



RELATÓRIO ANUAL • 2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO ATENDIMENTO DA
OUVIDORIA



98.4%

TEMPO DE
RESPOSTA



2 dias

META DO
INDICADOR
ATÉ 5 DIAS

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

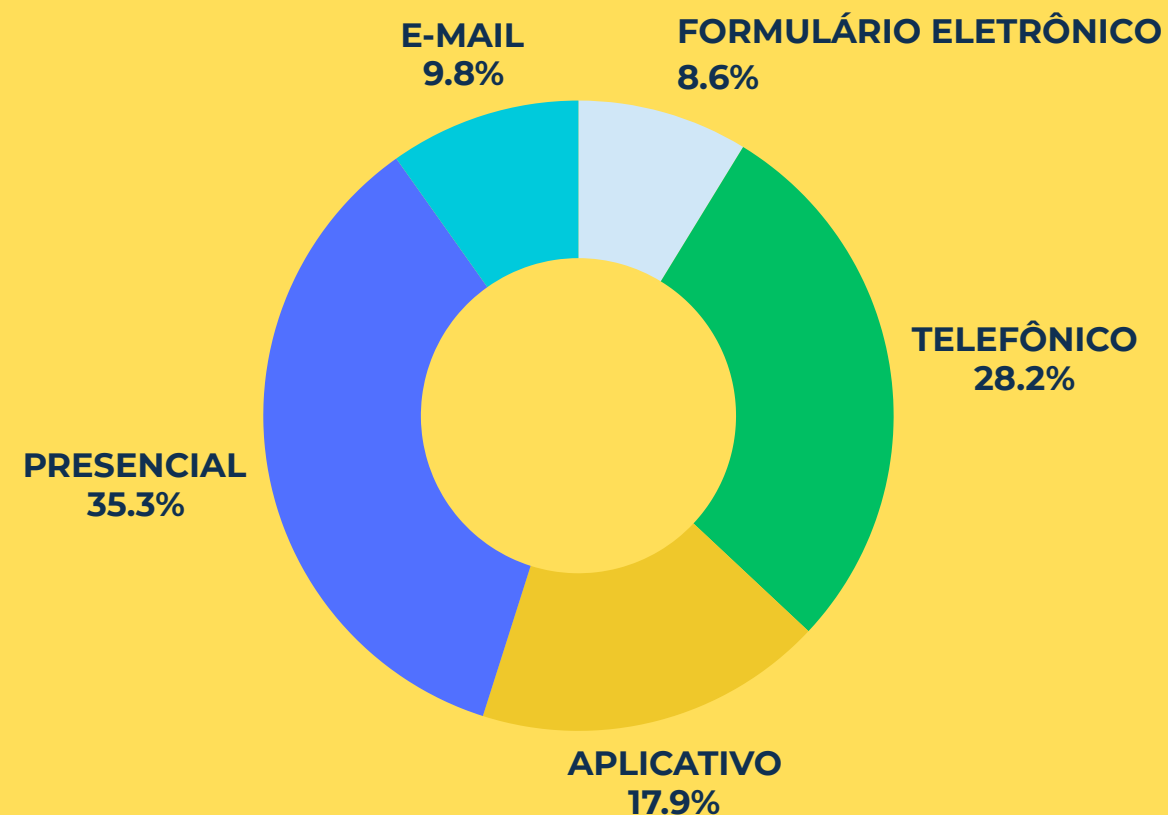
TOTAL: 1417

- ATENDIMENTO AO CIDADÃO - 1158
- DENÚNCIA - 12
- ELOGIO- 8
- SUGESTÃO - 5
- CRÍTICA - 4
- RECLAMAÇÃO - 3
- OUVIDORIA DA MULHER - 2

ACESSO À INFORMAÇÃO - 221

PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - 143

CANAIS DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO (SGQ)

FORMULÁRIOS RESPONDIDOS: 3583

RESULTADO: 96 NPS

RESPOSTAS ABERTAS: 685

PROMOTORES: 3479

NEUTROS: 53

DETRATORES: 51

META 87 NPS



RELATÓRIO ANUAL • 2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK

PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNO

UNIDADES AVALIADAS

CRE

DG

STI

SJI

SADOR

SGP

COAUDI

ASCOM

RESULTADOS

98 NPS

FORMULÁRIOS RESPONDIDOS

TOTAL: 1157

RESPOSTAS ABERTAS: 191

PROMOTORES: 1140

NEUTROS: 13

DETRATORES: 4

META 78 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

RELATÓRIO

Relatório Anual da Ouvidoria – TRE-TO 2025

Ouvidora: Juíza Silvana Maria Parfieniuk

#ParaTodosVerem: Evento (), Imagem colorida e ilustrativa, contorno do estado do Tocantins em amarelo. Sobre o mapa, há balões de fala em tons claros, representando comunicação e diálogo. À direita, aparece um monitor de computador azul, com a tela exibindo um gráfico de barras e linhas de texto, sugerindo dados e relatórios. A imagem remete à ideia de escuta ativa e uso de tecnologia para registrar e analisar informações, relacionada à atuação da ouvidoria. Os dados apresentados nos gráficos do relatório, seguem abaixo:

Gráfico 1. Satisfação com o Atendimento da Ouvidoria

Índice de satisfação geral: 98.4%

Gráfico 2. Tempo Médio de Resposta

- 2 dias;
- Meta estabelecida: até 5 dias úteis.

Gráfico 3. Atendimentos Realizados

Total de atendimentos: 1417

- Atendimento ao cidadão: 1158
- Denúncia: 12
- Elogio: 8
- Sugestão: 5
- Crítica: 4
- Reclamação: 3
- Ouvidoria da mulher: 2
- ACESSO À INFORMAÇÃO: 221
- PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA: 143

Gráfico 4. Canais de Recebimento

- Telefônico: 28.2%
- Presencial: 35.3%
- E-mail: 9.8%
- Formulário 8.6%
- Aplicativo: 17.9%

Gráfico 5. Satisfação do Cliente Externo (SGQ)

Total de Formulários respondidos: 3583

Resultado: 96 NPS (Net Promoter Score), Zona de Excelência.

- Respostas Abertas: 685
- Promotores (Notas 9 e 10): 3479
- Neutros (Notas 7 e 8): 53
- Detratores (Notas 0 a 6): 51
- Meta 87 NPS

Gráfico Pesquisa de Satisfação Cliente Interno

Unidades avaliadas

- CRE
- DG
- STI
- SJI
- SADOR
- SGP
- COAUDI
- ASCOM

Resultados

- **99 NPS**

Formulários Respondidos

Total: 1157

- Respostas abertas: 191
- Promotores: 1140
- Neutros: 13
- Detratores: 4
- Meta: 78 NPS



RELATÓRIO ANUAL • 2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK

RECORTES DAS AVALIAÇÕES EXPRESSAS DOS CARTÓRIOS

Unidade	Nota Pergunta1	Tipo_Pessoa	Respostas_Abertas
CARTÓRIO DE PALMAS/TO	10	Promotor	Urias é um exemplo de dedicação e competência no TRE. Sempre atento, prestativo e comprometido, ele exerce suas funções com excelência e profissionalismo. Seu trabalho fez toda a diferença e merece todo reconhecimento.
CENTRAL DE ATENDIMENTO VIRTUAL (WHATSAPP OU 0800)	10	Promotor	Atendimento exemplar. Ágil e com muita atenção. A sugestão é que continuem assim, com excelência no atendimento remoto. Com esse atendimento evitei sair do Jardim Aurenly 3 e consegui resolver em menos de 20 minutos. Obrigada por isso 😊
CARTÓRIO DE PARAÍSO DO TOCANTINS/TO	10	Promotor	Excelente profissional ótimo atendimento
CARTÓRIO DE ARRAIAS/TO	10	Promotor	O atendimento é dos funcionários são excelentes
CARTÓRIO DE PONTE ALTA DO TOCANTINS/TO	10	Promotor	atendimento bom
CENTRAL DE ATENDIMENTO VIRTUAL (WHATSAPP OU 0800)	10	Promotor	Só agradecer rapidez agilidade





RELATÓRIO ANUAL • 2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK



RECORTES DAS AVALIAÇÕES EXPRESSAS DA OUVIDORIA



Avaliação de Atendimento - Ouvidoria

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo
Observações: A Ouvidoria do TRE/TO é ágil e atenciosa.

3 - Tempo de Resposta
Ótimo

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo
Observações: Eficientemente atendido

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo
Observações: Resposta repassada com propriedade

3 - Tempo de Resposta
Ótimo

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo
Observações: Resposta muito clara.

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo

3 - Tempo de Resposta
Ótimo
Observações: Em questão de 15 minutos meu problema foi resolvido.

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo
Observações: Muito eficaz.

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo
Observações: Excelente.

3 - Tempo de Resposta
Ótimo
Observações: Surpreendente.

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo
Observações: Objetiva e transparente.

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo
Observações: Grau máximo de eficiência!!!!

3 - Tempo de Resposta
Ótimo
Observações: Carol realiza um atendimento de excelência. Muito eficiente e detém conhecimento profundo sobre os assuntos pertinentes ao eleitoral. Parabéns!!!

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo

3 - Tempo de Resposta
Ótimo
Observações: Quero parabenizar o excelente atendimento, em especial a servidora pública Gabriela. Profissional de excelência.

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo
Observações: Eficientemente atendido

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo
Observações: Resposta repassada com propriedade

3 - Tempo de Resposta
Ótimo
Observações: Rápida e objetiva.

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo
Observações: Perfeitamente claro e resoluto.

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo
Observações: Servidor muitíssimo atencioso e paciente.

3 - Tempo de Resposta
Ótimo
Observações: Extremamente rápido.

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo
Observações: MUITO RÁPIDO

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo
Observações: MUITO ÓTIMO

3 - Tempo de Resposta
Ótimo
Observações: ÓTIMO, SANOU MEU PROBLEMA

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria

1 - Clareza da Resposta à solicitação
Ótimo
Observações: me ajudou em tudo

2 - Qualidade da Resposta
Ótimo
Observações: entrei desesperado e sai com o que precisava

3 - Tempo de Resposta
Ótimo
Observações: mesmo dando a hora de fechar foi super rápido



Tribunal
Regional
Eleitoral-TO



Ouvidoria
REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

TRE-TO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NBR ISO 9001



RELATÓRIO ANUAL • 2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK

COMPILAÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Palestra de sensibilização **“Introdução à Linguagem Simples”** para todos os servidores da Secretaria e das Zonas Eleitorais;
- Disponibilização dos **relatórios acessíveis**, #ParaTodosVerem, com descrição das imagens e gráficos permitindo a acessibilidade para pessoas com deficiência visual;
- Promoção de roda de conversa pela **Ouvidoria da Mulher+** e Comissão do Assédio, e com o tema “Assédio, Discriminação e Violência Doméstica”;
- **Comemoração dos 15 anos da Ouvidoria do TRE-TO** com exposição de documentos históricos, vídeo institucional e celebração na 42ª Sessão Plenária, em 24 de junho de 2025;
- Destaque no Sistema de Gestão da Qualidade (**SGQ**). No Processo P1 “Ouvir Clientes” recebeu na auditoria **“Registro de esforço notável”** no quesito controle de prazos de resposta;
- Atuação no **Núcleo de Cooperação Judiciária** com assinatura de termos de cooperação, dentre eles:
 - ☐ Com a Defensoria Pública do Estado para facilitar aos assistidos acesso a serviços eleitorais;
 - ☐ Com a Secretaria da Mulher de Palmas (Centro Flor de Lis) para apoio em casos de violência doméstica do público interno;
 - ☐ Com a 1ª Zona Eleitoral de Araguaína e a Secretaria de Assistência Social do município para atendimento a pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social;
 - ☐ Ampliação dos serviços do PID de Nova Olinda (Arapoema) com adesão do TRT-10;
 - ☐ Capacitação da equipe do PID de Almas visando melhorar a qualidade do atendimento eleitoral.



RELATÓRIO ANUAL • 2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK

COMPILAÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Política Judicial de **Atenção às pessoas em situação de rua** e em vulnerabilidade:
 - Elaboração de Memória de Gestão com todas as atividades realizadas de 2023/225;
 - Participação no 2º Mutirão POPRUAJUD com atendimento a 103 pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social;
 - Reconhecimento oficial do cumprimento da Política, com recebimento do certificado emitido no Sistema INTEGRA/CNJ. Excelente índice de aplicabilidade.
- Realização das ***Audiências Públicas “Ouvidoria Perto de Você:** a Justiça Eleitoral do Tocantins quer te Ouvir! ”, em parceria com os itinerantes dos Cartórios Eleitorais, conforme o Programa de Gestão 2025/2027;
- Participação no **Programa “60 Minutos”** com o tema “Desmistificando a Ouvidoria: a voz do cidadão no Tribunal”;
- Instalação de **terminais touchscreen nos cartórios eleitorais** de Palmas (piloto) e Porto Nacional para facilitar a participação dos eleitores na pesquisa de satisfação. Expansão imediata para mais 6 zonas, de diferentes regiões do Estado e contemplando Zonas Eleitorais de pequeno, médio e grande porte;
- Participação em **eventos nacionais**, XVII Colégio de Ouvidores, II POPRUAJUD, IV Núcleo de Cooperação Judiciária, IV Rede de Inteligência do Judiciário e Encontro das Comissões de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação;
- Publicações: **Produção de cartazes e banners** para divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e do 0800 6486 800 da CAVE para uso em todas as seções eleitorais no dia da eleição.