



**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 - 2020

1. Introdução

A Ouvidoria Regional Eleitoral da Bahia é a unidade que atua na defesa da cidadania, sendo uma 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

Em 2020, tendo em vista a pandemia de COVID 19, vivenciamos situação atípica no atendimento da Ouvidoria. No mês de março do corrente ano, o TRE-BA suspendeu o atendimento presencial e a Ouvidoria se tornou, praticamente, o canal exclusivo de atendimento do eleitor o que gerou grande quantidade de chamadas por e-mail, atendimento pelo whatsapp e central telefônica.

Nesse sentido, o relatório será dividido em demandas recebidas via sistema de Ouvidoria e também as demandas recebidas diretamente por outros meios.

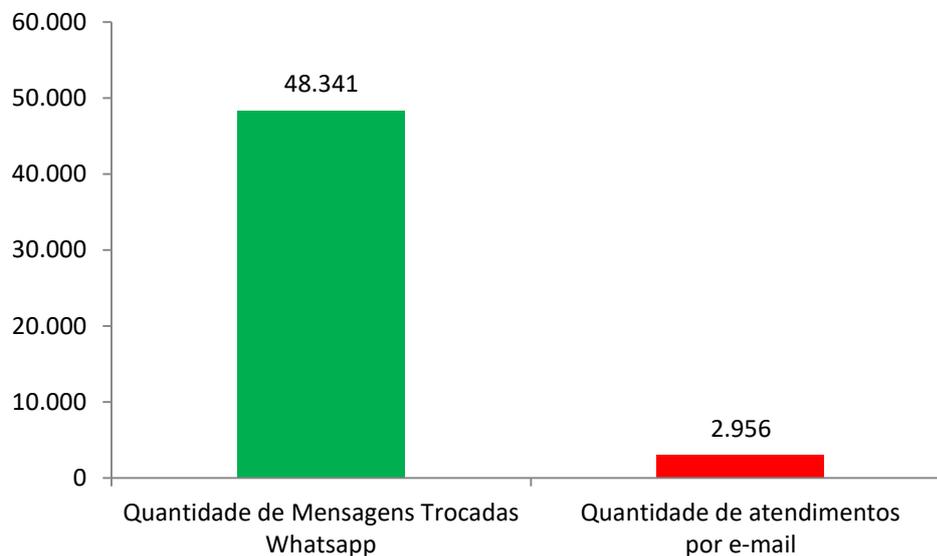
2.1 Demandas Recebidas Diretamente

Os principais meios de envio de solicitações diretas à Ouvidoria foram o e-mail e o whatsapp. No whatsapp foram trocadas 48.341 mensagens com cidadãos que buscaram a ouvidoria durante o ano. Ao passo que, por e-mail, foram atendidas 2.956 pessoas. Confira o gráfico:



**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



2.2 Demandas recebidas via Sistema da Ouvidoria

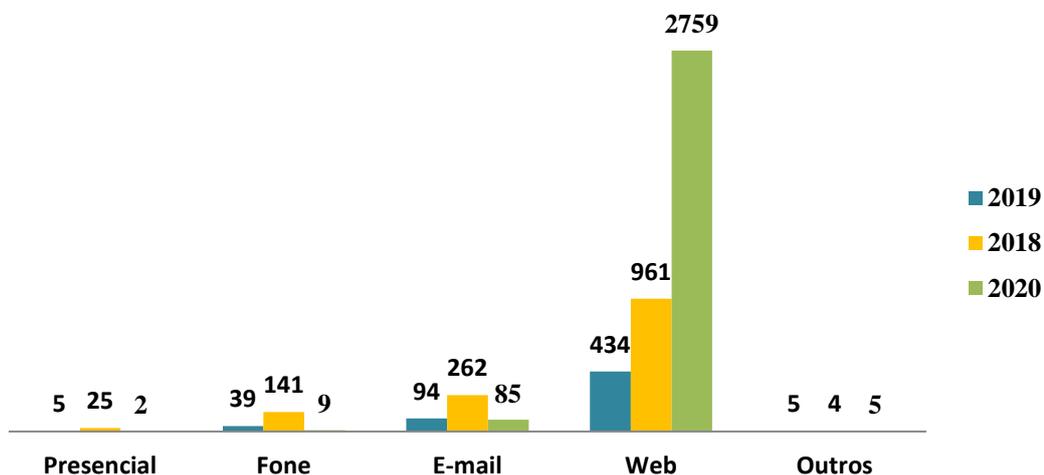
Em contrapartida, no sistema de Ouvidoria foram registradas, até o dia 17 de novembro do corrente ano, o número total de 2.860 demandas, isso representa um crescimento de 205%. Número bem superior aos anos anteriores. Acreditamos que esse acréscimo de demanda se deu em razão da Pandemia de COVID 19, que levou o cidadão a buscar a Ouvidoria com maior frequência. Abaixo gráfico comparativo dos anos 2018, 2019 e 2020.



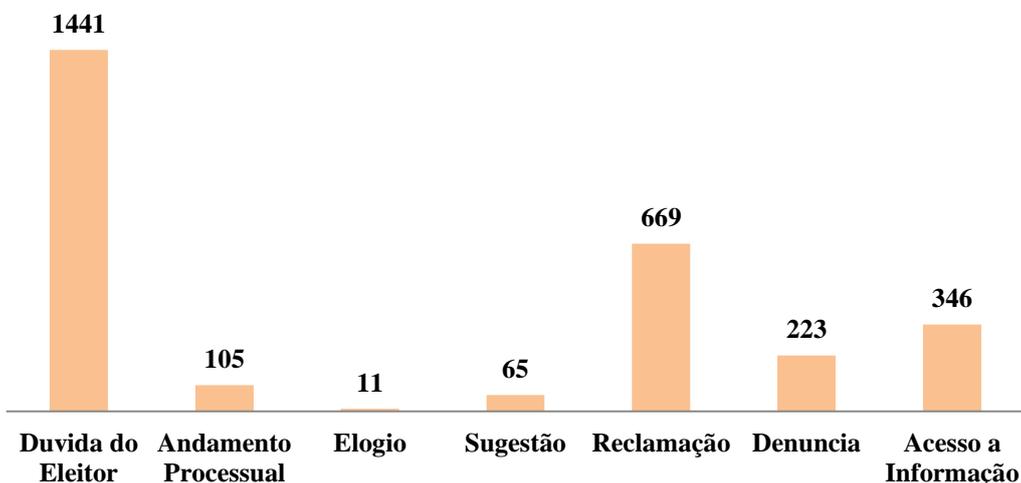
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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

Demandas por Canal de Atendimento



Demandas por Tipo



2.3 Pedidos de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011

QUANTO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO		
RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS



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

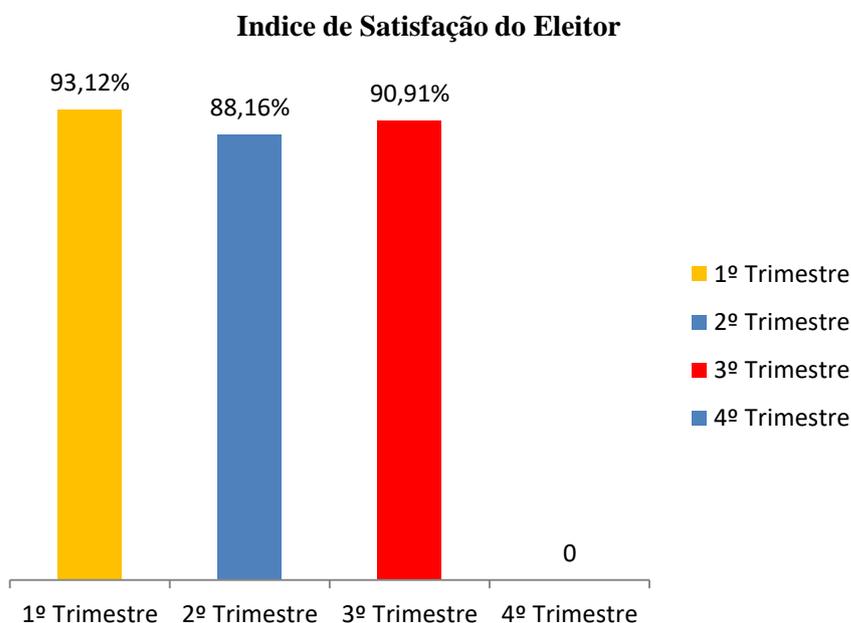
346	345	1
Fonte: Dados obtidos do Sistema de Ouvidoria desenvolvido pelo TRE-PA.		

Os casos de indeferimento foram por questões de sigilo garantido por lei ou decisão judicial.

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

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 90,73% de satisfação no ano.





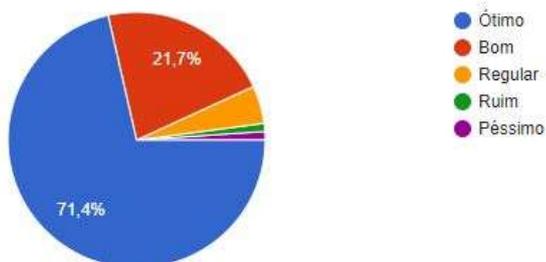
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

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

3.1 Primeiro Trimestre

Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?

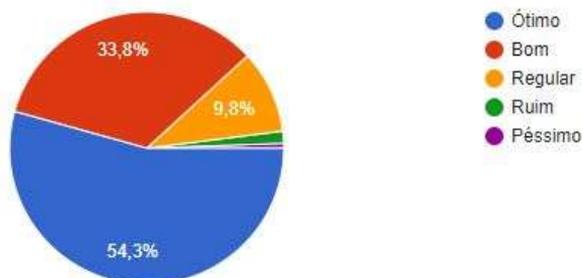
5.389 respostas



3.2 Segundo Trimestre

Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?

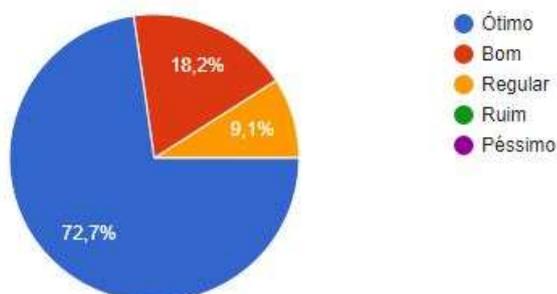
4.863 respostas



3.3 Terceiro Trimestre

Qual o seu grau de satisfação com o serviço prestado?

11 respostas





**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

4. Acessibilidade e Inclusão – Coordenador de Acessibilidade

Nas Eleições 2020 a promoção de acessibilidade nos locais de votação foi prioridade da Justiça Eleitoral.

Neste sentido, O TRE-BA implantou a função de “Coordenador de Acessibilidade” nos locais de votação.

Os cartórios eleitorais designaram, em cada local de votação, apoio logístico para atuar como responsável pela verificação das condições de acessibilidade do prédio na véspera da eleição e, se necessário, para prestar atendimento às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida no dia do pleito.

O Coordenador de Acessibilidade ficou responsável por monitorar e comunicar ao cartório eleitoral qualquer dificuldade referente à acessibilidade no local de votação na véspera e no dia da eleição.

Além disso, o Coordenador de Acessibilidade prestou atendimento às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, no local de votação, no dia do pleito, a fim de possibilitar o exercício do voto.