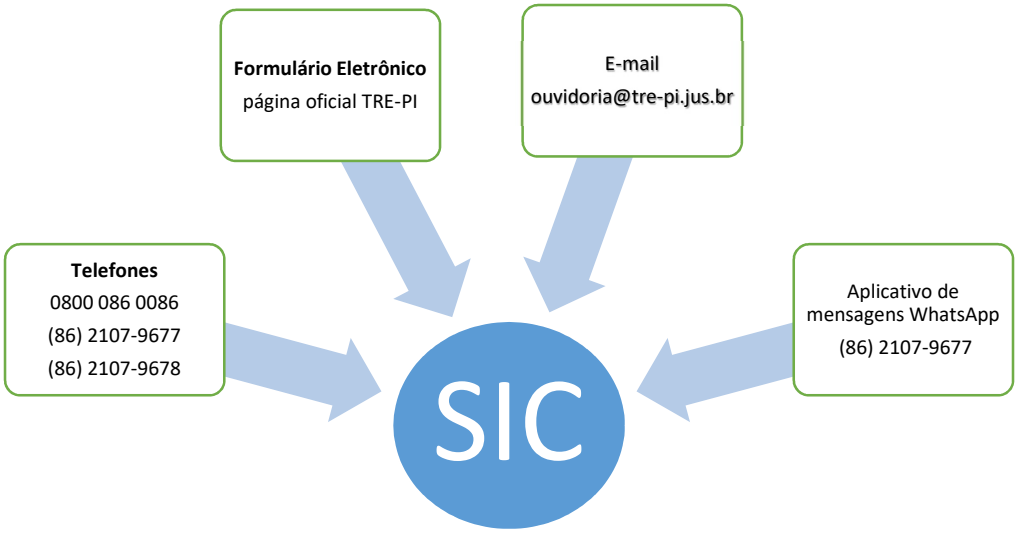
Principais Resultados do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

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 ampliou os canais de atendimento, com a disponibilização de número para recebimento de pedidos de informações pelo Aplicativo WhatsApp Business.

O canal foi amplamente divulgado a partir de **17 de agosto de 2021**, tornando-se o mais utilizado pela pessoa usuária para obter informações pelo Serviço de Informação Cidadão-SIC.

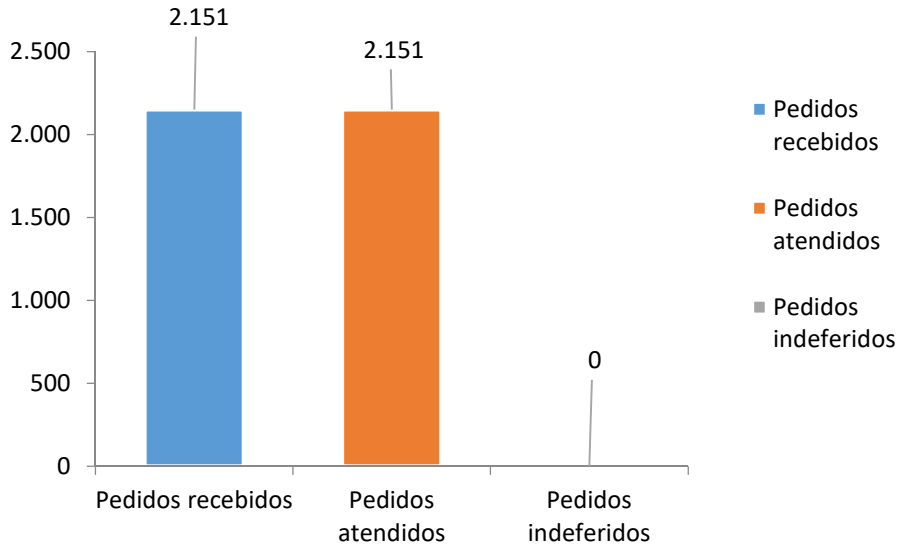


OUVIDORIA
JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

2. Dados Estatísticos

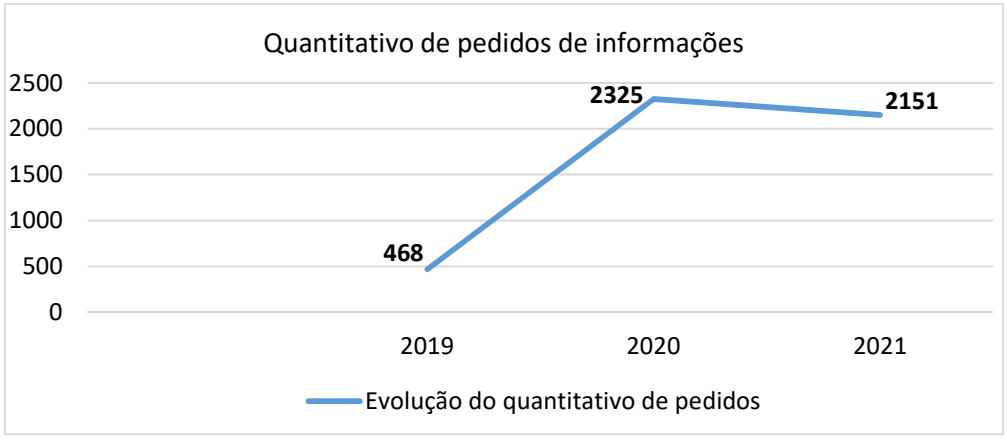
Em 2021, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC recebeu 2.151 manifestações.

Serviço de Informação ao Cidadão



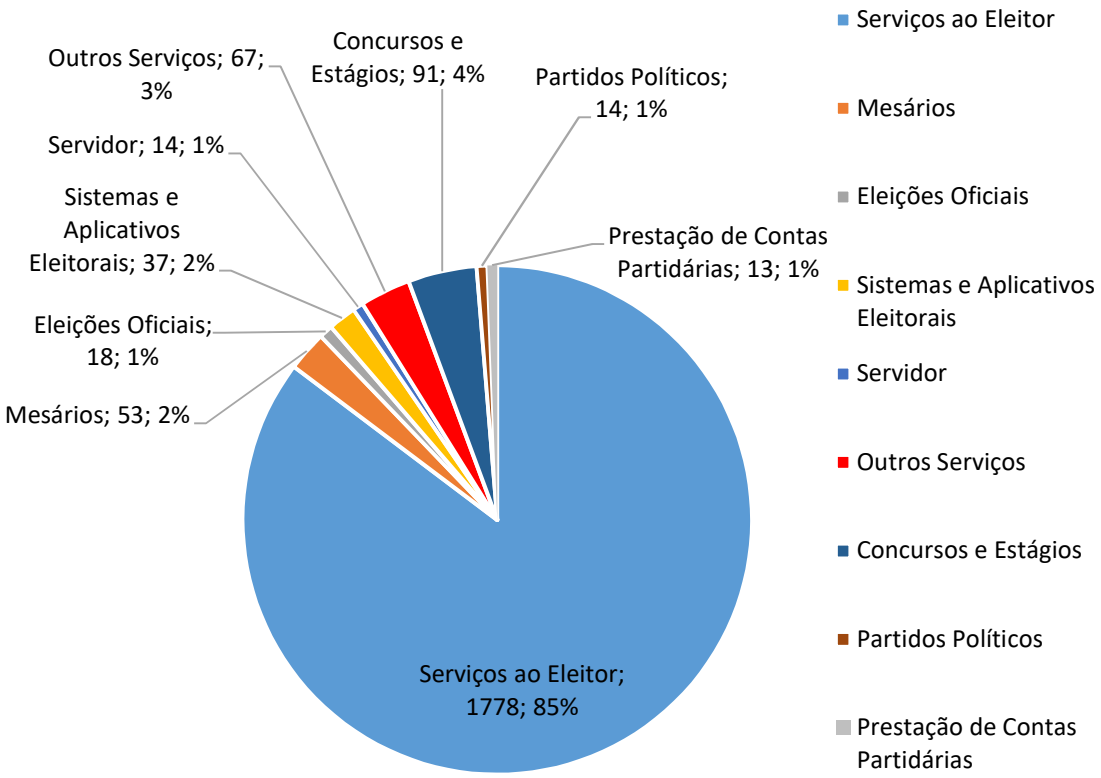
Observa-se que todos os pedidos de informações foram deferidos e devidamente respondidos pela Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí.

Em relação ao ano de 2020, houve uma redução do número de pedidos de informações, conforme gráfico abaixo:



Quanto aos assuntos mais recorrentes, destaca-se “Serviços ao Eleitor”, com ênfase nos serviços prestados pelas Zonas Eleitorais do Piauí: alistamento eleitoral, certidão de quitação eleitoral e regularização de situação eleitoral.

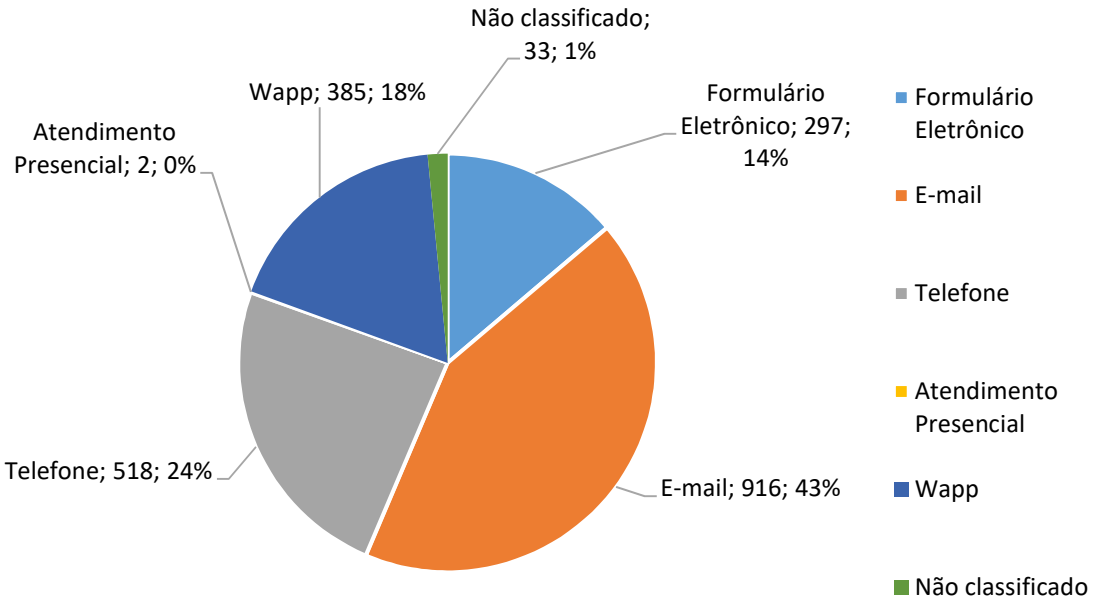
Principais assuntos dos pedidos de informações



No que se refere aos canais de atendimentos, destacou-se o “E-mail” como o mais acessado pelas pessoas usuárias que buscaram informações do Tribunal, atingindo o índice de 43%.

Ressalte-se que o número de telefone para recebimento de mensagens pelo aplicativo WhatsApp foi disponibilizado em agosto de 2021.

Canais de Atendimento



3. Indicadores do serviço

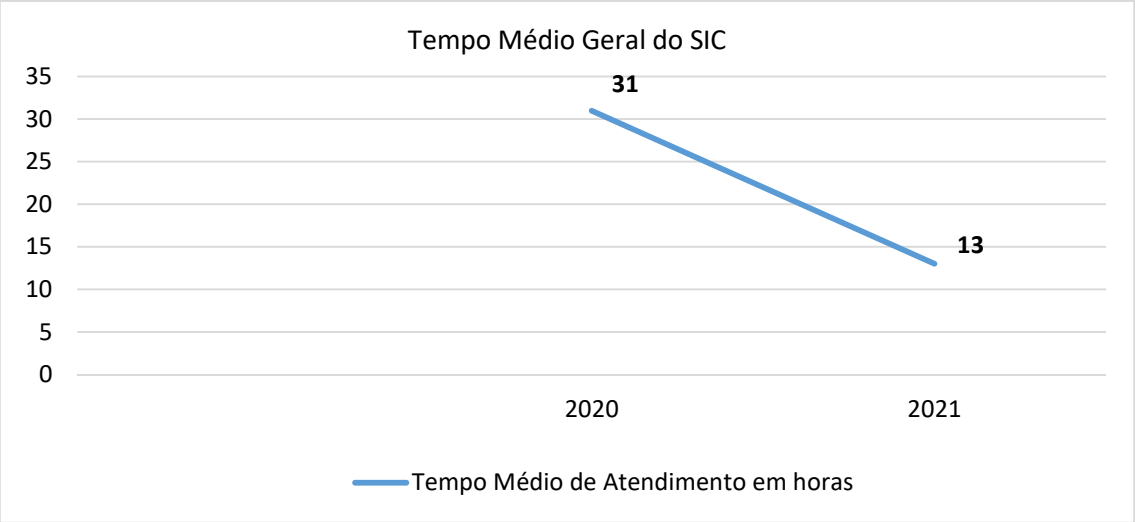
A Ouvidoria acompanha os resultados dos seguintes indicadores relacionados ao SIC:

a) Tempo Médio Serviço de Informação ao Cidadão;
b) Índice de Resolutividade da Ouvidoria;
c) Índice de Satisfação do Atendimento.

A partir da mediação e da análise dos resultados, é possível a melhoria contínua da produtividade e da qualidade dos processos de trabalho da Ouvidoria relacionados ao SIC. Vejamos, a seguir, os resultados de cada um dos indicadores listados acima.

a) Tempo Médio do Serviço de Informação ao Cidadão

A redução do Tempo Médio de Atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão- SIC para **13 horas** revela a agilidade na prestação de informações ao cidadão, conforme gráfico abaixo:



Destaca-se a rede de colaboração interna do TRE-PI, que resulta no pronto atendimento das manifestações registradas na Ouvidoria, repercutindo na percepção da qualidade dos serviços prestados e na imagem do Tribunal perante a sociedade.

b) Índice de Resolutividade

O **Índice de Resolutividade**, ou seja, a relação entre processos com andamento fechado e 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		2.151/2.156		99,76%
2019: 99,23%	2020: 99,88%	2021: 99,76%	2022: -	

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

c) Índice de Satisfação do Atendimento

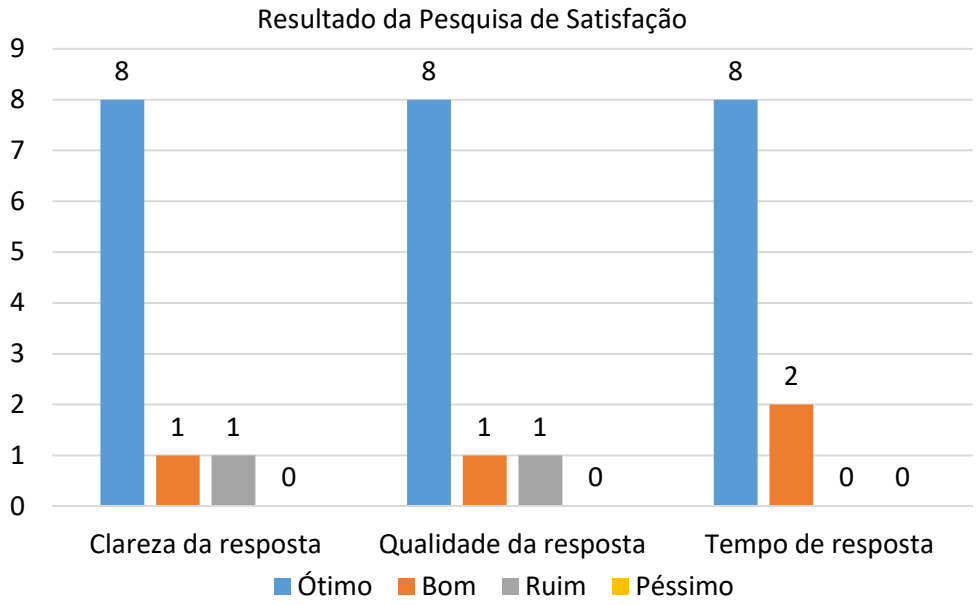
O resultado do indicador da pesquisa de satisfação do atendimento resultou em 93%, considerando que 10 pessoas usuárias participaram da pesquisa, conforme quadro abaixo:

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	280/3	93

META: 92% de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria			
2017: -	2018: 87%	2019: 93,38%	2020: 90%

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. Vejamos, a seguir, a quantidade de avaliações por quesito:



4. Encaminhamentos realizados

No que se refere aos encaminhamentos realizados, observa-se que **244 pedidos de informações** foram enviados às demais áreas do Tribunal para atendimento, ou seja, **11% do total de pedidos registrados na Ouvidoria**.

Tabela 1 – Quadro de pedidos de informações encaminhados e atendidos

Pedidos de informações encaminhados	Pedidos atendidos
244	244

- **Quantitativo de pedidos de informações atendidos – unidades da Secretaria:**

Tabela 2 – Quadro de pedidos atendidos por unidade

Unidades da Secretaria	Pedidos atendidos
Secretaria de Gestão de Pessoas	68
Secretaria de Tecnologia da Informação	21
Secretaria Judiciária	17
Presidência	16
Secretaria de Administração	11
Comissão Concurso Público	11
Coordenadoria de Auditoria	11
Corregedoria Regional Eleitoral	6
Diretoria Geral	1
Procuradoria Regional Eleitoral	1
Gabinete da Vice-Presidência	1
Total	**164**

- **Quantitativo de pedidos de informações atendidos – Zonas Eleitorais:**

Tabela 3 – Quadro de pedidos atendidos por Zona Eleitoral

Zonas Eleitorais	Pedidos atendidos
63ª ZE	19
2ª ZE	14
1ª ZE	13
98ª ZE	10
3ª ZE	3
10ª ZE	2
11ª ZE	2
16ª ZE	1
20ª ZE	1
22ª ZE	1
24ª ZE	1
28ª ZE	1
30ª ZE	1
45ª ZE	1
47ª ZE	1
52ª ZE	1
54ª ZE	1
56ª ZE	1
59ª ZE	1
71ª ZE	1
79ª ZE	1
92ª ZE	1
95ª ZE	1
97ª ZE	1
Total	**80**

5. 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*.

Além disso, seleciona os temas mais recorrentes nas manifestações registradas para divulgação, com apoio da área competente do TRE-PI, em postagens de texto e vídeo nas redes sociais oficiais do TRE-PI, a fim de ampliar a transparência ativa e a divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitações.

Em 2021, a Ouvidoria promoveu a campanha "**Se liga, estudante**", com o apoio da área gráfica e de comunicação do Tribunal, tendo em vista o grande volume de pedidos de informações de alunos concludentes do ensino médio e pais de alunos (as) sobre o prazo para o alistamento eleitoral.

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