



# RELATÓRIO ANUAL • 2025

OUVIDORA JUÍZA SILVANA MARIA PARFIENIUK

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
DO ATENDIMENTO DA  
OUVIDORIA

98.4%

TEMPO DE  
RESPOSTA

2 dias

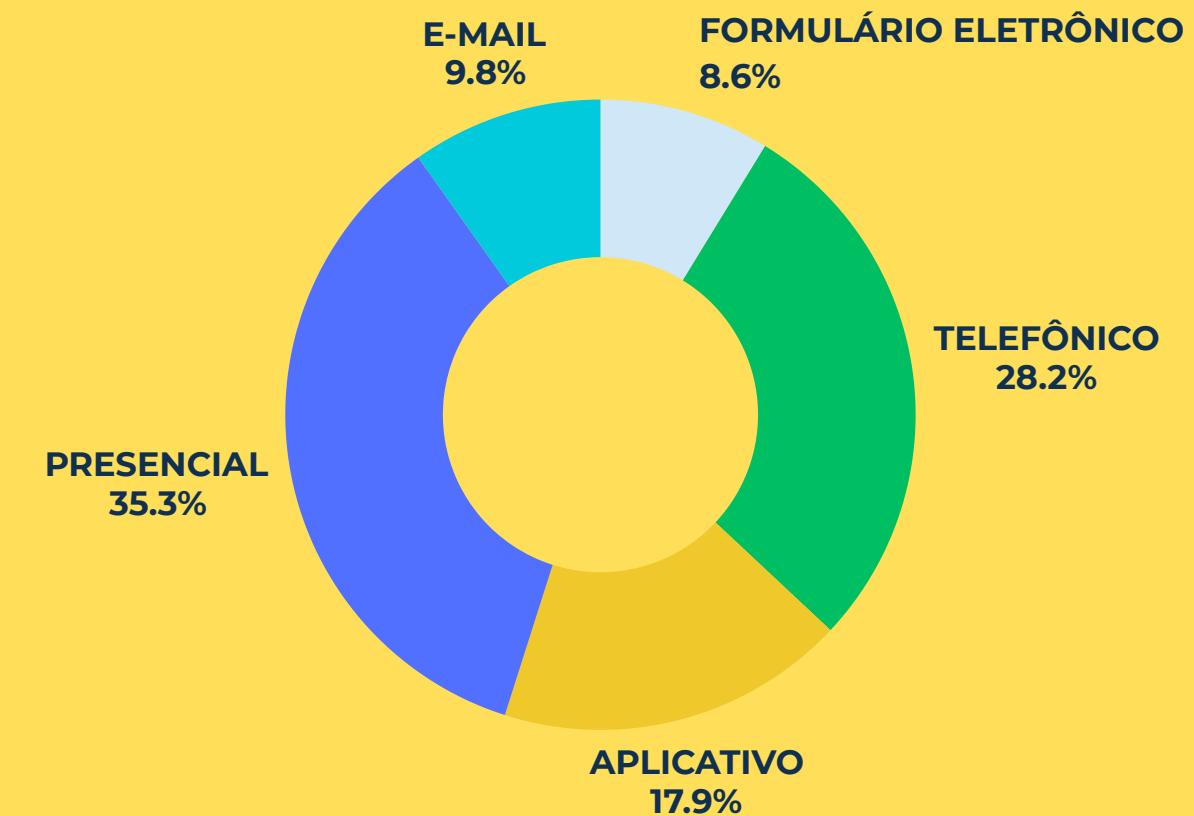
META DO  
INDICADOR  
ATÉ 5 DIAS

## ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL: 1417

ATENDIMENTO AO CIDADÃO - 1158
DENÚNCIA - 12
ELOGIO - 8
SUGESTÃO - 5
CRÍTICA - 4
RECLAMAÇÃO - 3
OUVIDORIA DA MULHER - 2
<b>ACESSO À INFORMAÇÃO - 221</b>
<b>PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - 143</b>

## 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

---

0005490-47.2024.6.27.8070

000012302597177v2



# 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 Aureny 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 OUVIDÓRIA



Avaliação de Atendimento - Ouvidoria	
<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> A Ouvidoria do TRE/TO é ágil e atenciosa.	
<b>3 - Tempo de Resposta</b>	Ótimo

1 - Clareza da Resposta à solicitação	
<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Eficientemente atendido	
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Resposta repassada com propriedade	
<b>3 - Tempo de Resposta</b>	Ótimo

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria	
<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Resposta muito clara.	
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo

1 - Clareza da Resposta à solicitação	
<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Muito eficaz.	
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Excelente.	
<b>3 - Tempo de Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Surpreendente.	

<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Objetiva e transparente.	
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Grau máximo de eficiência!!!!	
<b>3 - Tempo de Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Carol realiza um atendimento de excelência. Muito eficiente e detém conhecimento profundo sobre os assuntos pertinentes ao eleitoral. Parabéns!!!	

<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo
<b>3 - Tempo de Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Quero parabenizar o excelente atendimento, em especial a servidora pública Gabriela. Profissional de excelência.	

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria	
<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Eficientemente atendido	
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria	
<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Perfeitamente claro e resoluto.	
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Servidor muitíssimo atencioso e paciente.	
<b>3 - Tempo de Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> Extremamente rápido.	

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria	
<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> MUITO RÁPIDO	
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo

Avaliação de Atendimento - Ouvidoria	
<b>1 - Clareza da Resposta à solicitação</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> me ajudou em tudo	
<b>2 - Qualidade da Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> entrei desesperado e saí com o que precisava	
<b>3 - Tempo de Resposta</b>	Ótimo
<i>Observações:</i> mesmo dando a hora de fechar foi super rápido	



Tribunal  
Regional  
Eleitoral-TO

Informação avaliação orientada (2302597275)



GESTÃO  
2025-2027

INTERNADE, INTEGRALIZADA E PROFISSIONAL

INTERNADE, INTEGRALIZADA E PROFISSIONAL



Ouvidoria  
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE  
NBR ISO 9001

SEI/00005490-47.2024.6.27.8070 pg. 6



# 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.