



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO

JANEIRO/2025

Ouvidora Juíza Silvana Maria
Parfieniuk

Ouvidoria
REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

**Tribunal
Regional
Eleitoral-TO**

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL : 141

ATENDIMENTO AO CIDADÃO	121
ACESSO À INFORMAÇÃO	17
DENÚNCIA	2
CRÍTICA	1



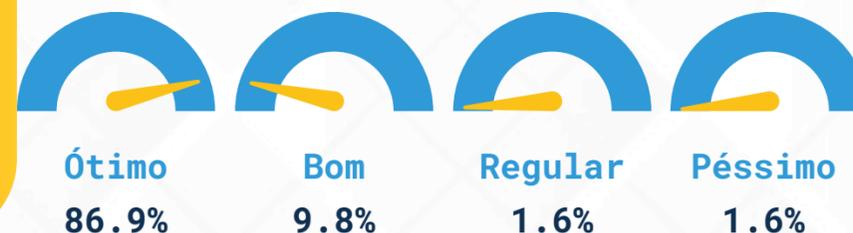
TEMPO DE
RESPOSTA

1d 15h 50m

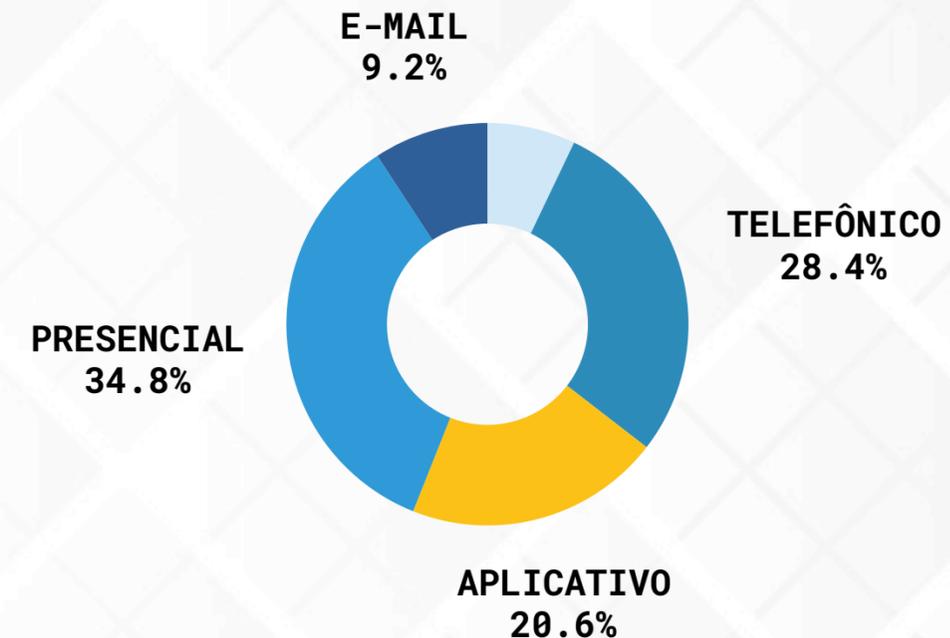
META EM ATÉ 5
DIAS ÚTEIS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO
ATENDIMENTO OUVIDORIA
TOTAL DE 61 AVALIAÇÕES

98,3%



CANAIS DE RECEBIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE
EXTERNO DO TRIBUNAL (SGQ)

169 FORMULÁRIOS RESPONDIDOS

NOTAS PROMOTORES - 153

NOTAS NEUTROS - 5

NOTAS DETRATORES - 11

RESPOSTAS ABERTAS - 63

84NPS



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 179 / 2025 - ORE/TO

Palmas, 03 de fevereiro de 2025.

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

Senhor Presidente,

Encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (evento 000012302408579) e Anexo I (evento 000012302408585), conforme disciplinado no inciso [VI, do art. 35, do RITRE](#) e inciso IX, do art. 10, da [Res. TRE-TO nº 476/2020](#). Os dados estatísticos apresentados são:

1. número de atendimentos, canais de recebimento, tempo de resposta das manifestações e o índice de satisfação do atendimento;
2. satisfação dos clientes externos (SGQ), da Secretaria deste Regional e Zonas Eleitorais.

O resultado foi **84 NPS**, abaixo da meta do indicador, mas mantendo-se dentro da Zona de Excelência.

No anexo I, encontram-se as respostas abertas organizadas por unidade e tipo de avaliação. Essas manifestações, positivas ou negativas, oportunizam à unidade avaliada a implementação de melhorias.

A meta do indicador estabelecida para **2025 é de 87 NPS**.

Deste modo, sugere-se a remessa do presente relatório a todas as unidades do Tribunal e Zonas Eleitorais para conhecimento e eventuais providências e, atendendo aos requisitos do SGQ, em especial, à Seção de Orientação e Apoio às Zonas Eleitorais-SOAZE/CRE.

Por fim, agradeço à Presidência pelo apoio incondicional para desempenhar as funções desta unidade, que cumpre a sua missão de garantir que a voz do cidadão seja fundamental para o fortalecimento da democracia no nosso Tocantins.

Respeitosamente,

SILVANA MARIA PARFIENIUK

Ouvidora



Documento assinado eletronicamente em 10/02/2025, às 13:32, 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 **000012302406509** e o código CRC **8EB68B94**.

0001148-56.2025.6.27.8070

000012302406509v21