

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA 2018

### OUVIDORIA VIVA

Um dos principais assuntos relacionados às eleições no ano de 2018 foram as fake news e o seu impacto negativo no processo eleitoral. Dentre as ações de combate às notícias falsas promovidas pela Ouvidoria neste ano de 2018, podemos destacar o projeto “Eleições limpas passam pelas nossas mãos”, que tem o objetivo de alertar os eleitores para os prejuízos que essa prática pode acarretar para a democracia. A ação integra o programa Ouvidoria Viva, que tem como principal característica a atuação proativa da Ouvidoria do TRE-BA, em oposição à imagem de mera receptora das manifestações dos cidadãos associada às Ouvidorias, em geral.



### ELEIÇÕES LIMPAS PASSAM PELAS NOSSAS MÃOS

O projeto teve início no dia 14 de maio, com o lançamento da campanha nas redes sociais do TRE-BA. A iniciativa, uma parceria entre a Ouvidoria e a Corregedoria Regional Eleitoral da Bahia (CRE-BA), contou com postagens educativas, produzidas com o intuito de conscientizar o cidadão a não produzir nem repassar notícias falsas. A primeira postagem foi um vídeo do Juiz Ouvidor, Rui Barata Filho, desmistificando o boato de que as eleições poderiam ser canceladas caso mais da metade dos eleitores votasse nulo.

O CIDADÃO É O SUPER HERÓI QUE VAI LUTAR CONTRA AS NOTÍCIAS FALSAS NAS ELEIÇÕES 2018.

ELEIÇÕES LIMPAS PASSAM PELAS NOSSAS MÃOS.

OUVIDORIA TRE-BA

CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Eleições 2018

FAÇA SUA DENÚNCIA À OUVIDORIA DO TRE-BA ATRAVÉS DE FORMULÁRIO WEB NO [www.tre-ba.jus.br](http://www.tre-ba.jus.br)

TRE-BA

RECEBEU UM ZAP COM UMA NOTÍCIA BOMBA?

DESCONFIE! PESQUISE!

SE FOR VERDADE, COMPARTILHE!

É FALSA? APAGA!

OUVIDORIA TRE-BA

CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Eleições 2018

FAÇA SUA DENÚNCIA À OUVIDORIA DO TRE-BA ATRAVÉS DE FORMULÁRIO WEB NO [www.tre-ba.jus.br](http://www.tre-ba.jus.br)

TRE-BA

No mês de junho, a propagação de notícias falsas através dos grupos do WhatsApp foi o destaque da campanha. O aplicativo de mensagens, considerado o principal meio de disseminação das fake news no Brasil, conta com uma grande base de usuários no país, o que potencializa os efeitos negativos de mensagens com caráter calunioso ou difamador.

RECEBEU UMA NOTÍCIA BOMBÁSTICA PELO WHATSAPP ??????

PESQUISE SE É VERDADE ANTES DE DIVULGAR

OUVIDORIA TRE-BA

CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Eleições 2018

FAÇA SUA DENÚNCIA À OUVIDORIA DO TRE-BA ATRAVÉS DE FORMULÁRIO WEB NO [www.tre-ba.jus.br](http://www.tre-ba.jus.br)

TRE-BA

## **DEBATES COM A SOCIEDADE CIVIL**

No dia 11 de setembro, a Ouvidoria deu início à série de debates sobre fake news, realizados em instituições de ensino superior da capital. O primeiro evento aconteceu na UNIME, campus Paralela, e contou com a presença de representantes do Tribunal Regional da Bahia, que debateram com estudantes e professores do curso de Jornalismo da faculdade sobre A relação entre as fake news e as eleições. Dúvidas sobre o funcionamento das urnas e ações da Justiça Eleitoral para educar a população em relação às fake news estiveram entre os assuntos abordados no debate.



O segundo evento, realizado no dia 18 de setembro na Faculdade de Tecnologia e Ciências (FTC), teve como destaque a possibilidade de responsabilização legal para aqueles que compartilham fake news, e não apenas para os que as produzem. Outro ponto abordado foi a importância de o combate a essa prática nociva não se tornar um empecilho para o exercício da liberdade de expressão, direito constitucionalmente garantido e que é um dos elementos basilares da democracia brasileira. Além desses tópicos, também foram apresentadas algumas das expectativas dos participantes para o primeiro turno das eleições, a exemplo das possíveis influências de fake news no processo.



Uma das possibilidades levantadas desde o início do projeto “Eleições limpas passam pelas nossas mãos”, e que se confirmou ao final do primeiro turno, foi o impacto do WhatsApp nas eleições deste ano. Esse tema foi o centro do terceiro debate promovido pela Ouvidoria, realizado no dia 23 de outubro na Faculdade Social da Bahia (FSBA) e que contou com a parceria do Ministério Público Eleitoral. O encontro repercutiu a disseminação de notícias falsas pelo aplicativo e debateu possíveis medidas a serem adotadas para diminuir os efeitos negativos dessa prática.



## **DIGA AÍ, MEU REI?**

Com o objetivo de esclarecer os cidadãos sobre as questões ligadas à Justiça Eleitoral, a Ouvidoria do TRE-BA lançou, nas redes sociais do Regional, o programa “Diga Aí, Meu Rei!”, que, com linguagem acessível, responde às dúvidas sobre os principais temas ligados aos direitos do eleitor. A intenção da Ouvidoria do TRE-BA foi ser educativa, proativa, ágil e eficiente nas respostas, além de se antecipar aos questionamentos, sobretudo em um ano eleitoral, onde temas como fakenews e propaganda irregular foram destaques nos noticiários.

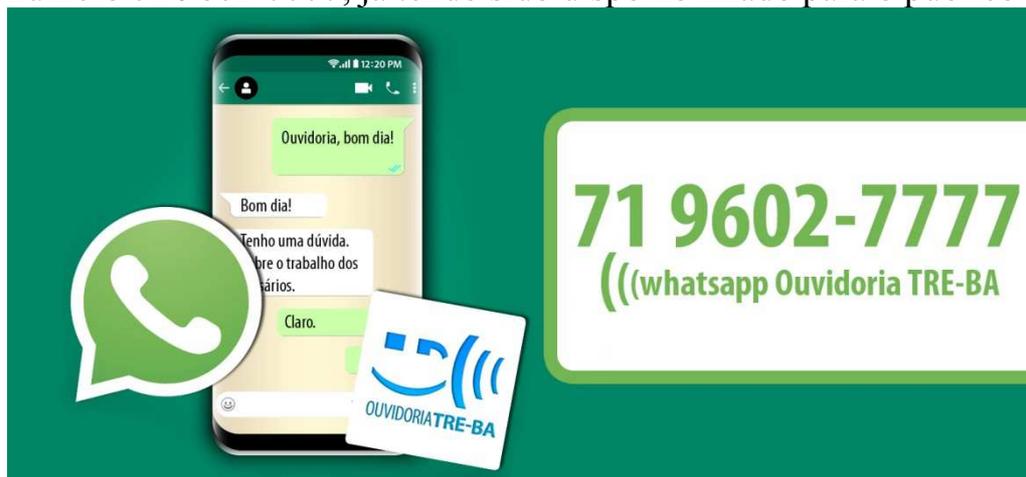


## WHATSAPP

Para agilizar a comunicação entre o público externo e o Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, a Ouvidoria do TRE-BA, atendendo à solicitação do Juiz Ouvidor Rui Barata Filho, implementou o uso institucional do WhatsApp, aplicativo de troca de mensagens que conta com cerca de 120 milhões de usuários no Brasil. O aplicativo, acessado através de smartphones com conexão à internet ou pelo site WhatsApp Web, tem como alguns dos grandes benefícios o fato de ser gratuito e de possibilitar o envio de conteúdos multimídia (texto, foto, vídeo, áudio), favorecendo a comunicação entre os seus usuários.

Para a implantação do serviço, a Ouvidoria contou com o importante apoio da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e da Secretaria de Gestão de Serviços (SGS), que viabilizaram a qualidade de sinal de wi-fi na área da Ouvidoria.

O novo serviço foi iniciado, em fase de testes, no dia 1º de setembro, através do número 71 9602-7777, já tendo sido disponibilizado para o público em geral.



## HOTSITE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA) lançou, no dia 24 de setembro, um hot site reunindo as principais acessadas pelos eleitores, links para serviços da Justiça Eleitoral, histórico da Ouvidoria, dentre outros, para atender à demanda por informações às vésperas das Eleições 2018.

Na página, estão condensados os serviços e informações mais procurados pelo público, de acordo com diagnóstico feito pela Ouvidoria. Parte do conteúdo encontra-se distribuído em diferentes locais no Portal do TRE-BA, surgindo daí a necessidade de compilação dos dados.

Dentre os serviços com acesso facilitado, estão os formulários para manifestação (críticas, sugestões, elogios) dos eleitores e link para o Portal,

sistema para denúncia de crimes eleitorais. Há ainda a divulgação do serviço e-Título, versão digital do Título de Eleitor, cujo download pode ser feito nos smartphones.

A página conta ainda com as seções: Histórico da Ouvidoria, complementada por uma “Galeria dos Juízes Ouvidores”; Perguntas Frequentes; e links úteis, a exemplo de: Pesquisa de Confiança na Justiça Eleitoral; e Calendário Eleitoral, com prazos e datas importantes. Outra seção diz respeito aos Projetos da Ouvidoria do TRE-BA.

O site pode ser acessado pelo link: <http://apps.tre-ba.jus.br/ouvidoria/> e encontra-se customizado para acesso tanto em desktops quanto em smartphones. Para o Juiz Ouvidor do TRE-BA, Rui Barata Filho, “a criação da página ilustra o comprometimento da Ouvidoria do TRE-BA com o cidadão. Nosso trabalho requer proatividade, precisamos levar informação e conhecimento ao cidadão, de forma simples e direta”.



## DEMANDAS DOS CIDADÃOS

A Justiça Eleitoral também possui um canal de comunicação com os cidadãos por meio da Ouvidoria do TRE-BA. Críticas, sugestões e outras observações podem ser feitas em atendimento presencial, por telefone ou pela internet, através dos canais disponibilizados:

- Formulário impresso;
- E-mail: [ouv@tre-ba.jus.br](mailto:ouv@tre-ba.jus.br); [ouvidoria@tre-ba.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-ba.jus.br);
- Formulário web: <http://www.tre-ba.jus.br/o-tre/ouvidoria/formulario-ouvidoria>
- Whatsapp; 71-9602-7777
- Telefone: 3373-7374/7367
- Atendimento presencial.

# QUANTIDADES DE DEMANDAS ATENDIDAS ATRAVÉS DO SISTEMA DE OUVIDORIA

**2/01 a 31/10/2018**

- 1. DÚVIDA DO ELEITOR: 395**
- 2. ANDAMENTO PROCESSUAL: 20**
- 3. ELOGIO: 17**
- 4. SUGESTÃO: 30**
- 5. RECLAMAÇÃO: 530**
- 6. DENÚNCIA: 112**
- 7. ACESSO À INFORMAÇÃO: 96**

**TOTAL: 1200**

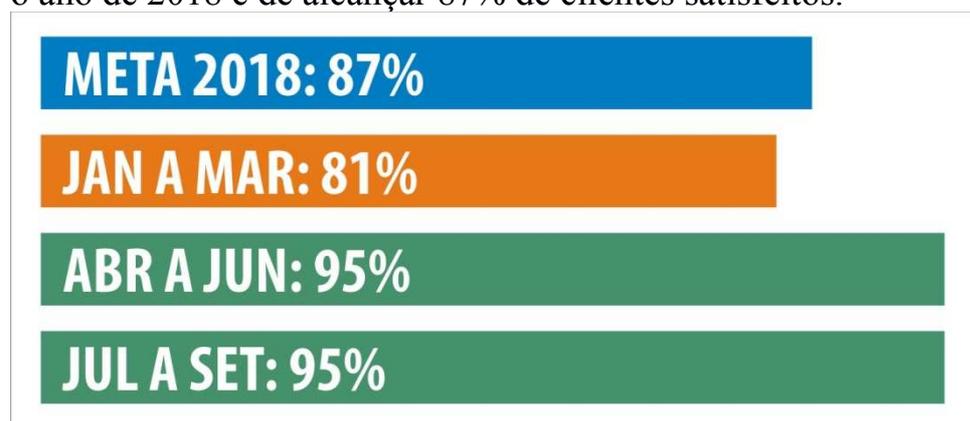
## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Com o objetivo de prestar um serviço de excelência ao eleitorado baiano, o Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, realiza, de forma ininterrupta, pesquisa junto aos clientes, para medir a satisfação quanto ao atendimento prestado pela Justiça Eleitoral baiana nos pontos de atendimento ao público (Secretaria Judiciária, Zonas Eleitorais e postos descentralizados de atendimento).

Além de formulário web, disponível no Portal da Ouvidoria, o eleitor tem

acesso às cédulas e urnas de acrílico distribuídas nas unidades que prestam atendimento ao público: Centrais de Atendimento (CAPs), Fóruns Eleitorais, Serviço de Atendimento ao Cidadão (SACs), Núcleo de Atendimento Judiciário (NAJ) e CORIP/SECIP (Seção de Controle e Informações Processuais), Seção de Protocolo (SEPROT), Protocolo dos Cartórios Eleitorais e Ouvidoria.

Trimestralmente os dados são compilados pela Ouvidoria e enviados para a Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão do TRE-BA. A meta para o ano de 2018 é de alcançar 87% de clientes satisfeitos.



Grau de satisfação por público-alvo

ELEITOR	89,4%
PARTIDO/CANDIDATO	88,9%
PARTE/ADVOGADO	67%
NÃO IDENTIFICADO	92,2%

## **PESQUISA DE CONFIANÇA NA JUSTIÇA ELEITORAL**

O Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA), por meio da Ouvidoria, realizou, entre 10 de setembro e 6 de outubro, pesquisa para medir o índice de confiança da população baiana na Justiça Eleitoral. O questionário foi disponibilizado por meio do site oficial do órgão.

A pesquisa contou com cinco perguntas e, além do grau de confiança na Justiça Eleitoral baiana, com opções que variaram entre a nota 1 e a nota 5, o cidadão pôde responder, ainda, sobre a razão pela qual confia no trabalho do TRE-BA e também qual dos serviços oferecidos pela JE já utilizou.

Foram respondidos 280 questionários, distribuídos em 81 municípios baianos. Esta análise tem por objetivo esclarecer os dados relatados, através dos percentuais levantados, referentes à pesquisa de confiança da sociedade na Justiça Eleitoral da Bahia.

A meta da pesquisa era alcançar o mínimo de 250 pessoas em pelo menos 20 cidades baianas. Os dois propósitos foram superados, chamando atenção o grande número de cidadãos de diferentes cidades, 81 no total, que

demonstraram grande interesse do interior do Estado, muito por conta da divulgação realizada pelos cartórios eleitorais via aplicativos de mensagens, atendendo a um pedido da Ouvidoria. Agradecemos e reafirmamos a importância da parceria.

Das 280 pessoas que responderam a pesquisa, 177 afirmaram confiar ou confiar totalmente na Justiça Eleitoral, perfazendo um total de 63,2% de confiança, índice bastante próximo da meta estabelecida.

Quando perguntados sobre a razão da confiança (foi permitido escolher somente a razão principal), 31,1% ressaltaram a rapidez na apuração e 27,7% o atendimento dos servidores. No segundo bloco, 19,8% disseram confiar pela segurança das urnas e 17,5% pela transparência das informações. Muito importante notar que o sistema eletrônico de votação, comumente questionado em períodos eleitorais, responde por 50,9% da razão da confiança (31,1% pela rapidez na apuração e 19,8% pela segurança das urnas eletrônicas).

Em posição intermediária entre a confiança e a desconfiança, 11,4% dos participantes deram nota 3 à Justiça Eleitoral.

Dentre os 280 pesquisados, 25,4% desconfiam ou desconfiam totalmente da Justiça Eleitoral. Chama atenção que 6,1% afirmam 'desconfiar', e mais que o triplo (19,3%) dizem 'desconfiar totalmente'. A principal razão apontada para a desconfiança (26,8%) é o atendimento ao público.

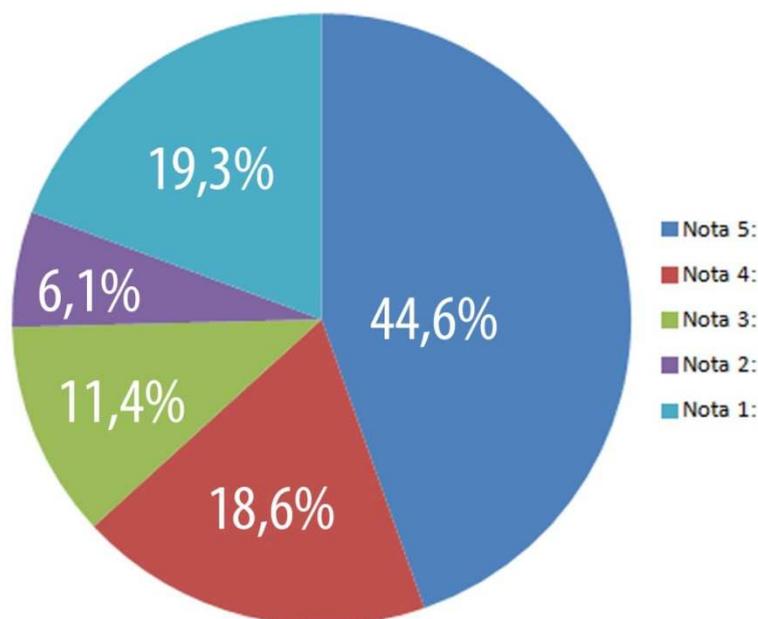
Interpretamos que esse alto índice é decorrente das grandes filas resultantes da revisão biométrica extraordinária ocorrida no ano de 2017.

Em que pese o sistema eletrônico de votação ser razão de confiança, também apareceu na pesquisa como motivo de desconfiança para 39,4% (22,5% desconfiam da urna e 16,9% da apuração), o que demonstra existir margem para a Justiça Eleitoral trabalhar no esclarecimento do eleitorado sobre a segurança do sistema, mediante campanhas e pesquisas específicas sobre o tema.

Um dado muito importante foi o percentual de pessoas que afirmam desconfiar da Justiça de forma geral, 21,1%, e 4,2% dizem desconfiar dos políticos, o que demonstra uma associação imprópria do trabalho realizado pela Justiça Eleitoral com os políticos em geral.

Considerando que em ano eleitoral se verifica grande polarização na disputa e que foi realizada revisão biométrica extraordinária em grande parte do eleitorado, entendemos que o resultado da pesquisa foi satisfatório e possibilitará nortear os principais temas a serem tratados pela gestão estratégica do Regional, com vistas a ampliar a confiança do cidadão na Justiça Eleitoral.

**1. Qual o seu grau de confiança na Justiça Eleitoral da Bahia, considerando que a "nota 5" corresponde ao maior grau de confiança e a "nota 1" ao menor.**



GRAU DE CONFIANÇA	QUANTIDADE
Nota 1	54
Nota 2	17
Nota 3	32
Nota 4	52
Nota 5	125

### **DISQUE-TÍTULO**

A Ouvidoria do TRE-BA realiza atendimento, via telemarketing receptivo, durante todo o ano, com 5 postos de trabalho. Durante os anos eleitorais há o acréscimo de mais 2 postos, entre os meses de agosto a outubro.

Nos dias que antecedem às eleições, é realizada uma força-tarefa, com o apoio de servidores de todos os setores, com a montagem de uma Central de Disque-Título, com mais 20 postos para atendimento ao eleitor. De 1 a 7 de Outubro foram 11.403 ligações atendidas, sendo 6 mil apenas no dia 7. No segundo turno, foram 1.606 ligações atendidas, nos dias 27 e 28 de outubro.

**1 a 7/OUTUBRO**

**11.403  
LIGAÇÕES  
ATENDIDAS**

**6 mil  
apenas no dia 7**

**27 e 28/OUTUBRO**

**1.606  
LIGAÇÕES  
ATENDIDAS**

### **ACESSIBILIDADE**

Pensando em garantir tratamento adequado para os eleitores com deficiência, a Ouvidoria lançou o primeiro “Guia Prático: Acessibilidade, Posturas Éticas e Cidadania”. O material, voltado para os mesários, foi lançado pelo juiz ouvidor do TRE baiano, Rui Barata Filho, durante a sessão de julgamento no dia 26 de setembro. A cartilha, que apresenta orientações para o atendimento a eleitores no dia da eleição, foi idealizada pela servidora da 39ª Zona Eleitoral (Vitória da Conquista), Zélia Sousa, e desenvolvida em conjunto pela Comissão de Acessibilidade do TRE-BA, GT-Mesários Bahia, Seção de Atenção ao Cliente (SEACLI/COPEG) e Corregedoria Regional Eleitoral.

O juiz ouvidor Rui Barata Filho, que também preside a Comissão de Acessibilidade do Regional, destacou o essencial trabalho dos mesários e a importância do bom diálogo com os eleitores no dia do pleito. “A Ouvidoria recebeu de braços abertos a iniciativa da servidora Zélia Sousa. O guia orienta os mesários – nossos parceiros – e promove a aproximação respeitosa com o cidadão no momento do voto. Ficamos muito felizes com o resultado”, afirmou. Dentre as questões abordadas, a observância da prioridade para o voto dos eleitores maiores de 80 anos e a orientação para que o mesário sempre se dirija ao eleitor/eleitora pelo nome social, nos casos em que se aplicar o uso. Outro ponto tratado diz respeito às orientações para os diversos tipos de acessibilidade: visual, auditiva e física, que demandam ajustes específicos para cada caso.

Na seção Posturas Éticas e Cidadãs, o guia apresenta algumas dicas que contribuem para a minimização de problemas no dia das eleições, orientando sobre a organização da sala de votação e como proceder com crianças que acompanham os pais. O material foi disponibilizado em formato digital para mesários de todo país por meio do hotsite da Ouvidoria do TRE-BA.



A Ouvidoria do TRE-BA compõe a Comissão de Acessibilidade do Regional, presidida pelo Juiz-Ouvidor Rui Barata Filho. Coube à Comissão, no ano de 2018, a atualização da Resolução que instituiu o Programa de Acessibilidade no âmbito da Justiça Eleitoral da Bahia, em razão, principalmente, das inovações trazidas pela Resolução nº 230, de 22 de junho de 2016, do Conselho Nacional de Justiça.

Os órgãos públicos de todo o país foram instados a regulamentar a Lei nº

13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal e dá outras providências. A Ouvidoria fez parte da Comissão instituída, pela Portaria nº 160/2018, no Tribunal Regional Eleitoral da Bahia.

### **APLICATIVO PARDAL**

O Pardal é um sistema que possibilita ao cidadão informar à Justiça Eleitoral e ao Ministério Público denúncias de infrações eleitorais e irregularidades verificadas nas campanhas eleitorais, fortalecendo os princípios da participação popular, transparência e lisura do pleito.

O Pardal, desenvolvido pela Justiça Eleitoral para uso gratuito em smartphones e tablets, fica disponível para download nas lojas virtuais Apple Store e Google Play e em Formulário Web nos Portais da Justiça Eleitoral por meio do endereço <https://pardal.tse.jus.br/pardal-web/>.

O Pardal pode ser utilizado para noticiar diversos tipos de infrações eleitorais, como as relativas à propaganda eleitoral, compra de votos, uso da máquina pública, crimes eleitorais, doações e gastos eleitorais e também problemas no ato de votar, em especial qualquer irregularidade relativa ao funcionamento na urna eletrônica (defeito, mau funcionamento, etc.).

Nas denúncias feitas por meio do Pardal, deverão constar, obrigatoriamente, o nome e o CPF do cidadão que as encaminhou, além de elementos que indiquem a existência do fato, como vídeos, fotos ou áudios, resguardada ao denunciante a opção pelo sigilo de suas informações pessoais.

Até o dia 4 de outubro, foram 2.648 denúncias recebidas pelo aplicativo, no Estado da Bahia.

O Provimento nº 1/2018 da Ouvidoria do TRE-BA regulamenta a utilização do Sistema Pardal no âmbito das eleições de 2018. O processo eleitoral tem o final do seu ciclo representado com a diplomação dos eleitos.



CATEGORIA DE DENÚNCIA	QUANTIDADE
Propaganda Eleitoral	1536
Crimes Eleitorais	689
Uso Da Máquina Pública	185
Outros/ Denúncias	185
Compra De Votos	53

## RESULTADOS DA LAI

Ressaltamos que a quantidade recebida e respondida de pedidos de acesso à informação apenas poderão ser disponibilizadas após o fim do ano de 2018. Quanto ao tempo médio de resposta, o sistema não permite selecionar um tipo de demanda, como Lei de Acesso à Informação, e calcular apenas o tempo médio de resposta desta classificação. Como o próprio envio de demandas

referente à Lei de Acesso à Informação esclarece a legislação/prazo que a rege, quando da necessidade de envio à unidade demandada, em sua grande maioria, o prazo de 15 dias é utilizado.

Os principais assuntos alvos de pedidos de acesso à informação são: quantitativo de cargos vagos por área e especialidade, vacância por período e tipo, informações acerca de quantidade de servidores que estão em abono de permanência, contratações, concurso estágio 2018, eleitorado, listagem de locais de votação, resultado de eleições, mapa de zonas e cidades e balanço quadrimestral.

O link para a página da LAI no nosso site é <http://www.tre-ba.jus.br/transparencia/lei-de-acesso-a-informacao/lei-de-acesso-a-informacao>.