



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO • SETEMBRO/2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO ATENDIMENTO DA
OUVIDORIA



94,7%

TEMPO DE
RESPOSTA



1 dia

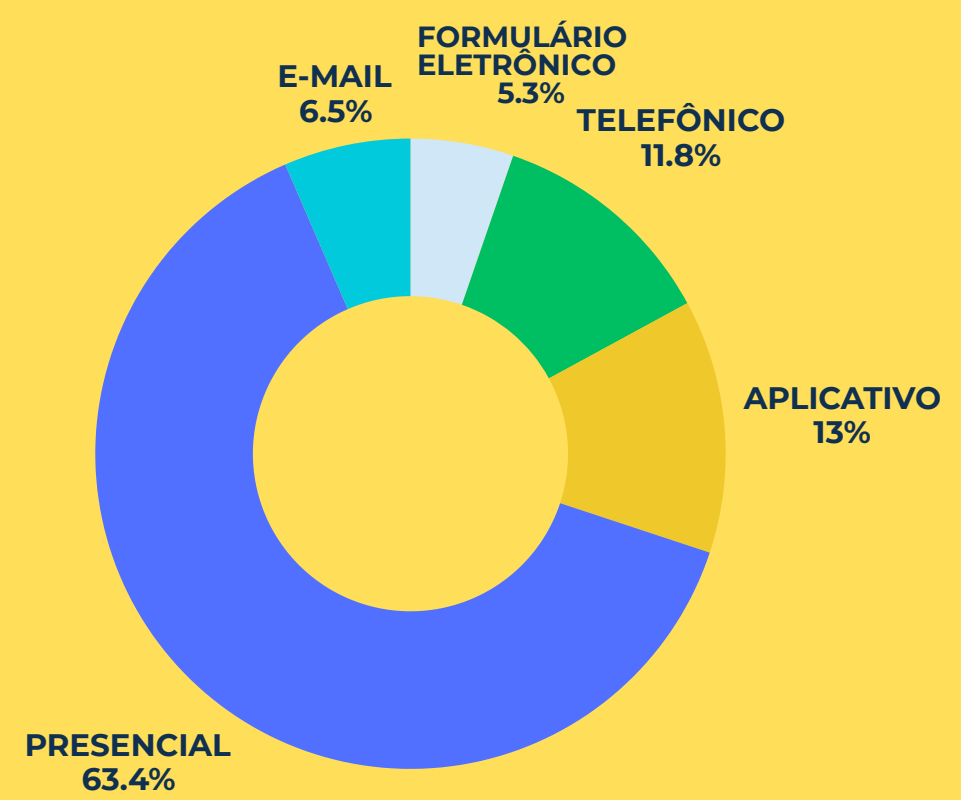
META DO
INDICADOR
ATÉ 5 DIAS

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL: 246

215		ATENDIMENTO AO CIDADÃO
125		(ATENDIMENTO PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA)
29		ACESSO À INFORMAÇÃO
2		ELOGIO
0		SUGESTÃO
0		CRÍTICA
0		ELOGIO
0		RECLAMAÇÃO
0		OUVIDORIA DA MULHER

CANAIS DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO (SGQ)

FORMULÁRIOS RESPONDIDOS: 338

META
87
NPS

RESULTADO: 91 NPS
PROMOTORES: 318
NEUTROS: 11
DETRATORES: 9
RESPOSTAS ABERTAS: 52





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 1357 / 2025 - ORE/TO

Palmas, 01 de outubro 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/Setembro 2025

Senhor Presidente,

Encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (000012302540151), 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 ao atendimentos realizado por esta unidade;

1.1 Mutirão POPRUAJUD: Na ação do **2º Mutirão POPRUAJUD**, promovido pelo Comitê Regional em 12 de setembro do corrente ano, foram atendidas **103 pessoas em situação de rua e em vulnerabilidade social**. O evento contou com participação de voluntários (servidores da Ouvidoria, membros da Comissão Permanente de Atendimento a Pessoas em Situação de Rua, servidores de diversas unidades desta Secretaria e do Cartório Eleitoral de Palmas).

1.2 Acordo de Cooperação: Em atendimento ao acordo de Cooperação com a Secretaria Municipal de Ação Social, neste mês, foram atendidas, diretamente na Ouvidoria e no Cartório Eleitoral de Palmas, **22 pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social**, o que evidencia que as parcerias ajudam a ampliar o acesso da população aos serviços eleitorais.

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 91 Net Promoter Score (**NPS**). Esse desempenho posiciona o TRE-TO na **Zona de Excelência**;

2.1 O anexo I (000012302540155) consolida as respostas abertas, categorizadas por unidade e tipo de avaliação, oferecendo um panorama detalhado das manifestações;

3. Relatório acessível, **#ParaTodosVerem**, disponibilizado no evento (000012302540154), atendendo o compromisso com os objetivos estratégicos do Tribunal quanto à acessibilidade.

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
Juíza Membro



Documento assinado eletronicamente em 09/10/2025, às 10:33, 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 **000012302538086** e o código CRC **919168EA**.

0009083-50.2025.6.27.8070

000012302538086v21