

RELATÓRIO

Pesquisa de  
Satisfação do  
Cliente Externo



RELATÓRIO

# Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional  
Eleitoral do Tocantins - 3º Quadrimestre de 2021



**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 - 3º QUADRIMESTRE**

**SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2021**

### **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.

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 Eleitoral e as demais unidades da Justiça Eleitoral vem mantendo o atendimento por ligação telefônica, aplicativo de mensagens (WhatsApp), por e-mail ou qualquer outro meio que possibilitem fornecer remotamente informações e certidões, além das demais atividades de rotina.





## 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.

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.

## 3 – METODOLOGIA

Em maio/2021 foi iniciada nova metodologia de aplicação da pesquisa de satisfação que foi a NPS (Net Promoter Score), no qual facilitou uma versificação simples e transparente, sendo disponibilizada nos canais de atendimento ao eleitor na internet.

Tal metodologia tem a finalidade de medir o grau de lealdade dos clientes, mensurando o índice de satisfação, como também permite 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 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 **setembro a dezembro de 2021**, foram respondidos **123 formulários**. Com essa metodologia, 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.

- 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.





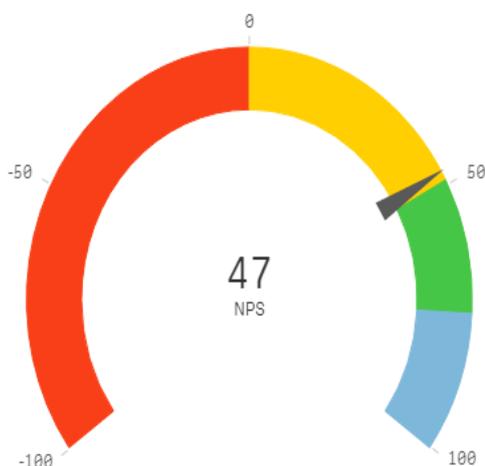
A segunda pergunta é **qualitativa, ou seja, as “Respostas Abertas”**, sendo um campo de texto para que o cliente justifique sua resposta, não sendo obrigatório o seu preenchimento.

**RESULTADO DO 3º QUADRIMESTRE : 47 NPS**

**1 a 50: Zona de Aperfeiçoamento.**

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

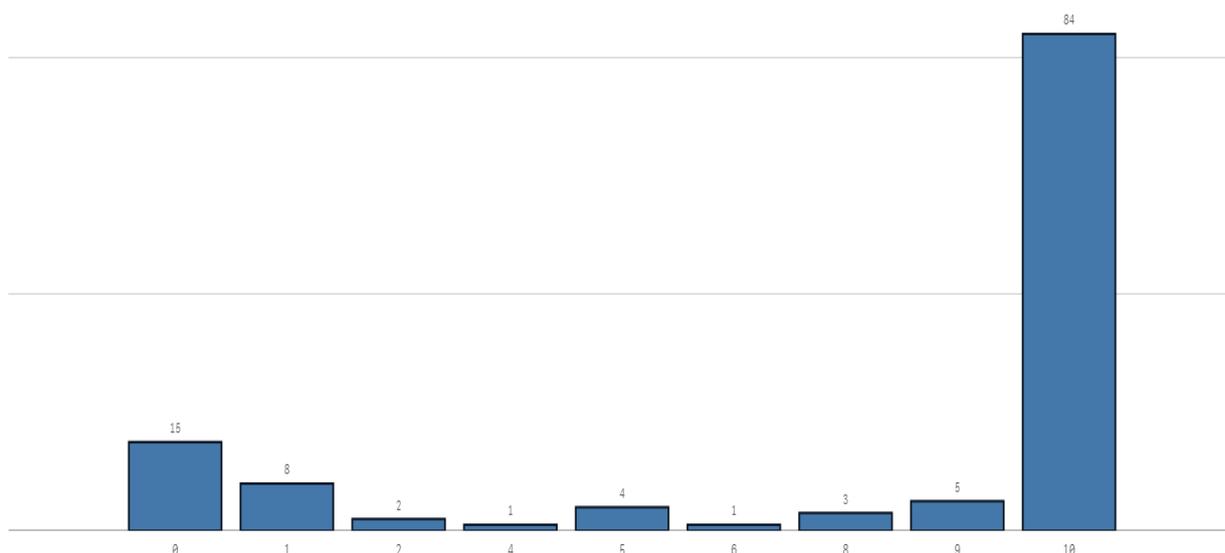
Net Promoter Score (NPS)  
Score





## GRÁFICO 2 – Quadro de Respostas – TRE/TO

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



### 5 - 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 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 (setembro a dezembro), a Ouvidoria realizou **927 atendimentos**, com tempo médio de tramitação no respectivo período de **2d 7h 46m 43s** para as demandas apresentadas, com retorno de **116 avaliações respondidas**.

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	69
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	845
DENÚNCIA	2
ELOGIO	9
RECLAMAÇÃO	2
<b>TOTAL:</b>	<b>927</b>

Nesse período, houve duas demandas de reclamação, que após o seu registro, a Ouvidoria procede à análise do caso apresentado e posteriormente encaminha ao setor reclamado ou competente para ser tratada. Após o seu retorno, a Ouvidoria encaminha resposta ao demandante. Segue abaixo resumo das respectivas reclamações:

RECLAMAÇÃO REGISTRADA	SITUAÇÃO
SEI Nº: 0010750-13.2021.6.27.8070 Data da entrada: 23/09/2021 Reclamação: Demandada à CRE referente aos atendimentos nos cartórios eleitorais.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (CRE) em 20/10/2021 e encaminhada resposta ao demandante.
SEI Nº: 0014003-09.2021.6.27.8070 Data da entrada: 07/12/2021 Reclamação: Demandada à 23ªZE referente decisão do processo de prestação de contas eleitorais.	Demanda tratada/resolvida pelo setor competente (CRE/23ª ZE) em 08/12/2021 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 **89,37%** considerando a média dos quesitos apresentados:





<b>Avaliação Quanto à Clareza da resposta</b>	
Ótimo	72
Bom	31
Ruim	11
Péssimo	2
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>88,79%</b>
<b>Avaliação Quanto à Qualidade da resposta</b>	
Ótimo	72
Bom	34
Ruim	5
Péssimo	5
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>91,38%</b>
<b>Avaliação Quanto ao Tempo da resposta</b>	
Ótimo	65
Bom	37
Ruim	10
Péssimo	4
<b>Índice de Satisfação Geral</b>	<b>87,93%</b>



## 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, devido até então a existência do vírus Covid 19 como pandemia, 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, reitera-se congratular à Administração pela impavidez da modificação da metodologia da pesquisa de satisfação do cliente, e que os resultados demonstram que a decisão anteposta mostra-se coerente e que já se vislumbra 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”.**





## ANEXO I

## RESPOSTAS ABERTAS DO NPS:

<b>Respostas Abertas na sua integralidade:</b>
Acelera o processo de entrega do título
Apenas continuando com atendentes bom assim
Até o momento eu estou satisfeita fui bem atendida bem orientada e foi rápido. obrigada.
atendimento eficiente e rápido. Parabéns a equipe
Atendimento excelente
Atendimento normal
Colocar mais linhas à disposição.
Continue assim.
Creio que está tudo nos conformes!
Deixar o TituloNet mais intuitivo.
direcionar o atendimento ao servidor competente.
E bom
Em minha opinião foi satisfatório resolvi o que eu precisava numa rapidez e nunca imaginei estou agradecida com serviço
Enfatizar o atendimento ao público online
Esse atendimento com fotos não facilita , tive que repetir várias vezes , depois as palavras ficaram sobrepostas , e acredito que a maioria dos cidadãos não conseguem efetuar esse preenchimento. Pra quem é jovem pode ser simples , mas pra muitas pessoas não é acessível.
Está ótima o atendimento
Esta ótimo!
esta perfeito
Estou em constante evolução.
Estou satisfeita
Eu não sei
Fazer o site funcionar!!!
Gostaria de agradecer o atendimento prestado pela Tássia do cartório eleitoral de Arraias, me auxiliou da melhor forma possível e com êxito.
Gostaria que analisassem logo meu requerimento, pois estou precisando do meu título com urgência.
gostei da rapidez do serviço
impossível enviar arquivos



Mais
Muda tudo
MUITA DEMORA PARA O ATENDIMENTO NO BALCAO VIRTUAL, CHEGANDO A DEMORAR MAIS DE DUAS HORAS
Muito complicado o atendimento. Não consegui ter êxito no atendimento
Ñ estou conseguindo fazer meu título
Na minha opinião está ótimo o atendimento que eu tive tão de parabéns.
Nada
nada
Nada dessa forma esta excelente
Nada não precisa
Nadinha eu amei o atendimento, a moça que me atendeu foi super simpática e adorável amei mm o atémndimento
Não obtive o que precisava .fiz o pedido requerendo a atualização de dados pessoais de meu título, porém me enviaram foi a certidão eleitoral...
Não sei
Não sei dizer pois vc mi atendeu muito bem
No momento no possuo sugestões. Deixo aqui meus agradecimentos pelo pronto atendimento. Destaco ainda, clareza nas informações repassadas, atendimento cortez e eficiente por parte do servidor.
Para mim, tudo certo
Por enquanto pra min tudo ok
Porque faz dias q eu fiz o requerimento do meu título até agora fica só em análise.
Quero finalizar minha transferência
Quitação
Regularização de títulos
Site instável
Tá bom
Ta otimo atendimento
Tá tudo ido bem
Tudo
Tudo excelente
Tudo ótimo
Tudo, impossível concluir qualquer atendimento