



# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO

**JUNHO/2025**

Ouvidora Juíza Silvana Maria Parfieniuk



## ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL: 86

ATENDIMENTO AO CIDADÃO	72
ACESSO À INFORMAÇÃO	12
OUVIDORIA DAS MULHERES+	1
DENÚNCIA	1

ATENDIMENTO PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA - 1



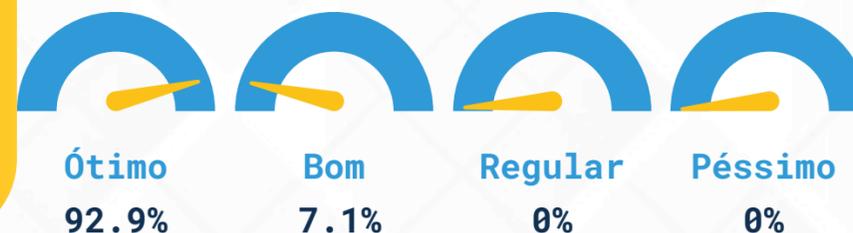
TEMPO DE  
RESPOSTA

1d 7h 47m

META EM ATÉ 5  
DIAS ÚTEIS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO  
ATENDIMENTO OUVIDORIA  
TOTAL DE 28 AVALIAÇÕES

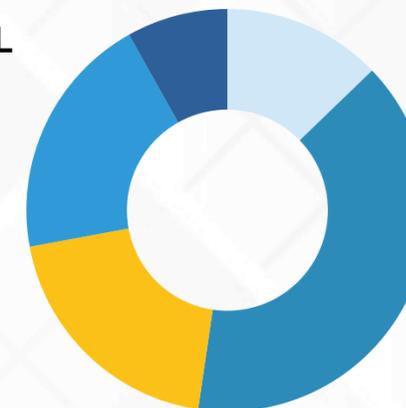
100%



## CANAIS DE RECEBIMENTO

FORMULÁRIO ELETRÔNICO  
12.8%

PRESENCIAL  
19.8%



TELEFÔNICO  
39.5%

APLICATIVO  
19.8%

100NPS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE  
EXTERNO DO TRIBUNAL (SGQ)

216 FORMULÁRIOS RESPONDIDOS

NOTAS PROMOTORES - 215

NOTAS NEUTROS - 1

NOTAS DETRATORES - 0

RESPOSTAS ABERTAS - 63

META  
87



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

## RELATÓRIO

### Relatório Mensal da Ouvidoria – TRE-TO Junho de 2025 Ouvidora: Juíza Silvana Maria Parfieniuk

**#ParaTodosVerem:** A imagem do evento (000012302483728) 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: 86**

- Atendimento ao cidadão: 72
- Acesso à informação: 12
- Ouvidoria das Mulheres+: 1
- Denúncia: 1

#### Gráfico 2. Canais de Recebimento

- Presencial: 19.8%
- Formulário Eletrônico: 12.8%
- Telefônico: 39.5%
- Aplicativo: 19.8%

#### Gráfico 3. Tempo Médio de Resposta

- 1 dia, 7 horas e 47 minutos;
- Meta estabelecida: até 5 dias úteis.

#### Gráfico 4. Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria

Total de avaliações: 28

Índice de satisfação geral: 100%

- Ótimo: 92,9%
- Bom: 7,1%

#### Gráfico 5. Satisfação do Cliente Externo (SGQ)

Total de Formulários respondidos: 216

Resultado: 100 NPS (Net Promoter Score), Zona de Excelência.

- Promotores (Notas 9 e 10): 215
- Neutros (Notas 7 e 8): 1
- Detratores (Notas 0 a 6): 0
- Respostas Abertas: 63

---

**SILVANA MARIA PARFIENIUK**  
**Ouvidora**



Documento assinado eletronicamente em 03/07/2025, às 09:31, 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 **000012302483736** e o código CRC **7EC0BCF3**.

---

0005671-14.2025.6.27.8070

000012302483736v5



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 841 / 2025 - ORE/TO

Palmas, 01 de julho de 2025.

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

Senhor Presidente,

Encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (evento 000012302483728), conforme disciplinado no inciso VI, do art. 35, do RITRE e inciso IX, do art. 10, da Res. TRE-TO nº 476/2020, com os seguintes dados estatísticos:

1. Quantidade de atendimentos realizados, canais de recebimento das manifestações, tempo de resposta e resultado das avaliações dos usuários quanto ao atendimento realizado por esta unidade;

2. Índice de satisfação dos clientes externos, da Secretaria deste Regional e das Zonas Eleitorais, sob a esfera do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), atingiu **100 NPS**. Com o intuito de subsidiar a implementação de melhorias contínuas, no Anexo I (000012302483751), estão consolidadas as respostas abertas, categorizadas por unidade e tipo de avaliação, oferecendo um panorama detalhado das avaliações.

3. Índice de satisfação dos clientes internos, da Secretaria deste Regional, de janeiro a junho atingiu **99 NPS**. A meta do indicador estabelecida para **2025 é de 87 NPS**. **Anexo II** (evento 000012302483853).

O Núcleo de Cooperação Judiciária, representado pela Ouvidora, firmou dois novos acordos de parceria:

a) Defensoria Pública do Estado que vai facilitar o acesso das pessoas assistidas aos serviços da Justiça Eleitoral. Isso é especialmente importante para quem tem dificuldade de usar a internet ou plataformas digitais.

b) Secretaria Municipal da Mulher de Palmas, para utilização dos serviços e atendimentos do Centro de Referência Flor de Lis, voltado ao apoio às mulheres deste Regional.

As evidências dessas parcerias estão disponíveis no link: [Núcleo de Cooperação Judiciária](#).

O relatório acessível, #ParaTodosVerem, disponibilizado no evento (000012302483736), reforça o compromisso com os objetivos estratégicos do Tribunal e com os pilares da gestão: Inclusão, Segurança e Resultado.

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 03/07/2025, às 09:30, 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 **000012302482529** e o código CRC **7A51542A**.