RELATÓRIO

# Ouvidoria Regional Eleitoral

**1º quadrimestre de 2021**

Janeiro - Abril

PROGRAMA de QUALIDADE Justiça Eleitoral

TRE-TO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NBR ISO 9001

Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

www.tre-to.jus.br

**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 - 1º QUADRIMESTRE – JANEIRO A ABRIL DE 2021

## 1 - INTRODUÇÃO

O Tribunal Regional 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 Tocatnins, baseado na Norma ISO 9001 - Requisito do Cliente.

Desde março de 2020, conforme já citado nos relatórios anteriores, os atendimentos ao público externo vêm sendo realizados 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 remoto estabelecido no âmbito da Justiça Eleitoral do Tocantins, os cartórios de todo o estado, Ouvidoria Regional Eleitoral e as demais unidades da Justiça Eleitoral mantêm o atendimento, que ocorre 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, em decorrência do quadro pandêmico, que ainda perdura 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 de satisfação já vem ocorrendo totalmente automatizada desde janeiro/2020, 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 não houve a realização desta pesquisa a partir de março/2020, 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 coletagem dos dados no quadrimestre em epigrafe, devido ao quadro pandêmico.

## 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 (janeiro a abril), Ouvidoria realizou **2.584 atendimentos**, com tempo médio de tramitação no respectivo período de 23h 5m 8s para as demandas apresentadas, com retorno de **316 avaliações respondidas**.

| TIPO DE ATENDIMENTO | QUANTIDADE |
|---|---|
| ACESSO À INFORMAÇÃO | 121 |
| ATENDIMENTO AO CIDADÃO | 2.448 |
| DENÚNCIA | 8 |
| ELOGIO | 3 |
| RECLAMAÇÃO | 1 |
| SUGESTÃO | 1 |
| CRÍTICA | 2 |
| **TOTAL:** | **2.584** |

Nesse período, houve uma demanda de somente 1 reclamação. Após o registro da manifestação, a Ouvidoria procede à análise do caso apresentado e posteriormente encaminha ao setor reclamado ou competente da demanda, para ser tratada. Ao fim, a Ouvidoria encaminha resposta às manifestações recebidas:

| RECLAMAÇÃO REGISTRADA | SITUAÇÃO |
|---|---|
| SEI Nº: 0001032-89.2021.6.27.8070<br>Data da entrada: 15/01/2021<br>Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 5ª ZE (Miracema) referente a falta de recebimento de diárias. | Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (5ª ZE) em 16/01/2021 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 **91.35%** considerando a média dos quesitos apresentados:

| **Avaliação Quanto à Clareza da resposta** | |
|---|---|
| Ótimo | 238 |
| Bom | 54 |
| Ruim | 16 |
| Péssimo | 8 |
| **Índice de Satisfação** | **92.41%** |
| **Avaliação Quanto à Qualidade da resposta** | |
| Ótimo | 242 |
| Bom | 47 |
| Ruim | 18 |
| Péssimo | 9 |
| **Índice de Satisfação** | **91.46%** |
| **Avaliação Quanto ao Tempo da resposta** | |
| Ótimo | 232 |
| Bom | 53 |
| Ruim | 23 |
| Péssimo | 8 |
| **Índice de Satisfação Geral** | **90.19%** |

## 6 - 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**, reitera-se a proposição de implantação e ampla divulgação de Pesquisa Online de Satisfação do Cliente Externo**, para 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 preconizam a Missão e a Visão de Futuro da Justiça Eleitoral do Tocantins:

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

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