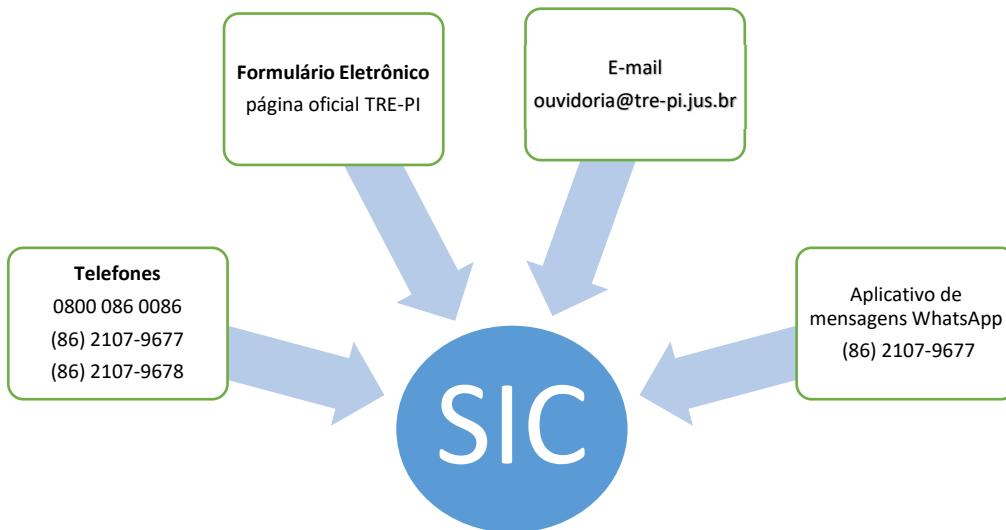


# Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

## 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 nº 250, de 7 de agosto de 2012.

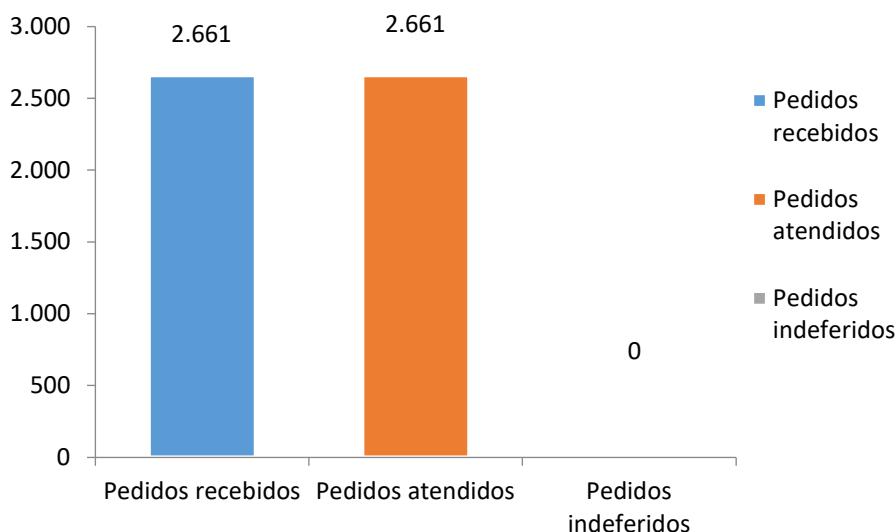
O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC respondeu, principalmente, aos pedidos de informações sobre os serviços prestados pelas Zonas Eleitorais ao eleitor(a), como o alistamento eleitoral, a regularização de situação eleitoral, a transferência eleitoral e a revisão eleitoral, considerando o ano eleitoral e o prazo final de requerimentos em 4 de maio de 2022. Os canais de atendimento do serviço são:



## DADOS ESTATÍSTICOS

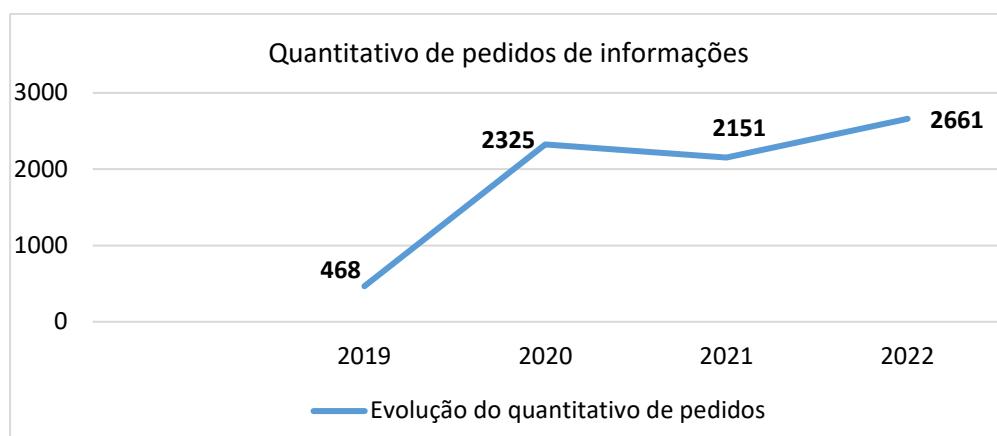
Em 2022, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC recebeu 2.661 manifestações.

### Serviço de Informação ao Cidadão



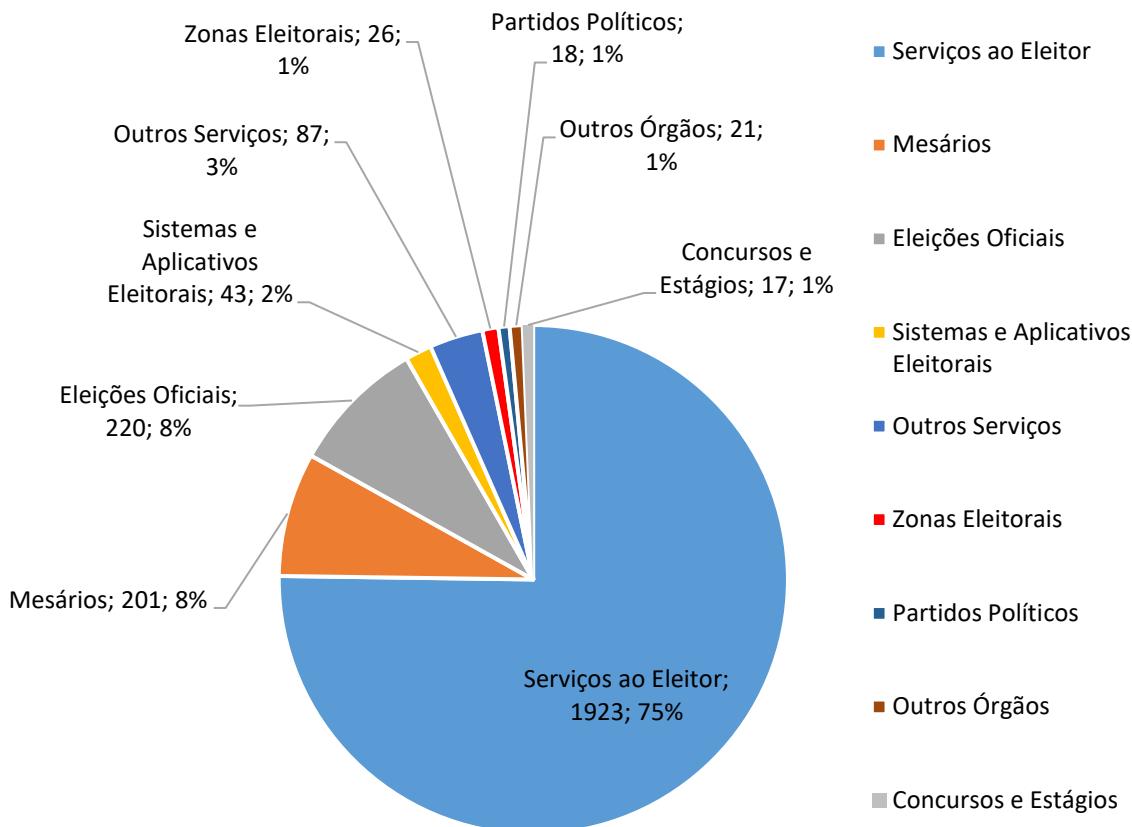
Todos os pedidos de informações foram respondidos pela Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí.

Observa-se ainda o aumento do número de pedidos de informações em relação ao ano de 2021, conforme gráfico abaixo:

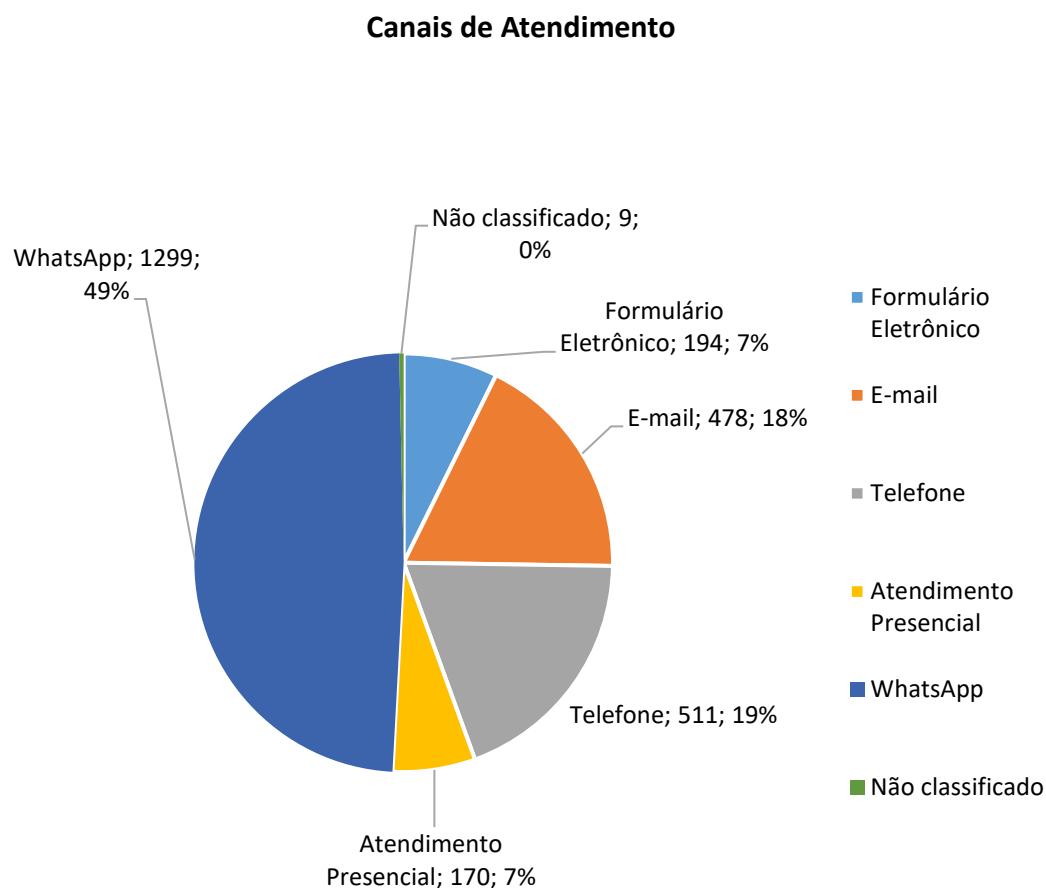


Quanto aos assuntos mais recorrentes nas manifestações registradas no SIC, destaca-se “Serviços ao Eleitor”, com ênfase nos serviços prestados pelas Zonas Eleitorais do Piauí: alistamento eleitoral, transferência de domicílio eleitoral, certidão de quitação eleitoral e regularização de situação eleitoral.

### Principais assuntos dos pedidos de informações



No que se refere aos canais de atendimentos, o aplicativo de mensagens WhatsApp foi o mais acessado pelas pessoas usuárias que buscaram informações, atingindo o índice de 49%.

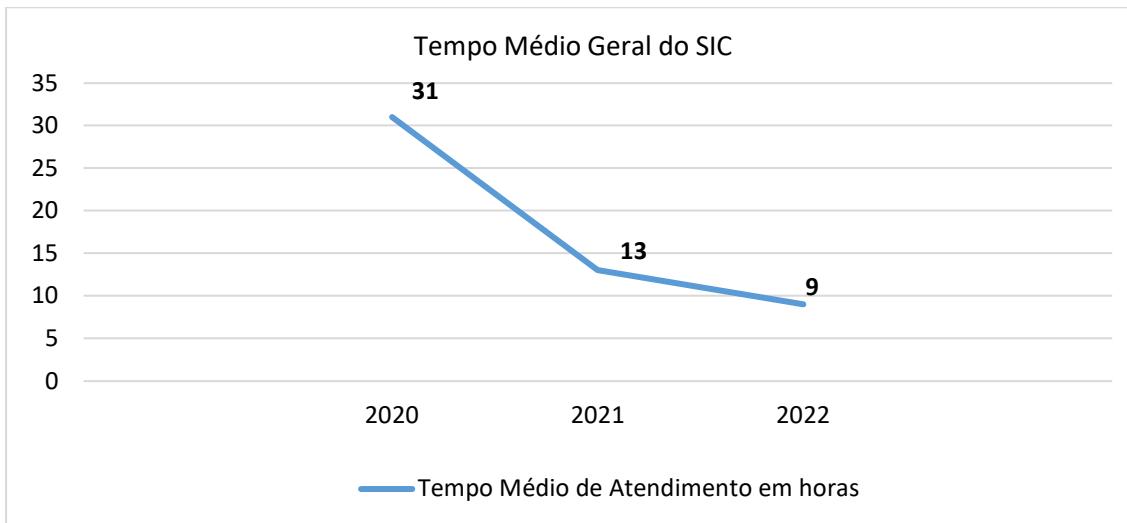


## INDICADORES DO SERVIÇO

A Ouvidoria acompanha os resultados dos seguintes indicadores relacionados ao SIC:

### a) Tempo Médio do Serviço de Informação ao Cidadão

A redução do Tempo Médio de Atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão- SIC para **9 horas** revela a agilidade na prestação de informações ao cidadão, 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   | %    |
|--------------------------|---|------|
| RESULTADO                | Número de pedidos com andamento fechado / número de pedidos com tramitação no período |      |
| 2019: 99%   2020: 100%   | 2.665/2.667   | 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 do Atendimento

O resultado do indicador da pesquisa de satisfação do atendimento resultou em 89%, considerando que 440 pessoas usuárias participaram da pesquisa, conforme quadro abaixo:

| 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   | 1178/1320  | 89        |
| META: 92% de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria |  |           |
| 2018: 87%   | 2019: 93,38%   | 2020: 90% |
|   |  | 2021: 93% |

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.

No formulário eletrônico, pode-se avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria em três quesitos: clareza da resposta, qualidade da resposta e tempo de resposta.

## COLABORAÇÃO DAS UNIDADES

A Ouvidoria encaminhou 150 pedidos de informações às demais áreas do Tribunal para atendimento, ou seja, **6% do total de pedidos registrados na Ouvidoria**.

Quadro de pedidos de informações encaminhados e atendidos

| Pedidos de informações encaminhados | Pedidos atendidos |
|-------------------------------------|-------------------|
| 150                                 | 150               |

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

Com atenção à transparência das informações e à publicidade do trabalho realizado, a Ouvidoria divulga, 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, assim como tem ampla divulgação na página oficial do TRE-PI na *internet* e *intranet*.

Em 2022, a Ouvidoria promoveu a distribuição de cartazes para as zonas eleitorais a fim de divulgar os canais de atendimento aos respectivos eleitores(as) domiciliados no interior do Estado e realizou plantão de atendimento no 1º e 2º turnos das Eleições Gerais.

Ressalte-se, ainda, a atualização constante de informações na página destinada à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão.