



**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

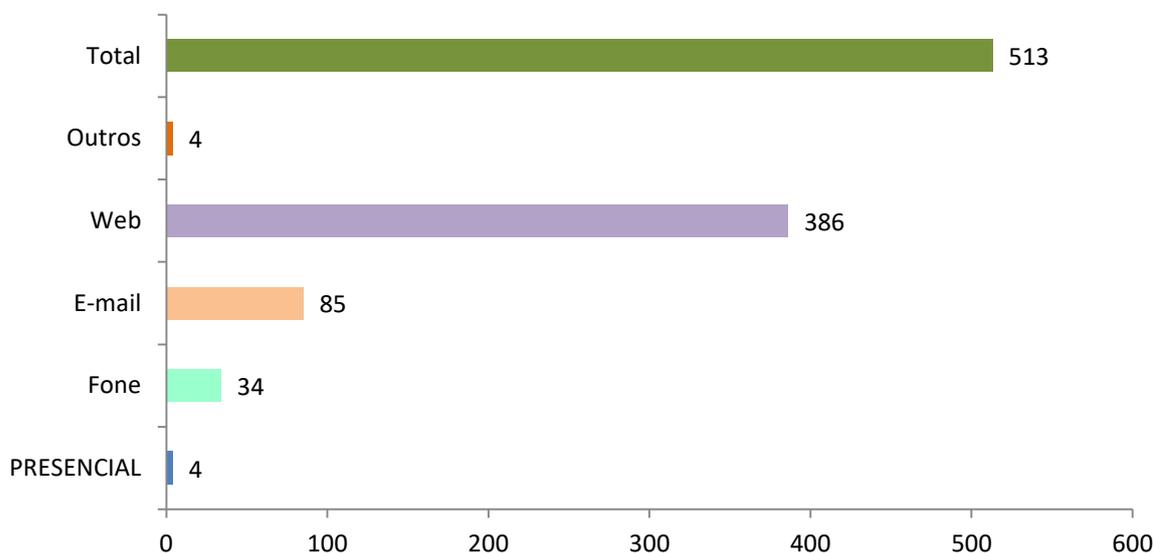
Relatório de Atividade Ouvidoria - 2019

1. Introdução

A Ouvidoria Regional Eleitoral da Bahia tem a função precípua de aproximar o eleitor do Tribunal Eleitoral por meio da criação 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

Até 31/10/2019 foram atendidas, por todos nossos canais de acesso, um total de 513 demandas conforme o gráfico a seguir:





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL

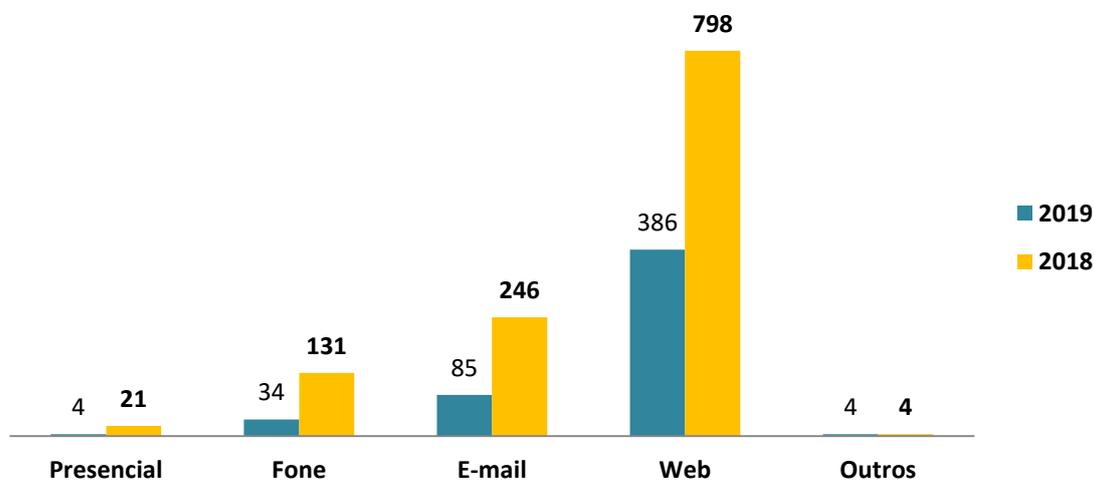
1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: ouvidoria@tre-ba.jus.br

A quantidade de demandas por assunto foi distribuída conforme gráfico abaixo:

O número de demandas total foi de 513, ou seja, 57,25% menor do que a quantidade total de demandas de 2018. Esse dado demonstra uma maior disposição do eleitor em buscar o canal da Ouvidoria em ano eleitoral.

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

Demandas por Canal de Atendimento

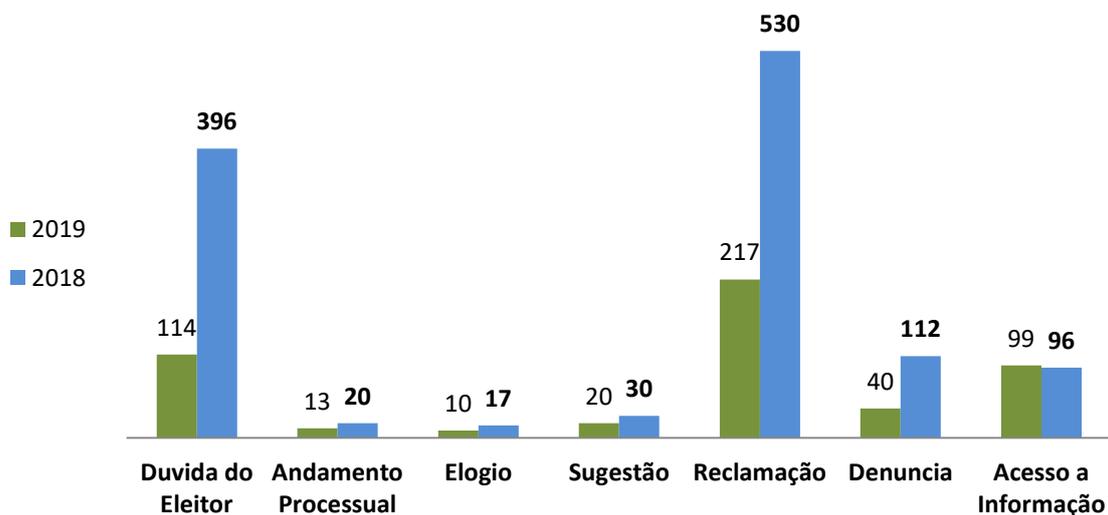




**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

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

Demandas por Tipo



Pedidos de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011

QUANTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO		
RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
96	93	3

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

Os principais demandantes de pedidos de acesso à informação são pesquisadores, eleitores e servidores ativos e terceirizados. No tocante aos pedidos de acesso à informação indeferidos ou negados, cabe esclarecer o assunto/matéria da solicitação formulada. As demandas 668455120703-2019, 744176831404-2019 e 0099437638808-2019 tinham como objeto de pedido de informação: Mapas digitais ou físicos das zonas eleitorais/Shapefile, disponibilização de contracheques de servidora do Tribunal a terceiro e quantidade de mulheres negras que estão ocupando cargo eletivo, respectivamente.



**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

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.

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 soluções dos serviços prestados por esta Justiça Especializada.

Neste sentido, as pesquisas devem ouvir o maior número de eleitores possível, pois só assim podem representar, estatisticamente, o retrato da qualidade dos serviços prestados.

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

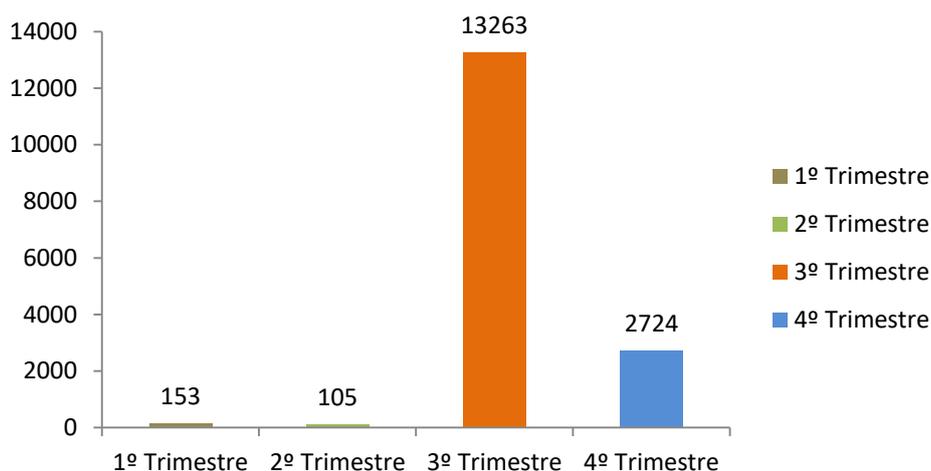


**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

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

em número de respostas. No trimestre em que foi lançada, a pesquisa obteve a adesão de 13.263 participantes.

Número de Participantes da Pesquisa



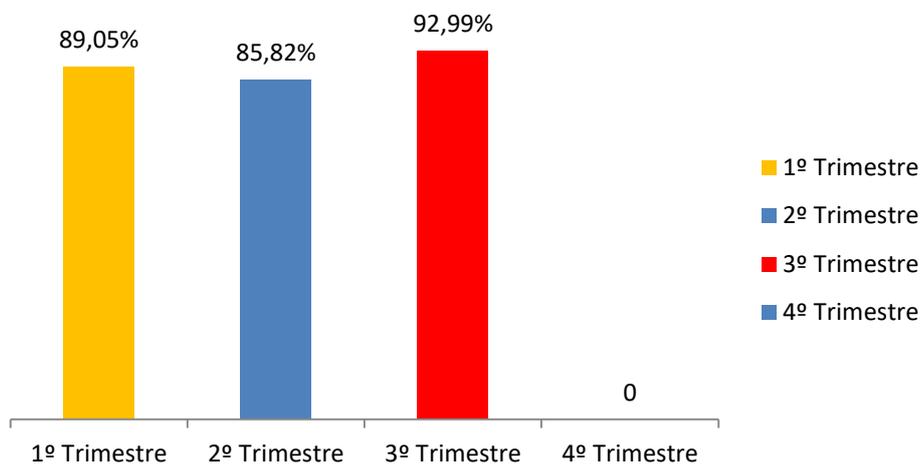
No que se refere ao índice de satisfação do eleitor com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral na Bahia, o TRE-BA contabilizou o percentual de 89,3% de satisfação no ano. Este índice demonstra a importância que o Tribunal tem dado ao último ciclo da biometria, com a priorização do atendimento por hora marcada e a implantação do 0800 para agendamento de serviços da Justiça Eleitoral.



**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

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. Inicialmente estava previsto cinco postos de atendimento. O serviço de agendamento por chamada telefônica foi muito bem aceito pela população, principalmente pelos eleitores do interior do



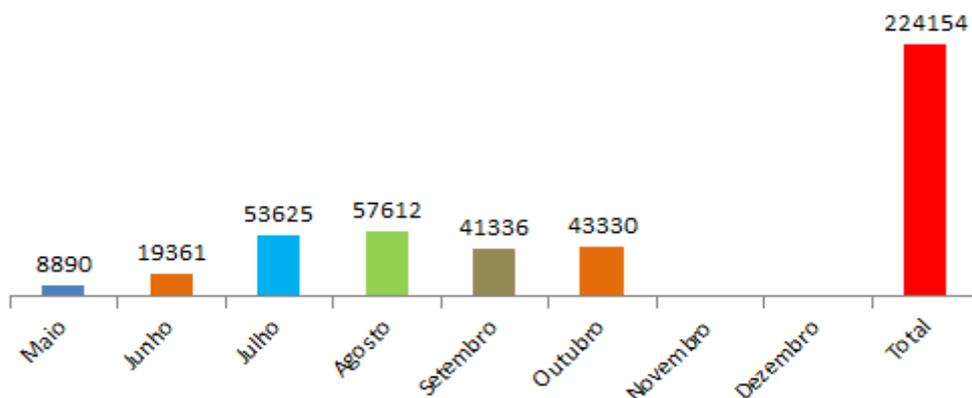
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

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

Estado. Em junho, devido à grande procura pelo serviço por telefone, foi disponibilizado o serviço por meio de um número 0800, que não gera custo para o cidadão e a equipe de trabalho foi ampliada para 25 postos de atendimento por turno.

Abaixo o gráfico apresenta o volume de ligações atendidas pelo serviço de agendamento da biometria por telefone.

**Disk Biometria
Número de Ligação Atendidas**



III. Agendamento por Whatsapp





**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

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. A novidade foi divulgada durante a inauguração do posto do TRE no Ponto SAC, em Luís Eduardo Magalhães.

Ao adicionar o número do agendamento na lista de contatos do celular, o eleitor tem a opção de iniciar conversa via whatsapp. Na sequência, ao eleitor é solicitado informar os seguintes dados: número do título de eleitor, e-mail, município para atendimento, ou seja, município onde quer votar, dia da semana de sua preferência (segunda, terça, quarta, quinta ou sexta) e o turno de sua preferência (manhã ou tarde). Não é possível a escolha do horário de atendimento, apenas do dia e do turno. Na conclusão do agendamento o eleitor recebe uma mensagem de confirmação sobre o horário agendado, considerando o primeiro disponível para o dia e turno apontados.

O serviço de agendamento pelo whatsapp atendeu mais de 1982 pessoas do seu lançamento até o dia 31 outubro de 2019.

1982

**AGENDAMENTOS VIA
WHATSAPP**

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.



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

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;
- ✓ 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. Semana da Inclusão



**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



Com o objetivo de dar visibilidade ao atendimento personalizado a essas pessoas e assegurar o direito aos serviços da Justiça Eleitoral, o Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA) realizou, no período de 23 a 27 de setembro, a Semana da Inclusão 2019. A Semana incentivou a atualização cadastral das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, contribuindo para a garantia do direito à acessibilidade no dia da votação.





**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

VI. 1º Encontro Nacional de Acessibilidade e Inclusão



O Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA) marcou presença no 1º Encontro Nacional de Acessibilidade e Inclusão, promovido pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), em Brasília. O juiz ouvidor, Antônio Scarpa, e a chefe de cartório da 5ª Zona Eleitoral (Salvador), Rita de Cássia Souza, representam o Tribunal no evento, que ocorre nos dias 19 e 20 de setembro de 2019.

O objetivo do encontro é estimular os órgãos do Poder Judiciário a implementar as normas e diretrizes da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da Lei Brasileira de Inclusão das Pessoas com Deficiência (13.146/2015) e da Resolução 230/2016 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).



**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

VII. Prêmio INNOVARE



Ouvidor Dr. Rui Barata recebe consultor do Prêmio Innovare

Este ano, pela primeira vez o TRE-BA concorreu ao Prêmio Innovare. Criado pela Unidade de Ouvidoria em 2018, o Projeto Ouvidoria Viva tem o objetivo de informar e

estimular os debates acerca de temas inerentes à Justiça Eleitoral na Bahia.

O Tribunal concorreu com o tema “Eleições limpas passam pelas nossas mãos”, que no ano passado, em função da realização das Eleições Gerais, enalteceu o papel da sociedade civil na fiscalização do processo eleitoral e expandiu as atividades da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia. À época, o projeto contou com a parceria do desembargador Jatahy Júnior, então Corregedor Eleitoral, hoje Presidente do Regional.

O projeto “Eleições limpas passam pelas nossas mãos” foi pioneiro em medidas educativas sobre as *Fake News*, dialogando com formadores de opinião por meio de eventos em instituições de ensino superior.

O Prêmio Innovare foi criado em 2004 e representa uma revolucionária iniciativa com objetivo de identificar, divulgar e difundir práticas que contribuam para o aprimoramento da Justiça no Brasil.

Em 2019 foi realizado o projeto o “*Workshop - A Justiça Eleitoral e os crimes de corrupção e lavagem de dinheiro relacionado à eleição*”, em parceria com a EJE-BA. O evento, realizado na Faculdade Baiana de Direito,



**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

trouxo reflexões e esclarecimentos à comunidade acadêmica acerca da competência da Justiça Eleitoral para o julgamento dessas ações. Participaram do *Workshop* o Juiz Ouvidor Eleitoral, Dr. Ruy Barata Filho o Analista Judiciário do TRE-BA e mestre em Direito, professor Jaime Barreiros Neto; e da especialista em Direito Penal Eleitoral e Constitucional Janiere Portela Leite Paes. O encerramento ficou por conta do Juiz Diretor da EJE/BA, Freddy Carvalho Pitta Lima.



VIII. 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, restam apenas as etapas para conclusão do sistema e sua posterior divulgação aos futuros usuários.

IX. 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação



**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

De 13 a 16 de maio de 2019, a Unidade de Ouvidoria do TRE-BA, representada pelo Servidor Venícios Belo, participou da 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação ocorrida no Rio de Janeiro.

O evento, promovido pela Ouvidoria Geral da União, contou com diversos participantes de Ouvidorias Públicas e teve o objetivo de compartilhar experiências e discutir variados assuntos tratando do aprimoramento das relações entre o Estado e o Cidadão.

Estiveram presentes abrindo o evento algumas importantes personalidades como Joaquim Levy, Presidente do BNDES e Valmir Gomes Dias, Ouvidor Geral da União, além das apresentações dos Ouvidores do BNDES e do Ouvidor da Petrobras, todos tratando da importância da transparência e da aderência à LAI (Lei de Acesso a Informação) no âmbito dos órgãos públicos nos três poderes.

Pesquisa Acessibilidade Locais de Votação 2020

A comissão de Acessibilidade do TRE-BA realizou, em parceria com as Zonas eleitorais de todo Estado, levantamento sobre as condições de acessibilidade dos locais de votação para a eleição de 2020.

De fundamental importância o levantamento prévio da situação de cada local serve para auxiliar os gestores dos cartórios na tomada de medidas para sanar ou minimizar os problemas encontrados. Abaixo os principais números.

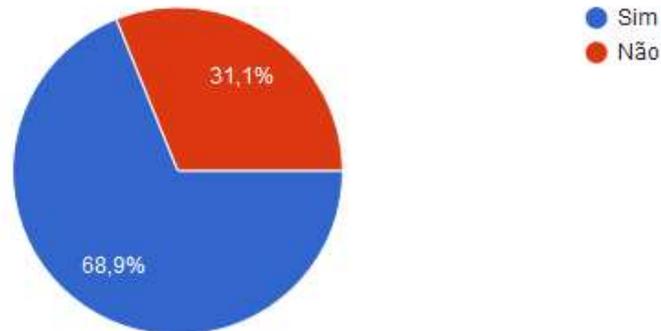


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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

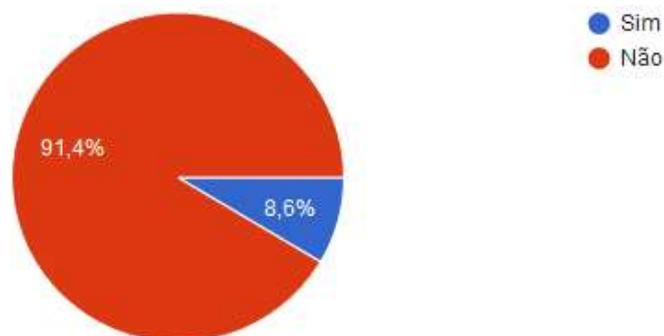
Você acredita que esse local de votação possui condições de acessibilidade?

2.277 respostas



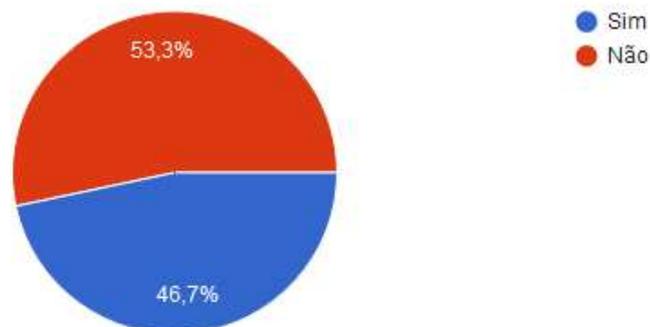
O local de votação possui salas em andares diferentes do térreo?

2.277 respostas



A escola possui rampa ou elevador para acesso ao piso superior?

195 respostas



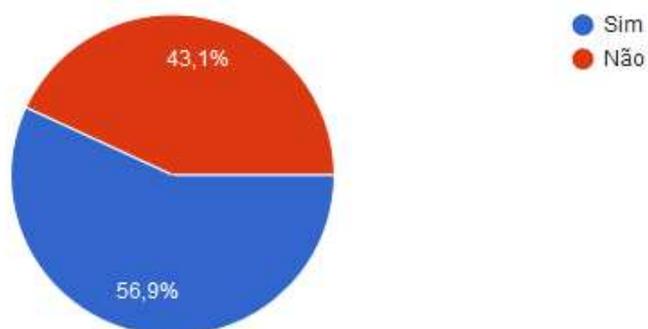


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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

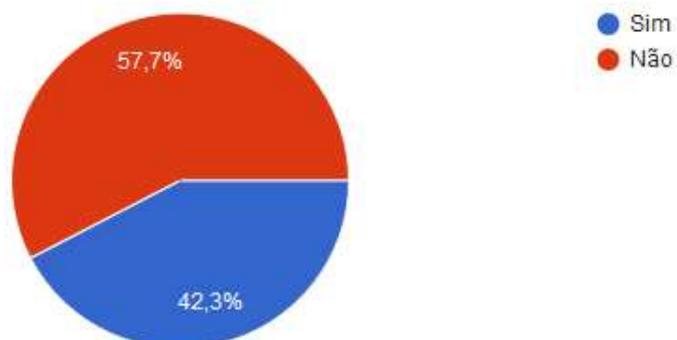
O local de votação possui guia rebaixada (passeio preparado para cadeiras de rodas)?

2.277 respostas



O local de votação possui banheiros adaptados para cadeirantes?

2.277 respostas



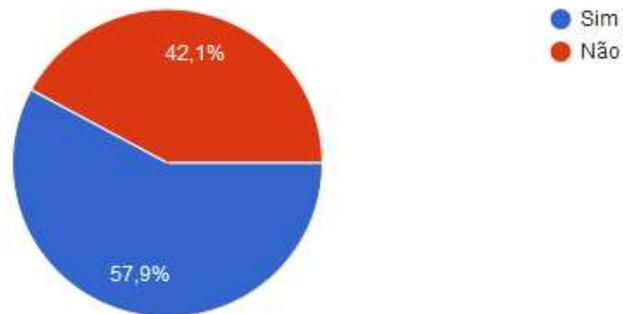


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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

O local de votação possui portas adequadas para a passagem de cadeira de rodas(0,90 a 1,10 cm de largura)?

2.277 respostas



O local de votação possui piso tátil?

2.277 respostas

