



Ouvidoria
SaeB

Relatório Anual 2025

SAEB
SETRE

GOVERNO DA
BAHIA

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

DO LADO
DA GENTE



Índice

Introdução - 03

Manifestações - 04

Assuntos Mais Demandados - 05

Ações - 06

Áreas Mais Demandadas - 07

Meios de Entrada - 07

Conclusão - 08

Introdução

O Relatório Anual da Ouvidoria da Saeb tem por finalidade apresentar o panorama das atividades desenvolvidas ao longo do ano, bem como expor a análise estatística das manifestações recebidas.

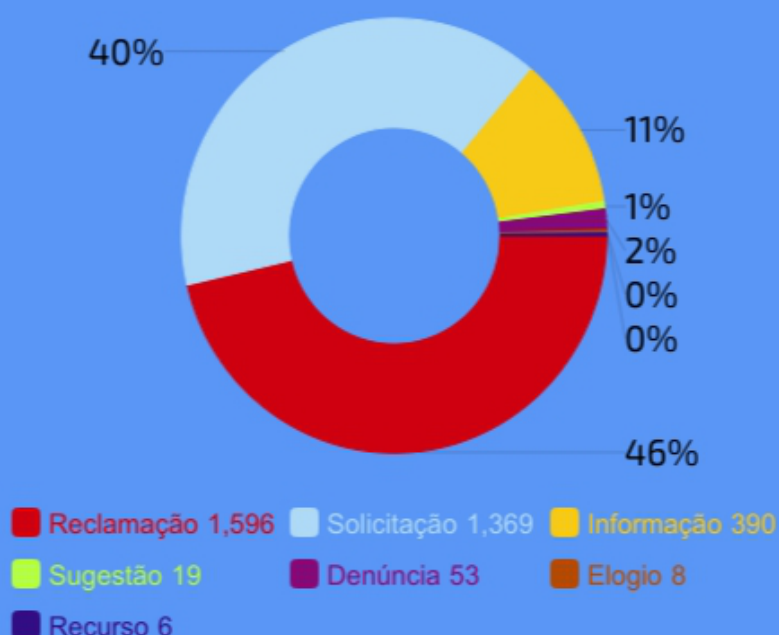
O documento também evidencia as ações implementadas para o controle e o monitoramento das demandas, como medidas voltadas ao cumprimento dos prazos estabelecidos e ao aprimoramento contínuo da qualidade das respostas, em observância aos princípios da legalidade, da publicidade e da eficiência que regem a Administração Pública.

Ressalta-se que as atividades da Ouvidoria estão fundamentadas na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como na Lei Estadual nº 12.618/2012, que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Estado da Bahia.



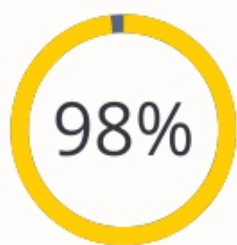
Manifestações

Recepcionamos 3.441 manifestações em 2025, o que representa uma redução de 11% referente ao exercício anterior.

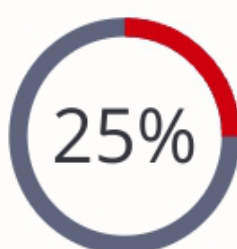


Lei de Acesso a Informação

Dos 390 Pedidos de Informação, apenas nove não foram fornecidos respostas. Desses, seis possuíam conteúdo insuficiente para prosseguimento, dois não eram de competência desta saeb e um por motivo de ser classificado como pedido desarrazoado. Insta registrar que foram abertos seis recursos, sendo que um deles não se inseria em nossas atribuições. Dos tipos de manifestantes que pediram informações, 349 correspondem às pessoas físicas (89%), 32 servidores públicos (8%), 7 pensionistas e 2 pessoas jurídicas.



Informações atendidas



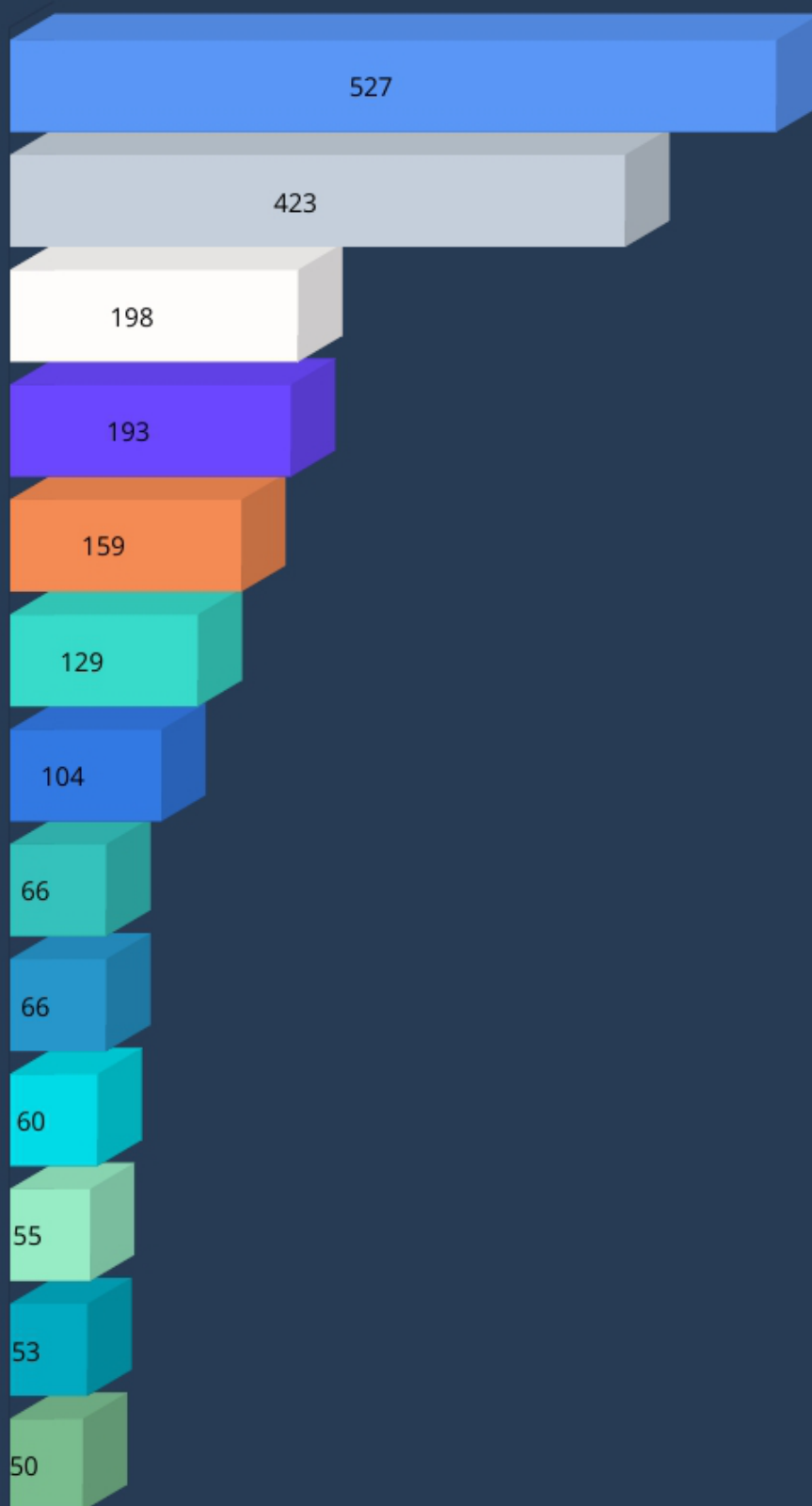
Diminuição de Reclamações



Aumento de Solicitações

Assuntos mais Demandados

- AGILIDADE NO ANDAMENTO DO PROCESSO
- DEMORA NO ANDAMENTO DO PROCESSO
- DESCONTO INDEVIDO NO PAGAMENTO
- ERRO NO PAGAMENTO
- SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS
- PAGAMENTO DE BENEFÍCIO
- DETALHAMENTO DE CRÉDITOS/ DESCONTOS CONTRACHEQUE
- INFORMAÇÃO SOBRE PAGAMENTO
- INSATISFAÇÃO FALTA DE REAJUSTE / AUMENTO SALARIAL
- DIFICULDADE DE ACESSO A CONTRACHEQUE
- SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO PROCESSO
- ESCLARECIMENTOS SOBRE DESCONTOS EM FOLHA
- FALTA DE PAGAMENTO A SERVIDOR





Demandas Recorrentes X Aperfeiçoamentos

Foi constatado o aumento de demandas relacionadas aos descontos consignados. Diante disso, esta Ouvidoria convocou reunião com a Coordenação de Gestão de Consignação, a Suprev e o Núcleo Jurídico, para ciência e análise dos fatos identificados, relacionados aos descontos em folha, das Associações e Instituições Financeiras. O encontro visou a apuração das demandas, com o objetivo de alinhar informações e adotar novos procedimentos, identificar práticas que precisam ser reajustadas e minimizar a ocorrência de possíveis falhas, além de contribuir nos processos de consignação.



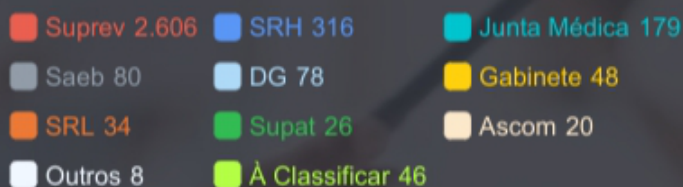
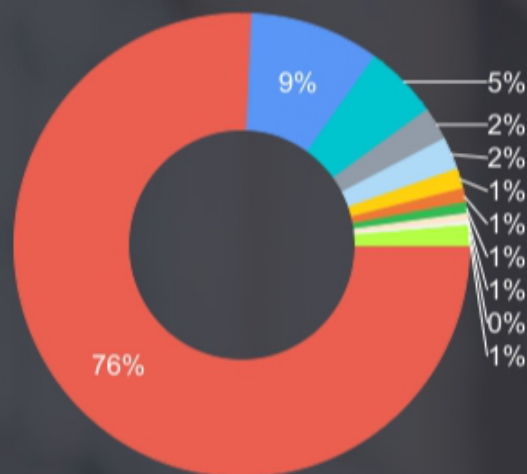
Alinhamento & Desenvolvimento

Foi ainda proposto, em 2025, um encontro institucional direcionado aos gestores, com o fito de fortalecer o conhecimento e o engajamento dos colaboradores em relação ao papel e às atividades da Ouvidoria. Como resultados, espera-se:

- Maior compreensão por parte dos gestores sobre o papel e os limites da Ouvidoria;
- Fortalecimento da cultura de escuta, ética, transparência e integridade;
- Promoção de um ambiente institucional mais seguro, respeitoso e alinhado à legislação vigente;

Áreas Mais Demandadas

Analisando o gráfico ao lado, observa-se a predominância de competência da Superintendência de Previdência - SUPREV, na resolução da maioria dos registros, tendo recepcionado 2.606 no período. Cabe ainda às seguintes áreas: Superintendência de Recursos Humanos - SRH que ficou responsável por analisar e responder 316, a Junta Médica com 179 e a Diretoria Geral com 78 manifestações.



Meios de Entrada

Neste último ano, o telefone continuou sendo o meio mais receptivo de demandas, registrando 1.555 manifestações, o que representa 45%, média próxima aos 44% do ano antecedente. Em seguida, destacam-se o aumento expressivo recebido através dos atendimentos presenciais com o total de 493 manifestações, representando 14%, ante os 5% de 2024, 446 através do aplicativo TAG (13%, com acréscimo de 7%). Em contrapartida, houve reduções nas entradas através de e-mail com 385 registros (11%, o que equivale a uma redução percentual de 50%), WhatsApp com 353 registros (10%), a redução foi mínima, quase o mesmo patamar do ano anterior de 11%, contudo na internet essa redução foi mais acentuada com 203 (6%, enquanto no ano anterior representou 11%). Os demais meios representam apenas 0,18%.



Com base nesses dados é possível perceber que os meios digitais foram responsáveis por 40% das entradas do período em questão, mantendo-se a mesma média do exercício anterior. Entretanto, houve mudanças do meio, demonstrando os contínuos aumentos através aplicativo TAG, bem como reduções subsequentes via internet.



Cabe destacar que, desde o afrouxamento das medidas de prevenção da Covid 19, os atendimentos presenciais continuam a crescer, dessa vez sendo o segundo mais demandado.



Conclusão

Ao longo do exercício, a Ouvidoria manteve como diretriz fundamental a promoção da escuta qualificada dos cidadãos, assegurando que as manifestações fossem tratadas com imparcialidade, empatia, respeito e celeridade, em consonância com os princípios que regem a Administração Pública.

Para o exercício de 2026, a Ouvidoria dará continuidade ao aprimoramento de seus procedimentos internos, com foco no alinhamento das orientações junto às áreas demandadas, no reforço quanto à observância da legislação vigente e na correta utilização dos recursos disponibilizados pelo sistema TAG, visando à melhoria da resolutividade e da qualidade das respostas apresentadas aos usuários.

Nesse contexto, busca-se fortalecer, de forma contínua, o papel da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social, bem como como ferramenta estratégica para a identificação de oportunidades de melhoria e o aperfeiçoamento da gestão pública.



Equipe

Ouvidoria Saeb

**Cassiana
Mascarenhas**

Ouvidora Titular

**Antonio
Tedgue**

Ouvidor Adjunto

**Mainara
Vasconcelos**

Assistente de
Ouvidoria



SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

DO LADO
DA GENTE