



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO

FEVEREIRO/2025

Ouvidora Juíza Silvana Maria
Parfieniuk

Ouvidoria
REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

**Tribunal
Regional
Eleitoral-TO**

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL : 105

ATENDIMENTO AO CIDADÃO	91
ACESSO À INFORMAÇÃO	12
RECLAMAÇÃO	1
OUVIDORIA DA MULHER	1

ATENDIMENTO PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA - 3



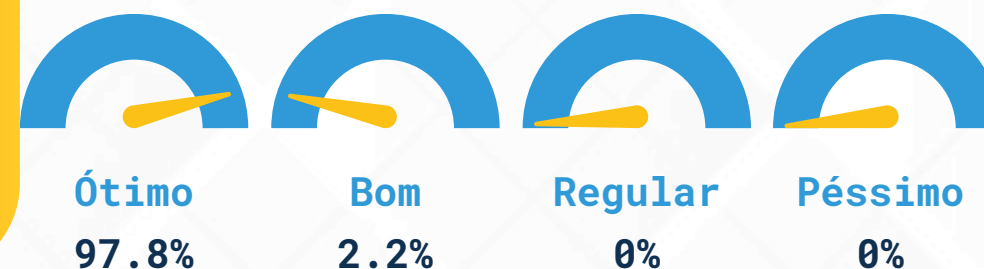
TEMPO DE
RESPOSTA

1 Dia

META EM ATÉ 5
DIAS ÚTEIS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO
ATENDIMENTO OUVIDORIA
TOTAL DE 45 AVALIAÇÕES

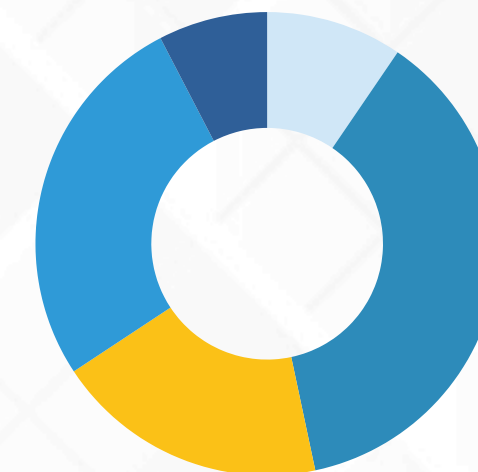
100%



CANAIS DE RECEBIMENTO

FORMULÁRIO ELETRÔNICO
9.5%

PRESENCIAL
26.7%



TELEFÔNICO
37.1%

APLICATIVO
19%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE
EXTERNO DO TRIBUNAL (SGQ)

527 FORMULÁRIOS RESPONDIDOS

NOTAS PROMOTORES - 523

NOTAS NEUTROS - 2

NOTAS DETRATORES - 2

RESPOSTAS ABERTAS - 123

99NPS



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 382 / 2025 - ORE/TO

Palmas, 10 de março 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/Fevereiro 2025

Senhor Presidente,

Encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (evento 000012302424644) e Anexo I (evento 000012302424649), 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. Avaliação 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(000012302424649) consolida as respostas abertas, 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.

Os resultados das avaliações alcançaram o índice de **99** Net Promoter Score (**NPS**), superando a meta de **87 NPS** estabelecida para o ano de 2025. Tal desempenho posiciona o TRE-TO na **Zona de Excelência**, evidenciando a eficácia dos serviços prestados.

A Ouvidoria Eleitoral, cumprindo seu papel de ser ferramenta eficaz de aproximação entre o cidadão e a Justiça Eleitoral, promoveu a primeira capacitação do ano para servidores e colaboradores da unidade, estendida também aos servidores da Secretaria e das Zonas Eleitorais. A palestra de sensibilização, intitulada "Introdução à Linguagem Simples", foi ministrada pelo servidor Maurílio Luiz Hoffmann da Silva, em formato online. Sobre a abordagem do tema, destaco que esse evento propõe uma mudança de visão, pois tudo aquilo que falamos e escrevemos é direcionado às cidadãs e cidadãos.

A palestra representou um avanço significativo na preparação dos servidores e colaboradores para a elaboração de textos e documentos claros e objetivos, facilitando o acesso à informação e promovendo a inclusão

Deste modo, 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 12/03/2025, às 13:26, 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 **000012302424642** e o código CRC **E4C1B440**.

0002332-47.2025.6.27.8070

000012302424642v22