



# RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO • OUTUBRO/2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
DO ATENDIMENTO DA  
OUVIDORIA

98,33%

TEMPO DE  
RESPOSTA

3 dias

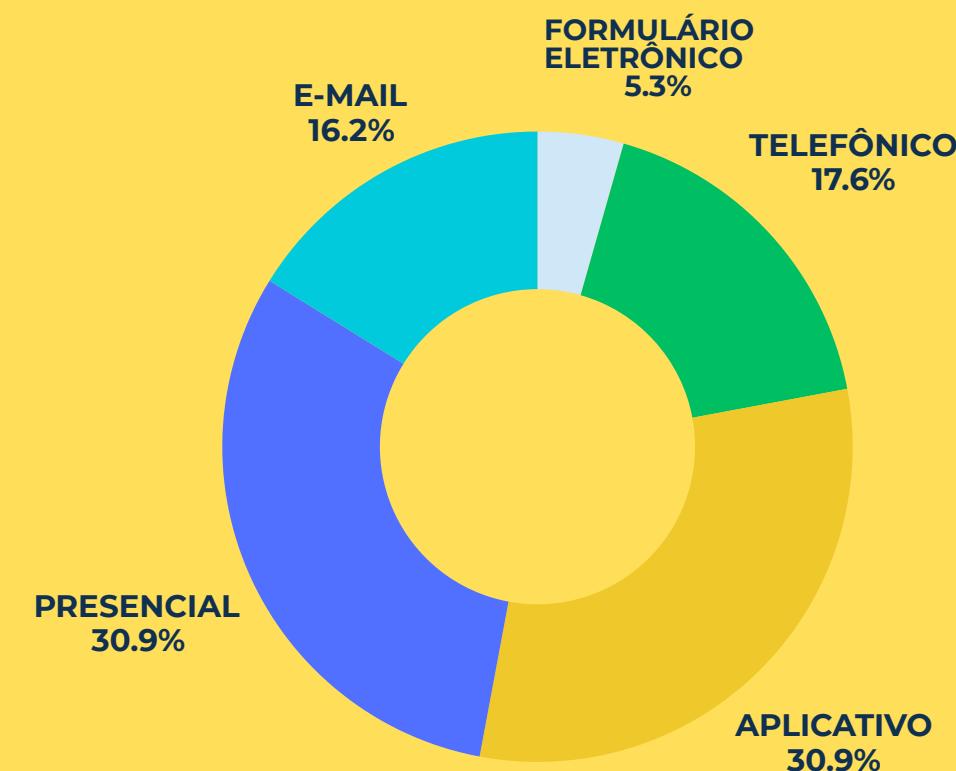
META DO  
INDICADOR  
ATÉ 5 DIAS

## ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL: 136

105	ATENDIMENTO AO CIDADÃO
1	(ATENDIMENTO PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA)
28	ACESSO À INFORMAÇÃO
2	ELOGIO
1	DENÚNCIA
0	SUGESTÃO
0	CRÍTICA
0	ELOGIO
0	RECLAMAÇÃO
0	OUVIDORIA DA MULHER

## CANAIS DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



## SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO (SGQ)

FORMULÁRIOS RESPONDIDOS: 499

RESULTADO: 97 NPS

- RESPOSTAS ABERTAS: 64
- PROMOTORES: 488
- NEUTROS: 9
- DETRATORES: 2
- META 87 NPS





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 1505 / 2025 - ORE/TO**

Palmas, 03 de novembro de 2025.

A Sua Excelência o Senhor  
**Desembargador Adolfo Amaro Mendes**  
Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins  
Palmas - TO  
**Relatório Mensal da Ouvidoria Regional Eleitoral/Outubro 2025**

Senhor Presidente,

Encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (000012302557724), 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 o resultado das avaliações dos usuários quanto aos atendimentos realizados por este Regional;

2. Índice de satisfação dos clientes externos(SGQ), da Secretaria deste Regional e das Zonas Eleitorais, sob a esfera do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que alcançou 97 Net Promoter Score (NPS). Esse desempenho posiciona o TRE-TO na Zona de Excelência;

2.1 O anexo I (000012302557727) consolida as respostas abertas, categorizadas por unidade e tipo de avaliação, oferecendo um panorama detalhado das manifestações;

3. Relatório acessível, #ParaTodosVerem, disponibilizado no evento (000012302557725), atendendo o compromisso com o objetivo estratégico deste Tribunal quanto à acessibilidade.

4. Comunico, ainda, que foi iniciada a execução de um dos Programas da Gestão 2025-2027, denominado [Audiências Públicas](#) "Ouvidoria Perto de Você: a Justiça Eleitoral do Tocantins quer te Ouvir", nos municípios de Pindorama, [Quilombo Rio Preto](#) (Lagoa do Tocantins), Divinópolis e Tupiratins.

5. Informo, também, a instalação do [terminal touchscreen](#) no cartório da 29ª Zona Eleitoral de Palmas, como piloto da interface intuitiva e acessível, com o objetivo de facilitar o eleitor a responder a pesquisa de satisfação, contribuindo assim para o aprimoramento dos atendimentos prestados aos cidadãos.

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, agradeço à Presidência pelo apoio constante ao trabalho desta unidade.

Respeitosamente,

**SILVANA MARIA PARFIENIUK**  
**Ovidora**



Documento assinado eletronicamente em 07/11/2025, às 12:52, 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 **000012302557722** e o código CRC **AE7E9524**.

---

0010212-90.2025.6.27.8070

000012302557722v22