

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

1. Informações Gerais

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 463/2023.

As pessoas usuárias podem requerer informação por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria.



Em 2023, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC registrou 1.059 pedidos de informações.

Serviço de Informação ao Cidadão

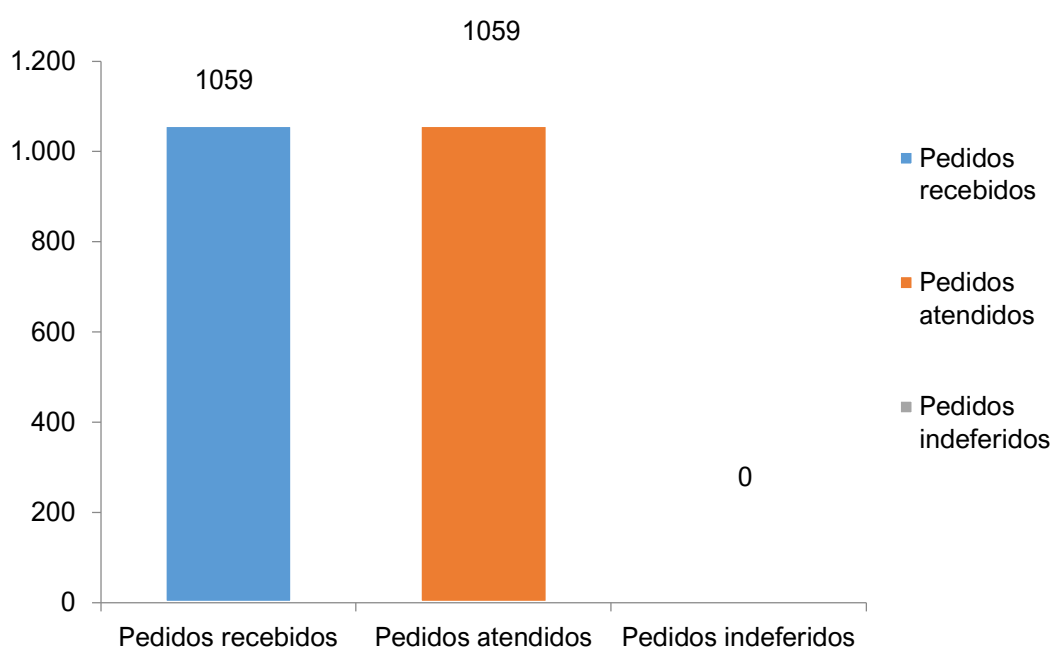
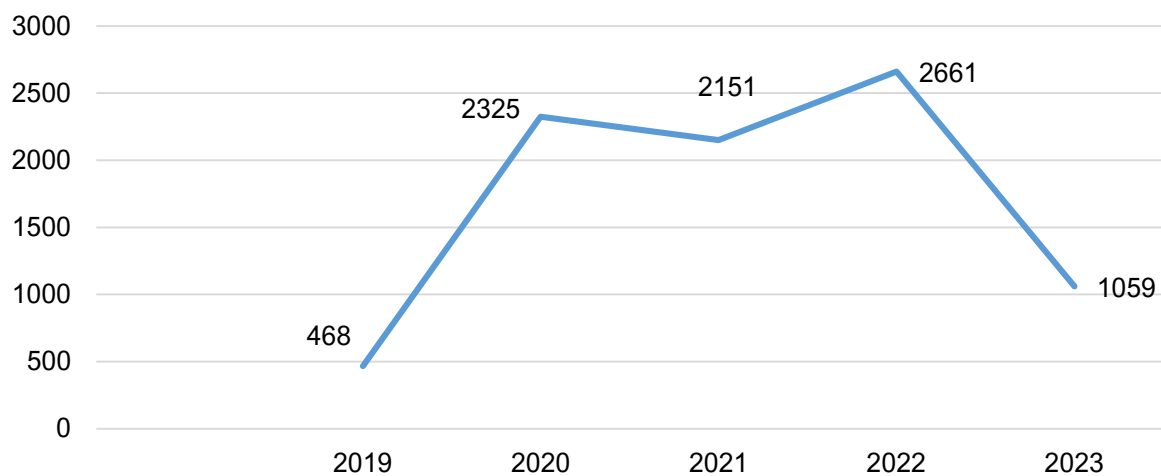


Gráfico 1

Comparativamente ao ano de 2022, observa-se queda do número de pedidos, conforme gráfico abaixo:



— Evolução do quantitativo de pedidos

Gráfico 2

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.

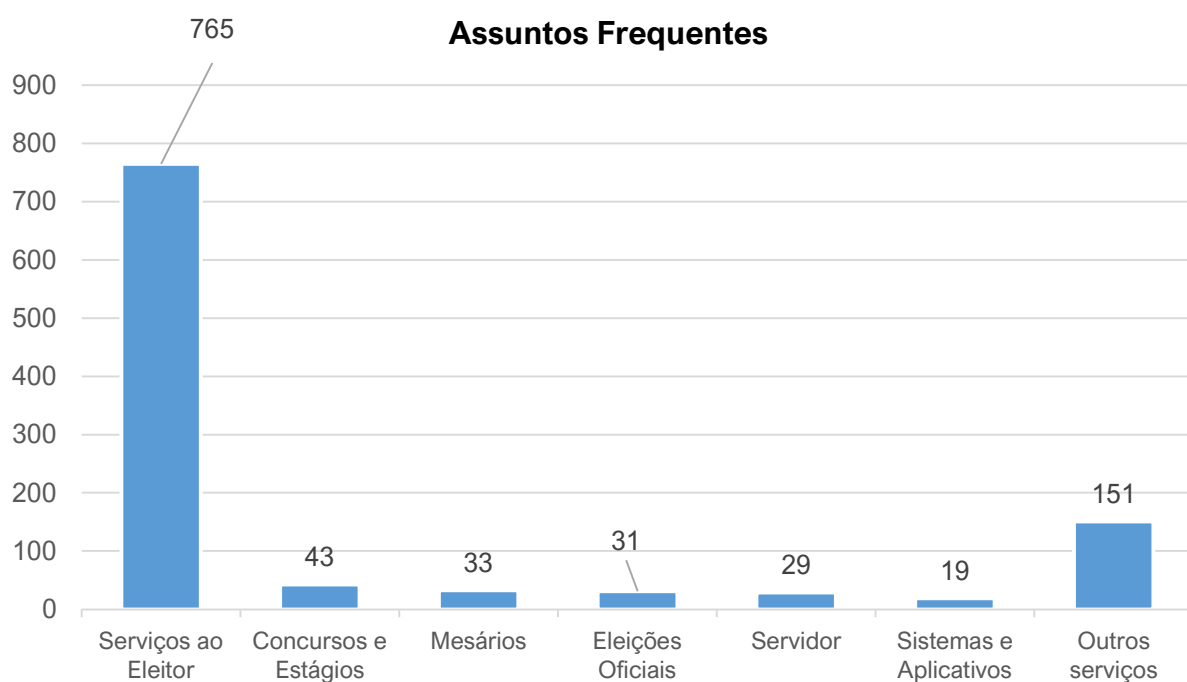


Gráfico 3

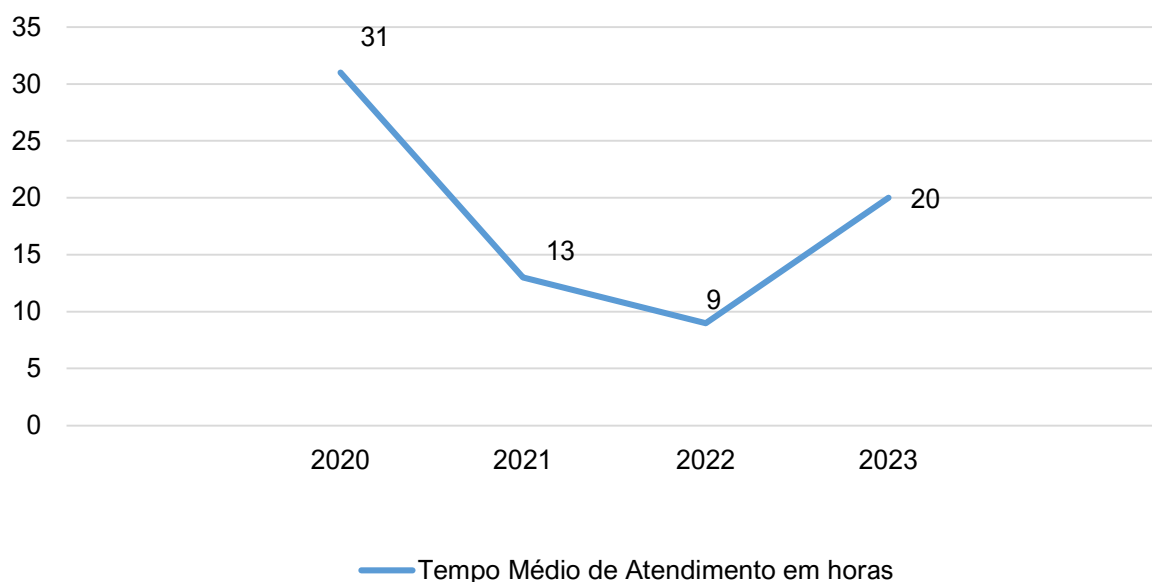
No que se refere aos canais de atendimentos, o atendimento presencial e o aplicativo de mensagens WhatsApp foram os mais acessados pelas pessoas usuárias que buscaram informações.

2. Indicadores de Gestão

A Ouvidoria acompanha o resultado dos seguintes indicadores relacionados ao SIC:

a) Tempo Médio do Serviço de Informação ao Cidadão

O Tempo Médio de Atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC foi de **20 horas**, conforme gráfico abaixo:



b) Índice de Resolubilidade

O **Índice de Resolubilidade**, ou seja, a relação entre os processos com andamento fechado e os processos com tramitação no período, resultou em **100%**.

Índice de Resolutividade		Cálculo Número de pedidos com andamento fechado / número de pedidos com tramitação no período		%
RESULTADO		1.071/1.073		100%
2019: 99%	2020: 100%	2021: 100%	2022: 100%	

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

c) Índice de Satisfação

Em 2023, obtivemos 141 respostas ao formulário de pesquisa, registrando um índice de satisfação notável de 96,69%, com avaliações classificadas como "ótimo" ou "bom".

Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria		Avaliações positivas (ótimo e bom) nos três quesitos avaliados (clareza, qualidade e tempo de resposta) / total de respostas		%
RESULTADO		409/423		96,69
META: 92% de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria				
2019: 93,38%	2020: 90%	2021:93%	2022: 89%	

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 pelo Serviço.

3. Participação das Unidades

A Ouvidoria encaminhou 111 pedidos de informações às demais áreas do Tribunal para atendimento, ou seja, **10% do total de pedidos registrados na Ouvidoria**.

Pedidos encaminhados	Pedidos atendidos
111	111

4. Transparência Ativa

Com atenção à necessária transparência das informações, publica-se, até o 5º dia útil de cada mês, o “Informe Mensal”, com informações sobre os atendimentos realizados, o qual é encaminhado por e-mail a todas as unidades internas e servidores do TRE-PI, assim como tem ampla divulgação na página oficial do TRE-PI na internet e intranet.

A Ouvidoria participou, ainda, da “III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos”, cujo tema foi “Discriminação no serviço público: não se cale”. A Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos”, promovida pela Ouvidoria Geral da União e Rede Nacional de Ouvidorias, aconteceu no período de 10 de julho a 10 de agosto de 2023, nas redes sociais e na página oficial do Tribunal na internet, em comemoração ao aniversário da Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público) publicada em 27 de junho de 2017.

Saliente-se, também, o envio de material gráfico de divulgação dos canais de atendimento a todas as Zonas Eleitorais do Estado do Piauí, bem como a atualização constante de informações na página destinada à Ouvidoria, ao Serviço de Informação ao Cidadão e às Respostas às Perguntas Mais Frequentes.