

RELATÓRIO

# Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo



Zonas Eleitorais e Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins - 1º Semestre de 2017



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



**Tribunal Regional Eleitoral**  
do Tocantins



## **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS**

### **Presidência**

Desembargador Marco Villas Boas

### **Diretoria Geral**

José Machado dos Santos

### **Ouvidoria Regional Eleitoral**

Juiz Agenor Alexandre da Silva

### **Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade – ASPEQ**

Heverson de Almeida Braga

Mércia Silva Oliveira

Sílvia Helena Dias dos Santos

### **Núcleo de Estatística e Gestão Estratégica – NUEGE**

Evaldo de Menezes Tacho Júnior

José Atílio Beber

Wagna Cristiane Ribeiro dos Santos

### **Assessoria De Comunicação Social, Corporativa e Cerimonial – ASCOM**

Adriano Ferreira de Mendonça

Eva Bandeira Barros

Kézia Reis de Souza



## **Pesquisa de Satisfação do Atendimento ao Cliente – 1º semestre de 2017 – TRE-TO**

O Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins - TRE-TO afere o grau de satisfação dos cidadãos-usuários semestralmente através de pesquisa de satisfação de cliente. A pesquisa<sup>1</sup> tem como objetivo conhecer o grau de satisfação dos clientes das Zonas Eleitorais e da Sede do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins em relação ao atendimento, de forma a contribuir para a orientação e identificação de pontos fortes e fracos dos serviços prestados pelo Tribunal.

Os instrumentos de coleta de dados são as urnas de captação instaladas nas áreas de atendimento das serventias eleitorais. Para isso, foi elaborado um questionário estruturado com questões fechadas e abertas oportunizando aos usuários sugerir, criticar ou elogiar os serviços, e também permite registrar a avaliação do atendimento prestado como ótimo, bom, regular e ruim. As aplicações dos instrumentos ocorreram no período de janeiro a junho de 2017.

O público-alvo é toda a sociedade (eleitores, representantes de partidos políticos, candidatos e partes/advogados) que por ventura venham a utilizar os serviços<sup>2</sup> ofertados pela Justiça Eleitoral no Tocantins.

Ao final do período, os chefes de cartórios das respectivas serventias e (ou) responsáveis das áreas de atendimento devem abrir as urnas de captação, retirar os formulários e encaminhá-los via arquivo eletrônico institucional (Sistema Eletrônico de Informações – SEI do TRE-TO) à ORE e posterior a ASPLAN-DG/NUEGE para tabulação e depuração das informações coletadas.

---

<sup>1</sup> Esta pesquisa faz parte da Política de Comunicação com o cliente normatizada pelo Sistema de Gestão de Qualidade do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, baseado na Norma ISO 9001 - Requisito do Cliente.

<sup>2</sup> 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, a consulta eleitoral, a desfiliação partidária e a expedição de Guia de Recolhimento da União (GRU) para a quitação eleitoral.

### Amostra<sup>3-4</sup>

No período de janeiro a junho de 2017 foram preenchidos 755 questionários, respondidos por cidadãos que buscaram atendimento no TRE-TO.

**QUADRO 1** – Frequência por Zona Eleitoral, TRE-TO, 2017.1.

Zona Eleitoral	Frequência	%
1ª e 34ª ZE - Araguaína	24	3,2
2ª ZE - Gurupi	49	6,5
3ª ZE - Porto Nacional	9	1,2
5ª ZE - Miracema do Tocantins	12	1,6
7ª ZE - Paraíso do Tocantins	24	3,2
8ª ZE - Filadélfia	26	3,4
9ª ZE - Tocantinópolis	35	4,6
10ª ZE - Araguatins	12	1,6
11ª ZE - Itaguatins	14	1,9
12ª ZE - Xambioá	25	3,3
13ª ZE - Cristalândia	24	3,2
14ª ZE - Alvorada	41	5,4
15ª ZE - Formoso do Araguaia	6	0,8
17ª ZE - Taguatinga	4	0,5
18ª ZE - Paranã	2	0,3
19ª ZE - Natividade	10	1,3
21ª ZE - Augustinópolis	155	20,5
22ª ZE - Arraias	17	2,3
23ª ZE - Pedro Afonso	29	3,8
24ª ZE - Araguacema	4	0,5
25ª ZE - Dianópolis	6	0,8
26ª ZE - Ponte Alta do Tocantins	31	4,1
27ª ZE - Wanderlândia	14	1,9
28ª ZE - Miranorte	21	2,8
29ª ZE - Palmas	75	9,9
30ª ZE - Araguaçu	15	2,0
31ª ZE - Arapoema	15	2,0
32ª ZE - Goiatins	9	1,2
33ª ZE - Itacajá	10	1,3
35ª ZE - Novo Acordo	3	0,4
SEDE - Ouvidoria Eleitoral	31	4,1
SEDE - Protocolo SJI	2	0,3
SEDE - COJUD SJI	1	0,1
<b>Total</b>	<b>755</b>	<b>100</b>

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.

<sup>3</sup> Durante o período da pesquisa não houve questionários depositados nas urnas de apuração da 4ª Zona Eleitoral (Colinas do Tocantins) e da 20ª Zona Eleitoral (Peixe).

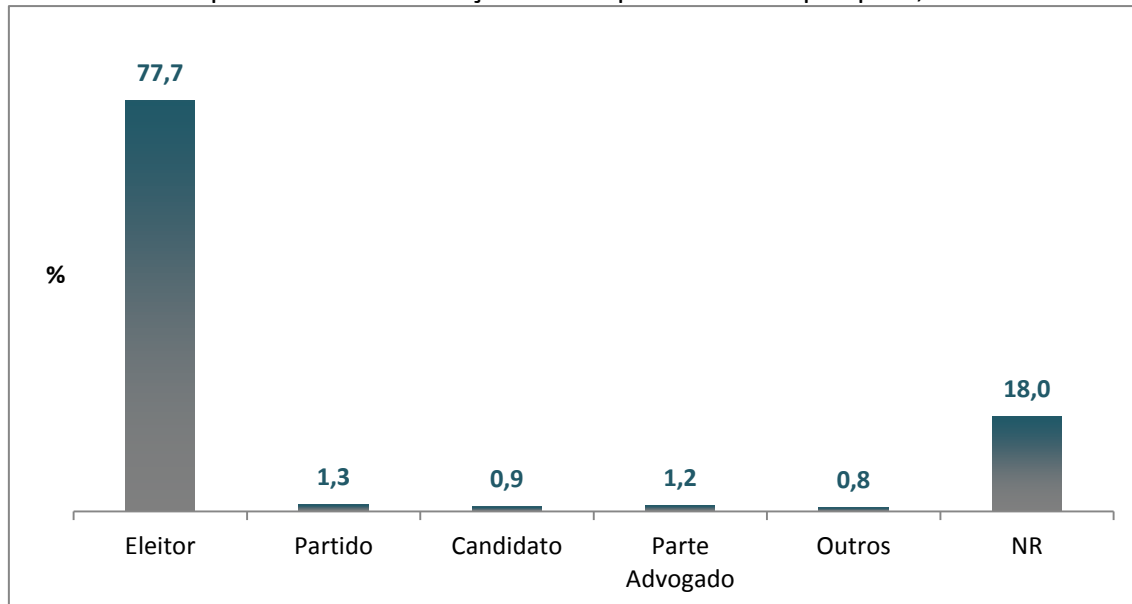
<sup>4</sup> A 6ª e a 16ª Zonas Eleitorais (respectivamente, Guaraí e Coméia) não encaminharam os questionário até o fechamento dos resultados.





O gráfico abaixo representa o índice de resposta por categoria de cidadão-usuário.

**Gráfico 1** – Frequência da identificação dos respondentes da pesquisa, 2017.1



Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.

Quanto à identificação do cidadão-usuário que receberam atendimento, 587 são eleitores (77,7%), 10 são representantes dos partidos políticos (1,3%), 9 são partes/advogados (1,2%), 09 são candidatos (0,9%) e 06 se consideram em outra categoria (0,8%). Sendo que, 136 (18%) não se identificaram no preenchimento dos formulários.



A seguir é feita uma análise resumida dos principais resultados da pesquisa de satisfação do cliente. Dados também apresentados graficamente.

## 1 - Cordialidade do atendente

**QUADRO 2** – Frequência da categoria cordialidade do atendente

Opinião		Frequência	%	% Válido
Válido	Ruim	21	2,8	2,8
	Regular	21	2,8	2,8
	Bom	138	18,3	18,4
	Ótimo	568	75,2	75,9
	<b>Total</b>	<b>748</b>	<b>99,1</b>	<b>100</b>
	NR	07	0,9	<b>94,2</b>
	<b>Total</b>	<b>755</b>	<b>100</b>	
<b>Satisfação Geral</b>				

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.

## 2 - Solução do problema

**QUADRO 3** – Frequência da categoria solução do problema

Opinião		Frequência	%	% Válido
Válido	Ruim	19	2,5	2,6
	Regular	33	4,4	4,5
	Bom	167	22,1	22,8
	Ótimo	513	67,9	70,1
	<b>Total</b>	<b>732</b>	<b>97,0</b>	<b>100</b>
	NR	23	3,0	<b>92,9</b>
	<b>Total</b>	<b>755</b>	<b>100</b>	
<b>Satisfação Geral</b>				

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.



### 3 - Clareza das Informações

**QUADRO 4** – Frequência da categoria clareza das informações

Opinião		Frequência	%	% Válido
Válido	Ruim	18	2,4	2,5
	Regular	29	3,8	4,0
	Bom	144	19,1	20,0
	Ótimo	528	69,9	73,4
	<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>95,2</b>	<b>100</b>
NR		36	4,8	
<b>Total</b>		<b>755</b>	<b>100</b>	
<b>Satisfação Geral</b>				<b>93,5</b>

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.

### 4 - Tempo de espera

**QUADRO 5** – Frequência da categoria tempo de espera

Opinião		Frequência	%	% Válido
Válido	Ruim	67	8,9	9,1
	Regular	75	9,9	10,2
	Bom	162	21,5	22,1
	Ótimo	430	57,0	58,6
	<b>Total</b>	<b>734</b>	<b>97,2</b>	<b>100</b>
NR		21	2,8	
<b>Total</b>		<b>755</b>	<b>100</b>	
<b>Satisfação Geral</b>				<b>80,7</b>

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.



## 5 - Instalações

**QUADRO 6** – Frequência da categoria instalações

Opinião		Frequência	%	% Válido
Válido	Ruim	27	3,6	3,8
	Regular	34	4,5	4,7
	Bom	151	20,0	21,0
	Ótimo	508	67,3	70,6
	<b>Total</b>	<b>720</b>	<b>95,4</b>	<b>100</b>
NR		35	4,6	
<b>Total</b>		<b>755</b>	<b>100</b>	
<b>Satisfação Geral</b>				<b>91,5</b>

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.

## 6 - Facilidade de acesso

**QUADRO 7** – Frequência da categoria facilidade de acesso.

Opinião		Frequência	%	% Válido
Válido	Ruim	21	2,8	2,9
	Regular	31	4,1	4,3
	Bom	158	20,9	21,7
	Ótimo	519	68,7	71,2
	<b>Total</b>	<b>729</b>	<b>96,6</b>	<b>100</b>
NR		26	3,4	
<b>Total</b>		<b>755</b>	<b>100</b>	
<b>Satisfação Geral</b>				<b>92,9</b>

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.





## 7 - Organização

**QUADRO 8** – Frequência da categoria organização.

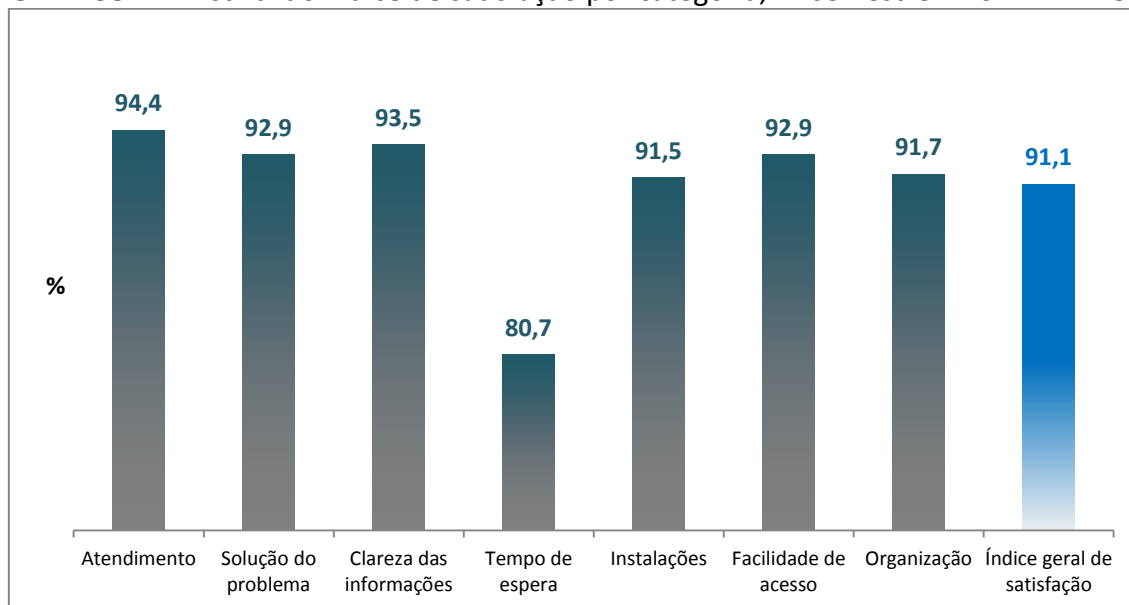
Opinião		Frequência	%	% Válido
Válido	Ruim	25	3,3	3,4
	Regular	35	4,6	4,8
	Bom	153	20,3	21,0
	Ótimo	514	68,1	70,7
	<b>Total</b>	<b>727</b>	<b>96,3</b>	<b>100</b>
NR		28	3,7	
<b>Total</b>		<b>755</b>	<b>100</b>	
<b>Satisfação Geral</b>				<b>91,7</b>

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.

## 8 - Índice de Satisfação Geral com o atendimento.

O gráfico a seguir apresenta o índice de satisfação geral realizado pelas serventias de atendimento ao cidadão-usuário do TRE-TO.

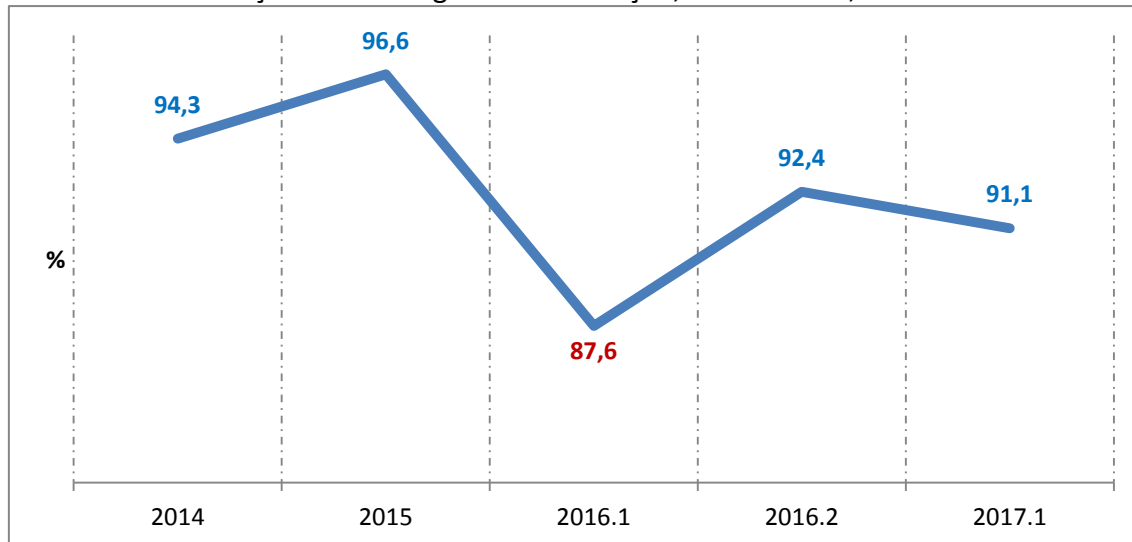
**GRÁFICO 2** – Distrib. do índice de satisfação por categoria, 1º semestre – 2017 TRE-TO.



Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.

O gráfico 3 mostra a evolução da pesquisa satisfação do atendimento de 2014 a 2016.

**GRÁFICO 3** – Evolução do índice geral de satisfação, 2014 a 2017, TRE-TO.



Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.

A pesquisa de 2017.1 demonstrou que o índice geral de satisfação do atendimento alcançou o valor 91,1%, demonstrando um decréscimo de 1,4% em relação a última pesquisa (2016.2).

Abaixo verificamos a evolução do índice de satisfação por serventia de atendimento.

**QUADRO 9** – Distribuição da evolução do índice de satisfação do atendimento por serventia de atendimento, 2014 a 2017.1, TRE-TO.

Zona Eleitoral	2014 (%)	2015 (%)	2016.1 (%)	2016.2 (%)	2017.1 (%)
1ª e 34ª ZE - Araguaína	84,3	95,2	68,5	68,4	72,7
2ª ZE - Gurupi	85,7	95,2	98,1	93,7	98,5
3ª ZE - Porto Nacional	94,1	98,6	92,0	100	96,5
4ª ZE - Colinas do Tocantins	95,8	98,0	97,2	96,2	---
5ª ZE - Miracema do Tocantins	---	99,2	94,6	---	100
6ª ZE - Guaraí	97,4	97	100	99,5	---
7ª ZE - Paraíso do Tocantins	96,4	92,7	88,3	90,0	96,9
8ª ZE - Filadélfia	86,7	96,9	94,6	81,6	98,3
9ª ZE - Tocantinópolis	80,4	100	85,5	78,6	72,9
10ª ZE - Araguatins	97,7	97,7	76,7	91,8	80,5



CONTINUAÇÃO

Zona Eleitoral	2014 (%)	2015 (%)	2016.1 (%)	2016.2 (%)	2017.1 (%)
11ª ZE - Itaguatins	94,6	100	91,7	95,2	76,7
12ª ZE - Xambioá	95,0	95,3	64,0	88,8	58,3
13ª ZE - Cristalândia	96,0	---	100	99,2	95,7
14ª ZE - Alvorada	100	96,3	92,7	69,4	84,5
15ª ZE - Formoso do Araguaia	88,9	100	89,6	89,0	90,2
16ª ZE - Colméia	100	100	84,4	95,2	---
17ª ZE - Taguatinga	100	98,4	98,6	92,9	96,4
18ª ZE - Paranã	98,2	93,8	61,2	100	100
19ª ZE - Natividade	96,5	99,6	98,7	100	100
20ª ZE - Peixe	97,0	95,6	98,9	---	---
21ª ZE - Augustinópolis	97,4	98,1	87,3	97,1	95,5
22ª ZE - Arraias	100	98,5	97,5	100	97,5
23ª ZE - Pedro Afonso	94,4	98,3	82,1	91,6	96,5
24ª ZE - Araguacema	97,6	96,8	100	100	100
25ª ZE - Dianópolis	94,0	---	98,7	92,9	82,5
26ª ZE - Ponte Alta do Tocantins	85,5	95,3	78,6	100	83,6
27ª ZE - Wanderlândia	95,9	94,3	82,1	90,5	96,9
28ª ZE - Miranorte	97,2	94,5	99,1	98,3	100
29ª - ZE Palmas	96,9	---	91,9	88,7	91,0
30ª ZE - Araguaçu	95,5	98,0	100	97,1	97,1
31ª ZE - Arapoema	95,5	98,7	82,4	99,2	98,0
32ª ZE - Goiatins	90,2	93,2	66,5	79,3	88,3
33ª ZE - Itacajá	---	96,2	98,8	97,3	91,3
35ª ZE - Novo Acordo	---	96,1	78,6	84,5	71,4
Ouvidoria Eleitoral	---	---	---	95,9	100
Protocolo SJI	---	95,0	93,4	92,6	92,9
COJUD SJI	---	---	---	96,4	100
<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>94,3</b>	<b>96,6</b>	<b>87,6</b>	<b>92,4</b>	<b>91,1</b>

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.



O questionário possui um campo aberto para respostas subjetivas, o que resultou em 170 respostas válidas. Os dados de elogios, sugestões e críticas foram classificados em categorias para melhor análise. Estes podem ser observados nos quadros 10 e 11.

**QUADRO 10** – Distribuição de frequência das respostas abertas, 2017, TRE-TO.

Opinião	Frequência	%	% Válido
Elogios aos servidores do Cartório Eleitoral. (E)	54	7,2	31,8
Elogios ao Cartório Eleitoral e (ou) Justiça Eleitoral. (E)	33	4,4	19,4
Demora no atendimento. (C)	12	1,6	7,1
Disponibilizar mais atendentes. (C)	11	1,5	6,5
Dificuldade quanto ao horário de atendimento do Cartório Eleitoral. (C)	11	1,5	6,5
Mau atendimento dos servidores do cartório eleitoral. (C)	05	0,7	2,9
Válido Descontentamento com a Justiça Eleitoral. (C)	05	0,7	2,9
Sistema lento (C)	05	0,7	2,9
Melhorar estrutura do prédio. (C)	02	0,3	1,2
Problemas com a sinalização interna do prédio. (C)	01	0,1	0,6
Difícil acesso ao cartório eleitoral (C)	01	0,1	0,6
Disponibilizar café para o atendimento. (S)	07	0,9	4,1
Colocar senhas de atendimento (S)	05	0,7	2,9
Colocar atendimento preferencial (S)	01	0,1	0,6
Fora do Escopo	17	2,3	10,0
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>22,5</b>	<b>100</b>
NR	585	77,5	
<b>Total</b>	<b>755</b>	<b>100</b>	

Fonte: TRE-TO/ORE - NUEGE - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo 2017 – 1º semestre.  
(E) – Elógio; (C) – Crítica; (S) – Sugestão.

Quanto aos elogios, foram relacionados o atendimento dos servidores ou à Justiça Eleitoral, ou seja, bom atendimento pelo servidor e presteza do serviço realizado pelo Cartório Eleitoral. Quanto às sugestões, os clientes sugerem a disponibilização de café enquanto esperam para serem atendidos, a implantação de



um sistema de senha para organizar as filas e a possibilidade de ter atendimento preferencial. Quanto às críticas, o maior número de reclamações são sobre número de atendentes nos cartório eleitoral e a demora para ser atendido.

### **Considerações**

A seguir, um breve resumo das considerações finais desta pesquisa, resultantes da análise das percepções dos cidadão-usuários externos com relação ao atendimento realizados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins – TRE-TO (sede e cartórios eleitorais). O índice de satisfação do atendimento do TRE-TO teve média geral de 91,1%.

A variável tempo de espera (Gráfico 2), é a variável responsável pela queda do índice geral de satisfação, isso em razão do cadastramento biométrico ocorrido na maioria dos municípios, ocasião em que houve uma maior demanda dos serviços, gerando um fluxo atípico no atendimento, o que se demandou um reforço na força-tarefa, tendo em vista que a maioria dos Cartórios Eleitorais funcionam com quadro de pessoal reduzido e, ainda, o aumento dos procedimentos, tais como revisão dos dados cadastrais e coleta de biometria.

Desta forma, recomenda-se a implementação das estratégias necessárias, tanto no reforço de pessoal, quanto na infraestrutura de atendimento e na distribuição eletrônica das senhas, com vistas a minimizar a insatisfação pontual nos períodos de pico de atendimento.





## ANEXO

### 1. Questionário de Pesquisa de Satisfação Atendimento Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

**Pesquisa de satisfação**  
Por favor, avalie o nosso atendimento!

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Cordialidade do atendente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solução do problema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza das informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de acesso (Localização e acessibilidade)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organização (Horário, fluxo de atendimento, sinalização e limpeza)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Você tem alguma sugestão, crítica ou elogio a fazer?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Por favor, identifique:

Eleitor    Partido    Candidato    Parte/Advogado  
 Outros (identifique-se) \_\_\_\_\_  
Município: \_\_\_\_\_