



RELATÓRIO

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional
Eleitoral do Tocantins - 2º quadrimestre de 2021



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





PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2º QUADRIMESTRE – MAIO A AGOSTO DE 2021

1 - INTRODUÇÃO

A Justiça Eleitoral no 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 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.

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 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.

3.1 – METODOLOGIA NPS

Como uma forma de facilitar uma verificação simples e transparente, a Justiça Eleitoral aderiu a metodologia NPS (Net Promoter Score) a partir de maio de 2021, sendo disponibilizada nos canais de atendimento o eleitor na internet. Tal metodologia tem como objetivo de medir o grau de lealdade dos clientes, mensurando o índice de satisfação, como também permitir e identificar pontos de melhoria através de uma única pergunta definitiva.





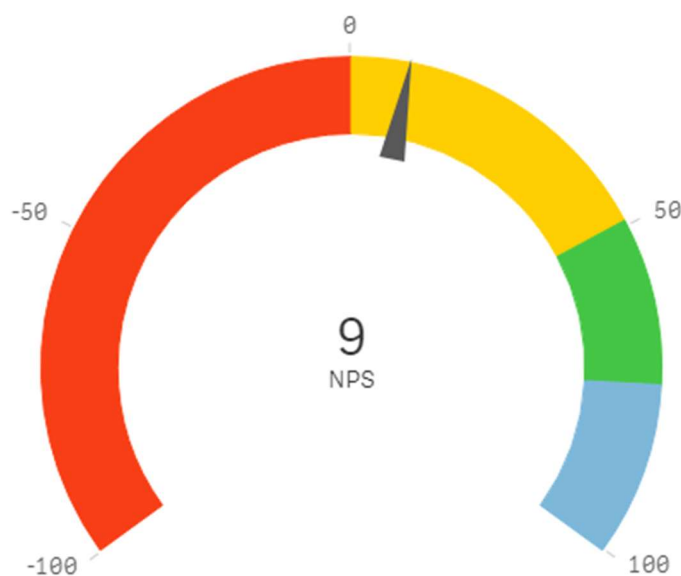
4 – APLICAÇÃO DA PESQUISA

Atendendo as Metas Nacionais do Poder Judiciário estabelecidas a partir de 2017, nomeadamente a Meta Específica nº 3, que tem como objetivo através da pesquisa “Captar o grau de satisfação do cidadão-usuário sobre o atendimento prestado pela Justiça Eleitoral”.

Pela nova metodologia de aplicação da pesquisa de satisfação, foram respondidos **80 formulários** no período compreendido de **maio a agosto de 2021**. Assim, com essa inovação, foram lançadas duas perguntas, sendo a primeira **quantitativa**, no 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.

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. No entanto, quando realizada, é magnificente para perceber onde é fundamental melhorar, e quais os pontos de contato necessitam de ajustes.

GRÁFICO 1 – Quadro Geral Pesquisa de Satisfação – TRE/TO



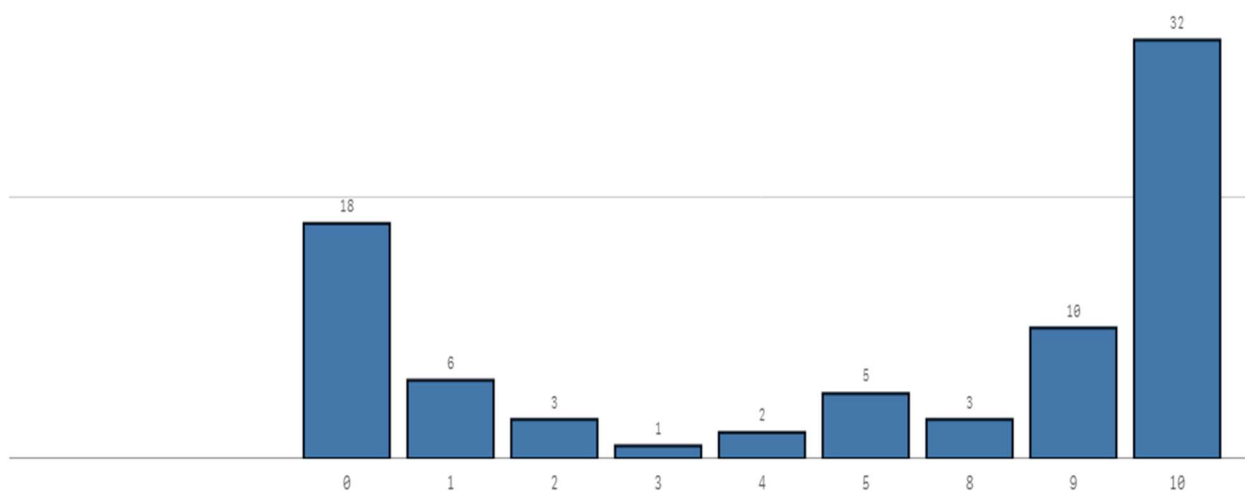


RESUMO:

- Quantidade de Formulários Respondidos = 80
- Promotores (clientes que atribuem uma nota entre 9 e 10, e estão em um nível muito satisfeitos) = 42,52%
- Neutros (clientes que atribuem uma nota entre 7 e 8, e estão em um nível de satisfação intermediária) = 3,38%
- Detratores (clientes que atribuem uma nota de 0 a 6, e estão em um nível de insatisfeitos) = 35,44%

GRÁFICO 2 – Quadro de Respostas – TRE/TO

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



**CÁLCULO:**

$$\% \text{PROMOTORES} - \% \text{DETRATORES} = \text{NPS}$$

ZONA DE CLASSIFICAÇÃO DO NPS:

1 a 50: Zona de Aperfeiçoamento.

51 a 75: Zona de Qualidade.

76 a 100: Zona de Excelência.

-100 a 0: Zona Crítica.

RESULTADO:

$$42,52 - 35,44 = 7,08$$

1 a 50: Zona de Aperfeiçoamento.

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 **1.610 atendimentos**, com tempo médio de tramitação no respectivo período de **1d 17h 29m 11s** para as demandas apresentadas, com retorno de **169 avaliações respondidas**.



TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	77
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.520
DENÚNCIA	4
ELOGIO	4
RECLAMAÇÃO	1
SUGESTÃO	1
CRÍTICA	3
TOTAL:	1.610

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: 0007286-78.2021.6.27.8070 Data da entrada: 01/07/2021 Reclamação: Demandada à EJE (Escola Judiciária Eleitoral) referente a ocorrência durante evento com alunos.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (EJE) em 05/07/2021 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 **93,69%** considerando a média dos quesitos apresentados:

Avaliação Quanto à Clareza da resposta	
Ótimo	117
Bom	43
Ruim	7
Péssimo	2
Índice de Satisfação	94,67%





Avaliação Quanto à Qualidade da resposta	
Ótimo	121
Bom	37
Ruim	9
Péssimo	2
Índice de Satisfação	93,49%
Avaliação Quanto ao Tempo da resposta	
Ótimo	118
Bom	39
Ruim	11
Péssimo	1
Índice de Satisfação Geral	92,90%

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, cabe cumprimentar a Administração pela coragem em mudar a metodologia da pesquisa de satisfação do cliente e afirma que, apesar dos primeiros números serem um tanto quando duros, os resultados demonstram que a decisão tende a ser a mais acertada e que já se pode vislumbrar início de um caminho profícuo 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”





ANEXO I

RESPOSTAS ABERTAS DO NPS:

- Ter pessoas para atender os telefones, pois não adianta ter o número e ninguém atender para tirar dúvidas.
- Ter mais agilidade e rapidez.
- Tenho nada a reclamar.
- Ta perfeito nada pra falar
- simplificar
- Ser sempre assim
- Ser mais claras as informações
- Ser atendido no local
- REGISTRO ELÓGIOS AO ATENDIMENTO DA MAYSIA CARVALHO QUE FOI PACIENTE E CONSEGUIU REALIZAR INSTRUÇÃO PRECISA. PARABENS MAYSIA.
- Preciso da segunda via do título eleitoral para o meu filho e não estou conseguindo ver essa opção no atendimento online
- pagina inútil.
- ok
- Ocorreu um erro e sua mensagem não foi enviada.
- Por favor, entre em contato pelo e-mail 8800@tse.jus.br.
- O site não presta vive fora do ar
- O site faz de tudo para não te ajudar a encontrar oq você procura
- O site é lento, os arquivos em sua grande maioria não são aceitos, mesmo respeitando o tamanho máximo de 5mb, e ainda exigem qualidade na imagem, com 5mbs de espaço, chega a ser cômico.
- O sistema
- O atendimento ser mais rápido
- Nos anexos, mais opções adicionais para anexar outros documentos complementares
- Não to conseguindo realiza o meu 1 título eleitoral
- Não precisar melhorar, O atendimento excelente.
- NÃO GOSTEI MUITO DO BALCÃO VIRTUAL, GOSTEI MAIS DO WHATSAPP PARA TIRAR MINHAS DÚVIDAS.
- Não consigo fazer uma transferência do título
- Nada mais, assim está perfeito!
- Nada
- Muito bom o serviço, parabéns! Atendimento muito rápido e efetivo. Por mais órgãos públicos com essa qualidade.
- Muito bom
- Muita coisa, eu não estou conseguindo acessar é muito complicado



- Me dar uma resposta logo sobre o meu título de eleitor que eu acabei de fazer aqui online
- Existe previsão da volta ao atendimento presencial e de forma normal como sempre foi antes?
- Esta tudo ótimo
- Está perfeito
- Está ótimo
- Esse site tem q ser mais fácil acesso.
- Criar vergonha na cara e tirar todo o TI daí e colocar particular pois são todos preguiçosos, sistema não funciona não emite uma certidão, tá dando erro e ninguém vê nada ou arruma.
- CRIAR UM APLICATIVO PARA CELULAR. DÁ AMPLA DIVULGAÇÃO NO TÍTULO-NET, POIS POUCAS PESSOAS TÊM CONHECIMENTO.
- Bom
- Atendimento via whatsapp
- Atendimento online que não funciona, retira esses técnicos de informática inútil, ou retira este site lixo, muito ruim este tipo de situação para o povo que precisa retirar uma certidão que é obrigado a ter e o site não faz por merecer. Ter que ir na sede perde tempo para conseguir se pela internet resolve.
- Atender melhor
- Ajudar eu não tô conseguindo transferir o meu título
- Ajuda
- Agora sou eleitor da 12ª Zona Eleitoral e gostei do suporte ofertado pelos servidores, parabéns!
- Adorei o atendimento
- A velocidade da análise do título eleitoral
- A título de sugestão, com os documentos todos certos para aquisição do título, poderia já sair o número do título, já na inscrição do Requerimento.