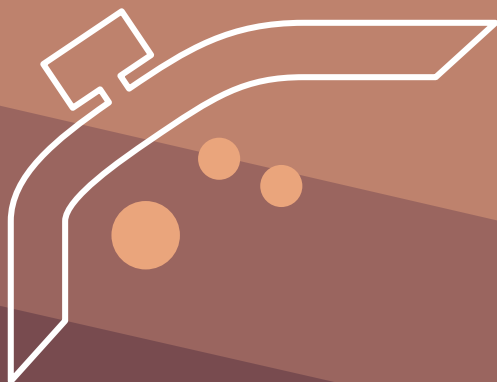
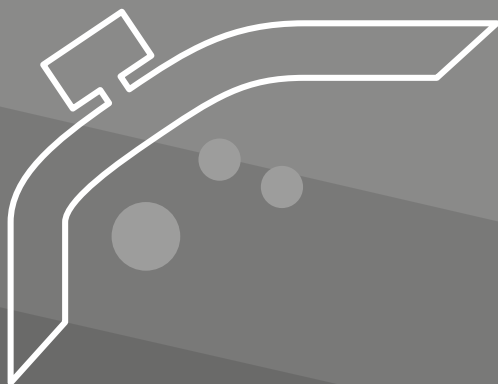




ACESSO À INFORMAÇÃO
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2024

BRASÍLIA
TSE
2025



ACESSO À INFORMAÇÃO
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2024

BRASÍLIA
TSE
2025

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem a autorização expressa dos autores.

Secretaria de Gestão da Informação e do Conhecimento

SAFS, Quadra 7, Lotes 1/2, 1º andar

Brasília/DF – 70095-901

Telefone: (61) 3030-9225

Secretária-Geral da Presidência

Andréa Maciel Pachá

Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Miguel Ricardo de Oliveira Piazzini

Secretário de Gestão da Informação e do Conhecimento

Cleber Schumann

Coordenador de Editoração e Publicações

Washington Luiz de Oliveira

Unidade responsável

Ouvidoria

Capa

Pedro Henrique Silva

Seção de Editoração e Programação Visual (Seprov/Cedip/SGIC)

Projeto gráfico

Virgínia Soares

Seção de Editoração e Programação Visual (Seprov/Cedip/SGIC)

Diagramação

Leila Gomes

Seção de Editoração e Programação Visual (Seprov/Cedip/SGIC)

Revisão e conferência de editoração

Patrícia Jacob e Rayane Martins Carvalho

Seção de Preparação e Revisão de Conteúdos (Seprev/Cedip/SGIC)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Tribunal Superior Eleitoral – Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.

Relatório da ouvidoria, 2024 [recurso eletrônico] : acesso à informação : o TSE ao alcance de todos / Tribunal Superior Eleitoral. – Dados eletrônicos (23 páginas). – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2025.

Unidade responsável: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.

Versão eletrônica (PDF).

Modo de acesso: Internet.

<<https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/servicos/ouvidoria-tse>>

1. Brasil. Tribunal Superior Eleitoral. Ouvidoria – Relatório – 2024. 2. Serviço de informação – Brasil. 3. Acesso à informação – Brasil. 4. Cidadania – Brasil. I. Título.

CDD 342.810 702 69

CDU 342.846(81)

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

Presidente

Ministra Cármen Lúcia

Vice-Presidente

Ministro Nunes Marques

Ministros

Ministro André Mendonça

Ministro Isabel Gallotti

Ministro Antonio Carlos Ferreira

Ministro Floriano de Azevedo Marques

Ministro Ramos Tavares

Procurador-Geral Eleitoral

Paulo Gonet Branco

SUMÁRIO

Relatório Anual da Ouvidoria – 2024..... 6

Demandas 7

Respostas..... 10

Estado de origem das demandas..... 15

Tempo médio de resposta..... 16

Demandas em atraso 18

Demandas da Lei de Acesso à Informação..... 19

Índice geral de satisfação 20



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – 2024

A Ouvidoria apresenta o relatório anual de atividades desenvolvidas sob as diretrizes do Ouvidor Doutor Paulo Rogério Bonini, designado pela Portaria-TSE n. 229 de 29 de março de 2023, e pela Ouvidora Desembargadora Maria Iracema Martins do Vale, designada pela Portaria-TSE n. 572 de 11 de julho de 2024.

As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), sistema de atendimento telefônico, *e-mails* e procedimentos que tramitaram no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que possibilitam o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.

Este documento visa cumprir as determinações contidas no inciso XXIV do art. 3º e no inciso IX do art. 19 da Resolução-TSE n. 23.705/2022, que preconizam a elaboração e a divulgação de relatórios mensais e anuais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e garantem que haja a ciência institucional acerca de eventuais inobservâncias dos prazos de resposta e de demais condições que impeçam ou dificultem a transparência da informação pública. Visa ainda dar conhecimento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria com foco na melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Ao longo do ano, oito colaboradoras e colaboradores e uma estagiária de Direito realizaram o atendimento telefônico, por *e-mail* e via SAC. Quatro servidoras atenderam às demandas de telefone, *e-mail*, as direcionadas à Ouvidoria via sistema SEI, as direcionadas à unidade encarregada da Proteção de Dados no TSE, bem como das solicitadas via SAC, além das demandas de outras atividades de gestão e das de grupos e comissões que a equipe da Ouvidoria integra. Durante os fins de semana em que se realizaram as eleições, duas servidoras da Corregedoria-Geral Eleitoral (CGE) auxiliaram a Ouvidoria no atendimento ao público via telefone.



DEMANDAS

Em 2024, a equipe da Ouvidoria registrou no total 57.587 demandas por meio dos seguintes canais de recebimento relacionados na tabela a seguir:

Tabela 1:

Formas de recebimento	Quantidade	Percentual
Internet	31.222	54,22%
Telefone	24.553	42,63%
<i>E-mail</i>	1.762	3,06%
Carta	32	0,06%
SEI	10	0,02%
Pessoalmente	6	0,01%
Ouvidoria da Mulher	2	0%
Total	57.587	100%

Embora haja recebimento de demandas por telefone, formulário eletrônico na internet, *e-mail* e peticionamento realizado via sistema SEI, todos os atendimentos realizados são cadastrados no sistema SAC, no qual se consolidam os dados e são extraídas as estatísticas que dão base a este relatório.

Em 2024, 89 demandas foram arquivadas sem processamento, em virtude da ausência de utilidade na tomada de providências. O quantitativo de relatos arquivados e o motivo de arquivamento constam da tabela a seguir:



Tabela 2:

Quantidade	Motivo do arquivamento
8	Teste
9	Arquivamento após reabertura para reclassificação
14	Demanda já respondida
11	Reiteração inoportuna
31	Demanda em duplicidade
8	Erro do sistema ou de lançamento (<i>e-mail</i> e telefone)
1	Intempestividade
2	Protocolo sem pedido específico
4	Manifestação anônima
1	Pedido em tramitação no SEI

Assim, foram processadas 57.498 demandas.

Do total de demandas registradas no sistema SAC, foram cadastradas 1.678 como anônimas. Nesses casos, não há envio de resposta via SAC por não se coletarem dados pessoais (nome, *e-mail* ou endereço) na ocasião do registro, mas a informação específica a ser prestada em cada caso é registrada no sistema.

Por sua vez, foram registradas 1.605 demandas como sigilosas. Essas manifestações somente podem ser processadas e respondidas pelos atendentes com o perfil de gestor, hoje atribuído apenas às servidoras da unidade.

Das demandas processadas, foram encaminhadas 1.156 para as áreas técnicas, número que corresponde a 2,01% dos atendimentos do ano. As demais, que totalizam 56.342 relatos, foram respondidas pela própria equipe da Ouvidoria através de respostas prévias registradas como assuntos padronizados, cadastrados no sistema SAC, ou por meio de consultas às informações contidas no *site* do TSE e no Cadastro Eleitoral, dentre outras formas de obtenção dos dados pretendidos.



As demandas recebidas foram registradas no sistema SAC conforme as categorias informadas na tabela abaixo:

Tabela 3:

Tipos de relatos	Quantidade	Percentual
Informação do título eleitoral	31.900	55,39%
Acesso à informação	16.128	28,01%
Reclamação	4.528	7,86%
Denúncia	2.787	4,85%
Solicitação	1.258	2,18%
Sugestão	498	0,86%
Curso à distância	429	0,74%
Agradecimento	53	0,09%
Notícia de assédio e de discriminação	6	0,02%
Total	57.587	100%

No que concerne às denúncias, ainda que registradas sob outros tipos de formulário, o seguinte quadro indica a providência tomada ou a resposta dada pela Ouvidoria:

Tabela 4:

Tratamento dado à denúncia	Quantidade
Resposta padrão Ministério Público (MPF e MPE)	2.133
Demanda de outros órgãos	216
Resposta padrão Denúncia CGE via PJeCor	37
Resposta padrão Demanda Siade	21
Demanda enviada à CGE	6
Protocolo não reclassificado – equívoco do atendente	39
Demandas processadas no TSE	2
Demanda de outros órgãos da Justiça Eleitoral	37
Total	2.491



Em 2024, houve aumento de 89% na quantidade de demandas recebidas quando comparado a 2023 (30.414), ano não eleitoral anterior, em que foram recebidas 30.414 demandas. Conforme se vê da tabela a seguir, o aumento nos atendimentos, em 2024, decorreu do atendimento no período de fechamento do Cadastro Eleitoral (abril e maio) e no período eleitoral propriamente dito, que vai de agosto a dezembro do ano em que se realiza eleição.

Tabela 5:

Mês	2023	2024
Janeiro	3.994	3.008
Fevereiro	2.743	3.101
Março	3.388	3.800
Abril	1.941	5.772
Maio	3.003	7.070
Junho	2.330	2.967
Julho	1.832	3.777
Agosto	2.278	4.431
Setembro	2.349	6.382
Outubro	2.720	10.391
Novembro	2.207	4.415
Dezembro	1.623	2.305
Total	30.408	57.419

RESPOSTAS

Conforme dados extraídos do sistema SAC, foram fornecidas 58.171 respostas à sociedade em 2024, dentre as já concluídas, categorizadas por assunto, conforme a tabela seguinte:



Tabela 6:

Assunto	Quantidade	Percentual
Título eleitoral	14.677	25.21%
Certidão de quitação eleitoral	7.115	12.22%
Certidão circunstanciada	3.613	6.21%
Mesário	3.414	5.87%
Consulta de situação eleitoral e local de votação	3.011	5.17%
Justificativa eleitoral	2.775	4.77%
e-Título	2.523	4.33%
Dados insuficientes	2.519	4.33%
Notícia de irregularidade eleitoral	1.908	3.28%
Demanda de outros órgãos	1.445	2.48%
Alistamento e justificativa eleitoral no exterior	1.061	1.82%
Curso a distância para mesários	1.021	1.75%
Recadastramento biométrico	959	1.65%
Validação gov.br	792	1.36%
Propaganda eleitoral	771	1.32%
Registro de candidatura	728	1.25%
Concurso público	673	1.16%
Suspensão de direitos políticos	637	1.09%
Suporte <i>service desk</i>	635	1.09%
Demanda de TRE ou zona eleitoral	574	0.99%
Dados eleitorais	525	0.90%
Acesso às informações do Cadastro Eleitoral	420	0.72%
Filiação partidária	415	0.71%
Indisponibilidade de serviços no <i>site</i> do TSE	348	0.60%
Caso concreto	328	0.56%
Problemas no dia da votação	287	0.49%
Recebimento de contato	256	0.44%
Prestação de contas eleitorais	244	0.42%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Certidão de crimes eleitorais	244	0.42%
Justificativa eleitoral no exterior	218	0.37%
Pesquisa de legislação eleitoral	216	0.37%
Divulgação do resultado de eleição	206	0.35%
Sugestões diversas	198	0.34%
Pesquisa eleitoral	196	0.34%
Propaganda antecipada	195	0.33%
Divulgação de Candidaturas e Prestação de Contas	180	0.31%
Sistema de Filiação Partidária (Filia)	178	0.31%
Suporte Sistema Pardal	147	0.25%
Conduta vedada a agentes públicos	143	0.25%
Voto – documentos obrigatórios	143	0.25%
Fundo Partidário e Fundo Especial de Financiamento de Campanha	142	0.24%
E-mail falso em nome do TSE	135	0.23%
Livre manifestação	133	0.23%
Voto – Obrigatoriedade	97	0.17%
Informações sobre partidos políticos	97	0.17%
Andamento processual	89	0.15%
Desinformação	86	0.15%
Endereço e Contato de TRE	69	0.12%
Lei de Acesso à Informação	68	0.12%
Voto acessibilidade	67	0.12%
Alistamento jovem	64	0.11%
Criação de partidos políticos	57	0.10%
Prestação de contas partidárias	57	0.10%
Transferência temporária de eleitores	55	0.09%
Urna eletrônica	52	0.09%
Compra de votos e corrupção eleitoral	46	0.08%
Denúncia CGE	45	0.08%
Agradecimento	43	0.07%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Acesso ao Judiciário	41	0.07%
Acesso à Ouvidoria	41	0.07%
Certidões diversas	39	0.07%
Cobrança de resposta	39	0.07%
Assédio eleitoral	38	0.07%
Documento Nacional de Identificação (DNI)	36	0.06%
Demanda de gabinete de Ministros do TSE	31	0.05%
Complementação/Alteração de resposta	30	0.05%
Sigilo do voto	29	0.05%
Propaganda institucional	28	0.05%
Dados estatísticos de eleitorado	26	0.04%
Dados estatísticos de eleições	26	0.04%
Acesso ao Sei por usuário externo	26	0.04%
Manifestação sobre notícias nas mídias	25	0.04%
Certidão negativa de alistamento eleitoral	22	0.04%
Voto impresso	21	0.04%
Estatística processual	21	0.04%
Aquisição de publicações do TSE	21	0.04%
Demanda não resolutive	20	0.03%
Demanda Ouvidoria da mulher	19	0.03%
Lei Geral de Proteção de Dados	18	0.03%
Pesquisa de jurisprudência	15	0.03%
Propaganda partidária	15	0.03%
Recesso judiciário	14	0.02%
Pendência no eleitoral no Cadastro Único	12	0.02%
Processo Judicial Eletrônico	12	0.02%
Financiamento coletivo de campanha	11	0.02%
Conteúdo ofensivo	11	0.02%
Obrigatoriedade no recadastramento de idosos e deficientes	10	0.02%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Licitações e contratos	10	0.02%
Pesquisa histórica	9	0.02%
Sessão plenária	8	0.01%
Voto em trânsito	8	0.01%
Eleições suplementares	8	0.01%
Decisões do TSE	8	0.01%
Acesso ao Siel	8	0.01%
Composição das Câmaras Municipais	7	0.01%
Quociente eleitoral e partidário	7	0.01%
Dados processuais insuficientes	7	0.01%
Voto na legenda	6	0.01%
Funcionamento do comércio	6	0.01%
Violência política de gênero	6	0.01%
Estágio	5	0.01%
Denúncias processadas pela Ouvidoria	5	0.01%
Voto <i>online</i>	4	0.01%
Voto branco e nulo	4	0.01%
Capacitações	4	0.01%
Pesquisa jurisprudencial e de inteiro teor	2	0.00%
Visitas ao TSE	2	0%
Testes Públicos de Segurança	2	0%
Resposta a recurso	2	0%
Ficha limpa	1	0.03%
Demanda de gabinetes de ministros	1	0%
Pesquisa de arquivo	1	0%
Notícia de assédio e discriminação no TSE	1	0%
Demanda do Gabinete da Ministra Cármen Lúcia	1	0%
Acesso ao PJE das Corregedorias	1	0%
Total	58.171	100%



Informa-se que, dentre as os casos anteriores, constam 596 respostas dadas em grau recursal e 304 complementares às respostas anteriormente fornecidas.

ESTADO DE ORIGEM DAS DEMANDAS

Nos atendimentos registrados no SAC em 2024, os estados de origem das demandas foram indicados conforme o quadro a seguir:

Tabela 7:

UF	Quantidade	Percentual
SP	11.459	19.90%
RJ	7.750	13.46%
MG	5.011	8.70%
DF	3.884	6.74%
BA	3.626	6.30%
GO	2.768	4.81%
PR	2.765	4.80%
RS	2.380	4.13%
PE	2.081	3.61%
CE	1.928	3.35%
SC	1.815	3.15%
Exterior	1.724	2.99%
NI	1.264	2.19%
PA	1.043	1.81%
MA	962	1.67%
ES	958	1.66%
PB	871	1.51%
AM	823	1.43%
PI	730	1.27%
RN	705	1.22%



(Continuação)

UF	Quantidade	Percentual
MT	649	1.13%
AL	557	0.97%
MS	424	0.74%
SE	412	0.72%
TO	361	0.63%
RO	217	0.38%
AC	217	0.38%
AP	108	0.19%
RR	95	0.16%
Total	57.587	100%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Nos casos em que a resposta é dada pela própria Ouvidoria, o tempo de resposta é calculado desde a hora e o minuto do recebimento do relato por um dos atendentes até a hora e o minuto de sua conclusão. Em 2024, o tempo médio de atendimento das demandas tratadas somente pela Ouvidoria foi de duas horas.

Para as demandas encaminhadas às unidades técnicas, o tempo de resposta da unidade é calculado a partir da hora e do minuto do encaminhamento. O período transcorrido entre o recebimento do relato pela Ouvidoria até o encaminhamento à unidade de destino, assim como o tempo entre o recebimento da resposta e respectiva resposta final ao demandante, são contabilizados como tempo de resposta da Ouvidoria.

A tabela a seguir relaciona o tempo médio de cada unidade para tratar as demandas recebidas especificamente em 2024:



Tabela 8:

Setor	Tempo médio
Assessoria Especial de Segurança e Inteligência (Atual SPJ)	50 dias
Secretaria-Geral da Presidência	23 dias
Coordenadoria de Processamento – SJD	18 dias
Secretaria de Comunicação e Multimídia	17 dias
Assessoria de Cerimonial da Presidência	16 dias
Coordenadoria de Acórdãos e Resoluções – SJD	16 dias
Gabinete da Ministra Cármen Lúcia	16 dias
Assessoria de Assuntos Internacionais	13 dias
Assessoria de Gestão de Identificação	10 dias
Secretaria de Gestão de Pessoas	9 dias
Secretaria de Modernização, Gestão Estratégica e Socioambiental	9 dias
Secretaria de Polícia Judicial	9 dias
Assessoria Consultiva	8 dias
Diretoria-geral	7 dias
Assessoria Especial de Enfrentamento à Desinformação	6 dias
Coordenadoria de Pessoal	6 dias
Escola Judiciária Eleitoral	6 dias
Secretaria de Gestão da Informação e do Conhecimento	6 dias
Assessoria do Processo Judicial Eletrônico	5 dias
Comissão Organizadora do Concurso Público	5 dias
Secretaria Judiciária	4 dias
Secretaria de Tecnologia da Informação	4 dias
Assessoria de Gestão Eleitoral	2 dias
Corregedoria-Geral Eleitoral	2 dias
Assessoria de Contas Eleitorais e Partidárias	1 dia
Assessoria de Inclusão e Diversidade	1 dia



(Continuação)

Setor	Tempo médio
Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade	1 dia
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição – SJD	1 dia
Secretaria de Administração	7 horas
Ouvidoria	2 horas

Essa tabela não relaciona as demandas protocoladas em 2023 que ainda estavam em atraso em 2024 e que foram concluídas apenas durante o ano em análise.

As unidades não mencionadas na Tabela 8 não receberam comunicação em 2024 ou, se receberam, não foram respondidas dentro do respectivo ano.

DEMANDAS EM ATRASO

A Lei de Acesso à Informação, bem como os demais normativos que regem o processamento das demandas à Ouvidoria, estabelecem lapsos temporais entre o recebimento da demanda e a resposta. Observados tais prazos, informa-se que, em 31 de dezembro de 2024, as unidades referidas na Tabela 8 estavam com demandas protocoladas há mais de 20 dias, já descontado o período do recesso, ou pendentes de análise de recurso apresentado naquele mês, sem a prestação de resposta resolutiva, totalizando 4 demandas em atraso.



Tabela 9:

Protocolo	Data de protocolo no TSE
680473	6/11/2024
684056	19/11/2024
684842	25/11/2024
685238	28/11/2024

DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria do TSE recebeu e concluiu, em 2024, 16.099 demandas registradas no Sistema de Informações ao Cidadão (SIC).

Das demandas categorizadas como pedidos de acesso à informação, 15.933 foram deferidas e 166 indeferidas. Os relatos são indeferidos nos casos em que há pedido de consolidação e tratamento de dados, consultoria jurídica, pedidos imprecisos e delimitação temporal, acesso a dados pessoais de terceiros, entre outros. Veja os dados consolidados na tabela seguinte:

Tabela 10:

Quantidade	Motivo do indeferimento do pedido
1	Recurso apresentado fora do prazo
32	Consultoria Jurídica ou análise de caso concreto
32	LGPD – Pedido de acesso às informações com dados pessoais
13	Informação não disponível ou não coletada pela Justiça Eleitoral
18	Demanda de outros órgãos/instituições
38	Res.-TSE n. 23.435/2015 (Lei de Acesso à Informação)
8	Dados insuficientes para atender à demanda
4	Serviço não destinado ao solicitante



(Continuação)

Quantidade	Motivo do indeferimento do pedido
7	Demanda de TRE ou zona eleitoral
1	Demanda relativa a gabinete de ministros do TSE
1	Exclusão de dados públicos (dados de candidatura)
1	Reiteração de demanda já indeferida
5	Uso do canal inadequado para demanda apresentada
1	Processamento de denúncias
2	Segredo de justiça/sigilo
1	Reclamação de demora no atendimento da demanda
1	Conteúdo ofensivo

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação das demandas iniciadas via formulário eletrônico e *e-mails* é colhida por meio das respostas dadas pelas pessoas demandantes em formulário enviado por *e-mail* após concluído o atendimento. O envio da pesquisa de satisfação ocorre somente nos assuntos catalogados no SAC nos quais ela está ativada para esse fim após o encerramento do atendimento.

Em 2024, a pesquisa realizada via *e-mail* nos atendimentos registrados no SAC foi enviada após a conclusão de 16.308 e respondida por 1.918 pessoas. Segue tabela com os índices de satisfação de janeiro a dezembro da pesquisa, bem como o índice anual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria do TSE:

Tabela 11:

Mês	Cortesia/ Educação (%)	Prazo (%)	Orientação (%)	Satisfação (%)
Janeiro	88,78	87,88	76,77	84,48
Fevereiro	88,97	86,85	71,93	82,58



(Continuação)

Mês	Cortesia/ Educação (%)	Prazo (%)	Orientação (%)	Satisfação (%)
Março	87,18	90,6	71,8	83,19
Abril	90,38	88,44	80,27	86,36
Maio	85,05	87,85	68,23	80,38
Junho	88,1	91,76	74,11	84,66
Julho	82,64	85,85	74,52	81,00
Agosto	85,6	92,43	71,1	83,04
Setembro	89,94	92,11	74,31	85,45
Outubro	81,15	87,39	61,93	76,82
Novembro	78,01	81,24	62,39	73,88
Dezembro	84,47	91,26	64,08	79,94
Anual	74,72	87,38	69,03	77,04

A pesquisa de satisfação realizada via telefone é automatizada e feita ao final do atendimento. Antes de encerrar o chamado, o atendente da Ouvidoria convida a pessoa a responder à pesquisa e, em seguida, transfere a ligação para a avaliação automática.

A ferramenta de análise verifica se a pessoa teve a dúvida atendida por meio do contato com a Ouvidoria, para a qual digita a opção 1; e, se não obteve os esclarecimentos necessários por meio do contato, digita a opção 2. A seguir está relacionado o índice com a quantidade de respostas dadas durante o ano:

Tabela 12:

Mês	Resposta – Opção 1	Resposta – Opção 2	Total de respondentes
Janeiro	97,44%	2,56%	40
Fevereiro	97,61%	2,38%	42
Março	98%	2%	50
Abril	94%	6%	57
Maio	95,7%	4,3%	71



(Continuação)

Mês	Resposta – Opção 1	Resposta – Opção 2	Total de respondentes
Junho	86,65%	13,4%	15
Julho	95,66%	4,34%	23
Agosto	96,4%	3,6%	56
Setembro	95,71%	0,37%	70
Outubro	97,3%	2,7%	148
Novembro	94,03%	5,97%	67
Dezembro	97,22%	2,78%	36
Anual	95,47%	4,2%	675

Ainda, os respondentes atribuem nota para o atendimento em escala de 1 a 5, digitando nota 1 para insatisfeito até nota 5 para totalmente satisfeito. Note, na tabela seguinte, o resultado da avaliação de janeiro a dezembro e a média anual de 2024:

Tabela 13:

Nota	1	2	3	4	5	Total
Janeiro	2,56%	5,12%	2,56%	2,56%	87,18%	100%
Fevereiro	10,63%	0%	0%	0%	89,37%	100%
Março	10%	0%	0%	0%	90%	100%
Abril	9,09%	3,03%	1,51%	3,03%	83,3%	100%
Maiο	3,12%	0%	1,56%	0%	95,31%	100%
Junho	6,25%	0%	0%	0%	93,75%	100%
Julho	10,34%	0%	0%	3,44%	86,20%	100%
Agosto	5,17%	1,72%	0%	0%	93,10%	100%
Setembro	6,6%	1,33%	0 %	1,33%	90,66%	100%
Outubro	5,42%	2,41%	0,60%	3,61%	87,95%	100%
Novembro	6,85%	0%	1,37%	1,37%	90,41%	100%
Dezembro	9,09%	2,27%	2,27%	2,27%	84,09%	100%
Anual	7,09%	1,32%	0,82%	1,46%	89,27	100%

É o relatório.

Brasília, 10 de fevereiro de 2025.

**Ouvidora:**

Desembargadora Maria Iracema Martins do Vale

Servidoras:

Eliane Bavaresco Volpato – Assessora-Chefe

Tatiana Kolly Wasilewski Rodrigues – Assessora-Chefe substituta

Ana Paula Carvalho Mendonça – Assistente V

Rayssa Araújo Costa Rodrigues – Assistente V

Ana Cristina Guil (servidora lotada na Ouvidoria até julho de 2024)

Colaboradoras e colaboradores:

Anderson Bispo

Cíntia Maria Nunes da Costa

Luciana Souza do Nascimento

Laryssa Buttenbender Mavigno

Raiane Lima da Silva

Rosângela Mendes Paixão

Simonia Siqueira

Valmir Ferreira de Souza

Estagiária:

Ana Maria Araújo

