



RELATÓRIO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

2025



Tribunal Regional Eleitoral do Piauí

Praça Desembargador Edgard Nogueira, nº 80, Bairro Cabral, Teresina, Piauí. CEP: 64.000-920

Elaboração:

Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí

Equipe:

Servidores(as) efetivos(as): Mara Jordane Silva Pinto e Expedito Pereira da Silva Filho

Colaboradoras: Franciele Silva Ramos e Ingrid Mayara Sousa dos Santos

Aprovação:

Ouvidora do TRE-PI: Juíza Júnia Maria Feitosa Bezerra Fialho

Portais institucionais:

<http://www.tre-pi.jus.br>

<https://www.tre-pi.jus.br/institucional/ouvidoria/index>

Tribunal Regional Eleitoral do Piauí

Presidente

Desembargador Sebastião Ribeiro Martins

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Desembargador Ricardo Gentil Eulálio Dantas

Juízes(as)

Juiz Federal Gustavo André Oliveira dos Santos

Juíza de Direito Maria Luíza de Moura Mello e Freitas

Juiz de Direito Edson Alves da Silva

Jurista José Maria de Araújo Costa

Jurista Daniel Eufrásio de Sousa Alves

Procurador Regional Eleitoral

Procurador Kelston Pinheiro Lages

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..... | 8 |
| 7 TRANSPARÊNCIA ATIVA..... | 10 |

1 INTRODUÇÃO

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

Conforme o **art. 7º da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI)**, 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.

2 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://www.tre-pi.jus.br/institucional/ouvidoria/formulario-eletronico-sac-je>
- **Telefones** (7h às 13h):
0800 086 0086
(86) 2107-9678
(86) 2107-9677
- **E-mail:** ouvidoria@tre-pi.jus.br

3 DADOS ESTATÍSTICOS

Em 2025, foram registrados e atendidos **1.502 pedidos de informações**, conforme gráfico a seguir.

Infográfico 1 - Pedidos de informação recebidos e atendidos em 2025



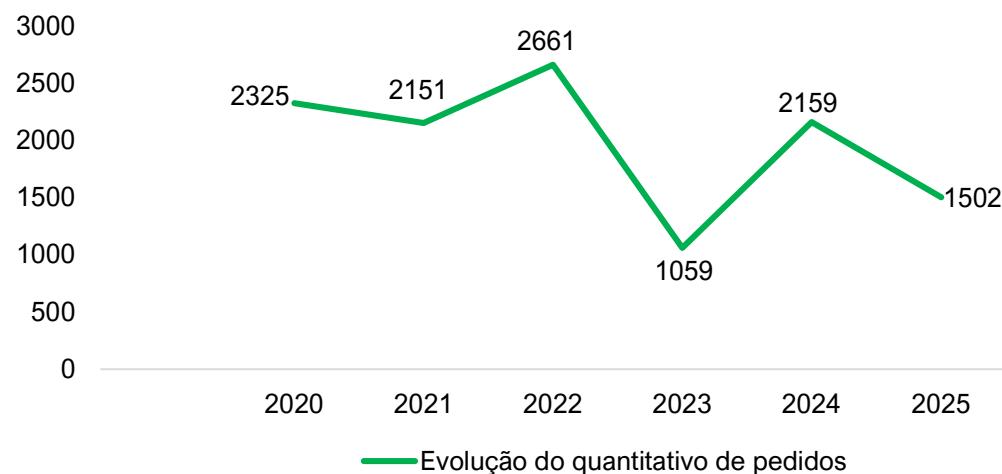
Outubro registrou o maior volume de pedidos no ano, totalizando **179 demandas**.

Tabela 1- Pedidos de informação recebidos por mês

| Mês | Acesso à Informação |
|--------------|---------------------|
| Janeiro | 156 |
| Fevereiro | 137 |
| Março | 115 |
| Abri | 94 |
| Maio | 109 |
| Junho | 102 |
| Julho | 151 |
| Agosto | 103 |
| Setembro | 152 |
| Outubro | 179 |
| Novembro | 127 |
| Dezembro | 77 |
| Total | 1.502 |

Comparativamente ao ano de 2024, **observa-se redução do número de pedidos em 2025**, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 1 - Comparativo entre 2020 e 2025



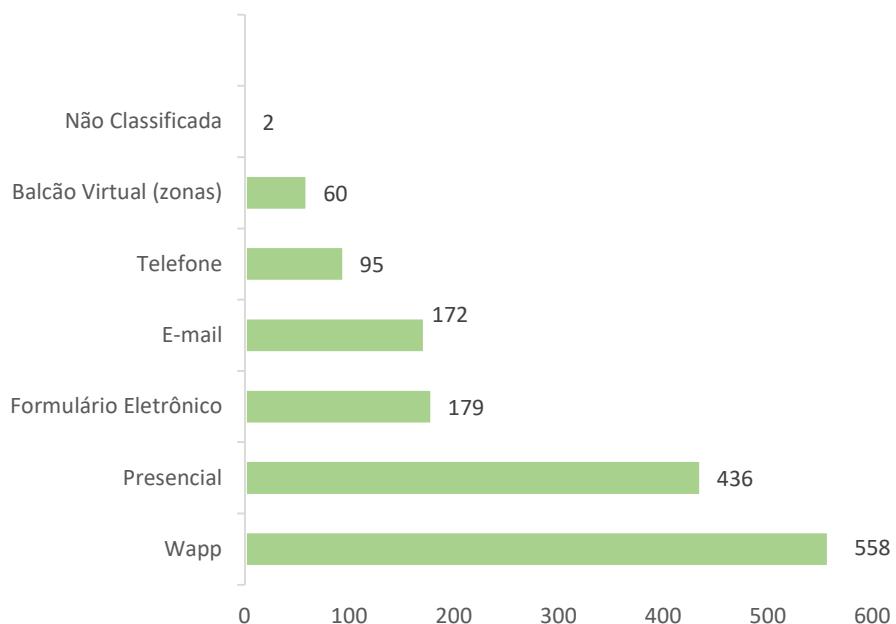
Quanto aos assuntos mais recorrentes nos pedidos registrados no SIC, destaca-se **“Serviços ao Eleitor”, com ênfase nos serviços prestados pelas Zonas Eleitorais do Piauí**: alistamento eleitoral, transferência de domicílio eleitoral, certidão de quitação eleitoral, regularização de situação eleitoral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

Infográfico 2 - Assuntos recorrentes em 2025



No que se refere aos canais de atendimentos, o **aplicativo de mensagens WhatsApp**, com **558** registros, e o **atendimento presencial** com **436** registros, foram os mais acessados pelas pessoas que buscaram informações.

Gráfico 2 - Canais de atendimento mais acessados em 2025



4 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS

A maioria das solicitações foi respondida diretamente pela **Ouvidoria** (1.300 pedidos), enquanto **202 pedidos** foram encaminhados para áreas internas, conforme a necessidade de informações.

Entretanto, a análise detalhada demonstrou que houve **221 registros de encaminhamento**. Essa diferença decorre do fato de que determinados pedidos, após o primeiro envio pela Ouvidoria, foram redirecionados internamente para outra unidade/zona eleitoral competente

Tabela 2 - Distribuição das Demandas

| Unidade/Zona Eleitoral | Quantidade |
|---|------------|
| Presidência | 17 |
| Diretoria Geral | 5 |
| Corregedoria Regional Eleitoral | 5 |
| Secretaria de Gestão de Pessoas | 103 |
| Secretaria Judiciária | 38 |
| Secretaria de Tecnologia da Informação | 22 |
| Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças | 14 |
| Escola Judiciária Eleitoral | 1 |
| Comitê Gestor de Políticas de Gênero | 1 |
| 1ª Zona Eleitoral de Teresina | 3 |
| 22ª Zona Eleitoral de Corrente | 3 |
| 97ª Zona Eleitoral de Teresina | 2 |
| 32ª Zona Eleitoral de Altos | 2 |
| 12ª Zona Eleitoral de Pedro II | 1 |
| 9ª Zona Eleitoral de Floriano | 1 |
| 3ª Zona Eleitoral de Parnaíba | 1 |
| 14ª Zona Eleitoral de Uruçuí | 1 |
| 80ª Zona Eleitoral de Matias Olímpio | 1 |
| Total | 221 |

5 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 (1.496) foi realizada por **pessoas físicas**, representando **99,6%** do total, enquanto apenas **6 (0,4%)** partiram de **pessoas jurídicas, especialmente partidos políticos**, o que indica que o serviço atende, predominantemente, demandas individuais.

Em relação ao gênero, das 1.469 solicitações recebidas, **793** foram feitas por **mulheres**, **676** por **homens** e **33** não tiveram identificação de gênero.

Tabela 3 - Identificação de Gênero - Mensal

| Mês | Gênero | | |
|-----------|----------|-----------|-------------------|
| | Feminino | Masculino | Sem identificação |
| Janeiro | 76 | 74 | 150 |
| Fevereiro | 78 | 55 | 133 |
| Março | 59 | 51 | 110 |
| Abril | 47 | 45 | 92 |
| Maio | 55 | 52 | 107 |
| Junho | 58 | 43 | 101 |
| Julho | 77 | 72 | 149 |
| Agosto | 47 | 56 | 103 |
| Setembro | 85 | 64 | 149 |
| Outubro | 97 | 79 | 176 |
| Novembro | 71 | 54 | 125 |
| Dezembro | 43 | 31 | 74 |
| Total | 793 | 676 | 1469 |

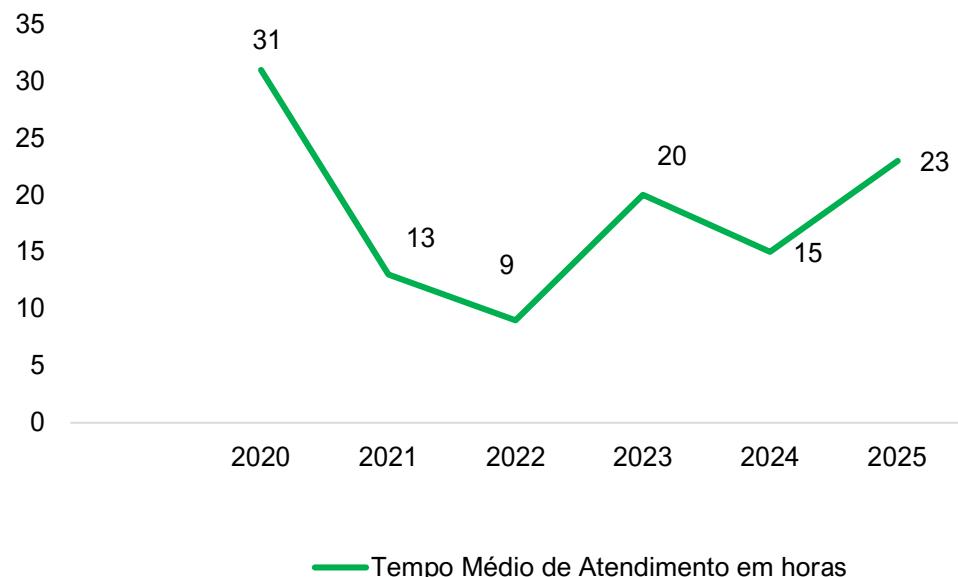
Além disso, **três** solicitações partiram de pessoas que se identificaram como **Pessoas com Deficiência (PcD)**.

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

6 INDICADORES DE GESTÃO

O **Tempo Médio de Atendimento** do SIC foi de **23 horas** em 2025, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 3 - Comparativo do tempo médio entre 2020 e 2025



Observa-se, contudo, que o prazo legal previsto na Lei de Acesso à Informação é de **20 dias**. Assim, o tempo médio de atendimento registrado pelo Serviço permanece muito inferior ao limite legal, evidenciando a celeridade no atendimento dos pedidos

O Índice de Satisfação alcançou **95,44%**, considerando as avaliações "ótimo" e "bom" atribuídas pelos respondentes aos quesitos clareza, qualidade e tempo de resposta.

Tabela 4 - Grau de satisfação com o atendimento em 2025

| Grau de Satisfação | Quesitos | | |
|----------------------------|----------|-----------|--------|
| | Clareza | Qualidade | Tempo |
| Ótimo | 196 | 189 | 182 |
| Bom | 30 | 37 | 36 |
| Regular | 3 | 4 | 13 |
| Péssimo | 5 | 4 | 3 |
| Número de Respostas | 234 | 234 | 234 |
| Índice | 96,58% | 96,58% | 93,16% |

7 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Com vistas a assegurar a necessária transparência das informações, o **Informe Mensal da Ouvidoria**, referente aos atendimentos realizados, é publicado até o quinto dia útil de cada mês. O documento é encaminhado por **e-mail a todas as unidades, zonas eleitorais e servidores(as) do TRE-PI** e, simultaneamente, amplamente divulgado no portal do Tribunal tanto na [internet](#) quanto na intranet.

Ressalte-se, ainda, o **envio de material gráfico de divulgação dos canais de atendimento, bem como de cartilhas informativas sobre as atribuições da Ouvidoria Eleitoral e do Serviço de Informação** a todas as Zonas Eleitorais do Estado do Piauí. Paralelamente, é realizada a atualização contínua das informações disponíveis na página institucional destinada ao [Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#).

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.