

RELATÓRIO

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional
Eleitoral do Tocantins - 1º quadrimestre de 2022



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



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

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

Desembargador **Helvécio de Brito Maia Neto**

Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE/TO

Juíza Ouvidora **Ana Paula Brandão Brasil**

Assistente: Rosângela Pereira Lima

Diretoria-Geral - DG

José Machado dos Santos

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 DO CLIENTE EXTERNO - 1º QUADRIMESTRE

JANEIRO A ABRIL DE 2022

1 - INTRODUÇÃO

A Justiça Eleitoral no Tocantins avalia periodicamente o nível de satisfação dos cidadãos-usuários por meio de Pesquisa de Satisfação do 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 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, baseado na Norma ISO 9001 - Requisito do Cliente.

Outrossim, convém destacar a Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, a qual expressa o entendimento de que todos os serviços públicos serão objeto de avaliação continuada e ressalta a avaliação como requisito importante na melhoria da oferta de serviços, por entender que algo só pode ser melhorado e aperfeiçoado se houver mensuração de sua atuação e dos seus resultados. Melhor dizendo, não há como aprimorar sem avaliar.

Na esfera de um processo de relacionamento entre vários entes e pessoas, a avaliação atua como uma influente ferramenta de feedback, onde se espera que a partir dela ocorram melhorias e aprimoramentos no objeto avaliado.

A partir de 04 de abril de 2022, A Justiça Eleitoral do Tocantins retomou o trabalho 100% presencial na sede, anexos e cartórios em todo o estado, tendo em vista a queda acentuada do número de casos de Covid em todo os país.

Destaca-se que mesmo com o retorno dos atendimentos presenciais, todos os serviços voltados aos eleitores continuam disponibilizados de forma online, sem que





o cidadão precise sair de casa, bastando somente acessar o site do TRE-TO ou entrar em contato com a Central de Atendimento ao Eleitor – CAVE.

A Central de Atendimento ao Eleitor – CAVE foi criada em dezembro/2021, tornando-se um canal especializado de contato com o cidadão e permitindo a realização de um atendimento padronizado, monitorado, otimizando assim a mão de obra da Justiça Eleitoral. Desenvolvida pela Corregedoria Regional Eleitoral (CRE-TO) em parceria com a Ouvidoria Regional Eleitoral, secretarias do TRE e as Zonas Eleitorais, a Central funciona como canal principal de atendimento a quem busca os serviços relacionados ao Cadastro Eleitoral, como alistamento (1º título); revisão eleitoral; segunda via do título de eleitor; transferência do local de votação e emissão de guias de multa e certidões eleitorais.

2 – OUVIDORIA ELEITORAL DO TOCANTINS

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.

Ressalte –se que foi a Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) que veio fortalecer as Ouvidorias Públicas de forma muito potente e necessária, a qual estabeleceu diretivas e comandos para o desenvolvimento de ouvidorias nos governos, ou seja, a lei determinou como o usuário poderá se manifestar para exigir a garantia dos seus direitos.

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 Eleitoral do Tocantins, conhecedora do seu papel de interlocutora 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.

2.1 - OUVIDORIA DA MULHER

A **Ouvidoria da Mulher**, instituída pela Portaria nº 172/2022 PRES/DG/SGP/COPEs, é o canal especializado para o recebimento das demandas relacionadas à **violência contra a mulher, notadamente a violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina** e funciona junto a Ouvidoria Eleitoral. Vale frisar que o Judiciário está progredindo em relação ao cumprimento da legislação que busca efetivar a igualdade de gênero na política brasileira.

A Ouvidoria da Mulher pondera o acolhimento e a escuta ativa, resguardando o sigilo da informação recebida, sendo composta exclusivamente por mulheres (servidoras).

3 – METODOLOGIA

A metodologia de aplicação da pesquisa de satisfação atualmente é a NPS (Net Promoter Score), que facilitou uma verificação simples e transparente, com disponibilização na página inicial do tribunal.

Ela tem a finalidade de medir o grau de lealdade dos clientes, mensurando o índice de satisfação, bem como permitindo identificar pontos de melhoria através de uma única pergunta definitiva.

3.1 – APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação visa atender 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”.

No período compreendido de **janeiro a abril de 2022**, foram respondidos **1.974 formulários**.

Com essa metodologia, foram lançadas duas perguntas, sendo a primeira **quantitativa**, a qual direciona o nosso cliente externo a uma **escala de 0 a 10**, ficando dessa forma mais fácil representar sua satisfação por constar em números.

- notas de 0 a 6: clientes detratores (não recomendam a organização)
- notas de 7 a 8: clientes neutros (indiferentes)
- notas de 9 a 10: clientes promotores (recomendam a organização)

Cálculo da metodologia NPS: % promotores - % detratores = NPS

O resultado final varia de -100 até 100 pontos, ou seja, quanto mais próximo do número máximo, melhor.

De acordo com a pontuação, a organização pode estar em quatro zonas:

1 a 50: Zona de Aperfeiçoamento

51 a 75: Zona de Qualidade

76 a 100: Zona de Excelência

-100 a 0: Zona Crítica

A segunda pergunta é **qualitativa**, ou seja, as “**Respostas Abertas**”, sendo um campo de texto para que o cliente justifique sua resposta, não sendo obrigatório o seu preenchimento.





RESULTADO DO 1º QUADRIMESTRE/2022: 84 NPS

1 a 50: Zona de EXCELÊNCIA

GRÁFICO 1 – Quadro Geral Pesquisa de Satisfação – TRE/TO
Net Promoter Score (NPS)

Score

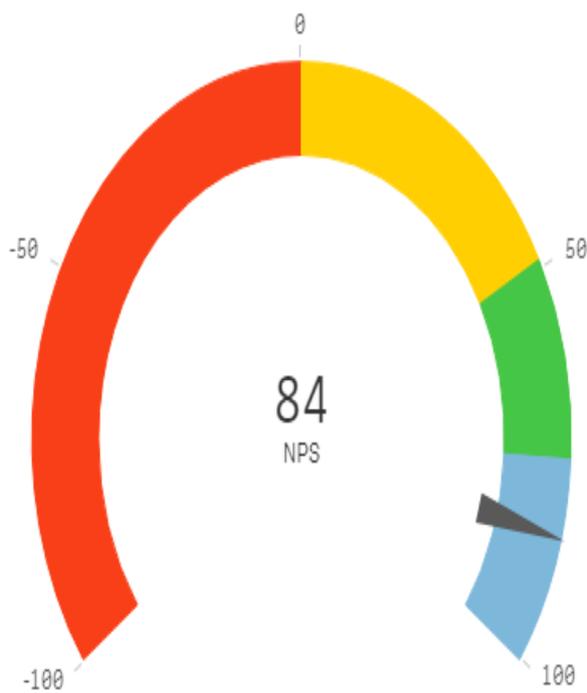
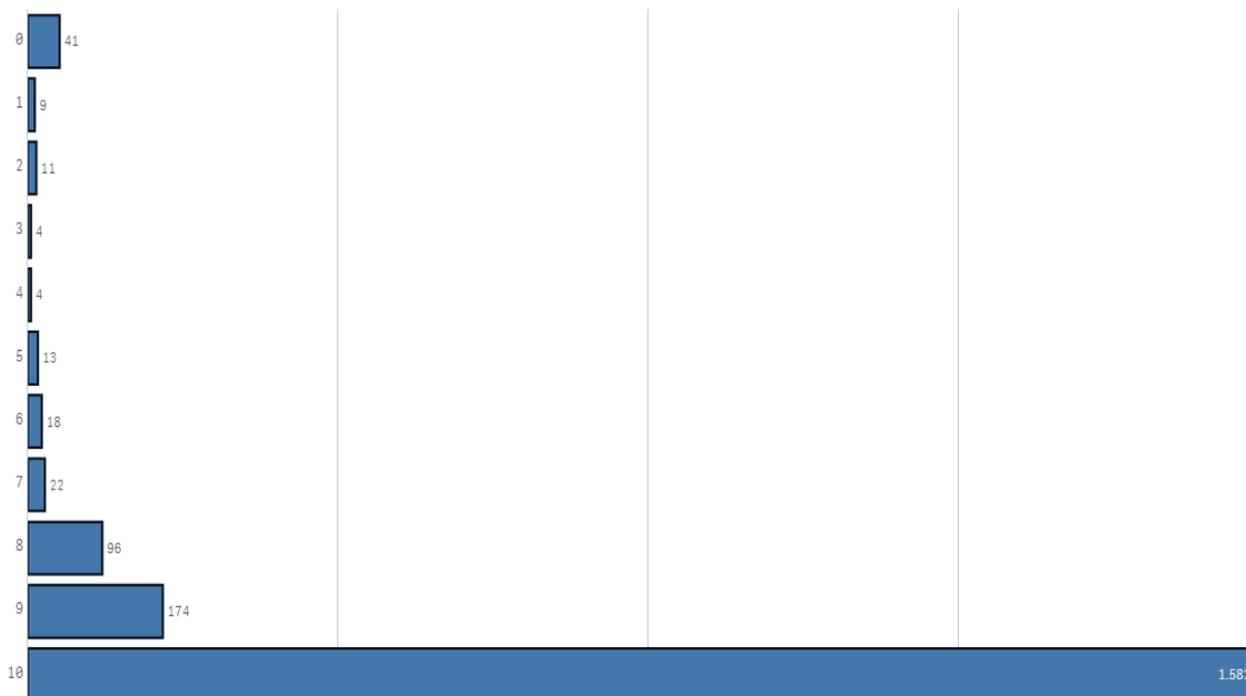




GRÁFICO 2 – Quadro de Respostas – TRE/TO

1. De 0 a 10, o quanto você ficou satisfeito com seu atendimento?



3.2 - RESPOSTAS ABERTAS DO NPS

Como já mencionado no “Item 3.1”, a segunda pergunta da pesquisa ocorre de **forma qualitativa**, isto é, são as “Respostas Abertas”, sendo um campo de texto para que o cliente justifique sua resposta, não sendo obrigatório o seu preenchimento, que se apresenta da seguinte forma:

2ª pergunta: O que podemos fazer para melhorar?

Essa pesquisa qualitativa, também conhecida como “Análise de Sentimentos do Cliente”, é um método automatizado através do uso de inteligência artificial que extrai informações significativas dos clientes, relacionadas a suas atitudes, emoções

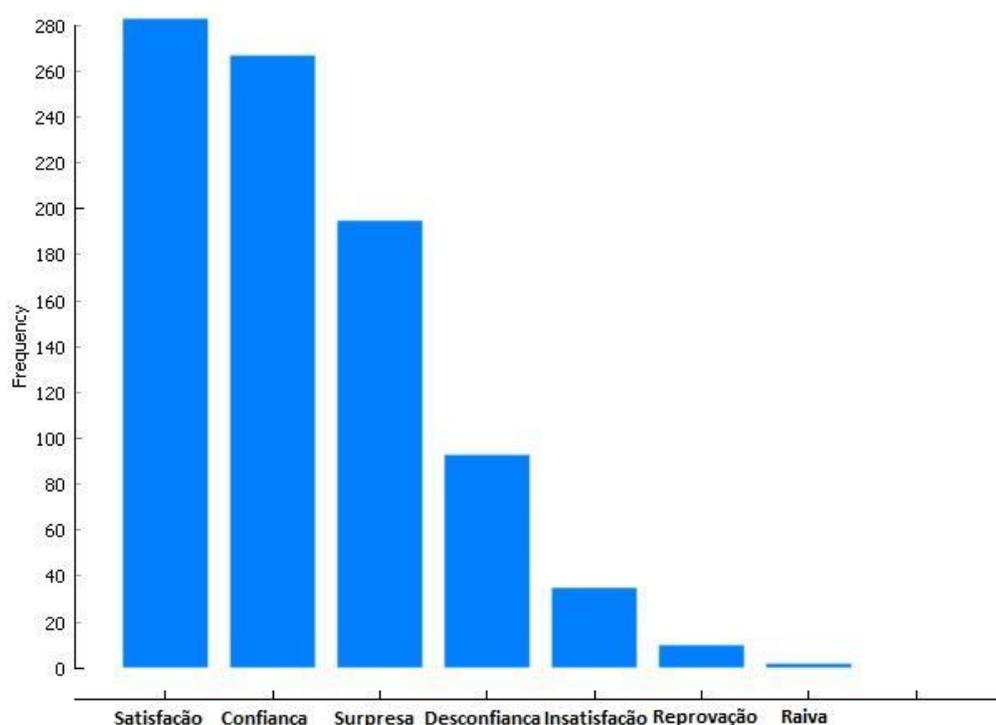


e opiniões, tendo em vista que todo produto, serviço, sistema ou tecnologia projetados invocam emoções, tanto positivas quanto negativas.

A partir da satisfação ou não satisfação, é possível entender quais são os pontos positivos e construtivos da prática com o serviço ofertado, assim como esboçar planos de ação assertivos para os pontos negativos.

Foram registradas aproximadamente 823 respostas abertas, com classificação de sentimentos/emoções conforme detalhado no gráfico abaixo:

GRÁFICO 1 – Análise de Sentimentos dos Clientes (Respostas Abertas) – TRE/TO



Dessa forma, percebe-se que a **satisfação, confiança e surpresa** demonstradas no gráfico acima, lideram o ranking de contentamento com os serviços prestados pela



4 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO PELO CANAL DA OUVIDORIA

Além da pesquisa de satisfação do cliente externo, a Ouvidoria do TRE-TO também realiza pesquisa de satisfação por meio do correio eletrônico enviada aos usuários/cidadãos atendidos, na qual são encaminhadas três perguntas, que avaliam a: “Clareza da Resposta à Solicitação”; “Qualidade da Resposta” e o “Tempo da Resposta”.

A Ouvidoria tem como competências o recebimento de consultas, denúncias, reclamações, sugestões, críticas, elogios e solicitação de acesso a informação sobre as atividades da Justiça Eleitoral no Tocantins, com o devido encaminhamento dessas demandas e a resposta final ao cidadão.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do TRE-TO, regulamentado pela Resolução nº 476/2020, funciona na Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins.

No período analisado (janeiro a abril), a Ouvidoria realizou **293 atendimentos**, com tempo médio de tramitação no respectivo período de **6d 8h 41m 18s** para as demandas apresentadas, com retorno de **57 avaliações respondidas**.

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	16
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	262
CRÍTICA	1
ELOGIO	7
DENÚNCIA	7
TOTAL:	293

O quadro a seguir apresenta Estatística da Avaliação de Atendimento feito exclusivamente pelos canais da Ouvidoria Regional Eleitoral, tendo índice geral de satisfação de **79,53%** considerando a média dos quesitos apresentados:





Avaliação Quanto à Clareza da Resposta	
Ótimo	34
Bom	12
Ruim	7
Péssimo	4
Índice de Satisfação	80,70%
Avaliação Quanto à Qualidade da Resposta	
Ótimo	34
Bom	13
Ruim	6
Péssimo	4
Índice de Satisfação	82,46%
Avaliação Quanto ao Tempo da Resposta	
Ótimo	34
Bom	9
Ruim	11
Péssimo	3
Índice de Satisfação Geral	75,44%





5 - 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 do tribunal.

Ainda que trabalhando de forma remota, devido até então à existência da pandemia de Covid 19, a Justiça Eleitoral do Tocantins se esforça para manter regular o atendimento ao eleitor, seja pelos serviços oferecidos em plataformas online, por meio telefônico, WhatsApp e e-mail, realizado pelos cartórios, pelos setores do tribunal incluindo a Ouvidoria Regional Eleitoral.

Por fim, fica evidente que, com os resultados obtidos na classificação de “Excelência”, se pode vislumbrar um caminho proficiente para a correta avaliação 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”.

