



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO • NOVEMBRO/2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO ATENDIMENTO DA
OUVIDORIA

100%

TEMPO DE
RESPOSTA

3 dias

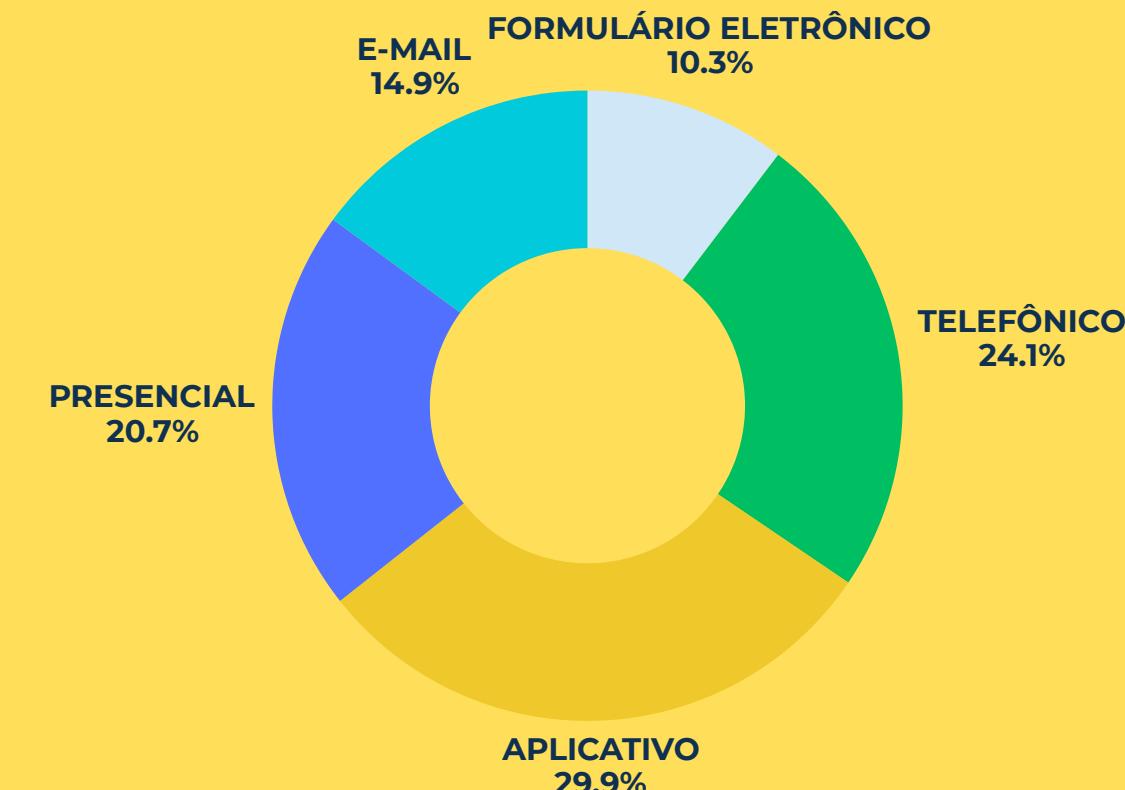
META DO
INDICADOR
ATÉ 5 DIAS

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL: 87

66	ATENDIMENTO AO CIDADÃO
18	ACESSO À INFORMAÇÃO
2	DENÚNCIA
1	RECLAMAÇÃO
0	SUGESTÃO
0	CRÍTICA
0	ELOGIO
0	OUVIDORIA DA MULHER

CANAIS DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

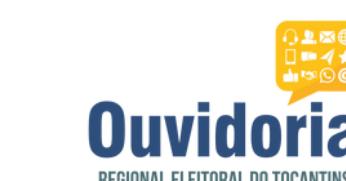


SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO (SGQ)

FORMULÁRIOS RESPONDIDOS: 556

RESULTADO: 97 NPS

- RESPOSTAS ABERTAS: 72
- PROMOTORES: 541
- NEUTROS: 12
- DETRATORES: 3
- 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 1756 / 2025 - ORE/TO

Palmas, 03 de dezembro 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/Novembro 2025

Senhor Presidente,

Encaminho o relatório mensal da Ouvidoria deste Regional (000012302581354), 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, sob a esfera do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que alcançou **97 NPS** (Zona de Excelência);

2.1 O anexo I (000012302581356) consolida as respostas abertas, individualizadas por unidade, apresentando panorama detalhado da avaliação do cidadão;

3. Relatório acessível, #ParaTodosVerem, disponibilizado no evento (000012302581355), atendendo o compromisso com o objetivo estratégico deste Tribunal quanto à acessibilidade.

4. Comunico que a ação do Programa de Gestão 2025-2027, Ouvidoria Itinerante "Ouvidoria Perto de Você: a Justiça Eleitoral do Tocantins quer te Ouvir", foi concluída conforme o cronograma previsto para o semestre.

Informo que o [terminal touchscreen](#) foi instalado no Cartório Eleitoral de Porto Nacional. Com isso, consegue-se a participação dos eleitores de zonas eleitorais de pequeno, médio e grande porte.

Após a instalação, conforme apresentado abaixo, regista-se expressivo número de avaliações:

- Cartório Eleitoral de Palmas: Setembro (55 formulários), Outubro (119 formulários);

- Cartório Eleitoral de Porto Nacional: Outubro (5 formulários), Novembro (96 formulários).

Os resultados mostram que o uso do terminal incentiva a participação dos

eleitores. Assim, alcançaremos uma amostra representativa, contribuindo para melhorar a qualidade do atendimento oferecido aos cidadãos.

Em virtude dos resultados positivos, será dada continuidade à expansão da tecnologia, conforme cronograma de implantação nas seguintes Zonas Eleitorais:

- Araguaína (1ª Zona)
- Miracema
- Alvorada
- Colméia
- Paranã
- Augustinópolis
- Novo Acordo.

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
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente em 03/12/2025, às 21:06, 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 **000012302581353** e o código CRC **81AE8FCE**.

0011519-79.2025.6.27.8070

000012302581353v7