

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

Q-202 N AV.TEOTONIO SEGURADO, CONJ 1 LTS 1/2 CX. POSTAL 181 - Bairro PLANO DIRETOR NORTE - CEP 77006214 - Palmas - TO

RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO 2024

Este relatório apresenta os resultado da pesquisa de Satisfação de Cliente Externo TRE-TO, referente ao ano de 2024.

O objetivo principal da pesquisa é compreender a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados nas Zonas Eleitorais, Posto de Atendimentos e Unidades do Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins. Consequentemente, a partir dos *feedbacks* recebidos, servirá como fonte de indicadores, subsidiando a Gestão no planejamento de ações que visem otimizar e/ou corrigir os serviços oferecidos.

I - APRESENTAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo integra o Sistema de Gestão da Qualidade e tem como finalidade:

a) atender aos requisitos da norma ISO 9001:2015, em especial o requisito 9 Avaliação de Desempenho;

b) alimentar o indicador estratégico 7.3 Índice de satisfação do cliente interno, que mede a satisfação das pessoas que trabalham na Justiça Eleitoral tocantinense, em relação aos serviços prestados internamente (PETRE 2021 - 2026).

O índice de satisfação do cliente externo é mensurado pelo método Net Promoter Score(NPS), que classifica os clientes em três categorias:

- Promotores (notas 9 ou 10) clientes satisfeitos
- · Neutros (notas 7 ou 8) clientes indiferente
- · Detratores (notas de 0 a 6); clientes insatisfeitos

Além das respostas quantitativas, a pesquisa também coleta respostas qualitativas que permitem uma análise mais específica das opiniões dos nossos usuários.

A partir de janeiro de 2024, a periodicidade da aferição da pesquisa foi alterada de quadrimestral para mensal, tendo em vista a facilidade da captura e disponibilização dos resultados através da ferramenta de Business Intelligence (Qlik Sense). Essa mudança permite uma acompanhamento mais eficiente das avaliações dos cidadãos, especialmente em casos de feedbacks negativos, conforme aprovado na na 9ª Reunião de Análise Estratégica em 2.4.24 (000012302182695).

Os resultados mensais são disponibilizados para todas as unidades do TRE-TO por meio do SEI 0001316-92.2024.6.27.8070, permitindo que a unidades avaliadas implementem melhorias de forma ágil.

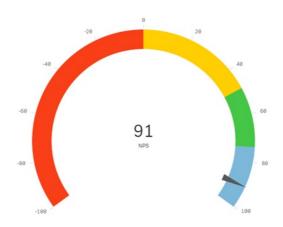
Para o monitoramento eficaz, as notas detratoras e as críticas/sugestões relevantes são compiladas e analisadas semestralmente. Com base nessas análises, os integrantes do processo se reúnem para propor melhorias, corrigir falhas e tratar os problemas identificados, visando aumentar a satisfação dos clientes e aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

Frise-se que a Ouvidoria Regional Eleitoral, responsável pelo atendimento ao cidadão, é a unidade encarregada de mensurar o grau de satisfação dos clientes internos e externos.

II - RESULTADO GERAL - NPS

O Formulário da Pesquisa de Satisfação identifica automaticamente o setor avaliado (Zonas Eleitorais, CAVE, Posto de Atendimento e Unidades do Tribunal, especificamente, na Ouvidoria, SJI, Protocolo e Recepção). Os resultados são capturados em tempo real no painel Qlik Sense (BI), podendo ser consultados por todas as unidades do Tribunal e Zonas Eleitorais.

O resultado geral das avaliações alcançou o índice de 91 NPS, superando a meta estabelecida para o ano de 2024, de 86 NPS. Esse desempenho coloca o TRE-TO na Zona de Excelência, conforme demonstrado painel <u>Qlik Sense (BI)</u>

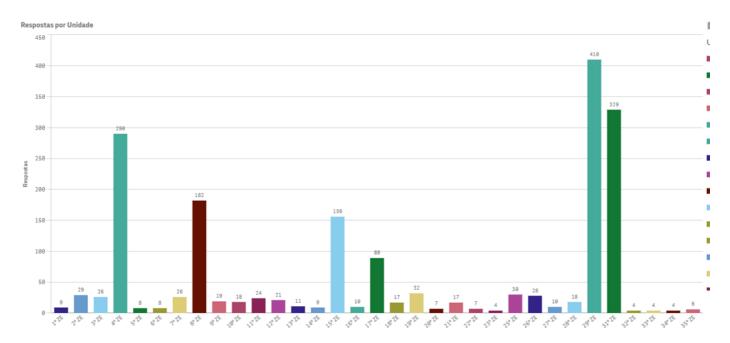


III - RESULTADO INDIVIDUALIZADO POR UNIDADE E QUANTIDADE DE RESPOSTAS POR ZONA ELEITORAL

Os resultados detalhados da pesquisa estão disponíveis no painel no Qlik Sense, na seção " Pesquisa de Satisfação Externa - NPS". Foram respondidos 5.085 respostas, sendo 1.292 respostas abertas. Desse total, 4.752 notas promotoras, 196 neutras e 137 detratoras.

O NPS das unidades avaliadas foi apurado conforme descrito a seguir:

UNIDADE	OUVIDORIA	PORTARIA	SEAPEX	SJI	CAVE	SITE	AUTOMATIZADO	1ª ZE	2ª ZE	3ª ZE	4ª ZE	5ª ZE	6ª ZE	7ª ZE	8 Z
PERÍODO/2024	90	100	75	100	90	53	57	44	93	92	97	100	88	100	9



IV - CLASSIFICAÇÃO DOS RESULTADOS PELA METODOLOGIA NPS

O comparativo entre as unidades apresentam a maioria das unidades na Zona de Excelência.

- Zona de excelência (76 a 100): ORE; PORTARIA; SJI; CAVE; 2ª ZE, 3ª ZE 4ª ZE 5ª ZE 6ª ZE 7ª ZE 8ª ZE 9ª ZE 10ª ZE 11ª ZE 12ª ZE 13ª ZE 14ª ZE 15ª ZE 16ª ZE 16ª ZE 18ª ZE 19ª ZE 20ª ZE. 22ª ZE, 23ª ZE, 24ª ZE, 25ª ZE, 26ª ZE, 28ª ZE, 29ª ZE, 31ª ZE, 32ª ZE, 33ª ZE, 35ª ZE
- Zona de qualidade (51 a 75): SEAPEX, SITE, AUTOMATIZADO, ASCOM.
- Zona de aperfeiçoamento (1 a 50): 1ª ZE, 27ª ZE
- Zona Crítica (-100 a 0): 21ª ZE e 34ª ZE

No caso das Zonas Eleitorais com notas abaixo da meta, o resultado será encaminhado via SEI à Corregedoria Regional Eleitoral, que atuará diretamente com os gestores das unidades durante as inspeções, reuniões *on line* ou outros meios necessários.

V - AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Da análise das avaliações disponível no painel permite identificar os seguintes pontos:

Pontos Positivos

- Atendimento eficiente e ágil, especialmente na Central de Atendimento Virtual e nos cartórios.
- Profissionalismo e cordialidade dos atendentes, evidenciado por feedbacks positivos.
- Uso de plataformas digitais que facilitam o acesso aos serviços.

Pontos Negativos

- Demora em responder, em algumas situações, gerando insatisfação.
- Falta de comunicação sobre mudanças relevantes, como transferência de locais de votação.
- Escassez de atendentes em horários críticos, como entre 12h e 13h.

Oportunidades de Melhoria

- Implementar notificações automáticas por SMS ou e-mail para informar mudanças e atualizações.
- Ampliar a equipe de atendentes em horários de maior demanda.
- Aperfeiçoar o tempo de resposta no atendimento virtual para aumentar a satisfação dos usuários.

Ameaças

- Insatisfação entre os usuários devido a falhas no atendimento pode impactar negativamente a reputação do serviço.
- Sobrecarga de trabalho para a equipe atual, comprometendo a qualidade do atendimento.
- Dependência de ferramentas digitais pode ser um risco em caso de falhas tecnológicas ou problemas de acessibilidade, todavia, a inovação é
 necessária e essencial para a melhoria dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

VII - CONSIDERAÇÕES E SUGESTÕES DE MELHORIAS

Após a apresentação dos resultados, sugere-se:

- 1. Divulgar amplamente os resultados da pesquisa a todas as unidades do Tribunal, especialmente, os gestores das unidades avaliadas, para conhecimento e análise dos dados
- 2. Analisar as respostas abertas disponíveis no Apêndice (000012302403065) e implementar ações de aperfeiçoamento dos serviços internos.
- 3. Realizar capacitações periódicas para os atendentes, visando a manutenção dos padrões de Qualidade no TRE-TO e a busca pela melhoria contínua dos indicadores estratégicos.

VII - APÊNDICE - RESPOSTAS ABERTAS POR UNIDADE

No Apêndice (000012302403065000012302403065), encontra-se as respostas abertas organizadas por unidade e tipo de avaliação. Essas manifestações, positivas ou negativas, fornecem insights valiosos sobre a execução dos processos de trabalho e indicam a necessidade de ajustes para aprimorar os serviços prestados.

Podem indicar o entendimento de como os processos de trabalho estão sendo executados e indicar a necessidade de eventuais ajustes, constituindo-se em informações úteis para que os gestores das unidades avaliadas promovam intervenções para melhoria dos serviços de sua unidade.

CONCLUSÃO

Os resultados da pesquisa demonstram um cenário positivo em relação à satisfação dos clientes externos, com a maioria das unidades alcançando índices elevados de NPS. No entanto, é fundamental continuar monitorando os pontos de melhoria e implementar ações corretivas para manter e elevar ainda mais os padrões de qualidade dos serviços prestados pelo TRE-TO.

SILVANA MARIA PARFIENIUK Juíza Membro



Documento assinado eletronicamente em 31/01/2025, às 15:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



a autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-to.jus.br/autenticar informando o código verificador 000012302403012 e o código CRC F8B8AE83.

0000853-19.2025.6.27.8070 000012302403012v26