



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

1^a 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 – 2025

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/>
- Sistema eletrônico para registro de manifestações do público externo - Sistema SAC-JE – <https://www.tre-ba.jus.br/institucional/ouvidoria/formulario-para-manifestacoes> ;
- 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, nº 150, Anexo III – CAB, CEP 41.745-901.
- Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

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), equidade racial, entre outras.

Este sistema funcionou até 30/09, sendo descontinuado a partir de 01/10/2025 e substituído pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão, da Justiça Eleitoral (SAC-JE).

No ano de 2025, foram registradas, no Fala Cidadão, a seguinte quantidade de manifestações:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

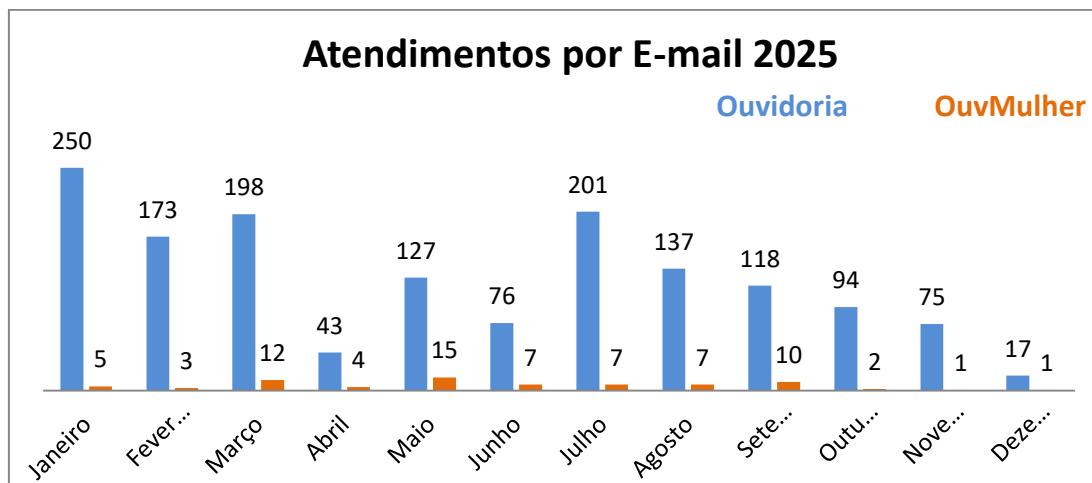
1^a Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 150, CAB, Salvador-BA, CEP 41.745-901
Tel. / Fax.: (71) 3373-7367 / e-mail: ouvidoria@tre-ba.jus.br

Tabela 1 - Total de Manifestações recebidas via sistema de Ouvidoria:
- Fala Cidadão - até 30/09

Tipos de Manifestações	Número de Manifestações
Acesso à informação	71
Dúvidas do eleitor	43
Sugestões	01
Denúncias	23
Reclamações	46
Elogios	03
Exercício de direitos (LGPD)	00
Em branco	02
Ouvidoria da Mulher	01
Total de Demandas	190

3.2 Manifestações por E-mail.

Neste canal, a Ouvidoria recebeu **1.583** mensagens em 2025 (Ouv=1.509; OuvMulher=74), distribuídas mensalmente de acordo com o gráfico seguinte:



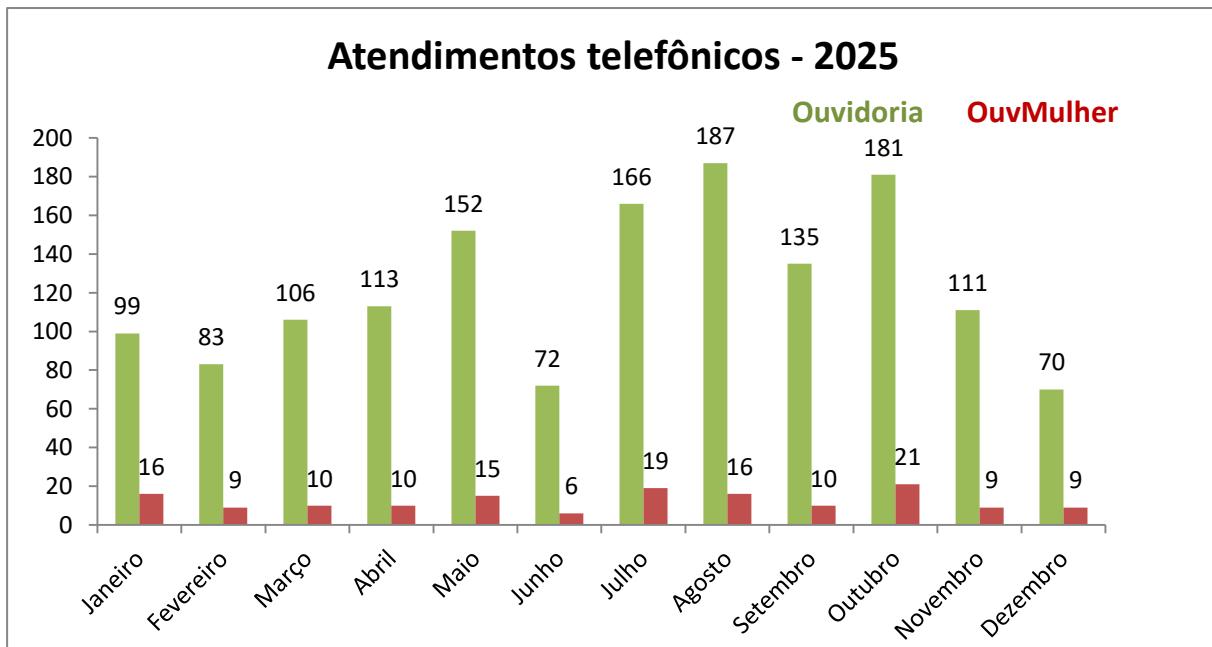


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

1^a 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

3.3 Manifestações por telefone.

O canal de maior fluxo de atendimento da Ouvidoria é o telefone. Em 2025, foram atendidas **1.625** (Ouv=1.475; OuvMulher=150) chamadas telefônicas de usuários. Abaixo o gráfico apresenta o quantitativo de atendimento mensal:



3.4. Chatbot – Robô Maia e Humano.

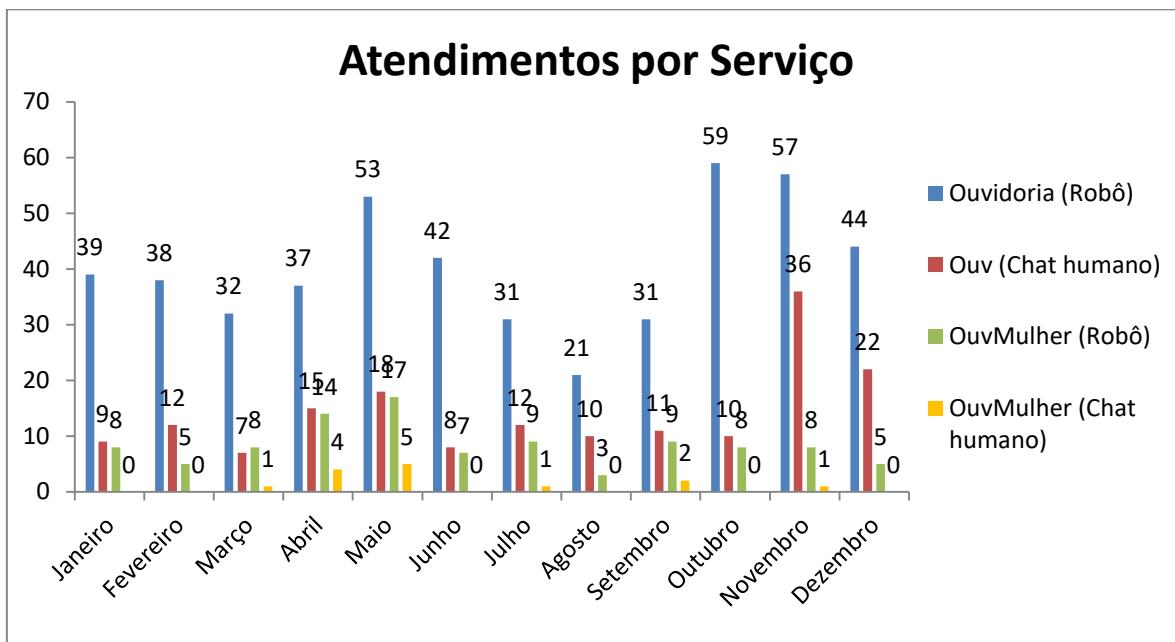
A atendente virtual “Maia”, acessível por meio do telefone 71-3373-7000 nos aplicativos Telegram e Whatsapp, dispõe da opção “Ouvidoria” e, em 2025, trocou **769** mensagens com usuários deste serviço nos menus Ouvidoria - Robô, Ouvidoria - Chat com atendente humano, Ouvidoria da Mulher - Robô e Ouvidoria da Mulher - Chat com atendente humano.

A seguir o gráfico comparativo dos serviços do Chatbot Maia:



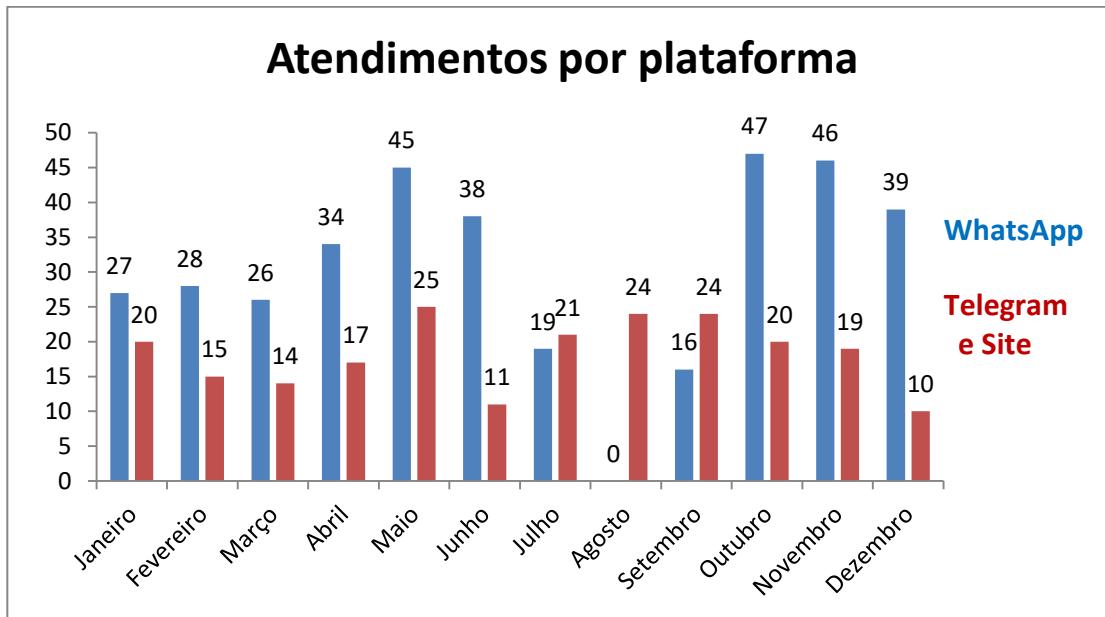
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

1^a 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



Observa-se, do gráfico, que todas as opções são relativamente utilizadas.

Disponibilizamos abaixo um gráfico comparativo dos atendimentos dos serviços por plataforma de atendimento, operadas apenas pelo robô (sem participação humana):



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

Em 2025, foram recebidos **71** 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.



**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

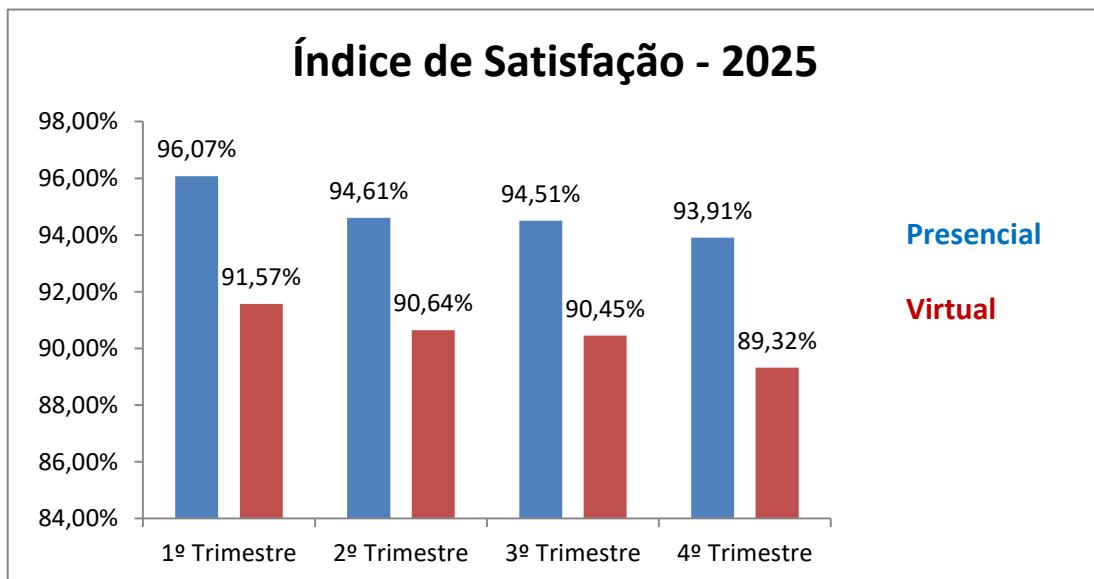
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO				
Recebidos	Deferidos	Deferidos em parte	Indeferidos	Em análise
71	58	04	01	08

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 do Cliente - Presencial e Virtual.

Há dois índices de satisfação: um que avalia o atendimento presencial e o outro que mede a satisfação com o atendimento 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 os respectivos atendimentos:





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

1^a 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

6. Dados sócio-demográficos dos manifestantes

OBS.: Os dados sócio-demográficos foram coletados até 30/09, através do sistema Fala Cidadão, haja vista que em 01/10 houve a migração para o novo sistema (SAC-JE), que não possui tal funcionalidade.

MANIFESTANTES	MUNICÍPIOS	FAIXA ETÁRIA
Eleitor – 119	Salvador - 81	16 a 17 anos - 05
Representante partido – 01		18 a 29 anos - 49
Candidato - 10		30 a 55 anos - 82
Advogado - 05		56 a 69 anos - 20
Servidor - 09		70 ou mais - 11
Pessoa Jurídica - 01		Não informado - 23
Outros - 23		
Em branco - 22		

* O detalhamento dos quantitativos por município pode ser consultado no [Painel de BI](#) do sistema Fala Cidadão, sistema este que foi descontinuado em 01/10/2025.

7. Atividades diversas.

- Elaboração e Publicação de Boletim LGPD em parceria com a CTPD e ASCOM.
- Elaboração de Minuta de Resolução da Ouvidoria das Mulheres+.
- Elaboração de Minuta de Resolução para criação de Medalha de Mérito ao Ouvidor.
- Criação de Medalha de Mérito ao Ouvidor, em parceria com a ASCOM do TRE-BA.
- Firmação de Acordo de Cooperação para enfrentamento ao assédio eleitoral e violência política de gênero no ambiente de trabalho entre o TRE-BA e TRT5, MPT-BA, PRE-BA, OAB-BA, ABAT E ALBA.
- Criação de canal especializado para recepção de manifestações sobre Equidade Racial.
- Atualização do sistema de Ouvidoria Fala Cidadão.
- Migração para o novo sistema nacional de Ouvidorias Eleitorais, o SAC-JE (Sistema de Atendimento ao Cidadão, da Justiça Eleitoral).
- Elaboração de Cartilha da Ouvidoria das Mulheres+ – Dia Internacional da Mulher.



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

1^a 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

- Conclusão da criação e disponibilização de FAQ única para o tribunal, em parceria com a ASSZE, ASCOM, CRE, SEMAI.
- Elaboração e distribuição de cartazes e cards digitais informativos sobre a Ouvidoria da Mulher.
- Participação no V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM).
- Elaboração do Plano de Projetos e Ações da Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher para o ano de 2025.
- Criação e implantação de cargo de Atendente em Libras – Língua Brasileira de Sinais..