

# Principais Resultados do Serviço de Ouvidoria – Biênio 2020-2022

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí (OJEPI) foi criada pela Resolução TRE-PI nº 171, de 30 de novembro de 2009, alterada pela Resolução TRE-PI nº 246, de 18 de junho de 2012, para ser um instrumento de promoção da cidadania e de aprimoramento da gestão do Tribunal.

Além disso, é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos na Resolução TRE-PI nº 250, de 7 de agosto de 2012.

Assim, desde sua criação, a Ouvidoria passa por constante aperfeiçoamento para oferecer um serviço ágil, acessível e efetivo para a sociedade.

No biênio de 2020-2022, os seguintes Juízes Membros da Corte Eleitoral foram designados para o exercício da função de Ouvidor Eleitoral:

- **Juiz de Direito Antônio Soares dos Santos**  
(mandato: 23.07.2019 a 22.07.2020)
- **Juiz de Direito Aderson Antônio Brito Nogueira**  
(mandato: 17.09.2020 a 16.09.2021)
- **Juiz de Direito Teófilo Rodrigues Ferreira**  
(Mandato: (21.09.2021 a 03.08.2022)

No contexto de pandemia, no qual foram adotadas medidas preventivas de isolamento social e trabalho remoto, a Ouvidoria, de forma ágil, aperfeiçoou rotinas de trabalho e implementou ações de manutenção e ampliação dos atendimentos pelos canais mais utilizados pela população, quais sejam: telefone, e-mail, formulário eletrônico e aplicativo de mensagens WhatsApp.

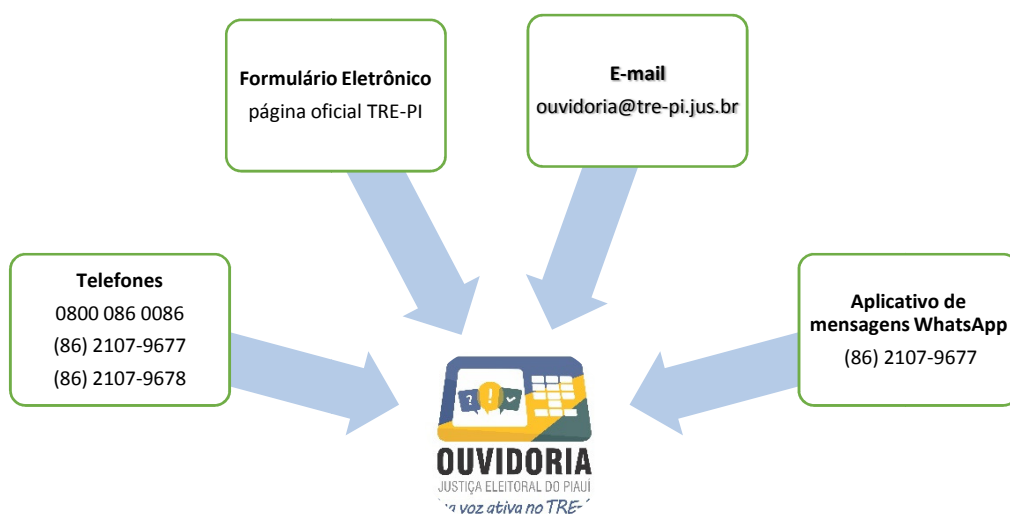


Figura 1

## 2. RECEPÇÃO E ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A recepção e o atendimento das manifestações são as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral, nas quais são empreendidas ações para compreender, atender e responder às demandas de forma tempestiva, utilizando sempre uma linguagem simples e cidadã.

No período de 4 de abril de 2020 a 10 de março de 2022, a Ouvidoria realizou **5.449** atendimentos, com a seguinte distribuição:

### Atendimentos realizados

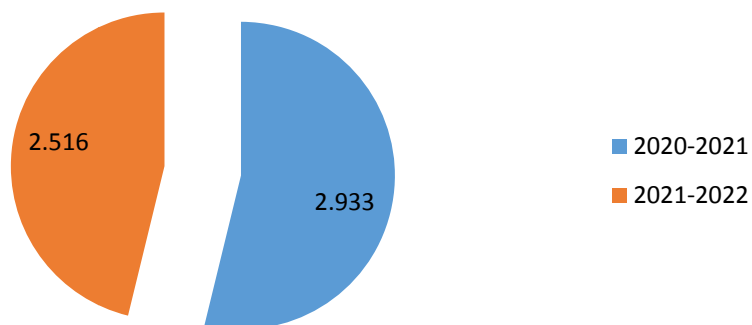


Figura 2

## RESULTADOS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA – BIÊNIO 2020- 2022

Quanto aos tipos de manifestações registradas, observa-se que o Serviço de Informação ao Cidadão– SIC correspondeu a **91% dos atendimentos** prestados pela Ouvidoria, conforme gráfico abaixo:

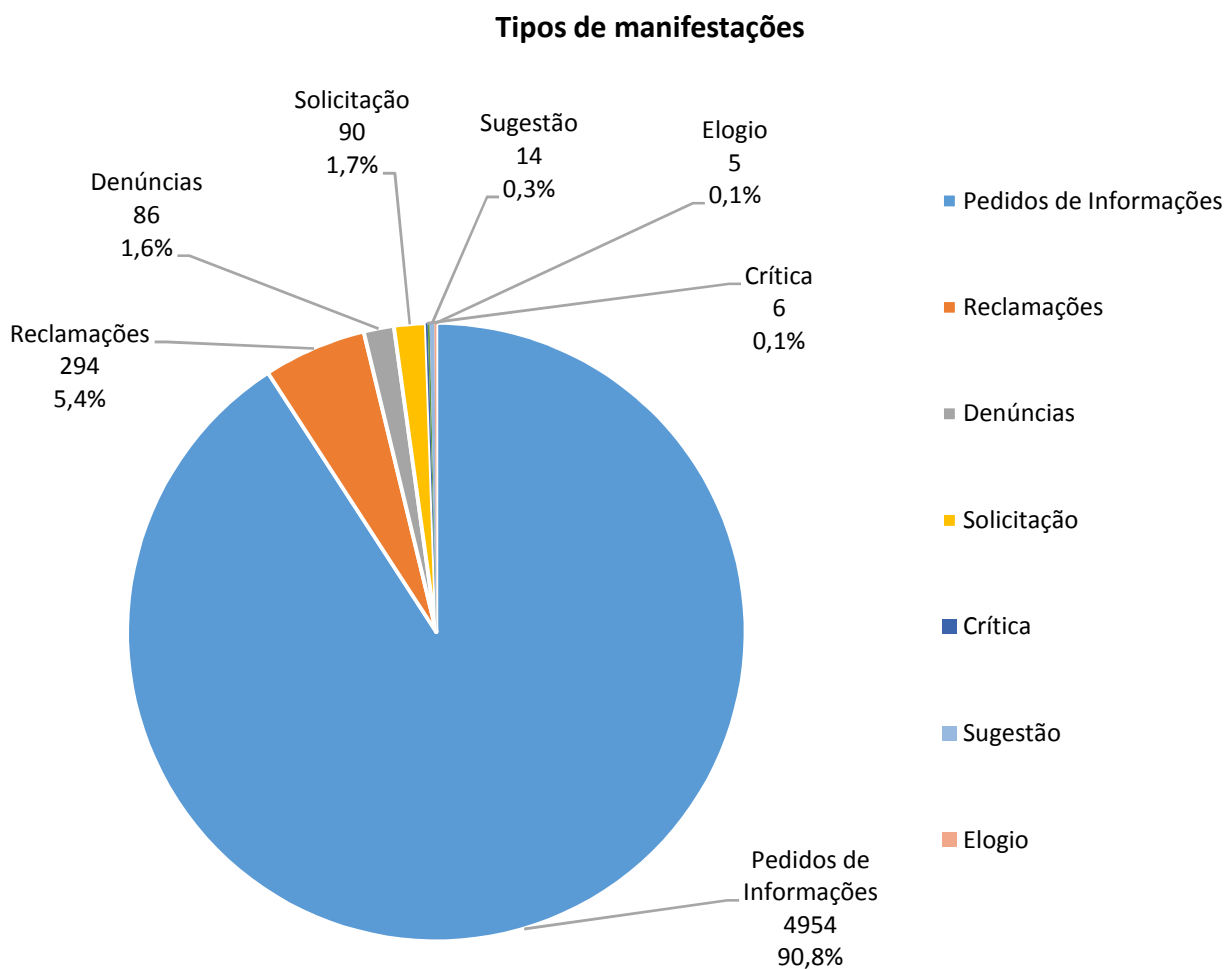


Figura 3

Importa registrar que o índice de resolutividade das reclamações foi de 100%, ou seja, todas as reclamações foram encaminhadas às áreas competentes do Tribunal e devidamente analisadas e atendidas.

## Temas das manifestações

Os temas mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria foram os seguintes:

- **Serviços ao eleitor (71%)**, o qual trata dos serviços prestados pelas Zonas Eleitorais (alistamento, certidão de quitação, regularização de situação eleitoral e transferência);
- **Mesário (6%)**, principalmente sobre a declaração de trabalho eleitoral.
- **Sistemas e Aplicativos (4%)**, dúvidas de acesso aos aplicativo e-Título e sistema Título Net.

A seguir, visualiza-se gráfico com os temas mais recorrentes nas manifestações registradas:

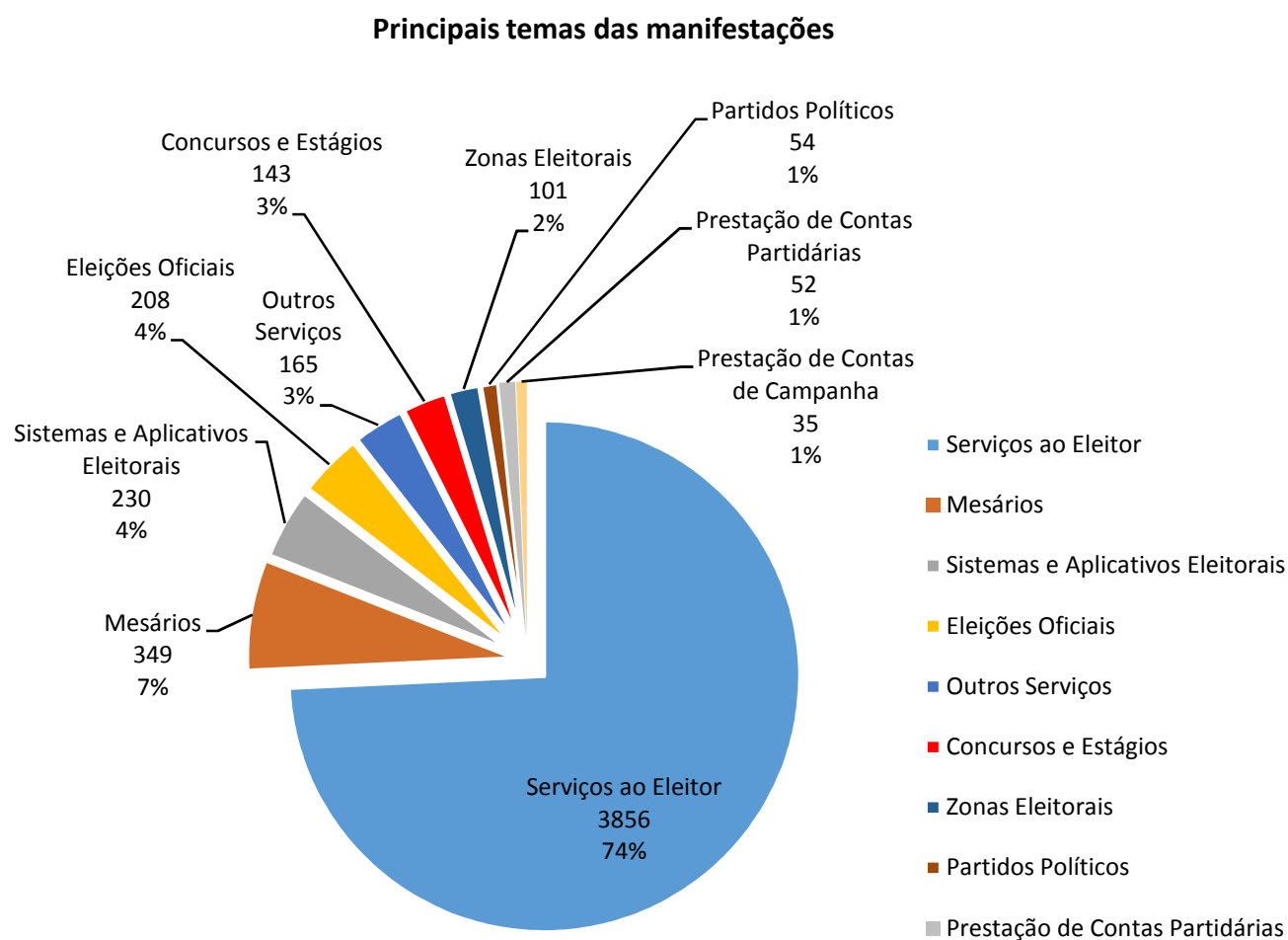


Figura 4

### Manifestações por canal de atendimento

Em relação aos canais de atendimento, o *e-mail* foi o canal mais utilizado pelas pessoas usuárias dos serviços da Ouvidoria, com o índice de 43% do total de atendimentos realizados

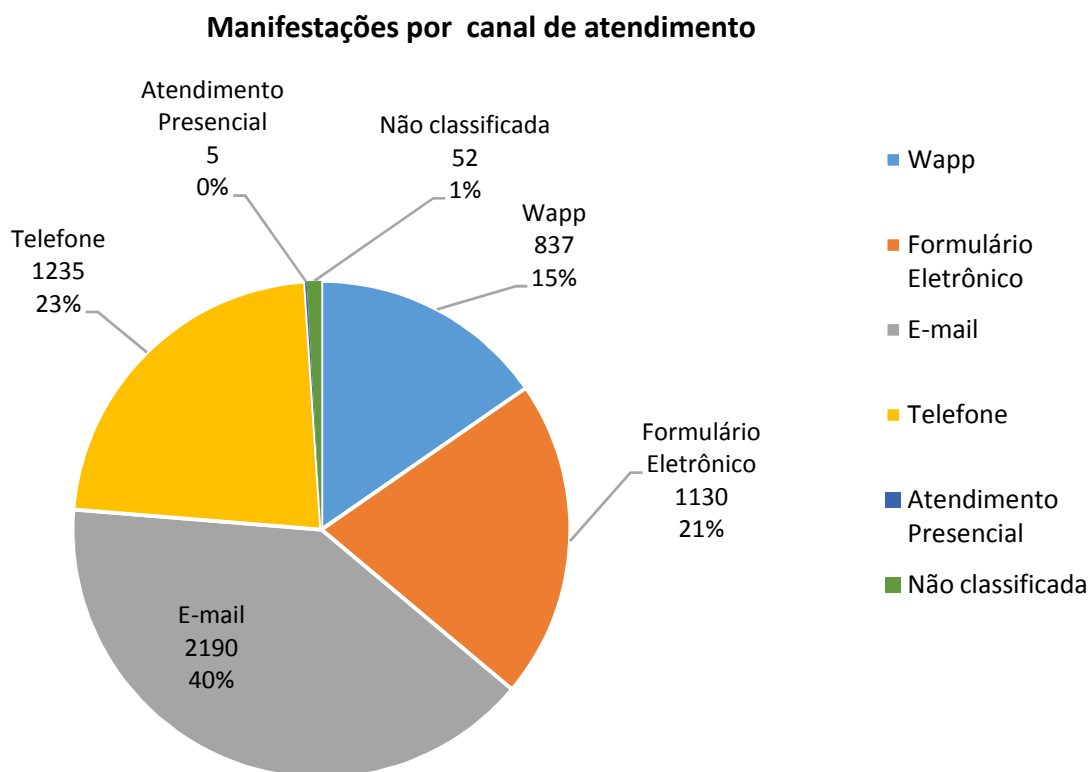


Figura 5

Ressalte-se que o número de telefone para recebimento de mensagens pelo aplicativo WhatsApp foi disponibilizado em agosto de 2021.

### Encaminhamentos realizados

No que se refere aos encaminhamentos realizados, observa-se que **840 manifestações** foram enviadas às demais áreas do Tribunal para atendimento, ou seja, 15% do total de atendimentos realizados na Ouvidoria.

## RESULTADOS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA – BIÊNIO 2020- 2022

Tabela 1 – Quadro de pedidos de informações encaminhados e atendidos

Manifestações encaminhadas	Pedidos atendidos
840	839

Observa-se que uma manifestação registrada, em 23 de fevereiro de 2022, ainda tramita no Tribunal.

### Atendimento dos relatos do Conselho Nacional de Justiça

A Ouvidoria recebeu 5 relatos da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça – CNJ para atendimento, conforme descrito abaixo:

Tabela 2 – Quadro de relatos do CNJ atendidos pela Ouvidoria

Relatos	Data de Registro	Processo SEI	Área Demandada	Data de Resposta
285312	13/10/20	0021250-43.2020	SGP	14/10/20
291765	8/1/21	0000370-93.2021	12ª ZE	19/1/21
291775	8/1/21	0000371-78.2021	12ª ZE	19/1/21
291772	8/1/21	0000375-18.2021	12ª ZE	19/1/21
291778	12/1/21	0000577-92.2021	12ª ZE	19/1/21

O TRE-PI respondeu prontamente à manifestação do cidadão encaminhada pela Ouvidoria do CNJ, cumprindo o requisito II do art. 7º da Portaria CNJ 135/2021, que regulamenta o Prêmio CNJ de Qualidade.

### 3. INDICADORES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria acompanha os resultados dos seguintes indicadores:

- a) Tempo Médio Geral;
- b) Tempo Médio do Serviço de Informação ao Cidadão;
- c) Índice de Resolutividade da Ouvidoria;
- d) Índice de Satisfação do Atendimento.

A partir da mediação e da análise dos resultados, é possível a melhoria contínua dos serviços e a implementação de ações em prol da produtividade e qualidade dos processos de trabalho da Ouvidoria. Vejamos, a seguir, os resultados de cada um dos indicadores listados acima.

#### a) Tempo Médio Geral

O indicador relativo ao **Tempo Médio Geral** resultou em **2 dias**, considerando todas as manifestações registradas na Ouvidoria.

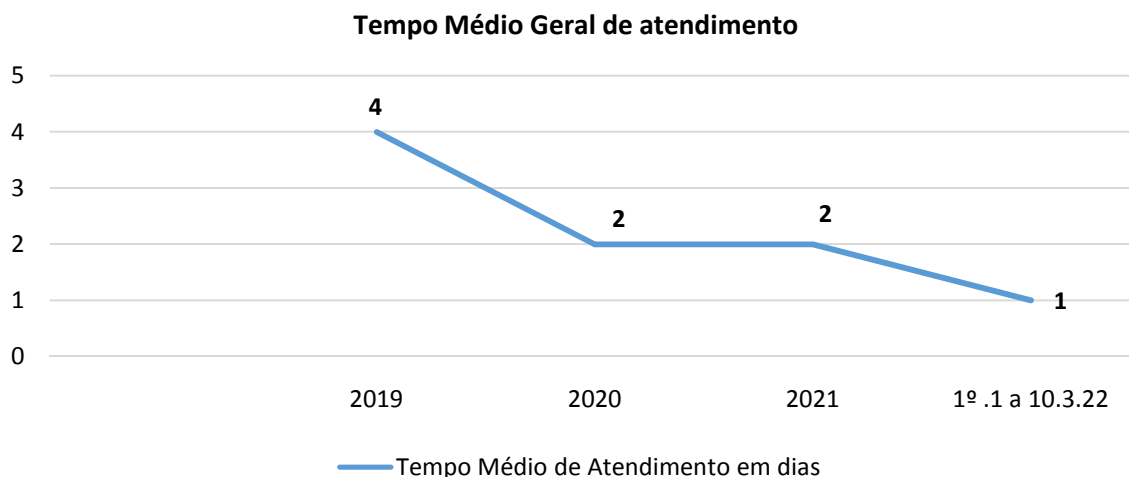


Figura 6

Confirma-se a presteza do atendimento realizado pela Ouvidoria e demais unidades do Tribunal.

**b) Tempo Médio do Serviço de Informação ao Cidadão**

O Tempo Médio de Atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão- SIC diminuiu em relação ao ano de 2019, revelando a agilidade na prestação de informações ao cidadão, conforme gráfico abaixo:

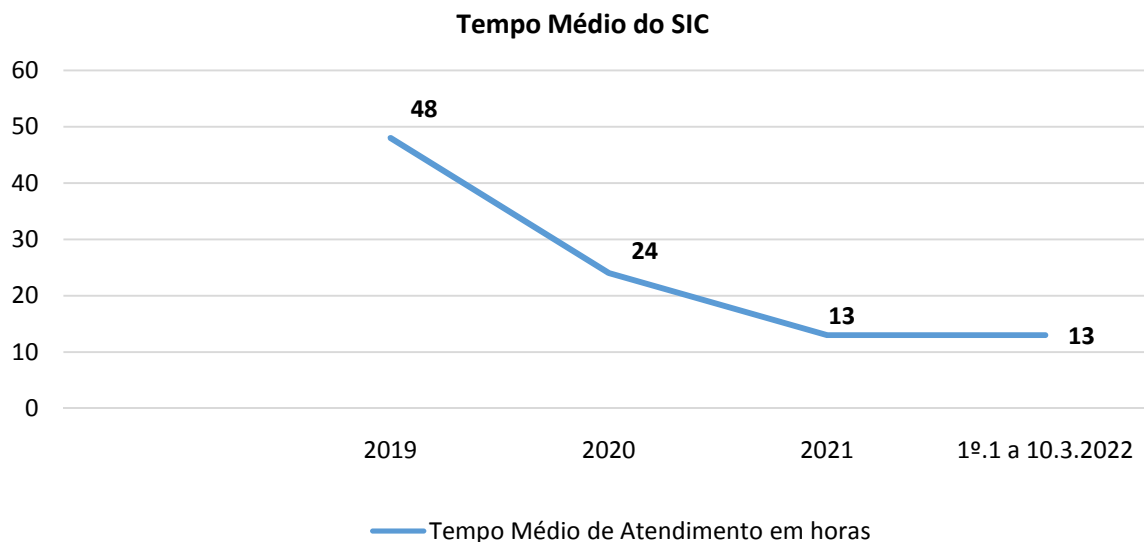


Figura 7

**c) Índice de Resolutividade da Ouvidoria**

Quanto ao indicador **Índice de Resolutividade da Ouvidoria**, ou seja, a relação entre processos com andamento fechado e processos com tramitação no período, resultou em **99,6%**.

Tabela 3 – Quadro de cálculo do Índice de Resolutividade

Índice de Resolutividade		Cálculo: número de processos com andamento fechado / número de processos com tramitação no período	
RESULTADO		5.450/5.471	99,6%
2019: 99,23%	2020: 99,88%	2021: 99,7%	2022: -



O Índice de Resolutividade aponta o nível de compromisso do serviço de Ouvidoria em responder às demandas registradas.

#### d) Índice de Satisfação do Atendimento

Nos termos da Lei 13.460/2017, os órgãos e entidades da administração pública devem avaliar os serviços prestados, inclusive quanto à satisfação dos usuários.

A Ouvidoria realiza a pesquisa de satisfação mediante formulário eletrônico do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, encaminhado por *e-mail* às pessoas usuárias que foram atendidas pela Ouvidoria.

O resultado do indicador da pesquisa de satisfação **resultou em 89%**, considerando que **548 pessoas usuárias participaram da pesquisa**, conforme quadro abaixo:

Tabela 4 – Quadro de cálculo do Índice de Satisfação

Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria	Cálculo da média dos percentuais de avaliação positiva (ótimo e bom) nos três quesitos avaliados (clareza, qualidade e tempo de resposta)	%
RESULTADO	268/3	89
META: 92% de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria		
2017: -	2018: 87%	2019: 93,38%
2020: 90%		

No formulário eletrônico, pode-se avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria em três quesitos: clareza da resposta, qualidade da resposta e tempo de resposta. Vejamos, a seguir, a quantidade de avaliações por quesito:

### Resultado da Pesquisa de Satisfação

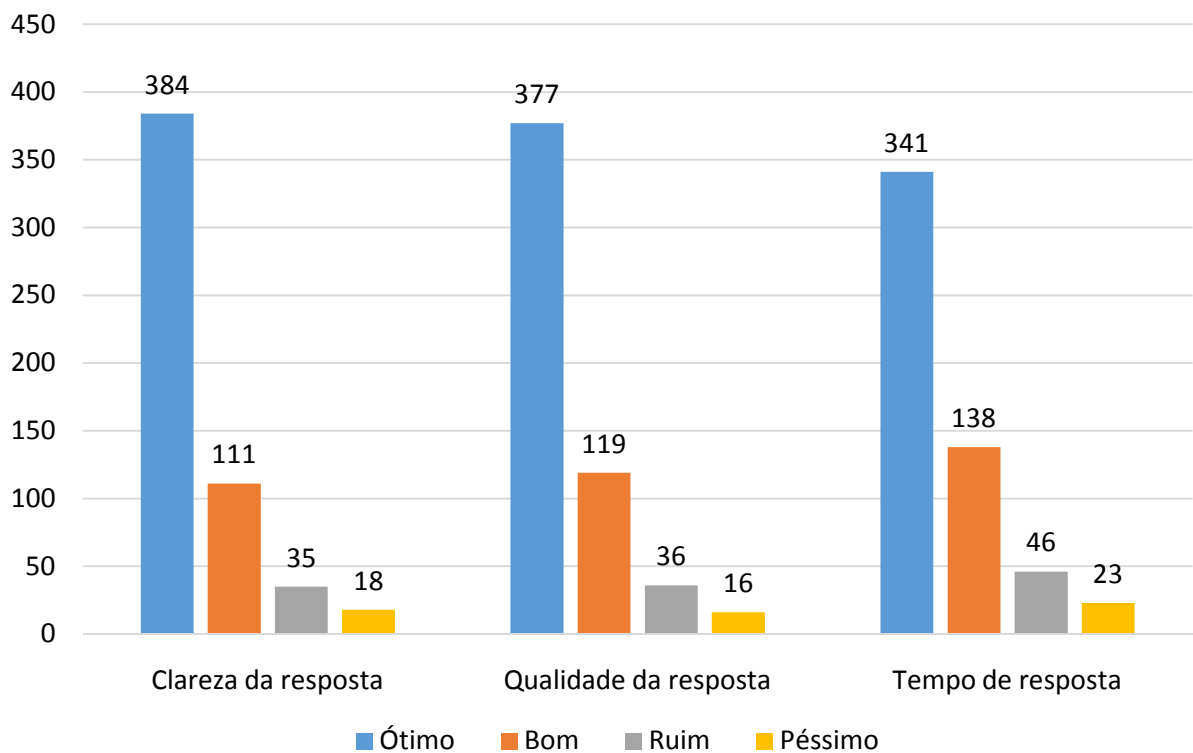


Figura 8

## 4. PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS

Na estratégia do TRE-PI, a Ouvidoria está vinculada à perspectiva Sociedade e ao objetivo “Promover a relação institucional com a sociedade”. Por isso, investe no ciclo permanente de trabalho que vai desde a qualificação de servidores até a identificação e a proposição de melhorias.



### ➤ Plano de Ação - Eleições 2020

Evidencia-se o cumprimento integral dos planos de ações da Ouvidoria vinculados ao Programa Eleições 2020 do TRE-PI, quais sejam: "Ampliar a Transparência Ativa e a Divulgação de Informações de Interesse Público Independentemente de Solicitação do Usuário" e "Intensificar a Divulgação dos Canais de Atendimento da Ouvidoria".

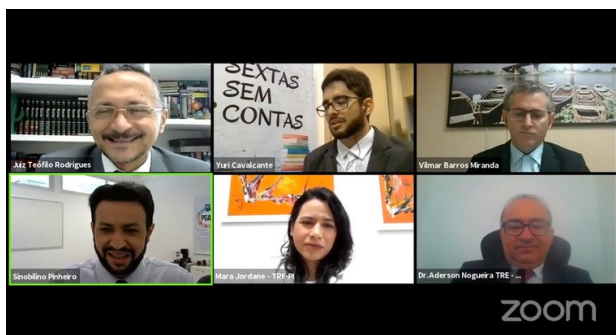
Nesse sentido, a Ouvidoria realizou Reunião Pública Virtual, em 21 de outubro de 2020, sobre o tema Combate à Corrupção e às Condutas Vedadas nas Eleições Municipais e Prestação de Contas de Final de Mandato.

Realizou-se, ainda, plantão na véspera e no dia da eleição (1º e 2º turnos), prestando 96 atendimentos. O tipo de manifestação "Pedido de Informação" foi o mais demandado, com 80 atendimentos, e o assunto mais abordado foi "Serviços ao Eleitor" (local de votação, situação eleitoral e justificativa), com 63 atendimentos.

A Ouvidoria registrou, também, 9 denúncias sobre boca de urna e compra de votos, que foram devidamente encaminhadas aos Juízos competentes.

No tocante ao Aplicativo Pardal disponibilizado pelo TSE, foram registradas 867 denúncias sobre propaganda eleitoral. O sistema Pardal foi configurado pela Secretaria de Tecnologia da Informação para que as próprias Zonas Eleitorais recebessem e realizassem o tratamento das denúncias vinculadas aos municípios de suas respectivas circunscrições.

A fim de auxiliá-las, a Ouvidoria elaborou Relatório de Acompanhamento das Denúncias recebidas pelo Pardal, disponibilizado no Processo SEI 0022755-69.2020.



Reunião Pública Eleições 2020

### ➤ **Ampliação dos canais de atendimento**

Considerando que o WhatsApp é um dos aplicativos mais populares para a troca de mensagens, foi solicitada à Administração Superior a ampliação dos canais de atendimento da Ouvidoria com a disponibilização de número para recebimento de manifestações pelo Aplicativo WhatsApp Business.

A ação buscou aperfeiçoar a comunicação e promover a relação institucional com a sociedade, favorecendo diretamente para o alcance dos objetivos estratégicos de aperfeiçoar a comunicação e o relacionamento institucional com a sociedade.

O canal foi amplamente divulgado a partir de **17 de agosto de 2021**, tornando-se o mais acessado pela pessoa usuária para obter atendimento da Ouvidoria.

A disponibilização do canal foi precedida de capacitação dos servidores e autorização, pela Presidência do Tribunal, para o uso de celular institucional e configuração do aplicativo.

### ➤ **Atuação em rede colaborativa**

A atuação em rede colaborativa, no ambiente interno e externo, é outra atividade de relevo, que permite o aprendizado, o compartilhamento de práticas desenvolvidas, a participação e o engajamento nas atividades de atendimento.

A Ouvidoria faz parte de redes nacionais e rede estadual de Ouvidorias com a finalidade de aperfeiçoar a gestão de processos, com o intercâmbio de informações, incentivo e promoção de ações de capacitação.

Como membro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE, a Ouvidoria participou de reuniões virtuais e, ainda, do 13º Encontro do Colégio de Ouvidores, realizado, presencialmente, em Belo Horizonte, nos dias 1º e 2 de dezembro de 2021, no qual foi representada pelo Ouvidor titular, Juiz Teófilo Rodrigues Ferreira, pela Ouvidora substituta, Juíza Lucicleide Pereira Belo, e pela servidora Mara Jordane Silva Pinto, Auxiliar da Ouvidoria.

Outrossim, o Ouvidor Eleitoral, Juiz Antônio Soares dos Santos, como Presidente da Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Piauí – Rede Ouvir/PI, em 2020, e diante da atual conjuntura social causada pela pandemia, lançou iniciativas para a realização de reuniões virtuais entre os membros, a fim de incentivar a troca de vivências

e boas práticas usadas para minimizar os efeitos da pandemia no atendimento do usuário dos serviços públicos.

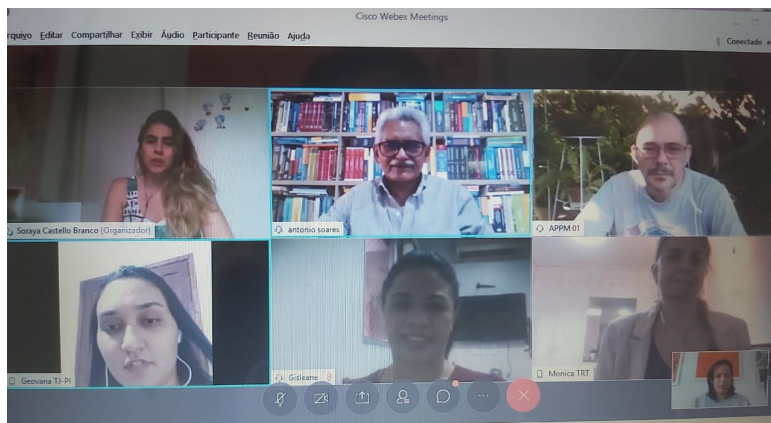
A Rede Ouvir-PI ainda desenvolveu eventos virtuais pelo canal *Instagram* sobre diversos temas, dentre eles sobre as eleições 2020. Assim, o Juiz Aderson Antônio Brito Nogueira como Ouvidor Eleitoral promoveu, em 25 de setembro de 2020, uma *live* com o Procurador Regional Eleitoral sobre o início da Propaganda Eleitoral.

A Ouvidoria, como membro da Rede Nacional de Ouvidorias, participou de eventos virtuais promovidos pela Ouvidoria Geral da União, os quais tratam de notícias, debates e ações de capacitação, a fim de dar continuidade ao aperfeiçoamento do atendimento aos usuários do serviço público. Entre os eventos virtuais, destacam-se o “Bate Papo de Ouvidoria” e “A Ouvidoria em Tempos de Pandemia”.

Por fim, salienta-se que a rede de colaboração interna do TRE-PI resulta no pronto atendimento das manifestações registradas na Ouvidoria, repercutindo na percepção da qualidade dos serviços prestados e na imagem do Tribunal perante a sociedade.

Nesse contexto, a Ouvidoria, representada pelo Ouvidor e servidores, está em contato permanente com as unidades e atuou em grupos e comissões, especialmente como membro do Comitê Gestor de Dados Pessoais e Encarregado de Dados Pessoais no Tribunal, nos termos das Portarias TRE-PI nºs 325 e 326/2021, participando de reuniões e eventos de capacitação com a intenção de contribuir para a construção da Política Interna de Proteção de Dados do TRE-PI e adequado cumprimento de novas atribuições.

#### Registros:



Reunião Virtual Rede Ouvir – Ouvidor Antônio Soares dos Santos



13º Encontro do COJE – dez/2021



Evento virtual Rede Ouvir /PI

### ➤ Promoção da transparência ativa

Com atenção à transparência das informações e à publicidade do trabalho realizado, a Ouvidoria publica, até o 5º dia útil de cada mês, o “Informe Mensal” — contendo informações sobre os atendimentos realizados —, o qual é encaminhado por e-mail a todas as unidades internas e servidores do TRE-PI, além de ter ampla divulgação na página oficial do TRE-PI na internet e intranet.

A fim de ampliar a transparência ativa e a divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitações, a Ouvidoria seleciona os temas mais recorrentes nas manifestações registradas para divulgá-los, com apoio da área competente do TRE-PI, em postagens de texto e vídeo nas redes sociais oficiais do TRE-



## RESULTADOS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA – BIÊNIO 2020- 2022

Com foco nas eleições 2020, publicou “**A OUVIDORIA INFORMA**” pelas redes sociais do TRE-PI, com o qual foi possível divulgar sobre os assuntos mais recorrentes registrados na Ouvidoria.

Em 2021, a Ouvidoria promoveu a campanha “**Se liga, estudante**”, com o apoio da área gráfica e de comunicação do Tribunal, tendo em vista o grande volume de pedidos de informações de alunos concludentes do ensino médio e pais de alunos (as) sobre o prazo para o alistamento eleitoral.

Além disso, com o apoio da Presidência do TRE-PI, participou da “Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos”, promovida pela Ouvidoria Geral da União e Rede Nacional de Ouvidorias, ao longo de todo o mês de junho de 2021, nas redes sociais e na página oficial do Tribunal na internet, em comemoração aos quatro anos da Lei nº 13.460/2017, a Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público, publicada, em 27 de junho de 2017.

Ressalte-se, ainda, a atualização constante de informações na página destinada à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão, além do monitoramento das informações disponibilizadas no site oficial do TRE-PI, a fim de acionar as atualizações que se fizessem necessárias.



Curtido por **ouvidoriatreac** e outras pessoas  
**trepiaui** ATENÇÃO!!!!!!... mais  
Ver todos os 3 comentários  
**cordeiro.alefe** @trepiaui já me inscrevi e agora?  
**trepiaui** @cordeiro.alefe a sua dúvida pode ser tirada junto a ouvidoria do TRE. Enviarei o link de contato no seu direct Messenger 📩  
4 de setembro de 2020 · Ver tradução



### ➤ Capacitação

A equipe da Ouvidoria, os Ouvidores Eleitorais e seus substitutos, com o apoio imprescindível da Administração do Tribunal, participaram de importantes eventos e reuniões.

Destaca-se a participação dos servidores no I Encontro de Servidores das Ouvidorias Eleitorais, promovido pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE, em 18 de setembro de 2020, em formato virtual, momento em que foi oportunizada a apresentação da boa prática desta Ouvidoria “Ouvidoria Informa: Divulgação de Informações Recorrentes recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão”.

Ressalte-se, ainda, a participação dos servidores e do Ouvidor Eleitoral no 1º Encontro de Ouvidorias do Poder Judiciário pelo CNJ nos dias 15 e 16 de dezembro de 2020. O evento foi virtual e contou com a presença de ouvidores, servidores e colaboradores que atuam na área de ouvidoria judicial, cujo objetivo principal foi de aproximar as equipes de Ouvidorias, mas também de debater os temas, as inovações e ampliação do espaço das Ouvidorias como instrumento de aperfeiçoamento contínuo do Poder Judiciário e de participação da sociedade nos serviços públicos.

Destaca-se, também, a participação no 1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas, em formato virtual, nos dias 17 e 18 de agosto de 2021, objetivando o intercâmbio de conhecimento, informações e experiências entre as ouvidorias, o fortalecimento das ouvidorias e a divulgação de modernas técnicas e ferramentas para o aprimoramento do serviço público.

Salienta-se a relevância do 1º Encontro Nacional de Ouvidorias, em formato híbrido, com conferências, palestras e oficinas, ministradas por autoridades e profissionais de destaque nos âmbitos público e privado, sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as noções gerais de probidade administrativa, a simplificação de processos e a Linguagem Cidadã.

O Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral promoveu o 13º Encontro do Colégio de Ouvidores, com o tema "Ouvidoria, Democracia e Inclusão social", cujo objetivo foi debater assuntos relevantes à atuação das Ouvidorias, bem como o fortalecimento para a defesa e aprimoramento dos serviços da Justiça Eleitoral.

No evento foram realizadas palestras sobre diversos temas, entre eles: disponibilização na Ouvidoria de canal para atendimento das mulheres vítimas de



violência - ouvidoria da mulher; dificuldades e limitações à atuação das unidades de ouvidorias; uniformização de procedimentos; e, Resolução nº 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que "dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das ouvidorias dos Tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça".

Destacam-se, ainda, em 2021, a realização do encontro virtual promovido pelas Ouvidorias Eleitorais, para análise da Lei Geral de Proteção de Dados no contexto das Ouvidorias, a oficina de Linguagem Cidadã promovida pelo Colégio de Ouvidores como uma atividade integrante da comemoração de seus 10 anos e o Seminário "Estratégias de Implantação da LGPD nos Tribunais", promovido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Pará, com a finalidade de esclarecer e discutir as estratégias de implantação, no âmbito da Justiça Eleitoral, da LGPD, assim como criar uma rede de governança em LGPD.

Por fim, importa informar que os servidores efetivos da Ouvidoria participaram de diversos treinamentos em Ouvidoria, LGPD e concluíram todos os cursos necessários à certificação em ouvidoria, a qual é concedida pela Controladoria Geral da União, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública. Destaca-se ainda a conclusão de especialização em Ouvidoria Pública oferecido pela Controladoria Geral da União.



Seminário LGPD – Dez/2021 – Belém –Pará

### ➤ Realização da Pesquisa de Satisfação do Tribunal

A adoção de mecanismos para aferição da satisfação dos usuários com os serviços prestados é realizada pelo TRE-PI por meio da Ouvidoria, de acordo com o Ofício Circular 56 do Tribunal Superior Eleitoral, de 30 de março de 2017.

No Planejamento Estratégico do Tribunal (2021 – 2026), a Ouvidoria é responsável pelo Indicador “Índice de Satisfação do Usuário com os serviços prestados pelo TRE-PI”, vinculado ao Objetivo Estratégico “Promover a relação institucional com a sociedade”.

Para medição do mencionado indicador, foi atualizado o formulário de pesquisa eletrônico e disponibilizado na página oficial do TRE-PI na *internet*, no seguinte endereço <https://www.tre-pi.jus.br/o-tre/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao>.

A pesquisa ativa por telefone, realizada pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria, foi suspensa em 2020 e retomada em novembro/2021, não sendo possível, ainda, a divulgação de relatório referente ao ano 2021, em razão da amostra insuficiente de respostas.

### ➤ **Proposta de regulamentação da Ouvidoria**

A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí foi instituída pela Resolução TRE-PI nº 171/2009, alterada pela Resolução TRE-PI 246/2012; entretanto, no Regulamento Interno da Secretaria do TRE/PI (Resolução TRE-PI nº 271/2013), a Ouvidoria está prevista apenas no art. 131 do Título V - Das Disposições Finais e Transitórias e, no organograma constante do Anexo V, integrada à estrutura administrativa do Tribunal e subordinada à Presidência, sem lotação de cargos ou funções comissionadas.

Em vista disso, faz-se necessário realizar adequações e regulamentar o funcionamento da Ouvidoria contemplando a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e a Resolução CNJ 432/2021.

Assim, a Ouvidoria, no cumprimento de suas funções institucionais, apresentou as propostas para que se reconheça a relevância dos serviços prestados pela Ouvidoria desta Justiça Eleitoral, equiparando-a, na estrutura organizacional do Tribunal, às demais unidades administrativas, e ainda para que se atualizem e regulamentem as atribuições, a fim de adequá-las à legislação pertinente e conferir maior autonomia e clareza à execução de suas atividades.

➤ **Identificação de melhorias e envio de recomendações**

Em observância aos arts. 13 e 14 da Lei 13.460/2017, a Ouvidoria Eleitoral fez as seguintes recomendações à Administração Superior deste Tribunal:

1. Tratamento das denúncias registradas no Sistema PARDAL pelas respectivas Zonas Eleitorais vinculadas aos municípios de suas respectivas circunscrições, que estejam na situação “Não Lida” e “Em Análise”.

Situação: **encaminhada e implementada**

2. Divulgação dos municípios termos vinculados às Zonas Eleitorais na página do TRE-PI na *internet*, a fim de facilitar a identificação pelo eleitor.

Situação: **encaminhada e implementada**

3. Conferência diária do sistema Elo pelos servidores das zonas eleitorais para realização dos procedimentos de registro do pagamento e também do ASE de inativação da multa no prazo vigente, a fim de possibilitar o recebimento da certidão de quitação por meio do site oficial do TRE-PI em tempo hábil pelo eleitor.

Situação: **encaminhada à Corregedoria e às Zonas Eleitorais do Estado, com diminuição de manifestações com a temática inativação de multa.**

4. Envio para o eleitor, por e-mail ou outro meio idôneo de comunicação, do número do título de eleitor e da seção eleitoral no caso dos requerimentos de alistamento deferidos, mas pendentes de processamento pelo Tribunal Superior Eleitoral.

Situação: **encaminhada à Corregedoria e às Zonas Eleitorais do Estado.**

5. Atualização e disponibilização — nas redes sociais e na página oficial dos contatos das Zonas Eleitorais e unidades da Secretaria —, somente dos e-mails e números telefônicos que estejam prestando atendimento à pessoa usuária dos serviços do Tribunal, inclusive aquelas unidades que dispõem do serviço de mensagens pelo aplicativo WhatsApp.

**Situação: encaminhada e implementada**

6. Visualização do número da Zona Eleitoral correspondente ao bairro do alistando no sistema Título Net.

**Situação: encaminhada ao TSE**

7. Registro do número da Zona Eleitoral correspondente ao bairro selecionado no sistema Título Net no comprovante de protocolo fornecido à pessoa usuária.

**Situação: encaminhada ao TSE**

As recomendações foram encaminhadas às áreas responsáveis pela análise e implementação ou providências quanto ao seu adequado encaminhamento.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Destaca-se o desempenho da Ouvidoria no cumprimento da missão de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, bem como na articulação com as demais áreas do Tribunal, assim como outros órgãos da Administração Pública, para o eficaz atendimento das demandas.

A adaptação ágil do trabalho remoto, em razão da antecipada disponibilização de canais digitais e divulgação destes canais em períodos anteriores, foi imprescindível para a continuidade da prestação de serviços com a qualidade e a presteza requisitadas pela sociedade.

No contexto atual de pandemia, com suspensão dos atendimentos presenciais, e de ano eleitoral, elevou a importância da Ouvidoria como principal meio de comunicação entre o eleitor e o TRE-PI.

A transparência das informações também mereceu atenção, com a divulgação, pelas redes sociais oficiais do TRE-PI, de relatório dos atendimentos remotos e de informações relacionadas aos temas mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria.

## **RESULTADOS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA – BIÊNIO 2020- 2022**

A qualificação contínua dos servidores, considerando a importância do papel da Ouvidoria para a Administração do Tribunal e a sociedade, é outro aspecto fundamental que favorece a sua atuação.