



**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](mailto:ouvidoria@tre-ba.jus.br)

*Relatório de Atividades - Ouvidoria – 2024*

## 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 - <https://www.tre-ba.jus.br/institucional/ouvidoria/ouvidoria>;
- Sistema eletrônico para registro de manifestações do público externo - Sistema Fala Cidadão – <http://falacidadeao.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](mailto:ouvidoria@tre-ba.jus.br));
- Endereço de e-mail da Ouvidoria da Mulher – ([ouvmulher@tre-ba.jus.br](mailto: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, nº 150, Anexo III – CAB, CEP 41.745-901.
- Horário de Atendimento: de segunda a quinta-feira, das 13h às 18h, 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, denúncias, reclamações, pedidos de acesso à informação, exercício de direitos (LGPD) e equidade racial.

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



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA**  
**OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

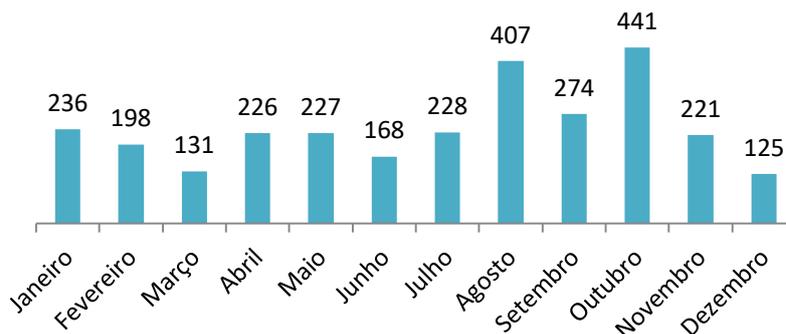
1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901  
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: [ouvidoria@tre-ba.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-ba.jus.br)

No ano de 2024, foram registradas, no Fala Cidadão, a seguinte quantidade de manifestações:

<b>Tabela 1 - Total de Manifestações recebidas via sistema Fala Cidadão - 2024</b>	
<b>Tipos de Manifestações</b>	<b>Número de Manifestações</b>
Acesso à informação	89
Dúvidas do eleitor	192
Sugestões	26
Denúncias	400
Reclamações	291
Elogios	7
Exercício de direitos (LGPD)	1
<b>Total de Demandas</b>	<b>1006</b>

### 3.2 Manifestações por E-mail.

Neste canal, a Ouvidoria recebeu **2.882** mensagens em 2024, distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico seguinte:



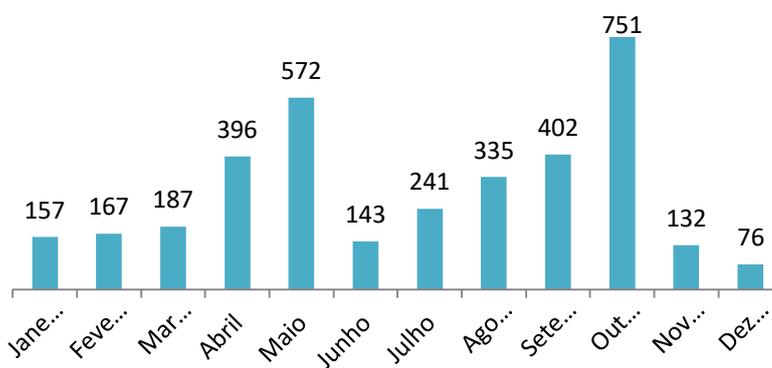


**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA**  
**OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

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](mailto:ouvidoria@tre-ba.jus.br)

**Manifestações por telefone.**

O canal de maior fluxo de atendimento da Ouvidoria é o telefone. Em 2024, foram atendidas **3.559** chamadas telefônicas de usuários. Abaixo o gráfico apresenta o quantitativo de atendimento mensal:



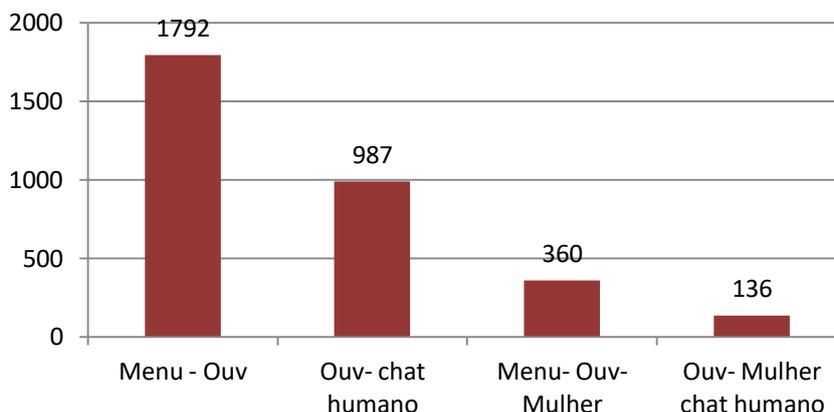
Ressalta-se a redução no número de chamadas nos meses de janeiro e fevereiro, em razão do período de recesso forense e férias.

**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 2024, trocou **3.214** mensagens com usuários deste serviço nos menus Ouvidoria - Robô, Ouvidoria - Chat com atendente humano, Ouvidoria da Mulher - Robô e Ouvidoria da Mulher - Chat com atendente humano.

A seguir o gráfico comparativo dos serviços do Chatbot Maia.



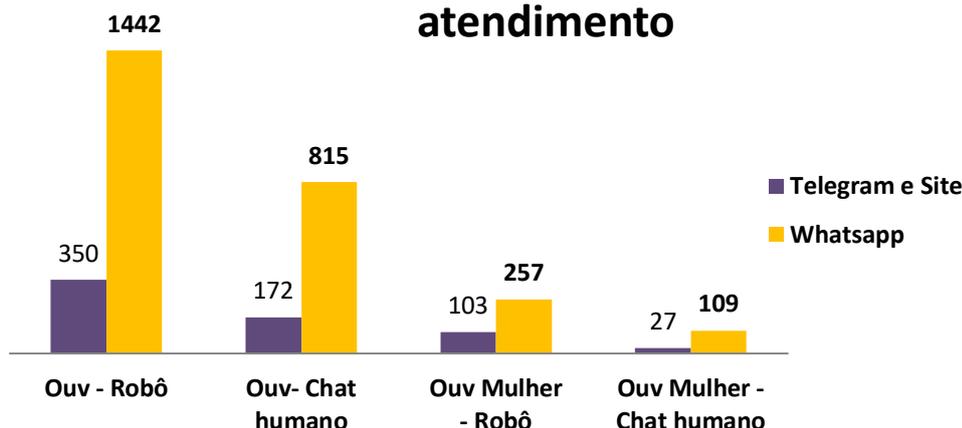


**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA**  
**OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

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](mailto:ouvidoria@tre-ba.jus.br)

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

### Chatbot Maia por plataforma de atendimento



#### 4 Pedidos de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011.

Em 2024, foram recebidos **86** 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
89	64	6	11	8

No painel da Ouvidoria, disponível em <http://falacidades.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.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA**  
**OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

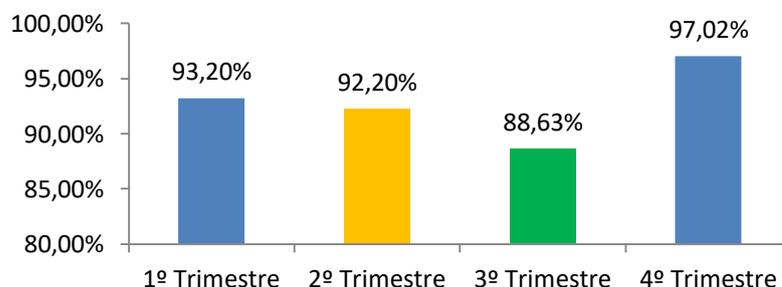
1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901  
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: [ouvidoria@tre-ba.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-ba.jus.br)

---

### 5.1. Índice de Satisfação do Cliente – Presencial.

Segue abaixo os resultados trimestrais de 2024, somando-se os percentuais de respostas “ótimo” e “bom” à pergunta sobre o grau de satisfação do eleitor com o atendimento presencial:

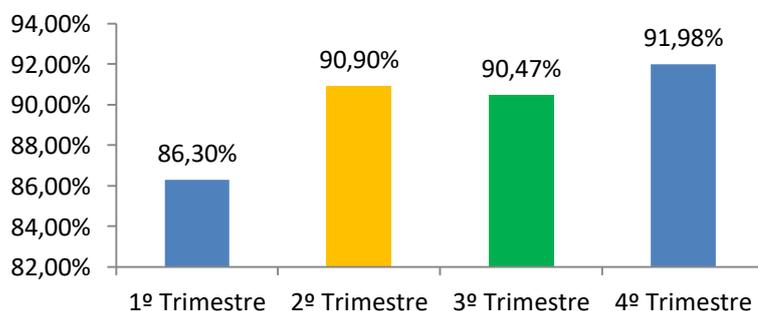
**Índice de Satisfação do Eleitor - Presencial**  
**2024**



### 5.2. Índice de Satisfação do Cliente – Virtual.

Segue abaixo os resultados trimestrais de 2024, 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 2024**





**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](mailto:ouvidoria@tre-ba.jus.br)

## 6. Dados sociodemográficos dos manifestantes

MANIFESTANTES	MUNICÍPIOS	FAIXA ETÁRIA
Eleitor – 365	Salvador - 321	16 a 17 anos - 4
Representante partido – 14		18 a 29 anos - 135
Candidato - 25		30 a 55 anos - 269
Advogado - 10		56 a 69 anos - 84
Servidor - 28		70 ou mais - 8
Outros - 58	Interior – 685 *	Não informado - 506
Em branco - 506		

\* O detalhamento dos quantitativos por município pode ser consultado no nosso [Painel de BI](#).

## 7. Atividades diversas.

- Elaboração do Novo Regulamento 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 Cartilha da Ouvidoria da Mulher – Dia Internacional da Mulher.
- Campanha Agosto Lilás