

RELATÓRIO

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional
Eleitoral do Tocantins - 3º quadrimestre de 2022



Q TRE-TO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NBR ISO 9001



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

Presidência

Desembargador **Helvécio de Brito Maia Neto**

Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE/TO

Juíza Ouvidora **Ana Paula Brandão Brasil**

Assessora: Monalisa Nascimento Miranda Cruz

Assistente: Rosângela Pereira Lima

Diretoria-Geral - DG

José Machado dos Santos

Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade - ASPEQ

José Eudacy Feijó de Paiva

Heverson de Almeida Braga

Assessoria de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial - ASCOM

Paula Márcia Bittencourt Viana Klein

Arte: Adriano Ferreira de Mendonça

Secretaria de Tecnologia da Informação - STI

Valdenir Borges Júnior





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO - 3º QUADRIMESTRE

SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2022

1 - INTRODUÇÃO

A Justiça Eleitoral no Tocantins avalia periodicamente o nível de satisfação dos cidadãos-usuários por meio de Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo.

A pesquisa tem a finalidade de conhecer o grau de satisfação dos clientes das Zonas Eleitorais e da Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins no tocante ao atendimento, de forma a identificar pontos fortes e fracos dos serviços prestados.

A pesquisa faz parte da Política de Comunicação com o Cliente do Sistema de Gestão de Qualidade do Tribunal, baseado na Norma ISO 9001 - Requisito do Cliente.

Outrossim, convém destacar a Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, a qual expressa o entendimento de que todos os serviços públicos serão objeto de avaliação continuada e ressalta a avaliação como requisito importante na melhoria da oferta de serviços, por entender que algo só pode ser melhorado e aperfeiçoado se houver mensuração de sua atuação e dos seus resultados. Melhor dizendo, não há como aprimorar sem avaliar.

Na esfera de um processo de relacionamento entre vários entes e pessoas, a avaliação atua como uma influente ferramenta de feedback, onde se espera que a partir dela ocorram melhorias e aprimoramentos no objeto avaliado.

Além do atendimento presencial, todos os serviços voltados aos eleitores são disponibilizados de forma online, sem que o cidadão precise sair de casa, bastando somente acessar o site do TRE-TO ou entrar em contato com a Central de Atendimento ao Eleitor – CAVE.





2 – OUVIDORIA ELEITORAL DO TOCANTINS

A Ouvidoria Eleitoral do Tocantins é referência nacional e tem muito a comemorar, pois funciona como um poderoso mecanismo de incentivo à transparência na administração pública e proporciona a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral ao cidadão tocantinense.

Ressalte-se que foi a Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) que veio fortalecer as Ouvidorias Públicas de forma muito potente e necessária, a qual estabeleceu diretrizes e comandos para o desenvolvimento de ouvidorias nos governos, ou seja, a lei determinou como o usuário poderá se manifestar para exigir a garantia dos seus direitos.

A população já compreende que não é apenas o cidadão que tem direito à informação, mas também o Estado tem o encargo de facilitar esse acesso servindo com eficiência informação de qualidade, utilizando-se da Ouvidoria para garantir a transparência na administração.

Desta forma a Ouvidoria Eleitoral do Tocantins, conhecedora do seu papel de interlocutora da instituição com a sociedade, divulga os dados referentes aos principais canais de comunicação deste Tribunal colocados à disposição do cidadão, sempre primando pela transparência institucional.

2.1 - OUVIDORIA DA MULHER

A **Ouvidoria da Mulher**, instituída pela Portaria nº 172/2022 PRES/DG/SGP/COPEP, é o canal especializado para o recebimento das demandas relacionadas à **violência contra a mulher, notadamente a violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina** e funciona junto a Ouvidoria Eleitoral. Vale frisar que o Judiciário está progredindo em relação ao





cumprimento da legislação que busca efetivar a igualdade de gênero na política brasileira.

A Ouvidoria da Mulher pondera o acolhimento e a escuta ativa, resguardando o sigilo da informação recebida, sendo composta exclusivamente por mulheres (servidoras).

3 – METODOLOGIA

A metodologia de aplicação da pesquisa de satisfação atualmente é a NPS (Net Promoter Score), que facilitou uma verificação simples e transparente, com disponibilização na página inicial do tribunal.

Ela tem a finalidade de medir o grau de lealdade dos clientes, mensurando o índice de satisfação, bem como permitindo identificar pontos de melhoria através de uma única pergunta definitiva.

3.1 – APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação visa atender as Metas Nacionais do Poder Judiciário estabelecidas a partir de 2017, nomeadamente a Meta Especifica nº 3, que tem como objetivo através da pesquisa “Captar o grau de satisfação do cidadão-usuário sobre o atendimento prestado pela Justiça Eleitoral”.

No período compreendido de **setembro a dezembro de 2022**, foram respondidos **1.943 formulários**.

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)

Cálculo da metodologia 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:

1 a 50: Zona de Aperfeiçoamento

51 a 75: Zona de Qualidade

76 a 100: Zona de Excelência

-100 a 0: Zona Crítica

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.

RESULTADO DO 3º QUADRIMESTRE/2022: 87 NPS

76 a 100: Zona de EXCELÊNCIA





GRÁFICO 1 – Quadro Geral Pesquisa de Satisfação – TRE/TO

Net Promoter Score (NPS)

Score

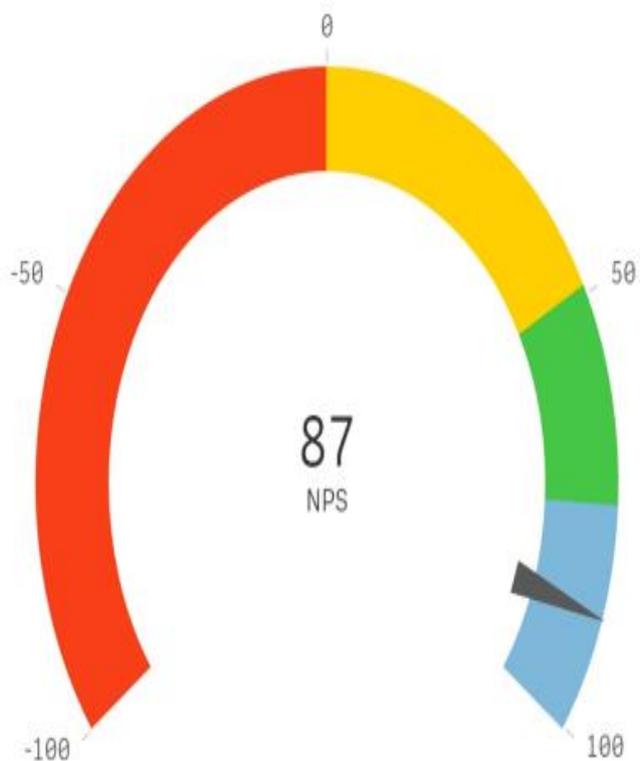
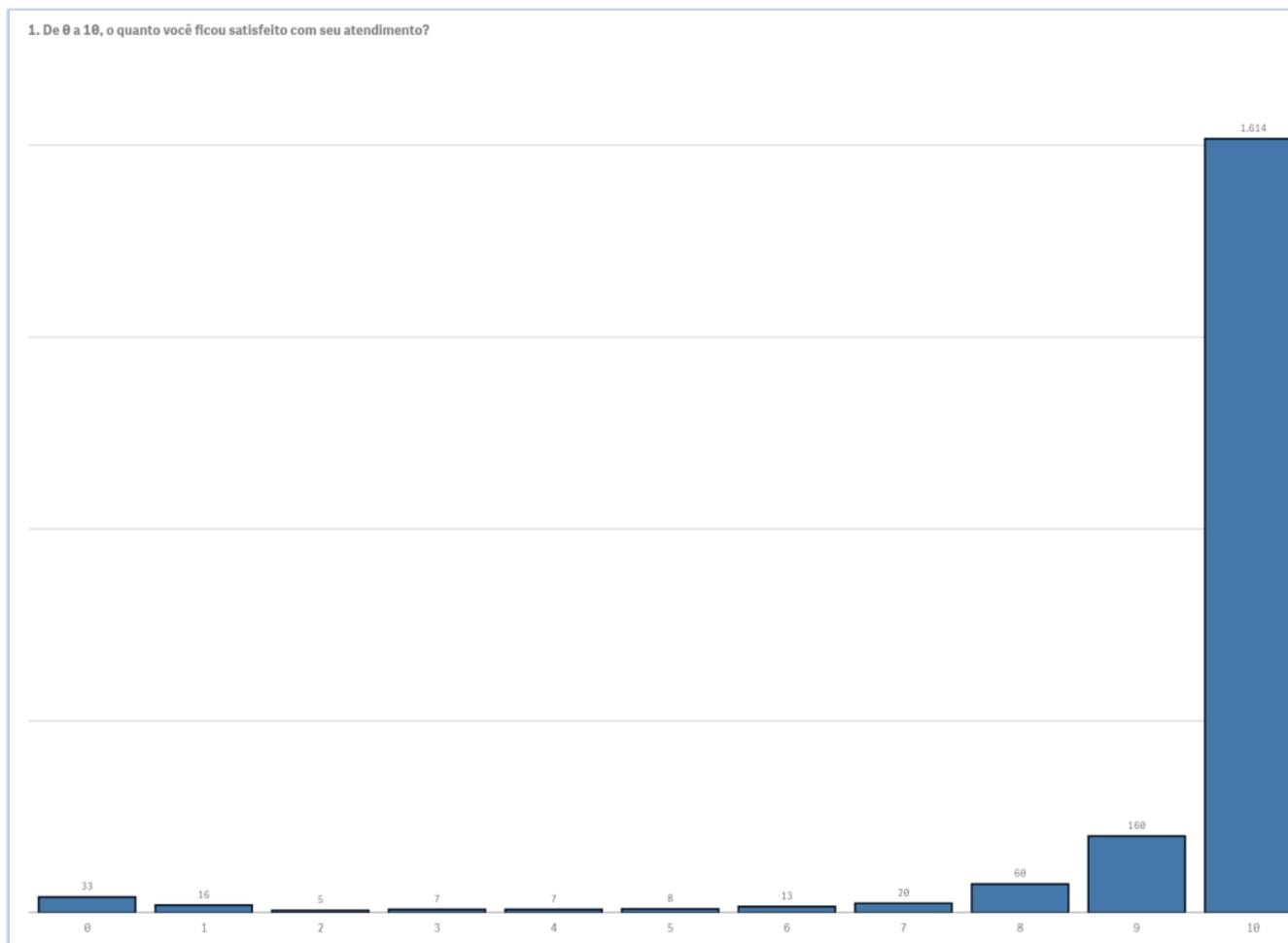




GRÁFICO 2 – Quadro de Respostas – TRE/TO



3.2 - RESPOSTAS ABERTAS DO NPS

Como já mencionado no “Item 3.1”, a segunda pergunta da pesquisa ocorre de **forma qualitativa**, isto é, são as “Respostas Abertas”, sendo um campo de texto para que o cliente justifique sua resposta, não sendo obrigatório o seu preenchimento, que se apresenta da seguinte forma:



2ª pergunta: O que podemos fazer para melhorar?

Essa pesquisa qualitativa, também conhecida como “Análise de Sentimentos do Cliente”, é um método automatizado através do uso de inteligência artificial que extrai informações significativas dos clientes, relacionadas a suas atitudes, emoções e opiniões, tendo em vista que todo produto, serviço, sistema ou tecnologia projetados invocam emoções, tanto positivas quanto negativas.

A partir da satisfação ou não satisfação, é possível entender quais são os pontos positivos e construtivos da prática com o serviço ofertado, assim como esboçar planos de ação assertivos para os pontos negativos.

Foram registradas aproximadamente **539 respostas abertas**, e para acessá-las na íntegra, acesse o “**Arquivo Anexo I**”.

4 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO PELO CANAL DA OUVIDORIA

Além da pesquisa de satisfação do cliente externo, a Ouvidoria do TRE-TO também realiza pesquisa de satisfação por meio do correio eletrônico enviada aos usuários/cidadãos atendidos, na qual são encaminhadas três perguntas, que avaliam a: “**Clareza da Resposta à Solicitação**”; “**Qualidade da Resposta**” e o “**Tempo da Resposta**”.

A Ouvidoria tem como competências o recebimento de consultas, denúncias, reclamações, sugestões, críticas, elogios e solicitação de acesso a informação sobre as atividades da Justiça Eleitoral no Tocantins, com o devido encaminhamento dessas demandas e a resposta final ao cidadão.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do TRE-TO, regulamentado pela Resolução nº 476/2020, funciona na Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins.





No período analisado (setembro a dezembro), a Ouvidoria realizou **3.506 atendimentos**, com tempo médio de tramitação no respectivo período de **1d 22h 19m 20s** para as demandas apresentadas, com retorno de **142 avaliações respondidas**.

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	28
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3.372
CRÍTICA	6
ELOGIO	1
DENÚNCIA	61
RECLAMAÇÃO	35
SUGESTÃO	3
TOTAL	3.506

No período específico, houve grande demanda de reclamações, uma vez que abrangeu o período eleitoral, havendo queixas por parte dos eleitores, mesários e candidatos. Após o registro, a Ouvidoria procede à análise do caso apresentado e posteriormente encaminha ao setor reclamado ou competente para ser tratada. Após o seu retorno, a Ouvidoria encaminha resposta ao demandante. Segue abaixo resumo das respectivas reclamações:

RECLAMAÇÃO REGISTRADA	SITUAÇÃO
1º - SEI Nº: 0016788-07.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ª ZE referente à solicitação de voto em trânsito.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 10/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.
2º - SEI Nº: 0017117-19.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ª ZE referente local de votação.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.
3º - SEI Nº: 0016899-88.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à STI referente reclamação na urna eletrônica.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (STI) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.
4º - SEI Nº: 0017211-64.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 10ªZE referente aos mesários.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (10ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.
5º - SEI Nº: 0017232-40.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 12ªZE referente ao local de votação.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (12ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.



<p>6º - SEI Nº: 0017238-47.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao local de votação.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 08/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>7º - SEI Nº: 0017250-61.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 3ªZE referente ao local de votação.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (3ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>8º - SEI Nº: 0017266-15.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à STI referente reclamação na urna eletrônica.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (STI) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>9º - SEI Nº: 0017401-27.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada resolvida no SEI 0014477-51.2022.6.27.8070.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida no SEI 0014477-51.2022.6.27.8070.</p>
<p>10º - SEI Nº: 0014477-51.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à STI referente reclamação na urna eletrônica</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (STI) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>11º - SEI Nº: 0017514-78.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao local de votação.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 08/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>12º - SEI Nº: 0017523-40.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao local de votação.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>13º - SEI Nº: 0017524-25.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao local de votação.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 08/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>14º - SEI Nº: 0017547-68.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 22ªZE referente ao local de votação.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (22ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>15º - SEI Nº: 0017744-23.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 2ªZE referente aos mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (2ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>16º - SEI Nº: 0017757-22.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 1ªZE referente ao voto em trânsito.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (1ªZE) em 10/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>17º - SEI Nº: 0017806-63.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao local de votação.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>18º - SEI Nº: 0018037-90.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao procedimento de votação.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>





<p>19º - SEI Nº: 0018213-69.2022.6.27.8070 Data da entrada: 02/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente à votação/urnas.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 08/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>20º - SEI Nº: 0018360-95.2022.6.27.8070 Data da entrada: 03/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao local de votação.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (3ªZE) em 08/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>21º - SEI Nº: 0018374-79.2022.6.27.8070 Data da entrada: 03/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao auxílio mesário.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 10/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>22º - SEI Nº: 0018445-81.2022.6.27.8070 Data da entrada: 03/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente à votação/mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>23º - SEI Nº: 0018469-12.2022.6.27.8070 Data da entrada: 03/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente aos mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>24º - SEI Nº: 0018563-57.2022.6.27.8070 Data da entrada: 04/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente aos mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>25º - SEI Nº: 0018577-41.2022.6.27.8070 Data da entrada: 04/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente aos mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>26º - SEI Nº: 0018587-85.2022.6.27.8070 Data da entrada: 04/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente à votação/mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 08/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>27º - SEI Nº: 0018591-25.2022.6.27.8070 Data da entrada: 04/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente aos mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>28º - SEI Nº: 0018593-92.2022.6.27.8070 Data da entrada: 04/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente aos mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 08/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>29º - SEI Nº: 0018749-80.2022.6.27.8070 Data da entrada: 06/10/2022 Reclamação: Demandada à ASCOM referente ao voto em trânsito.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (ASCOM) em 06/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>30º - SEI Nº: 0019611-51.2022.6.27.8070 Data da entrada: 22/10/2022 Reclamação: Demandada à 14ªZE referente aos mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (14ªZE) em 25/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>
<p>31º - SEI Nº: 0019632-27.2022.6.27.8070 Data da entrada: 24/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao local de votação/mesários.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE) em 24/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.</p>





32º - SEI Nº: 0019744-93.2022.6.27.8070 Data da entrada: 25/10/2022 Reclamação: Demandada à 5ªZE referente ao treinamento de mesários.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (5ªZE) em 04/11/2022 e encaminhada resposta ao demandante.
33º - SEI Nº: 0020200-43.2022.6.27.8070 Data da entrada: 30/10/2022 Reclamação: Demandada à STI referente à votação/urna.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (STI) em 03/11/2022 e encaminhada resposta ao demandante.
34º - SEI Nº: 0020247-17.2022.6.27.8070 Data da entrada: 30/10/2022 Reclamação: Demandada à 29ªZE referente ao comprovante de votação/mesários.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ªZE/ORE) em 10/11/2022 e encaminhada resposta ao demandante.
35º - SEI Nº: 0020296-58.2022.6.27.8070 Data da entrada: 30/10/2022 Reclamação: Demandada à CRE referente a ausência de partido no aplicativo pardal.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (CRE/ORE) em 30/10/2022 e encaminhada resposta ao demandante.

O quadro a seguir apresenta Estatística da Avaliação de Atendimento feito exclusivamente pelos canais da Ouvidoria Regional Eleitoral, tendo índice geral de satisfação de **95,77%** considerando a média dos quesitos apresentados:

Avaliação Quanto à Clareza da Resposta	
Ótimo	105
Bom	31
Ruim	3
Péssimo	3
Índice de Satisfação	95,77%
Avaliação Quanto à Qualidade da Resposta	
Ótimo	105
Bom	31
Ruim	3
Péssimo	3





Índice de Satisfação	95,77%
Avaliação Quanto ao Tempo da Resposta	
Ótimo	100
Bom	36
Ruim	3
Péssimo	3
Índice de Satisfação Geral	95,77%

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÃO

Ao analisar os dados no contexto geral, nota-se solidez e engrandecimento ao longo dos anos, o que reforça que o TRE-TO vem cumprindo o objetivo principal que é promover a melhoria contínua no serviço prestado, de maneira a alcançar constantemente a evolução no percentual de satisfação, demonstrando a aprovação da população com o atendimento oferecido pelos cartórios eleitorais e demais unidades do tribunal.

Por fim, fica evidente que, com os resultados obtidos na classificação de “Excelência”, se pode vislumbrar um caminho proficiente para a correta avaliação dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, conforme preconizam a Missão e a Visão de Futuro da Justiça Eleitoral do Tocantins:

“Garantir a legitimidade do processo eleitoral para fortalecer a Democracia”

“Ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política da sociedade”.

