



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 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:



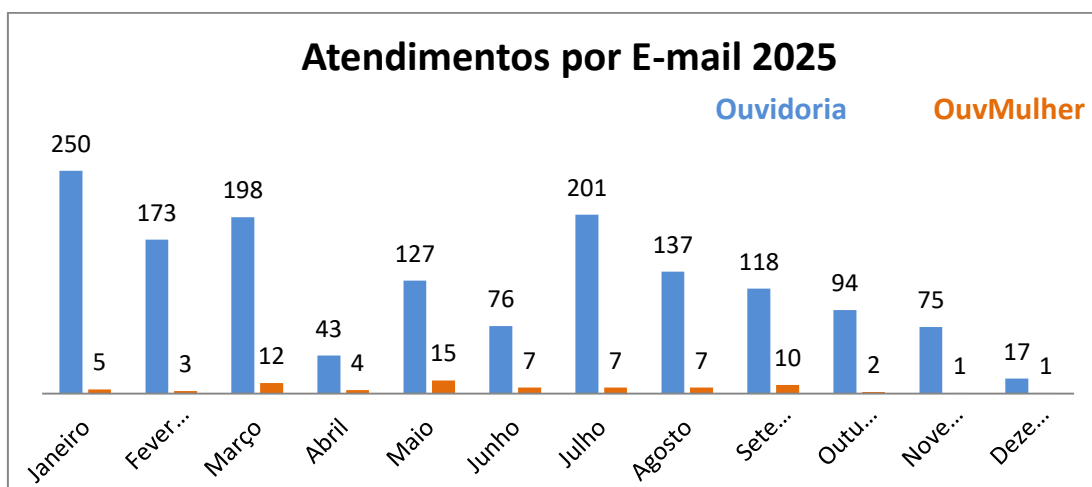
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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 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:



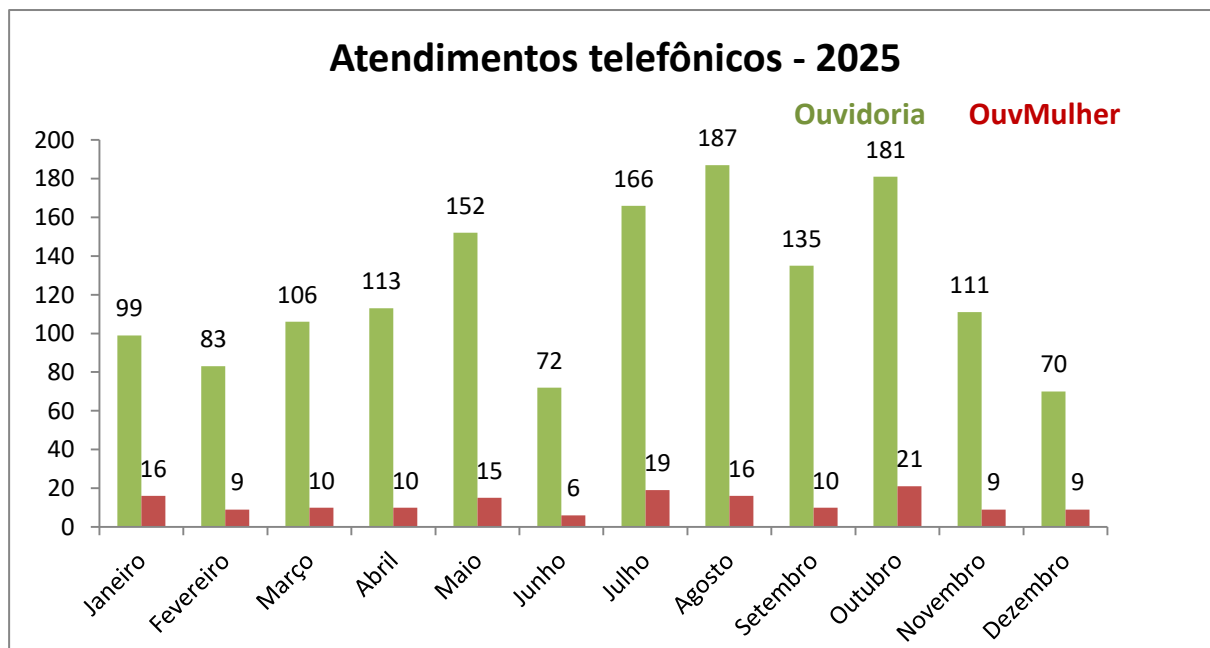


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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

3.3 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.

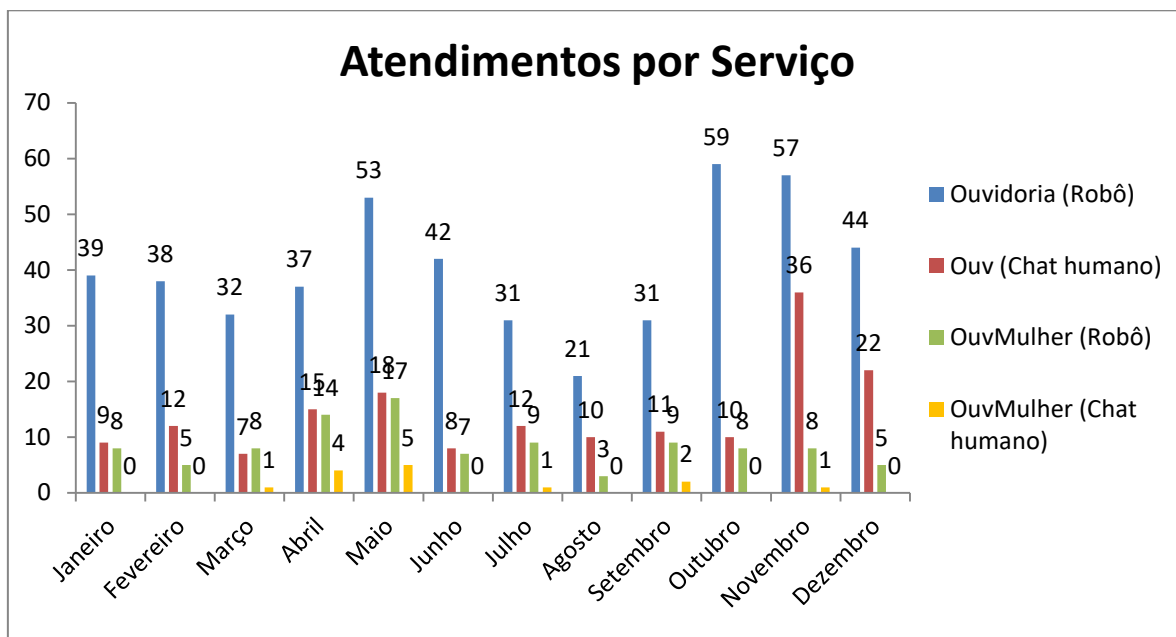
A atendente virtual “Maia”, acessível por meio do telefone 71-3373-7000 nos aplicativos Telegram e Whatsapp, dispõe da opção “Ouvidoria” e, em 2025, trocou **769** mensagens com usuários deste serviço nos menus Ouvidoria - Robô, Ouvidoria - Chat com atendente humano, Ouvidoria da Mulher - Robô e Ouvidoria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

A seguir o gráfico comparativo dos serviços do Chatbot Maia:



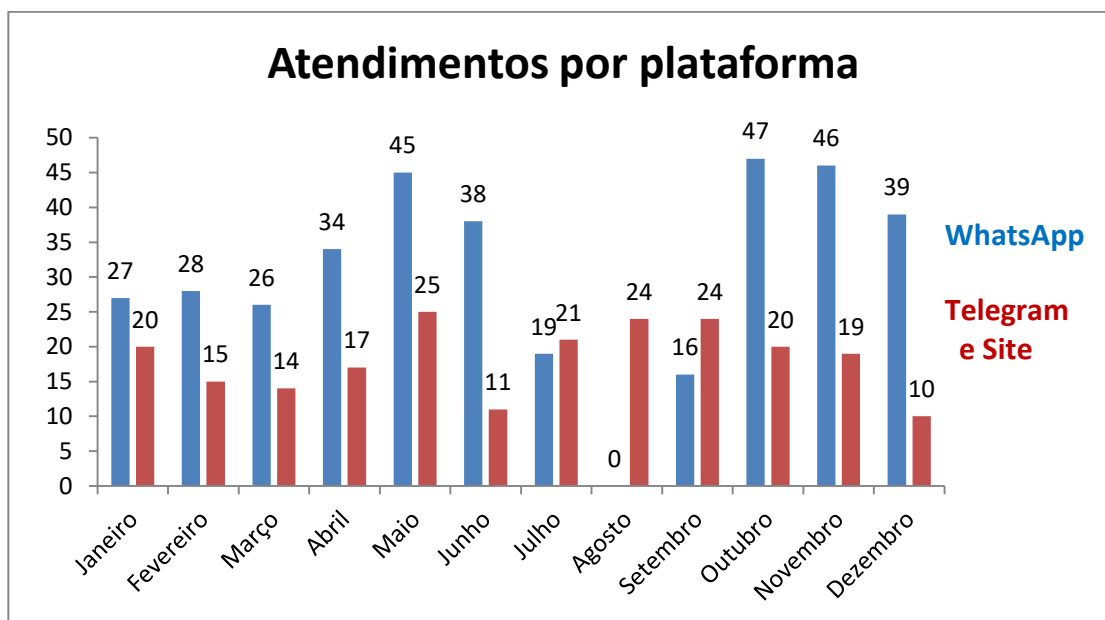
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

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



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
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

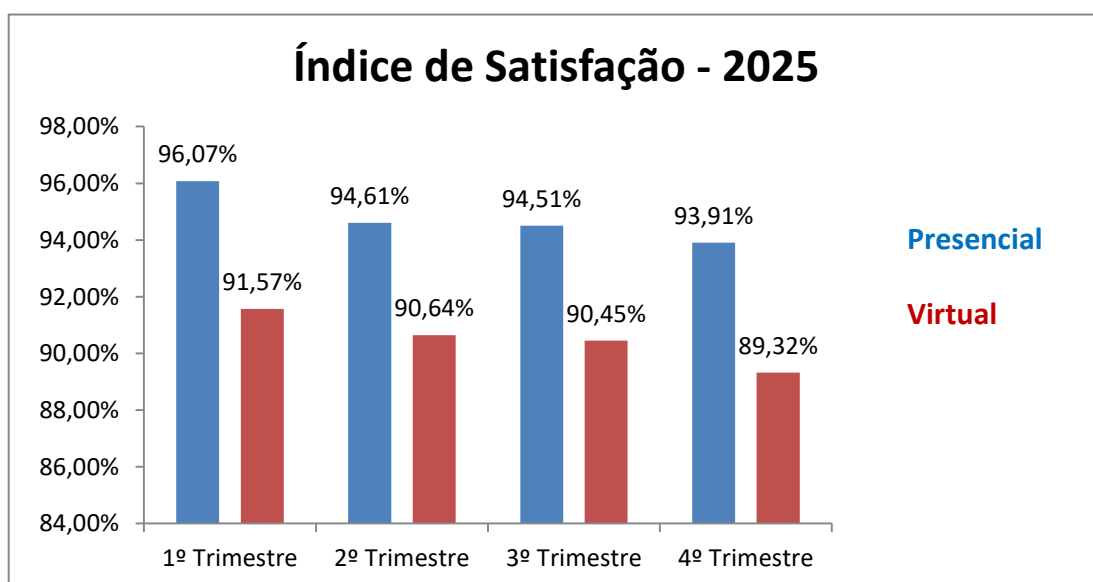
| PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO | | | | |
|--------------------------------|-----------|--------------------|-------------|------------|
| Recebidos | Deferidos | Deferidos em parte | Indeferidos | Em análise |
| 71 | 58 | 04 | 01 | 08 |

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

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

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 | Interior – 109* | 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
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

- 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..