

RELATÓRIO

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional
Eleitoral do Tocantins - 2º Quadrimestre de 2019



TRE-TO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NBR ISO 9001



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

www.tre-to.jus.br

**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 - 2º QUADRIMESTRE/TRE-TO – MAIO A AGOSTO/2019

1 - INTRODUÇÃO

Periodicamente, a Justiça Eleitoral do Tocantins avalia o nível de satisfação dos cidadãos-usuários 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 maio a agosto 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 Aspeq 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 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

Com o lançamento do **Projeto de Totens de Autoatendimento**, impulsionado por esta Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, no qual foram instalados os computadores All-In-One nas Zonas Eleitorais de Alvorada (14ª ZE), Miranorte (28ª ZE), Palmas (29ª ZE) e Novo Acordo (35ª ZE), foi ampliado o atendimento e aprimorou-se o acesso dos cidadãos às informações institucionais de interesse público. Dando continuidade, serão implantando nos demais cartórios e prédios da Justiça Eleitoral, computadores padrão zona eleitoral para serem utilizados como ambiente de autoatendimento da Ouvidoria, sendo usados de forma compartilhada com os serviços de registro de ponto, controle de senhas, pesquisa de satisfação e Ouvidoria, que proporcionará o aumento ao acesso aos serviços da Ouvidoria, principalmente nas cidades do interior.

Assim, 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 **maio a agosto de 2019** das zonas eleitorais como também em alguns setores deste Tribunal Regional Eleitoral, em que foram preenchidos **751 questionários**, respondidos por cidadãos que buscaram atendimento no TRE-TO.





QUADRO 1 – Frequência por Zona Eleitoral e setores do TRE-TO - 2019.2.

Local de atendimento	Frequência	%
1ª e 34ª ZE - Araguaína	1	0,1
2ª ZE - Gurupi	21	2,8
3ª ZE - Porto Nacional	5	0,7
4ª ZE - Colinas do Tocantins		0,0
5ª ZE - Miracema do Tocantins	12	1,6
6ª ZE - Guaraí		0,0
7ª ZE - Paraíso do Tocantins	5	0,7
8ª ZE - Filadélfia	10	1,3
9ª ZE - Tocantinópolis	8	1,1
10ª ZE - Araguatins	26	3,5
11ª ZE - Itaguatins	1	0,1
12ª ZE - Xambioá	34	4,5
13ª ZE - Cristalândia	1	0,1
14ª ZE - Alvorada	33	4,4
15ª ZE - Formoso do Araguaia	32	4,3
16ª ZE - Colméia	8	1,1
17ª ZE - Taguatinga	16	2,1
18ª ZE - Paranã	10	1,3
19ª ZE - Natividade	6	0,8
20ª ZE - Peixe	19	2,5
21ª ZE - Augustinópolis	56	7,5
22ª ZE - Arraias		0,0
23ª ZE - Pedro Afonso	8	1,1
25ª ZE - Dianópolis	2	0,3
26ª ZE - Ponte Alta do Tocantins	7	0,9
27ª ZE - Wanderlândia	80	10,7
28ª ZE - Miranorte	133	17,7
Posto de Atendimento 28ª ZE - Miranorte	10	1,3
29ª ZE - Palmas	18	2,4
31ª ZE - Arapoema	29	3,9
32ª ZE - Goiatins	25	3,3
33ª ZE - Itacajá	28	3,7
35ª ZE - Novo Acordo	15	2,0
COJUD SJI		0,0
Protocolo SJI		0,0
Ouvidoria Eleitoral	92	12,3
Total	751	100

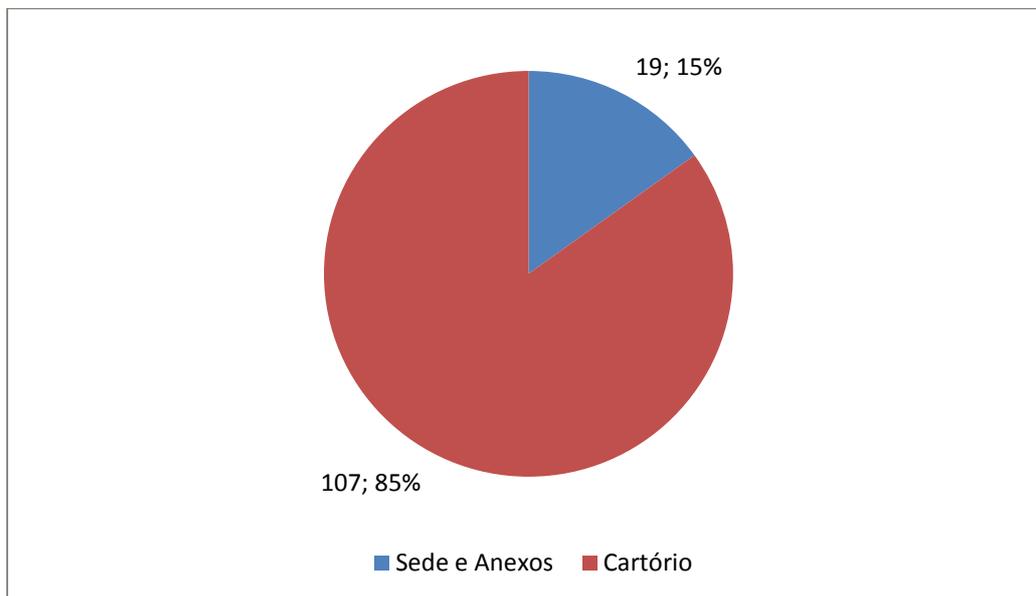
Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 2º Quadrimestre/2019.

O Quadro acima apresenta o público que compõe a pesquisa de satisfação. Comprova-se que as zonas eleitorais representam 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:



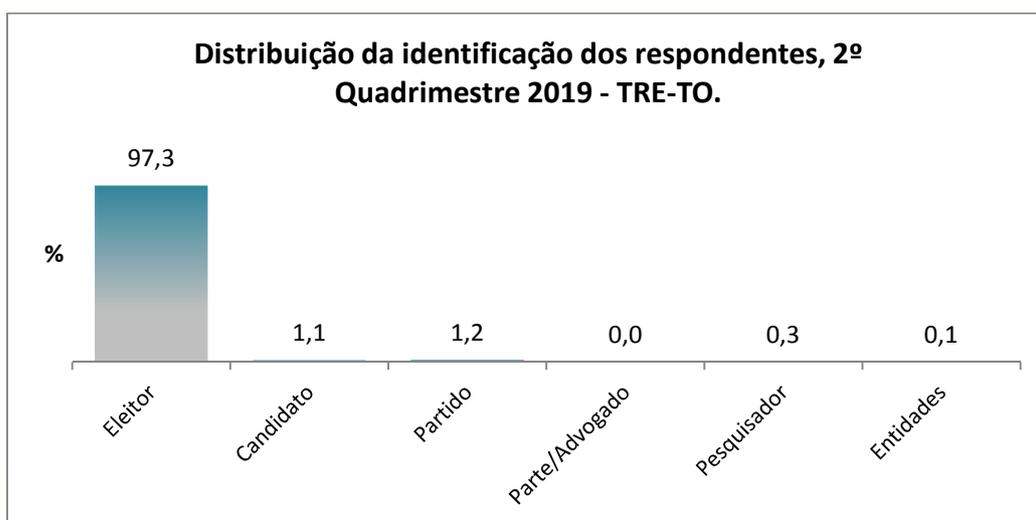


GRÁFICO 1: Público pesquisado por área de atendimento - TRE-TO/2019.2



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 – 2º 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 860 atendimentos. Nessa pesquisa, eles representaram **97,30%** do público pesquisado.

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

Variável	Frequência	%	% válido
Eleitor	731	97,3	97,3
Candidato	8	1,1	1,1
Partido	9	1,2	1,2
Parte/Advogado	0	0,0	0,0
Pesquisador	2	0,3	0,3
Entidades	1	0,1	0,1
NR	0	0,0	-
	751	100	100

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 2º Quadrimestre/2019.

5 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL COM ATENDIMENTO

QUADRO 3 – Índice de satisfação por categoria analisada TRETO/2019-2.

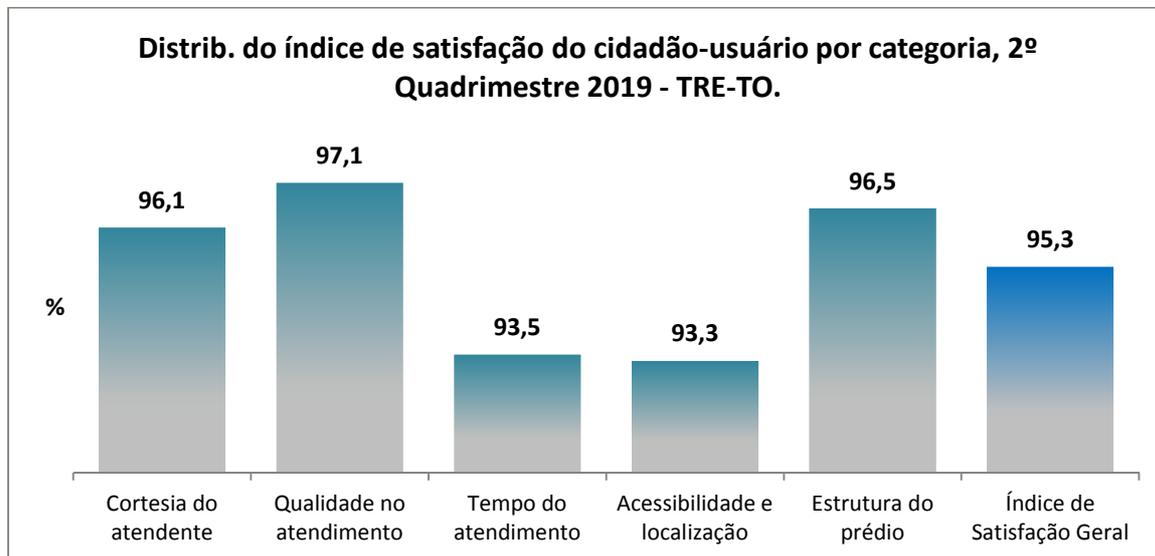
Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	NR	Satisfação (%)
Cortesia do atendente	14	0	15	103	619	0	96,10
Qualidade no atendimento	10	2	9	97	632	0	97,10
Tempo de atendimento	11	7	28	124	578	0	93,50
Acessibilidade e localização	9	10	29	137	564	0	93,30
Estrutura do prédio	6	1	18	114	611	0	96,50
Total	50	20	99	575	3004	0	95,30

Conforme quadro acima, o atendimento atingiu o índice médio de satisfação de **95,30%**, apresentando mais uma vez excelente contentamento do público externo nos quesitos: **Qualidade no atendimento e Estrutura do prédio e Cortesia do atendente**, 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/2019.2



Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 2º Quadrimestre/2019.

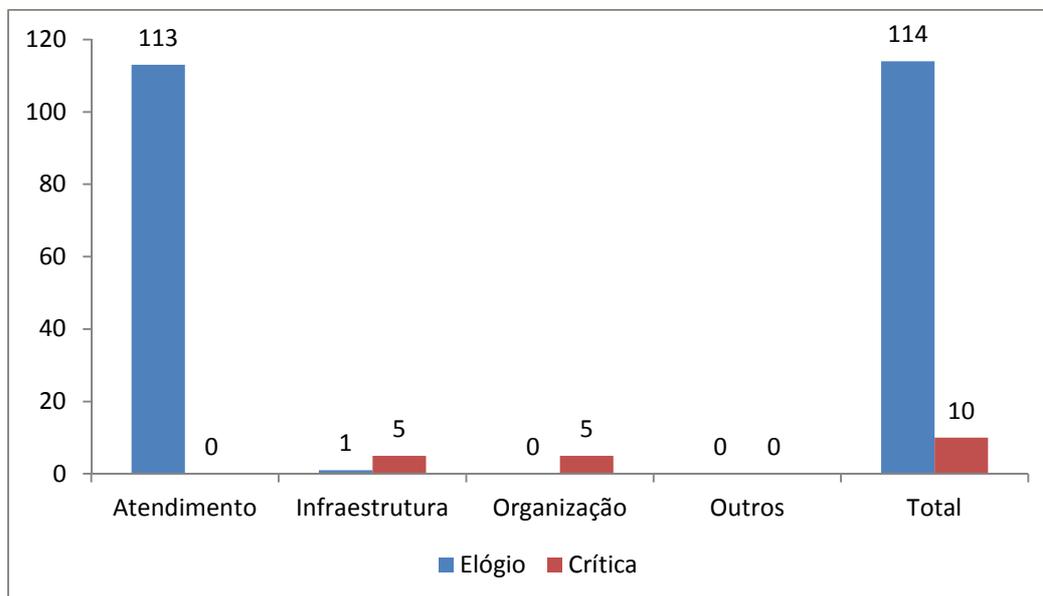
A pesquisa de 2019 demonstrou que o índice geral de satisfação do atendimento obteve o valor **95,30%**, mantendo um patamar satisfatório em relação as pesquisas dos anos anteriores.

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. Percebe-se grande satisfação pelo público no quesito “Atendimento”reclam, representando ressaltante parcela das respostas à pergunta aberta, o que certamente merece relevância (Anexo II).



GRÁFICO 4 – Satisfação Geral do usuário-cidadão - TRE-TO/2019.2



LOCAL * Classificação das abertas Crosstabulation

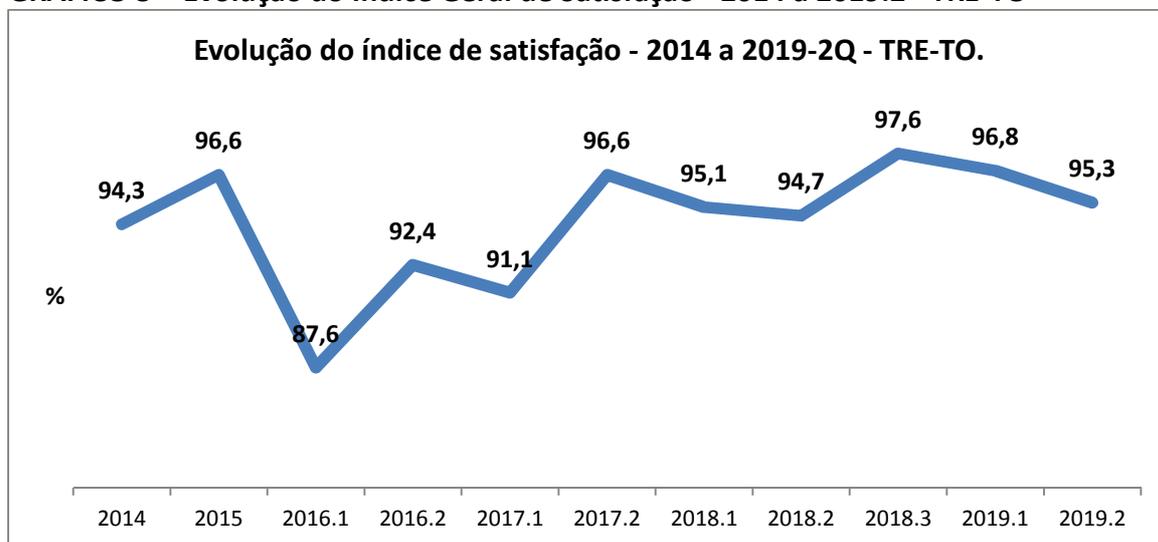
Count

		Classificação das abertas				Total
		Elogio	Crítica	Sugestão	Não aplicável	
LOCA	Sede e Anexos	19	0	0	0	19
	Cartório	95	10	2	0	107
Total		114	10	2	0	126

TipoAssociada * Classificação das abertas Crosstabulation

Count

Tipo		Classificação das abertas				Total
		Elogio	Crítica	Sugestão	Não aplicável	
TipoAssociada	Atendimento	113	0	0	0	113
	Infraestrutura	1	5	2	0	8
	Organização	0	5	0	0	5
	Outros	0	0	0	0	0
Total		114	10	2	0	126


GRÁFICO 5 – Evolução do Índice Geral de Satisfação - 2014 a 2019.2 - TRE-TO


Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 2º 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	2019.2Q
1ª e 34ª ZE - Araguaína	84,3	95,2	68,5	68,4	72,7	98,1	71,7	62,2	---	90,8	80,0
2ª ZE - Gurupi	85,7	95,2	98,1	93,7	98,5	100	95,6	93,7	100,0	96,9	97,1
3ª ZE - Porto Nacional	94,1	98,6	92	100	96,5	90,4	86,2	96	---	98	100
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	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	87,0
8ª ZE - Filadélfia	86,7	96,9	94,6	81,6	98,3	91,8	97,3	85,0	94,7	100,0	98,0
9ª ZE - Tocantinópolis	80,4	100	85,5	78,6	72,9	97,2	89,8	100,0	93,3	90,0	95,0
10ª ZE - Araguatins	97,7	97,7	76,7	91,8	80,5	100	99,3	92,0	100,0	97,6	96,9
11ª ZE - Itaguatins	94,6	100	91,7	95,2	76,7	76,2	73,3	100,0	---	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	94,1
13ª ZE - Cristalândia	96	---	100	99,2	95,7	97,6	97,1	---	---	100,0	100,0





14ª ZE - Alvorada	100	96,3	92,7	69,4	84,5	97,4	96,6	96,5	90,8	100,0	97,6
15ª ZE - Formoso do A.	88,9	100	89,6	89	90,2	84,5	98,0	100,0	100,0	100,0	98,8
16ª ZE - Colméia	100	100	84,4	95,2	---	99,1	97,3	90,0	90,0	82,5	87,5
17ª ZE - Taguatinga	100	98,4	98,6	92,9	96,4	97,1	100,0	98,5	100,0	100,0	97,5
18ª ZE - Paranã	98,2	93,8	61,2	100	100	100	100,0	---	100,0	100,0	86,0
19ª ZE - Natividade	96,5	99,6	98,7	100	100	93,9	96,4	---	---	100,0	93,3
20ª ZE - Peixe	97	95,6	98,9	---	---	98,2	100,0	---	---	100,0	98,9
21ª ZE - Augustinópolis	97,4	98,1	87,3	97,1	95,5	---	95,8	95,7	98,7	99,2	96,8
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	100,0
24ª ZE - Araguacema	97,6	96,8	100	100	100	98,9	---	*	*	*	80,0
25ª ZE - Dianópolis	94	---	98,7	92,9	82,5	---	98,9	---	---	90,0	97,1
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	98,0
27ª ZE - Wanderlândia	95,9	94,3	82,1	90,5	96,9	97,9	95,2	100,0	100,0	99,6	99,1
28ª ZE - Miranorte	97,2	94,5	99,1	98,3	100	100	98,4	99,2	99,2	97,7	94,0
29ª - ZE Palmas	96,9	---	91,9	88,7	91	97,1	91,7	91,3	100,0	75,9	75,6
30ª ZE - Araguaçu	95,5	98	100	97,1	97,1	97,6	97,3	*	*	*	97,9
31ª ZE - Arapoema	95,5	98,7	82,4	99,2	98	---	96,2	100,0	93,3	99,1	94,9
32ª ZE - Goiatins	90,2	93,2	66,5	79,3	88,3	95,7	93,1	97,1	96,4	95,6	95,7
33ª ZE - Itacajá	---	96,2	98,8	97,3	91,3	100	89,8	90,0	100,0	100,0	73,3
35ª ZE - Novo Acordo	---	96,1	78,6	84,5	71,4	90,6	98,5	67,5	---	90	---
Ouvidoria Eleitoral	---	---	---	95,9	100	99,2	99,1	99,5	98,6	98,6	---
Protocolo SJI	---	---	---	92,6	92,9	100	50	---	---	---	99,13043
COJUD SJI	---	95	93,4	96,4	100	100	100	100	---	---	---
Posto de Atendimento 28ª ZE - Miranorte	---	---	---	---	---	---	98,2	93,3	---	92	92
Posto de Atendimento 14ª ZE - Alvorada	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
ÍNDICE GERAL	94,3	96,6	87,6	92,4	91,1	96,62	95,1	94,7	97,6	96,8	95,3





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 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.

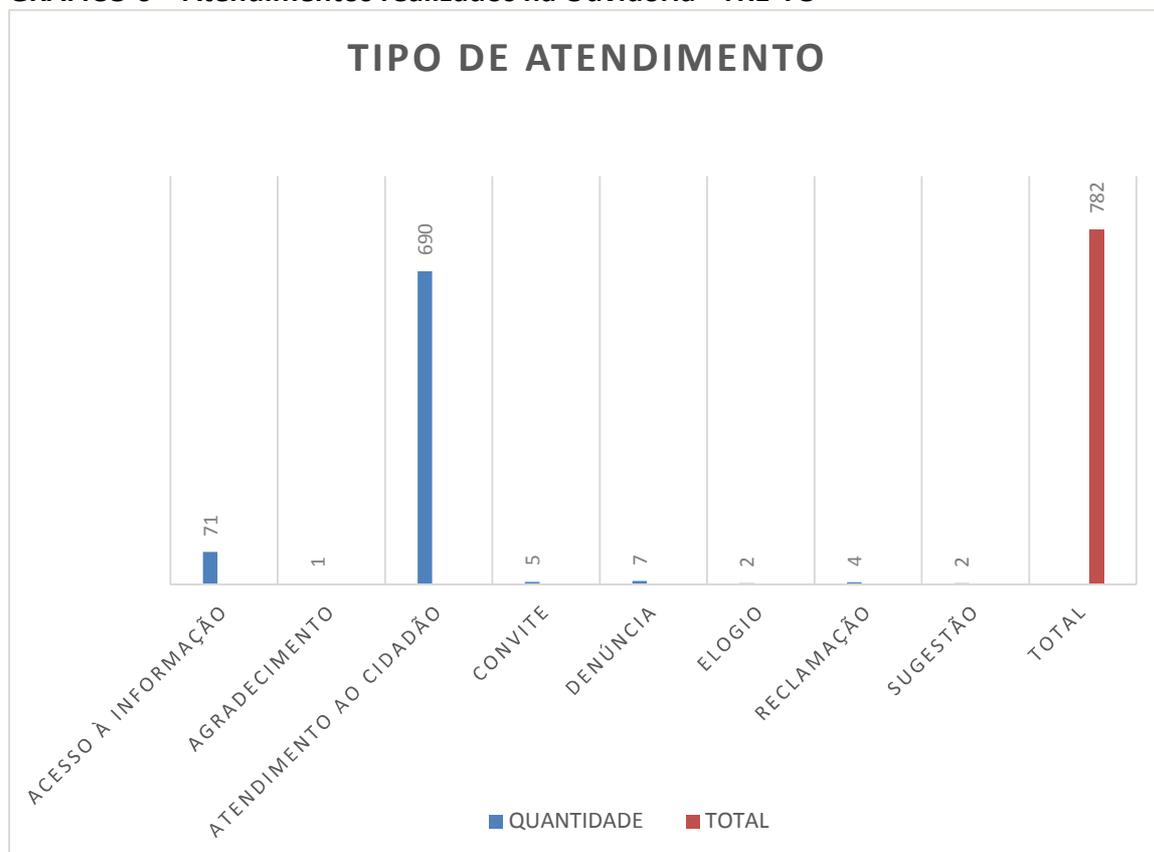
No período analisado, Ouvidoria realizou expressiva quantidade de **782 atendimentos** com tempo médio de tramitação no respectivo período de **2 dias, 16 horas, 48 minutos e 3 segundos** das demandas apresentadas, com retorno de **95 avaliações respondidas**, obtendo índice de mais de **10%** de respostas.

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	71
AGRADECIMENTO	1
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	690
CONVITE	5
DENÚNCIA	7
ELOGIO	2
RECLAMAÇÃO	4
SUGESTÃO	2
TOTAL:	782





GRÁFICO 6 – Atendimentos realizados na Ouvidoria - TRE-TO



Nota-se que houve somente 04 demandas referente à “Reclamação” neste período de maio a agosto de 2019, sendo que duas foram do cartório eleitoral do TRE-SP e TRE-RO, enviadas para esta Ouvidoria equivocadamente, e consta também uma reclamação de fevereiro/2019 já devidamente tratada, mas que o processo foi reaberto em maio/2019.

Após o registro da manifestação, a Ouvidoria procede à análise aprofundada do caso apresentado e posteriormente encaminha ao setor reclamado ou competente da demanda, para serem tratadas conforme o caso. No prazo legalmente estabelecido, de até 5 dias úteis, a Ouvidoria encaminha resposta às manifestações recebidas.





Segue abaixo detalhado as reclamações registradas:

RECLAMAÇÕES REGISTRADAS	SITUAÇÃO
<p>SEI Nº: 0002367-17.2019.6.27.8070 Data da entrada: 25/02/2019 Reclamante: FABIO MARÇAL DE OLIVEIRA Reclamação: demanda sobre aproveitamento de lista de aprovados em concurso público do TRE-TO.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente em 14/03/2019 e encaminhada resposta ao demandante.</p> <p>Obs.: Esta reclamação consta nesse 2º quadrimestre devido o processo ter sido reaberto.</p>
<p>SEI Nº: 0007743-81.2019.6.27.8070 Data da entrada: 19/06/2019 Reclamante: AMANDA DE LIMA FURTADO Reclamação: Pendência em aberto de regularização para posterior emissão da certidão de quitação eleitoral.</p>	<p>Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (28ª ZE) em 24/06/2019 e encaminhada resposta à demandante.</p>
<p>SEI Nº: 0007770-64.2019.6.27.8070 Data da entrada: 21/06/2019 Reclamante: ANA DABIS PEREIRA DA SILVA VIANA Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 11ª em Cacoal-RO, referente a declaração de quitação eleitoral.</p>	<p>Encaminhada àquele Cartório Eleitoral em 24/06/2019 para conhecimento, e já devidamente enviado a certidão de quitação eleitoral a demandante.</p>
<p>SEI Nº: 0009394-51.2019.6.27.8070 Data da entrada: 07/08/2019 Reclamante: ANDRÉIA DE OLIVEIRA Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 324ª - Taboão da Serra – SP, referente ao atendimento e procedimentos realizados nessa zona eleitoral.</p>	<p>Encaminhada àquele Cartório Eleitoral em 08/08/2019 para conhecimento e providências cabíveis.</p>





O quadro a seguir apresenta Estatística da Avaliação de Atendimento tendo índice total de **95,08%** considerando a média dos quesitos apresentados:

Avaliação Quanto à Clareza da resposta	
Ótimo	75
Bom	15
Ruim	0
Péssimo	5
Avaliação Quanto à Qualidade da resposta	
Ótimo	76
Bom	13
Ruim	1
Péssimo	5
Avaliação Quanto ao Tempo da resposta	
Ótimo	74
Bom	18
Ruim	3
Péssimo	0

Fonte: TRE-TO/ORE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 2º 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 2º Quadrimestre de 2019, percebe-se que os quesitos **“Qualidade no atendimento”** e **“Estrutura do prédio”** sobressaíram em relação aos demais requisitos, o que demonstra que os serviços prestados pela Justiça Eleitoral, vem mantendo a qualidade dos resultados e possibilitando ao cidadão o sentimento de confiança.

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: _____

Eleitor
 Candidato
 Partido
 Parte/Advogado
 Pesquisadores
 Entidades (Empresas, associações, sindicatos, escolas, órgãos públicos e outras)

Município: _____ Data: ____/____/____

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



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



TRE-TO



ANEXO II

Respostas das Questões Abertas - Pesquisa de Satisfação 2019-2.

Elogios, críticas e sugestões * Classificação das abertas * Local de atendimento Crosstabulation

2ª ZE - Gurupi

Elogios

Atendimento nota 10.	1
Atendimento rápido e educado.	1
Foi muito ótimo ser atendido pela Izildinha.	1
Muito bem atendido, tudo no seu tempo.	1
Ótimo atendimento.	1
Só elogios, tem que continuar como está.	1

Críticas

Prédio devia ser no centro da cidade.	1
---------------------------------------	---

3ª ZE - Porto Nacional

Elogios

Atendimento ótimo/excelente.	1
Estão de parabéns.	1

5ª ZE - Miracema do Tocantins

Elogios

Atendimento maravilhoso, gostei bastante.	1
Só elogios.	1

7ª ZE - Paraíso do Tocantins

Elogios

Excelente ambiente para me oferecerem um emprego na copa servindo um cafezinho, limpeza.	1
Ótimos.	1

8ª ZE - Filadélfia

Elogios

Ótimo atendimento.	1
--------------------	---

Críticas

Abrir mais cedo seria ótimo.	1
------------------------------	---





10ª ZE - Araguatins

Elogios

Aumentar o salário dos funcionários.	1
Contratar mais funcionários igual a Edilandia.	1
Estão de parabéns.	1
Ótimo atendimento, estão de parabéns.	1
Tudo bom.	1

11ª ZE - Itaguatins

Elogios

Ótimo, obrigado.	1
------------------	---

12ª ZE - Xambioá

Elogios

Atendimento nota 10.	1
Atendimento ótimo.	1
Bom!	1
Ótimo o atendimento.	1

Críticas

Abrir na parte da manhã.	1
O local ser mais centralizado e o horário de atendimento iniciar às 08:00h da manhã.	1
O sistema demora demais, o computador é lerdo.	1

14ª ZE - Alvorada

Elogios

Atendimento 100%.	1
Eles me atendem muito bem.	1
Estão de parabéns pela competência, habilidade e educação.	1
Muito bem atendido.	1
Muito bom.	1
Ótimo atendimento.	2
Parabéns.	1
Que esse atendimento continue assim. Ótimo.	1

Críticas

Sugiro uma senha para atendimentos preferenciais.	1
---	---

15ª ZE - Formoso do Araguaia

Elogios

Atendimento eficiente com habilidade e rapidez.	1
---	---





Foi ótimo.	1
Muito bom o atendimento.	1
Parabéns pelo trabalho prestado.	1
Críticas	
Melhorar o acesso para cadeirantes.	1
17ª ZE - Taguatinga	
Elogios	
Ótimo atendimento.	1
Ótimo atendimento.	1
Servidores cordiais e educados. São atenciosos no atendimento.	1
Tudo ótimo.	1
18ª ZE - Paranã	
Elogios	
Sempre que vou no cartório sou bem atendido pelos funcionários.	1
19ª ZE - Natividade	
Elogios	
Atendimento muito bom.	1
Elogiar o atendimento.	1
Muito bom.	1
O atendimento é muito bom.	1
20ª ZE - Peixe	
Melhorar o sistema de internet, muito lento.	1
Elogios	
A atendente é ótima.	1
Ótima funcionária, adorei.	1
Aqui até o café é bom. Fiquei satisfeito.	1
Críticas	
Melhorar o sistema de internet, muito lento.	1
21ª ZE - Augustinópolis	
Elogios	
Ótimo atendimento.	1
23ª ZE - Pedro Afonso	
Elogios	
Atendimento ótimo.	1
Tudo perfeito. :)	1





25ª ZE - Dianópolis

Elogios

Que continue sempre assim. 1

26ª ZE - Ponte Alta do Tocantins

Elogios

Elogio. Ótimo atendimento. Excelente. 1

O atendimento é muito bom. 1

Parabens o atendente Lucivan Gama por estar sempre disposto a resolver as demandas inerentes ao nosso partido. 1

27ª ZE - Wanderlândia

Elogios

Atendente muito simpático. 1

Atendimento muito bom e rápido! 1

Atendimento muito bom, estão de parabéns. 1

Bom atendimento, pessoa bem competente. 1

Bom, muito bom, eitaaa. 1

Com todos os direitos do indivíduo, muito bom. 1

Foi muito bom em tudo. 1

Fui atendido muito bem! 1

Fui muito bem recebido! 1

Funcionário excelente. 1

Funcionário muito eficiente, parabéns! 1

Gostei do atendimento, parabéns! 1

Muito bom o atendimento. 1

Muito bom, gostei do ambiente, tenho nada para reclamar. 1

Muito bom. 1

Nem uma, foi ótimo! 1

Ótimo atendimento! 2

Ótimo atendimento, com qualidade e eficiência. 1

Parabéns pela qualidade do atendimento. 1

Parabéns pelo atendimento. 1

Parabéns! 1

Tá ótimo. 1

Críticas

Faltou o cafezinho. 1





31ª ZE - Arapoema

Elogios

Atendimento perfeito, ótimas atendedoras.	1
Eficiência no atendimento.	1
Excelente atendimento.	1
Muito bem atendida.	1
Muito bem atendido.	1

Sugestão

Voltar a Zona Eleitoral da cidade Nova Olinda para regionais mais próximas de lá.	1
---	---

32ª ZE - Goiatins

Muito bom.	1
------------	---

Elogios

Atendimento exemplar.	1
Fazer mais uma justiça eleitoral volante nos municípios vizinhos.	1
Ótimo atendimento e ágil. Parabéns!	1
Pra mim foi muito bom.	1
Que continue com funcionários eficientes e treinados no trabalho.	1
Só agradeço o atendimento rápido e eficaz.	1

Críticas

Falta água gelada.	1
--------------------	---

33ª ZE - Itacajá

Foi muito bom estar no cartório eleitoral porque o rapaz que atende as pessoas é muito inteligente.	1
Ótimo atendimento.	1
Sim, aqui é um lugar muito limpo, bonito e os atendedoras são bem legais.	1

Ouvidoria Eleitoral

Elogios

Agradeço pela educação e cortesia.	1
Agradeço pelo atendimento e gentileza.	1
Bom!	1
Eficiência no atendimento.	1
Elogio, o atendimento foi ótimo	1
Gostei muito do atendimento.	1
Muita gentileza.	1
Muito boa, ok.	1





Muito bom!	1
Ótimo atendimento!	2
Ótimo atendimento, rápido.	1
Ótimo!	1
Ótimo, continue assim.	1
Parabéns ao atendimento, ótimo e eficaz.	1
Por hora, nenhuma.	1
Que continue assim, com o atendimento!	1
Simplesmente ótimo atendimento!	1
Simplesmente parabenizar pelo ótimo atendimento prestado.	1
Tá de parabéns, atendimento ótimo.	1
Sugestão	
Pagar a GRU em outros bancos, não somente no Banco do Brasil.	1

Posto de Atendimento 28ª ZE - Miranorte

Elogios

Muito pontual.	1
Só elogios mesmo, atendimento ótimo.	1

