



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO

MAIO/2025

Ouvidora Juíza Silvana Maria Parfieniuk

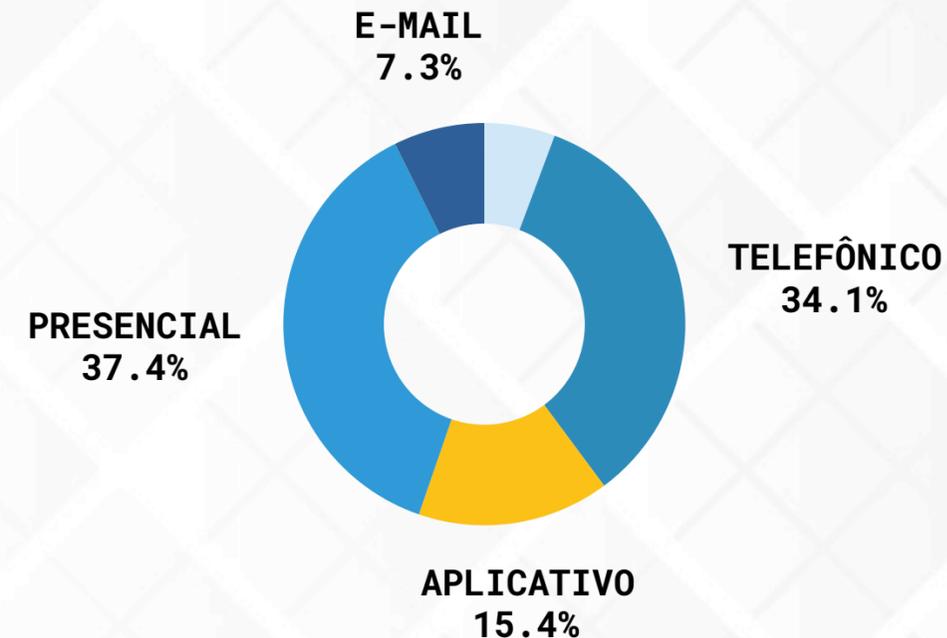


ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL : 123



CANAIS DE RECEBIMENTO



TEMPO DE RESPOSTA

4 dias

META EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO OUVIDORIA TOTAL DE 49 AVALIAÇÕES

100%



98NPS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRIBUNAL(SGQ)

206 FORMULÁRIOS RESPONDIDOS

NOTAS PROMOTORES - 203

NOTAS NEUTROS - 1

NOTAS DETRATORES - 2

RESPOSTAS ABERTAS - 46

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 Março de 2025 Ouvidora: Juíza Silvana Maria Parfieniuk

#ParaTodosVerem: A imagem do evento(000012302468032) 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: 123

- Atendimento ao cidadão: 106
- Acesso à informação: 17

Gráfico 2. Canais de Recebimento

- Telefônico: 34,1%
- Presencial: 37,4%
- E-mail: 7,3%
- Aplicativo: 15,4%

Gráfico 3. Tempo Médio de Resposta

- 4 dias, 4 horas e 4 minutos;
- Meta estabelecida: até 5 dias úteis.

Gráfico 4. Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria

Total de avaliações: 49

Índice de satisfação geral: 100%

- Ótimo: 95,9%
- Bom: 4,1%

Gráfico 5. Satisfação do Cliente Externo (SGQ)

Total de Formulários respondidos: 206

Resultado: 98 NPS (Net Promoter Score), Zona de Excelência.

- Promotores (Notas 9 e 10): 203
- Neutros (Notas 7 e 8): 1
- Detratores (Notas 0 a 6): 2
- Respostas Abertas: 46

SILVANA MARIA PARFIENIUK
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente em 04/06/2025, às 16:39, 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 **000012302468037** e o código CRC **460CD2E2**.

0004905-58.2025.6.27.8070

000012302468037v3



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 757 / 2025 - ORE/TO

Palmas, 02 de junho 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/MAIO 2025

Senhor Presidente,

Encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (evento 000012302468032), 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).

Com o intuito de subsidiar a implementação de melhorias contínuas, no Anexo I (000012302468038), estão consolidadas as respostas abertas, categorizadas por unidade e tipo de avaliação, oferecendo um panorama detalhado das avaliações.

Informo que a Ouvidoria Eleitoral recebeu "*Registro de esforço notável*", conforme consta no relatório da auditoria interna, evento (000012302461172), quanto à nota retangular de prazos para resposta, inserida nos despachos, como mecanismo de alerta à unidade demandada.

Informo, ainda, que a Ouvidoria das Mulheres+ em parceria com a Comissão de Enfrentamento ao Assédio, discriminação e violência Doméstica deste Regional promoveram roda de conversa, em 5 de maio, com o objetivo de fortalecer a cultura de acolhimento, respeito e equidade. [Evidência da ação.](#)

O relatório acessível, *#ParaTodosVerem*, disponibilizado no evento (000012302468037), 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 04/06/2025, às 16:39, 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 **000012302468030** e o código CRC **94736575**.

0004905-58.2025.6.27.8070

000012302468030v15