



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

---

**RELATÓRIO TRIMESTRAL**  
**Julho a setembro 2017**

*\*Em cumprimento ao disposto no artigo 6º da Resolução Administrativa nº 21/2016.*

---

## 1. DADOS ESTATÍSTICOS – TERCEIRO TRIMESTRE/2017

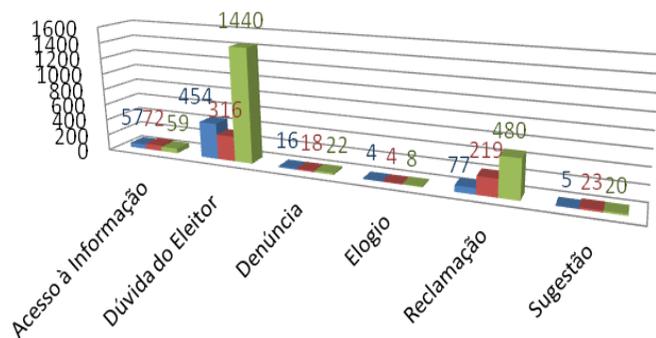
O presente relatório visa apresentar dados estatísticos, referentes aos principais produtos da Ouvidoria no atendimento aos clientes/cidadãos deste Tribunal:

### 1.1 QUANTO À CATEGORIA

**Na Ouvidoria, foram registrados no período referenciado 2029 atendimentos.**

- 1) o fornecimento de informações – refere-se a orientações simples sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral, por meio do formulário web e do telefone 3373-7374 / 7367.
- 2) o tratamento das manifestações – consiste no tratamento pormenorizado de questões apresentadas à Ouvidoria, o que envolve criterioso trabalho de pesquisa, interlocuções com as unidades envolvidas, contatos adicionais com os demandantes, eventual encaminhamento às unidades envolvidas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução.

<b>Categoria</b>	<b>3º Trimestre</b>
Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)	59
Dúvida do Eleitor (Ouvidoria)	1440
Denúncia	22
Elogio	8
Reclamação	480
Sugestão	20
<b>Total</b>	<b>2.209</b>



	Acesso à Informação	Dúvida do Eleitor	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão
■ 1º Trimestre	57	454	16	4	77	5
■ 2º Trimestre	72	316	18	4	219	23
■ 3º Trimestre	59	1440	22	8	480	20

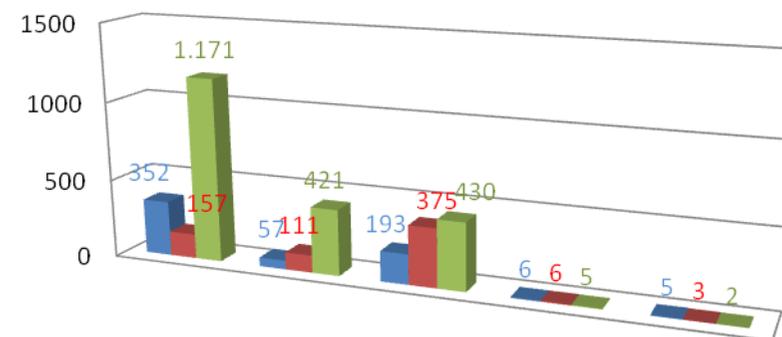
Figura 1. Gráfico quantidade de demandas do trimestre por assunto. Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

## 1.2 QUANTO AO CANAL DE COMUNICAÇÃO

Demandas por Canal de Acesso	Quant.
Telefone	1.171
E-mail	421

Formulário Web	430
Presencial	5
Formulário caixas coletoras	2
<b>Total</b>	<b>2.029</b>

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA



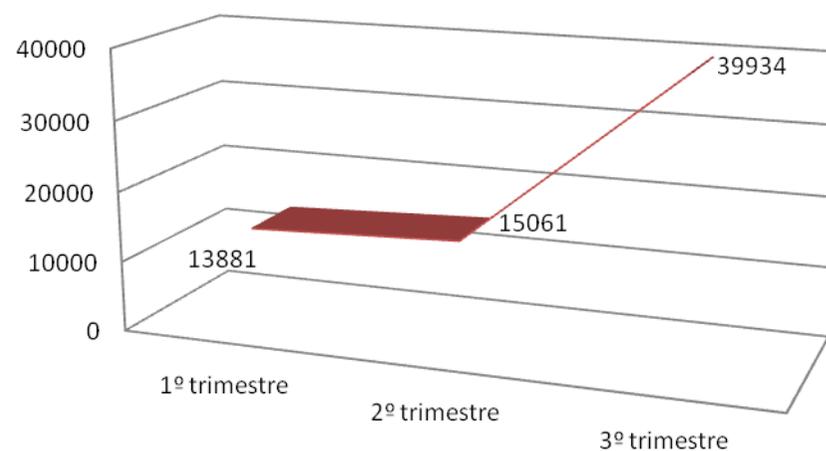
	Telefone	E-mail	Formulário Web	Presencial	Formulário caixas coletoras
■ 1º trimestre	352	57	193	6	5
■ 2º trimestre	157	111	375	6	3
■ 3º trimestre	1.171	421	430	5	2

Figura 2. Gráfico de demandas por canal de acesso. Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

O atendimento telefônico foi o meio de contato mais utilizada pelos usuários da Ouvidoria (58%), seguido do pelo formulário web (21%) e e-mail (também 21%).

### 1.3 QUANTO AOS REGISTROS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR (CATE)

A Central de Atendimento ao Eleitor, vinculada à Ouvidoria e responsável pelo contato telefônico personalizado do TRE-BA com o público externo, atendeu a 39.934 (trinta e nove mil, noventa e trinta e quatro) chamados no período. A maioria dos contatos referiu-se ao cadastramento biométrico (procedimentos, agendamento e outros).



### QUANTO AOS DESTAQUES DOS ASSUNTOS TRATADOS

Dentre os diversos assuntos demandados no trimestre, destacam-se os seguintes temas:

DÚVIDA DO ELEITOR PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS	
Título de Eleitor	Alistamento, transferência, revisão e segunda via
	Regularização situação eleitoral
	Justificativa eleitoral
Certidões	Certidão de quitação eleitoral

	Problemas de emissão
Cadastro Eleitoral	Processamento da regularização eleitoral
Biometria	Procedimentos

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

RECLAMAÇÃO	
PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS	
Ouvidoria Interna	Acessibilidade
	Andamento processual
Impossibilidade de atendimento	Cartórios fechados
	SAC's com insuficiência de atendentes
SAC's	Limitação de senhas
Agendamento	Escassez de vagas

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

ACESSO À INFORMAÇÃO	
PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS	
Cargos vagos	Analista e Técnico Judiciário
Concurso público	Informações sobre o certame
Estágio Nível Médio e Superior	Seleção
Atendimento Itinerante	Procedimentos

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

### 1.3 QUANTO AO QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DEFERIDOS/INDEFERIDOS (art. 3º da Portaria GP 338/2012)

ACESSO À INFORMAÇÃO	
Deferidos	59
Indeferidos	0

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

### 1.4 QUANTO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Foram preenchidos **221 (duzentos e vinte e um)** formulários de pesquisa de satisfação em relação aos serviços da Ouvidoria; os formulários são enviados aos usuários após o recebimento da resposta final a sua demanda.

A Ouvidoria tem como meta interna manter o índice de satisfação do usuário nos conceitos *bom* e *ótimo* acima de 75%.

Itens avaliados quanto à resposta	Avaliação bom e ótimo
Clareza	83%
Qualidade	80%
Tempo	93%

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

## 1.5 QUANTO À PARTICIPAÇÃO DOS SETORES DO TRE-BA

Os números abaixo discriminam a participação das unidades e cartórios no atendimento das demandas relacionadas às respectivas áreas de atuação.<sup>1</sup>

Sigla	Descrição	Quantidade
ASCOM	Assessoria de Comunicação	1
ASSESD	Assessoria Especial da Diretoria-Geral	4
ASSESP	Assessoria Especial da Presidência	1
CRE	Corregedoria Regional Eleitoral	3
SGA	Secretaria de Gestão Administrativa	5
SGP	Secretaria de Gestão de Pessoas	18
SGS	Secretaria de Gestão de Serviços	10

<sup>1</sup> Por Secretaria, Assessoria e Zonas Eleitorais do Tribunal.

STI	Secretaria de Tecnologia da Informação	2
ZEs	Zonas Eleitorais	130

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

Em relação às demandas enviadas às unidades ressaltamos que:

1. o quantitativo expressivo da SGP deve-se principalmente aos questionamentos relativos ao concurso público e aos pedidos de acesso à informação;
2. os números das zonas eleitorais refletem a procura dos eleitores por informações e manifestações acerca da qualidade do atendimento;

## 1.6 QUANTO AOS INDICADORES GERENCIAIS

Em cumprimento aos indicadores estabelecidos pelo Tribunal Superior Eleitoral para as Ouvidorias, apresentamos os seguintes resultados obtidos no segundo trimestre de 2017:

### **1.6.1 Indicador 1: Índice de Respostas a Contatos Dirigidos à Ouvidoria**

Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria no prazo de três dias úteis do seu recebimento: 100%.

Após análise dos dados, manteve-se o percentual atingido no trimestre anterior, atingindo-se a meta estabelecida pelo PEJE de 100%. Manteve-se o cumprimento do prazo de até 3 dias úteis para resposta pela maioria das unidades demandadas e bem como, diversas demandas foram respondidas de pronto pela Ouvidoria.

### **1.6.2 Indicador 2: Tempo Médio de Resposta**

Tempo médio de resposta ao cidadão alcançado **1,71 dia**. Meta três dias úteis.

Após análise dos dados, concluiu-se que o cumprimento da meta deve-se principalmente:

- à celeridade com que a maioria das unidades demandadas cumpriu os prazos estabelecidos para manifestação. Vale destacar que a maior parte das manifestações encaminhadas às unidades responsáveis foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Resolução 21/2016, três dias úteis;
- ao envio da resposta final ao cidadão pela Ouvidoria, tão logo recebida, nos casos de dúvida do eleitor.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os dados levantados neste relatório prestam-se a um acompanhamento quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria, e fornecem, portanto, apenas um panorama geral. Caso haja interesse, poderão ser produzidos relatórios setoriais contendo informações detalhadas sobre unidades específicas.

**Ouvidor Regional Eleitoral**  
Juiz Rui Carlos Barata Lima Filho

**Equipe**  
Elisa Romeu  
Cláudia Borges  
Cristiana Lima  
Valdenice Cerqueira