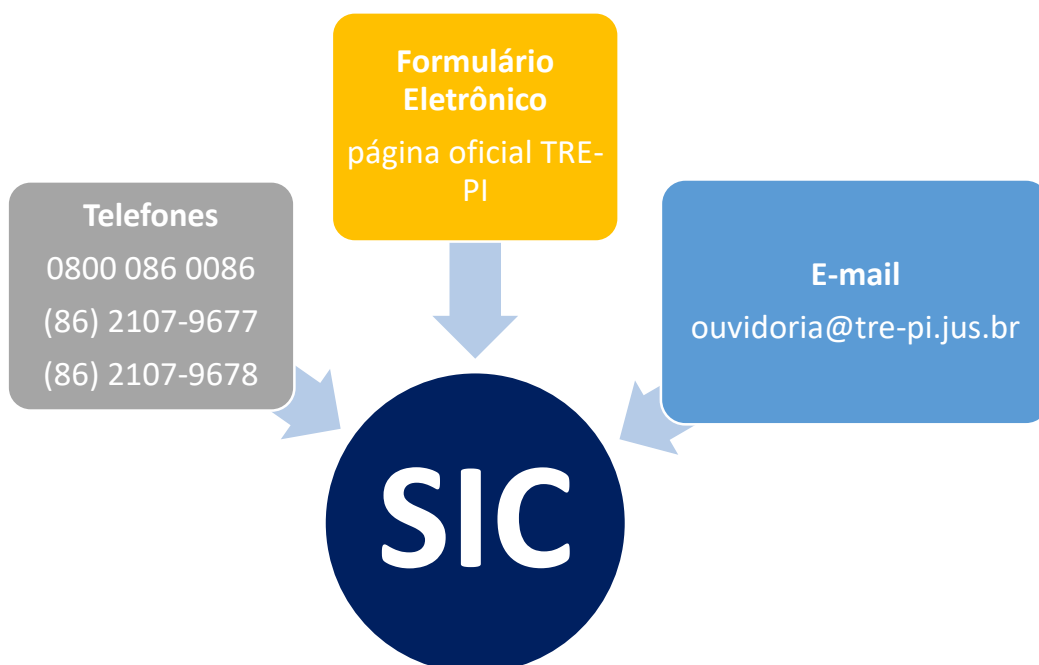


Principais Resultados do Serviço de Informação ao Cidadão- SIC

1. Considerações Iniciais

As atribuições relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC são desempenhadas pela Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí, conforme Resolução TRE-PI 250, de 7 de agosto de 2012.

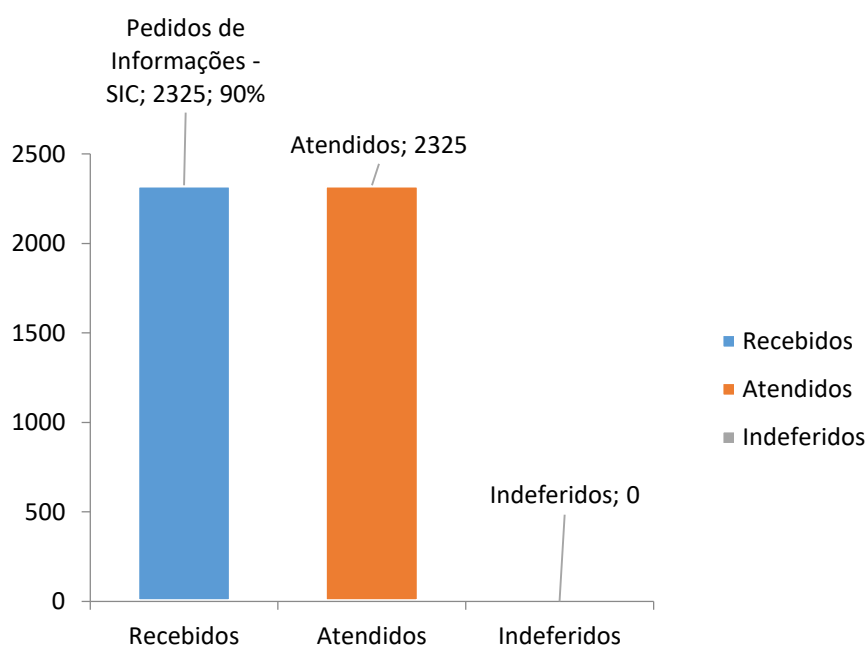
No contexto de pandemia, no qual foram adotadas medidas preventivas de isolamento social e trabalho remoto, a Ouvidoria, de forma ágil, aperfeiçoou rotinas de trabalho e implementou ações de manutenção e ampliação dos atendimentos pelos canais mais utilizados pela população, quais sejam: **Telefone, E-mail e Formulário Eletrônico.**



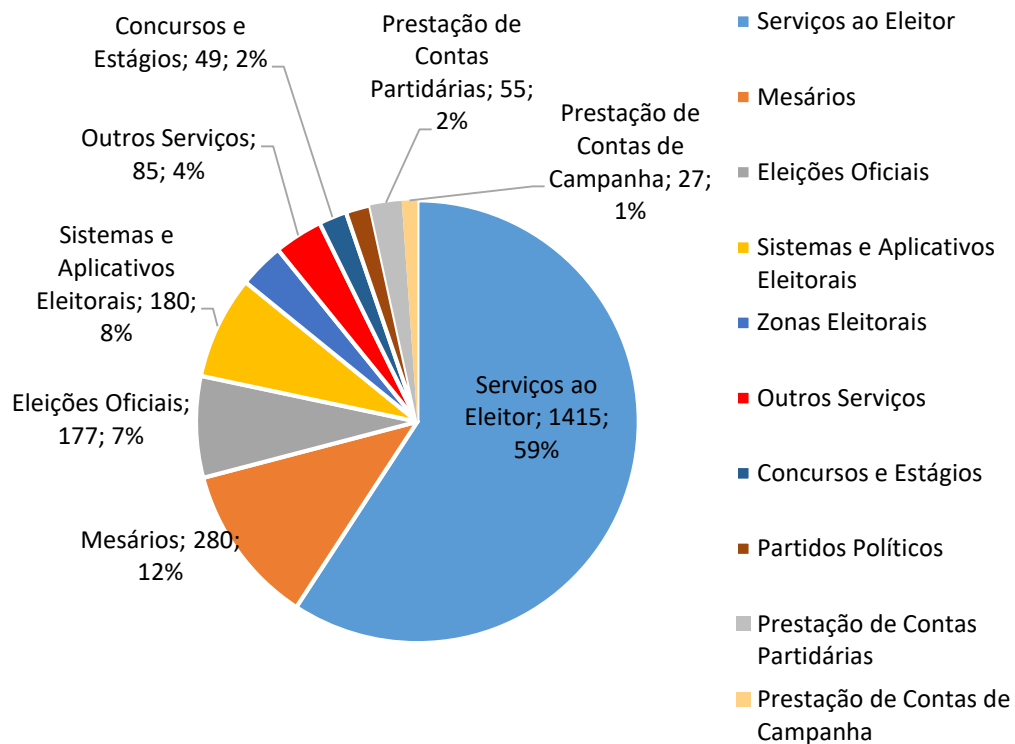
2. Dados Estatísticos

Em 2020, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC prestou 2.325 atendimentos, com ênfase nos seguintes assuntos: “**Serviços ao Eleitor**” (59%) - alistamento, transferência, regularização, emissão de certidões eleitorais; e, “**Mesários**” (12%) – convocação, declaração de trabalho e justificativa de ausência, em razão das eleições.

Serviço de Informação ao Cidadão

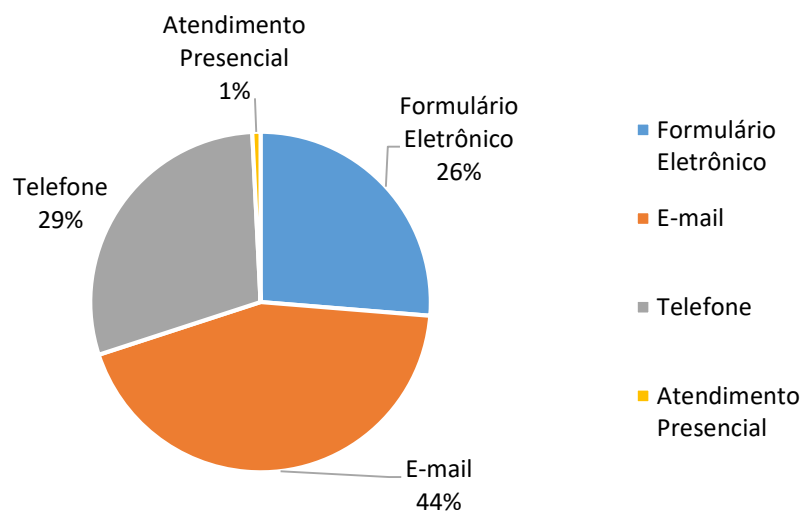


Principais Temas das Manifestações



Quanto ao canais de atendimentos disponibilizados para o serviço, destacou-se o “**E-mail**”, com 44% dos atendimentos. A Ouvidoria iniciou atendimento remoto em 24 de março de 2020 e até essa data foram realizados 18 atendimentos presenciais para o SIC.

Canais de Atendimento



Entre os indicadores de desempenho do serviço, destacam-se o **Índice de Resolutividade**, que resultou em 100%, o **Índice de Satisfação com o Atendimento Prestado**, que alcançou 90%, e, por fim, o **Tempo Médio de Atendimento do SIC**, que resultou em 1 dia.

Indicador Estratégico 1

Índice de Resolutividade	Cálculo Total de pedidos com andamento fechado/total pedidos com tramitação no período	%
RESULTADO	2331/2330	100
Meta: 100%		
2017: -	2018: 99,7%	2019: 99,1% 2020: 99,9%

O resultado do indicador estratégico vinculado à pesquisa de satisfação do atendimento resultou em 90%, considerando que 455 usuários participaram da pesquisa, conforme quadro abaixo:

Indicador Estratégico 2

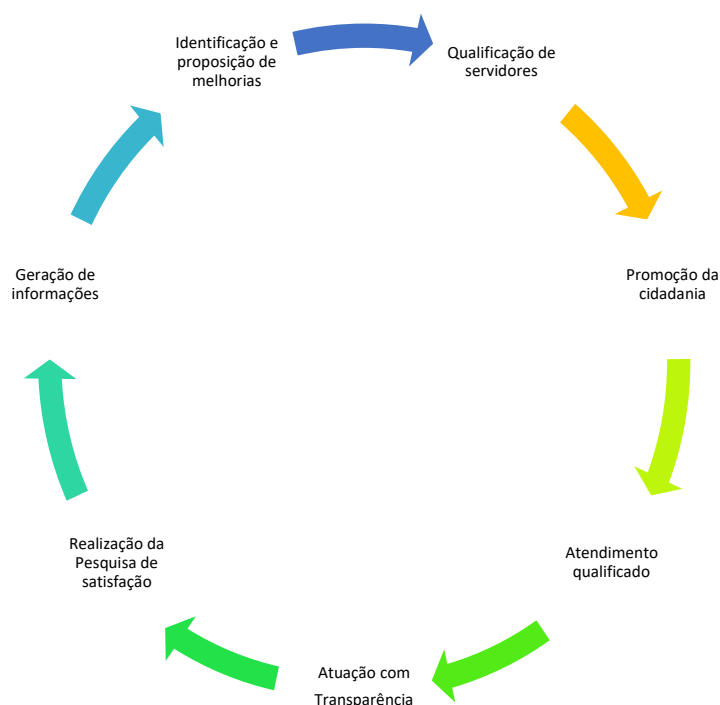
Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria	Cálculo da média dos percentuais de avaliação positiva (ótimo e bom) nos três quesitos avaliados (clareza, qualidade e tempo de resposta)	%
RESULTADO	276/3	90
META: 90% de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria		
2017: -	2018: 87%	2019: 93,38% 2020: 90%

Indicador Estratégico 3

Tempo Médio Geral	Tempo de Atendimento do SIC
2d 1h 33m	1d 34m 28s
Meta: até 5 dias	
2017: -	2018: 1d 13h 26m 2019: 2d 1h 5s

3. Ações Estratégicas

Na estratégia do TRE-PI, a Ouvidoria está vinculada à perspectiva Sociedade e ao objetivo Fortalecer a Cidadania. Por isso, investe no ciclo permanente de trabalho que vai desde a qualificação de servidores até a identificação e a proposição de melhorias.



Notadamente sobre processo eleitoral, evidenciamos o cumprimento integral dos planos de ações 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**.

A Ouvidoria também realizou plantão na véspera e no dia da eleição (1º e 2º turnos), prestando 96 atendimentos. O Serviço de Informação ao Cidadão 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.

Com a finalidade de ampliar a transparência ativa, a Ouvidoria divulgou, de forma regular, com o apoio da Assessoria de Comunicação, informações pelas redes sociais oficiais do TRE-PI sobre os informes mensais dos atendimentos prestados, os assuntos mais recorrentes registrados pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, em postagens de texto e vídeo, e os canais de atendimento no período de plantão extraordinário.

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 *síte* do TRE-PI, a fim de acionar as atualizações que se fizessem necessárias.