

RELATÓRIO

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional
Eleitoral do Tocantins - **1º quadrimestre de 2020**



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



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

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

Michael Schuenck dos Santos

Alexandre Vieira de Oliveira





PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 1º QUADRIMESTRE/TRE-TO - JANEIRO A ABRIL/2020

1 - INTRODUÇÃO

Com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços prestados, a Justiça Eleitoral do Tocantins avalia periodicamente o nível de contentamento 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 iniciativa 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.

Destaca-se que esse primeiro quadrimestre se desenvolve atipicamente aos anteriores, tendo em vista o início do enfrentamento da situação do **Coronavírus como pandemia**, mais precisamente no mês de março, o que gera risco potencial da doença atingir a população mundial de forma simultânea, surgindo a necessidade de medidas preventivas para enfrentamento da emergência de saúde pública em decorrência dessa infecção humana pela COVID-19 (coronavírus).

Dessa forma, o Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, Desembargador Eurípedes Lamounier emitiu Portaria com as respectivas medidas preventivas lançando o atendimento remoto, 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, assim como a Secretaria Judiciária no TRE e a Ouvidoria Regional Eleitoral, vem mantendo atendimento em regime de plantão, ocorrendo via e-mail, telefone ou qualquer outro meio que possibilite fornecer, remotamente, informações e certidões e realizar as demais atividades de rotina.





2 – OUVIDORIA

A Ouvidoria Eleitoral do Tocantins é referência nacional e tem muito a comemorar hoje, pois funciona como um eficiente 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 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 quadrimestre formado pelo período de janeiro a abril de 2020.

3 – METODOLOGIA E COLETA DE DADOS

Conforme programação já realizada no ano anterior, a pesquisa de satisfação no período compreendido de janeiro a abril de 2020 (1º Quadrimestre), foi totalmente automatizada, para a qual foram instalados e configurados microcomputadores destinados aos Totens de autoatendimento em todas as zonas eleitorais, bem como na sede do Tribunal, atendendo a Ouvidoria e o Protocolo.





Após a realização da pesquisa eletrônica pelos usuários externos que buscam algum serviço nas respectivas unidades, os dados são devidamente coletados e processados.

O público-alvo abrange toda a sociedade, ou seja, eleitores, representantes de partidos políticos, candidatos, partes e advogados, que eventualmente venha 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

Com a automatização da pesquisa, fazer a gestão de satisfação do público alvo da justiça eleitoral ficou mais prático e rápido, pois, encerra-se as pesquisas de papel, como também às tabulações manuais dos resultados.

Prontamente, a transformação de todas as informações coletadas, é realizada após a fase de entrada de dados, utilizando-se para isso consulta na ferramenta Qlik Sense, a fim de gerar as tabelas e gráficos.

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

3.2 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR MICROCOMPUTADORES DE AUTOATENDIMENTO

Com início da pesquisa no método automatizado de forma integral, além de qualificar o recebimento de reclamações, elogios e sugestões, busca-se aprimorar o acesso dos cidadãos as informações institucionais e de interesse público, com respostas de forma satisfatória, rápida e fidedigna, além de representar uma alternativa mais interativa e atrativa para incentivar o cliente final (usuário).





Isso posto, tanto a pesquisa quanto os relatórios serão gerados com mais agilidade, com a flexibilidade de ocorrer a qualquer período, ou seja, com acompanhamento dos dados em tempo real, tendo gestão completa dos indicadores de qualidade e satisfação.

Salienta-se que a ferramenta Qlik Sense Enterprise foi adquirida pelo Tribunal para dar mais transparência e facilitar o acesso às informações de serviços. Tal sistema, tem o fito de apresentar solução de visualização e de descoberta de dados com capacidade de inteligência de negócio, uma vez que estas serão dispostas e detalhadas em tabelas e gráficos.

Na pesquisa de satisfação, além da pesquisa na modalidade objetiva, há também um campo no final da pesquisa para inserção de texto livre que possibilita ao usuário dissertar sobre sugestões, críticas e elogios. Por final, os equipamentos foram instalados logo na entrada do salão de atendimentos dos cartórios eleitorais, sendo do mesmo modo nos setores do Tribunal, de forma a facilitar o acesso do público aos referidos terminais de autoatendimento.

4 - PERÍODO DE APLICAÇÃO

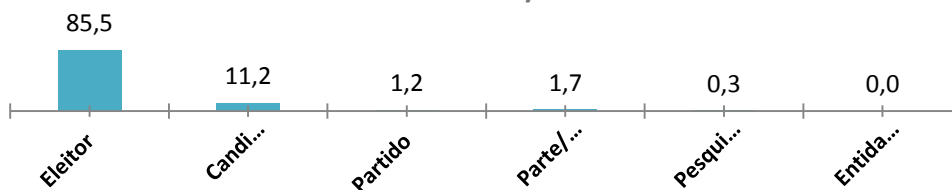
Atendendo as Metas Nacionais do Poder Judiciário estabelecidas a partir de 2017, nomeadamente a Meta Especifica nº 3, que tem como objetivo através da pesquisa “Captar o grau de satisfação do cidadão-usuário sobre o atendimento prestado pela Justiça Eleitoral”, foram coletados os dados do quadrimestre no período compreendido de **janeiro a abril de 2020**. Os dados abrange as zonas eleitorais e também em alguns setores deste da sede. No período, foram preenchidos **858 questionários**.

GRÁFICO 1 – Frequência da Identificação dos Respondentes da Pesquisa





Identificação dos Respondentes (%) - 1º Quadrimestre 2020 - TRE/TO.



Fonte: TRE-TO/ORE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2020.

Nota-se que o público que procura os serviços da justiça eleitoral, maiormente é formado por **eleitores** que de acordo com o levantamento relatado perfazem um total de 734 atendimentos, representaram **85,50%** do público.

QUADRO 1 – Frequência por Identificação do Usuário – TRE-TO/2020-1

Variável	Frequência	%	% válido
Eleitor	734	85,5	85,5
Candidato	96	11,2	11,2
Partido	10	1,2	1,2
Parte/Advogado	15	1,7	1,7
Pesquisador	3	0,3	0,3
Entidades	0	0,0	0,0
NR	0	0,0	-
	858	100	100

Fonte: TRE-TO/ORE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2020.

QUADRO 2 – Frequência por Zona Eleitoral e Setores do TRE-TO/2020-1

Local de Atendimento	Frequência	%
1ª e 34ª ZE - Araguaína	11	1,3
2ª ZE - Gurupi	1	0,1
3ª ZE - Porto Nacional	29	3,4
4ª ZE - Colinas do Tocantins	4	0,5
5ª ZE - Miracema do Tocantins	0	0,0
6ª ZE - Guaraí	2	0,2
7ª ZE - Paraíso do Tocantins	0	0,0





8ª ZE - Filadélfia	17	2,0
9ª ZE - Tocantinópolis	5	0,6
10ª ZE - Araguatins	13	1,5
11ª ZE - Itaguatins	0	0,0
12ª ZE - Xambioá	14	1,6
13ª ZE - Cristalândia	10	1,2
14ª ZE - Alvorada	2	0,2
15ª ZE - Formoso do Araguaia	17	2,0
16ª ZE - Colmeia	1	0,1
17ª ZE - Taguatinga	97	11,3
18ª ZE - Paraná	30	3,5
19ª ZE - Natividade	58	6,8
20ª ZE - Peixe	4	0,5
21ª ZE - Augustinópolis	113	13,2
22ª ZE - Arraias	3	0,3
23ª ZE - Pedro Afonso	57	6,6
25ª ZE - Dianópolis	0	0,0
26ª ZE - Ponte Alta do Tocantins	4	0,5
27ª ZE - Wanderlândia	24	2,8
28ª ZE - Miranorte	93	10,8
Posto de Atendimento 28ª ZE - Miranorte	0	0,0
29ª ZE - Palmas	178	20,7
31ª ZE - Arapoema	4	0,5
32ª ZE - Goiatins	1	0,1
33ª ZE - Itacajá	0	0,0
35ª ZE - Novo Acordo	5	0,6
COJUD SJI	1	0,1
Protocolo SJI	7	0,8
Ouvidoria Eleitoral	53	6,2
Total	858	100

Fonte: TRE-TO/ORE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2020.

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.





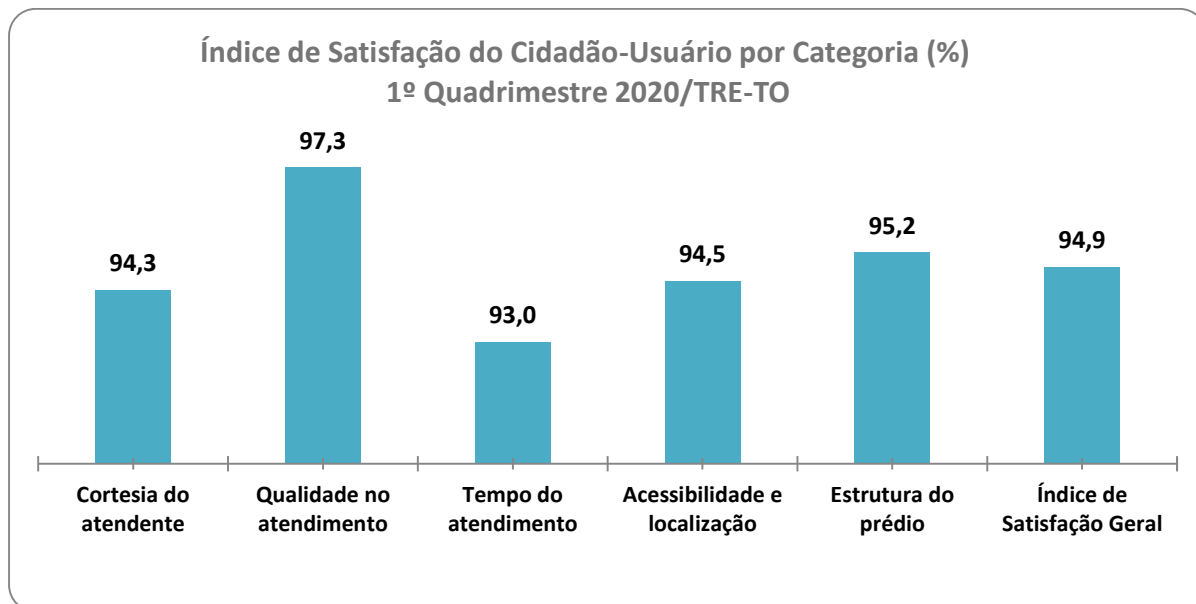
5 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL COM ATENDIMENTO

QUADRO 3 – Índice de Satisfação por Categoria Analisada TRETO/2020-1.

Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	NR	Satisfação (%)
Cortesia do atendente	12	9	28	99	710	0	94,30
Qualidade no atendimento	8	2	13	44	791	0	97,30
Tempo de atendimento	16	17	27	61	737	0	93,0
Acessibilidade e localização	14	5	28	112	699	0	94,50
Estrutura do prédio	14	9	18	61	756	0	95,20
Total	64	42	114	377	3649	0	94,90

Conforme quadro acima, o atendimento atingiu o índice médio de satisfação de **94,90%**, apresentando novamente excelente contentamento do público externo nos quesitos: **Qualidade no atendimento e Estrutura do prédio**, constatando que a Justiça Eleitoral está cada vez mais empenhada no aprimoramento à melhoria dos serviços.

GRÁFICO 2 – Satisfação Geral do Usuário-Cidadão TRE-TO/2020-1



Fonte: TRE-TO/ORE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2020.



A pesquisa de 2020 demonstrou que o índice geral de satisfação do atendimento obteve o valor **94,90%**, 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, de maneira optativa, os respondentes manifestam críticas ou elogios por extenso, conforme Anexo II.

GRÁFICO 3 - Índices das Respostas no Campo de Perguntas Abertas - TRE-TO/2020.1

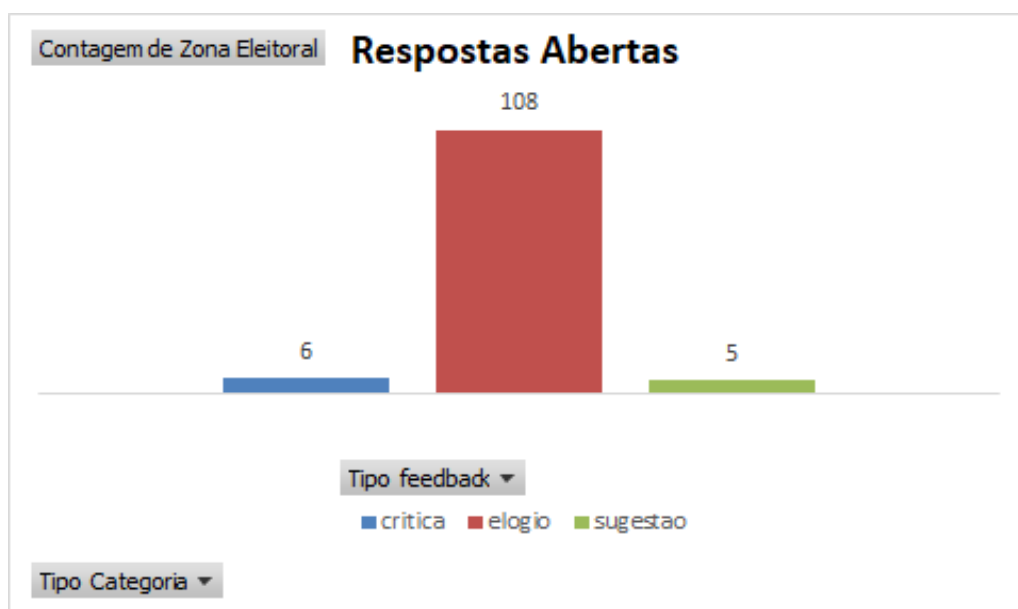
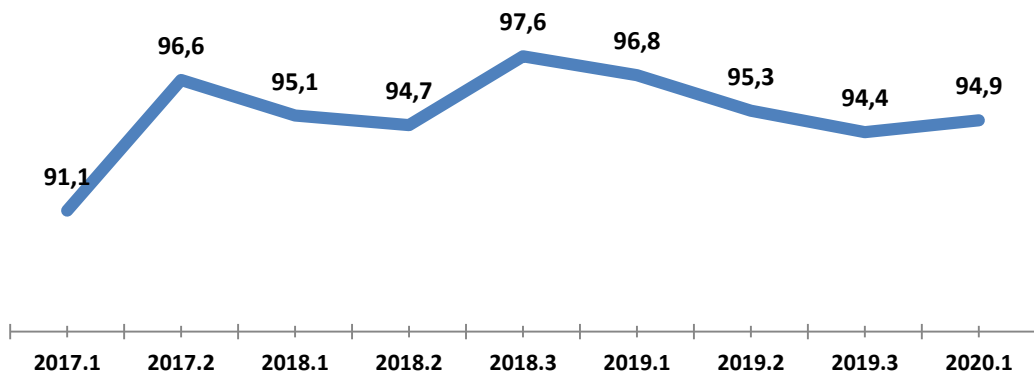


GRÁFICO 4 - Evolução do Índice Geral de Satisfação - 2017 a 2020-1/TRE-TO



Evolução do Índice de Satisfação (%) - 2017 a 2020
1º Quadrimestre - TRE/TO.



Fonte: TRE-TO/ORE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2020

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

	2014	2015	2016.1	2016.2	2017.1	2017.2	2018.1	2018.2	2018.3Q	2019.1Q	2019.2Q	2019.3Q	2020.1Q
1/34	84,3	95,2	68,5	68,4	72,7	98,1	71,7	62,2	---	90,8	80,0	---	100,0
2	85,7	95,2	98,1	93,7	98,5	100	95,6	93,7	100,0	96,9	97,1	96,7	100,0
3	94,1	98,6	92	100	96,5	90,4	86,2	96	---	98	100	100	97
4	95,8	98	97,2	96,2	---	99,4	99,3	89,1	98,1	94,0	#DIV/0!	90,8	100,0
5	---	99,2	94,6	---	100	100	100,0	---	---	95,0	95,0	---	---
6	97,4	97	100	99,5	---	---	96,0	100,0	100,0	100,0	#DIV/0!	100,0	100,0
7	96,4	92,7	88,3	90	96,9	98,1	92,8	80,0	---	100,0	87,0	---	---
8	86,7	96,9	94,6	81,6	98,3	91,8	97,3	85,0	94,7	100,0	98,0	92,0	96,5
9	80,4	100	85,5	78,6	72,9	97,2	89,8	100,0	93,3	90,0	95,0	100,0	88,0
10	97,7	97,7	76,7	91,8	80,5	100	99,3	92,0	100,0	97,6	96,9	93,1	98,5
11	94,6	100	91,7	95,2	76,7	76,2	73,3	100,0	---	100,0	100,0	---	---
12	95	95,3	64	88,8	58,3	92,9	96,1	100,0	100,0	100,0	94,1	97,0	95,7
13	96	---	100	99,2	95,7	97,6	97,1	---	---	100,0	100,0	96,4	98,0
14	100	96,3	92,7	69,4	84,5	97,4	96,6	96,5	90,8	100,0	97,6	80,0	100,0
15	88,9	100	89,6	89	90,2	84,5	98,0	100,0	100,0	100,0	98,8	96,4	96,5
16	100	100	84,4	95,2	---	99,1	97,3	90,0	90,0	82,5	87,5	96,0	100,0
17	100	98,4	98,6	92,9	96,4	97,1	100,0	98,5	100,0	100,0	97,5	100,0	91,3
18	98,2	93,8	61,2	100	100	100	100,0	---	100,0	100,0	86,0	77,5	84,7
19	96,5	99,6	98,7	100	100	93,9	96,4	---	---	100,0	93,3	100,0	100,0
20	97	95,6	98,9	---	---	98,2	100,0	---	---	100,0	98,9	97,8	30,0
21	97,4	98,1	87,3	97,1	95,5	---	95,8	95,7	98,7	99,2	96,8	100,0	91,3
22	100	98,5	97,5	100	97,5	99,7	100,0	98,8	100,0	100,0	#DIV/0!	100,0	100,0
23	94,4	98,3	82,1	91,6	96,5	100	96,0	100,0	96,7	94,6	100,0	95,7	97,5
24	97,6	96,8	100	100	100	98,9	---	*	*	*	*	*	*



25	94	---	98,7	92,9	82,5	---	98,9	---	---	90,0	80,0	97,8	---
26	85,5	95,3	78,6	100	83,6	89,3	100,0	100,0	100,0	95,0	97,1	100,0	95,0
27	95,9	94,3	82,1	90,5	96,9	97,9	95,2	100,0	100,0	99,6	98,0	98,5	95,8
28	97,2	94,5	99,1	98,3	100	100	98,4	99,2	99,2	97,7	99,1	98,3	98,5
29	96,9	---	91,9	88,7	91	97,1	91,7	91,3	100,0	75,9	75,6	71,5	94,7
30	95,5	98	100	97,1	97,1	97,6	97,3	*	*	*	*	*	*
31	95,5	98,7	82,4	99,2	98	---	96,2	100,0	93,3	99,1	97,9	100,0	100,0
32	90,2	93,2	66,5	79,3	88,3	95,7	93,1	97,1	96,4	95,6	94,9	93,3	80,0
33	---	96,2	98,8	97,3	91,3	100	89,8	90,0	100,0	100,0	95,7	100,0	---
35	---	96,1	78,6	84,5	71,4	90,6	98,5	67,5	---	90	73,3	100,0	100,0
OE.	---	---	---	95,9	100	99,2	99,1	99,5	98,6	98,6	99,1	98,9	98,5
PR.	---	---	---	92,6	92,9	100	50	---	---	---	---	95,0	94,3
COJ.	---	95	93,4	96,4	100	100	100	100	---	---	---	---	100,0
P28	---	---	---	---	---	---	98,2	93,3	---	92	94	---	---
P14	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
	94,3	96,6	87,6	92,4	91,1	96,62	95,1	94,7	97,6	96,8	95,3	94,4	94,9

6 - 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, Ouvidoria realizou **1.627 atendimentos**, com tempo médio de tramitação no respectivo período de **1d 2h 29m 6s** para as demandas apresentadas, com retorno de **282 avaliações respondidas**, obtendo índice de **17,3%** de respostas.

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	151
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.451
DENÚNCIA	12
ELOGIO	1





RECLAMAÇÃO	5
SUGESTÃO	6
CRÍTICA	1
TOTAL:	1.627

Nesse período, houve uma demanda de 05 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: 0000597-52.2020.6.27.8070 Data da entrada: 16/01/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas) sobre dados incorretos para regularização da certidão eleitoral.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 21/01/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0001374-37.2020.6.27.8070 Data da entrada: 05/02/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), sobre alteração dos dados no cadastro eleitoral.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 12/02/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0007263-69.2020.6.27.8070 Data da entrada: 20/04/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 10ª ZE (Araguatins), referente falta de atendimento para regularização do título.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (10ª ZE) em 22/04/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0008782-79.2020.6.27.8070 Data da entrada: 26/04/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), referente falta de atendimento para regularização do título.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 27/04/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0009319-75-2020.6.27.8070 Data da entrada: 28/04/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 10ª ZE (Araguatins), referente ao atendimento e procedimentos realizados nessa zona eleitoral. no período da pandemia	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (10ª ZE) em 04/05/20 e encaminhada resposta ao demandante.

O quadro a seguir apresenta Estatística da Avaliação de Atendimento tendo índice total de **94,56%** considerando a média dos quesitos apresentados:

Avaliação Quanto à Clareza da resposta





Ótimo	219
Bom	51
Ruim	7
Péssimo	5
Avaliação Quanto à Qualidade da resposta	
Ótimo	213
Bom	56
Ruim	10
Péssimo	3
Avaliação Quanto ao Tempo da resposta	
Ótimo	211
Bom	50
Ruim	15
Péssimo	6

Fonte: TRE-TO/ORE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 1º Quadrimestre/2020.

7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÃO

Por fim, verifica-se 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 no 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 2020**, percebe-se que os quesitos **“Qualidade no atendimento”** e **“Estrutura do prédio”** sobressairam 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.





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, pela Secretaria Judiciária e 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.

Concluindo, os dados da pesquisa recomenda que sejam estudadas as críticas e as sugestões do cidadão, ainda que os elogios superaram neste quadrimestre, que além de ajudar a manter ativo aquilo que está dando muito certo, renova os ânimos que precisamos para continuar trabalhando arduamente para o sucesso dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, vindo ao encontro no que preconiza os índices de satisfação do cliente:

“Ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política da sociedade”, Visão de Futuro do Justiça Eleitoral do Tocantins, bem como com os cinco eixos de gestão 2019-2021:

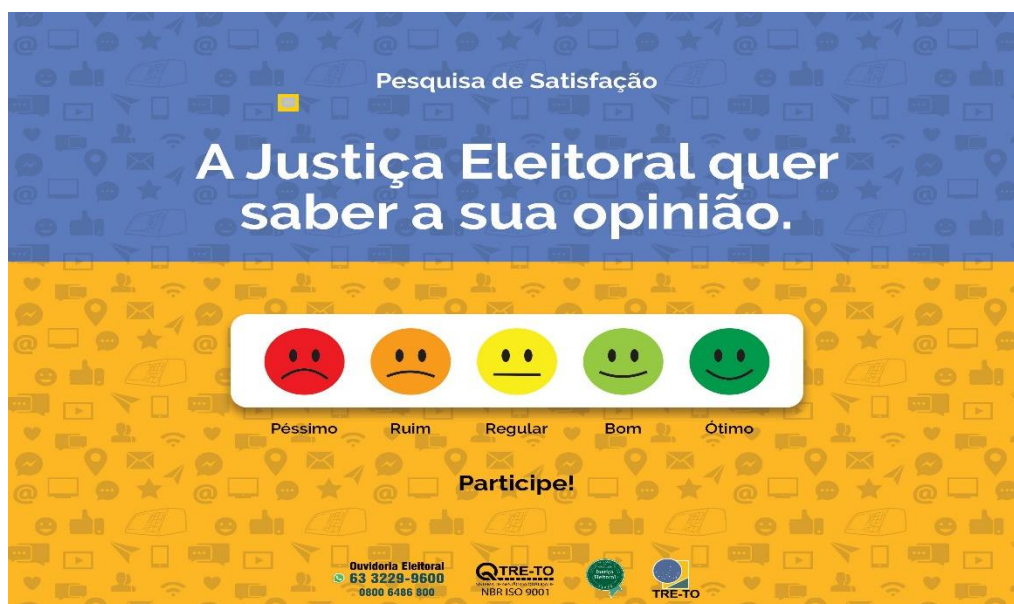
- 1. Celeridade das ações e decisões administrativas e judiciais;**
- 2. novação, facilitando o acesso do cidadão aos serviços da Justiça Eleitoral;**
- 3. Alinhamento estratégico e judicial com o TSE;**
- 4. Aprimoramento da Governança; e**
- 5. Realização de ações voltadas para a educação política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





ANEXO I

Tela da Pesquisa de Satisfação Atendimento Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.



ANEXO II

Respostas das Questões Abertas - Pesquisa de Satisfação 2020-1.

Zona Eleitoral	Comentário	Tipo feedback
1	o TRE da 25ª zona eleitoral está de parabéns pelo o atendimento e cordialidade dos seus servidores	elogio
3	Perfeito atendimento!	elogio
3	bom atendimento.	elogio
3	foi ótimo	elogio
3	foi ótimo o atendimento	elogio
3	maravilhoso	elogio



3	ótimo	elogio
3	MUITO BOM	elogio
4	Muito atenciosa!	elogio
10	atendimento para mim foi muito ótimo	elogio
10	muito bom gostei	elogio
12	ótima	elogio
12	Ótimo atendimento! adorei	elogio
12	ótimo atendimento	elogio
12	foi ótimo	elogio
13	esta faltado um bebedouro	critica
13	falta um bebedor	critica
13	faltar um bebedor	critica
15	O atendimento aqui, é o melhor que um eleitor pode receber. Estar de parabéns.	elogio
15	parabéns	elogio
15	massa vei	elogio
15	ótimo atendimento	elogio
15	parabéns para os atendentes...	elogio
17	muito bem atendida	elogio
17	muito bom	elogio
17	ATENDENTE MUITO COMPETENTE ATENCIOSA, COMPROMETIDA, EXPLICA CORRETAMENTE MUITO EFICIENTE ATENDIMENTO FEITO POR ESCOLASTICA	elogio
17	Falta de flexibilidade, para troca de domicílio eleitoral. Total perseguição!	critica
17	Falta de preparo dos servidores para o trato com os eleitores que desejam trocar de domicilio eleitoral e conhecimento das leis eleitorais. O servidor - teve uma postura arrogante e prepotente ao lidar com o eleitor fazendo insinuações, difamando e me colocando num estado vexatório.	critica
17	GRATOH POR TER RESOLVIDO MEU POBLEMA !	elogio
17	MUITO BOM	elogio
17	servidora JOANA, MUITO BEM, INSTRUÍDA, EDUCADA, PACIENTE, SABE BEM O QUE É ETICA. SUGESTÃO:MERECER UM CARGO DE CHEFIA PELA CORDIALIDADE E O ENTENDIMENTO NO QUE SE PROPÕE O TRE	elogio
17	continue assim	elogio
17	atendimento feito Escolástica	elogio
17	bom atendimento	elogio
17	ótima	elogio
17	atendentes atenciosos	elogio
17	atendentes educadas e atenciosas	elogio
17	ótimo atendimento	elogio



18	Todos estão de parabéns, eu gosto de todos. bjinhos!	elogio
18	excelente.....	elogio
19	excelente o atendimento.	elogio
19	fui muito bem atendida ... porem todos compassivos	elogio
19	parabéns pelo trabalho	elogio
21	Atendimento super-rápido!!! Muito bom.	elogio
21	muito bom o atendimento.	elogio
21	foi bom	elogio
21	ótimo	elogio
21	atendimento excelente estou muito satisfeita pelo atendimento.	elogio
21	muito bom o atendimento	elogio
21	MUITO BOM	elogio
21	muito bom atendimento	elogio
26	muito boom	elogio
26	sensacional	elogio
26	ótimo atendimento por parte do mesário!	elogio
27	a qualidade do atendimento é excelente sem contar na estrutura que é exemplar	elogio
27	maravilhoso o atendimento	elogio
27	o atendimento ao cliente é muito satisfatório	elogio
27	atendimento muito rápido e sem burocracia	elogio
27	atendimento muito bom.	elogio
27	Muita cordialidade, muita atenção. ótimo atendimento!	elogio
27	Só faltou o cafezinho!	sugestão
27	atendimento ótimo	elogio
27	muito bom	elogio
27	bom	elogio
27	Cordialidade de excelência.	elogio
28	arrasou	elogio
28	top	elogio
28	ótimo	elogio
28	ótimo	elogio
28	muito bom o atendimento.	elogio
28	ótimo atendimento	elogio
28	ótimo.	elogio
29	atendimento top	elogio
29	muito bom atendimento	elogio
29	tem que ter um cafezinho	sugestão
29	a atendente e a melhor na recepção , recepcionista sara e muito profissional	elogio



29	gostei atendimento foi rápido	elogio
29	bota uma máquina de café pode, ai sim	sugestão
29	Ótimo atendimento. Meninas de Parabéns!	elogio
29	Parabéns pelo atendimento.	elogio
29	tem que ter um cafezinho	sugestão
29	Muito satisfatório o atendimento, com um tempo de atendimento surpreendente.	elogio
29	um bom atendimento	elogio
29	Faltou um cafezinho.	sugestão
29	ótimo o atendimento	elogio
29	ótimo	elogio
29	ótimo atendimento	elogio
29	Parabéns pelo atendimento	elogio
29	Servidores motivados e simpáticos! Nota 10!	elogio
29	Parabéns um excelente atendimento nota 1000	elogio
29	Ambiente limpo, atendimento rápido e servidores de bom humor e dedicados! Excelente serviço prestado ao eleitor!	elogio
29	O atendimento foi cortes e de muita agilidade. Muito obrigado pela gentileza em me atender.	elogio
29	Fiquei muito satisfeito com o atendimento. o cartório abriu as 11 horas e as 11:06 já avia concluído o atendimento. parabéns	elogio
29	atendimento dez.	elogio
29	muito bom o atendimento	elogio
29	Atendimento ágil e eficiente, muito satisfeito.	elogio
29	muito bem atendida	elogio
29	ótimo atendimento	elogio
29	atendimento de alta qualidade	elogio
29	Atendimento muito eficaz! Parabéns	elogio
29	muito bom	elogio
29	ótimo	elogio
29	parabéns a equipe pelo atendimento.	elogio
29	top	elogio
29	atendimento de ótima qualidade.	elogio
29	atendimento excelente e rápido!	elogio
29	bom	elogio
29	Desde a primeira entrada no edifício fui recebido com cordialidade e sensibilidade pela recepcionista Luciana. Ela me ofereceu instruções perfeitas e dois dias depois, retornei ao edifício e consegui realizar todo o processo de emissão de novo título com perfeição! Abraços à toda a equipe. E que grande equipe!	elogio
34	bom atendimento	elogio



ORE	excelente em tudo	elogio
ORE	profissional de Auto Nível, excelente.	elogio
ORE	atendimento excelente	elogio
ORE	muito gentil as atendentes educadas etc.	elogio
ORE	ótimo .	elogio
ORE	minha atendente foi muito simpática	elogio
ORE	Tive problemas na entrada principal do prédio do TRE, quase cai. Ainda bem que já consertaram para que não houvesse maiores acidentes. Fica a dica, arrumei isso!	critica
ORE	A simpatia com a qual eu fui atendido desde a recepção foi marcante, e o café da ouvidoria estava ótimo!	elogio
ORE	TODOS SÃO MUITO ATENCIOSOS. PARABÉNS.	elogio
ORE	Ótimo atendimento. Estão de parabéns.	elogio