

RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA|2019

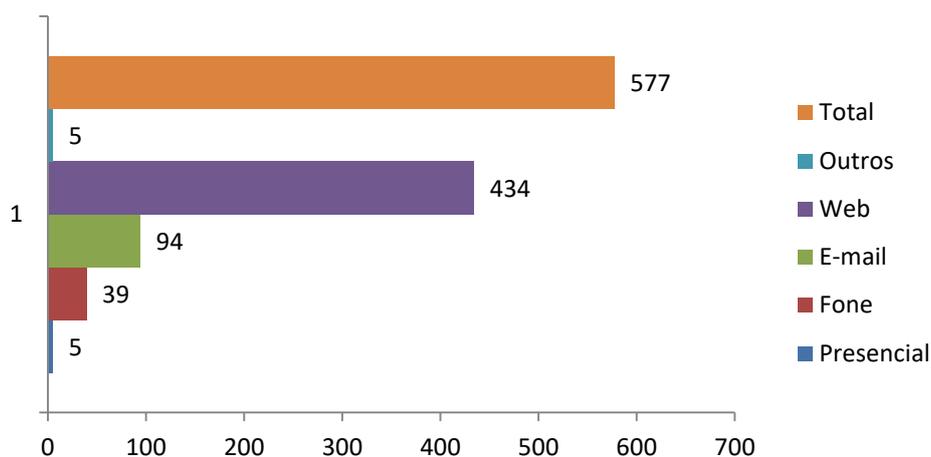
1. Introdução

A Ouvidoria Regional Eleitoral da Bahia tem a função precípua de aproximar o eleitor do Tribunal Eleitoral por meio de canais de atendimento com a finalidade de conhecer melhor as demandas da sociedade baiana. A Unidade executa uma série de atividades e realiza projetos de suporte à gestão do órgão para atingimento do seu fim legal.

2. Demandas da Ouvidoria

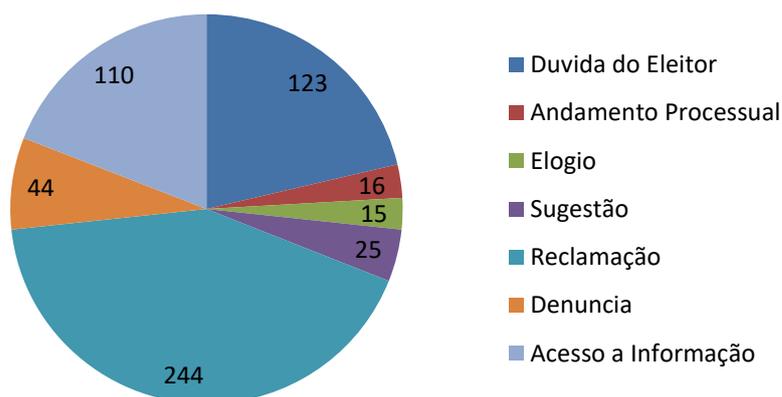
No ano de 2019 foram atendidas, por todos nossos canais de acesso, um total de 577 demandas conforme o gráfico a seguir:

Demandas por canal



A quantidade de demandas por assunto foi distribuída conforme a seguir:

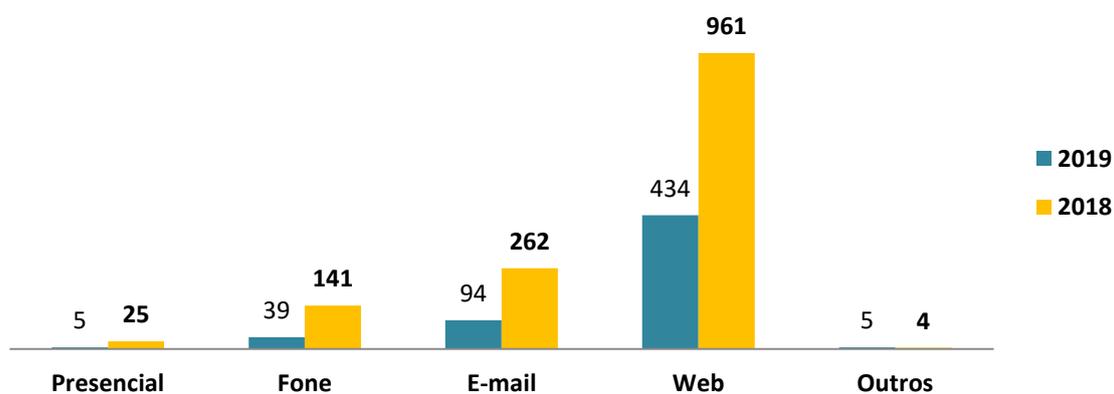
Demandas por Assunto



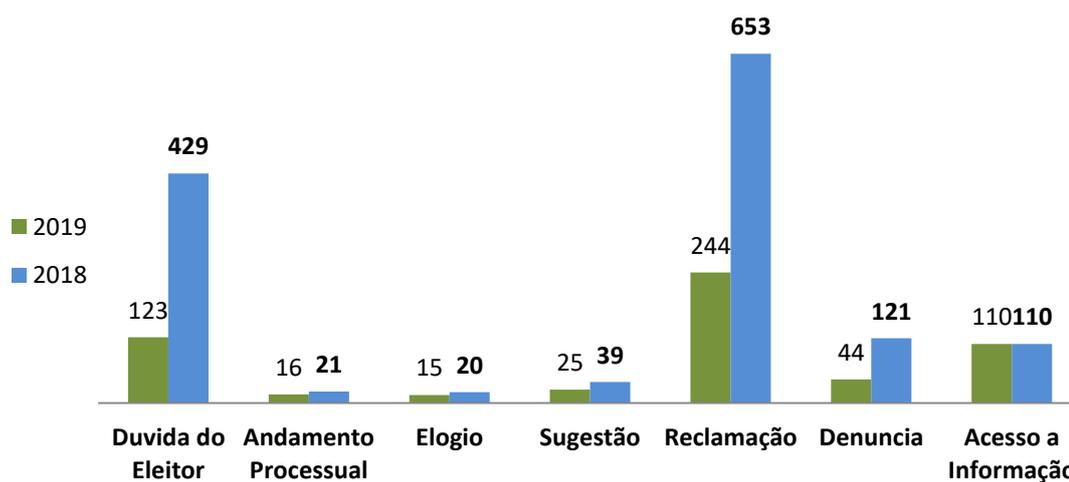
RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA|2019

Abaixo, há um comparativo entre os anos de 2018 e 2019 em número de demandas por canal e por tipo de demanda.

Comparativo demandas por canal de atendimento



Demandas por Assunto



RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA|2019

Pedidos de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011

Os principais demandantes de pedidos de acesso à informação são pesquisadores, eleitores e servidores ativos e terceirizados. Cabe salientar que os pedidos de acesso à informação indeferidos foram por questões de sigilo garantidos por lei ou decisão judicial.

QUANTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO		
RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
110	107	3

Fonte: Dados obtidos do Sistema de Ouvidoria desenvolvido pelo TRE-PA.

3. Projetos em Destaque

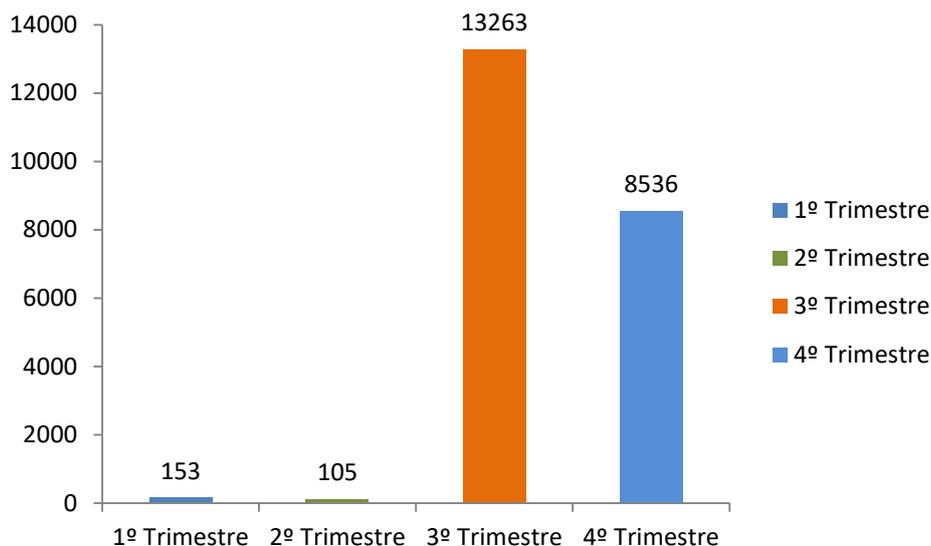
I. Nova Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria 2.0



O Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA), por meio da Ouvidoria lançou em julho nova metodologia para realizar pesquisa de satisfação do atendimento. Com a nova metodologia a pesquisa é

enviada por e-mail, um dia após o atendimento, para aqueles eleitores que agendaram serviços eleitorais, seja via internet ou por telefone. Desta forma a Ouvidoria bateu recorde em número de respostas. No ano a pesquisa obteve a adesão de 22.057 participantes.

RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA|2019

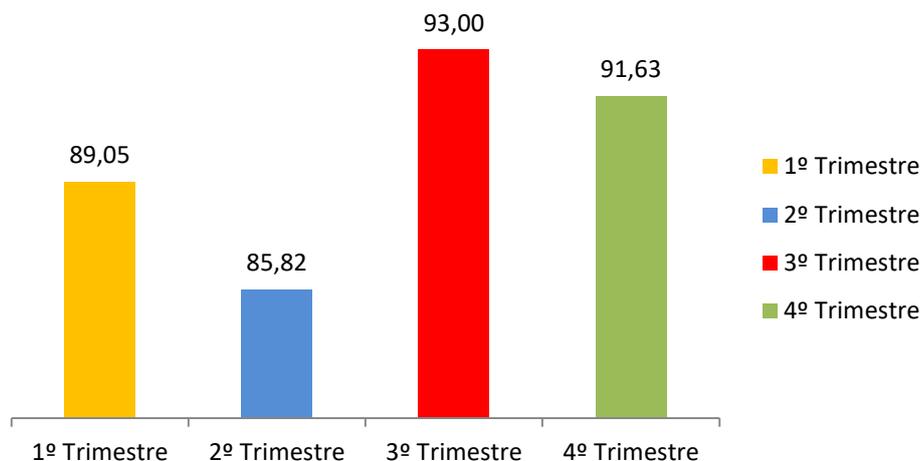


No que se refere ao **índice de satisfação do eleitor** com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral na Bahia, o TRE-BA contabilizou ao final do período a média percentual de 92,37% de satisfação. A meta estipulada para o ano foi de 88%. Este índice demonstra a importância que o Tribunal tem dado ao último ciclo da biometria, com a priorização do atendimento por hora marcada e a implantação do 0800 para agendamento de serviços da Justiça Eleitoral. O alcance da meta foi facilitado pela nova metodologia de pesquisa lançada, bem como com o advento do agendamento do recadastramento biométrico.

Planilha De Cálculo

Período	Número de Votos auferidos nas categorias "Bom" e/ou "Ótimo" (NVBO)	Número Total de Votantes (NTV)	Percentual alcançado (%)
1º Trimestre	683	767	89,05
2º Trimestre	448	522	85,82
3º Trimestre	35159	37806	93,00
4º Trimestre	22112	24132	91,63
Total	43819	47122	92,37

Índice de Satisfação do Eleitor

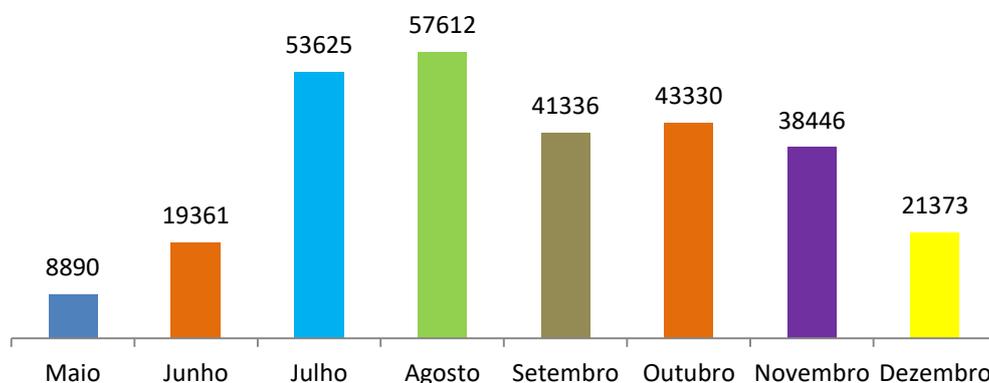


II. Disque Biometria

Em maio o TRE lançou, em forma de piloto, o serviço de agendamento da biometria por telefone. O serviço de agendamento por chamada telefônica foi muito bem aceito pela população, principalmente pelos eleitores do interior do Estado.

No ano foram atendidas por telefone o total de 283.973 pessoas. Abaixo o gráfico apresenta o volume de ligações atendidas, por mês, pelo serviço de agendamento da biometria por telefone.

Disque Biometria Número de Ligação Atendidas



RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA|2019

III. Agendamento por Whatsapp



Lançado no dia 7 de outubro, o serviço de agendamento via whatsapp para o cadastramento biométrico foi mais uma forma de proporcionar comodidade para o eleitor ao buscar o atendimento da Justiça Eleitoral Baiana.

O serviço de agendamento pelo whatsapp atendeu o total de 5.197 pessoas do seu lançamento até o dia 31 dezembro de 2019.

IV. Projeto Melhor Acessibilidade – Conclusão

O Projeto Melhor Acessibilidade, Iniciativa Estratégica construída com o intuito de melhorar as condições de acessibilidade aos eleitores com deficiência ou mobilidade reduzida no intento de garantir o pleno direito ao exercício do voto e a participação efetiva na constante consolidação das bases democráticas do Brasil.

Nesse diapasão, foram introduzidas ações que contribuíram na remoção de barreiras físicas e arquitetônicas de comunicação e atitudinais, o que visou promover o acesso amplo e irrestrito, de forma segura a cidadãos com deficiência.

Entre outros objetivos, os principais alcançados pelo Projeto Melhor Acessibilidade foram:

- ✓ Adequar a Resolução TRE-BA nº 14/2014 às disposições das normas de acessibilidade, bem como da Resolução CNJ nº 230/2016;

RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA|2019

- ✓ Realizar parcerias com associações representativas de pessoas com deficiência;
- ✓ Realizar campanhas para conscientização de pessoas com deficiência sobre a importância de informar as suas necessidades à Justiça Eleitoral e de realizar o cadastramento biométrico;
- ✓ Capacitar servidores e colaboradores para uso e interpretação em libras. Este último, por solicitação do Ouvidor Regional, passou a ser processo constante do Plano Anual de Capacitação desta Justiça Eleitoral.
- ✓ Adequar os imóveis próprios e locados da Justiça Eleitoral às normas de acessibilidade vigentes.

A iniciativa do projeto foi concluída em novembro/2019, tendo finalizado as suas ações bem antes do prazo planejado que era dezembro de 2022.

Atualmente, ações relativas ao tema acessibilidade são executadas pela Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão cuja finalidade é contribuir, a cada dia, para a mobilidade livre, fácil e irrestrita do cidadão portador de deficiência.

V. Projeto Fala Cidadão

O Projeto Fala Cidadão tem, entre outros fins, o de criar um novo sistema para atendimento e tratamento das demandas do eleitor junto a Ouvidoria. Este sistema será mais completo e intuitivo possibilitando ao eleitor e servidores acesso a variados relatórios estatísticos parametrizados com informações das demandas inseridas por período, tema, unidade e etc.

O referido Projeto está previsto para ser encerrado em junho/2020 e, atualmente, resta apenas a finalização das etapas para conclusão do sistema e sua posterior divulgação aos futuros usuários.