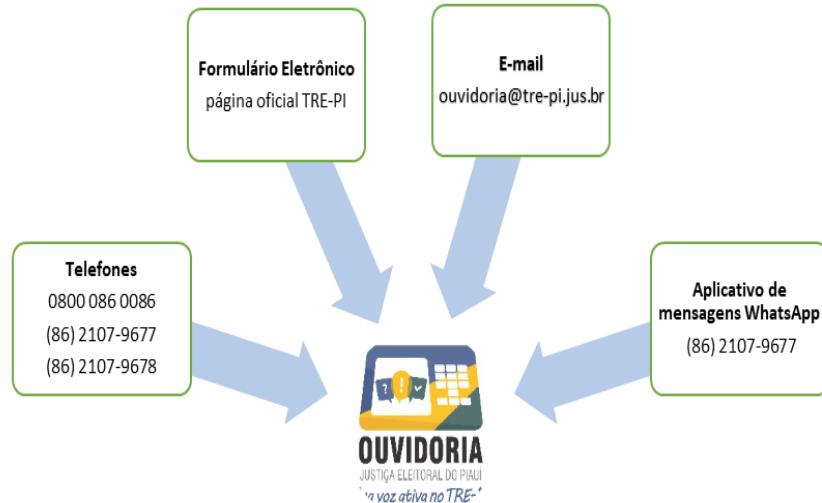


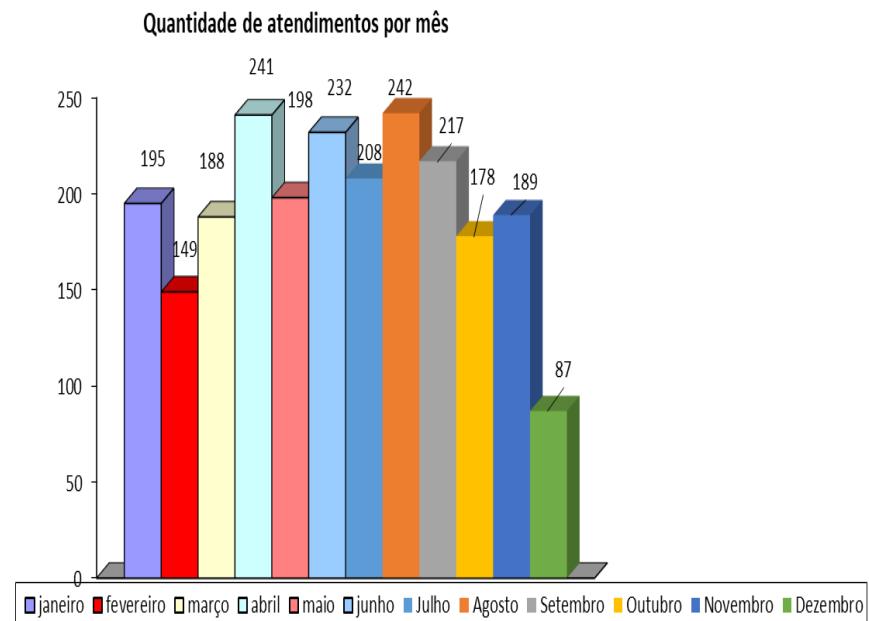
Canais de atendimento ao cidadão

O ano de 2021 ainda marcado pelos impactos advindos das medidas de preventivas contra a COVID-19. O serviço prestado pela Ouvidoria seguiu atuante de maneira remota, cumprindo os procedimentos adotados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, com atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e pedidos de informação sendo realizados por meio dos canais de whatsapp, e-mail, telefone e formulário eletrônico.



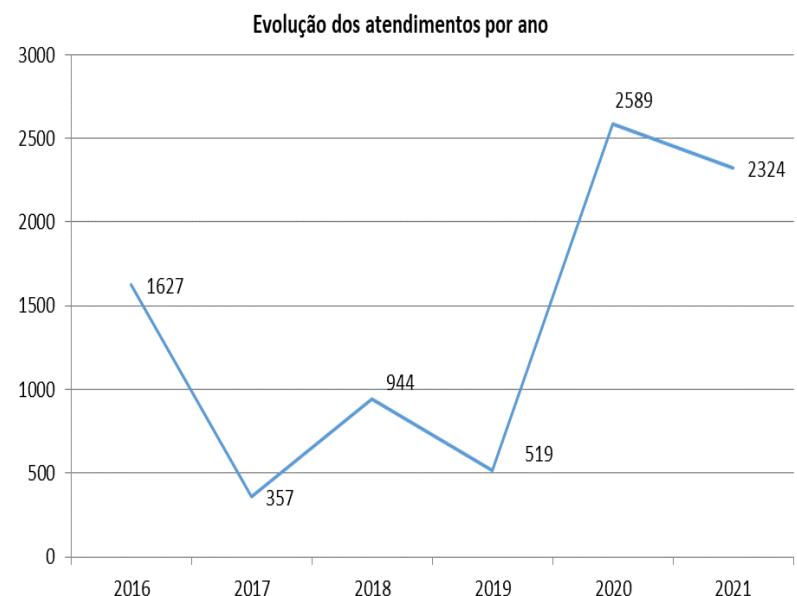
RECEPÇÃO E ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A recepção e o atendimento das manifestações são as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral, nas quais são empreendidas ações para compreender, atender e responder às demandas de forma tempestiva, utilizando sempre uma linguagem simples e cidadã. No período de **1º de janeiro a 31 de dezembro 2021**, a Ouvidoria realizou **2.324** atendimentos, com a seguinte distribuição mensal:

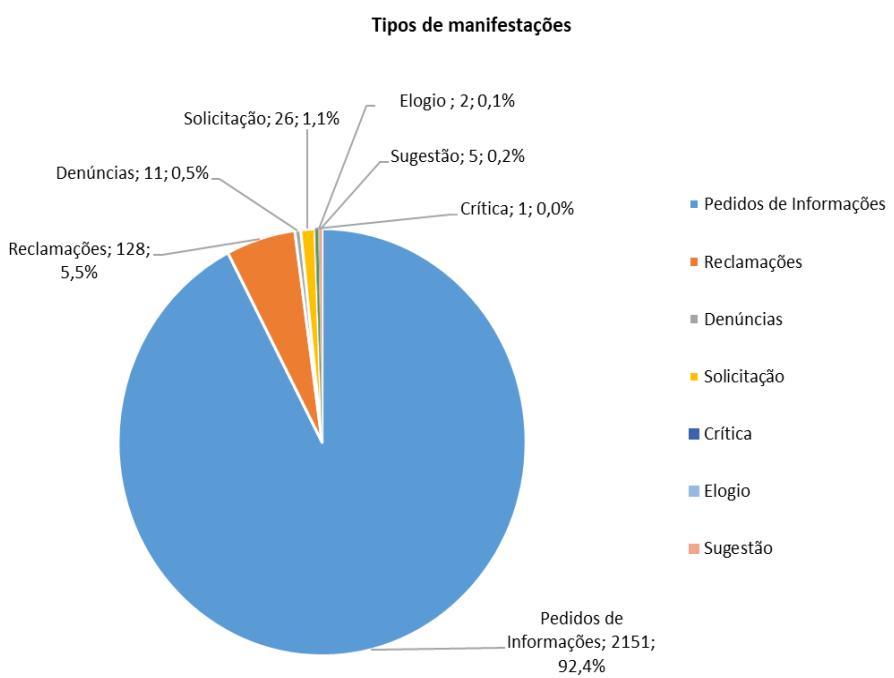


COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES—ANOS ANTERIORES

Em 2021, houve redução do número de atendimentos, em relação a 2020, porém menos do que se registrava em anos anteriores e não eleitorais—figura a seguir:



Quanto aos tipos de manifestações registradas, observa-se que o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC correspondeu a 93% dos atendimentos prestados pela Ouvidoria, conforme gráfico a seguir:



RECLAMAÇÕES

Quanto às Reclamações registradas, **72%** das manifestações (92 reclamações) referem-se aos serviços prestados pelas Zonas Eleitorais sobre prazo de resposta aos requerimentos realizados pelo sistema Título Net e de baixa da multa eleitoral já paga.

A Ouvidoria atuou em parceria com a Corregedoria Regional Eleitoral do Piauí a fim de identificar as causas e buscar soluções, resultando na redução das reclamações quanto ao tempo de resposta aos requerimentos do Título Net. O índice de resolutividade das reclamações foi de **100%**.

DENÚNCIAS

No que pertine às manifestações classificadas como Denúncias (**11** registros), todas foram devidamente encaminhadas às áreas competentes para providências e, em seguida, respondidas.

Temas das denúncias registradas:

- propaganda extemporânea – eleições 2022;
- uso irregular de carro oficial; e,
- eleições 2020.

ELOGIOS

Foram registrados **2** elogios, direcionados à Ouvidoria e à 54ª Zona Eleitoral de Demerval Lobão:

“Olá, muitíssimo obrigada, por resolver o meu problema, muito bom saber que vocês são muito prestativos. Obrigada, um abraço!!!”

“Venho através deste manifestar a minha satisfação pelo o serviço prestado com qualidade por Fábio Sousa Silva e Pedro Batista de Melo Júnior, por sua cordialidade e respeito, se mostrando um ótimo profissional, sem duvidas são excelentes em atendimento principalmente Fábio Sousa Silva que sempre esteve em prontidão em responder to-