

RELATÓRIO

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional
Eleitoral do Tocantins - 3º Quadrimestre de 2019



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



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

www.tre-to.jus.br

**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 - 3º QUADRIMESTRE/TRE-TO - SETEMBRO A DEZEMBRO/2019

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.

2 – OUVIDORIA

As Ouvidorias de Justiça têm hoje papel de grande relevância no relacionamento do Poder Judiciário com o cidadão, cliente dos serviços prestados pelos Tribunais. 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 setembro a dezembro de 2019.





3 – METODOLOGIA E COLETA DE DADOS

Para realização da pesquisa foram disponibilizados formulários físicos e totens de autoatendimento nas zonas eleitorais como também em alguns setores deste Tribunal Eleitoral. Após o preenchimento 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

Ao final do período, os responsáveis pelos cartórios das respectivas serventias eleitorais e demais setores da sede do tribunal retiram os formulários das urnas de captação e encaminham via arquivo eletrônico institucional (Sistema Eletrônico de Informações – SEI do TRE-TO) à Ouvidoria Regional Eleitoral, que realiza a digitação dos dados constantes nos respectivos formulários e encaminha-os à Aspeq que, que consolida-os em gráficos e quadros e encaminhados mais uma vez a Ouvidoria para consolidação do relatório e posteriormente divulgação dos resultados.

3.2 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

A partir de 2020 a pesquisa de satisfação será realizada integralmente pelos totens de autoatendimento que foram ao longo de 2019 instalados em todas as zonas eleitorais, bem como na sede do Tribunal, atendendo a Ouvidoria e o Protocolo.



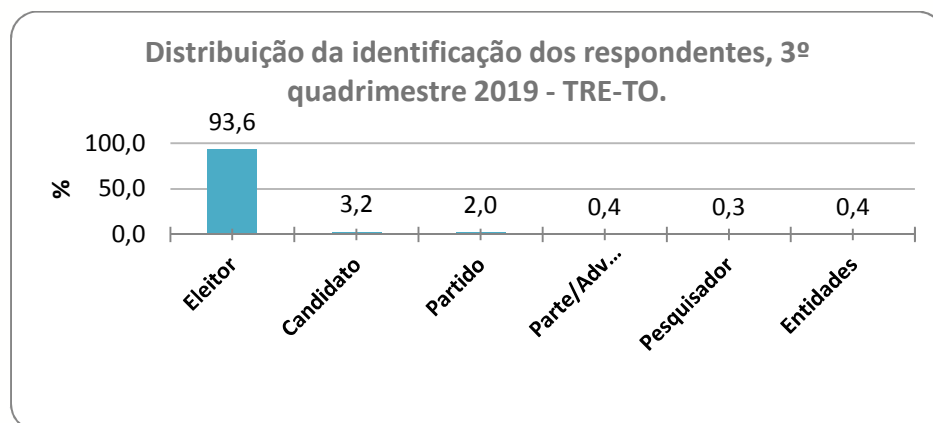


Assim, além de qualificar o recebimento de reclamações, elogios e sugestões, busca-se aprimorar o acesso dos cidadãos as informações institucionais e de interesse público, com respostas de forma satisfatória, rápida e fidedigna. Desta forma, tanto a pesquisa quanto os relatórios serão gerados com mais agilidade e a qualquer período, de forma que permita a Administração adotar melhorias nos serviços em menos tempo.

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 **setembro a dezembro de 2019**. A coleta abrange as zonas eleitorais e também em alguns setores deste da sede. No período, foram preenchidos **901 questionários**.

GRÁFICO 1 – Frequência da identificação dos respondentes da pesquisa



Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 3º Quadrimestre/2019.

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 843 atendimentos, representaram **93,60%** do público.

**QUADRO 1 – Frequência por identificação do usuário – TRE-TO/2019-3**

Variável	Frequência	%	% válido
Eleitor	843	93,6	93,6
Candidato	29	3,2	3,2
Partido	18	2,0	2,0
Parte/Advogado	4	0,4	0,4
Pesquisador	3	0,3	0,3
Entidades	4	0,4	0,4
NR	0	0,0	-
	901	100	100

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 3º Quadrimestre/2019.

QUADRO 2 – Frequência por Zona Eleitoral e setores do TRE-TO - 2019.3.

Local de atendimento	Frequência	%
1ª e 34ª ZE - Araguaína	0	0,0
2ª ZE - Gurupi	145	16,1
3ª ZE - Porto Nacional	2	0,2
4ª ZE - Colinas do Tocantins	173	19,2
5ª ZE - Miracema do Tocantins	0	0,0
6ª ZE - Guaraí	5	0,6
7ª ZE - Paraíso do Tocantins	0	0,0
8ª ZE - Filadélfia	25	2,8
9ª ZE - Tocantinópolis	6	0,7
10ª ZE - Araguatins	29	3,2
11ª ZE - Itaguatins	0	0,0
12ª ZE - Xambioá	20	2,2
13ª ZE - Cristalândia	22	2,4
14ª ZE - Alvorada	1	0,1
15ª ZE - Formoso do Araguaia	11	1,2
16ª ZE - Colméia	5	0,6
17ª ZE - Taguatinga	7	0,8
18ª ZE - Paranã	65	7,2
19ª ZE - Natividade	1	0,1
20ª ZE - Peixe	9	1,0
21ª ZE - Augustinópolis	25	2,8
22ª ZE - Arraias	3	0,3
23ª ZE - Pedro Afonso	14	1,6
25ª ZE - Dianópolis	9	1,0
26ª ZE - Ponte Alta do Tocantins	4	0,4



27ª ZE - Wanderlândia	40	4,4
28ª ZE - Miranorte	152	16,9
Posto de Atendimento 28ª ZE - Miranorte	0	0,0
29ª ZE - Palmas	11	1,2
31ª ZE - Arapoema	12	1,3
32ª ZE - Goiatins	3	0,3
33ª ZE - Itacajá	3	0,3
35ª ZE - Novo Acordo	25	2,8
COJUD SJI	0	0,0
Protocolo SJI	4	0,4
Ouvidoria Eleitoral	70	7,8
Total	901	100

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 3º Quadrimestre/2019.

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/2019-3.

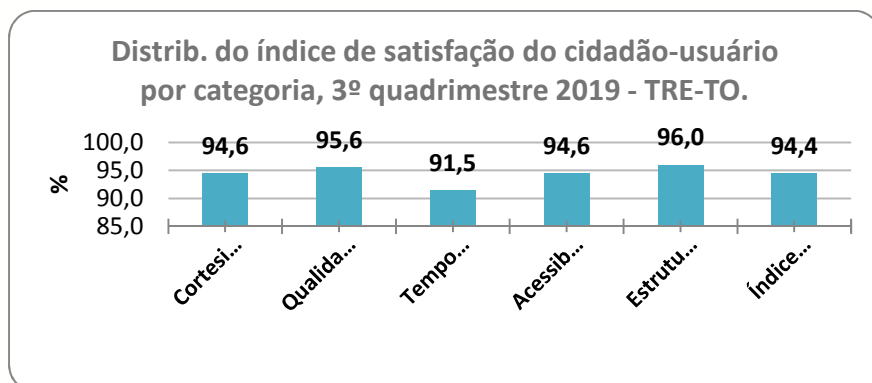
Variáveis	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	NR	Satisfação (%)
Cortesia do atendente	17	3	29	96	756	0	94,60
Qualidade no atendimento	12	4	24	69	792	0	95,60
Tempo de atendimento	16	12	49	113	711	0	91,50
Acessibilidade e localização	14	6	29	134	718	0	94,60
Estrutura do prédio	11	5	20	98	767	0	96,00
Total	70	30	151	510	3744	0	94,40

Conforme quadro acima, o atendimento atingiu o índice médio de satisfação de **94,40%**, apresentando mais uma vez 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/2019.3



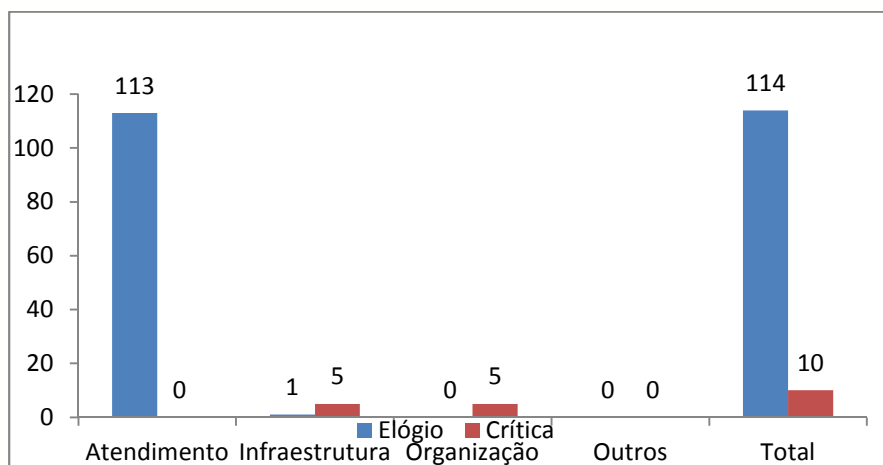
Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 3º Quadrimestre/2019.

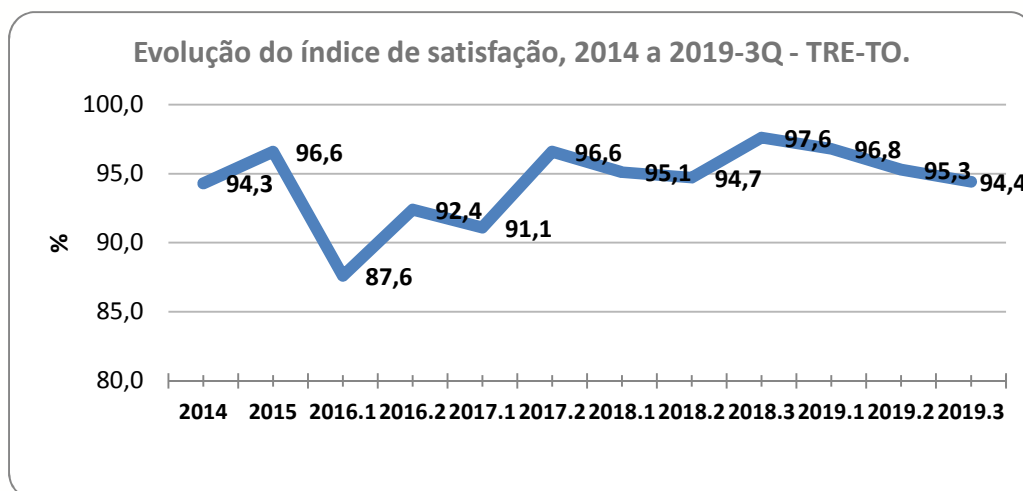
A pesquisa de 2019 demonstrou que o índice geral de satisfação do atendimento obteve o valor **94,40%**, mantendo um patamar satisfatório em relação as pesquisas dos anos anteriores.

5.1 - PERGUNTAS ABERTAS

O gráfico a seguir apresenta os índices das respostas no campo de Perguntas Abertas, no qual os respondentes manifestam críticas ou elogios, conforme Anexo II.

GRÁFICO 3 - índices das respostas no campo de Perguntas Abertas - TRE-TO/2019.3



**GRÁFICO 4 - Evolução do Índice Geral de Satisfação - 2014 a 2019.3 - TRE-TO**

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 3º Quadrimestre/2019.

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

Zona Eleitoral	2014	2015	2016.1S	2016.2S	2017.1S	2017.2S	2018.1Q	2018.2Q	2018.3Q	2019.1Q	2019.2Q	2019.3Q
1ª e 34ª ZE - Araguaína	84,3	95,2	68,5	68,4	72,7	98,1	71,7	62,2	---	90,8	80,0	---
2ª ZE - Gurupi	85,7	95,2	98,1	93,7	98,5	100	95,6	93,7	100,0	96,9	97,1	96,7
3ª ZE - Porto Nacional	94,1	98,6	92	100	96,5	90,4	86,2	96	---	98	100	100
4ª ZE - Colinas do TO	95,8	98	97,2	96,2	---	99,4	99,3	89,1	98,1	94,0	#DIV/0!	90,8
5ª ZE - Miracema do TO	---	99,2	94,6	---	100	100	100,0	---	---	95,0	95,0	---
6ª ZE - Guaraí	97,4	97	100	99,5	---	---	96,0	100,0	100,0	100,0	#DIV/0!	100,0
7ª ZE - Paraíso do TO	96,4	92,7	88,3	90	96,9	98,1	92,8	80,0	---	100,0	87,0	---
8ª ZE - Filadélfia	86,7	96,9	94,6	81,6	98,3	91,8	97,3	85,0	94,7	100,0	98,0	92,0
9ª ZE - Tocantinópolis	80,4	100	85,5	78,6	72,9	97,2	89,8	100,0	93,3	90,0	95,0	100,0
10ª ZE - Araguatins	97,7	97,7	76,7	91,8	80,5	100	99,3	92,0	100,0	97,6	96,9	93,1
11ª ZE - Itaguatins	94,6	100	91,7	95,2	76,7	76,2	73,3	100,0	---	100,0	100,0	---
12ª ZE - Xambioá	95	95,3	64	88,8	58,3	92,9	96,1	100,0	100,0	100,0	94,1	97,0
13ª ZE - Cristalândia	96	---	100	99,2	95,7	97,6	97,1	---	---	100,0	100,0	96,4
14ª ZE - Alvorada	100	96,3	92,7	69,4	84,5	97,4	96,6	96,5	90,8	100,0	97,6	80,0
15ª ZE - Formoso do A.	88,9	100	89,6	89	90,2	84,5	98,0	100,0	100,0	100,0	98,8	96,4
16ª ZE - Colméia	100	100	84,4	95,2	---	99,1	97,3	90,0	90,0	82,5	87,5	96,0
17ª ZE - Taguatinga	100	98,4	98,6	92,9	96,4	97,1	100,0	98,5	100,0	100,0	97,5	100,0
18ª ZE - Paranã	98,2	93,8	61,2	100	100	100	100,0	---	100,0	100,0	86,0	77,5
19ª ZE - Natividade	96,5	99,6	98,7	100	100	93,9	96,4	---	---	100,0	93,3	100,0



20ª ZE - Peixe	97	95,6	98,9	---	---	98,2	100,0	---	---	100,0	98,9	97,8
21ª ZE - Augustinópolis	97,4	98,1	87,3	97,1	95,5	---	95,8	95,7	98,7	99,2	96,8	100,0
22ª ZE - Arraias	100	98,5	97,5	100	97,5	99,7	100,0	98,8	100,0	100,0	#DIV/0!	100,0
23ª ZE - Pedro Afonso	94,4	98,3	82,1	91,6	96,5	100	96,0	100,0	96,7	94,6	100,0	95,7
24ª ZE - Araguaema	97,6	96,8	100	100	100	98,9	---	*	*	*	*	*
25ª ZE - Dianópolis	94	---	98,7	92,9	82,5	---	98,9	---	---	90,0	80,0	97,8
26ª ZE - Ponte Alta do TO	85,5	95,3	78,6	100	83,6	89,3	100,0	100,0	100,0	95,0	97,1	100,0
27ª ZE - Wanderlândia	95,9	94,3	82,1	90,5	96,9	97,9	95,2	100,0	100,0	99,6	98,0	98,5
28ª ZE - Miranorte	97,2	94,5	99,1	98,3	100	100	98,4	99,2	99,2	97,7	99,1	98,3
29ª - ZE Palmas	96,9	---	91,9	88,7	91	97,1	91,7	91,3	100,0	75,9	75,6	71,50
30ª ZE - Araguaçu	95,5	98	100	97,1	97,1	97,6	97,3	*	*	*	*	*
31ª ZE - Arapoema	95,5	98,7	82,4	99,2	98	---	96,2	100,0	93,3	99,1	97,9	100,0
32ª ZE - Goiatins	90,2	93,2	66,5	79,3	88,3	95,7	93,1	97,1	96,4	95,6	94,9	93,3
33ª ZE - Itacajá	---	96,2	98,8	97,3	91,3	100	89,8	90,0	100,0	100,0	95,7	100,0
35ª ZE - Novo Acordo	---	96,1	78,6	84,5	71,4	90,6	98,5	67,5	---	90	73,3	100
Ouvidoria Eleitoral	---	---	---	95,9	100	99,2	99,1	99,5	98,6	98,6	99,1	98,9
Protocolo SJI	---	---	---	92,6	92,9	100	50	---	---	---	---	95
COJUD SJI	---	95	93,4	96,4	100	100	100	100	---	---	---	---
Posto de Atendimento 28ª ZE - Miranorte	---	---	---	---	---	---	98,2	93,3	---	92	94	---
Posto de Atendimento 14ª ZE - Alvorada	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
ÍNDICE GERAL	94,3	96,6	87,6	92,4	91,1	96,62	95,1	94,7	97,6	96,8	95,3	94,4

6 - PESQUISA DA SATISFAÇÃO PELO CANAL DA OUVIDORIA

Além da pesquisa de satisfação pelo cliente externo através de formulários físicos, 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 **645 atendimentos**, com tempo médio de tramitação no respectivo período de **7 dias** para as demandas apresentadas, com retorno de **148 avaliações respondidas**, obtendo índice de **22,9%** de respostas.

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	64
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	567
DENÚNCIA	9
ELOGIO	1
RECLAMAÇÃO	3
SUGESTÃO	1
TOTAL:	645

Nota-se que houve somente 03 demandas referente à “Reclamação” neste período de setembro a dezembro de 2019, sendo que duas foram enviadas para esta Ouvidoria equivocadamente, sendo do TRE-BA e outra de competência do MPE-TO.

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: 0011227-07.2019.6.27.8070 Data da entrada: 24/09/2019 Reclamante: LOURIELSON JESUS DE LIMA Reclamação: Demandada ao TRE-BA (Santaluz-BA) referente à mesário voluntário.	Encaminhada resolvida em 24/09/2019.
SEI Nº: 0011675-77.2019.6.27.8070 Data da entrada: 04/10/2019 Reclamante: EDSON CARVALHO DOS SANTOS Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 28ª ZE (Miranorte), referente ao atendimento e procedimentos realizados nessa zona eleitoral.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (28ª ZE) em 07/10/2019 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0011764-03.2019.6.27.8070 Data da entrada: 08/10/2019 Reclamante: GODOI NAZARENO Reclamação: Demandada à Comarca de Novo Acordo, referente à eleição do Conselho Tutelar.	Encaminhado ofício à Ouvidoria do Ministério Público Estadual em 08/10/2019 para conhecimento.



O quadro a seguir apresenta Estatística da Avaliação de Atendimento tendo índice total de **97,51%** considerando a média dos quesitos apresentados:

Avaliação Quanto à Clareza da resposta	
Ótimo	127
Bom	18
Ruim	2
Péssimo	1
Avaliação Quanto à Qualidade da resposta	
Ótimo	125
Bom	21
Ruim	1
Péssimo	1
Avaliação Quanto ao Tempo da resposta	
Ótimo	130
Bom	12
Ruim	5
Péssimo	1

Fonte: TRE-TO/ORE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo – 3º Quadrimestre/2019.

7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÃO

Pode-se verificar 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 **3º Quadrimestre de 2019**, percebe-se que os quesitos **“Qualidade no atendimento”** e **“Estrutura do prédio”** sobressaíram 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.

Contudo, embora os índices gerais de satisfação ainda superem as metas, cabe alertar que é necessário ampliar a amostragem da pesquisa, sendo imprescindível que em todos os locais de atendimento os servidores estimulem os clientes a participarem da pesquisa tanto na forma impressa como nos totens de autoatendimento, de modo que não ocorram mais algumas unidades sem a realização da pesquisa.

Desse modo, os dados da pesquisa recomendam a que sejam estudadas as críticas e sugestões do cidadão/usuário, como pro exemplo, **melhorias no horários de atendimento ao público, e na facilidade em quitar as multas eleitorais**, para que os índices de satisfação do cliente continuem em sintonia com o lema: **“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:

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****1. Exemplo de formulário físico de Pesquisa de Satisfação Atendimento Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.**

A Justiça Eleitoral quer saber sua opinião

Participe!

Nº _____

Pesquisa de satisfação

Por favor, avalie os nossos serviços!

Serviço solicitado: _____

Por favor, identifique:

☐ 1 Eleitor
 ☐ 2 Candidato
 ☐ 3 Partido
 ☐ 4 Parte/Advogado
☐ 5 Pesquisadores
 ☐ 6 Entidades (Empresas, associações, sindicatos, escolas, órgãos públicos e outros)

Município: _____ Data: ____/____/____

Qual a sua avaliação para:	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1. Cortesia do atendente	1	2	3	4	5
2. Qualidade no atendimento (solução da demanda e clareza das informações)	1	2	3	4	5
3. Tempo de atendimento	1	2	3	4	5
4. Acessibilidade e localização	1	2	3	4	5
5. Estrutura do prédio (instalações, conforto, limpeza e organização)	1	2	3	4	5

Você tem alguma sugestão, crítica ou elogio a fazer?

OUVIDORIA
0800 6486800
www.tre-to.jus.br
 TRE-TO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NBR ISO 9001



ANEXO II

Respostas das Questões Abertas - Pesquisa de Satisfação 2019-3.

2ª ZE - Gurupi

Elogios

Atendimento perfeito. Rápido!

Atendimento sem defeito. Todas de parabéns começando pela moça da limpeza.

Bacana.

Continue com o atendimento excelente.

Elogio ótimo.

Elogio, maravilhoso.

Estão de parabéns, sejam sempre assim. Obrigado.

Estão de parabéns. Excelente!

Eu fui atendida muito bem, eu só tenho que elogiar aí todos.

Excelente atendimento.

Excelente atendimento. Parabéns!

Fui bem atendida. Gostei do atendimento.

Gostei do atendimento rápido e resolveu meu problema.

Maravilhoso, não pode mudar nada. Ótimo.

Muito boa a estrutura.

Muito bom atendimento.

Muito bom atendimento. Nota 10.

Muito bom o atendimento, muito educada as pessoas do trabalho. Desejo muito parabéns que continue assim e que Deus abençoe vocês sempre.

Muito bom, ótimo.

Muito bom.

Nada a reclamar. Tudo perfeito.

O atendimento ótimo. Local bem cuidado.

O povo tem que ser atendido como eu fui bem atendido.

O servidor que atendeu é ótimo.

Ótimo serviço, bem educada e bom humor. Parabéns.

Ótimo.

Parabéns ao atendimento.

Parabéns, fui bem atendida. Obrigada

Que pudéssemos realizar tal atendimento na região sul, cito Taquaralto.





Tenho que elogiar Leonice e Sonia, muito atenciosas, o cartório eleitoral está de parabéns com as funcionárias e tem melhor servidores.

Tudo dentro das expectativas.

Tudo muito bom, rápido e eficiente.

Bom.

Bom atendimento.

Estão de parabéns.

Muito bom.

Ótimo atendimento.

Ótimo atendimento, fui atendida super-rápido, além de o prédio estar lotado.

Um ótimo atendimento.

Muito bom o atendimento, e as poltronas.

Gostei de ter feito meu título.

Sugestão

Faltou comida.

Faltou lanche.

3ª ZE – Porto Nacional

Elogios

Equipe nota mil.

4ª ZE – Colinas do Tocantins

Elogios

Excelência no atendimento e tempo hábil.

Gostei bastante do atendimento, bem rápido 'e fácil. Obrigada!

Foi um ótimo atendimento.

Ótimo atendimento.

Bom.

6ª ZE – Guaraí

Elogios

Eu fui bem atendida, estou muito satisfeita com atendimento.

8ª ZE – Filadélfia

Elogios

Bom trabalho.



**9ª ZE – Tocantinópolis****Elogios**

Tudo muito ótimo. Excelente estrutura.

10ª ZE – Araguatins**Elogios**

Atendente muito cordial e educado, está de parabéns.

12ª ZE – Xambioá**Elogios**

Ótimo atendimento.

Muito bom.

Muito bom o atendimento.

Foi ótimo.

Sugestão

Tudo foi ótimo só precisa melhorar o horário de atendimento para ser pela manhã por causa das pessoas que moram longe.

13ª ZE – Cristalândia**Elogios**

Muito bom o atendimento, profissionais estão de parabéns!

Bom demais.

Parabéns pelo atendimento excelente!

Sugestão

Falta bebedouro.

Falta beber dr.

Não tem bebedouro no local.

Colocar um bebedouro para atender as necessidades dos usuários.

15ª ZE – Formoso do Araguaia**Elogios**

Ótimo atendimento.

Atendimento ótimo.

Parabéns para os atendentes.



**16ª ZE – Colméia****Elogios**

Foi ótimo o atendimento. O café estava mega delicioso. Ambiente muito frio.
Atendimento humano e cordial, estrutura boa e pessoas preocupadas com os usuários.

17ª ZE – Taguatinga**Elogios**

Bom atendimento.

18ª ZE – Paranã**Elogios**

Atendente educada!
Atendimento rápido e eficiente!
Ótimo atendimento.
Bom.
Muito bom.
Um ótimo serviço, qualidade extraordinária.
Parabéns super bem atendido pelos funcionários.
Obrigado pelo o ótimo atendimento, principalmente no município de Paranã do Tocantins.

Sugestão

Aumentar a área de espera.
Em geral tudo muito bom só faltou aumentar a sala de espera.

Crítica

Sistema péssimo. Trate de melhorar.

19ª ZE – Natividade**Elogios**

Fui muito bem atendida, porém todos compassivos.
Parabéns pelo trabalho.

20ª ZE – Peixe**Elogios**

Está muito bonito o prédio, depois da limpeza que ocorreu nesta unidade.
Por que não teve o enfeite de natal no prédio, pois iria chamar muita atenção da população,





pois na nossa cidade só na Câmara municipal que tem efeito de natal .
Muito OBRIGADO pela cooperação.

Sugestão

Fazer a limpeza do pátio pois está com muito mato a frente do prédio.
Trocar a antena da televisão da recepção pois está muito ruim e já ouvi alguns funcionários reclamarem, pois, a qualidade de imagem está ruim e peço que atenda o pedido meu e o da população.

21ª ZE – Augustinópolis**Elogios**

Muito bom o atendimento.
Muito bom.
Muito bom atendimento.
Muito bom!
Muito bom.

23ª ZE – Pedro Afonso**Elogios**

Foi ótimo.
A forma de atendimento, a atenção ao cidadão neste ambiente é muito satisfatória!

25ª ZE – Dianópolis**Elogios**

A empresa muito boa nos atendimentos. Muito bom. Não mudem nada.
Agradeço pela rapidez em que fui atendido e tive minhas dúvidas sanadas.
Atendente muito legal.
Atendimento foi maravilhoso.
Atendimento muito bom, legal, gostei.
Atendimento muito bom.
Atendimento muito bom.

Sugestão

A respeito da parte direita do prédio que é muito quente, se pudesse haver uma proteção baixa seria de grande valia aos eleitores e funcionários.

Crítica

Ar condicionado da recepção molhou documentos valiosos.



**26ª ZE – Ponte Alta do Tocantins****Elogios**

Muito educado.

Ótimo atendimento por parte do mesário!

27ª ZE – Wanderlândia**Elogios**

Atendimento ótimo.

Muito bom.

Bom.

Cordialidade de excelência.

Ótima equipe de atendimento.

Atendimento muito bom.

Ótimo atendimento.

Ótimo atendimento

28ª ZE – Miranorte**Elogios**

Arrasou.

Top.

Ótimo.

Ótimo.

Muito bom o atendimento.

Vim várias vezes fui bem atendido só agradece os funcionários por mim atender bem.

Muito bom atendimento e rápido. Gostei.

Sugestão

Ser isento de multa quando não temos como pagar por não ter agência de banco.

Crítica

Morosidade devido internet lenta.

Minha crítica é referente ao pagamento das multas eleitorais, uma vez que em cidades do interior, como aqui, não há agências bancárias do Banco do Brasil que é o Banco exigido para este caso! Seria bem mais fácil aos eleitores que tem essa dívida, como fazer já que nem todo mundo tem esse aplicativo. Seria bem melhor pagar em qualquer terminal bancário





independente agência ou banco ou que essa multa fosse dispensada para quem não tem o aplicativo de celular para pagar.

29ª ZE – Palmas

Elogios

Atendimento maravilhoso, melhor sede de todas, amei ser atendida aqui, são bem rápidos, funcionários excelentes!

Crítica

Para que abre está agência de Palmas/TO, uma capital, às 11h, se chegando aqui às 12h só tem (01) um guichê atendendo a todos. Provavelmente os outros atendentes (com certeza) foram almoçar, parabéns aos envolvidos! Aproveitando à espera para digitar isso tudo.

35ª ZE – Novo Acordo

Elogios

Muito prestativo!
Ótimo atendimento.
Perfeito atendimento.

