



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

Relatório Integrado - Ouvidoria - 2022

1. Introdução

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia é a unidade que atua na defesa da cidadania, sendo uma instância de controle e participação social, que possibilita a manifestação direta da população a respeito dos serviços prestados. Por meio de canais permanentes de comunicação, exerce sua competência, interna e externamente, sobre 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.

2. Ouvidoria da Mulher



A Ouvidoria da Mulher foi instituída no âmbito do Tribunal, no dia 30 de agosto de 2022, por meio da publicação da Resolução Administrativa TRE/BA nº 25, como um canal especializado para o recebimento de manifestações referentes à violência praticada contra a mulher, na condição de

juíza, promotora, servidora, advogada, colaboradora, terceirizada, estagiária, eleitora ou candidata, por agentes, que indevidamente se servem das atividades exercidas nesta Justiça Especializada.

O objetivo principal desse Canal é promover o acolhimento e a escuta ativa da mulher, no momento da apresentação de sua manifestação, e seu objeto de ação é receber e encaminhar as denúncias de violência contra a mulher, sobretudo a violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina.

3. Canais de Atendimento

Para estabelecer contato com a Ouvidoria do TRE/BA, o público poderá utilizar os seguintes canais de atendimento:

Página da Ouvidoria na internet - www.tre-ba.jus.br/o-tre/ouvidoria;

Sistema eletrônico para registro de manifestações do público externo - Sistema Fala Cidadão – <http://falacidadao.tre-ba.jus.br> ;

Telefones – (71)3373-9000 (dique Ouvidoria) ou (71)3373-7000 (opção 3, registrar manifestações, e 7, falar com a Ouvidoria);



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

WhatsApp – (71) 3373-7000, opção 8 (Assistente Virtual Maia);

Endereço de e-mail – (ouvidoria@tre-ba.jus.br);

Via correspondência ou presencialmente – Sede do TRE-BA, Sala da Ouvidoria, 1º Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150 – CAB, CEP 41.745-901. Horário de Atendimento: de segunda a quinta-feira, das 13h às 19h, e às sextas-feiras, de 8h às 13h;

Gerenciamento das manifestações por usuário interno – <http://ouvger.tre-ba.jus.br>

4. Manifestações enviadas à Ouvidoria – Fala Cidadão



O ‘Fala Cidadão’ é uma ferramenta disponibilizada aos usuários dos serviços da Justiça Eleitoral da Bahia para registrar suas manifestações, as quais são classificadas como elogios, dúvidas, sugestões de melhorias, pedidos de acesso à informação, além de denúncias ou reclamações.

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

4.1. Quantidade de Manifestações

No período de 01 janeiro a 31 de dezembro do ano de 2022, o Fala Cidadão registrou a seguinte quantidade de manifestações:

Tabela 1 - Total de Manifestações recebidas via sistema Fala Cidadão - 2022	
Tipos de Manifestações	Número de Manifestações
Acesso à informação	93
Dúvidas do eleitor	259



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

Sugestões	34
Denúncias	259
Reclamações	500
Elogios	12
Total de Demandas	1.157

4.2. Comparativo com o ano de 2021

O total de manifestações, no ano de 2021, foi de 930, de acordo com o Relatório de Atividade anterior, e no ano de 2022, conforme apontando no item 3.1, o registro total foi de 1.157. Houve, portanto, um acréscimo de 227 manifestações, o que representa o percentual de 24,40%.

Entende-se que o referido acréscimo decorra, em alguma medida, do fato de que 2022 foi ano de realização de eleições, o que naturalmente se constitui em causa de aumento de interações dos usuários com os serviços da justiça eleitoral, variável esta inexistente no ano anterior.

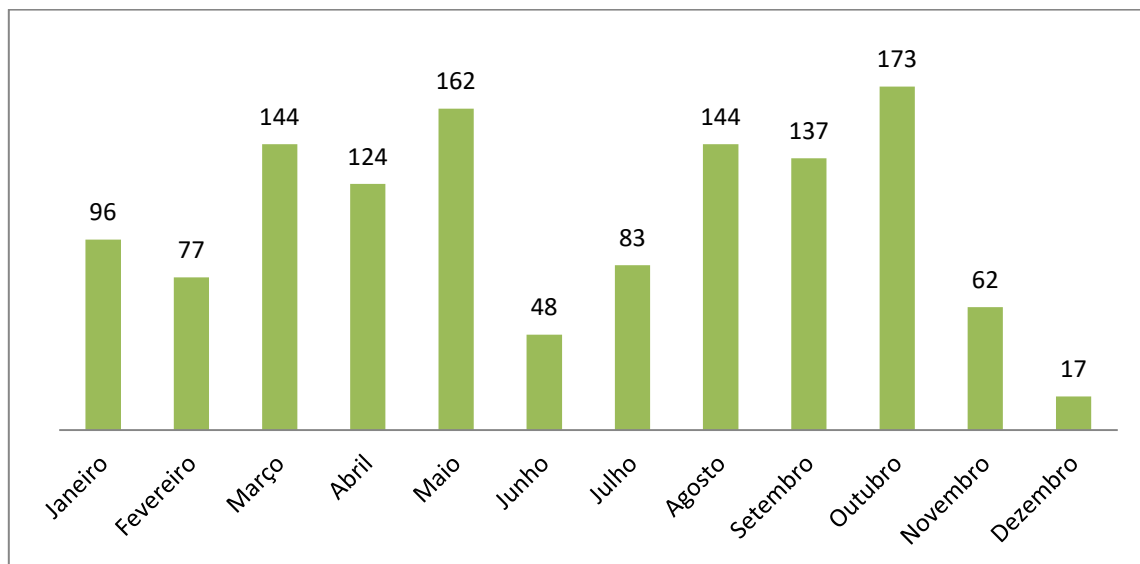
5. Manifestações por E-mail

A Ouvidoria mantém diversos canais de atendimento ao cidadão, dentre eles o e-mail. Neste canal, a Ouvidoria recebeu 1.267 mensagens no ano de 2022, até o dia 31 de dezembro, distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico seguinte:



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



5.1. Comparativo com o ano de 2021

No ano de 2021, no período de janeiro a dezembro, a Ouvidoria recebeu 1.691 mensagens por e-mail.

Verifica-se uma redução de 424 mensagens, o que representa o percentual de 25,08%.

A referida redução decorre da migração para o uso dos demais canais, a exemplo do Fala Cidadão, do WhatsApp e do telefone, os quais proporcionam maior agilidade de interação entre os usuários e a Unidade.

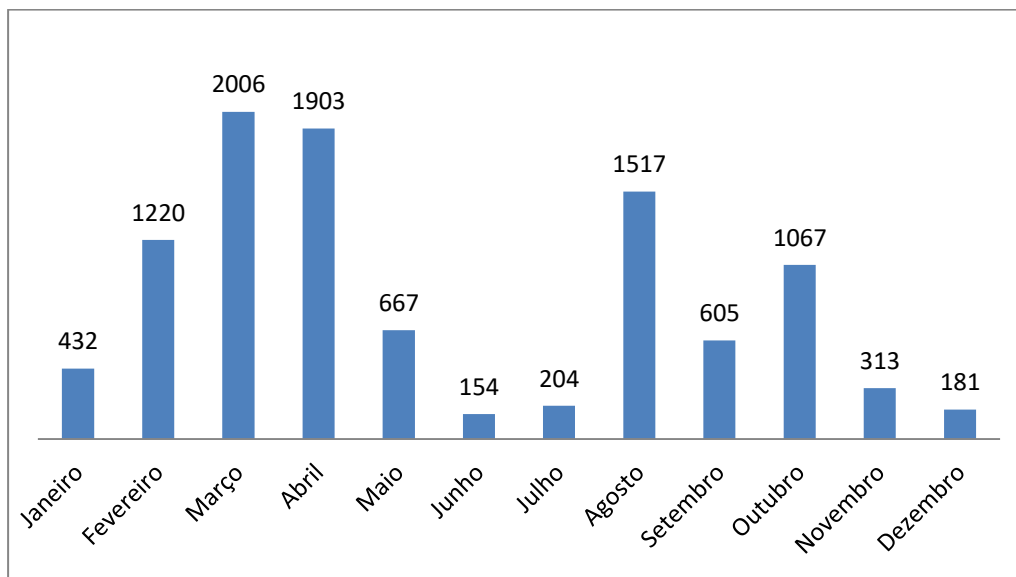
6. Manifestações por telefone

O canal de maior fluxo de atendimento da Ouvidoria é o telefone. Em 2022, até 31 de dezembro, foram atendidas 10.269 chamadas telefônicas de usuários. Abaixo o gráfico apresenta o quantitativo de atendimento mensal:



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



Ressalta-se a redução no número de chamadas no período de maio, junho e julho, tendo em vista o interregno entre o fechamento do cadastro e o início do processo eleitoral, quando o fornecimento dos serviços eleitorais sofre uma significativa redução de oferta, em razão da suspensão das operações no cadastro eleitoral, e, consequentemente, sofre também uma redução de demanda. O mesmo ocorreu no mês de novembro, tendo em vista o interregno entre o final do 2º turno e a data de reabertura do cadastro eleitoral.

6.1. Comparativo com o ano de 2021

No ano de 2021, no período de janeiro a dezembro, a Ouvidoria atendeu 29.980 chamadas telefônicas.

Comparando com o mesmo período de 2022, houve uma redução de 19.711 chamadas, que representa o percentual de 65,74%. Tal redução drástica se explica pelo fato de ter havido suspensão dos atendimentos presenciais em considerável período do ano de 2021, por conta da pandemia do COVID-19, acarretando uma grande concentração de demandas por telefone, naquele ano.

7. Whatsapp – “Maia”

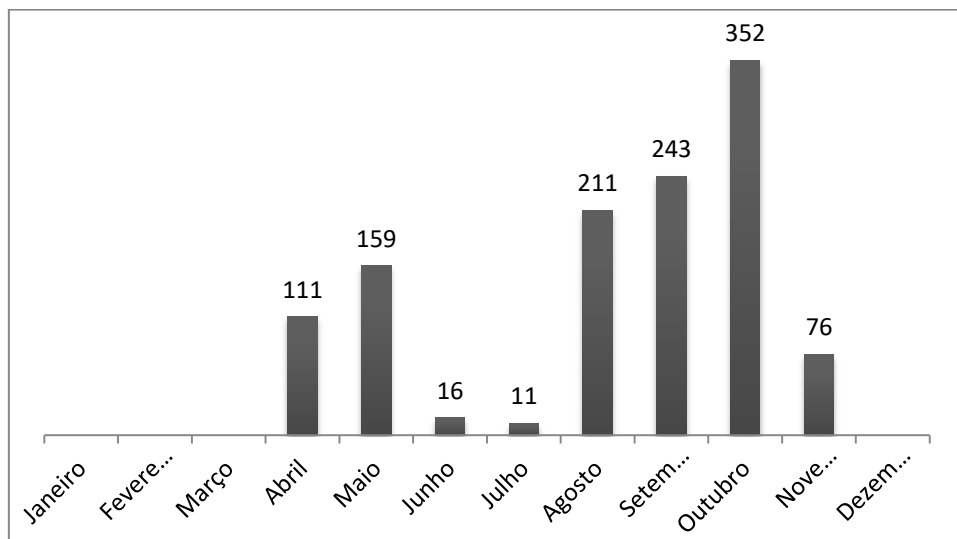


A atendente virtual “Maia”, utilizada para todos os serviços do TRE/BA, por meio do telefone 71-3373-7000, passou a incluir a opção “Ouvidoria” a partir do mês de abril de 2022 e, deste mês até o dia 31 de dezembro, trocou **1.179** mensagens com usuários do serviço, conforme gráfico dos números mensais 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



Obs.: Ressaltamos que em dezembro o gráfico está zerado porque o serviço estava desativado, conforme informação do setor responsável.

8. Whatsapp – “Clara”



“Clara” é a atendente virtual exclusiva da Ouvidoria pelo whatsapp, por meio do telefone 71-99602-7777. Criada no ano de 2021, para esclarecer dúvidas do eleitor, trocou 51.220 mensagens em 2022.

A Ouvidoria, progressivamente, passará a concentrar o seu canal de atendimento do whatsapp no chatbot “Maia”, opção Ouvidoria, tendo em vista que este aplicativo concentra todas as opções de atendimento virtual do tribunal e tendo em vista que a gestão dos seus dados estatísticos é realizada com maior precisão.

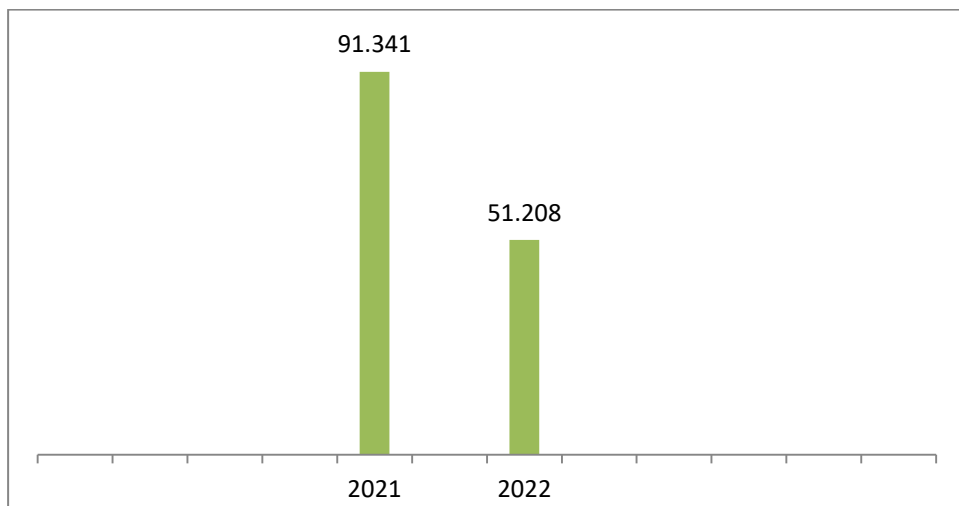
8.1. Comparativo com o ano de 2021

No ano de 2021, no período de janeiro a dezembro, a Ouvidoria recebeu 91.341 mensagens. Comparado com o ano de 2022, houve uma redução de 40.133 mensagens, que representa o percentual de 43,93%. Veja o gráfico a seguir:



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



A redução decorreu, como já relatado com relação às chamadas telefônicas, porque no ano de 2021 houve a suspensão dos atendimentos presenciais, por conta dos efeitos da pandemia do COVID-19, acarretando uma grande concentração de demandas também via whatsapp, naquele ano.

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

No ano de 2022 foram recebidos 93 Pedidos de Acesso a Informação. No painel da Ouvidoria, disponível em <http://falacidadao.tre-ba.jus.br/nossosNumeros.html> podem ser consultadas informações atualizadas sobre tais pedidos. Abaixo, segue tabela com dados extraídos do sistema.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO				
Recebidos	Deferidos	Deferidos em parte	Indeferidos	Em análise
93	79	4	3	7

Fonte: Dados obtidos do Sistema de Ouvidoria

Como informações genéricas do universo de pedidos de acesso a informação, seguem os seguintes detalhamentos: cargos vagos – 8; concurso público – 17; dispensa de mesário – 1; filiação partidária – 1; filiados Sindjufe/Ba – 1; LAI – 36; locais de votação – 2; requerimento de certidão – 1; Resultado de eleição – 4; Outros – 6.



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



9.1. Comparativo com o ano de 2021

Em 2021, até o mês de dezembro, a Ouvidoria registrou o recebimento de 105 pedidos de acesso à informação. Houve, portanto uma redução de 12 pedidos, em relação aos números do ano de 2022, o que representa o percentual de 11,42%.

10. Índice de Satisfação

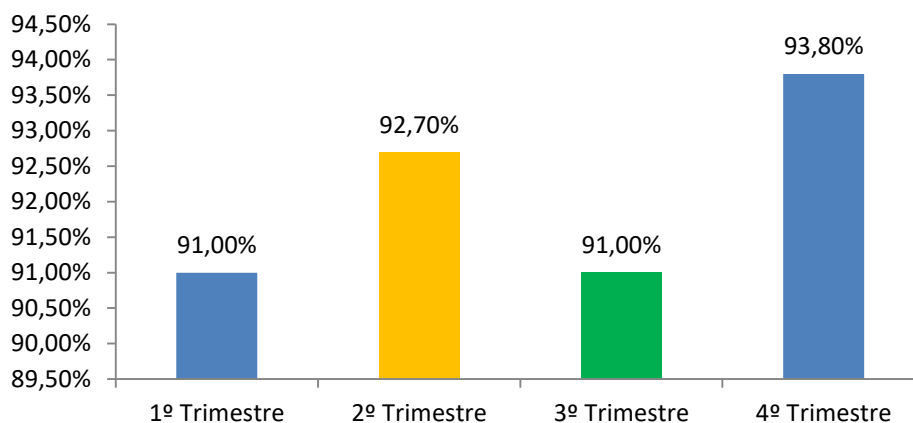
A pesquisa de satisfação do eleitor é uma prática da Ouvidoria do TRE/BA, que propicia um diálogo com o cidadão e uma valiosa ferramenta para o desenho de soluções a problemas inerentes à prestação de serviços. Segue abaixo os resultados trimestrais do ano de 2022, somando-se os percentuais de respostas “ótimo” e “bom” à pergunta sobre o grau de satisfação do eleitor:



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

Índice de Satisfação do Eleitor 2022



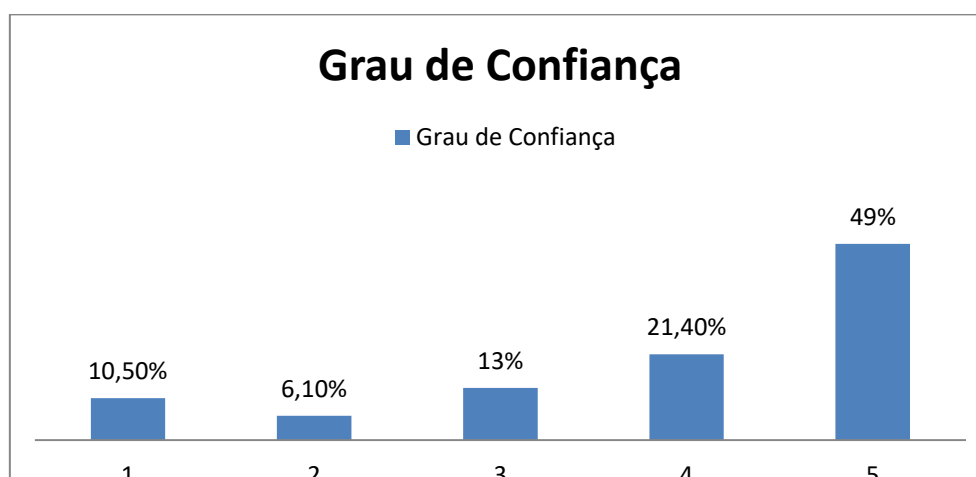
10.1. Comparativo com o ano de 2021

Os percentuais para os trimestres de 2021 foram, respectivamente, 77%, 85,86%, 94,01% e 98,61%.

Então, verifica-se que o índice atingiu o patamar superior a 90% a partir do terceiro trimestre de 2021 e vem aí permanecendo desde então, o que revela ótimo desempenho do Tribunal junto à avaliação dos eleitores.

11. Índice de confiança.

A pesquisa sobre o grau de confiança da sociedade no Tribunal é realizada bianualmente, em anos eleitorais, cujo objetivo é medir o Índice de Confiança no TRE/BA. No ano de 2022, a pesquisa realizada apresentou os seguintes percentuais de respostas, para as notas de 1 a 5, sendo que as notas 4 e 5 representam os conceitos bom e ótimo, quanto à confiança, as quais somadas perfizeram o percentual de 70,40%:





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

11.1. Comparativo com o ano de 2020

O ano anterior em que foi realizada a pesquisa, ano eleitoral de 2020, as notas apresentaram os seguintes percentuais: para a nota 1, 11,3%; para a nota 2, 6,6%; para a nota 3, 21,4%; para a nota 4, 31,6% e para a nota 5, 29,1%. O somatório dos percentuais das notas 4 e 5 foi de 60,70%.

Comparativamente, constata-se que os percentuais das notas "1", "2" e "3" sofreram uma alteração em sentido descendente, algo positivo, uma vez que a diminuição dos percentuais destas notas representa aumento do índice de confiança. Com relação ao somatório dos percentuais das notas "4" e "5", houve um aumento de 9,70% de um ano para o outro, o que também representa melhora significativa no grau de confiança.