



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO

MARÇO/2025

Ouvidora Juíza Silvana Maria
Parfieniuk

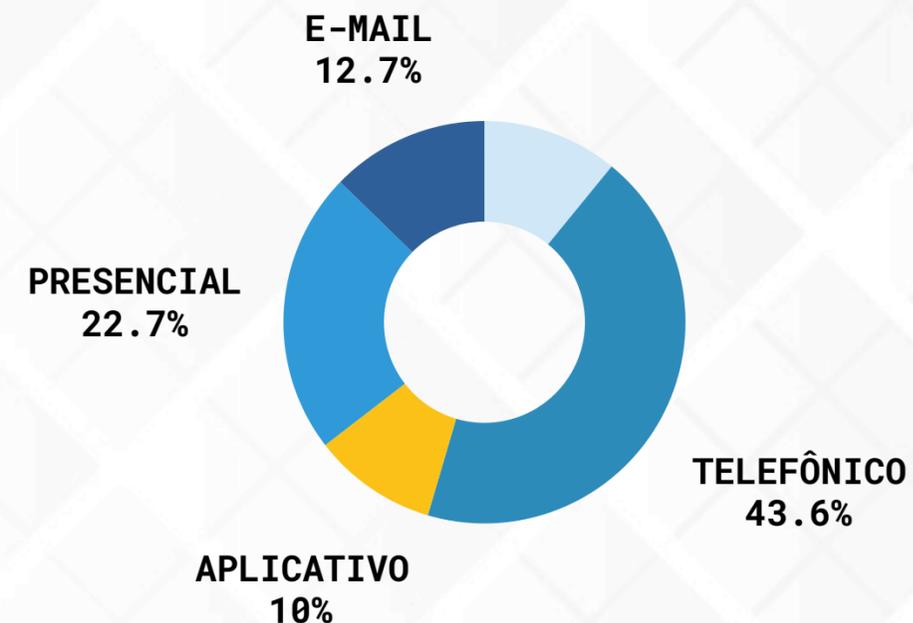


ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL : 110

ATENDIMENTO AO CIDADÃO	84
ACESSO À INFORMAÇÃO	21
SUGESTÃO	3
DENÚNCIA	1
CRÍTICA	1

CANAIS DE RECEBIMENTO



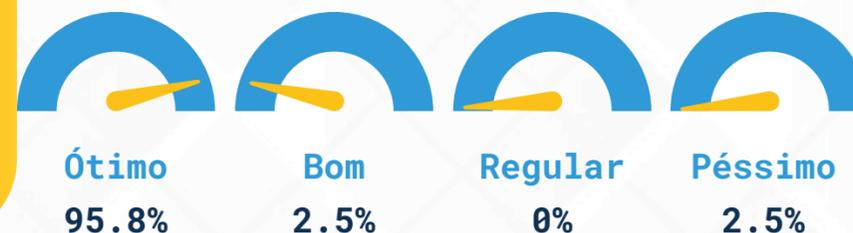
TEMPO DE
RESPOSTA

1d 7h 5m

META EM ATÉ 5
DIAS ÚTEIS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO
ATENDIMENTO OUVIDORIA
TOTAL DE 40 AVALIAÇÕES

97.5%



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE
EXTERNO DO TRIBUNAL (SGQ)

178 FORMULÁRIOS RESPONDIDOS

NOTAS PROMOTORES - 168

NOTAS NEUTROS - 2

NOTAS DETRATORES - 8

RESPOSTAS ABERTAS - 44

90NPS



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(000012302439175) 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: 110

- Atendimento ao cidadão: 84
- Acesso à informação: 21
- Sugestões: 3
- Denúncias: 1
- Críticas: 1

Gráfico 2. Canais de Recebimento

- Telefônico: 43,6%
- Presencial: 22,7%
- E-mail: 12,7%
- Formulário 10,9%
- Aplicativo: 10%

Gráfico 3. Tempo Médio de Resposta

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

Gráfico 4. Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria

Total de avaliações: 40

Índice de satisfação geral: 97,5%

- Ótimo: 95,8%
- Bom: 2,5%
- Péssimo: 2,5%

Gráfico 5. Satisfação do Cliente Externo (SGQ)

Total de Formulários respondidos: 178

Resultado: 90 NPS (Net Promoter Score), Zona de Excelência.

- Promotores (Notas 9 e 10): 168
- Neutros (Notas 7 e 8): 2
- Detratores (Notas 0 a 6): 8
- Respostas Abertas: 44

SILVANA MARIA PARFIENIUK
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente em 09/04/2025, às 15:56, 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 **000012302441253** e o código CRC **B326822E**.

0003287-78.2025.6.27.8070

000012302441253v10



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 544 / 2025 - ORE/TO

Palmas, 03 de abril 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/Março 2025

Senhor Presidente,

Encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (evento 000012302439175), conforme disciplinado no inciso [VI, do art. 35, do RITRE](#) e inciso IX, do art. 10, da [Res. TRE-TO nº 476/2020](#).

O presente relatório apresenta os seguintes dados estatísticos:

1. Quantidade de atendimentos realizados, canais de recebimento das manifestações, tempo de resposta de resposta e o índice de satisfação dos usuários;
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).

No anexo I(evento 000012302441656) 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.

Informo, ainda, que atendendo à orientação do servidor membro da Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão(CPAI), a partir do mês de março, os relatórios mensais desta unidade passarão a utilizar a hashtag **#ParaTodosVerem** prática de descrição de imagens e gráficos que tornam as informações visuais acessíveis para pessoas com deficiência visual, seguindo a linha adotada nas publicações da Assessoria de Comunicação(ASCOM), realizadas na intranet, internet e redes sociais. Relatório acessível(000012302441253).

Essa iniciativa 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 09/04/2025, às 15:56, 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 **000012302439172** e o código CRC **1689B6E9**.

0003287-78.2025.6.27.8070

000012302439172v30