

## METODOLOGIA DA PESQUISA

A NPS (Net Promoter Score) é a metodologia aplicada na pesquisa de satisfação do cliente externo, que tem por finalidade mensurar o índice de satisfação dos clientes nos atendimentos realizados pelo Tribunal.

Com essa metodologia, são lançadas duas perguntas, sendo a primeira **Quantitativa**, a qual direciona o nosso cliente externo a uma **escala de 0 a 10**, ficando dessa forma mais fácil representar sua satisfação por constar em números.

- Notas de 0 a 6: clientes detratores (não recomendam a organização)
- Notas de 7 a 8: clientes neutros (indiferentes)
- Notas de 9 a 10: clientes promotores (recomendam a organização)

**Para calcular o NPS: % promotores - % detratores = NPS**

O resultado final varia de - 100 até 100 pontos, ou seja, quanto mais próximo do número máximo, melhor. De acordo com a pontuação, a organização pode estar em quatro zonas:



A segunda pergunta é **Qualitativa, ou seja, as “Respostas Abertas”**, sendo um campo de texto para que o cliente justifique sua resposta, não sendo obrigatório o seu preenchimento. Na avaliação qualitativa são levantados os pontos a melhorar na organização.

**Meta do Indicador (“Prover Excelência no Atendimento” e “Ouvir Clientes”)**

- 2023 (85NPS)
- 2024 (86NPS)
- 2025 (87NPS)
- 2026 (88NPS)

O formulário da pesquisa de satisfação é disponibilizado ao cidadão/cidadã logo após o atendimento, seja ele presencial ou *on line*, identificando, automaticamente, o setor avaliado (Zonas Eleitorais, Posto de Atendimento e Unidades do Tribunal, especificamente, SJI, Ouvidoria, Protocolo e Recepção), conforme modelo disposto no [Formulário](#).

O Resultado da pesquisa de satisfação dos usuários é mensurada mensalmente e apresentado ao Presidente e às Zonas Eleitorais, Posto de Atendimentos e Unidades da Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, com o propósito de compreender a percepção dos usuários referente a qualidade dos serviços prestados, bem como também fomenta, internamente, mudanças na gestão administrativa, com vistas a sugerir caminhos para ampliar as possibilidades de transparência ativa, na defesa dos interesses dos usuários do serviço público e na promoção do aperfeiçoamento na prestação do serviço ofertado.