

RELATÓRIO

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional
Eleitoral do Tocantins - 3º quadrimestre de 2020



QTRE-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 - 3º QUADRIMESTRE - SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2020

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.

Conforme já relatado no relatório anterior, (2º quadrimestre), neste ano de 2020, a partir do fim de março, os atendimentos ao público externo foram 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 mantiveram os atendimentos ordinários, ocorrendo 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 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”, porém não houve a coleta dos dados no quadrimestre em epigrafe, devido ao quadro pandêmico.

4.1 - Frequência da Identificação dos Respondentes da Pesquisa

Não foi possível fazer a medição, devido a suspensão dos atendimentos presenciais nos cartórios eleitorais e na Sede do tribunal.

4.2 - Índice de Satisfação por Categoria Analisada

Não foi possível fazer a medição, devido a suspensão dos atendimentos presenciais nos cartórios eleitorais e na Sede do Tribunal.

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 (setembro a dezembro), Ouvidoria realizou **5.868 atendimentos**, com tempo médio de tramitação no respectivo período de 20h 55m 58s para as demandas apresentadas, com retorno de 404 avaliações respondidas, obtendo **índice de 14,6% de respostas**.

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	337
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	5.336
DENÚNCIA	153
ELOGIO	1
RECLAMAÇÃO	12
SUGESTÃO	9
CRÍTICA	20
TOTAL:	5.868

Nesse período, houve uma demanda de 12 Reclamações, sendo todas tratadas em curto prazo de tempo. Porém é relevante destacar que algumas delas



foram originadas em decorrência dos desdobramentos da pandemia, como também na data da realização do pleito eleitoral das Eleições Municipais 2020.

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: 0016422-36.2019.6.27.8070 Data da entrada: 09/09/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 35ª ZE (Novo Acordo) referente a falta de análise do processo de prestação de contas de partido.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (35ª ZE) em 14/09/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0018743-44.2020.6.27.8070 Data da entrada: 01/10/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 28ª ZE (Miranorte), referente a falta de treinamento para mesário.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (SECAP) em 09/10/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0020265-09.2020.6.27.8070 Data da entrada: 14/10/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), referente a transferência temporária de local de votação de mesários e auxiliares.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 15/10/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0020793-43.2020.6.27.8070 Data da entrada: 21/10/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 22ª ZE (Arraias), referente a falta de treinamento para mesário.	Demanda tratada pelo setor competente (22ª ZE) em 24/10/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0021007-34.2020.6.27.8070 Data da entrada: 24/10/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral 28ª ZE (Miranorte), referente a lentidão em andamento processual.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (28ª ZE) em 29/10/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0021826-68.2020.6.27.8070 Data da entrada: 05/11/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 28ª ZE (Miranorte), referente a lentidão em andamento processual.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (28ª ZE) em 05/11/2020 e encaminhada resposta ao demandante.



SEI Nº: 0023358-77.2020.6.27.8070 Data da entrada: 15/11/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), referente a falta de seção especial no local de votação.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (23ª ZE) em 23/11/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0024232-62.2020.6.27.8070 Data da entrada: 15/11/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), referente a transferência temporária de local de votação de mesários e auxiliares.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 26/11/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0024673-43.2020.6.27.8070 Data da entrada: 15/11/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), referente a transferência temporária de local de votação de mesários e auxiliares.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 25/11/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0024893-41.2020.6.27.8070 Data da entrada: 15/11/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 8ª ZE (Filadélfia), referente ao vizinho com deficiência visual que não conseguiu votar por conta de sua deficiência.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (8ª ZE) em 15/12/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0024904-70.2020.6.27.8070 Data da entrada: 15/11/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), referente a duplicidade de CPF de eleitor.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 23/11/2020 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0025352-43-36.2020.6.27.8070 Data da entrada: 19/11/2020 Reclamação: Demandada ao Cartório Eleitoral da 29ª ZE (Palmas), referente a transferência temporária de local de votação de mesários e auxiliares.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (29ª ZE) em 20/11/2020 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 **90,51%** considerando a média dos quesitos apresentados:





Avaliação Quanto à Clareza da resposta	
Ótimo	292
Bom	76
Ruim	20
Péssimo	16
Avaliação Quanto à Qualidade da resposta	
Ótimo	289
Bom	75
Ruim	22
Péssimo	18
Avaliação Quanto ao Tempo da resposta	
Ótimo	285
Bom	80
Ruim	25
Péssimo	14

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 de Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo Online ao Eleitor**, a fim de 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 preconiza a Visão de Futuro da Justiça Eleitoral do Tocantins:

“Ser modelo de excelência na gestão do processo eleitoral e na educação política da sociedade”, bem como os cinco eixos de gestão:

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

