



**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 – 2023

1. Introdução.

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia é uma unidade que atua na defesa da cidadania, funcionando como instância de controle e participação social.

2. Canais de Atendimento.

Para estabelecer contato com a Ouvidoria do TRE/BA, os usuários poderão 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 (disque Ouvidoria) ou (71)3373-7000 (opção 3, registrar manifestações; 7, falar com a Ouvidoria e 8, Ouvidoria da Mulher);
- WhatsApp e Telegram – (71) 3373-7000, opção 11 para Ouvidoria e 12 para Ouvidoria da Mulher (Assistente Virtual Maia);
- Endereço de e-mail – (ouvidoria@tre-ba.jus.br);
- Endereço de e-mail da Ouvidoria da Mulher – (ouvmulher@tre-ba.jus.br);
- Via correspondência ou presencialmente – na Sede do TRE-BA, na Sala da Ouvidoria, no endereço 1º Avenida do Centro Administrativo da Bahia, Anexo III, 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;

3. Manifestações atendidas pela Ouvidoria.

3.1 Sistema Fala Cidadão.



O ‘Fala Cidadão’ é uma ferramenta on line disponibilizada aos usuários para registro de manifestações, que podem ser elogios, dúvidas, sugestões de melhorias, pedidos de acesso à informação, denúncias ou reclamações.

Para acessar a ferramenta, o usuário deverá digitar o seguinte endereço eletrônico: <http://falacidadao.tre-ba.jus.br>.

No ano de 2023, foram registradas, no Fala Cidadão, a seguinte quantidade de manifestações:



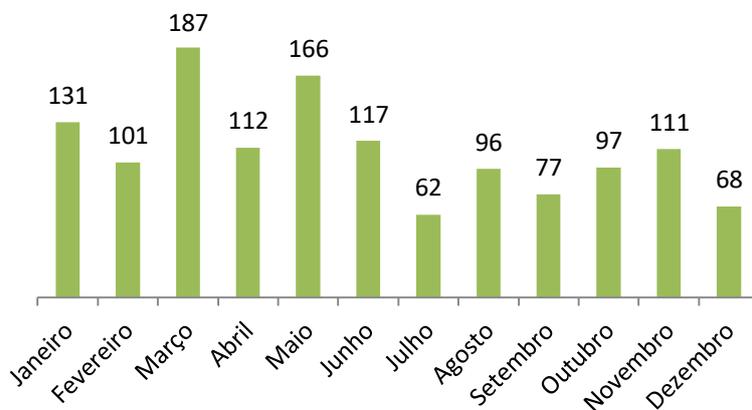
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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

Tabela 1 - Total de Manifestações recebidas via sistema Fala Cidadão - 2023	
Tipos de Manifestações	Número de Manifestações
Acesso à informação	53
Dúvidas do eleitor	60
Sugestões	15
Denúncias	58
Reclamações	97
Elogios	9
Total de Demandas	292

3.2 Manifestações por E-mail.

Neste canal, a Ouvidoria recebeu **1325** mensagens em 2023, distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico seguinte:



3.3 Manifestações por telefone.

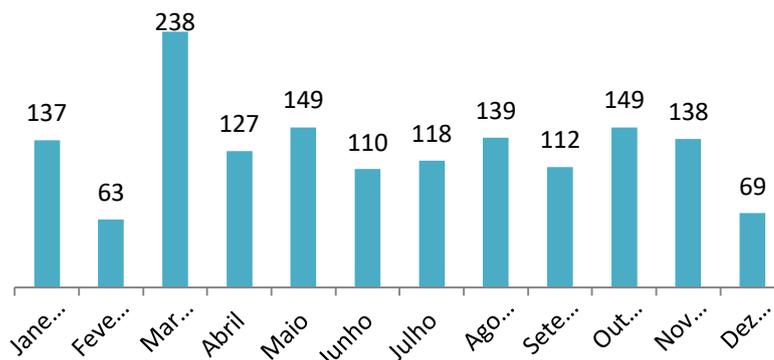


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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



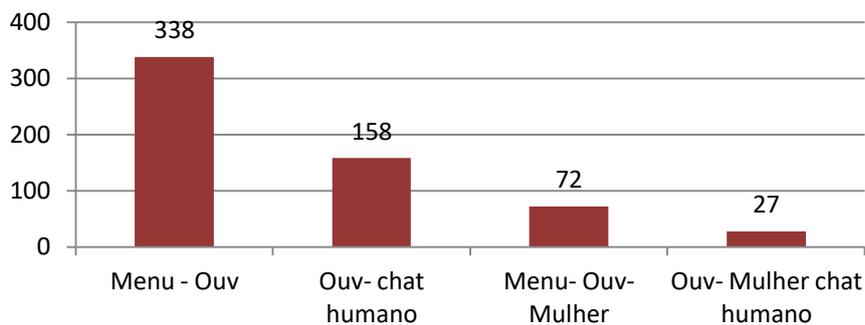
O canal de maior fluxo de atendimento da Ouvidoria é o telefone. Em 2023, foram atendidas **1549** chamadas telefônicas de usuários. Abaixo o gráfico apresenta o quantitativo de atendimento mensal:



Ressalta-se a redução no número de chamadas nos meses de janeiro, fevereiro e dezembro, em razão do período de recesso forense e férias.

3.4. Chatbot – “Maia”.

A atendente virtual “Maia”, acessível por meio do telefone 71-3373-7000 nos aplicativos Telegram e Whatsapp, dispõe da opção “Ouvidoria” e, em 2023, trocou **595** mensagens com usuários deste serviço nos menus Ouvidoria; Chat com atendente humano – Ouvidoria; Ouvidoria da Mulher e Chat com atendente humano – Ouvidoria da Mulher. A seguir o gráfico comparativo dos serviços do Chatbot Maia.

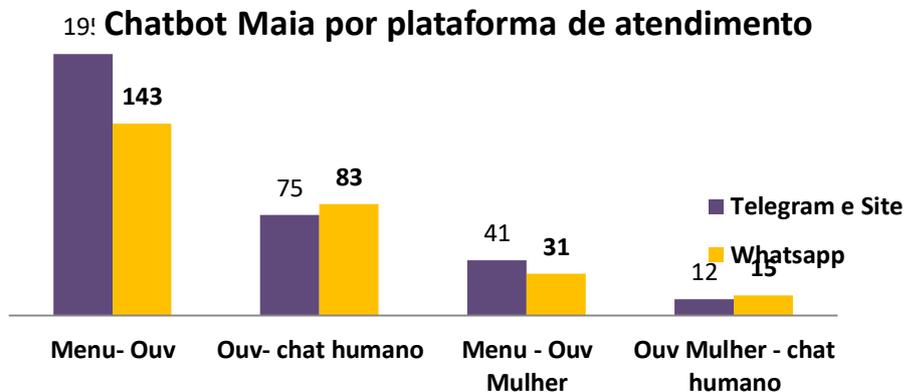


Observa-se, do gráfico, que todas as opções são relativamente utilizadas. Há um gráfico comparativo dos atendimentos dos serviços por plataforma de atendimento abaixo.



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

Em 2023, foram recebidos **105** Pedidos de Acesso a Informação. Abaixo, segue tabela com dados extraídos do sistema, acrescidos dos pedidos de acesso à informação recepcionados por meio de e-mail.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO				
Recebidos	Deferidos	Deferidos em parte	Indeferidos	Em análise
105	90	4	4	7

No painel da Ouvidoria, disponível em <http://falacidadao.tre-ba.jus.br/nossosNumeros.html> podem ser consultadas informações atualizadas sobre tais pedidos.

5. Índice de Satisfação.

Há dois índices de satisfação: um que avalia o atendimento presencial e o outro que mede a satisfação com o atendimento virtual.

5.1. Índice de Satisfação do Cliente – Presencial.

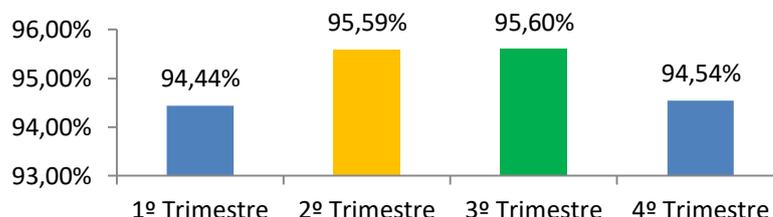
Segue abaixo os resultados trimestrais de 2023, somando-se os percentuais de respostas “ótimo” e “bom” à pergunta sobre o grau de satisfação do eleitor com o atendimento presencial:



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

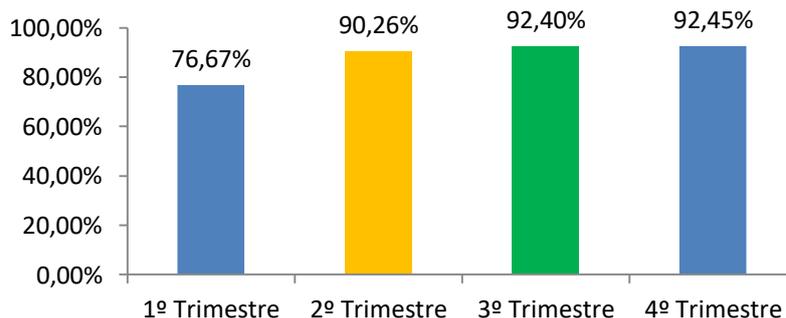
Índice de Satisfação do Eleitor - Presencial
2023



5.2. Índice de Satisfação do Cliente – Virtual.

Segue abaixo os resultados trimestrais de 2023, somando-se os percentuais de respostas “ótimo” e “bom” à pergunta sobre o grau de satisfação do eleitor com o atendimento virtual:

Índice de Satisfação do Eleitor - Virtual 2023



6. Atividades diversas.

- Elaboração de Anteprojeto de Minuta do Novo Regimento Interno da Ouvidoria.
- Elaboração e Publicação de Boletim LGPD em parceria com a CTPD e ASCOM.
- Elaboração de Minuta de Resolução de Regulamento da Pesquisa de Confiança.
- Mapeamento da Pesquisa de Confiança em parceria com a SEACLI e a ASCOM.
- Elaboração de Manual de Aplicação e Tratamento da Pesquisa de Confiança em parceria com a SEACLI e a ASCOM.
- Elaboração de Anteprojeto de Minuta de Instrução Normativa para Regulamentação de Encaminhamento de Denúncias.
- Elaboração de Cartilha da Ouvidoria da Mulher – Dia Internacional da Mulher.
- Campanha Agosto Lilás