

## NOME DA PRÁTICA

214. TRE EM TODO LUGAR - Até na Palma da mão!

## LOCALIDADE

Salvador / BA

## AUTOR(ES)

Tribunal

## DATA DA SUBMISSÃO

01/04/2022

## CATEGORIA

Tribunal

## NOME DO TRIBUNAL

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

## NOME DO PRESIDENTE

DES. ROBERTO MAYNARD FRANK

## TELEFONE DO PRESIDENTE

(71) 981224032

## NOME DO MAGISTRADO

DES. ROBERTO MAYNARD FRANK

## E-MAIL DO MAGISTRADO

robertomaynargfrank@gmail.com

## TELEFONE DO MAGISTRADO

(71) 981224032

## NOME DO RESPONSÁVEL

HERCÍLIA BOAVENTURA BARROS

## CARGO DO RESPONSÁVEL

SECRETÁRIA JUDICIÁRIA DE 1º  
GRAU/ANALISTA JUDICIÁRIO

## TELEFONE DO RESPONSÁVEL

(74) 991920672

## E-MAIL DO RESPONSÁVEL

hbbarros@tre-ba.jus.br

## ASSUNTO PREPONDERANTE

Acesso à Justiça

## ENDEREÇO

1ª Avenida Centro Administrativo da Bahia,  
150, Centro Administrativo da Bahia, Salvador,  
BA

## PRÁTICA JÁ APRESENTADA?

Não

## EM FUNCIONAMENTO DESDE

08/2021

## WHATSAPP

(74) 991920672 - HERCÍLIA BOAVENTURA BARROS

## CONTATO PARA RECEBER CONSULTOR

-

## FACEBOOK

[www.facebook.com/trebahia](http://www.facebook.com/trebahia)

## INSTAGRAM

@trebahia

## YOUTUBE

[www.youtube.com/tvtreba](http://www.youtube.com/tvtreba)

## DESCRIÇÃO RESUMIDA

PROJETO TRE EM TODO LUGAR – Até na palma da mão! Em agosto de 2021 foi iniciado o Projeto “TRE em Todo Lugar” com o objeto de otimizar e tornar mais célere e eficiente o serviço prestado aos cidadãos pelo Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, transformando a forma de atendimento convencional do órgão. Inicialmente foi criado o NAVE - Núcleo de Atendimento Virtual ao Eleitor para prestar suporte às zonas eleitorais no atendimento ao eleitorado baiano, advogados, jurisdicionados e prestadores de serviço do órgão. O Núcleo também possui serviço especializado e inclusivo aos eleitores com deficiência auditiva, os quais são atendidos por vídeo chamada por prestadores com conhecimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras). Além dos atendentes via telefone, chat e vídeo chamada, o TRE-BA conta com o Chatbot Maia, que utiliza a inteligência artificial para a execução das atividades, automatizando tarefas repetitivas, como o esclarecimento sobre dúvidas frequentes, na forma de diálogo pré-definido entre o usuário e um robô, além de prestar atendimento virtual direto, através de menu com opções aos cidadãos. O assistente virtual Maia – robô (chatbot) funciona inteiramente no sistema da telefonia, presta atendimento virtual pelo site do TRE-BA, pelo Telegram (@maiatrebot) e diretamente pelo Whatsapp (71 33737000), fruto de parceria firmada com a rede social mais acessada no mundo, possibilitando que na palma da mão se tenha acesso aos serviços da Justiça Eleitoral. O projeto se expandiu, com a parceria, sem custos, ajustada entre o TRE-BA e Federação das Indústrias do Estado da Bahia (Fieb), para a adaptação de 03 (três) caminhões de patrimônio do Tribunal para o atendimento itinerante ao público em toda a Bahia, até o fichamento do cadastro eleitoral. O projeto também abrange o acordo de cooperação com a Defensoria Pública do Estado da Bahia, para a abertura de novos postos de atendimento em unidades disponibilizadas pela DPE-BA, propiciando maior acesso à Justiça.

## PROBLEMA A SER RESOLVIDO

Necessidade de garantir o acesso à Justiça através do atendimento aos cidadãos de forma remota e ampliar o alcance da Justiça Eleitoral na Bahia.

## QUAL A PRINCIPAL INOVAÇÃO DA SUA PRÁTICA?

A capilaridade dos serviços prestados, a diversidade dos meios utilizados: telefone, videochamada, site do Tribunal, robô Maia, redes sociais, atendimento presencial itinerante, fornecimento de serviços fora das unidades da Justiça Eleitoral. Disponibilidade de uma carta de serviços na palma da mão do eleitor.

## EXPLIQUE COMO SUA PRÁTICA CONTRIBUI PARA O APERFEIÇOAMENTO DA JUSTIÇA

O projeto proporciona maior acesso à Justiça, com agilidade, gerando comodidade aos cidadãos, reduzindo o atendimento presencial nas unidades judiciárias. Além disso garante o acesso à Justiça Eleitoral dos excluídos digitais, através dos caminhões com atendimento itinerante, percorrendo locais sem unidades judiciárias.

## **NO SEU ENTENDIMENTO, SUA PRÁTICA FOMENTA A EDUCAÇÃO E A CULTURA NO PAÍS? EM CASO POSITIVO, EXPLIQUE COMO.**

Não.

## **EXPLIQUE COMO OCORREU O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA PRÁTICA.**

O projeto foi implantando por etapas, inicialmente com o NAVE e a robô MAIA, com expansão através dos caminhões de atendimento itinerante e logo após com a parceria com a Defensoria Pública.

## **QUAIS OS FATORES DE SUCESSO DA PRÁTICA?**

Capilaridade do atendimento, fácil acesso aos serviços da Justiça Eleitoral.

## **QUAIS AS DIFICULDADES ENCONTRADAS?**

Realização dos convênios e recurso público para a contratação de atendentes humanos no NAVE.

## **EQUIPE**

Victor Araújo Mesquita Xavier - Secretário de Planejamento Estratégico e Eleições André Luiz Cavalcanti e Cavalcante - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

## **EQUIPAMENTOS E SISTEMAS**

Rede de telefonia, internet, espaço físico, caminhões, equipamentos de informática, pessoal.

## **ORÇAMENTO**

Com orçamento.

## **OUTROS RECURSOS**

Termo de Cooperação entre o TRE-BA e o Whatsapp, FIEB e Defensoria Pública.

## **COMO VOCÊ FICOU SABENDO DAS INSCRIÇÕES PARA O PRÊMIO INNOVARE?**

outro