



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: ouvidoria@tre-ba.jus.br

Relatório de Atividades Ouvidoria - 2021

1. Introdução

Atuando na defesa da cidadania a Ouvidoria Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA), é a unidade que funciona como instância de controle e participação social, que possibilita o acesso da população por meio de canais permanentes de comunicação, exercendo sua competência, interna e externamente, aos assuntos relacionados a trâmites administrativos e procedimentos judiciais, com vistas ao aprimoramento dos mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pela Justiça Eleitoral neste Estado.

2. Demandas da Ouvidoria – Fala Cidadão



Em maio de 2021 o TRE-BA, por meio de sua Ouvidoria, lançou novo sistema de atendimento ao eleitor. Com visual mais atrativo, o ‘Fala Cidadão’ é uma ferramenta que auxilia o eleitor a registrar elogios, dúvidas, sugestões de melhorias, além de denúncias ou reclamações. Para

acessar a ferramenta, o interessado deverá digitar em qualquer navegador de internet o endereço: <http://falacidadao.tre-ba.jus.br>.

Desde o seu lançamento, até o dia 16 de dezembro 2021 o Fala Cidadão recebeu o total de 572 demandas, sendo 105 pedidos de acesso à informação, 241 reclamações, 150 dúvidas do eleitor, 49 denúncias, 14 sugestões e 13 elogios.

2.1 Demanda Sistema antigo.

Desativado em maio de 2021, o sistema antigo de atendimento da Ouvidoria recebeu, até o dia 30 de abril do corrente ano, 358 demandas. Foram 152 reclamações, 3 elogios, 25 denúncias, 98 dúvidas do eleitor, 39 pedidos de acesso à informação, 27 solicitações de andamento processual, 2 sugestões e 12 seleção de candidatos.

Os comparativos entre os anos de 2019 a 2020 estão no item 10.

Confira a Tabela 1 com o total de demandas de Ouvidoria recebidas via sistema de atendimento no ano de 2021.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: ouvidoria@tre-ba.jus.br

Tabela 1 - Total de Demandas recebidas via sistema de Ouvidoria 2021	
Tipo de Demanda	Número de Demandas
Acesso à informação	144
Dúvidas do eleitor	248
Sugestões	16
Denúncias	74
Reclamações	393
Elogios	16
Andamento processual	27
Seleção de Candidatos	12
Total de Demandas	930

2.2 Comparativo com Anos Anteriores

Comparando com anos anteriores, o total de demandas, via sistema, no ano de 2021, foi 930 (358 do sistema antigo + 572 do atual) e em 2020 esse total foi de 2.860. Um decréscimo de 67,48%. Percentual justificável e até esperado, por estar-se comparando um ano não eleitoral com um ano eleitoral. Se compararmos com o ano não eleitoral imediatamente anterior (2019), o percentual de 2020 alcança um acréscimo de 62,04%, haja vista que em 2019 o total de demandas perfizeram um total de 577.

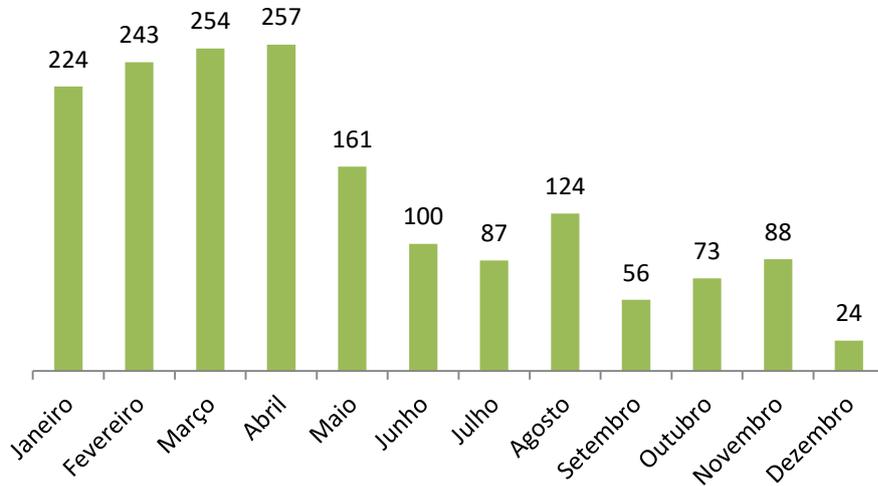
3. Demandas por E-mail

A Ouvidoria mantém inúmeros canais de atendimento ao cidadão, dentre eles o e-mail. Neste canal a Ouvidoria atendeu 1.691 solicitações, até o dia 16/12. O gráfico abaixo mostra o quantitativo mensal de atendimento por e-mail.



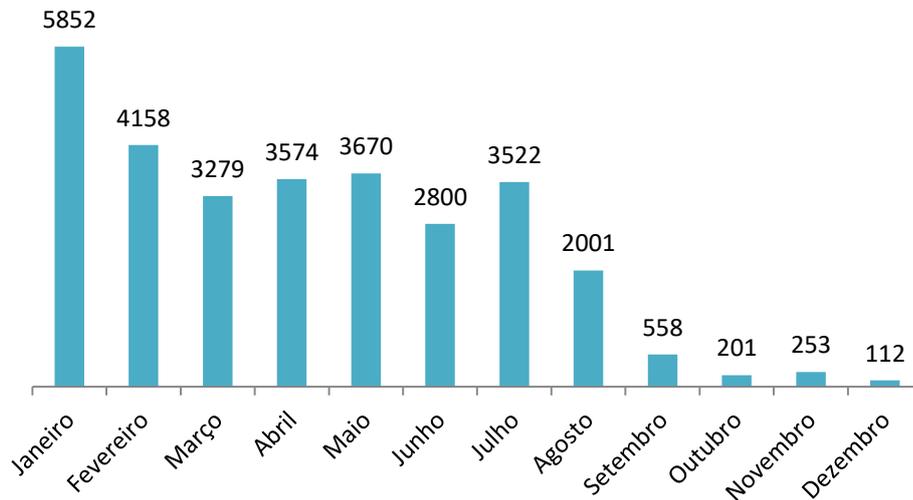
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL

1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: ouvidoria@tre-ba.jus.br



4. Demandas por telefone

O canal de maior fluxo de atendimento da Ouvidoria continua sendo o atendimento por telefone. No ano foram atendidos 29.980 eleitores até 16/12. Abaixo o gráfico apresenta o quantitativo de atendimento mensal por telefone.





**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: ouvidoria@tre-ba.jus.br

5. Transparência

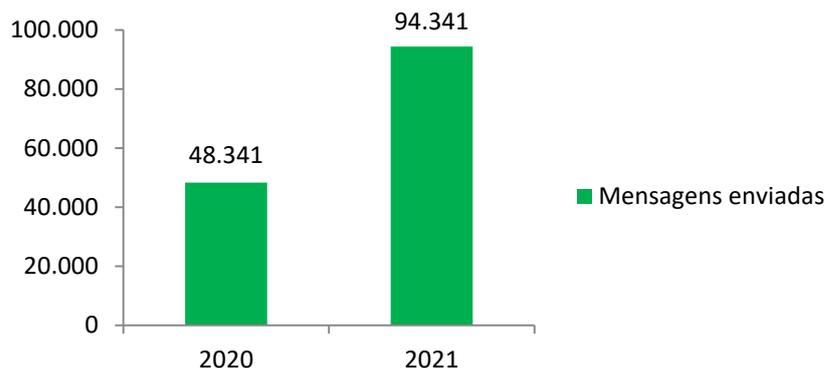
A Ouvidoria lançou, junto com o sistema de atendimento Fala Cidadão, o painel “Veja nossos números” no endereço eletrônico <http://falacidadao.tre-ba.jus.br/nossosNumeros.html>. Nele o eleitor tem acesso às estatísticas de atendimentos realizados pela Ouvidoria, dentre eles o número de pedidos de acesso a informação por situação, número de demandas por tipo, o resultado da pesquisa de satisfação do atendimento da Ouvidoria, o tempo médio de atendimento da demanda, os temas mais demandados dentre outras informações.



6. Whatsapp – “Clara”



“Clara” é a atendente virtual da Ouvidoria, pelo whatsapp, por meio do telefone 71-99602-7777, criada durante este ano, para esclarecer dúvidas do eleitor. Em 2021, “Clara” trocou 94.341 mensagens até dezembro, o que representa o acréscimo de 85,93%, se comparado ao ano de 2020. Confira o gráfico abaixo.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL

1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: ouvidoria@tre-ba.jus.br

7. Pedidos de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011

No ano de 2021, até 16 de dezembro, foram recebidos 105 pedidos de acesso a informação. Outrossim, no painel da Ouvidoria, disponível em <http://falacidadeao.tre-ba.jus.br/nossosNumeros.html> podem ser consultadas informações atualizadas sobre os pedidos de acesso à informação. Abaixo tabela com dados extraídos do sistema.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO				
Recebidos	Deferidos	Deferidos em parte	Indeferidos	Em análise
105	79	5	7	14

Fonte: Dados obtidos do Sistema de Ouvidoria



8. Índice de Satisfação

As pesquisas de satisfação do Eleitor são uma prática das Ouvidorias da Justiça Eleitoral que representam, além de um canal de diálogo com os cidadãos, que passam a se sentir mais considerados e contemplados, uma valiosa ferramenta para desenhar



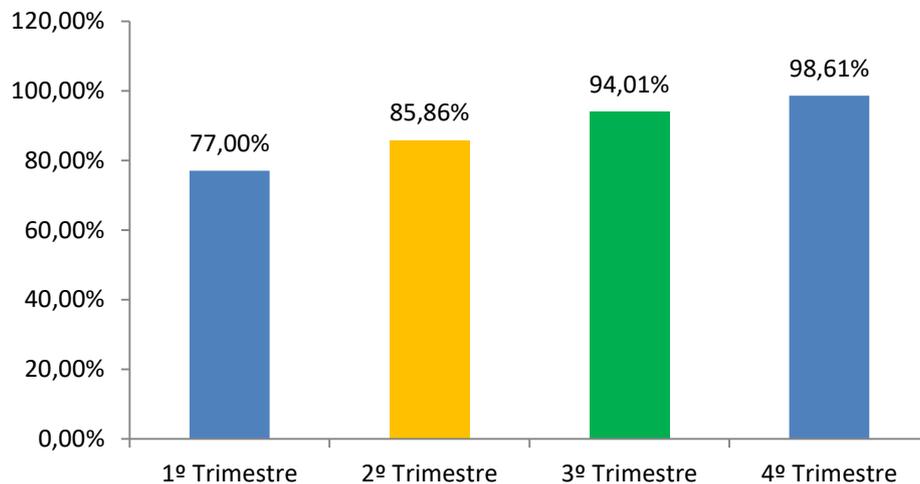
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: ouvidoria@tre-ba.jus.br

soluções dos serviços prestados por esta Justiça Especializada. Abaixo resultado do levantamento por trimestre em 2021.

No que se refere ao índice de satisfação do eleitor com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral na Bahia, o TRE-BA contabilizou o percentual de 90,29% de satisfação no ano, considerando o resultado dos três primeiros semestres. Vale informar que o índice de satisfação condizente com os alcançados nos anos anteriores, em 2019 o índice foi de 89,3% e em 2020 90,73%.

Índice de Satisfação do Eleitor 2021



9. Acessibilidade e Inclusão – Semana de Acessibilidade e Inclusão

O TRE-BA comemorou, no período de 27 a 30 de setembro de 2021, com diversas ações voltadas à valorização da pessoa com deficiência, a Semana de Acessibilidade e Inclusão. Ao longo da semana, foram realizadas diversas atividades, como série de matérias que mostrou os avanços do Eleitoral baiano nessa área, tanto no que diz respeito ao atendimento do eleitor, quanto no âmbito interno, *live* – com transmissão ao vivo pela TV TRE-BA, no YouTube – que tratou sobre os direitos do cidadão com deficiência, dentre outras atividades.

