
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE</b>	
CÓDIGO: PO 9.1.2		REVISÃO: 04

## 1. OBJETIVO

Estabelecer procedimento operacional para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Clientes, na Secretaria do Tribunal e nos Cartórios Eleitorais, atendendo ao item 9.1.2 da Norma NBR ISO 9001:2015 (Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos).

A Pesquisa visa conhecer a percepção do cidadão-usuário quanto ao atendimento realizado pela Secretaria do Judiciária e de Gestão de Informação, nas unidades do Protocolo e Expedição, Ouvidoria Regional Eleitoral e em todos os Cartórios Eleitorais.

## 2. ÁREAS ENVOLVIDAS

DG	Diretoria Geral
SJI	Secretaria Judiciária e Gestão da Informação
ASPEQ/DG	Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade
ZE's	Zonas Eleitorais
NUEGE	Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica
ORE/TO	Ouvidoria Regional Eleitoral

## 3. RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Indicador com medições relativas à percepção do cidadão-usuário sobre a prestação dos serviços do Tribunal, bem como se os seus requisitos foram atendidos.

3.2 Identificação das falhas ou fraquezas, com vistas à implementação das melhorias necessárias;

## 4. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se os termos e definições da ABNT NBR ISO 9000:2005 e ABNT NBR ISO 10002:2005 (Gestão da qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações):

**Nota:** Ao longo do texto deste documento, em qualquer lugar onde o termo “produto” seja usado, ele também poderá significar “serviço”.

### 4.1 Reclamante

Pessoa, organização ou representante desta, que faz uma reclamação.

### 4.2 Reclamação

Expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa a seus produtos, ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

### 4.3 Cliente

Organização ou pessoa que recebe um produto EXEMPLO: Consumidor, cliente, usuário final, varejista, beneficiário e comprador.

### 4.4 Satisfação do cliente

Percepção do cliente do grau em que os seus requisitos foram atendidos.

### 4.5 Serviços ao cliente

Interação de uma organização com o cliente durante o ciclo de vida do produto.

### 4.6 Retorno

Opiniões, comentários e expressões de interesse sobre produtos ou processo de tratamento de reclamações.

### 4.7 Parte interessada

Pessoa ou grupo que tem interesse no desempenho ou no sucesso de uma organização.

### 4.8 Objetivo

Algo que se busca ou se almeja relacionado ao tratamento de reclamações.

#### **4.9 Política**

Declaração formal, pela Alta Direção de uma organização, das intenções e diretrizes globais com relação ao tratamento de reclamações.

#### **4.10 Processo**

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).

### **5. DISPOSIÇÕES GERAIS**

5.1 O TRE-TO definiu como público alvo da presente pesquisa de satisfação: Eleitores, Partidos Políticos, Candidatos, Advogados e/ou Partes, Pesquisadores e Entidades (Empresas, Associações, Sindicatos, Órgãos Públicos e outros).

5.2 Para mensurar a percepção do cliente sobre a prestação dos serviços do Tribunal e se foram atendidos os seus requisitos, o TRE – TO estabelece a pesquisa de satisfação dos clientes com vistas ao monitoramento do desempenho do sistema de gestão da qualidade.

5.3 A pesquisa de satisfação dos clientes será realizada de forma permanente, com medição quadrimestral, nos locais de atendimento ao público, na Secretaria do Tribunal e nos Cartórios Eleitorais.

5.4 A coleta de dados será realizada mediante a disponibilização de urnas de acrílico e formulário/questionário impressos nos locais de atendimento ao público, na Secretaria do Tribunal e nos Cartórios Eleitorais.

5.5 O TRE – TO realiza, ainda, no dia das eleições, pesquisa de satisfação do eleitor com escopo estendido para além dos fatores de atendimento e sobre a percepção de todo o processo eleitoral, seguindo procedimento próprio gerenciado pela ASPEQ/DG.

#### **5.6 Diretrizes para realização da pesquisa de satisfação dos clientes**

A realização da pesquisa de satisfação dos clientes deverá observar as seguintes diretrizes:

##### 5.6.1 Visibilidade

A informação sobre como participar da pesquisa deverá estar bem clara ao cliente, ao pessoal e a outras partes interessadas.

##### 5.6.2 Acessibilidade

As informações sobre o cliente de proceder e os dispositivos necessários para participar da pesquisa de satisfação deverão observar o seguinte:

- Sejam de fácil entendimento e uso;
- Estejam em linguagem clara;
- Estejam disponíveis no formato adequado para que nenhum reclamante tenha dificuldade em utilizá-los.

##### 5.6.3 Prontidão nas respostas

Os clientes devem ser tratados com cortesia e mantidos informados sobre o andamento de suas reclamações durante o processo de tratamento de reclamações.

As reclamações devem ser encaminhadas prontamente, de acordo com as suas urgências, pelos canais estabelecidos, conforme o prescrito neste procedimento.

##### 5.6.4 Objetividade

Todos os dados coletados na pesquisa devem ser tratados de maneira igual, objetiva e imparcial.

##### 5.6.5 Ônus

O acesso à pesquisa de satisfação deve ser sem ônus para o cliente.

##### 5.6.6 Confidencialidade

Os dados relativos à identidade do cliente devem ser disponibilizados onde necessário, somente com a finalidade do encaminhamento de sua solicitação dentro da organização e que seja mantida confidencial, a menos que o cliente autorize expressamente a sua revelação.

##### 5.6.7 Abordagem com foco no cliente

Todos os envolvidos devem adotar uma abordagem com foco no cliente, estando abertos ao retorno dos clientes, incluindo reclamações, e demonstrem comprometimento, através de ações, na resolução das reclamações.

##### 5.6.8 Responsabilidade

As responsabilidades pela realização da pesquisa de satisfação e o tratamento dos dados coletados devem estar claramente estabelecidas.

##### 5.6.9 Melhoria contínua

A melhoria contínua do processo de monitoramento da percepção do cliente e da qualidade dos serviços prestados deve ser um objetivo permanente do Tribunal.

#### **5.7 Responsabilidades e autoridade**

##### 5.7.1 Do representante da direção:

5.7.1.1 Estabelecer o processo de monitoramento da satisfação dos clientes, de avaliação e de elaboração e divulgação do relatório;

5.7.1.2 Relatar à Alta Direção sobre os resultados da pesquisa de satisfação, do tratamento de reclamações, com recomendações para melhorias;

5.7.1.3 Manter a eficácia e a eficiência do processo de monitoramento da satisfação dos clientes, incluindo o treinamento apropriado do pessoal, requisitos tecnológicos, documentação, prazos e outras exigências, bem como a análise crítica do processo.

5.7.2 Dos Chefes de cartórios e de Seção de unidades da Secretaria com atendimento ao público:

5.7.2.1 Assegurar que a pesquisa de satisfação do cliente esteja implementada, estimulando o preenchimento da pesquisa de satisfação pelo público alvo.

5.7.2.2 Interagir com o responsável pela Ouvidoria Regional Eleitoral para o monitoramento da realização da satisfação dos clientes, zelando para que esta não sofra interrupção ou falta de recursos;

5.7.2.3 Assegurar a difusão da conscientização sobre a importância da realização da pesquisa de satisfação dos clientes, de tratamento de reclamações e da necessidade de ter foco no cliente para a sua equipe de trabalho;

5.7.2.4 Assegurar que as diretrizes estabelecidas para a realização da pesquisa de satisfação sejam observadas;

5.7.2.5 Cumprir os prazos estabelecidos neste procedimento.

5.7.3 Do pessoal em contato direto com os clientes:

5.7.3.1 Tratar o cliente de maneira educada e responder prontamente às solicitações ou direcionar para a pessoa apropriada;

5.7.3.2 Estar consciente de suas funções e responsabilidades com relação à prestação dos serviços prestados e sobre quais procedimentos seguir e quais informações prestar para propiciar ao cliente a manifestação de sua opinião; e

5.7.3.3 Comunicar imediatamente eventuais reclamações que tenham um impacto significativo sobre a organização.

## **6. PROCEDIMENTOS**

### **6.1 Nos postos de atendimento (Cartórios e Seções da Secretaria do Tribunal)**

6.1.1 Definir local para realização da pesquisa de satisfação;

6.1.2 Dispor a urna de acrílico, formulários, caneta e banner de sinalização na área de atendimento, em local visível e de livre acesso a todos os clientes que frequentam as instalações da Secretaria do Tribunal e dos Cartórios Eleitorais do cartório;

6.1.3 Orientar, se necessário, os clientes sobre o procedimento para preenchimento do formulário;

6.1.4 Após o cliente preencher os formulários e depositar na urna, encaminhar, até o dia cinco dos meses de maio (referente ao 1º quadrimestre), de setembro (referente ao 2º quadrimestre), janeiro (referente ao 3º quadrimestre), os formulários preenchidos para a ORE/TO.

### **6.2 Na ORE/TO**

6.2.1 Gerenciamento das atividades e pela logística de distribuição de material de pesquisa, tais como formulários, banners e outros;

6.2.2 Promover análise crítica e sugerir melhorias, após informações do Núcleo de Estatística;

6.2.3 Encaminhar eventuais reclamações ou outras providências para tratamento pelos setores responsáveis e/ou, se necessário, abrir uma Solicitação de Ação Corretiva, via formulário SAC;

6.2.4 Elaborar relatório da pesquisa;

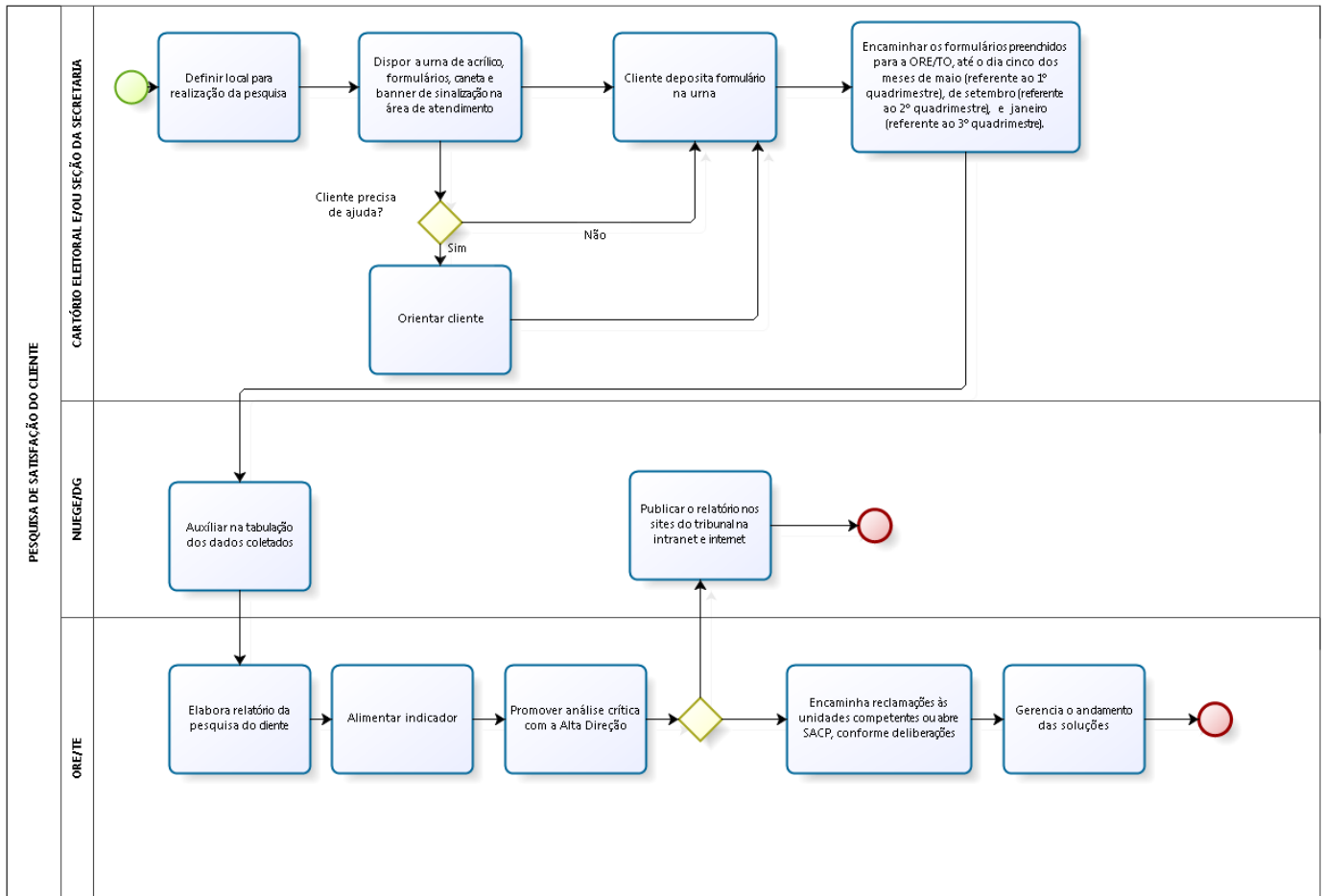
6.2.5 Alimentar indicador “Índice de satisfação dos clientes”.

### **6.3 No NUEGE/DG**

6.3.1 Auxiliar na tabulação dos dados coletados nos cartórios eleitorais e nas unidades do Tribunal;

6.3.2 Publicar o relatório da pesquisa nos sites do Tribunal na intranet e internet.

## **7. ANEXO**



## 8. ALTERAÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO
7	Redesenho do fluxo

Emissão e Aprovação:	Data da aprovação:
Henrique Huguency Romero Assistente da Ouvidoria - TRE/TO	Data da assinatura eletrônica

**Cópia impressa e/ou salva no computador não garante sua revisão atualizada.  
Revisão mais recente deste documento encontra-se na intranet/Portal da Qualidade.**



Documento assinado eletronicamente por **HENRIQUE HUGUENEY ROMERO**, Analista Judiciário, em 05/05/2018, às 11:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SILVIA HELENA DIAS DOS SANTOS**, Assessor de Pesquisa, Estratégica e Gestão da Qualidade, em 08/05/2018, às 15:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-to.jus.br/autenticar> informando o código verificador **0849658** e o código CRC **D1DA112C**.