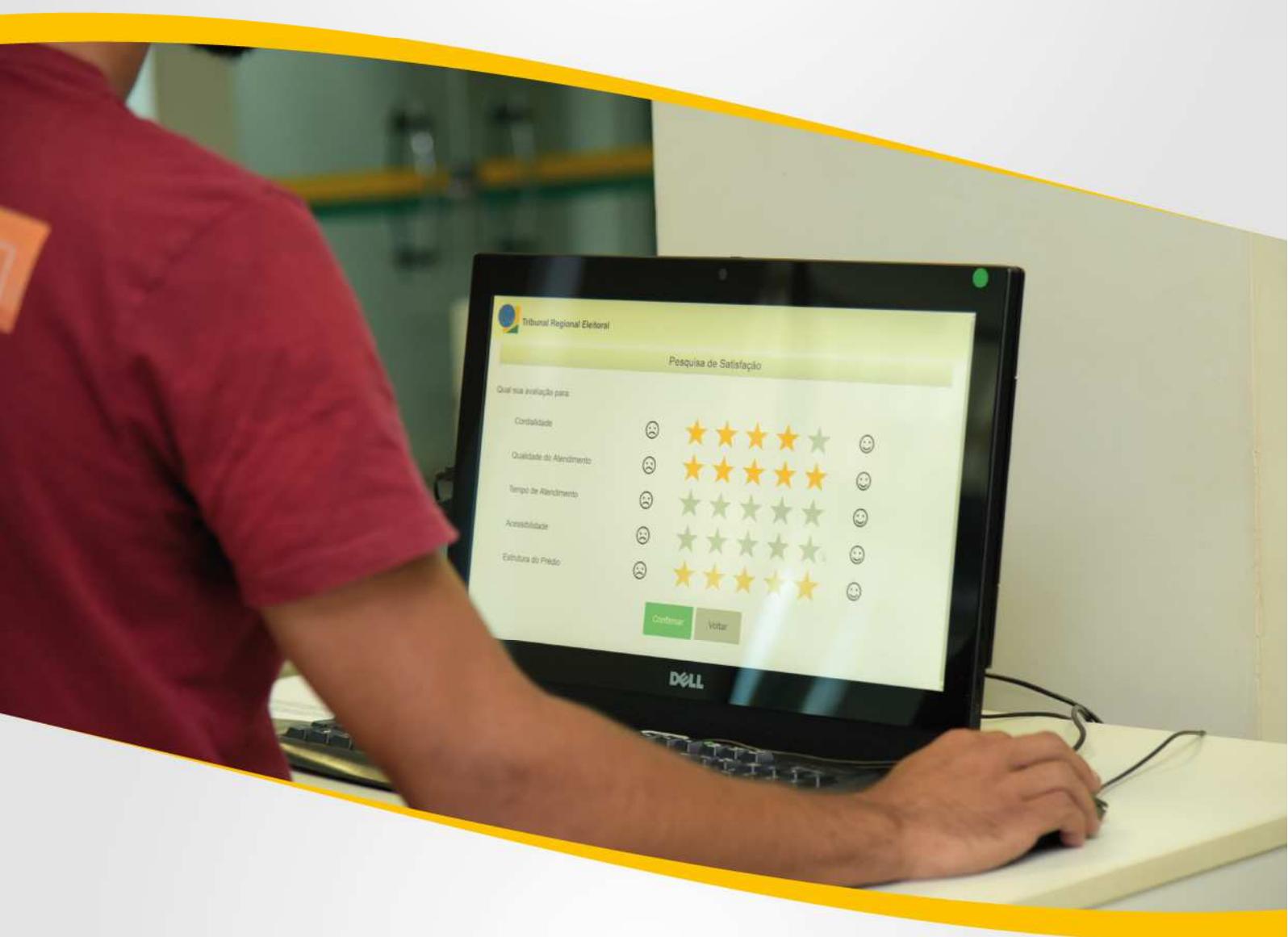


RELATÓRIO

# Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins - 1º Quadrimestre de 2019



**Tribunal Regional Eleitoral**  
do Tocantins

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS****Presidência**

Desembargador Eurípedes do Carmo Lamounier

**Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE/TO**

Juíza Ouvidora Ana Paula Brandão Brasil

**Diretoria-Geral - DG**

Francisco Alves Cardoso Filho

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

José Eudacy Feijó de Paiva

Heverson de Almeida Braga

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

Ateon Alves de Siqueira

José Eudacy Feijó de Paiva

Sílvia Helena Dias dos Santos

Wagna Cristiane Ribeiro dos Santos

**Assessoria De Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial – ASCOM**

Paula Márcia Bittencourt Viana Klein

Eva Bandeira Barros

Arte: Adriano Ferreira de Mendonça





## **Pesquisa de Satisfação do Atendimento ao Cliente - 1º Quadrimestre de 2019** **TRE-TO**

### **1 - INTRODUÇÃO**

Periodicamente, a Justiça Eleitoral do Tocantins avalia o nível de satisfação dos cidadãos-usuários periodicamente por meio de pesquisa de satisfação de 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 contribuir para a orientação e identificação de pontos fortes e fracos dos serviços prestados. A pesquisa faz parte da Política de Comunicação com o cliente normatizada pelo Sistema de Gestão de Qualidade do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, baseado na Norma ISO 9001 - Requisito do Cliente.

### **2 – OUVIDORIA**

Atualmente, as Ouvidorias de Justiça têm papel de grande relevância no relacionamento do Poder Judiciário com o cidadão, cliente dos serviços prestados pelos Tribunais. Hoje em dia, as pessoas já compreendem 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 a toda a sociedade, utilizando-se agilmente do dispositivo da Ouvidoria para garantir a transparência na administração.

Desta forma a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, conhecedora do seu papel de interlocutor 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.





O presente relatório apresenta gráficos e percentuais distribuídos por tópicos como público alvo deste tribunal e avaliação de categorias como **Cortesia do atendente, Qualidade no atendimento, Tempo de atendimento, Acessibilidade e localização e Estrutura do prédio**, coletados no período quadrimestral de **janeiro a abril de 2019**.

### **3 – METODOLOGIA E COLETA DE DADOS**

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários físicos nas zonas eleitorais como também em alguns setores deste Tribunal Eleitoral, que após o preenchimento pelos usuários externos que buscam algum serviço nas respectivas unidades, são depositados nas urnas de coleta de dados que estão instaladas em todas as áreas de atendimento das serventias eleitorais.

O público-alvo abrange toda a sociedade (eleitores, representantes de partidos políticos, candidatos e partes/advogados) que eventualmente venham a utilizar os serviços ofertados pela Justiça Eleitoral no Tocantins. Consideram-se serviços eleitorais: **o alistamento eleitoral, a revisão de dados cadastrais, a 2ª via do título eleitoral, a transferência de domicílio eleitoral, as certidões expedidas, a justificativa eleitoral pós-eleição, consulta eleitoral, dentre outros.**

#### **3.1 – TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS**

Ao final do período, os responsáveis pelos cartórios das respectivas serventias eleitorais e demais setores da sede do tribunal retiram os formulários das urnas de captação e encaminham via arquivo eletrônico institucional (Sistema Eletrônico de Informações – SEI do TRE-TO) à Ouvidoria Regional Eleitoral, que realiza a digitação dos dados constantes nos respectivos





formulários e encaminha-os à ASPLAN-DG/NUEGE, que por sua vez consolida-os em gráficos e quadros, permitindo uma melhor visualização da percepção do usuário externo. Logo após são encaminhados mais uma vez a Ouvidoria para consolidação do relatório e posteriormente divulgação dos resultados.

### **3.2 – TESTES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR TOTENS DE AUTOATENDIMENTO**

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, visando ampliar o atendimento e aprimorar o acesso dos cidadãos às informações institucionais de interesse público, lançou o **Projeto de Totens de Autoatendimento, objeto do Processo SEI nº 0010301-94.2017.6.27.8070**, que solicita a implantação dos equipamentos em todas as sedes das Zonas Eleitorais e nos demais prédios da Justiça Eleitoral, o que proporcionará o aumento ao acesso aos serviços da Ouvidoria, principalmente nas cidades do interior.

Assim, espera-se alcançar resultados como:

- Dispor de equipamentos mais modernos, que ofereçam acessibilidade à informação para o público usuário dos Cartórios Eleitorais (eleitores);
- Possibilitar que o eleitor e o público em geral, possa expressar sua reclamação e/ou satisfação, por meio de pesquisa da qualidade.

Na presente data, consta instalados os computadores All-In-One nas Zonas Eleitorais de Alvorada (14ª ZE), Miranorte (28ª ZE), Palmas (29ª ZE) e Novo Acordo (35ª ZE), e que será implantado futuramente nos demais cartórios do TRE-TO.





Por meio desses computadores com tela sensível ao toque (touch screen), os cidadãos dessas zonas eleitorais que foram inicialmente contempladas com este projeto, realizam eletronicamente a pesquisa de satisfação que antes eram feitas via formulário de papel.

Assim, utilizando os totens, tanto a pesquisa quanto os relatórios serão gerados com mais agilidade e a qualquer período, de forma que podemos adotar melhorias nos serviços em melhor tempo.

#### 4 - PERÍODO DE APLICAÇÃO

Atendendo as Metas Nacionais do Poder Judiciário estabelecidas a partir de 2017, especificamente 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”, foram coletados os dados quadrimestralmente no período compreendido de **janeiro a abril de 2019** das zonas eleitorais como também em alguns setores deste Tribunal Regional Eleitoral, em que foram preenchidos **812 questionários**, respondidos por cidadãos que buscaram atendimento no TRE-TO.

#### QUADRO 1 – Frequência por Zona Eleitoral e setores do TRE-TO - 2019.1.

Local de atendimento	Frequência	%
1ª e 34ª ZE - Araguaína	13	1,6
2ª ZE - Gurupi	71	8,7
3ª ZE - Porto Nacional	30	3,7
4ª ZE - Colinas do Tocantins	50	6,2
5ª ZE - Miracema do Tocantins	4	0,5
6ª ZE - Guaraí	5	0,6
7ª ZE - Paraíso do Tocantins	5	0,6





8ª ZE - Filadélfia	22	2,7
9ª ZE - Tocantinópolis	14	1,7
10ª ZE - Araguatins	25	3,1
11ª ZE - Itaguatins	8	1,0
12ª ZE - Xambioá	8	1,0
13ª ZE - Cristalândia	9	1,1
14ª ZE - Alvorada	36	4,4
15ª ZE - Formoso do Araguaia	19	2,3
16ª ZE - Colméia	8	1,0
17ª ZE - Taguatinga	11	1,4
18ª ZE - Paranã	18	2,2
19ª ZE - Natividade	12	1,5
20ª ZE - Peixe	17	2,1
21ª ZE - Augustinópolis	78	9,6
22ª ZE - Arraias	12	1,5
23ª ZE - Pedro Afonso	26	3,2
25ª ZE - Dianópolis	2	0,2
26ª ZE - Ponte Alta do Tocantins	4	0,5
27ª ZE - Wanderlândia	91	11,2
28ª ZE - Miranorte	3	0,4
Posto de Atendimento 28ª ZE - Miranorte	5	0,6
29ª ZE - Palmas	32	3,9
31ª ZE - Arapoema	23	2,8
32ª ZE - Goiatins	32	3,9
33ª ZE - Itacajá	7	0,9
35ª ZE - Novo Acordo	15	1,8
COJUD SJI	0	0,0
Protocolo SJI	0	0,0
Ouvidoria Eleitoral	97	11,9
<b>Total</b>	<b>812</b>	<b>100</b>

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2019.

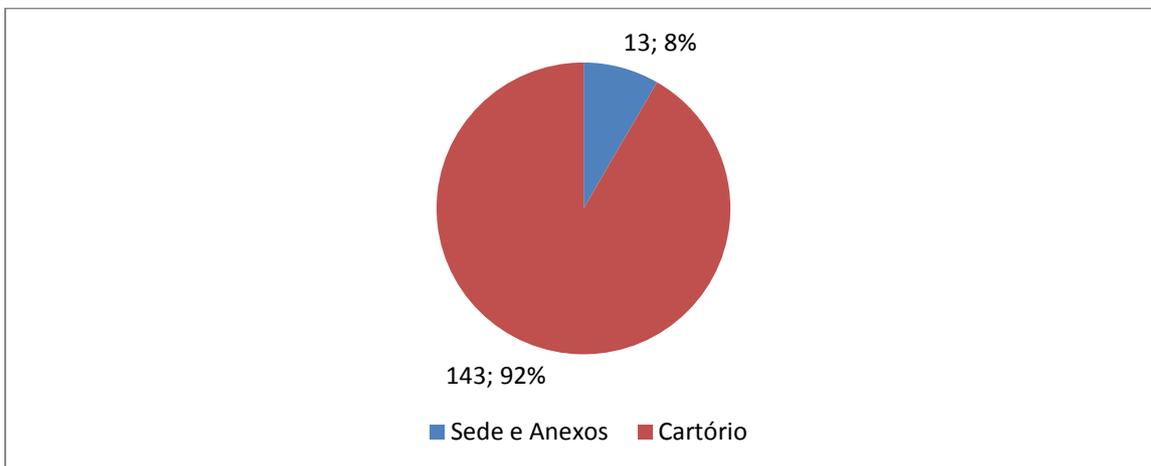
O Quadro acima apresenta o público que compõe a pesquisa de satisfação. Visivelmente, pode-se identificar que a participação das zonas eleitorais representa uma fatia maior do contexto geral da pesquisa, o que





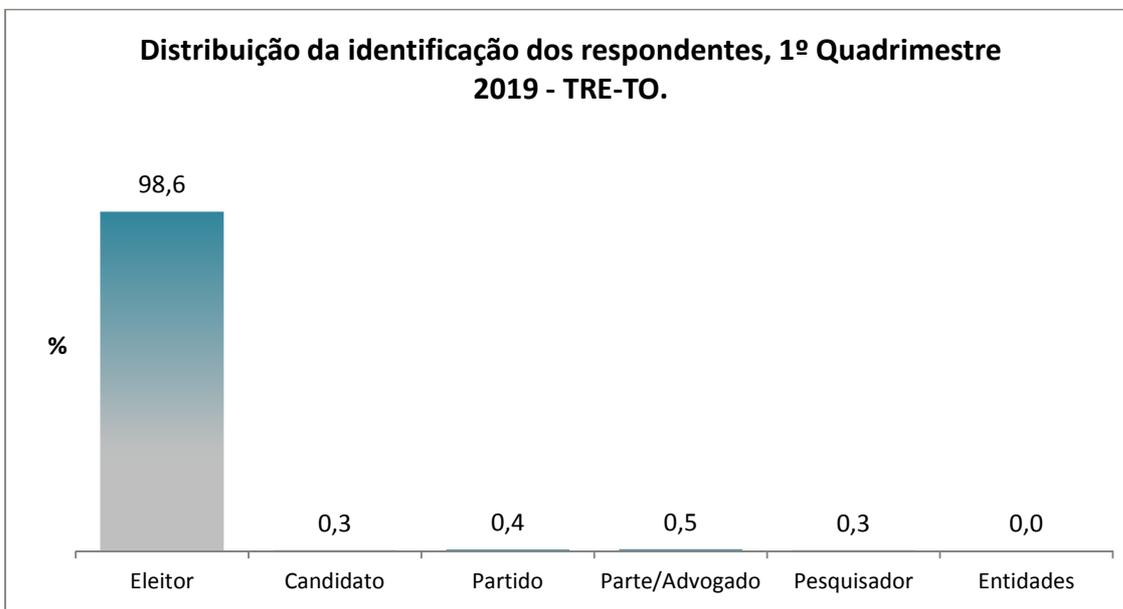
justifica sua numerosa influência na composição do indicador global, conforme corrobora o gráfico a seguir:

**GRÁFICO 1: Público pesquisado por área de atendimento - TRE-TO/2019.1**



O gráfico abaixo representa o índice de resposta por categoria de cidadão-usuário.

**GRÁFICO 2 – Frequência da identificação dos respondentes da pesquisa**



Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2019.



Nota-se no gráfico anterior que o público que procura os serviços da justiça eleitoral, maiormente é formado por **eleitores** que de acordo com o levantamento abaixo relatado perfazem um total de 751 atendimentos. Nessa pesquisa, eles representaram **98,60%** do público pesquisado.

#### QUADRO 2 – Frequência por identificação do usuário – TRE-TO/2019-1

Variável	Frequência	%	% válido
Eleitor	751	92,5	98,6
Candidato	2	0,2	0,3
Partido	3	0,4	0,4
Parte/Advogado	4	0,5	0,5
Pesquisador	2	0,2	0,3
Entidades	0	0,0	0,0
NR	50	6,2	-
	<b>812</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2019.

## 5 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL COM ATENDIMENTO

#### QUADRO 3 – Índice de satisfação por categoria analisada TRE-TO/2019-1.

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	NR	Satisfação (%)
Cortesia do atendente	4	1	9	106	692	0	98,30
Qualidade no atendimento	6	5	8	149	644	0	97,70
Tempo de atendimento	8	3	21	148	632	0	96,10
Acessibilidade e localização	4	7	25	160	616	0	95,60
Estrutura do prédio	3	1	10	146	652	0	98,30
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>73</b>	<b>709</b>	<b>3.236</b>	<b>0</b>	<b>97,20</b>

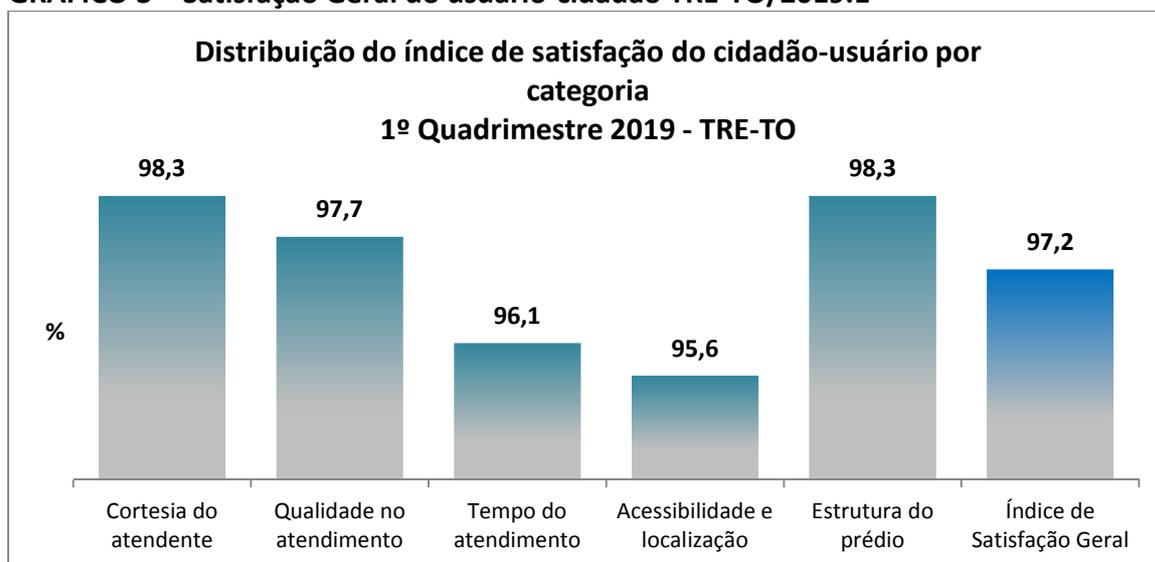
Conforme quadro acima, o atendimento atingiu o índice médio de satisfação de **97,20%**, apresentando excelente contentamento do público externo com os quesitos: **Cortesia do**





**atendente, Qualidade no atendimento e Estrutura do prédio**, no qual ficou demonstrado reiteração como também elevação no quantitativo do rol de dados, constatando que a Justiça Eleitoral está cada vez mais empenhada no aprimoramento à melhoria dos serviços.

### GRÁFICO 3 – Satisfação Geral do usuário-cidadão TRE-TO/2019.1



Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2019.

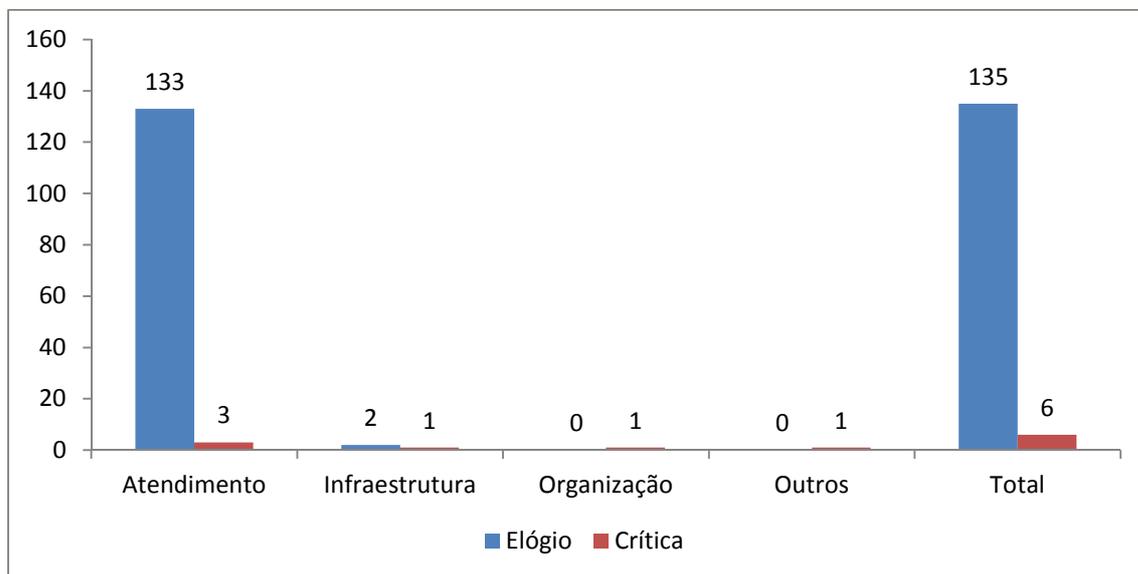
A pesquisa de 2019 demonstrou que o índice geral de satisfação do atendimento obteve o valor **97,20%**, ficando em um patamar satisfatório em relação as pesquisas de 2018.

#### 5.1 - PERGUNTAS ABERTAS

O gráfico a seguir apresenta os índices das respostas no campo de Perguntas Abertas, no qual os respondentes manifestam críticas ou elogios em campo aberto para escrita livre. O levantamento revelou-se grande satisfação pelo público no quesito “Atendimento”, visto ser o mais elogiado, representando ressaltante parcela das respostas à pergunta aberta, o que certamente merece relevância (Anexo II).



### GRÁFICO 4 – Satisfação Geral do usuário-cidadão - TRE-TO/2019.1

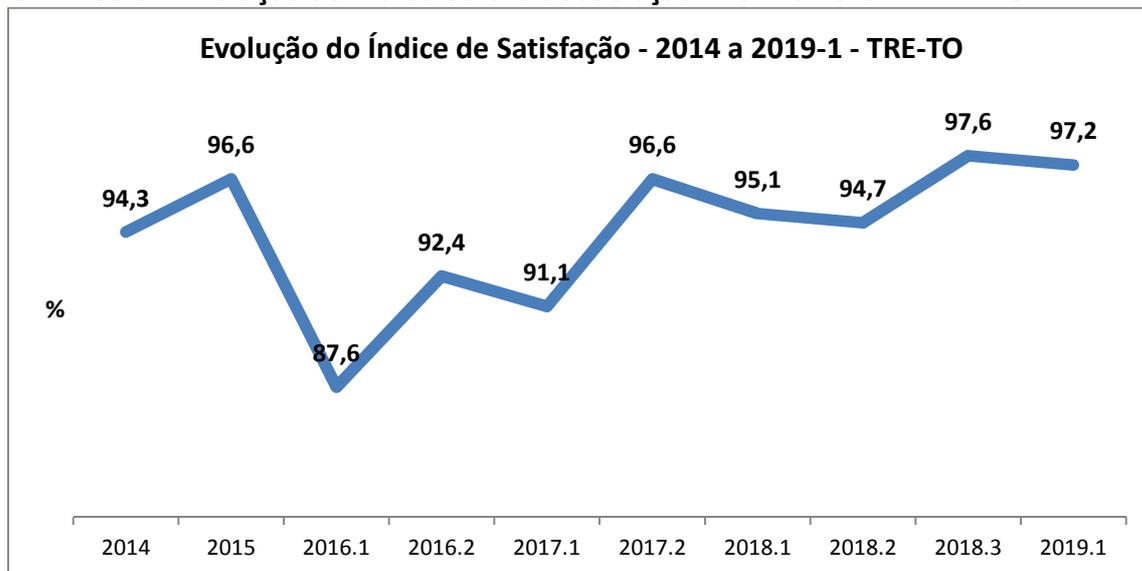


#### LOCAL \* Classificação das abertas Crosstabulation

	Classificação das abertas				Total
	Elogio	Crítica	Sugestão	Não aplicável	
Sede e Anexos	12	0	0	1	13
Cartório	123	6	9	5	143
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>156</b>

#### TipoAssociada \* Classificação das abertas Crosstabulation

Tipo	Tipo	Classificação das abertas				Total
		Elogio	Crítica	Sugestão	Não aplicável	
Tipo Associada	Atendimento	133	3	1	0	137
	Infraestrutura	2	1	1	0	4
	Organização	0	1	3	0	4
	Outros	0	1	4	6	11
<b>Total</b>		<b>135</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>156</b>


**GRÁFICO 5 – Evolução do Índice Geral de Satisfação - 2014 a 2019.1 - TRE-TO**


Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2019.

**QUADRO 4 – Evolução do Índice de Satisfação por Zona Eleitoral e setores do TRE-TO**

Zona Eleitoral	2014	2015	2016.1S	2016.2S	2017.1S	2017.2S	2018.1Q	2018.2Q	2018.3Q	2019.1Q
1ª e 34ª ZE - Araguaína	84,3	95,2	68,5	68,4	72,7	98,1	71,7	62,2	---	90,8
2ª ZE - Gurupi	85,7	95,2	98,1	93,7	98,5	100	95,6	93,7	100,0	96,9
3ª ZE - Porto Nacional	94,1	98,6	92	100	96,5	90,4	86,2	96	---	98
4ª ZE - Colinas do TO	95,8	98	97,2	96,2	---	99,4	99,3	89,1	98,1	94,0
5ª ZE - Miracema do TO	---	99,2	94,6	---	100	100	100,0	---	---	95,0
6ª ZE - Guaraí	97,4	97	100	99,5	---	---	96,0	100,0	100,0	100,0
7ª ZE - Paraíso do TO	96,4	92,7	88,3	90	96,9	98,1	92,8	80,0	---	100,0
8ª ZE - Filadélfia	86,7	96,9	94,6	81,6	98,3	91,8	97,3	85,0	94,7	100,0
9ª ZE - Tocantinópolis	80,4	100	85,5	78,6	72,9	97,2	89,8	100,0	93,3	90,0
10ª ZE - Araguatins	97,7	97,7	76,7	91,8	80,5	100	99,3	92,0	100,0	97,6
11ª ZE - Itaguatins	94,6	100	91,7	95,2	76,7	76,2	73,3	100,0	---	100,0
12ª ZE - Xambioá	95	95,3	64	88,8	58,3	92,9	96,1	100,0	100,0	100,0
13ª ZE - Cristalândia	96	---	100	99,2	95,7	97,6	97,1	---	---	100,0
14ª ZE - Alvorada	100	96,3	92,7	69,4	84,5	97,4	96,6	96,5	90,8	100,0





15ª ZE - Formoso do A.	88,9	100	89,6	89	90,2	84,5	98,0	100,0	100,0	100,0
16ª ZE - Colméia	100	100	84,4	95,2	---	99,1	97,3	90,0	90,0	82,5
17ª ZE - Taguatinga	100	98,4	98,6	92,9	96,4	97,1	100,0	98,5	100,0	100,0
18ª ZE - Paranã	98,2	93,8	61,2	100	100	100	100,0	---	100,0	100,0
19ª ZE - Natividade	96,5	99,6	98,7	100	100	93,9	96,4	---	---	100,0
20ª ZE - Peixe	97	95,6	98,9	---	---	98,2	100,0	---	---	100,0
21ª ZE - Augustinópolis	97,4	98,1	87,3	97,1	95,5	---	95,8	95,7	98,7	99,2
22ª ZE - Arraias	100	98,5	97,5	100	97,5	99,7	100,0	98,8	100,0	100,0
23ª ZE - Pedro Afonso	94,4	98,3	82,1	91,6	96,5	100	96,0	100,0	96,7	94,6
24ª ZE - Araguaçema	97,6	96,8	100	100	100	98,9	---	*	*	*
25ª ZE - Dianópolis	94	---	98,7	92,9	82,5	---	98,9	---	---	90,0
26ª ZE - Ponte Alta do TO	85,5	95,3	78,6	100	83,6	89,3	100,0	100,0	100,0	95,0
27ª ZE - Wanderlândia	95,9	94,3	82,1	90,5	96,9	97,9	95,2	100,0	100,0	99,6
28ª ZE - Miranorte	97,2	94,5	99,1	98,3	100	100	98,4	99,2	99,2	100,0
29ª - ZE Palmas	96,9	---	91,9	88,7	91	97,1	91,7	91,3	100,0	81,3
30ª ZE - Araguaçu	95,5	98	100	97,1	97,1	97,6	97,3	*	*	*
31ª ZE - Arapoema	95,5	98,7	82,4	99,2	98	---	96,2	100,0	93,3	99,1
32ª ZE - Goiatins	90,2	93,2	66,5	79,3	88,3	95,7	93,1	97,1	96,4	95,6
33ª ZE - Itacajá	---	96,2	98,8	97,3	91,3	100	89,8	90,0	100,0	100,0
35ª ZE - Novo Acordo	---	96,1	78,6	84,5	71,4	90,6	98,5	67,5	---	98,7
Ouvidoria Eleitoral	---	---	---	95,9	100	99,2	99,1	99,5	98,6	98,6
Protocolo SJI	---	---	---	92,6	92,9	100	50	---	---	---
COJUD SJI	---	95	93,4	96,4	100	100	100	100	---	---
Posto de Atendimento 28ª ZE - Miranorte	---	---	---	---	---	---	98,2	93,3	---	92
Posto de Atendimento 14ª ZE - Alvorada	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
<b>ÍNDICE GERAL</b>	<b>94,3</b>	<b>96,6</b>	<b>87,6</b>	<b>92,4</b>	<b>91,1</b>	<b>96,62</b>	<b>95,1</b>	<b>94,7</b>	<b>97,6</b>	<b>97,2</b>

## 6 - PESQUISA DA SATISFAÇÃO PELO CANAL DA OUVIDORIA

Além da pesquisa de satisfação pelo cliente externo através de formulários físicos, a Ouvidoria do TRE-TO também realiza pesquisa de satisfação por meio do correio eletrônico enviada aos cidadãos atendidos, na qual são





encaminhadas três perguntas, que avaliam a “**Clareza da resposta à solicitação**”; “**Qualidade da resposta**” e “**Tempo da resposta**”.

A Ouvidoria do TRE-TO tem como competências o recebimento de **consultas, pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios** sobre as atividades da Justiça Eleitoral no Tocantins, com o devido encaminhamento dessas demandas e a resposta final ao cidadão.

No período de 1/01/2019 a 30/04/2019 a Ouvidoria realizou expressiva quantidade de 1.090 atendimentos com tempo médio de tramitação no respectivo período de 4 dias, 23 horas, 43 minutos e 51 segundos das demandas apresentadas, com retorno de 113 avaliações respondidas, obtendo índice de mais de 10% de respostas.

O quadro a seguir apresenta Estatística da Avaliação de Atendimento tendo índice total de 97,34% considerando a média dos quesitos apresentados:

**QUADRO 5 – Avaliação de Atendimento da Ouvidoria – Estatísticas de janeiro a abril/2019.**

<b>Avaliação Quanto à Clareza da resposta</b>	
Ótimo	98
Bom	10
Ruim	2
Péssimo	3
<b>Avaliação Quanto à Qualidade da resposta</b>	
Ótimo	95
Bom	13
Ruim	1
Péssimo	4
<b>Avaliação Quanto ao Tempo da resposta</b>	
Ótimo	92
Bom	16
Ruim	1
Péssimo	4

Fonte: TRE-TO/ORE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2019.





## 7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÃO

Pode-se verificar que a presente pesquisa de satisfação serve como indicador para a gestão, mostrando onde está a satisfação/insatisfação dos usufruidores e as oportunidades de aprimorar a qualidade nos atendimentos, além de ressaltar o que foi mantido ou até mesmo aprimorado no Tribunal, comparando com os resultados de pesquisas anteriores, conforme demonstra o Quadro 4.

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 e aperfeiçoamento nas instalações.

Neste 1º Quadrimestre de 2019, percebe-se os quesitos “Cortesia do atendente” e “Estrutura do prédio” tiveram o grau de avaliações equivalentes, com índice de satisfação de 98,30% cada, demonstrando de maneira geral, que os usuários estão, em sua maioria, satisfeitos com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral no Tocantins.

Contudo, embora os índices gerais de satisfação superem as metas, cabe alertar que é necessário ampliar a amostragem da pesquisa, sendo imprescindível que em todos os locais de atendimento os servidores estimulem os clientes a participarem da pesquisa tanto na forma impressa como nos totens





de autoatendimento, de modo que não ocorram mais algumas unidades sem a realização da pesquisa.

Assim, os dados da pesquisa recomendam a que sejam estudadas as críticas e sugestões do cidadão/usuário para que os índices de satisfação do cliente continuem em sintonia com a Visão de Futuro do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins: **“Ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política da sociedade”**, buscando agora priorizar os cinco eixos de atuação da gestão:

- 1. Celeridade das ações e decisões administrativas e judiciais;**
- 2. novação, facilitando o acesso do cidadão aos serviços da Justiça Eleitoral;**
- 3. Alinhamento estratégico e judicial com o TSE;**
- 4. Aprimoramento da Governança; e**
- 5. Realização de ações voltadas para a educação política da sociedade, aproximando a Justiça Eleitoral do cidadão.**





## ANEXO I

### 1. Exemplo de formulário físico de Pesquisa de Satisfação Atendimento Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

A Justiça Eleitoral quer saber sua opinião!

Participe!

Nº \_\_\_\_\_

## Pesquisa de satisfação

Por favor, avalie os nossos serviços!

Serviço solicitado: \_\_\_\_\_

Por favor, identifique:

1 Eleitor  
  2 Candidato  
  3 Partido  
  4 Parte/Advogado  
 5 Pesquisadores  
  6 Entidades (Empresas, associações, sindicatos, escolas, órgãos públicos e outros)

Município: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Qual a sua avaliação para:	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
<b>1. Cortesia do atendente</b>	1	2	3	4	5
<b>2. Qualidade no atendimento</b> <small>(solução da demanda e clareza das informações)</small>	1	2	3	4	5
<b>3. Tempo de atendimento</b>	1	2	3	4	5
<b>4. Acessibilidade e localização</b>	1	2	3	4	5
<b>5. Estrutura do prédio</b> <small>(instalações, conforto, limpeza e organização)</small>	1	2	3	4	5

Você tem alguma sugestão, crítica ou elogio a fazer?

---

---

---

---

---

**OUVIDORIA**  
0800 6486800  
www.tre-to.jus.br

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

**TRE-TO**



## ANEXO II

### Respostas das Questões Abertas - Pesquisa de Satisfação 2019-1.

#### Elogios, Críticas e Sugestões \* Classificação das abertas \* Local de atendimento Crosstabulation

<b>Críticas<sup>a</sup> ZE - Gurupi</b>	<b>14</b>
<b>Elogios</b>	
A atendente é uma fofa.	1
Apenas elogio.	1
Bom atendimento.	1
Continuem assim.	1
Excelente.	1
Muito bem atendida.	1
Ótimo atendimento.	1
Ótimo, muito bom.	1
Ótimo.	2
Parabéns ao atendimento e agilidade.	1
Sempre fui muito bem atendida por todos.	1
<b>Sugestões</b>	
Na urna eletrônica deveria ter o botão para voto nulo tal como o voto branco.	1
Ter a possibilidade de pagar as multas em qualquer banco, mas da residência do eleitor.	1
<b>Sugestões<sup>a</sup> ZE - Porto Nacional</b>	<b>9</b>
<b>Elogios</b>	
Excelente atendimento.	1
Moça educada, bonita e legal.	1
Ótimo atendimento.	2
Parabéns. O atendimento é ótimo, atendentes atenciosas e super profissionais.	1
Que fui bem atendido e foi resolvido meus problemas com excelência. Estou muito satisfeita.	1
Todos estão ótimos, parabéns.	1
Tudo está ótimo.	1
<b>Sugestões</b>	
Que tenha participação nas salas de aula.	1
<b>Não aplicável<sup>a</sup> ZE - Colinas do Tocantins</b>	<b>14</b>
<b>Elogios</b>	
Atendimento perfeito.	1
Eles estão excelentes no atendimento.	1
Excelente atendimento.	1





Foi tudo bom.	1
O atendimento maravilhoso.	1
Ótimo atendimento, continue sempre assim.	1
Ótimo atendimento.	1
Ótimo, parabéns.	1
Ótimos atendentes, muito satisfeito.	1
Pessoas educadas.	1
Que permaneçam sempre assim.	1
Gostei muito do atendimento. Parabéns.	1
Ambiente muito agradável, excelente atendimento.	1
<b>Críticas</b>	
O juiz tem que chegar na hora que foi marcado para não demorar o atendimento.	1
<b>5ª ZE - Miracema do Tocantins</b>	<b>1</b>
<b>Elogios</b>	
Parabéns pelo excelente serviço prestado.	1
<b>6ª ZE - Guaraí</b>	<b>2</b>
<b>Elogios</b>	
Atendimento ótimo. Estou muito satisfeita. Parabéns.	1
Muito prático.	1
<b>7ª ZE - Paraíso do Tocantins</b>	<b>1</b>
<b>Elogios</b>	
Boa tarde, sempre fui bem atendido por todos os funcionários do ambiente.	1
<b>9ª ZE - Tocantinópolis</b>	<b>1</b>
<b>Críticas</b>	
Informações corretas sobre horário de atendimento.	1
<b>10ª ZE - Araguatins</b>	<b>6</b>
<b>Elogios</b>	
Está tudo muito bem.	1
Ótimo atendimento, muito satisfeito, obrigado.	1
Parabenizo você pelo ótimo atendimento, que seja sempre assim, Obrigado.	1
Tudo ok.	1
<b>Sugestões</b>	
Poderia abrir mais cedo.	1
Por senha digital.	1
<b>11ª ZE - Itaguatins</b>	<b>4</b>
<b>Elogios</b>	





Ótimo atendimento.	1
Por enquanto está ótimo.	1
Satisfeito com o atendimento prestado.	1
<b>Sugestões</b>	
Mais de um servidor no atendimento.	1
<b>12ª ZE - Xambioá</b>	<b>5</b>
<b>Elogios</b>	
Foi muito bom o atendimento, que possa continuar assim eficientes	1
Gostei do atendimento. Obrigado!	2
Ótimo atendimento realizado por Jarbas. Parabéns pela simpatia	1
Tudo ótimo.	1
<b>13ª ZE - Cristalândia</b>	<b>4</b>
<b>Elogios</b>	
Bom.	1
Equipe muito atenta e simpática.	1
Muito bem, gostei.	1
Um atendimento ótimo.	1
<b>14ª ZE - Alvorada</b>	<b>10</b>
<b>Elogios</b>	
Atendimento de boa qualidade.	1
Melhor atendimento público que já tive.	1
Muito bom ter pessoas eficientes como essas aqui.	1
Muito bom. Gostei.	1
Ótimo atendimento.	1
Pessoa muito boa e gentil.	1
Rápido e fácil.	1
Só elogio.	1
Só tenho a parabenizar os atendentes. Ótimo.	1
Elogio o atendimento foi ótimo	1
<b>15ª ZE - Formoso do Araguaia</b>	<b>3</b>
<b>Elogios</b>	
Elite.	1
Ótimo atendimento.	1
<b>Não aplicável</b>	
É só quanto a corrupção que se generaliza em nosso País. Pois não vale mais depositarmos nossa confiança em ninguém.	1





<b>17ª ZE - Taguatinga</b>	<b>1</b>
<b>Elogios</b>	
A atendente muito simpática e educada.	1
<b>18ª ZE - Paranã</b>	<b>5</b>
<b>Elogios</b>	
Atendimento ótimo.	2
Ótimo.	3
<b>19ª ZE - Natividade</b>	<b>3</b>
<b>Elogios</b>	
Elogio. Atendimento ótimo.	1
O atendimento bom demais.	1
Ótimo atendimento.	1
<b>20ª ZE - Peixe</b>	<b>1</b>
<b>Elogios</b>	
Perfeito.	1
<b>21ª ZE - Augustinópolis</b>	<b>8</b>
<b>Elogios</b>	
Agradecer pelo excelente atendimento da Ivaldete	1
Estrutura física e pessoal excelente!!	1
Muito atenciosos.	1
Muito bom o atendimento.	1
Ótimo trabalho do pessoal.	1
Satisfeito com o atendimento, pessoas capacitadas.	1
Só elogio.	1
Só tenho a agradecer, pessoal é super educado. Que continue sempre assim	1
<b>23ª ZE - Pedro Afonso</b>	<b>3</b>
<b>Elogios</b>	
Elogio para o bom atendente e é paciente com os clientes.	1
Fui muito bem atendido.	1
Ótimo atendimento.	1
<b>25ª ZE - Dianópolis</b>	<b>1</b>
<b>Sugestões</b>	
Só precisa mudar o horário para 08:00 às Elógios5:00. Obrigado!	1





<b>26ª ZE - Ponte Alta do Tocantins</b>	<b>1</b>
<b>Elogios</b>	
Tá excelente.	1
<b>27ª ZE - Wanderlândia</b>	<b>29</b>
<b>Elogios</b>	
Atendentes muito educados e competentes, atendimento rápido e eficiente.	1
Atendimento excelente.	1
Com certeza só tenho que dá os parabéns a Wanderlândia, ótimo trabalho.	1
Está ótimo.	1
Foi bom atendimento e instalações, está tudo em ordem.	1
Foi muito bom.	1
Fui muito bem atendida, parabéns.	1
Fui muito bem recebida, jamais imaginei que seria tão bem tratada.	1
Gostei do atendimento, muito claro e educado.	1
Gostei muito do atendimento.	1
Melhor atendimento que já tive.	1
Muito bom o atendimento.	1
Nada tenho a reclamar o que tinha é agradecer pelo atendimento.	1
Obrigado pelo ótimo atendimento.	1
Ótimo atendimento com esclarecimento.	1
Ótimo atendimento.	1
Parabéns pelo atendimento.	1
Satisfeito com o bom atendimento.	1
Solução do problema bom.	1
Tudo ótimo, bem educados.	1
Um ótimo atendimento.	1
Fui muito bem recebido. Melhor não há.	1
<b>Críticas</b>	
Dificuldade na identificação digital (problema no aparelho ou sistema).	1
Se fosse um horário que se estivesse até as cinco, seria melhor.	1
<b>Sugestões</b>	
Deveria fornecer as xerox no cartório.	1
Peço que coloquem data na justificativa.	1
<b>Não aplicável</b>	
Devia ter um lanche.	1





Minha sugestão é ter algum tipo de merenda, ou seja, lanche para as pessoas que moram longe.	1
Obrigado.	1
Sempre respeita a identidade de gênero e orientação sexual dos usuários.	1
<b>31ª ZE - Arapoema</b>	<b>4</b>
<b>Elogios</b>	
Informações foram dadas com certeza, orientações perfeitas. Parabéns	1
Melhorar o tempo de atendimento.	1
Muito bom.	1
Servidora muito simpática e pontual.	1
<b>32ª ZE - Goiatins</b>	<b>5</b>
<b>Elogios</b>	
As vezes que tenho vindo, fui bem atendido.	1
O atendimento está ótimo, muito agradável.	1
Ótimo atendimento, preciso eficaz.	1
Parabéns. Atendimento muito bom, continue assim.	1
Que continue com funcionário eficiente e treinado para trabalhar.	1
<b>33ª ZE - Itacajá</b>	<b>2</b>
<b>Elogios</b>	
Atendimento nota Elógi0.	1
Ótimo.	1
<b>1ª e 34ª ZE - Araguaína</b>	<b>5</b>
<b>Elogios</b>	
As funcionárias são maravilhosas, as melhores do mundo e além de tudo são muito educadas.	1
Melhor órgão público que já utilizei.	1
Tudo certo.	1
<b>Críticas</b>	
Horário não atende necessidades dos clientes.	1
<b>Não aplicável</b>	
Não me obrigue a votar!	1
<b>Ouvidoria Eleitoral</b>	<b>13</b>
<b>Elogios</b>	
Continuem assim.	1
Está ótimo.	1
Estão de parabéns.	1
Muito bom o atendimento, fui muito bem atendida. Gostei!	1
Muito bom o atendimento.	1





Ótima infraestrutura.	1
Ótimo atendimento pela primeira vez que fui em um órgão público e fui bem atendida.	1
Ótimo atendimento.	3
Parabéns.	1
Só parabéns as meninas Fernanda pelo excelente atendimento.	1
<b>Não aplicável</b>	
Crítica a lei eleitoral que proíbe a participação de artistas nas reuniões de campanha e showmícios como animador ou atração.	1
<b>Posto de Atendimento 28ª ZE - Miranorte</b>	<b>1</b>
<b>Críticas</b>	
Critico a falta de pagamento da multa na cidade que tem Caixa e Bradesco e escolheram Banco do Brasil.	1
<b>Total Geral</b>	<b>156</b>

