

RELATÓRIO

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional
Eleitoral do Tocantins - 2º quadrimestre de 2020



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



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

**Presidência**

Desembargador **Eurípedes do Carmo Lamounier**

Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE/TO

Juíza Ouvidora **Ana Paula Brandão Brasil**

Henrique Hugueney Romero

Rosângela Pereira Lima

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

Assessoria de Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial - ASCOM

Paula Márcia Bittencourt Viana Klein

Eva Bandeira Barros

Arte: Adriano Ferreira de Mendonça

Secretaria de Tecnologia da Informação - STI

Valdenir Borges Júnior





PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2º QUADRIMESTRE - MAIO A AGOSTO DE 2020

1 - INTRODUÇÃO

A Justiça Eleitoral do Tocantins avalia periodicamente 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 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 Regional Eleitoral do Tocantins, baseado na Norma ISO 9001 - Requisito do Cliente.

Ressalte-se que neste ano de 2020, a partir do fim de março, somente foram realizados os atendimentos ao público externo na modalidade remota, tendo em vista o enfrentamento da situação do Coronavírus como pandemia, de maneira a evitar a propagação da infecção e transmissão local, visando assegurar o atendimento ao cidadão em tempos de isolamento social.

Assim, durante o período de teletrabalho estabelecido no âmbito da Justiça Eleitoral do Tocantins, os cartórios de todo o estado, Ouvidoria Regional Eleitoral e as demais unidades da Justiça Eleitoral mantiveram os atendimentos ordinários, ocorrendo via e-mail, telefone ou qualquer outro meio que possibilitassem fornecer remotamente informações e certidões, além das demais atividades de rotina.

2 – OUVIDORIA

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.





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 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 Relatório da Pesquisa de Satisfação, regularmente 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 dentro de cada quadrimestre.

Assim no período específico deste relatório não foi possível coletar todos os dados necessários à realização plena da pesquisa, devido ao quadro pandêmico em que nos encontramos neste momento da humanidade.

3 – METODOLOGIA

A pesquisa anterior (1º Quadrimestre de 2020) já foi totalmente automatizada, tendo em vista os microcomputadores destinados aos totens de autoatendimento em todas as zonas eleitorais, bem como na sede do Tribunal, atendendo a Ouvidoria e a SJI. Porém no 2º Quadrimestre (maio a agosto), não houve a realização desta pesquisa, tendo em vista a suspensão dos atendimentos presenciais conforme determinado na Portaria nº 333/2020, estabelecendo as medidas de prevenção do contágio pelo novo coronavírus (COVID-19), lançando assim o atendimento remoto.

4 – APLICAÇÃO DA PESQUISA

Atendendo 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”, porém não houve a coleta dos dados no quadrimestre em epigrafe, devido ao quadro pandêmico.

4.1 - Frequência da Identificação dos Respondentes da Pesquisa

Não foi possível fazer a medição, devido a suspensão dos atendimentos presenciais nos cartórios eleitorais. Na pesquisa anterior (1º Quadrimestre), o público que procurou os serviços da Justiça Eleitoral, foi principalmente formado por eleitores, perfazendo um total de 734 atendimentos que representou 85,50% do público.

4.2 - Índice de Satisfação por Categoria Analisada

Não foi possível fazer a medição, devido a suspensão dos atendimentos presenciais nos cartórios eleitorais e na sede. Na medição anterior (º Quadrimestre), foi atingido o índice médio de satisfação de 94,90%, apresentando excelente contentamento do público externo nos quesitos: Qualidade no atendimento e Estrutura do prédio.

5 - PESQUISA DA SATISFAÇÃO PELO CANAL DA OUVIDORIA

Além da pesquisa de satisfação pelo cliente externo, 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 (maio a agosto), Ouvidoria realizou **2.760 atendimentos**, com tempo médio de tramitação no respectivo período de 1d 23h 23m 4s para as demandas apresentadas, com retorno de 404 avaliações respondidas, obtendo **índice de 14,6% de respostas**.

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	197
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2.506
DENÚNCIA	27





ELOGIO	1
RECLAMAÇÃO	09
SUGESTÃO	11
CRÍTICA	9
TOTAL:	2.760

Nesse período, houve uma demanda de 09 Reclamações, sendo todas tratadas em curto prazo de tempo. Porém é relevante destacar que algumas delas foram originadas em decorrência dos desdobramentos da pandemia.

Após o registro da manifestação, a Ouvidoria procede à análise 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:

RECLAMAÇÕES REGISTRADAS	SITUAÇÃO
SEI Nº: 0009319-75-2020.6.27.8070 Data da entrada: 28/04/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 10ª ZE (Araguatins) grande dificuldade em finalizar o pedido de transferência de domicílio eleitoral.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (10ª ZE) em 30/04/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0010378-98.2020.6.27.8070 Data da entrada: 06/05/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 10ª ZE (Araguatins), referente falta de atendimento para quitação da certidão eleitoral.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (10ª ZE) em 07/05/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0010417-95.2020.6.27.8070 Data da entrada: 07/05/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), referente falta de atendimento para transferência de domicílio eleitoral.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 11/05/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0011600-04.2020.6.27.8070 Data da entrada: 25/05/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 23ª ZE (Pedro Afonso), referente falta de atendimento para transferência de domicílio eleitoral.	Demanda tratada pelo setor competente (23ª ZE) em 28/05/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0011637-31.2020.6.27.8070 Data da entrada: 25/05/2020	





Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral 23ª ZE (Pedro Afonso), referente falta de atendimento para transferência de domicílio eleitoral	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (23ª ZE) em 29/05/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0012536-29.2020.6.27.8070 Data da entrada: 03/06/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 23ª ZE (Pedro Afonso), referente falta de atendimento para transferência de domicílio eleitoral	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (23ª ZE) em 04/06/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0012566-64.2020.6.27.8070 Data da entrada: 04/06/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 23ª ZE (Pedro Afonso), referente falta de atendimento para transferência de domicílio eleitoral	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (23ª ZE) em 05/06/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0014172-30.2020.6.27.8070 Data da entrada: 16/07/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 1ª ZE (Araguaína), referente falta de atendimento para quitação da certidão eleitoral.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (1ª ZE) em 20/07/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0014222-56.2020.6.27.8070 Data da entrada: 16/07/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), referente falta de atendimento para quitação da certidão eleitoral.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 22/07/2020 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 **90,5%** considerando a média dos quesitos apresentados:

Avaliação Quanto à Clareza da resposta	
Ótimo	292
Bom	76
Ruim	20





Péssimo	16
Avaliação Quanto à Qualidade da resposta	
Ótimo	289
Bom	75
Ruim	22
Péssimo	18
Avaliação Quanto ao Tempo da resposta	
Ótimo	285
Bom	80
Ruim	25
Péssimo	14

6 - PESQUISA POR FORMULÁRIO ONLINE

A pesquisa por formulários online “Atendimento Online do TRE-TO, foi realizada somente pelos cartórios eleitorais, objetivando identificar os pontos fracos e fortes da ferramenta “Título Net” , e também colher sugestões, críticas e elogios sobre os serviços ofertados.

Tal plataforma, foi lançada no início de abril até o encerramento das operações eleitorais que ocorreu em 06 de maio de 2020, e por meio do sistema Título Net, acessado pelo portal do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, foram ofertados as seguintes solicitações: alistamento (primeira via do título); mudança de município (transferência); alteração de dados pessoais; alteração de local de votação por justificada necessidade de facilitação de mobilidade; revisão para a regularização de inscrição cancelada; e pedido de isenção do pagamento de multas eleitorais, de modo aos eleitores estarem aptos a votar nas Eleições Municipais de 2020.





6.1 – TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS

Após a realização da pesquisa por formulários on line “Atendimento Online do TRE-TO, e com todas as informações coletadas, segue para a geração dos gráficos.

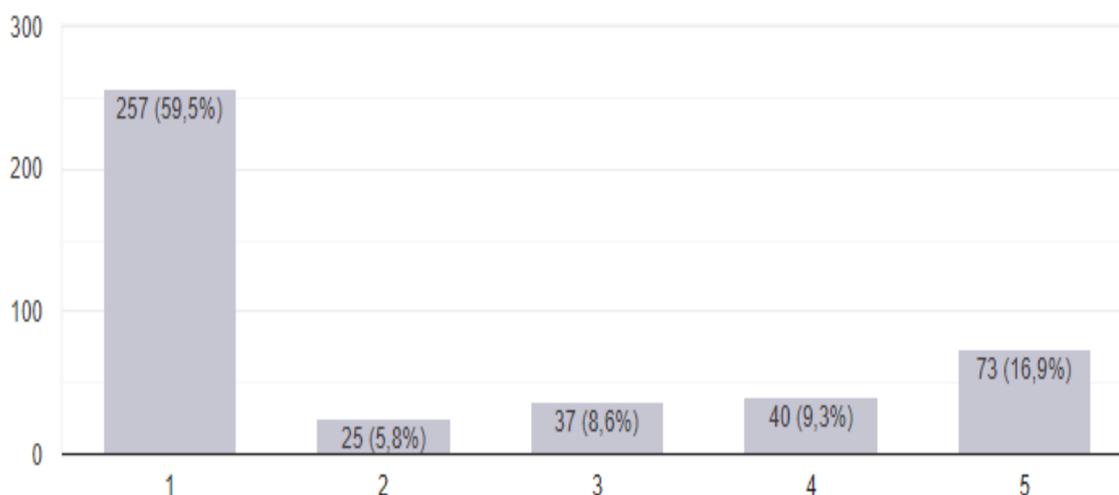
Assim, após a consolidação dos dados em gráficos, a Ouvidoria realizou a concretização do relatório e posteriormente divulgação dos resultados.

Os dados abrange somente as zonas eleitorais, perfazendo um total de 432 mensagens retornadas do nosso cliente externo, conforme especificados a seguir:

GRÁFICO 1 - Quanto a facilidade de uso dos serviços de Atendimento Online

1 - Quanto a facilidade de uso dos serviços de Atendimento Online?

432 respostas



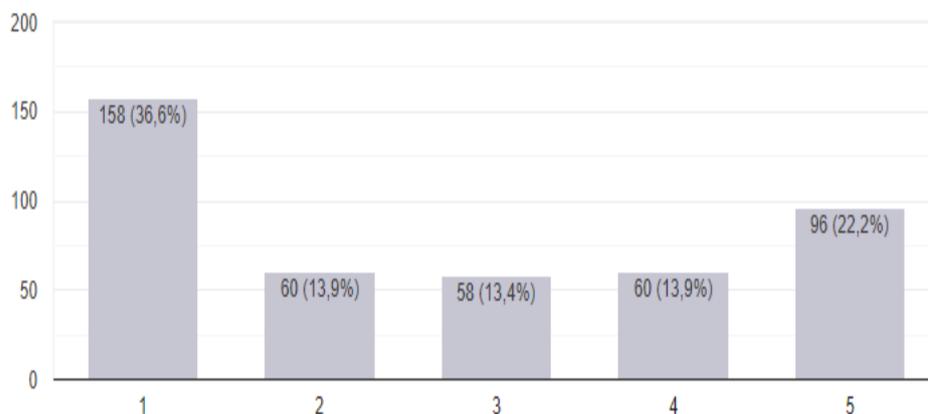
Conforme o feedback retornado do Item 1, apenas 73 respostas no campo “Ótimo”, do total de 432 respostas.



GRÁFICO 2 - Quanto à clareza e compreensão das informações apresentadas

2 - Quanto à clareza e compreensão das informações apresentadas?

432 respostas

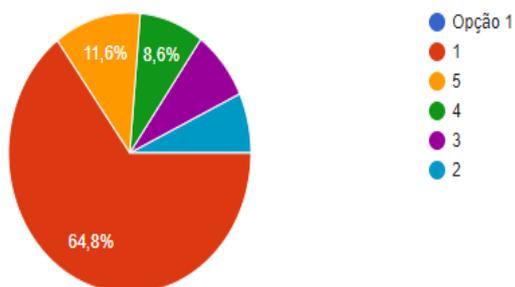


Conforme o feedback retornado do Item 2, apenas 96 respostas no campo “Ótimo”, do total de 432 respostas.

GRÁFICO 3 - Quanto a instabilidade ou dificuldade técnica para uso do serviço de atendimento online.

3 - Quanto a instabilidade ou dificuldade técnica para uso do serviço de atendimento online?

432 respostas



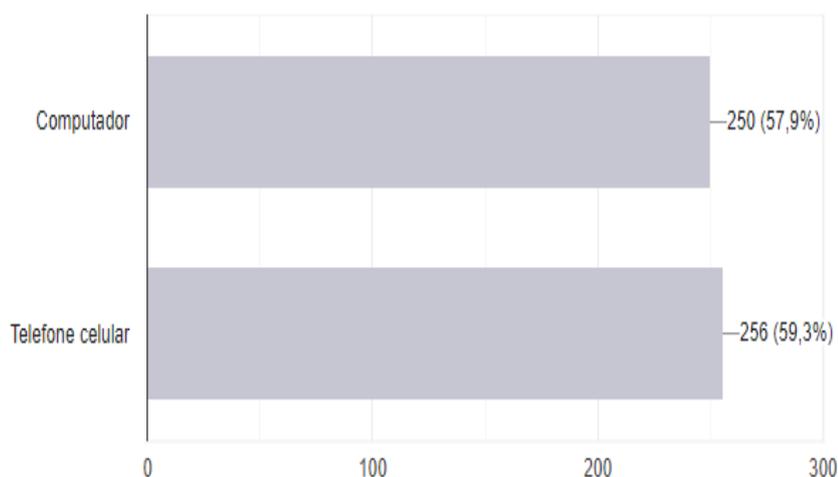


Conforme o feedback retornado do Item 3, apenas 50 respostas no campo “Ótimo”, do total de 432 respostas.

GRÁFICO 4 - Você acessou os serviços de Atendimento Online de seu computador ou Telefone celular.

4 - Você acessou os serviços de Atendimento Online de seu:

432 respostas



Conforme o feedback retornado do Item 3, 176 respostas no campo “Computador” e 182 respostas no campo “Telefone celular”, do total de 732 respostas.

Na plataforma de pesquisa, há também o campo para comentários com a pergunta “Há algo que você mudaria, adicionaria ou removeria de nosso portal para torná-lo mais fácil de usar”, no qual houve 218 respostas enviadas pelos clientes externos, que registraram sugestões e demais críticas.



O objetivo maior foi avaliar a ferramenta de atendimento virtual, pois na medida que se tem a percepção do que o cliente pensa sobre o trabalho lançado, logra-se planejar a melhor forma de lidar com ele, maximizando seus resultados, servindo como indicador para a gestão, mostrando onde está a satisfação/insatisfação dos usufruidores e as oportunidades de aprimorar a qualidade nos atendimentos.

7 - 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.

Ainda que trabalhando de forma remota, a Justiça Eleitoral do Tocantins se esforça para manter regular o atendimento ao eleitor.

Além dos serviços oferecidos em plataformas online e a assistência por telefone feita pelos cartórios, pelos setores do tribunal incluindo a Ouvidoria Regional Eleitoral.

Tal metodologia, ocorre em virtude da classificação da situação mundial do novo coronavírus como pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e a necessidade de adoção de medidas preventivas ao contágio, reduzindo a circulação de pessoas de forma a evitar contaminações em grande escala, restringir riscos e preservar a saúde de magistrados, servidores, partes, advogados e o público em geral.

Por fim, **sugere-se a implantação de Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo Online**, a fim de dar continuidade na manutenção ativa do processo avaliativo da gestão, como também renovar os ânimos que precisamos para continuar trabalhando arduamente para o sucesso dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, conforme preconiza a Visão de Futuro da Justiça Eleitoral do Tocantins:





“Ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política da sociedade”, bem como os cinco eixos de gestão:

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

