



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO • JANEIRO/2026

OUVIDOR

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO ATENDIMENTO DA
OUVIDORIA



TEMPO DE
RESPOSTA



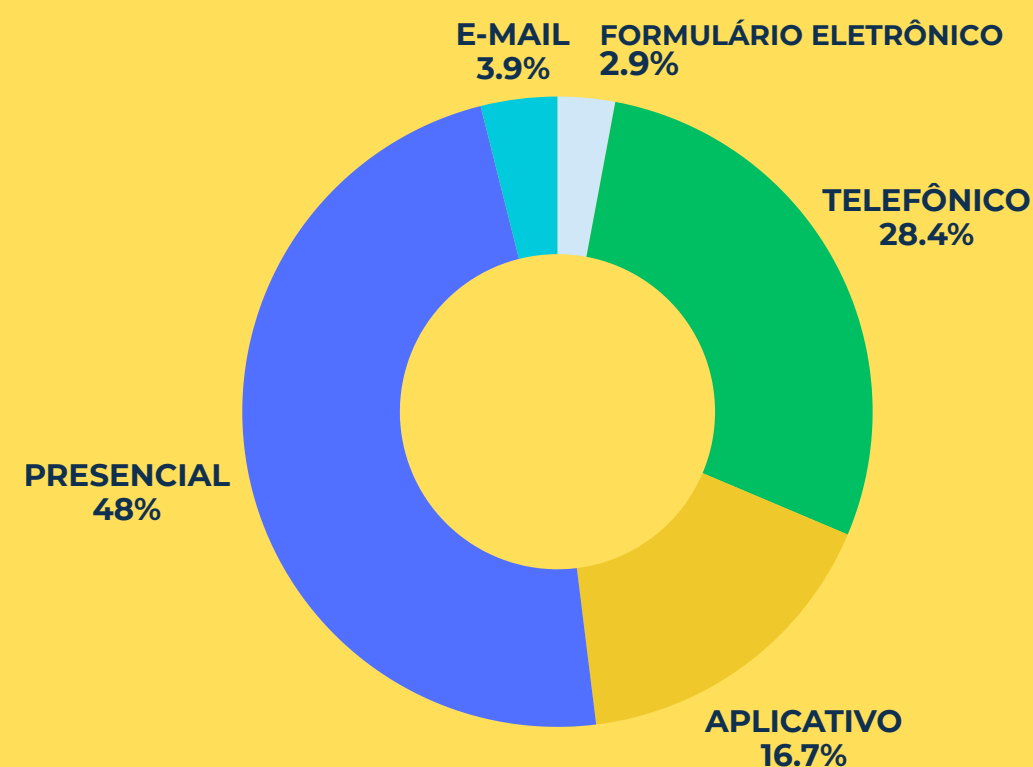
META DO
INDICADOR
ATÉ 5 DIAS

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL: 106

96		ATENDIMENTO AO CIDADÃO
8		ACESSO À INFORMAÇÃO
1		SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS
1		SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO
0		SUGESTÃO
0		DENÚNCIA
0		ELOGIO
0		OUVIDORIA DA MULHER
0		CRÍTICA
0		SRECLAMAÇÃO
0		SUGESTÃO

CANAIS DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO (SGQ)

FORMULÁRIOS RESPONDIDOS: 389

RESULTADO: 97 NPS

RESPOSTAS ABERTAS: 63

PROMOTORES: 381

NEUTROS: 6

DETRATORES: 2

META 88 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 189 / 2026 - ORE/TO

Palmas, 02 de fevereiro de 2026.

A Sua Excelência o Senhor
Desembargador **Adolfo Amaro Mendes**
Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Palmas - TO

Relatório Mensal da Ouvidoria Regional Eleitoral/Janeiro 2026

Senhor Presidente,

Comunico a Vossa Excelência que o presente expediente é subscrito por esta assessoria técnica em razão da vacância do cargo de Juiz Ouvidor, decorrente da promoção da Juíza Silvana Parfieniuk ao cargo de Desembargadora do Tribunal de Justiça do Tocantins SEI (0012021-34.2025.6.27.8000). A medida visa assegurar a continuidade do serviço público e a celeridade inerente a esta unidade especializada.

Assim, encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (000012302612739), conforme disciplinado no inciso [VI, do art. 35, do RITRE](#) e inciso IX, do art. 10, da [Res. TRE-TO nº 476/2020](#), apresentando os seguintes dados:

- 1 . **Atendimentos:** quantitativo de manifestações, canais de recebimento, tempo de resposta e resultado das avaliações de desempenho da Unidade;
- 2 . **Satisfação (SGQ):** índice de satisfação dos clientes externos sob a esfera do Sistema de Gestão da Qualidade, que alcançou **97 NPS (Zona de Excelência)**;
- 3 . **Respostas abertas:** o Anexo I (000012302612752) consolida respostas individualizadas por unidade, oferecendo um panorama detalhado da percepção do cidadão;
- 4 . **Acessibilidade:** relatório acessível (#ParaTodosVerem), disponível no evento (000012302612744), em cumprimento ao compromisso institucional.

Informo, ainda, que o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) foi atualizado para a versão 5.0. Esta nova versão trouxe melhorias significativas ao formulário de registro da Ouvidoria, tais como a possibilidade de anexação de documentos, a inclusão de marcador de sigilo e a disponibilização de novos tipos de assuntos, além de aprimoramentos técnicos no módulo da unidade.

Ademais, o formulário de pesquisa de satisfação foi reformulado. Os três quesitos avaliados tiveram a redação aprimorada, especialmente quanto à aferição da cortesia no atendimento, visando ao aperfeiçoamento da análise da experiência do cidadão.

Por fim, informo que a **meta do indicador para o ano de 2026 é de 88 NPS**, conforme Indicadores Estratégicos ([PETRE 2021-2026](#)).

Diante do exposto, sugere-se a remessa deste relatório a todas as unidades do Tribunal e Zonas Eleitorais para conhecimento e adoção das medidas cabíveis, com especial

atenção à Seção de Orientação e Apoio às Zonas Eleitorais (SOAZE/CRE), em atendimento aos requisitos do SGQ.

Respeitosamente,

MONALISA NASCIMENTO MIRANDA CRUZ
Assessora da Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente em 12/02/2026, às 18:44, 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 **000012302611391** e o código CRC **020FB530**.

0001403-77.2026.6.27.8070

000012302611391v26