepção de atendimento da ordem de 99%.



Figura 28 – Entrega de materiais de expediente

### Entrega de materiais de expediente



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.4.5 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores

Comparando-se os resultados obtidos nas três últimas pesquisas realizadas verifica-se que os resultados registrados revelam índices de satisfação elevados, acima de 90%, porém a sua variação impossibilita identificar uma tendência (crescente ou decrescente) em sua evolução.

Quadro 04: Satisfação das variáveis da SADOR, TRE-TO, 2015/2019.

Serviços	Satisfação (%) 2015	Satisfação (%) 2017	Satisfação (%) 2019
Qualidade das instalações físicas	84,3	97	96
Qualidade do mobiliário	89,8	97	94
Qualidade da telefonia	94,6	97,1	99



Entrega de materiais de expediente	92,1	100	99
<b>Média (%)</b>	<b>90</b>	<b>98</b>	<b>97</b>

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.4.6 Comentários

- a. Continuar com as reformas principalmente dos cartórios e adquirir novos mobiliários aos servidores para substituição dos mais danificados.
- b. Sugerimos a troca das cadeiras por modelos novos, bem como apoio para pés e suporte para mão (uso do mouse).
- c. Quanto a material de expediente, principalmente no que diz respeito àqueles a serem trabalhados com o público externo, chegam muito acima da hora.
- d. O mobiliário poderia ser mais ergonômico.

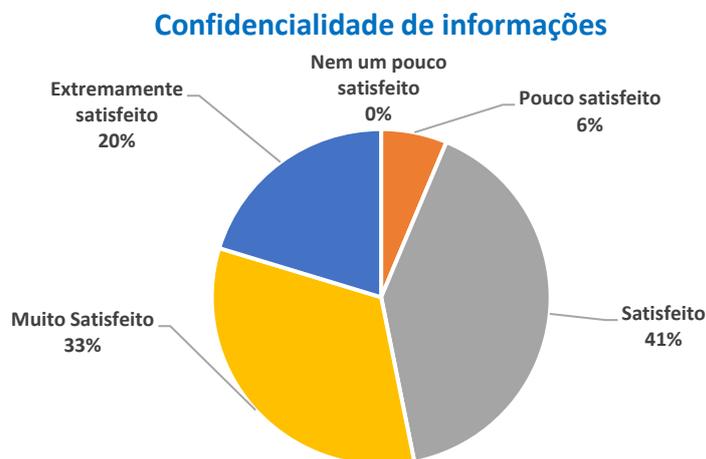
#### 4.5 Secretaria de gestão de pessoas - SGP

##### 4.5.1 Confidencialidade de informações

Neste indicador buscou-se avaliar o nível de confidencialidade das informações que tramitam na Secretaria. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 94%.



Figura 29 – Confidencialidade de informações



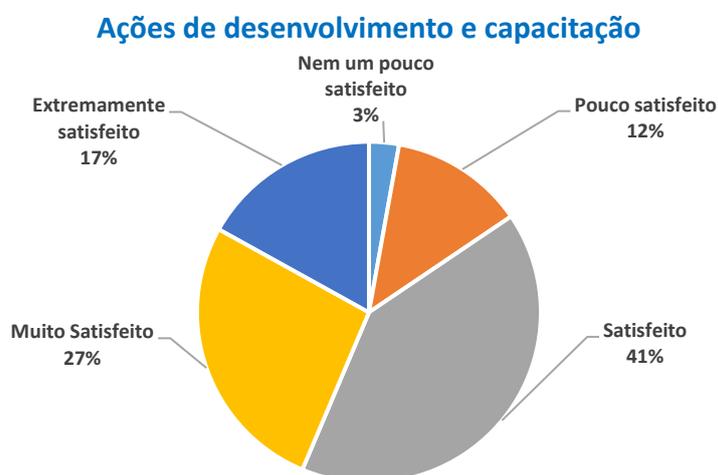
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.2 Ações de desenvolvimento e capacitação

Neste indicador buscou-se avaliar se as ações de capacitação ofertadas contribuem para o seu desempenho funcional. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 85%.



Figura 30 – Ações de desenvolvimento e capacitação



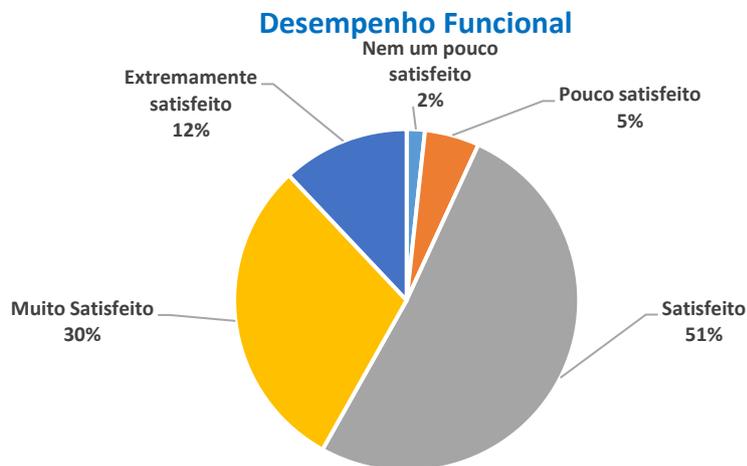
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.3 Desempenho Funcional

Neste indicador buscou-se avaliar se o trâmite processual da avaliação de desempenho funcional (estágio probatório e movimentação de carreira) é realizado com presteza e celeridade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 93%.



Figura 31 – Desempenho Funcional



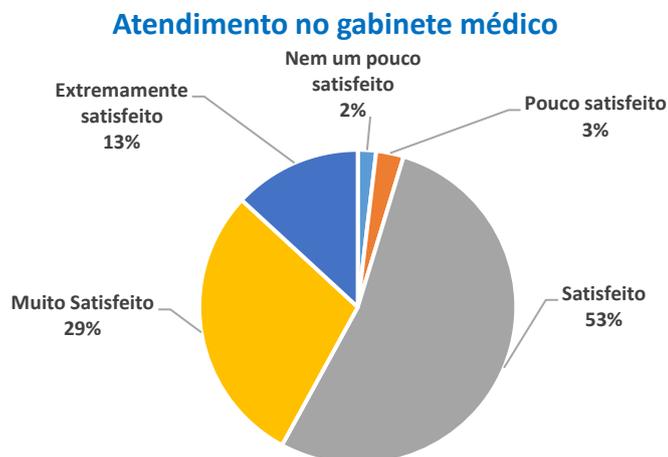
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.4 Atendimento no gabinete médico

Neste indicador buscou-se avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo corpo médico quanto à confiabilidade, presteza e pontualidade no atendimento. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 95%.



Figura 32 – Atendimento no gabinete médico



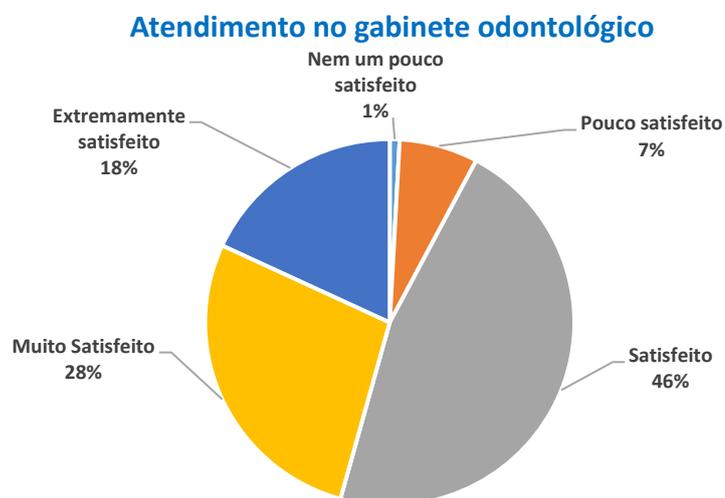
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.5 Atendimento no gabinete odontológico

Neste indicador buscou-se avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo gabinete odontológico quanto à confiabilidade, presteza e pontualidade no atendimento. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 92%.



Figura 33 – Atendimento no gabinete odontológico



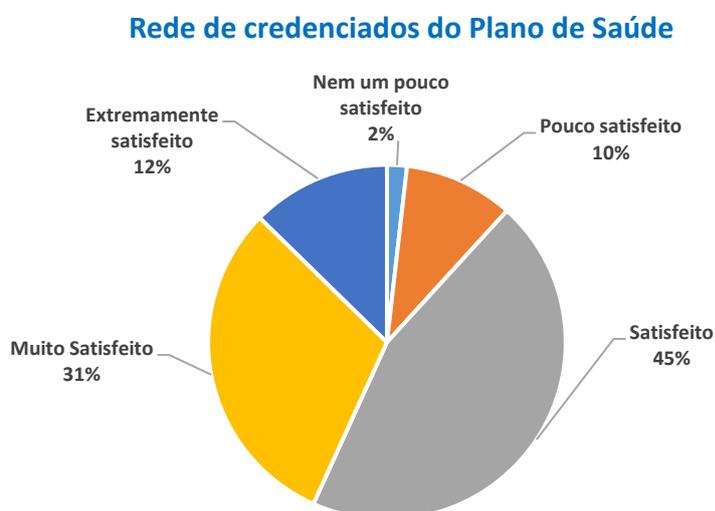
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.6 Rede de credenciados do Plano de Saúde

Neste indicador buscou-se avaliar a rede de credenciados do Plano de Saúde, com exceção da Unimed, quanto à abrangência dos serviços prestados. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 88%.



Figura 34 – Rede de credenciados do Plano de Saúde



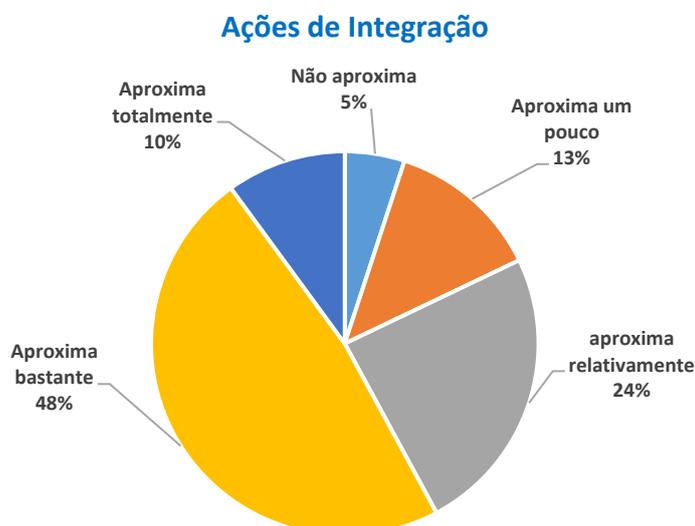
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.7 Ações de Integração

Neste indicador buscou-se avaliar se as ações de integração ofertadas aproximam e facilitam as relações entre os servidores. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de percepção de proximidade da ordem de 82%.



Figura 35 – Ações de Integração



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

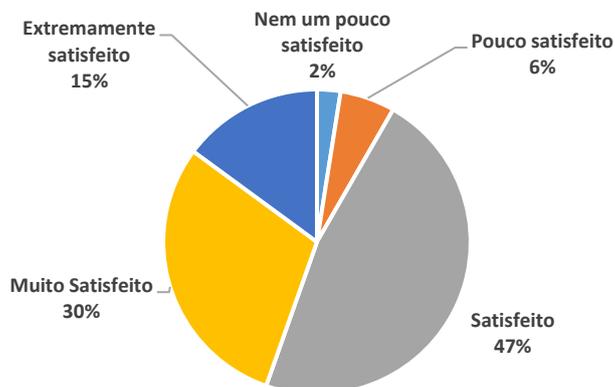
#### 4.5.8 Atendimento na Seção de Legislação e Normas - SELEN

Neste indicador buscou-se avaliar a satisfação quanto ao tempo de resposta às demandas de pessoal (parecer jurídico). Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de percepção de proximidade da ordem de 92%.



Figura 36 – Atendimento na Seção de Legislação e Normas - SELEN

**Atendimento na Seção de Legislação e Normas - SELEN**



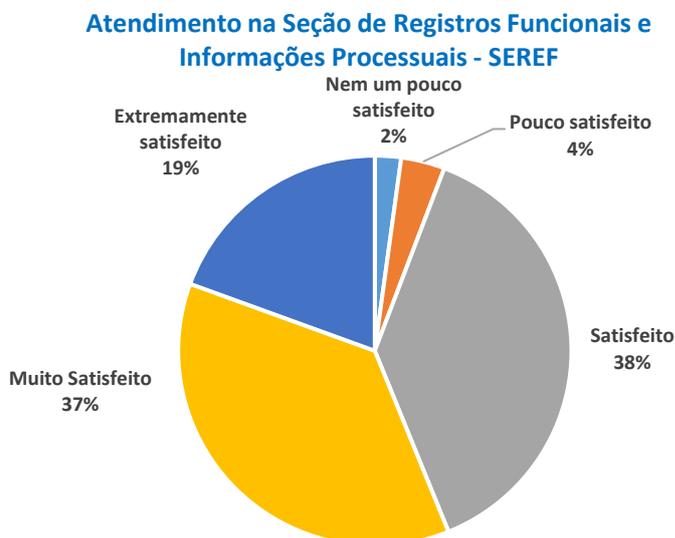
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.9 Atendimento na Seção de Registros Funcionais e Informações Processuais - SEREF

Neste indicador buscou-se avaliar a uniformização das informações prestadas pela unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de percepção de proximidade da ordem de 94%.



Figura 37 – Atendimento na Seção de Registros Funcionais e Informações Processuais - SEREF



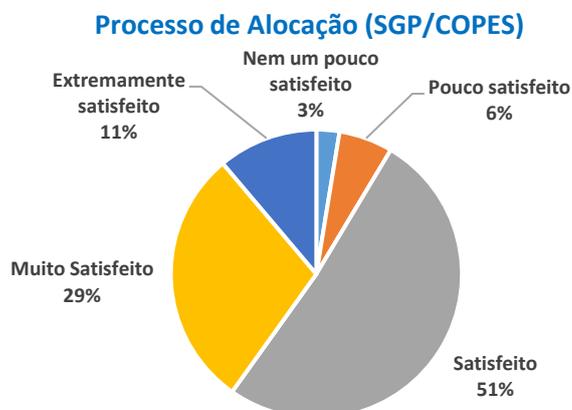
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.10 Processo de Alocação (SGP/COPES)

Neste indicador buscou-se avaliar a satisfação quanto ao processo de alocação de pessoas (Lotação, apoio de pessoal às Zonas Eleitorais, composição de força tarefa). Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de percepção de proximidade da ordem de 91%.



Figura 38 – Processo de Alocação (SGP/COPES)



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.11 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores

Comparando-se os resultados obtidos nas três últimas pesquisas realizadas verifica-se que os resultados registrados revelam índices de satisfação elevados, na média de 90%, porém a sua variação nesses períodos revela uma tendência decrescente em sua evolução.

Quadro 05: Satisfação das variáveis da SGP, TRE-TO, 2015/2019.

Serviços	Satisfação (%) 2015	Satisfação (%) 2017	Satisfação (%) 2019
Confidencialidade de informações	93,5	93,5	94
Ações de desenvolvimento e capacitação	86,7	84,8	85
Desempenho Funcional	92,9	86,2	93
Atendimento no gabinete médico	93,5	100	95
Atendimento no gabinete odontológico	93,2	85,2	92
Rede de credenciados do Plano de Saúde	0	95,5	88
Ações de Integração	79,4	86,7	82



Atendimento na Seção de Legislação e Normas - SELEN	0	81,5	92
Atendimento na Seção de Registros Funcionais e Informações Processuais - SEREF	0	90,3	94
Processo de Alocação (SGP/COPES)	0	88,9	91
<b>Média (%)</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>91</b>

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.5.12 Comentários

- a. Existe situações pontuais que aconteceram, que nós dos corredores sabemos e que nunca tiveram um esclarecimento devido; sendo isso o que causa insegurança.
- b. Parabenizo a SEBEN pelo acolhimento, atendimento e presteza na emissão de guias. É muito bom encontrar esse ambiente acolhedor em um serviço tão sensível, cuidados para nossa saúde.
- c. FALTOU A SEPAG
- d. Por falta de abrangência do serviço médico só utilizo a UNIMED.
- e. Sugiro que se faça marcação exclusiva de atendimento aos servidores das ZEs (interior) em período de evento em Palmas. Inclusive se faça campanha ou contato com esses servidores sobre a disponibilidade dos serviços nesse período, considerando-se a frágil rede de credenciados no interior, seja do TRE/TO, seja da UNIMED. Medida simples que poderia fortalecer a sensação de acolhimento e atenção aos servidores que precisam recorrer a grandes centros para obter um atendimento médico/odontológico, com certa dificuldade.

#### 4.6 Secretaria Judiciária e de Gestão da Informação - SJI

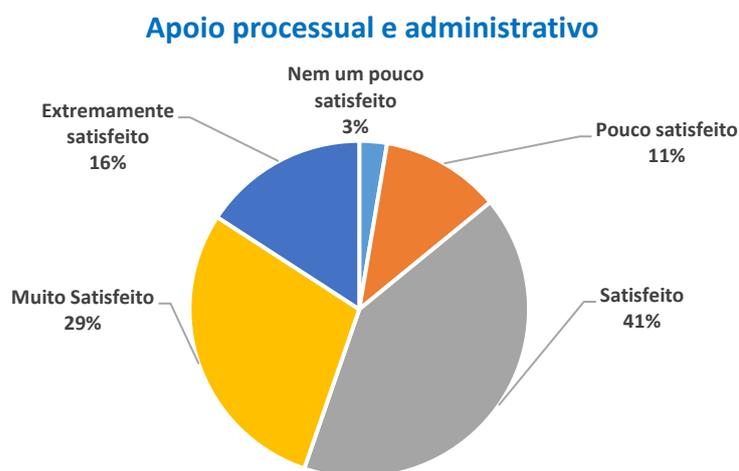
##### 4.6.1 Apoio processual e administrativo

Neste indicador buscou-se avaliar a satisfação quanto à orientação e execução de consultas de normas eleitorais referentes aos procedimentos judiciais e



administrativos (ex: autuação e trâmite processual). Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 86%.

Figura 39 – Apoio processual e administrativo



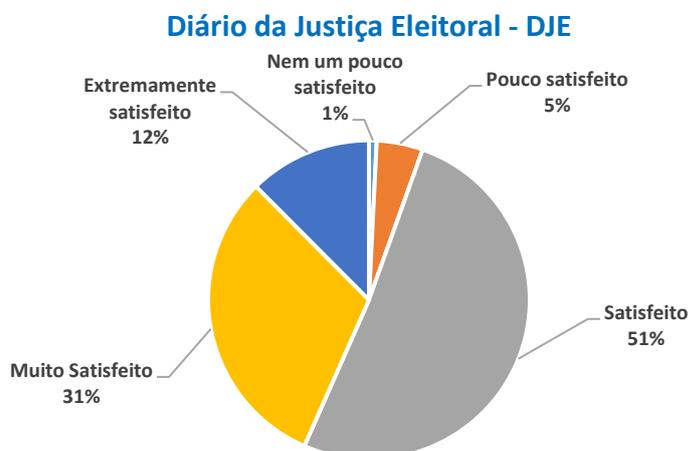
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.6.2 Diário da Justiça Eleitoral - DJE

Neste indicador buscou-se avaliar as publicações quanto à clareza das informações publicadas. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 94%.



Figura 40 – Diário da Justiça Eleitoral - DJE

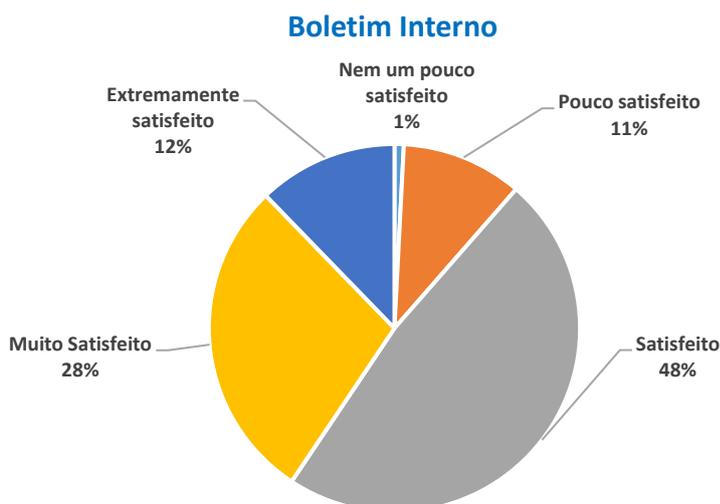


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.6.3 Boletim Interno

Neste indicador buscou-se avaliar as publicações quanto à clareza das informações publicadas. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 88%.

Figura 41 – Boletim Interno



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

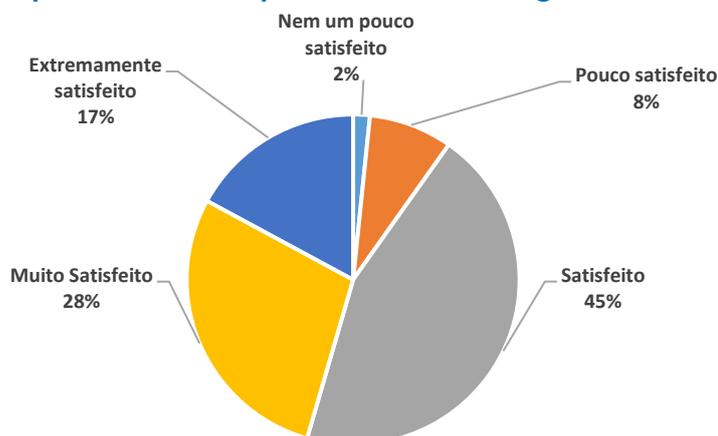


#### 4.6.4 Disponibilidade dos processos físicos e digitalizados

Neste indicador buscou-se avaliar a presteza e rapidez no atendimento do arquivo na disponibilização de processos arquivado em meio físico e (ou) digitalizados. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 90%.

Figura 42 – Disponibilidade dos processos físicos e digitalizados

#### Disponibilidade dos processos físicos e digitalizados



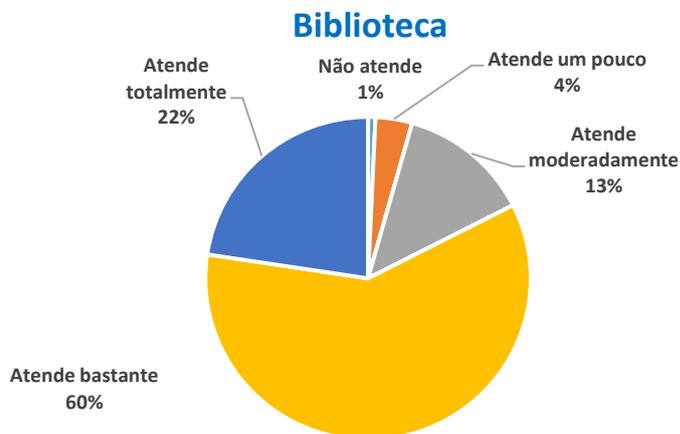
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.6.5 Biblioteca

Neste indicador buscou-se avaliar se a estrutura física da biblioteca atende às necessidades dos servidores. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam uma percepção de atendimento da ordem de 95%.



Figura 43 – Biblioteca



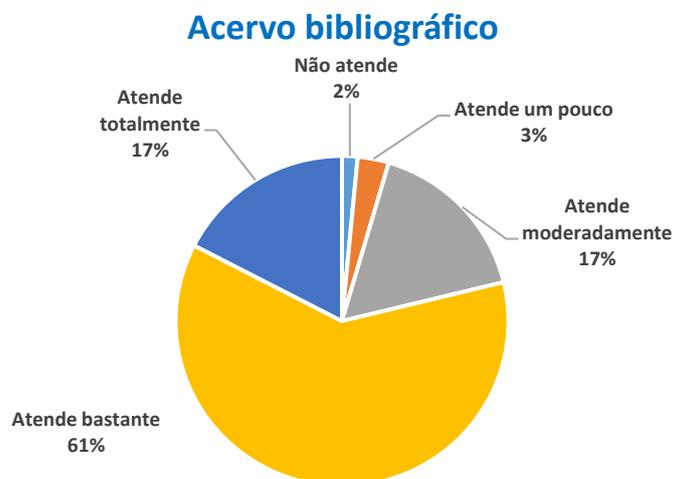
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.6.6 Acervo bibliográfico

Neste indicador buscou-se avaliar se o acervo bibliográfico da biblioteca atende às necessidades dos servidores. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam uma percepção de atendimento da ordem de 95%.



Figura 44 – Acervo bibliográfico



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

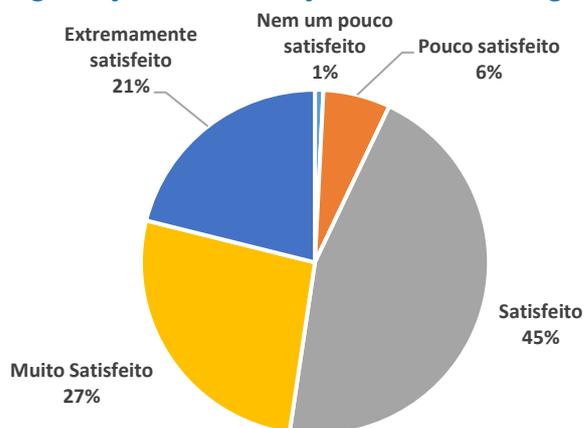
#### 4.6.7 Organização e disseminação do acervo bibliográfico

Neste indicador buscou-se avaliar quanto à seleção, aquisição, catalogação, classificação e indexação do acervo bibliográfico. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 93%.



Figura 45 – Organização e disseminação do acervo bibliográfico

#### Organização e disseminação do acervo bibliográfico



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.6.8 Atendimento da Biblioteca

Neste indicador buscou-se avaliar o atendimento prestado pela Biblioteca observando a cordialidade, a impessoalidade e a celeridade do atendimento. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 95%.



Figura 46 – Atendimento da Biblioteca



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.6.9 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores

Comparando-se os resultados obtidos nas três últimas pesquisas realizadas verifica-se que os resultados registrados revelam índices de satisfação elevados, acima de 90%, porém a sua variação impossibilita identificar uma tendência (crescente ou decrescente) em sua evolução.

Quadro 06: Satisfação das variáveis da SJI, TRE-TO, 2015/2019.

Serviços	Satisfação (%) 2015	Satisfação (%) 2017	Satisfação (%) 2019
Apoio processual e administrativo	84,9	95,8	86
Diário da Justiça Eleitoral - DJE	85,3	96,4	94
Boletim Interno	91,7	93,3	88



Disponibilidade dos processos físicos e digitalizados	0	100	90
Biblioteca	90,3	100	95
Acervo bibliográfico	91	100	95
Organização e disseminação do acervo bibliográfico	90,1	96,9	93
Atendimento da Biblioteca	94,6	93,5	95
<b>Média (%)</b>	<b>90</b>	<b>97</b>	<b>92</b>

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.6.10 Comentários

- Priorizar contratação de biblioteca virtual, contratando outras além das atuais.
- Temos livros, no Cartório, de 2005, como patrimônio. Porém serventia.

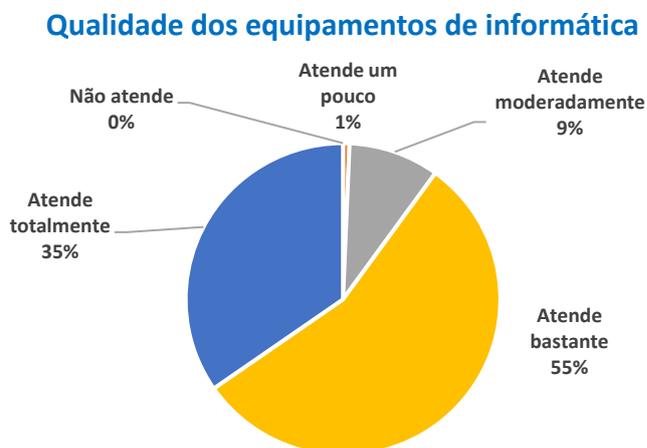
#### 4.7 Secretaria de Tecnologia da Informação - STI

##### 4.7.1 Qualidade dos equipamentos de informática

Neste indicador buscou-se avaliar se o parque computacional está atualizado e atendendo às necessidades de sua Unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de percepção de atendimento da ordem de 99%.



Figura 47 – Qualidade dos equipamentos de informática



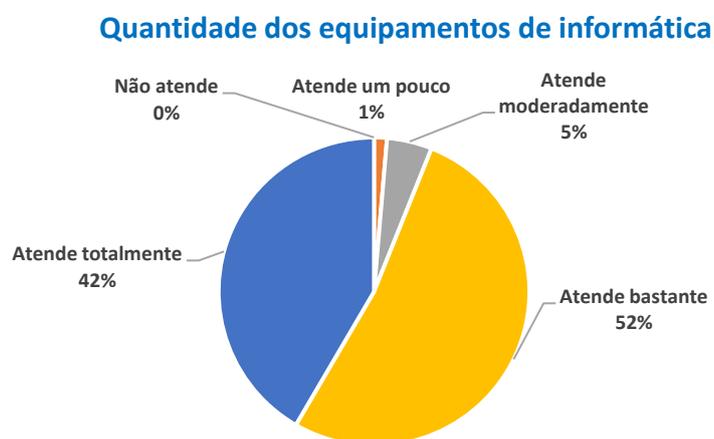
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.7.2 Quantidade dos equipamentos de informática

Neste indicador buscou-se avaliar se a quantidade de equipamentos disponibilizados atende as necessidades da Unidade. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de percepção de atendimento da ordem de 99%.



Figura 48 – Quantidade dos equipamentos de informática



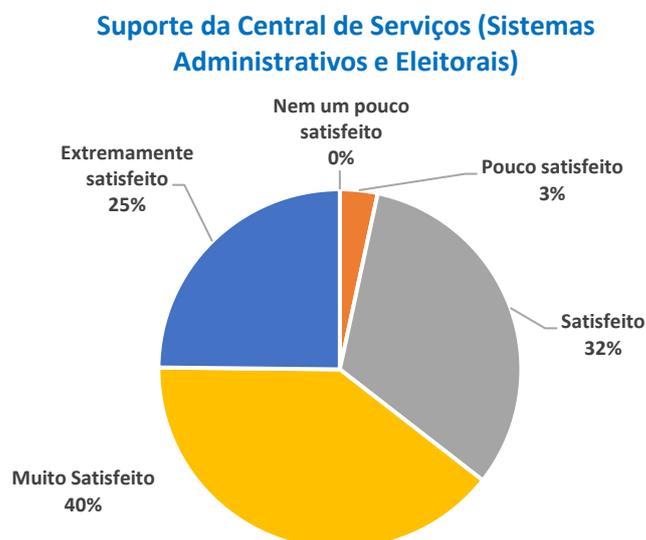
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.7.3 Suporte da Central de Serviços (Sistemas Administrativos e Eleitorais)

Neste indicador buscou-se avaliar o atendimento prestado pela Central de Serviços observando a cordialidade, a impessoalidade e a celeridade no atendimento telefônico. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 97%.



Figura 49 – Suporte da Central de Serviços (Sistemas Administrativos e Eleitorais)



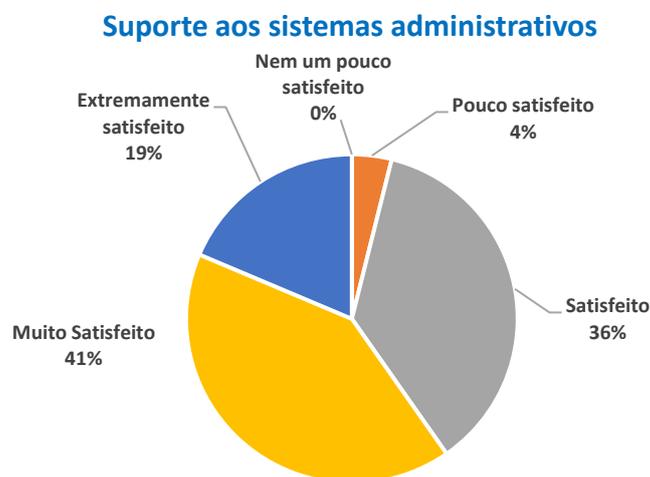
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.7.4 Suporte aos sistemas administrativos

Neste indicador buscou-se avaliar se a tempestividade na resolução das ocorrências relacionadas aos sistemas eleitorais (ODIN, Gerenciamento, Prepara e outros). Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 96%.



Figura 50 – Suporte aos sistemas administrativos



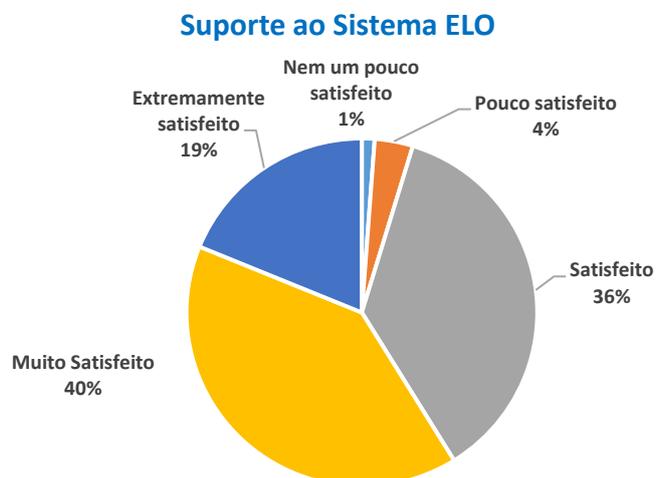
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.7.5 Suporte ao Sistema ELO

Neste indicador buscou-se avaliar se a tempestividade na resolução das ocorrências relacionadas ao Sistema ELO. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 95%.



Figura 51 – Suporte ao Sistema ELO



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

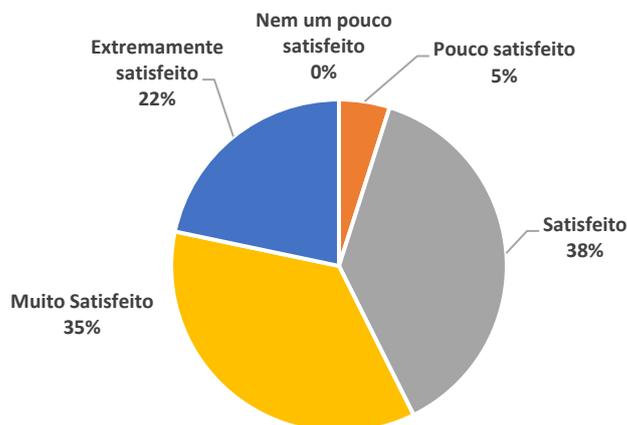
#### 4.7.6 Conserto/substituição de equipamento informática

Neste indicador buscou-se avaliar o tempo para conserto/substituição dos equipamentos informática defeituosos ou inoperantes. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 95%.



Figura 52 – Conserto/substituição de equipamento informática

### Conserto/substituição de equipamento informática



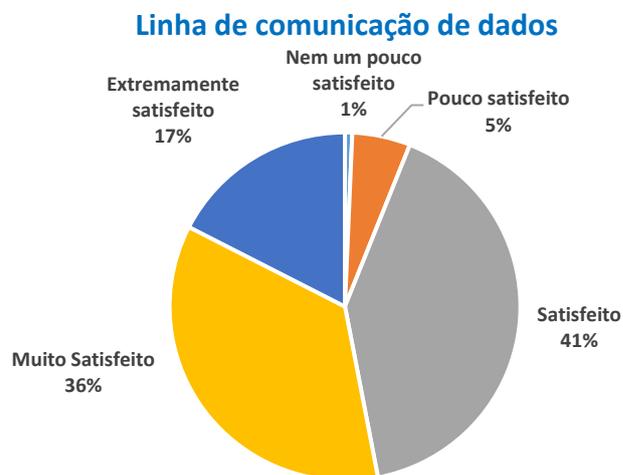
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.7.7 Linha de comunicação de dados

Neste indicador buscou-se avaliar se a velocidade e a estabilidade de navegação nos sites da Justiça Eleitoral e nos Sistemas corporativos (eleitorais e administrativos) atende às necessidades. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 94%.



Figura 53 – Linha de comunicação de dados



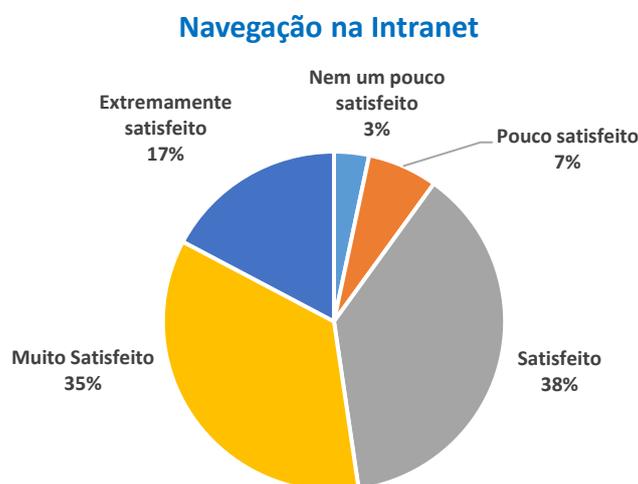
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.7.8 Navegação na Intranet

Neste indicador buscou-se avaliar a facilidade em encontrar informações no site da Intranet do TRE-TO. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um nível de satisfação da ordem de 90%.



Figura 54 – Navegação na Intranet



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.7.9 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores

Comparando-se os resultados obtidos nas três últimas pesquisas realizadas verifica-se que os resultados registrados revelam índices de satisfação elevados, acima de 90%, revelando uma variação com tendência crescente em sua evolução.

Quadro 07: Satisfação das variáveis da STI, TRE-TO, 2015/2019.

Serviços	Satisfação (%) 2015	Satisfação (%) 2017	Satisfação (%) 2019
Qualidade dos equipamentos de informática	94,6	91,4	99
Quantidade dos equipamentos de informática	94,6	97,1	99
Suporte da Central de Serviços (Sistemas Administrativos e Eleitorais)	93,8	97,1	97
Suporte aos sistemas administrativos	91,4	96,4	96
Suporte ao Sistema ELO	94,2	95,5	95



Conserto/substituição de equipamento informática	90,5	97	95
Linha de comunicação de dados	89,6	91,2	94
Navegação na Intranet	86,2	80	90
<b>Média (%)</b>	<b>92</b>	<b>93</b>	<b>96</b>

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.7.10 Comentários

- a. O sistema ELO muito lento pra abrir.
- b. Sistemas pesados, muito lentos, internet ruim.
- c. A navegabilidade necessita de aprimoramento, principalmente quanto ao campo pesquisa que hoje é muito criterioso, não deve fazer distinção de caracteres como S e Z ou acentuação, exigir menos click's para se chegar em determinados assuntos.
- d. Há uma carência de suporte direto, por parte dos servidores que desenvolvem e dão manutenção nos sistemas administrativo, pois, percebe-se que eles são bastante sobrecarregados, seja por grande volume de serviços, sobretudo no período eleitoral, seja por gozo de compensações de banco de horas.
- e. Os fóruns eleitorais necessitam de uma conexão de contingência.
- f. Sugestão: implementar um sistema (aplicativo) de guias médicas em smartphones a fim de permitir que o servidor possa solicitar guias de consultas e exames, devendo a COMED/SEBEN apenas homologar o pedido.

#### 4.8 Assessoria de comunicação social - ASCOM

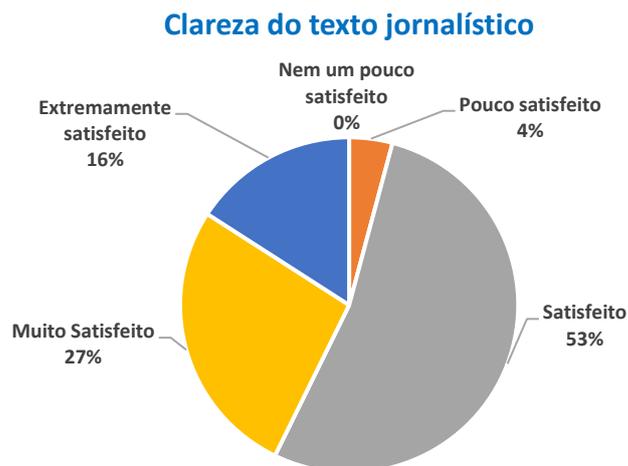
##### 4.8.1 Clareza do texto jornalístico

Neste indicador buscou-se avaliar se os textos divulgados nos veículos de comunicação do TRE-TO demonstram clareza nas informações. Da análise geral verifica-



se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 96%.

Figura 55 – Clareza do texto jornalístico



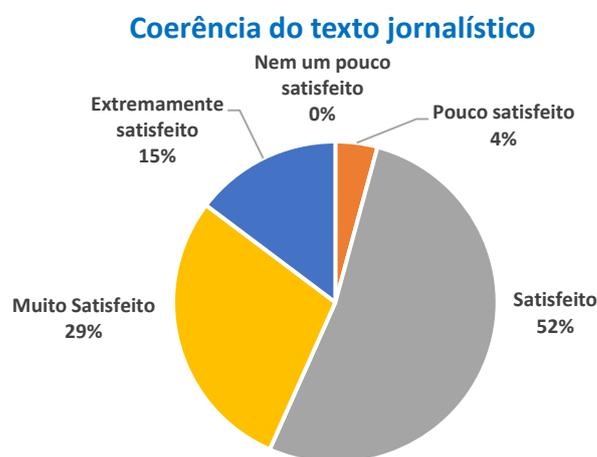
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.8.2 Coerência do texto jornalístico

Neste indicador buscou-se avaliar se os textos divulgados nos veículos de comunicação do TRE-TO transmitem o que há de inovador e expressivo das realizações da Justiça Eleitoral. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 96%.



Figura 56 – Coerência do texto jornalístico



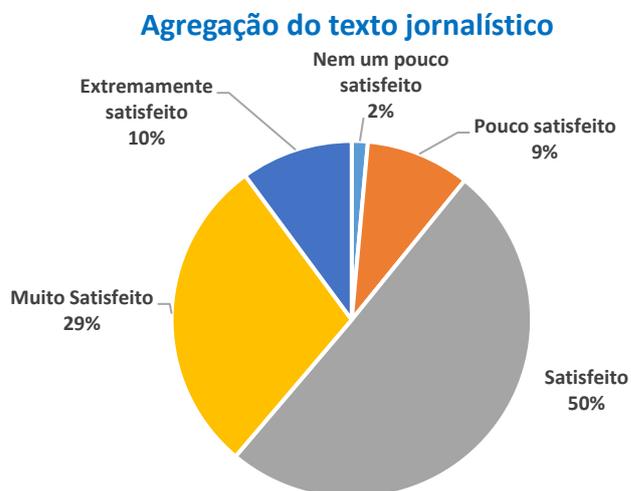
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.8.3 Agregação do texto jornalístico

Neste indicador buscou-se avaliar se os textos divulgados nos veículos de comunicação do TRE-TO fazem você se envolver e querer participar das campanhas realizadas pela Justiça Eleitoral. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 89%.



Figura 57 – Agregação do texto jornalístico



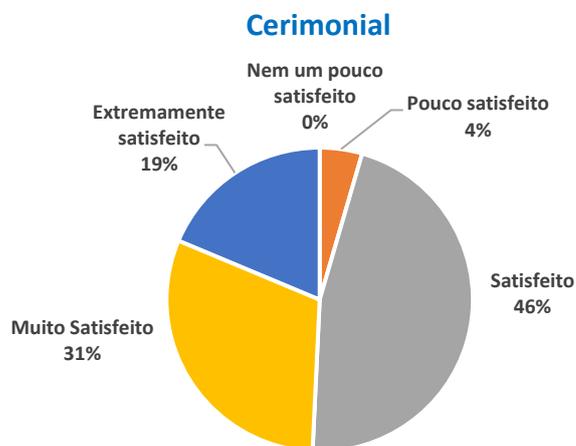
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.8.4 Cerimonial

Neste indicador buscou-se avaliar a satisfação do cerimonial durante os eventos TRE-TO quanto à organização, desenvoltura e postura da equipe do cerimonial. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 96%.



Figura 58 – Cerimonial



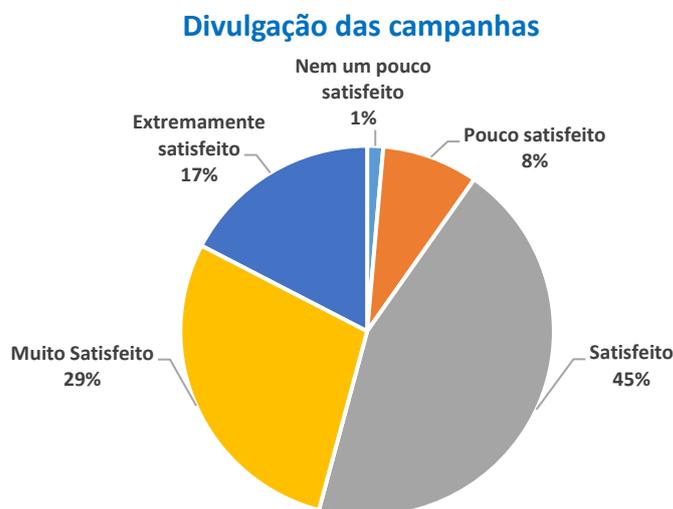
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.8.5 Divulgação das campanhas

Neste indicador buscou-se avaliar a satisfação quanto à divulgação das campanhas (ações e eventos) da Justiça Eleitoral. Da análise geral verifica-se que os índices relacionados a esta variável revelam um grau de satisfação da ordem de 91%.



Figura 59 – Divulgação das campanhas



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.

#### 4.8.6 Comparativo com resultados das pesquisas anteriores

Comparando-se os resultados obtidos nas três últimas pesquisas realizadas verifica-se que os resultados registrados revelam índices de satisfação elevados, acima de 90%, revelando uma variação com tendência crescente em sua evolução.

Quadro 08: Satisfação das variáveis da ASCOM, TRE-TO, 2015/2019.

Serviços	Satisfação (%) 2015	Satisfação (%) 2017	Satisfação (%) 2019
Clareza do texto jornalístico	92	85,3	96
Coerência do texto jornalístico	93,2	90,9	96
Agregação do texto jornalístico	89	90,9	89
Cerimonial	95,9	100	96
Divulgação das campanhas	89,9	97,1	91
<b>Média (%)</b>	<b>92</b>	<b>93</b>	<b>94</b>

Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



#### 4.8.7 Comentários

- a. Como a Justiça Eleitoral lança uma campanha que começa na semana seguinte, querendo apoio dos Cartórios, sem material de divulgação, o material que vem todo digital, e a impressão, não temos impressoras jato de tinta. Vamos tirar do bolso para imprimir os cartazes. Mandar o material no grupo do whatsapp não resolve o problema.
- b. Necessita de aprimoramento no quesito tempestividade, no que diz respeito aos eventos e ações desenvolvidas, bem como deve-se pensar nas ZE mais distantes, pois na maioria dos casos é inviável a participação devido à distância e dia de realização do evento/ação.
- c. Falta um engajamento maior no desenvolvimento das campanhas e o velho atraso no material que continua a chegar às vésperas ou após o início da campanha.
- d. Eventos marcados no dia da sessão não permitem a participação dos assessores e tumultuam o dia, como por exemplo a palestra da campanha mais mulher na democracia, acabou na hora da sessão.



## 5. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta pesquisa dedicou-se a colher as percepções referentes ao nível de satisfação dos colaboradores do tribunal e sua percepção sobre os processos de trabalho das unidades administrativas e dos serviços prestados aos clientes/usuários internos visando coletar informações para a definição e desenvolvimento de ações de melhoria de qualidade do ambiente de trabalho e dos serviços internos deste Tribunal.

Foram registradas 152 respostas válidas que possibilitaram desvendar o cenário investigado, acessado através dos dados coletados, análise e interpretação destes, fundamentadas em pesquisa exploratória e referenciais teóricos sobre o tema. Foram apresentados e descritos os dados obtidos com os questionários, dividido em seções, com a análise comparada dos percentuais atribuídos a cada opção de resposta e entre as diferentes dimensões de satisfação dos clientes internos com os serviços das unidades administrativas.

A busca pelo “ouvir” a opinião dos servidores é de grande importância para demonstrar a abertura da liderança, o que cria um ambiente de maior engajamento e confiança, através do entendimento do como os processos de trabalho estão sendo executados e demonstra a intenção de fazer mudanças se forem necessárias, ajustes e planos para o desenvolvimento de um ambiente que beneficia a todos.

A gestão das equipes deve ter a consciência da possibilidade de serem emitidas opiniões que possam desagradar direta ou indiretamente os seus serviços prestados. Tal fato deve ser considerado como parte do processo e exige maturidade das pessoas e da organização, fato de sucesso para a gestão de pessoas. O ideal é receber os dados, positivos ou negativos, com oportunidades de desenvolvimento, para que os resultados sejam aproveitados em sua totalidade.

Como pôde ser observado, o cenário atual do nível satisfação do cliente e as percepções administrativas e operacionais acerca dos serviços prestados aos clientes/usuários internos é positivo, visto que todas as variáveis comuns às unidades



administrativas (Atendimento, Resposta às demandas, Uniformização das informações, Tramitação dos processos internos e Disponibilização na internet/intranet sobre informações da unidade) apresentam média superior a 90% de satisfação. De igual forma, na avaliação dos serviços específicos prestados pelas unidades, todas as unidades avaliadas: DG, CRE, SADOR, SGP, SJI, STI, e ASCOM alcançaram médias superiores a 90% de satisfação.

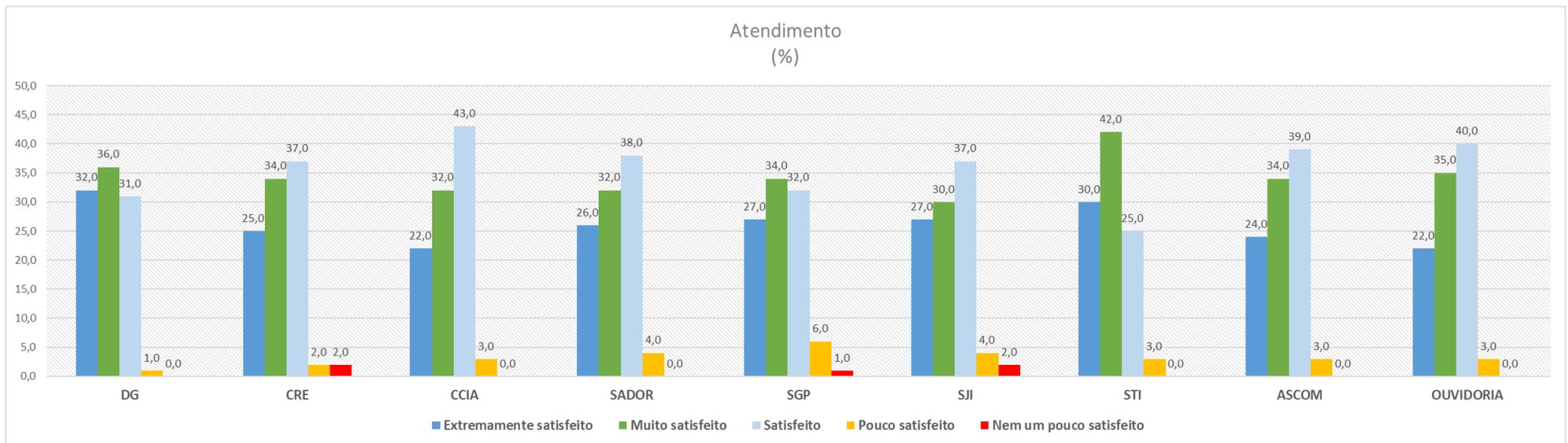
Diante dos dados e das presentes considerações, recomenda-se a ampla divulgação dos resultados da pesquisa e o encaminhamento aos gestores das unidades avaliadas para conhecimento e análise dos dados referentes à satisfação para com os serviços prestados por suas respectivas unidades, buscando avaliar a necessidade de implementação de ações de aperfeiçoamento dos serviços internos na busca da melhoria contínua dos processos de trabalho e a manutenção dos padrões de qualidade no TRE – TO.

A contribuição essencial deste trabalho é a geração de informações úteis para que os gestores das unidades avaliadas promovam intervenções para melhoria dos serviços de sua unidade e, conseqüentemente, dos serviços do tribunal para as partes interessadas, tendo como fim último a agregação de valor para a sociedade.



## APÊNDICE – GRÁFICOS MELHOR VISUALIZAÇÃO

Figura 7 – Atendimento – Dados gerais



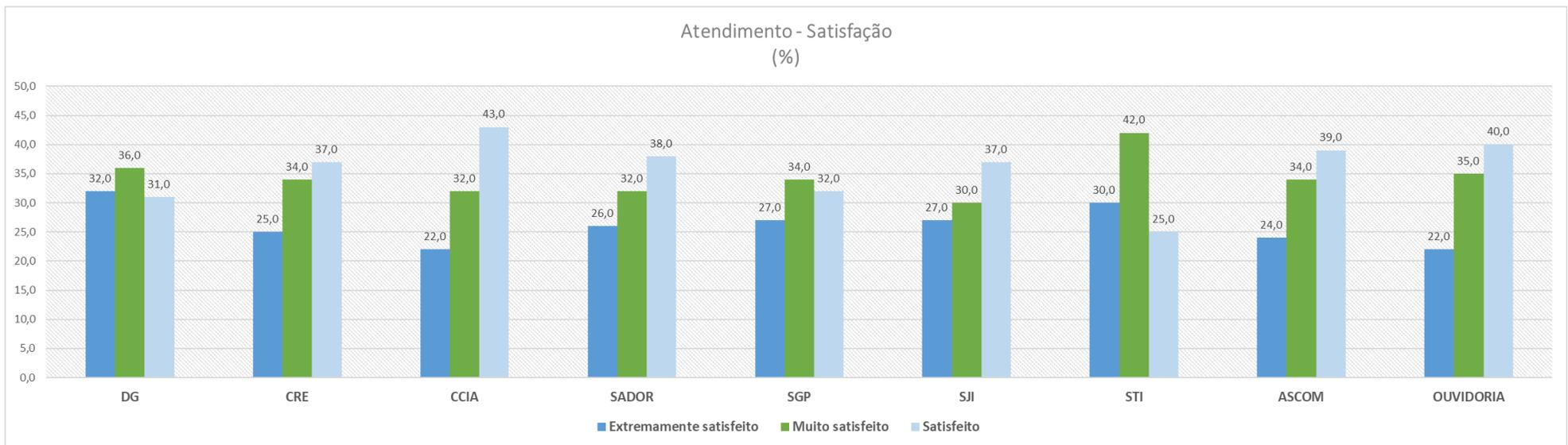
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Voltar



Figura 8 – Atendimento – Dados de satisfação



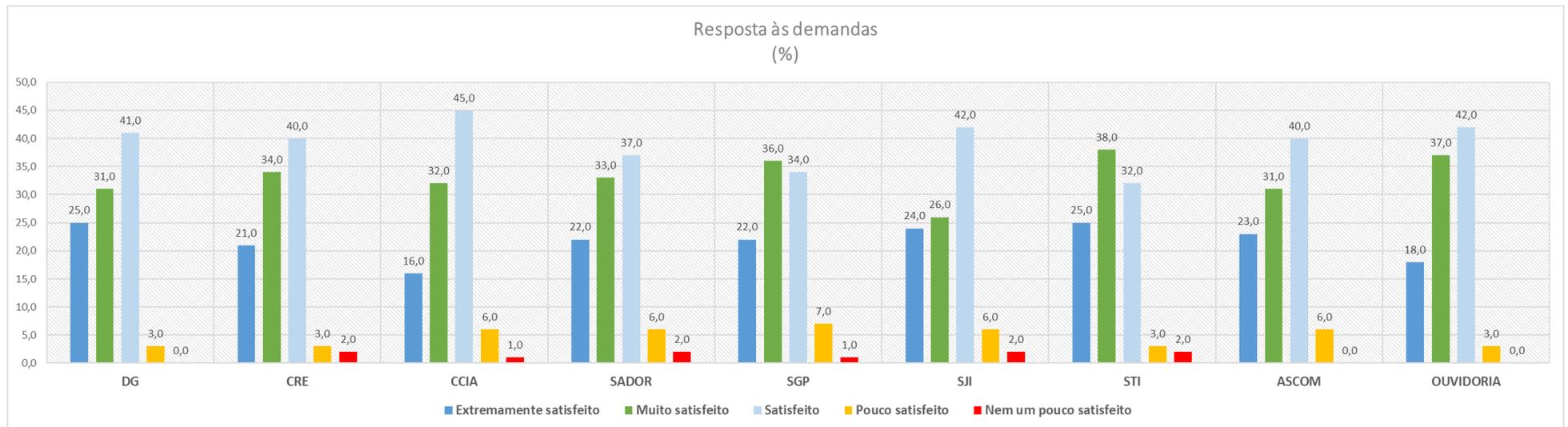
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Voltar



Figura 9 – Resposta às demandas – Dados gerais



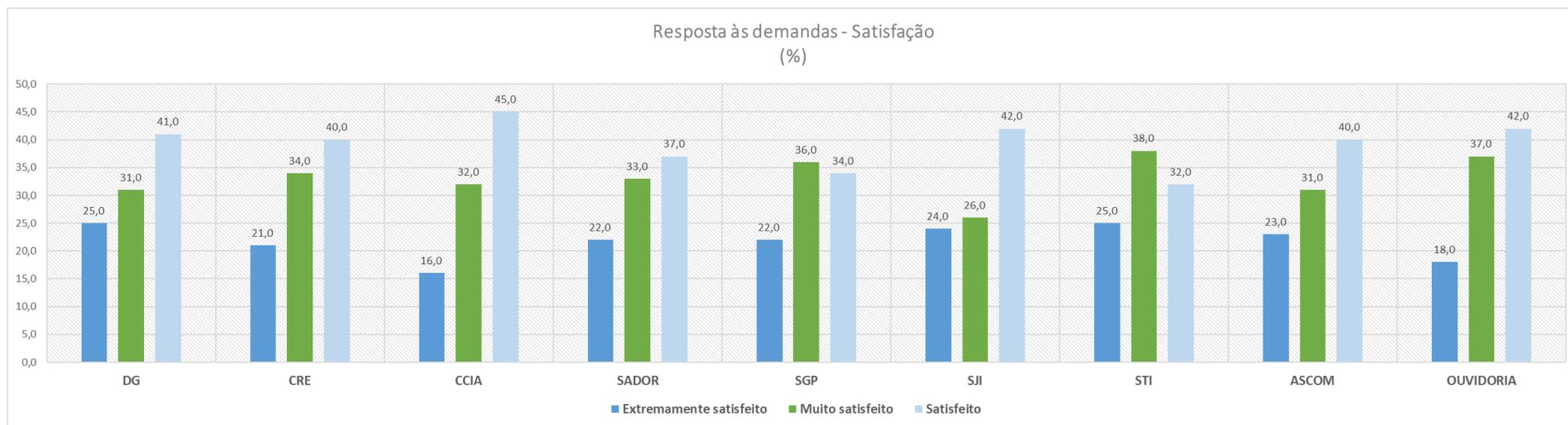
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Voltar



Figura 10 – Resposta às demandas – Dados de satisfação

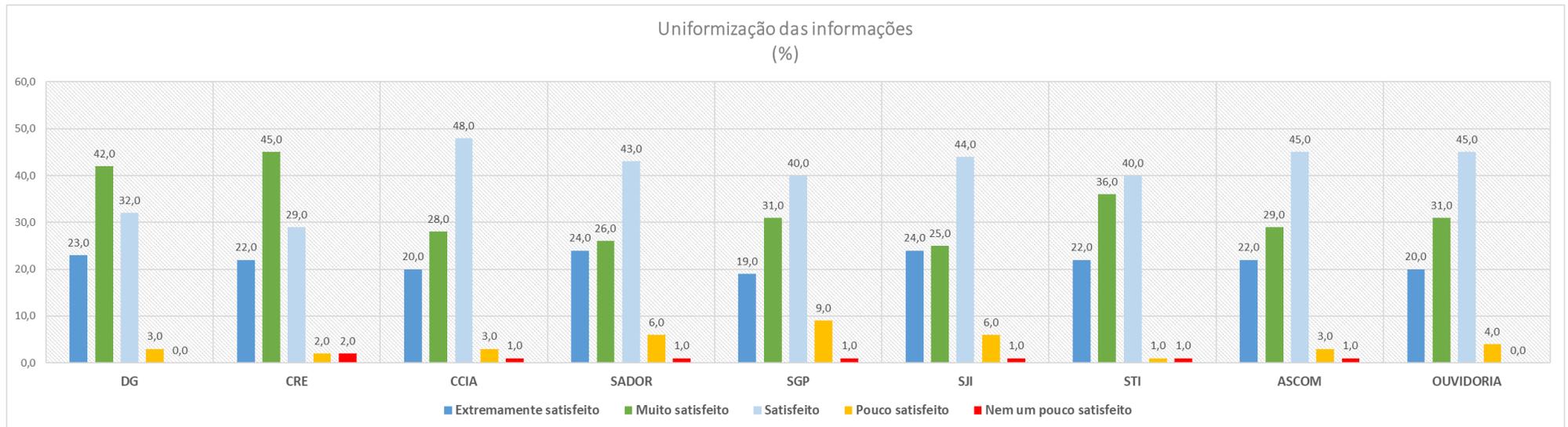


Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.





Figura 11 – Uniformização das informações – Dados gerais



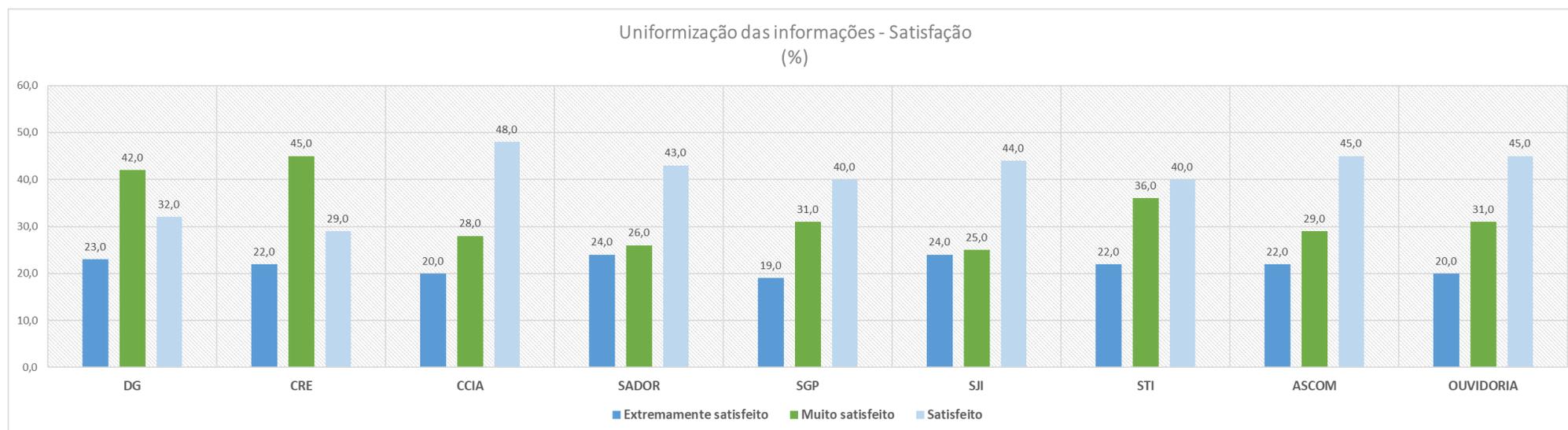
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Voltar



Figura 12 – Uniformização das informações – Dados de satisfação



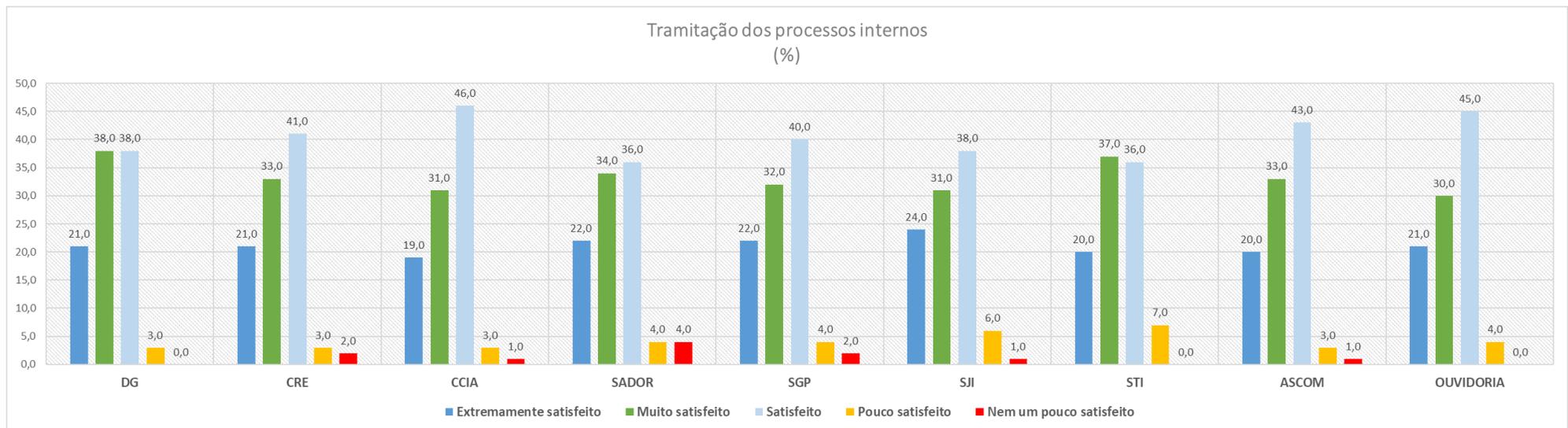
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Voltar



Figura 13 – Tramitação dos processos internos – Dados gerais



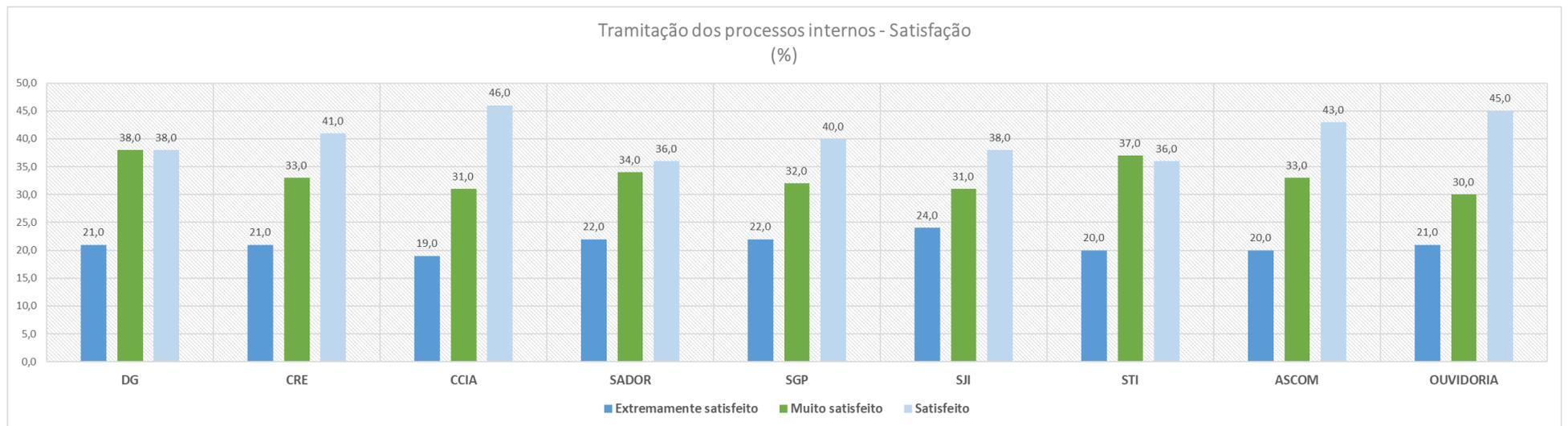
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Voltar



Figura 14 – Tramitação dos processos internos – Dados de satisfação



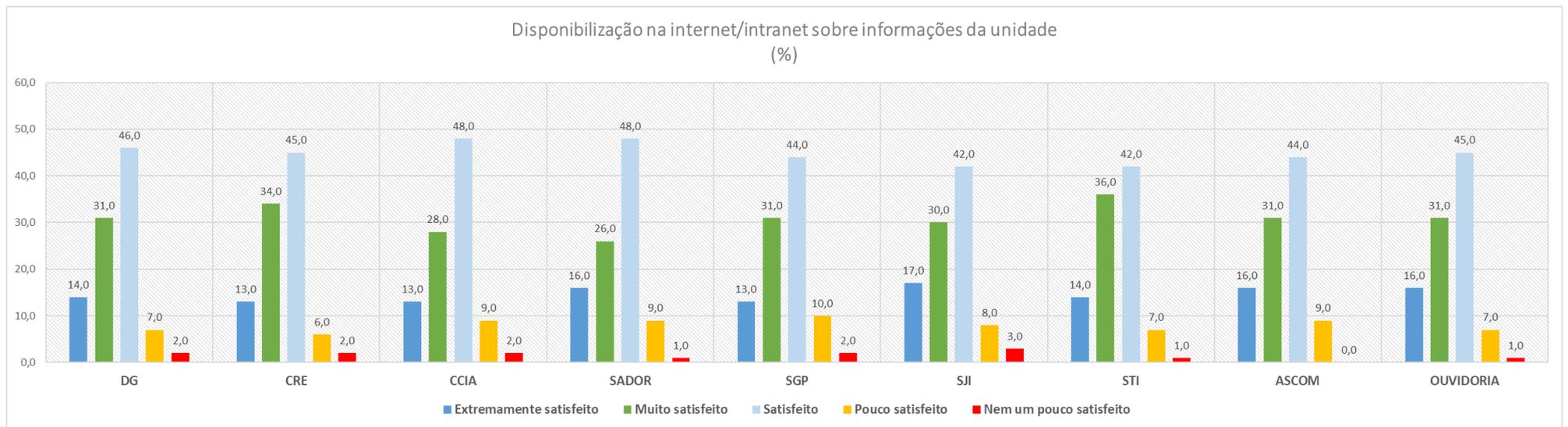
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Voltar



Figura 15 – Disponibilização na internet/intranet sobre informações da unidade – Dados gerais



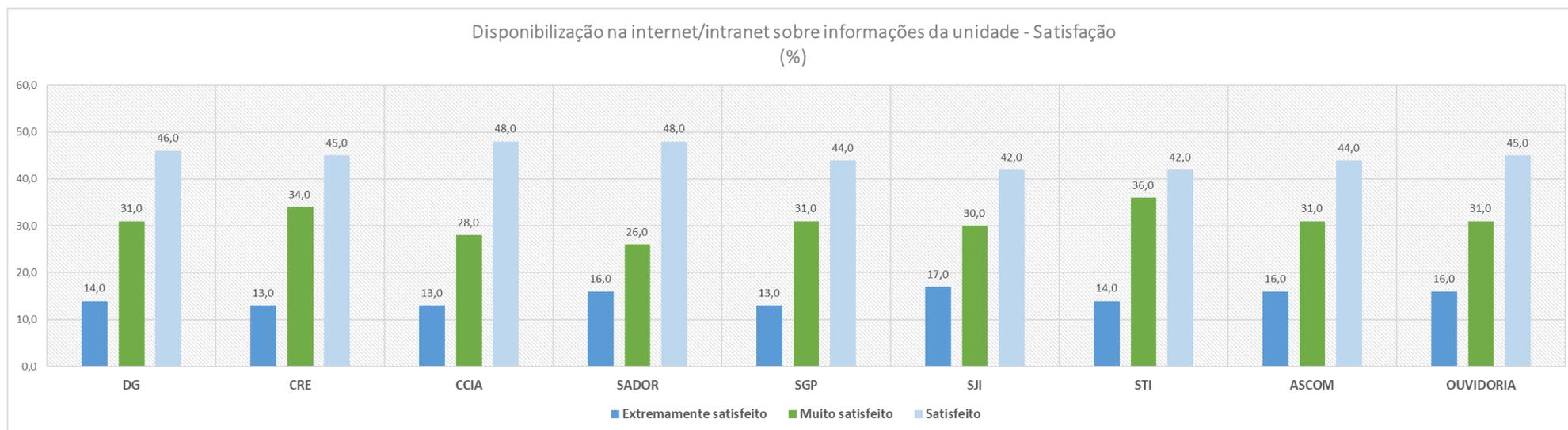
Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Voltar



Figura 16 – Disponibilização na internet/intranet sobre informações da unidade – Dados de satisfação



Fonte: Dados Pesquisa de Satisfação Interna, TRE-TO, 2019.



Voltar