



RELATÓRIO

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO
AO CIDADÃO

2024

Tribunal Regional Eleitoral do Piauí

Praça Desembargador Edgard Nogueira, nº 80, Bairro Cabral, Teresina, Piauí.

Endereço eletrônico: www.tre-pi.jus.br

Presidente

Desembargador Sebastião Ribeiro Martins

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Desembargador Ricardo Gentil Eulálio Dantas

Juízes(as)

Juiz Federal Nazareno César Moreira Rêis

Juíza de Direito Maria Luíza de Moura Mello e Freitas

Juiz de Direito Lirton Nogueira Santos

Jurista José Maria de Araújo Costa

Jurista Daniel de Sousa Alves

Procurador Regional Eleitoral

Procurador Alexandre Assunção e Silva

Ouvidora da Justiça Eleitoral do Piauí

Juíza Júnia Maria Feitosa Bezerra Fialho

Ouvidora da Mulher

Juíza Melissa de Vasconcelos Lima Pessoa

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. CANAIS DE ATENDIMENTO	2
3. DADOS ESTATÍSTICOS.....	3
4. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS.....	6
5. PERFIL GERAL DOS(AS) SOLICITANTES.....	7
6. INDICADORES DE GESTÃO.....	9
7. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	11
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

INTRODUÇÃO

As atribuições relativas ao **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC** do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí-TRE/PI são desempenhadas pela **Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí**, nos termos da Resolução TRE-PI nº 463, de 23 de março de 2023.

Conforme o **art. 7º da Lei nº 12.527/2011**, o acesso à informação compreende os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

CANAIS DE ATENDIMENTO

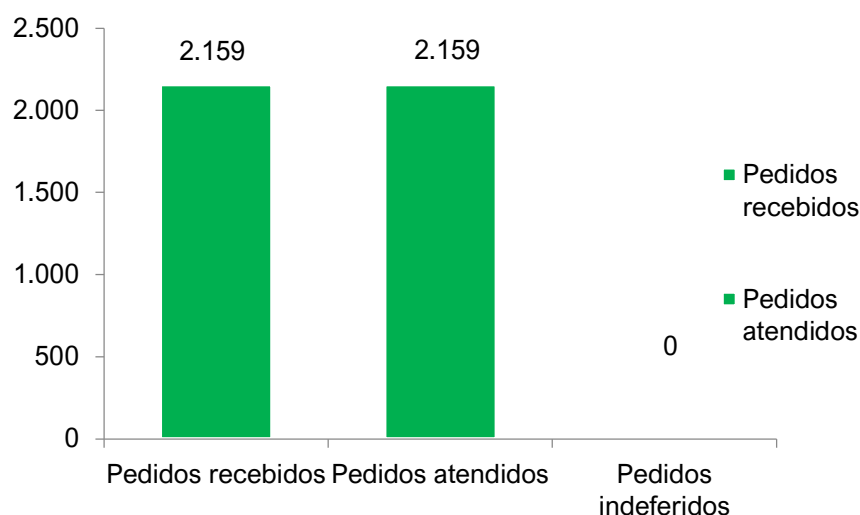
As pessoas podem **requerer e acompanhar** os pedidos de acesso à informação por meio dos seguintes canais de atendimento:

- **Atendimento Presencial** (7h às 13h): no edifício sede do TRE-PI, localizado na Praça Desembargador Edgard Nogueira, nº 80, Bairro Cabral, Teresina-PI.
- **Aplicativo de Mensagens WhatsApp** (7h às 13h): (86) 2107-9677
- **Formulário eletrônico:** <https://sei.tre-pi.jus.br/ouvidoria/>
- **Telefones** (7h às 13h):
0800 086 0086
(86) 2107-9678
(86) 2107-9677
- **E-mail:** ouvidoria@tre-pi.jus.br

DADOS ESTATÍSTICOS

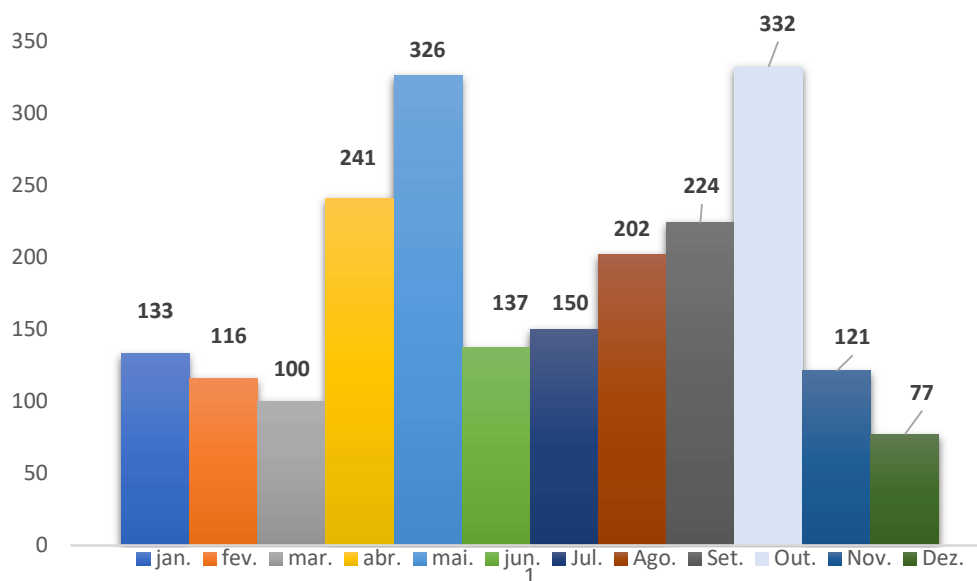
Em 2024, foram registrados e atendidos **2.159 pedidos de informações**, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 1 – Pedidos de informação recebidos e atendidos em 2024



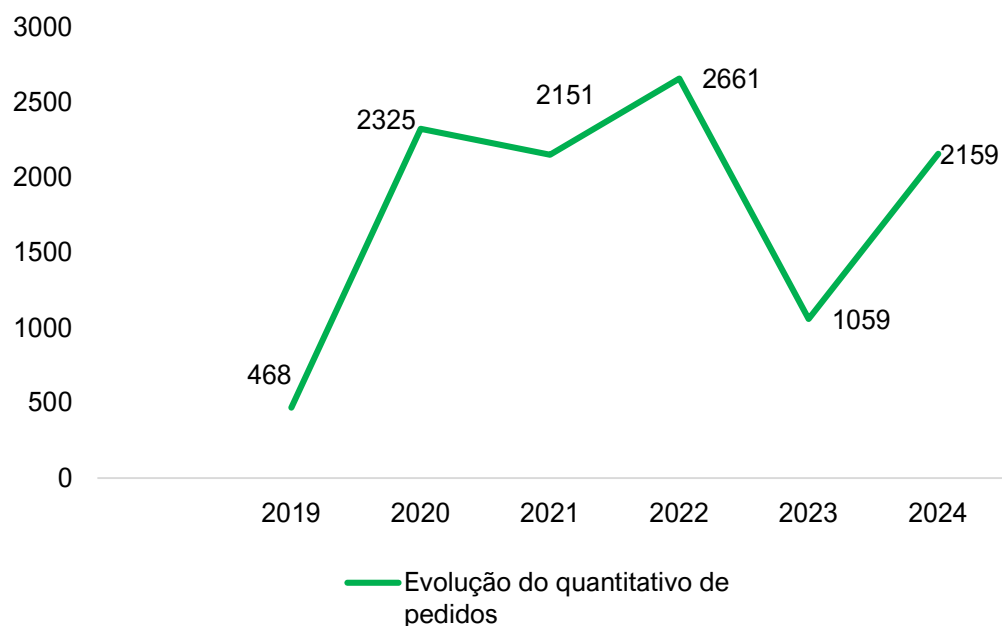
Outubro registrou o maior volume de pedidos no ano, totalizando **332 demandas**.

Gráfico 2 – Pedidos de informação recebidos por mês



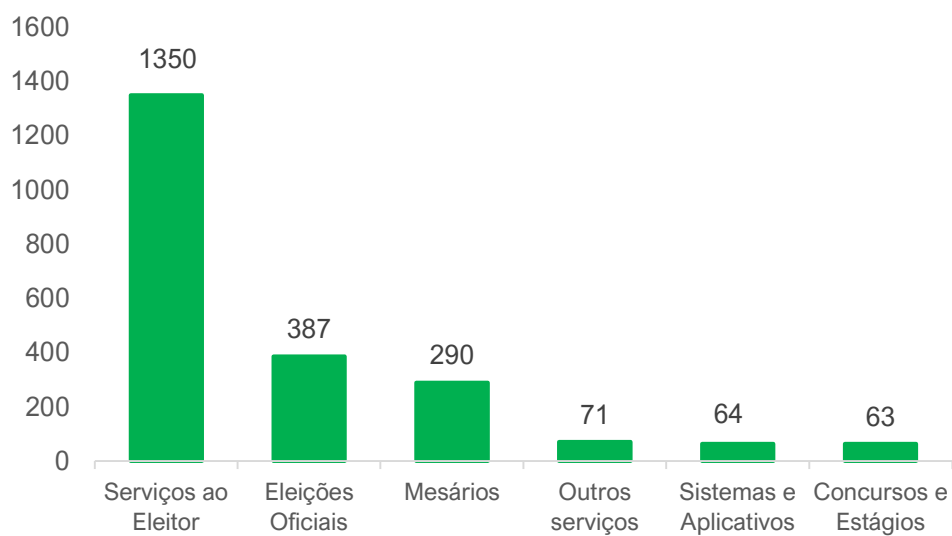
Comparativamente ao ano de 2023, **observa-se aumento do número de pedidos em 2024**, ano de realização das eleições municipais, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Comparativo entre 2019 e 2024



Quanto aos assuntos mais recorrentes nos pedidos registrados no SIC, destaca-se **“Serviços ao Eleitor”**, com ênfase nos **serviços prestados pelas Zonas Eleitorais do Piauí**: alistamento eleitoral, transferência de domicílio eleitoral, certidão de quitação eleitoral e regularização de situação eleitoral.

Gráfico 4 – Assuntos frequentes nos pedidos de informação



No que se refere aos canais de atendimentos, o **aplicativo de mensagens WhatsApp**, com **765** registros, e o **atendimento presencial** com **583** registros, foram os mais acessados pelas pessoas que buscaram informações.

DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

A maioria das solicitações foi respondida diretamente pela **Ouvidoria** (1.983), enquanto **176** foram encaminhadas para áreas internas, conforme a necessidade de informações.

Tabela 1 – Distribuição das Demandas

Unidade	Quantidade
Presidência	8
Corregedoria Regional Eleitoral	9
Gabinete Membro da Corte	1
Secretaria de Gestão de Pessoas	66
Secretaria Judiciária	36
Secretaria de Tecnologia da Informação	34
Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças	7
Núcleo de Apoio à Prestação de Contas	1
35ª Zona Eleitoral de Gilbués	4
1ª Zona Eleitoral de Teresina	3
2ª Zona Eleitoral de Teresina	3
20ª Zona Eleitoral de São João do Piauí	2
52ª Zona Eleitoral de Água Branca	1
61ª Zona Eleitoral de Floriano	1
Total	176

PERFIL GERAL DOS(AS) SOLICITANTES

O perfil dos(as) solicitantes de informações reflete a ampla utilização do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** por indivíduos em busca de informações sobre os serviços prestados pelo Tribunal.

A grande maioria das solicitações foi realizada por **pessoas físicas**, representando **99,7%** do total, enquanto apenas **0,3%** partiram de **pessoas jurídicas**, o que indica que o serviço atende, predominantemente, demandas individuais.

Em relação ao gênero, das 2.159 solicitações recebidas, **1.047** foram feitas por **mulheres**, **911** por **homens** e **201** não tiveram identificação de gênero.

Tabela 2 – Identificação de Gênero - Mensal

Mês	Gênero		
	Feminino	Masculino	Sem identificação
Janeiro	2	4	127
Fevereiro	49	60	7
Março	48	48	4
Abril	137	95	9
Maio	194	128	4
Junho	65	62	10
Julho	75	65	10
Agosto	96	103	3
Setembro	120	96	8
Outubro	161	157	14
Novembro	57	60	4
Dezembro	43	33	1
Total	1.047	911	201

Além disso, **três** solicitações partiram de pessoas que se identificaram como **Pessoas com Deficiência** (PcD).

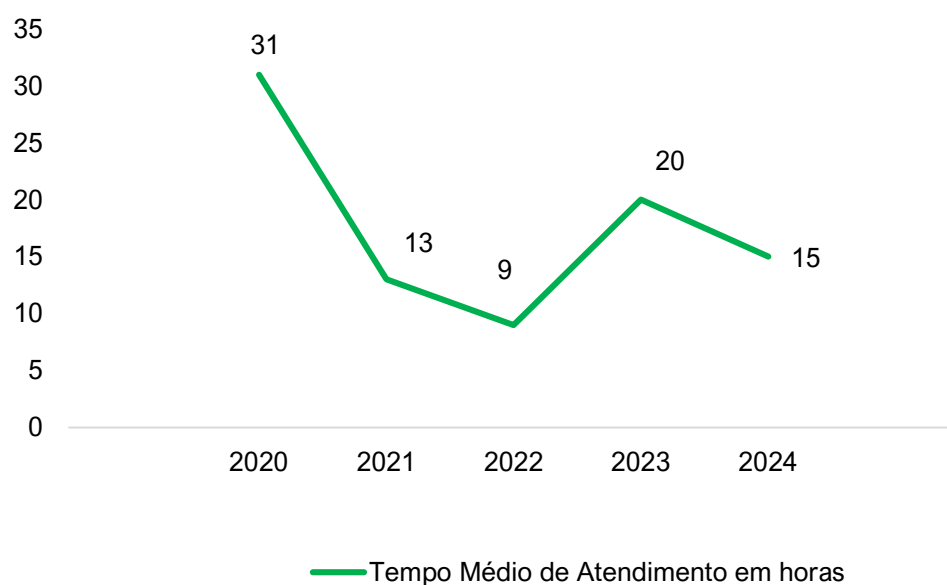
Importante ressaltar que esses dados são fornecidos de forma **voluntária**, sem preenchimento obrigatório, o que pode impactar a completude das informações registradas.

A análise desses dados reforça o **caráter inclusivo do serviço**, de forma que todas as pessoas possam acessar informações de forma ágil e sem barreiras, respeitando a **privacidade** dos(as) solicitantes e a **liberdade** na escolha de compartilhar ou não seus dados pessoais.

INDICADORES DE GESTÃO

O **Tempo Médio de Atendimento** do SIC foi de **15 horas em 2024**, representando uma redução significativa em relação às 20 horas registradas em 2023, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 5 – Comparativo do tempo médio entre 2020 e 2024



O **Índice de Satisfação** alcançou **92,05%**, considerando as **avaliações "ótimo" e "bom"** atribuídas pelos respondentes aos quesitos clareza, qualidade e tempo de resposta.

Tabela 3 – Grau de satisfação com o atendimento em 2024

Grau de Satisfação	Quesitos		
	Clareza	Qualidade	Tempo
Ótimo	237	230	225
Bom	43	50	49
Regular	17	15	135
Péssimo	5	7	19
Número de Respostas	302	302	302
Índice	92,72%	92,72%	90,73%

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Ressaltamos a atualização constante de informações na página destinada ao serviço de informação.

As [Respostas às Perguntas Frequentes \(FAQ\)](#) são revisadas e aprimoradas **regularmente**, assegurando que o público tenha acesso a informações precisas e atualizadas sobre os serviços.

Com o objetivo de tornar a navegação mais intuitiva e acessível, foi implementado um **novo formato para a seção de perguntas frequentes**, agora organizada em uma página de tópicos.

Essa reestruturação foi projetada para facilitar a consulta e a localização de informações, permitindo que as pessoas encontrem rapidamente as respostas às suas dúvidas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório de 2024 reflete o compromisso contínuo com a transparência e a eficiência no atendimento às demandas por informação.

Com 2.159 pedidos registrados e atendidos, constatou-se um aumento no número de solicitações em relação a 2023, atribuído à realização das eleições municipais, período que tradicionalmente intensifica a procura por informações.

Entre os canais de atendimento, **o aplicativo de mensagens WhatsApp, com 765 registros, e o atendimento presencial, com 583 registros**, destacaram-se pela relevância em diversificar as formas de acesso para suprir as diferentes necessidades informacionais da população.

O tempo médio de atendimento pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi de apenas 15 horas, o que reforça a agilidade e a qualidade do serviço.

A nova organização da seção de perguntas frequentes, estruturada em tópicos, representou um importante avanço ao tornar a navegação mais intuitiva e acessível.

Ressalta-se, ainda, o cumprimento das legislações aplicáveis, como a **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018)** e a **Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)**, assegurando a proteção dos dados pessoais dos solicitantes e priorizando a celeridade no atendimento.