



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO

ABRIL/2025

Ouvidora Juíza Silvana Maria Parfieniuk



ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL : 98

ATENDIMENTO AO CIDADÃO	78
ACESSO À INFORMAÇÃO	14
DENÚNCIA	3
SUGESTÃO	1
RECLAMAÇÃO	1

ATENDIMENTO PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA 6

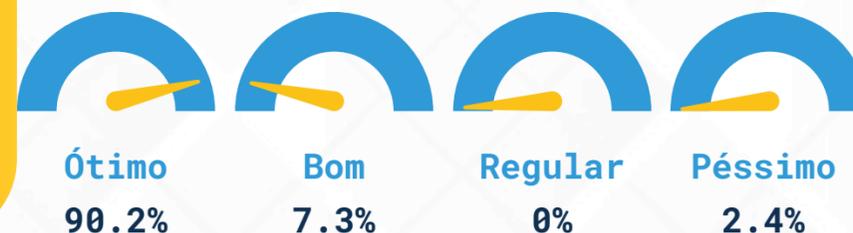


TEMPO DE RESPOSTA
1d (17h 51m)

META EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO OUVIDORIA
TOTAL DE 41 AVALIAÇÕES

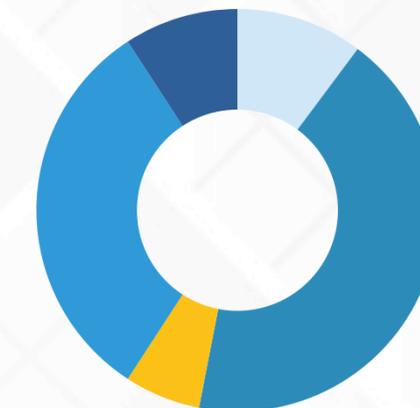
97.5%



CANAIS DE RECEBIMENTO

FORMULÁRIO ELETRÔNICO
10.2%

PRESENCIAL
31.6%



TELEFÔNICO
42.9%

APLICATIVO
6.1%

88NPS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRIBUNAL(SGQ)

144 FORMULÁRIOS RESPONDIDOS

NOTAS PROMOTORES - 135

NOTAS NEUTROS - 1

NOTAS DETRATORES - 8

RESPOSTAS ABERTAS - 52

META
87



RELATÓRIO

#ParaTodosVerem: A imagem do evento(000012302452414) apresenta um design colorido, mulher usando notebook e fone de ouvido, com gráficos, ícones e infográficos que facilitam a visualização dos dados, utilizando principalmente as cores azul, amarelo e branco. A linguagem visual é clara e organizada, ideal para apresentações públicas e informativos. Os dados apresentados em gráficos no relatório, seguem abaixo:

Gráfico 1. Atendimentos Realizados

Total de atendimentos: 98

- Atendimento ao cidadão: 78
- Acesso à informação: 14
- Denúncia: 3
- Sugestão: 1
- Reclamação: 1

Gráfico 2. Canais de Recebimento

- Telefônico: 42,9%
- Presencial: 31,6%
- Formulário 10,2%
- Aplicativo: 6,1%

Gráfico 3. Tempo Médio de Resposta

- 1 dia, (17 horas e 51 minutos);
- Meta estabelecida: até 5 dias úteis.

Gráfico 4. Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria

Total de avaliações: 41

Índice de satisfação geral: 97,5%

- Ótimo: 90,2%
- Bom: 7,3%
- Péssimo: 2,4%

Gráfico 5. Satisfação do Cliente Externo (SGQ)

Total de Formulários respondidos: 144

Resultado: 88 NPS (Net Promoter Score), Zona de Excelência.

- Promotores (Notas 9 e 10): 135

- Neutros (Notas 7 e 8): 1
- Detratores (Notas 0 a 6): 8
- Respostas Abertas: 52

SILVANA MARIA PARFIENIUK
Ouidora



Documento assinado eletronicamente em 06/05/2025, às 17:36, 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 **000012302452416** e o código CRC **1554B51E**.

0004008-30.2025.6.27.8070

000012302452416v4



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS
Q-202 N AV. TEOTONIO SEGURADO, CONJ 1 LTS 1/2 CX. POSTAL 181 - Bairro PLANO DIRETOR NORTE - CEP 77006214 -
Palmas - TO

Memorando nº 633 / 2025 - ORE/TO

Palmas, 05 de maio de 2025.

A Sua Excelência o Senhor
Desembargador **JOÃO RIGO GUIMARÃES**
Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Palmas - TO
Assunto: **Relatório da Ouvidoria Regional Eleitoral/Abril 2025**

Senhor Presidente,

Encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (evento 000012302452415), conforme disciplinado no inciso [VI, do art. 35, do RITRE](#) e inciso IX, do art. 10, da [Res. TRE-TO nº 476/2020](#), que apresenta os seguintes dados estatísticos:

1. Quantidade de atendimentos realizados, canais de recebimento das manifestações, tempo de resposta de resposta;

1.1. Como evidência do atendimento contínuo das Pessoas em Situação de Rua, informo que foram realizados 6 atendimentos, demanda do Centro de Referência de Assistência Social-CRAS/Secretaria Municipal de Ação Social de Palmas-TO.

2. Resultado da satisfação dos clientes externos, da Secretaria deste Regional e das Zonas Eleitorais, sob a esfera do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

O relatório acessível, **#ParaTodosVerem**, iniciativa que reforça o compromisso com os objetivos estratégicos do Tribunal e com os pilares da gestão: Inclusão, Segurança e Resultado, encontra-se disponibilizado no evento (000012302452416).

No anexo I,(000012302452418), são apresentadas as respostas abertas consolidadas, categorizadas por unidade e tipo de avaliação, oferecendo um panorama detalhado das manifestações, sejam elas positivas ou negativas, com o intuito de subsidiar a implementação de melhorias contínuas.

Sugere-se a remessa deste relatório a todas as unidades do Tribunal e Zonas Eleitorais, para conhecimento e adoção de medidas cabíveis, e atendendo aos requisitos do SGQ, em especial, à Seção de Orientação e Apoio às Zonas Eleitorais-SOAZE/CRE.

Por fim, manifesto meus sinceros agradecimentos à Presidência pelo constante apoio ao desempenho das atividades desta unidade.

Respeitosamente,

SILVANA MARIA PARFIENIUK

Ouvidora



Documento assinado eletronicamente em 06/05/2025, às 17:36, 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 **000012302452414** e o código CRC **D8B5A563**.

0004008-30.2025.6.27.8070

000012302452414v18