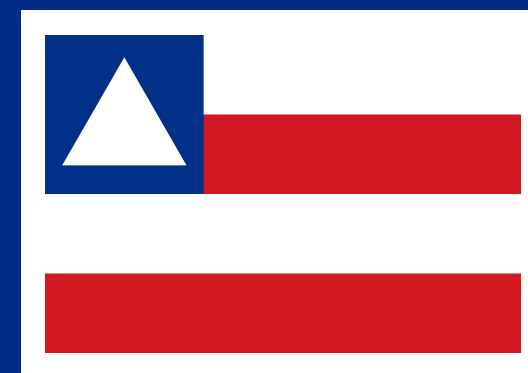


RELATÓRIO DE PESQUISA

MAIO 2025

Todas e quaisquer informações, dados e detalhes contidos neste documento e/ou obtidos em razão do presente objeto, por qualquer outra forma, verbal ou escrita, impressa ou em formato eletrônico, terão caráter estritamente confidencial ("Informações Confidenciais"), não podendo ser divulgados, copiados, transmitidos, distribuídos, postados, publicados ou, de qualquer forma utilizados, exceto se prévia e expressamente autorizado, por escrito. Para que não restem dúvidas, tais Informações Confidenciais incluem, mas não se limitam, a pesquisas, apresentações e toda e qualquer informação de caráter técnico, financeiro, comercial, contábil, legal etc disponibilizadas em razão do presente objeto.

Em caso de descumprimento da obrigação de confidencialidade por você, suas afiliadas e/ou empresas coligadas, seus sócios, funcionários e/ou prepostos, contratados, administradores, representantes e/ou consultores, você poderá ser responsabilizado pelo ressarcimento de perdas e danos, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas ou judiciais que entendermos cabíveis para fazer cessar o descumprimento.



BAHIA

ÍNDICE

1. METODOLOGIA E PERFIL DA AMOSTRA
2. INTRODUÇÃO
3. SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS
4. GOVERNO FEDERAL
5. GOVERNO MUNICIPAL





METODOLOGIA E PERFIL DA AMOSTRA

METODOLOGIA

PESQUISA VIA CATI

Objetivo:

Realização de pesquisa quantitativa no estado da Bahia para aferir a satisfação do cidadão com serviços públicos digitais do estado.

Período de campo:

30 de abril a 05 de maio de 2025.

Universo:

Pesquisa realizada com homens e mulheres maiores de 16 anos residentes no estado da Bahia.

Amostra:

500 entrevistas.

- Cotas de controle variáveis, segundo a distribuição da população e regiões:
- Gênero: Feminino; masculino.
- Grupos de idade: 16-24, 25-34, 35-44, 45-59, 60 anos e mais.
- Censo 2022 e IBGE/PNAD 2024.

Margem de erro:

O intervalo de confiança estimado é de 95% e a margem de erro estimada para o total da amostra é de 4 pontos percentuais para mais ou para menos.

Arredondamento:

Devido ao arredondamento, a soma dos percentuais pode variar de 99% a 101%.

Coleta dos dados:

Entrevistas realizadas via inquérito telefônico (CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing) com utilização de questionário elaborado de acordo com os objetivos da pesquisa. As entrevistas foram realizadas por uma equipe de entrevistadores contratados, devidamente treinada para abordagem deste tipo de público.

Controle de qualidade:

Há filtragem em todos os questionários após a realização das entrevistas. Fiscalização em aproximadamente 30% dos questionários.

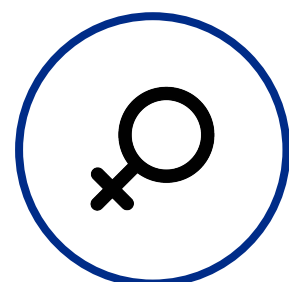
Os dados dos gráficos estão em porcentagem (%). Nas tabelas, os valores em verde representam destaques sobre o total da amostra acima da margem de erro.



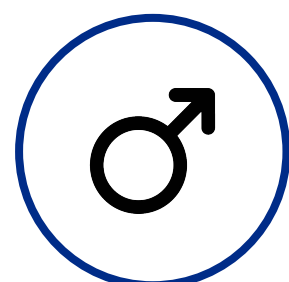
PERFIL DA AMOSTRA (Cotas representativas)



GÊNERO



53%
FEMININO



47%
MASCULINO

FAIXA ETÁRIA

16-24

19%

25-34

19%

35-44

20%

45-59

23%

60+

19%

MÉDIA DE IDADE:
42 ANOS

REGIÃO DO ESTADO

CAPITAL

18%

REGIÃO
METROPOLITANA

7%

INTERIOR

75%

RENDA

ATÉ 2SM

70%

MAIS DE 2SM ATÉ 3SM

26%

MAIS DE 3 SM

1%

NS/NR

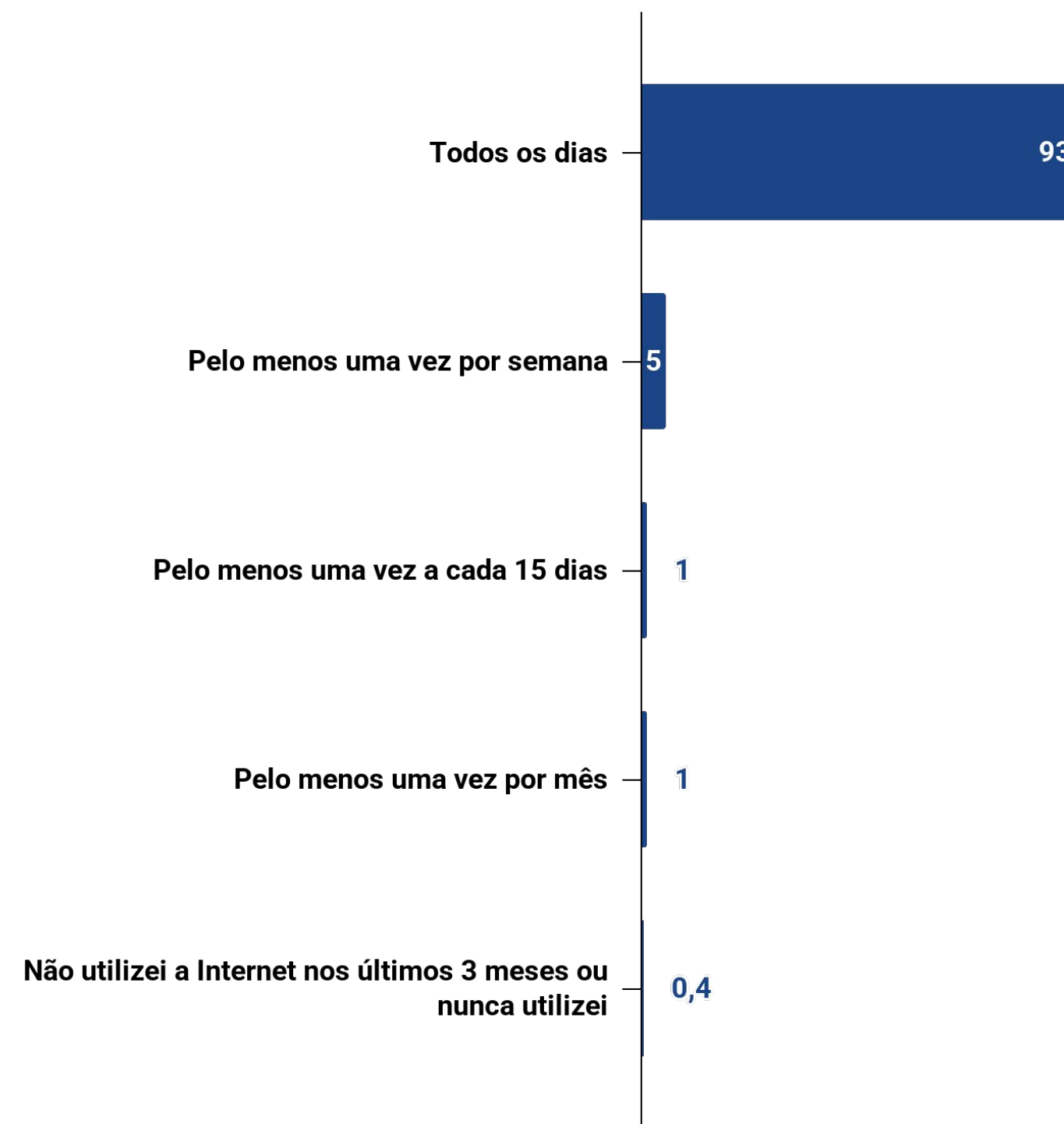
2%



INTRODUÇÃO

INTRODUÇÃO

Frequência de uso de internet nos últimos 3 meses



INTRODUÇÃO

Frequência de uso de internet nos últimos 3 meses



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Todos os dias	92,6	94,3	100,0	91,5	94,9	90,5	100,0	98,9	93,1	93,8	77,1	84,3	94,4	80,0	50,0	90,9
Pelo menos uma vez por semana	5,2	3,4	0,0	6,1	5,1	5,3	0,0	1,1	6,9	3,5	14,6	8,6	4,6	0,0	0,0	9,1
Pelo menos uma vez a cada 15 dias	1,2	2,3	0,0	1,1	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,9	5,2	0,0	1,0	20,0	50,0	0,0
Pelo menos uma vez por mês	0,6	0,0	0,0	0,8	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	1,8	1,0	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Não utilizei a Internet nos últimos 3 meses ou nunca utilizei	0,4	0,0	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0

INTRODUÇÃO

Como avalia sua adaptação ao mundo digital



■ Já estava adaptado ao mundo digital ■ Consegui me adaptar sem dificuldade ■ Consegui me adaptar com pouca dificuldade ■ Consegui me adaptar com muita dificuldade ■ Não consegui me adaptar ■ Não sabe



INTRODUÇÃO

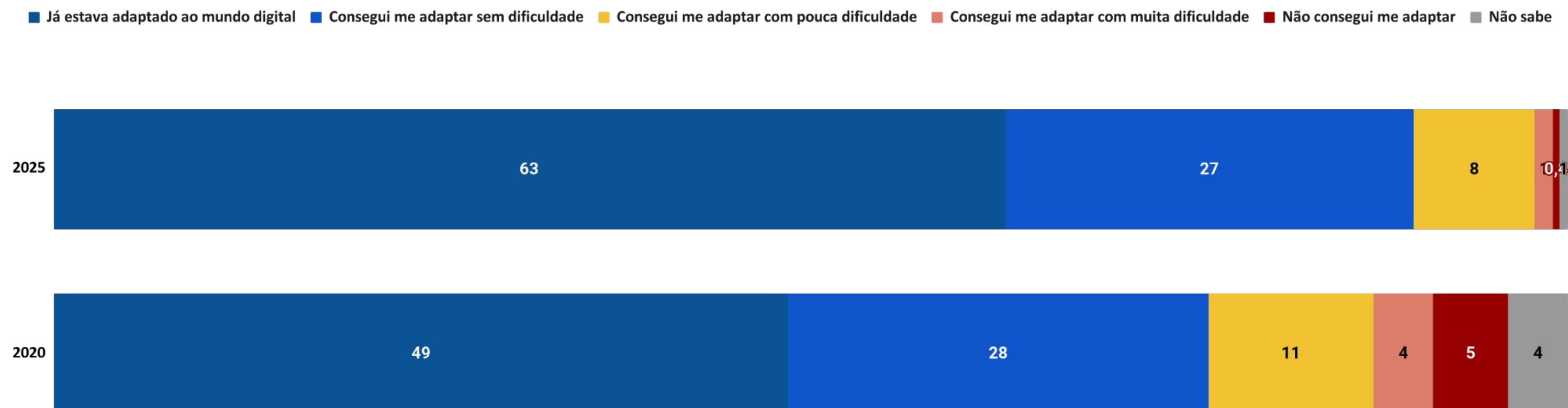
Como avalia sua adaptação ao mundo digital



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Já estava adaptado ao mundo digital	62,8	70,5	66,7	60,6	64,6	61,2	79,4	68,8	64,4	53,1	50,0	27,1	68,7	20,0	50,0	90,9
Conseguí me adaptar sem dificuldade	27,0	19,3	22,2	29,3	27,8	26,2	20,6	30,1	30,7	31,9	20,8	34,3	26,0	60,0	0,0	9,1
Conseguí me adaptar com pouca dificuldade	8,0	8,0	11,1	7,7	7,2	8,7	0,0	1,1	5,0	12,4	20,8	31,4	4,1	20,0	0,0	0,0
Conseguí me adaptar com muita dificuldade	1,2	2,3	0,0	1,1	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	1,8	4,2	4,3	0,5	0,0	50,0	0,0
Não conseguí me adaptar	0,4	0,0	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Não sabe	0,6	0,0	0,0	0,8	0,4	0,8	0,0	0,0	0,0	0,9	2,1	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0

INTRODUÇÃO

Como avalia sua adaptação ao mundo digital | SÉRIE HISTÓRICA





SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Já ouviu falar sobre o portal BA.GOV



■ Sim ■ Não ■ Não sabe



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Já ouviu falar sobre o portal BA.GOV



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Sim	83,8	87,5	88,9	82,4	86,5	81,4	88,7	88,2	87,1	85,0	69,8	78,6	84,7	80,0	50,0	90,9
Não	15,0	9,1	11,1	16,8	13,5	16,3	11,3	11,8	10,9	12,4	29,2	21,4	13,8	20,0	50,0	9,1
Não sabe	1,2	3,4	0,0	0,8	0,0	2,3	0,0	0,0	2,0	2,7	1,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Utilizou algum serviço público presencial do estado da Bahia nos últimos 12 meses



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Utilizou algum serviço público presencial do estado da Bahia nos últimos 12 meses



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Sim	27,6	20,5	33,3	28,7	25,3	29,7	23,7	25,8	33,7	28,3	26,0	31,4	26,0	60,0	100,0	36,4
Não	72,4	79,5	66,7	71,3	74,7	70,3	76,3	74,2	66,3	71,7	74,0	68,6	74,0	40,0	0,0	63,6

Fonte: Nos últimos 12 meses, você utilizou algum serviço público do Estado da Bahia, de forma presencial, no SAC (sem realizar o agendamento), em uma escola estadual, no Detran, na Unidade de Saúde Familiar (USF) ou em alguma outra instituição pública? (por exemplo matrícula escolar na escola, CNH ou Carteira de identidade em um posto presencial, boletim de ocorrência em uma delegacia, agendamento de consulta médica na rede pública, ou outros?)(ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Total da amostra (500)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual serviço público presencial do estado da Bahia utilizou



Fonte: Pode me falar o nome do serviço público que você utilizou? (exemplo: CNH, Carteira de Identidade Nacional, agendamento de consulta, CadÚnico, Carteira de Autista, Passe Livre, ...)(ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem utilizou serviço público presencial do estado da Bahia nos últimos 12 meses (138)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual serviço público presencial do estado da Bahia utilizou



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Atendimento na UPA/ SUS/ consulta médica	23,9	33,3	8,3	24,1	25,0	23,1	13,0	25,0	29,4	18,8	32,0	13,6	27,1	33,3	0,0	0,0
Hospital Público	13,0	0,0	25,0	13,9	13,3	12,8	8,7	12,5	20,6	9,4	12,0	9,1	15,0	0,0	0,0	0,0
Realizar exames médicos	11,6	5,6	16,7	12,0	15,0	9,0	4,3	8,3	11,8	25,0	4,0	13,6	12,1	0,0	0,0	0,0
Carteira de identidade/ CPF	8,7	5,6	8,3	9,3	10,0	7,7	17,4	4,2	2,9	12,5	8,0	13,6	8,4	0,0	0,0	0,0
Matricula de escola	5,8	5,6	0,0	6,5	3,3	7,7	13,0	4,2	8,8	3,1	0,0	4,5	4,7	0,0	0,0	50,0
Agendar/ Solicitar Remédios/ Medicamentos	5,8	5,6	0,0	6,5	5,0	6,4	4,3	8,3	5,9	6,3	4,0	13,6	4,7	0,0	0,0	0,0
Solicitar benefícios/ Atendimento CRAS/ atendimento Bolsa família	4,3	16,7	8,3	1,9	5,0	3,8	0,0	4,2	2,9	9,4	4,0	9,1	3,7	0,0	0,0	0,0
Farmácia do povo	3,6	5,6	0,0	3,7	5,0	2,6	4,3	4,2	2,9	3,1	4,0	9,1	2,8	0,0	0,0	0,0
IPVA	3,6	5,6	8,3	2,8	5,0	2,6	0,0	4,2	5,9	0,0	8,0	0,0	3,7	0,0	50,0	0,0
Conclusão/ Declaração de curso	2,2	0,0	0,0	2,8	0,0	3,8	13,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	0,0

Fonte: Pode me falar o nome do serviço público que você utilizou? (exemplo: CNH, Carteira de Identidade Nacional, agendamento de consulta, CadÚnico, Carteira de Autista, Passe Livre, ...)(ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem utilizou serviço público presencial do estado da Bahia nos últimos 12 meses (138)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual serviço público presencial do estado da Bahia utilizou



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Renovar/ 2ªvia CNH/ Carteira de motorista	2,2	5,6	0,0	1,9	3,3	1,3	0,0	0,0	2,9	6,3	0,0	0,0	1,9	33,3	0,0	0,0
Reclamação na Delegacia/ Boletim de ocorrência	2,2	0,0	16,7	0,9	3,3	1,3	4,3	0,0	0,0	0,0	8,0	0,0	1,9	0,0	50,0	0,0
Previdência Social (INSS)	2,2	0,0	0,0	2,8	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	12,0	9,1	0,9	0,0	0,0	0,0
Informações de conta de Luz	1,4	0,0	0,0	1,9	1,7	1,3	4,3	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0
Certidão Negativa	1,4	0,0	0,0	1,9	0,0	2,6	0,0	4,2	2,9	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0
Verificar documentação de empresa	1,4	0,0	0,0	1,9	1,7	1,3	0,0	0,0	2,9	0,0	4,0	0,0	0,9	33,3	0,0	0,0
Obter Passe Livre Cultura	0,7	5,6	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Inscrição/ Informação do Enem	0,7	5,6	0,0	0,0	0,0	1,3	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Título de Eleitor	0,7	0,0	0,0	0,9	0,0	1,3	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Sobre Veiculo	0,7	0,0	0,0	0,9	0,0	1,3	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0

Fonte: Pode me falar o nome do serviço público que você utilizou? (exemplo: CNH, Carteira de Identidade Nacional, agendamento de consulta, CadÚnico, Carteira de Autista, Passe Livre, ...)(ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem utilizou serviço público presencial do estado da Bahia nos últimos 12 meses (138)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual serviço público presencial do estado da Bahia utilizou

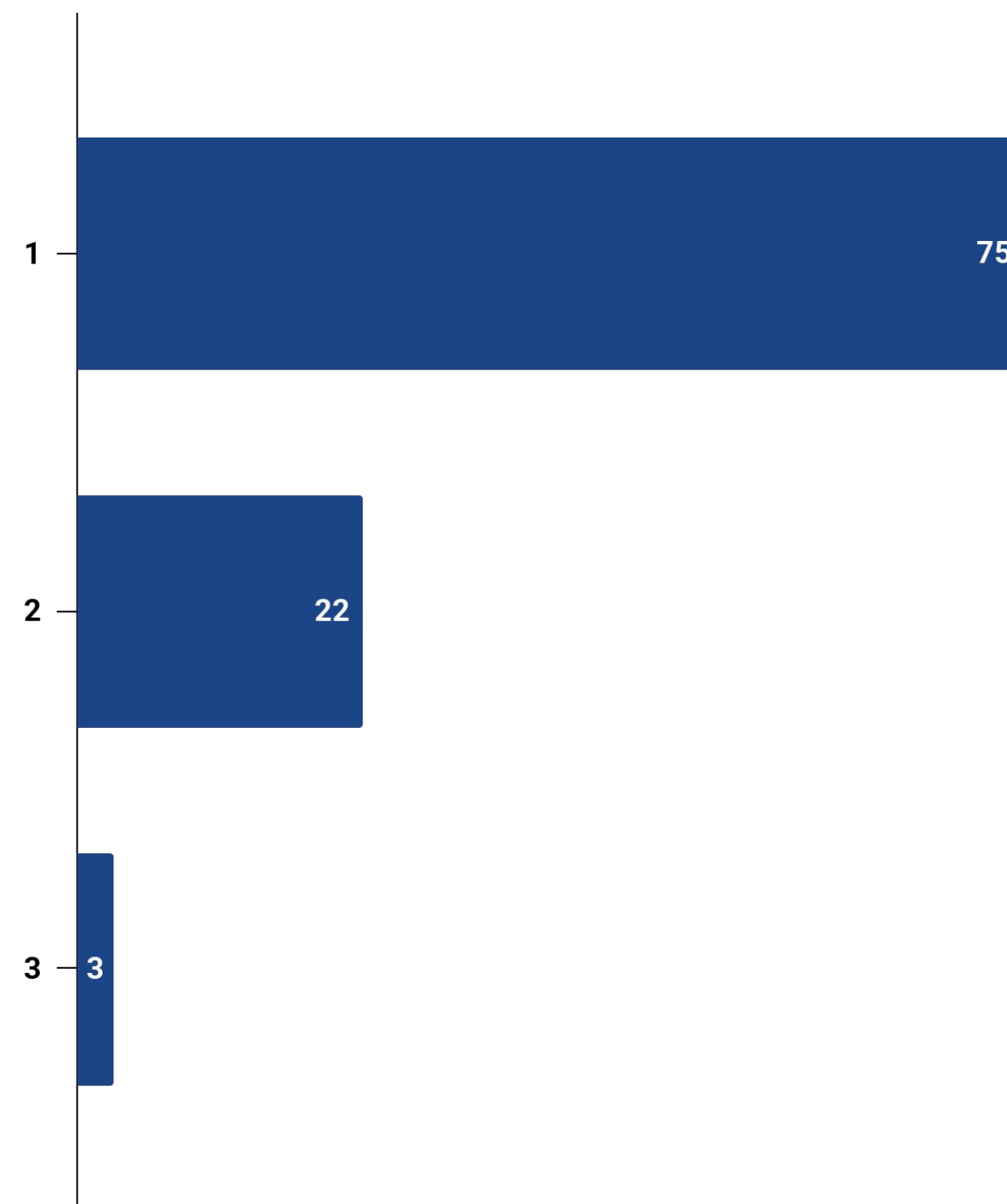


	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Informações de conta de Agua	0,7	0,0	0,0	0,9	0,0	1,3	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Solicitar transporte Escolar	0,7	0,0	8,3	0,0	1,7	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0
Informação sobre recursos para autista	0,7	0,0	0,0	0,9	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	3,1	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Inscriver/ Informar sobre Habitação/ Morar Bem	0,7	0,0	0,0	0,9	0,0	1,3	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Assistência Social/ Morador de rua	0,7	0,0	0,0	0,9	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0

Fonte: Pode me falar o nome do serviço público que você utilizou? (exemplo: CNH, Carteira de Identidade Nacional, agendamento de consulta, CadÚnico, Carteira de Autista, Passe Livre, ...)(ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem utilizou serviço público presencial do estado da Bahia nos últimos 12 meses (138)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Quantas visitas presenciais foram necessárias para utilizar o serviço público



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

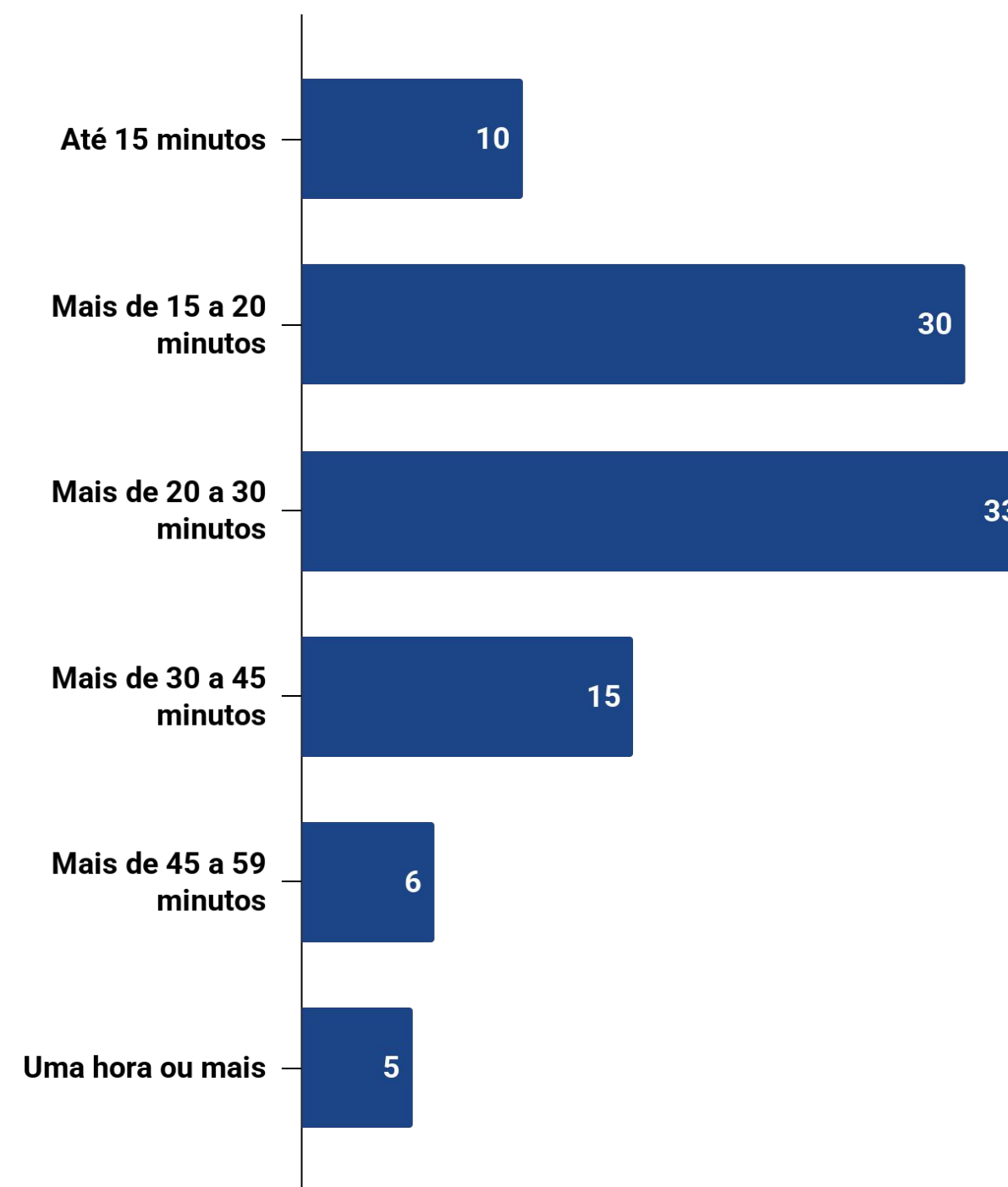
Quantas visitas presenciais foram necessárias para utilizar o serviço público



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
1	74,6	61,1	91,7	75,0	83,3	67,9	87,0	70,8	82,4	75,0	56,0	68,2	77,6	33,3	50,0	75,0
2	22,5	33,3	8,3	22,2	15,0	28,2	13,0	29,2	11,8	21,9	40,0	31,8	18,7	66,7	50,0	25,0
3	2,9	5,6	0,0	2,8	1,7	3,8	0,0	0,0	5,9	3,1	4,0	0,0	3,7	0,0	0,0	0,0

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Tempo utilizado para se deslocar em sua última visita até a instituição onde solicitou serviço público



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Tempo utilizado para se deslocar em sua última visita até a instituição onde solicitou serviço público

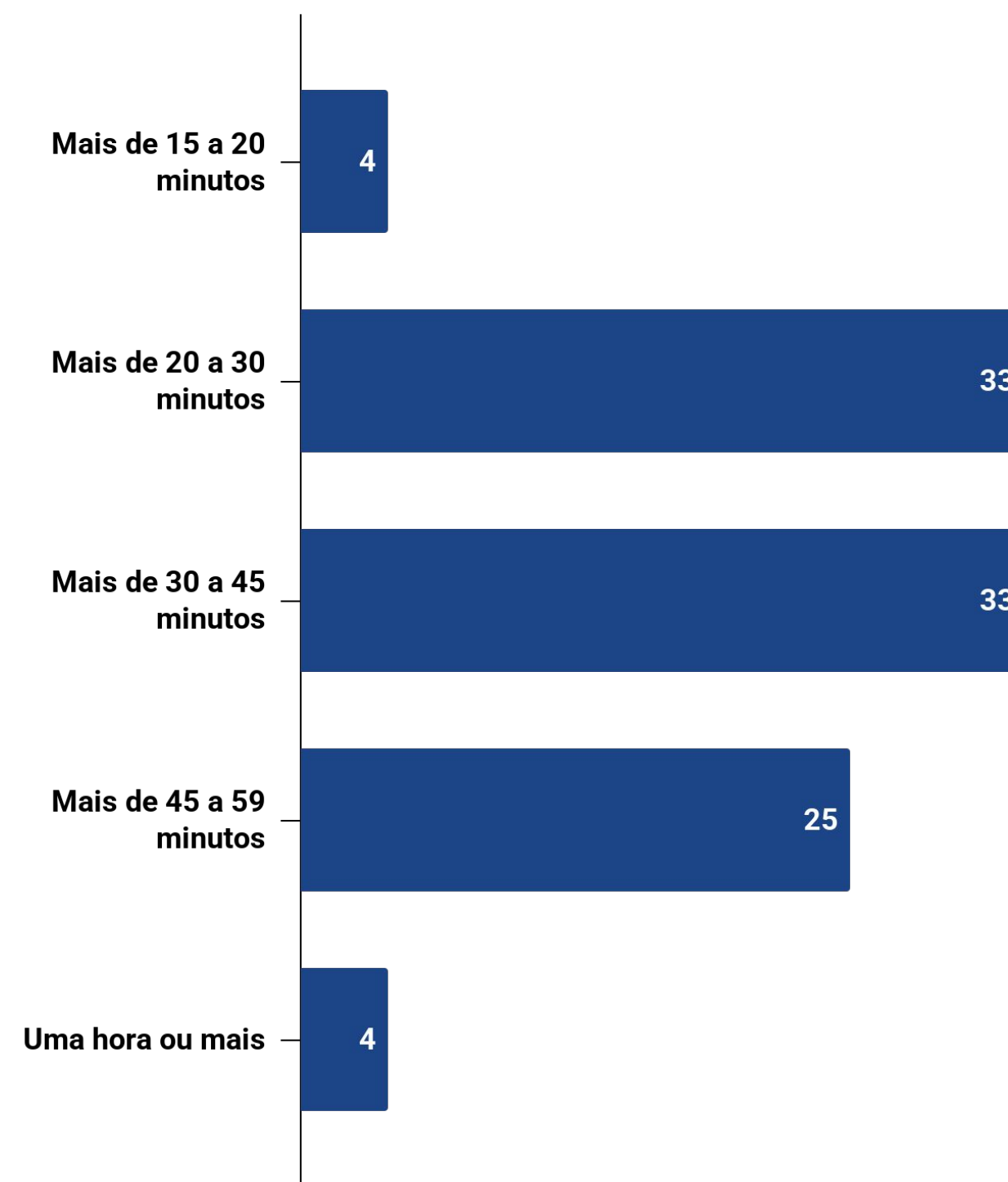


	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Até 15 minutos	10,1	16,7	0,0	10,2	8,3	11,5	17,4	12,5	8,8	3,1	12,0	9,1	10,3	0,0	50,0	0,0
Mais de 15 a 20 minutos	30,4	16,7	25,0	33,3	28,3	32,1	30,4	12,5	26,5	43,8	36,0	36,4	29,0	66,7	0,0	25,0
Mais de 20 a 30 minutos	33,3	38,9	75,0	27,8	33,3	33,3	39,1	33,3	29,4	34,4	32,0	27,3	35,5	0,0	50,0	25,0
Mais de 30 a 45 minutos	15,2	22,2	0,0	15,7	20,0	11,5	13,0	20,8	17,6	9,4	16,0	18,2	14,0	33,3	0,0	25,0
Mais de 45 a 59 minutos	5,8	5,6	0,0	6,5	6,7	5,1	0,0	12,5	5,9	6,3	4,0	4,5	6,5	0,0	0,0	0,0
Uma hora ou mais	5,1	0,0	0,0	6,5	3,3	6,4	0,0	8,3	11,8	3,1	0,0	4,5	4,7	0,0	0,0	25,0

Fonte: Quanto tempo você levou para se deslocar em sua última visita até a instituição pública onde solicitou esse serviço? (ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem utilizou serviço público presencial do estado da Bahia nos últimos 12 meses (138)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Tempo gasto no centro de atendimento para solicitação de serviço público



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Tempo gasto no centro de atendimento para solicitação de serviço público



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Mais de 15 a 20 minutos	4,3	0,0	0,0	5,6	6,7	2,6	4,3	0,0	5,9	9,4	0,0	4,5	3,7	0,0	0,0	25,0
Mais de 20 a 30 minutos	33,3	16,7	33,3	36,1	30,0	35,9	34,8	33,3	26,5	40,6	32,0	50,0	30,8	0,0	50,0	25,0
Mais de 30 a 45 minutos	33,3	38,9	25,0	33,3	23,3	41,0	34,8	41,7	26,5	28,1	40,0	27,3	35,5	33,3	0,0	25,0
Mais de 45 a 59 minutos	24,6	33,3	41,7	21,3	33,3	17,9	26,1	20,8	32,4	18,8	24,0	18,2	25,2	33,3	50,0	25,0
Uma hora ou mais	4,3	11,1	0,0	3,7	6,7	2,6	0,0	4,2	8,8	3,1	4,0	0,0	4,7	33,3	0,0	0,0

Fonte: Quando chegou ao centro de atendimento do governo para solicitar esse serviço, quanto tempo passou lá? (Considere o tempo gasto na fila, na espera e no balcão, em horas e minutos.)(ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem utilizou serviço público presencial do estado da Bahia nos últimos 12 meses (138)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Tentou realizar procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo nos últimos 12 meses



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Tentou realizar procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo nos últimos 12 meses



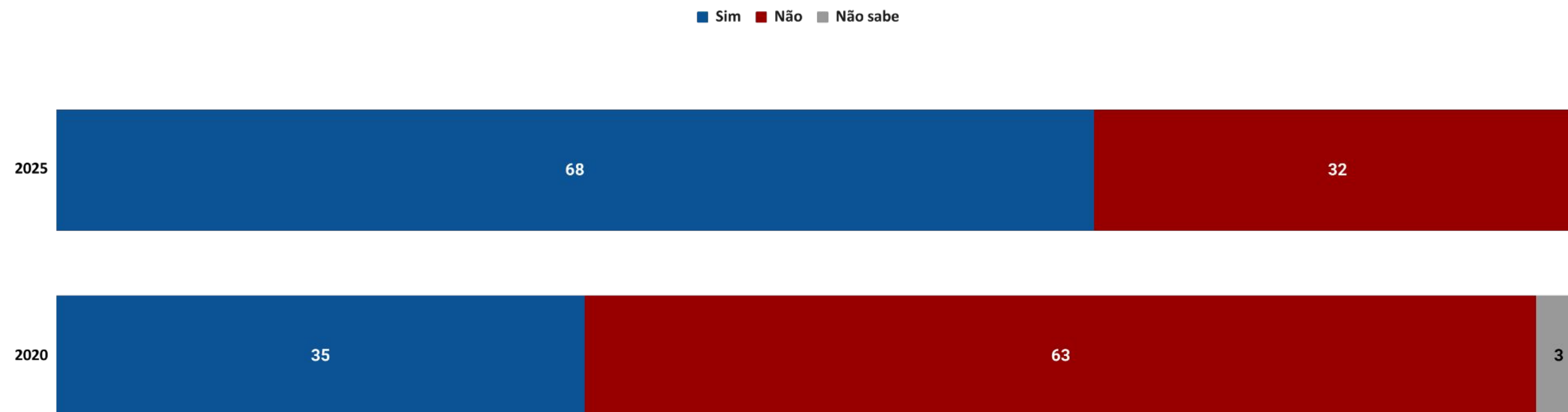
	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Sim	68,0	77,3	75,0	65,2	70,9	65,4	100,0	86,0	54,5	54,9	47,9	51,4	70,6	60,0	50,0	81,8
Não	32,0	22,7	25,0	34,8	29,1	34,6	0,0	14,0	45,5	45,1	52,1	48,6	29,4	40,0	50,0	18,2

Fonte: E nos últimos 12 meses, você realizou ou tentou realizar algum procedimento (como solicitar comprovante, emitir documento, agendar consulta ou atendimento) por meio digital ou telefônico com o Governo do seu estado?(ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Total da amostra (500)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

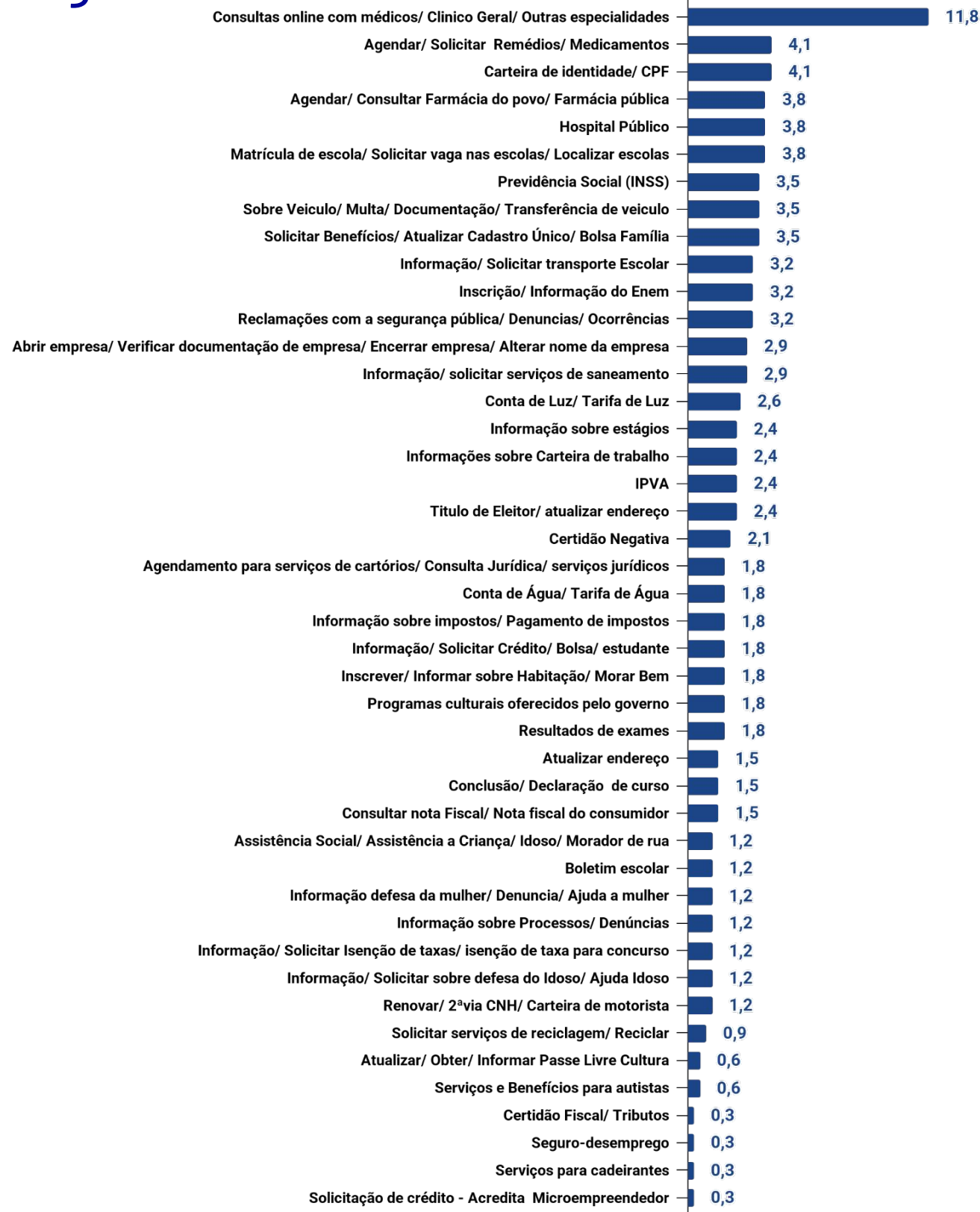
Tentou realizar procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo nos últimos 12 meses

SÉRIE HISTÓRICA



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual procedimento por meio digital ou telefônico utilizou



Fonte: Pode me falar o nome do procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do Estado da Bahia que você utilizou? (ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado (340)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual procedimento por meio digital ou telefônico utilizou



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Consultas online com médicos/ Clínico Geral/ Outras especialidades	11,8	11,8	11,1	11,8	10,1	13,4	11,3	8,8	12,7	12,9	15,2	16,7	11,3	0,0	0,0	11,1
Agendar/ Solicitar Remédios/ Medicamentos	4,1	0,0	0,0	5,7	4,2	4,1	3,1	2,5	1,8	6,5	8,7	5,6	4,1	0,0	0,0	0,0
Carteira de identidade/ CPF	4,1	4,4	0,0	4,5	3,6	4,7	9,3	2,5	1,8	1,6	2,2	2,8	4,1	0,0	0,0	11,1
Agendar/ Consultar Farmácia do povo/ Farmácia pública	3,8	4,4	14,8	2,4	3,0	4,7	3,1	0,0	5,5	8,1	4,3	13,9	2,7	0,0	0,0	0,0
Hospital Público	3,8	5,9	0,0	3,7	2,4	5,2	3,1	6,3	5,5	1,6	2,2	11,1	3,1	0,0	0,0	0,0
Matrícula de escola/ Solicitar vaga nas escolas/ Localizar escolas	3,8	4,4	0,0	4,1	3,0	4,7	8,2	2,5	1,8	1,6	2,2	5,6	3,4	0,0	0,0	11,1
Previdência Social (INSS)	3,5	2,9	3,7	3,7	4,2	2,9	0,0	0,0	7,3	6,5	8,7	8,3	3,1	0,0	0,0	0,0
Sobre Veículo/ Multa/ Documentação/ Transferência de veículo	3,5	5,9	0,0	3,3	3,6	3,5	1,0	7,5	7,3	0,0	2,2	2,8	3,8	0,0	0,0	0,0
Solicitar Benefícios/ Atualizar Cadastro Único/ Bolsa Família	3,5	2,9	0,0	4,1	4,2	2,9	1,0	2,5	5,5	6,5	4,3	5,6	3,4	0,0	0,0	0,0
Informação/ Solicitar transporte Escolar	3,2	0,0	3,7	4,1	3,0	3,5	5,2	3,8	3,6	1,6	0,0	2,8	3,4	0,0	0,0	0,0

Fonte: Pode me falar o nome do procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do Estado da Bahia que você utilizou? (ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado (340)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual procedimento por meio digital ou telefônico utilizou



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Inscrição/ Informação do Enem	3,2	2,9	0,0	3,7	5,4	1,2	8,2	1,3	1,8	0,0	2,2	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0
Reclamações com a segurança pública/ Denúncias/ Ocorrências	3,2	4,4	3,7	2,9	2,4	4,1	3,1	2,5	5,5	3,2	2,2	0,0	3,1	33,3	0,0	11,1
Abrir empresa/ Verificar documentação de empresa/ Encerrar empresa/ Alterar nome da empresa	2,9	4,4	0,0	2,9	3,6	2,3	0,0	5,0	1,8	1,6	8,7	0,0	3,1	33,3	0,0	0,0
Informação/ solicitar serviços de saneamento	2,9	4,4	3,7	2,4	1,8	4,1	3,1	2,5	0,0	6,5	2,2	2,8	3,1	0,0	0,0	0,0
Conta de Luz/ Tarifa de Luz	2,6	1,5	0,0	3,3	2,4	2,9	1,0	2,5	1,8	6,5	2,2	2,8	2,7	0,0	0,0	0,0
Informação sobre estágios	2,4	2,9	0,0	2,4	1,8	2,9	6,2	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0
Informações sobre Carteira de trabalho	2,4	0,0	0,0	3,3	3,0	1,7	3,1	3,8	1,8	1,6	0,0	2,8	2,4	0,0	0,0	0,0
IPVA	2,4	2,9	0,0	2,4	3,0	1,7	0,0	3,8	0,0	4,8	4,3	0,0	2,1	0,0	0,0	22,2
Título de Eleitor/ atualizar endereço	2,4	2,9	3,7	2,0	3,0	1,7	3,1	5,0	0,0	1,6	0,0	0,0	2,4	0,0	100,0	0,0
Certidão Negativa	2,1	2,9	3,7	1,6	2,4	1,7	1,0	5,0	1,8	0,0	2,2	0,0	2,1	0,0	0,0	11,1

Fonte: Pode me falar o nome do procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do Estado da Bahia que você utilizou? (ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado (340)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual procedimento por meio digital ou telefônico utilizou



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Agendamento para serviços de cartórios/ Consulta Jurídica/ serviços jurídicos	1,8	2,9	3,7	1,2	3,0	0,6	1,0	2,5	3,6	1,6	0,0	5,6	1,4	0,0	0,0	0,0
Conta de Água/ Tarifa de Água	1,8	0,0	0,0	2,4	1,8	1,7	3,1	2,5	0,0	1,6	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
Informação sobre impostos/ Pagamento de impostos	1,8	2,9	3,7	1,2	2,4	1,2	0,0	0,0	5,5	3,2	2,2	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
Informação/ Solicitar Crédito/ Bolsa/ estudante	1,8	2,9	3,7	1,2	3,0	0,6	4,1	1,3	1,8	0,0	0,0	2,8	1,4	0,0	0,0	11,1
Inscriver/ Informar sobre Habitação/ Morar Bem	1,8	2,9	0,0	1,6	1,8	1,7	1,0	0,0	0,0	3,2	6,5	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
Programas culturais oferecidos pelo governo	1,8	2,9	14,8	0,0	2,4	1,2	1,0	3,8	3,6	0,0	0,0	2,8	1,7	0,0	0,0	0,0
Resultados de exames	1,8	1,5	0,0	2,0	1,8	1,7	3,1	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
Atualizar endereço	1,5	1,5	0,0	1,6	1,2	1,7	1,0	1,3	1,8	0,0	4,3	0,0	1,4	0,0	0,0	11,1
Conclusão/ Declaração de curso	1,5	1,5	0,0	1,6	1,8	1,2	2,1	1,3	1,8	1,6	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0
Consultar nota Fiscal/ Nota fiscal do consumidor	1,5	2,9	3,7	0,8	1,2	1,7	0,0	2,5	0,0	4,8	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0

Fonte: Pode me falar o nome do procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do Estado da Bahia que você utilizou? (ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado (340)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual procedimento por meio digital ou telefônico utilizou



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Assistência Social/ Assistência a Criança/ Idoso/ Morador de rua	1,2	2,9	0,0	0,8	1,8	0,6	0,0	1,3	0,0	1,6	4,3	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Boletim escolar	1,2	0,0	3,7	1,2	0,0	2,3	3,1	0,0	0,0	1,6	0,0	2,8	1,0	0,0	0,0	0,0
Informação defesa da mulher/ Denuncia/ Ajuda a mulher	1,2	0,0	0,0	1,6	0,0	2,3	3,1	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Informação sobre Processos/ Denúncias	1,2	1,5	0,0	1,2	1,8	0,6	0,0	2,5	1,8	0,0	2,2	2,8	1,0	0,0	0,0	0,0
Informação/ Solicitar Isenção de taxas/ isenção de taxa para concurso	1,2	0,0	0,0	1,6	1,2	1,2	1,0	1,3	3,6	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Informação/ Solicitar sobre defesa do Idoso/ Ajuda Idoso	1,2	0,0	3,7	1,2	0,6	1,7	0,0	2,5	1,8	0,0	2,2	0,0	1,0	33,3	0,0	0,0
Renovar/ 2ªvia CNH/ Carteira de motorista	1,2	0,0	3,7	1,2	1,2	1,2	2,1	0,0	1,8	1,6	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Solicitar serviços de reciclagem/ Reciclar	0,9	0,0	0,0	1,2	0,6	1,2	0,0	1,3	1,8	0,0	2,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Atualizar/ Obter/ Informar Passe Livre Cultura	0,6	0,0	7,4	0,0	0,6	0,6	0,0	1,3	0,0	1,6	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
Serviços e Benefícios para autistas	0,6	0,0	3,7	0,4	0,0	1,2	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0

Fonte: Pode me falar o nome do procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do Estado da Bahia que você utilizou? (ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado (340)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual procedimento por meio digital ou telefônico utilizou

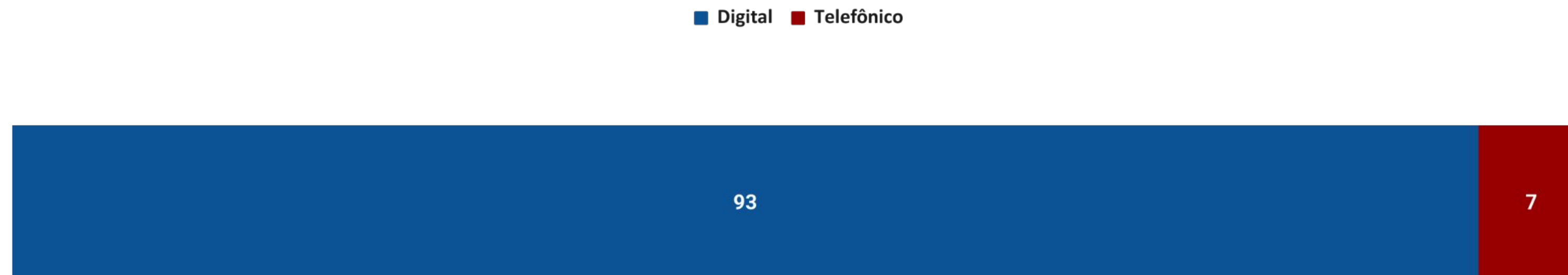


	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Certidão Fiscal/ Tributos	0,3	0,0	0,0	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
Seguro-desemprego	0,3	1,5	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
Serviços para cadeirantes	0,3	0,0	0,0	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
Solicitação de crédito - Acredita Microempreendedor	0,3	0,0	0,0	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0

Fonte: Pode me falar o nome do procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do Estado da Bahia que você utilizou? (ESPONTÂNEA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado (340)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Procedimento foi realizado por meio digital ou telefônico



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Procedimento foi realizado por meio digital ou telefônico



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Digital	93,2	94,1	92,6	93,1	94,0	92,4	95,9	96,3	89,1	90,3	91,3	97,2	92,8	100,0	100,0	88,9
Telefônico	6,8	5,9	7,4	6,9	6,0	7,6	4,1	3,8	10,9	9,7	8,7	2,8	7,2	0,0	0,0	11,1

Fonte: E foi por meio digital ou telefônico? (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado (340)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Avaliação da qualidade do serviço digital ou telefônico utilizado



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Avaliação da qualidade do serviço digital ou telefônico utilizado



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Muito bom	55,3	48,5	51,9	57,6	56,0	54,7	60,8	65,0	45,5	50,0	45,7	5,6	62,2	66,7	100,0	22,2
Bom	19,4	22,1	11,1	19,6	20,8	18,0	23,7	15,0	20,0	16,1	21,7	2,8	21,0	33,3	0,0	33,3
Regular	15,6	17,6	25,9	13,9	14,3	16,9	7,2	10,0	23,6	22,6	23,9	77,8	7,6	0,0	0,0	33,3
Ruim	6,5	10,3	7,4	5,3	6,5	6,4	5,2	6,3	10,9	6,5	4,3	2,8	6,9	0,0	0,0	11,1
Muito ruim	2,6	1,5	3,7	2,9	2,4	2,9	3,1	1,3	0,0	4,8	4,3	11,1	1,7	0,0	0,0	0,0
Não sabe	0,6	0,0	0,0	0,8	0,0	1,2	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0

Fonte: Numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito ruim e 5 é muito bom, como você avalia a qualidade do serviço digital ou telefônico que recebeu do Governo do seu estado? (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado (340)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

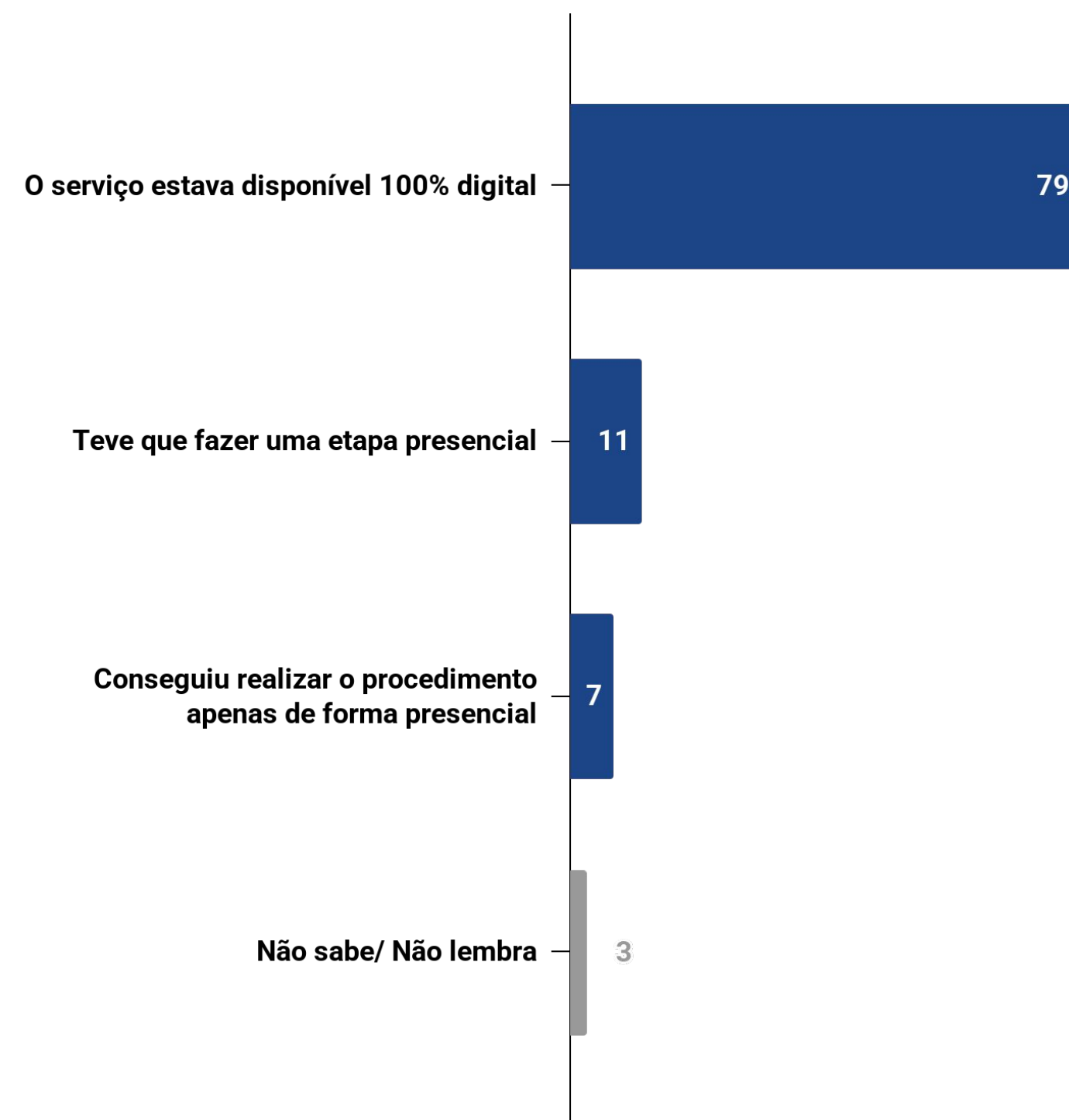
Avaliação da qualidade do serviço digital ou telefônico utilizado | SÉRIE HISTÓRICA



Fonte: Numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito ruim e 5 é muito bom, como você avalia a qualidade do serviço digital ou telefônico que recebeu do Governo do seu estado? (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado: 2025 (340), 2020 (294)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Serviço estava ou não disponível totalmente por meio digital



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Serviço estava ou não disponível totalmente por meio digital



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
O serviço estava disponível 100% digital	79,4	75,0	70,4	81,6	81,0	77,9	86,6	85,0	72,7	72,6	71,7	8,3	88,0	100,0	100,0	77,8
Teve que fazer uma etapa presencial	11,2	13,2	18,5	9,8	13,7	8,7	6,2	5,0	20,0	12,9	19,6	55,6	6,2	0,0	0,0	0,0
Conseguiu realizar o procedimento apenas de forma presencial	6,8	11,8	7,4	5,3	4,2	9,3	6,2	6,3	3,6	11,3	6,5	27,8	3,8	0,0	0,0	22,2
Não sabe/ Não lembra	2,6	0,0	3,7	3,3	1,2	4,1	1,0	3,8	3,6	3,2	2,2	8,3	2,1	0,0	0,0	0,0

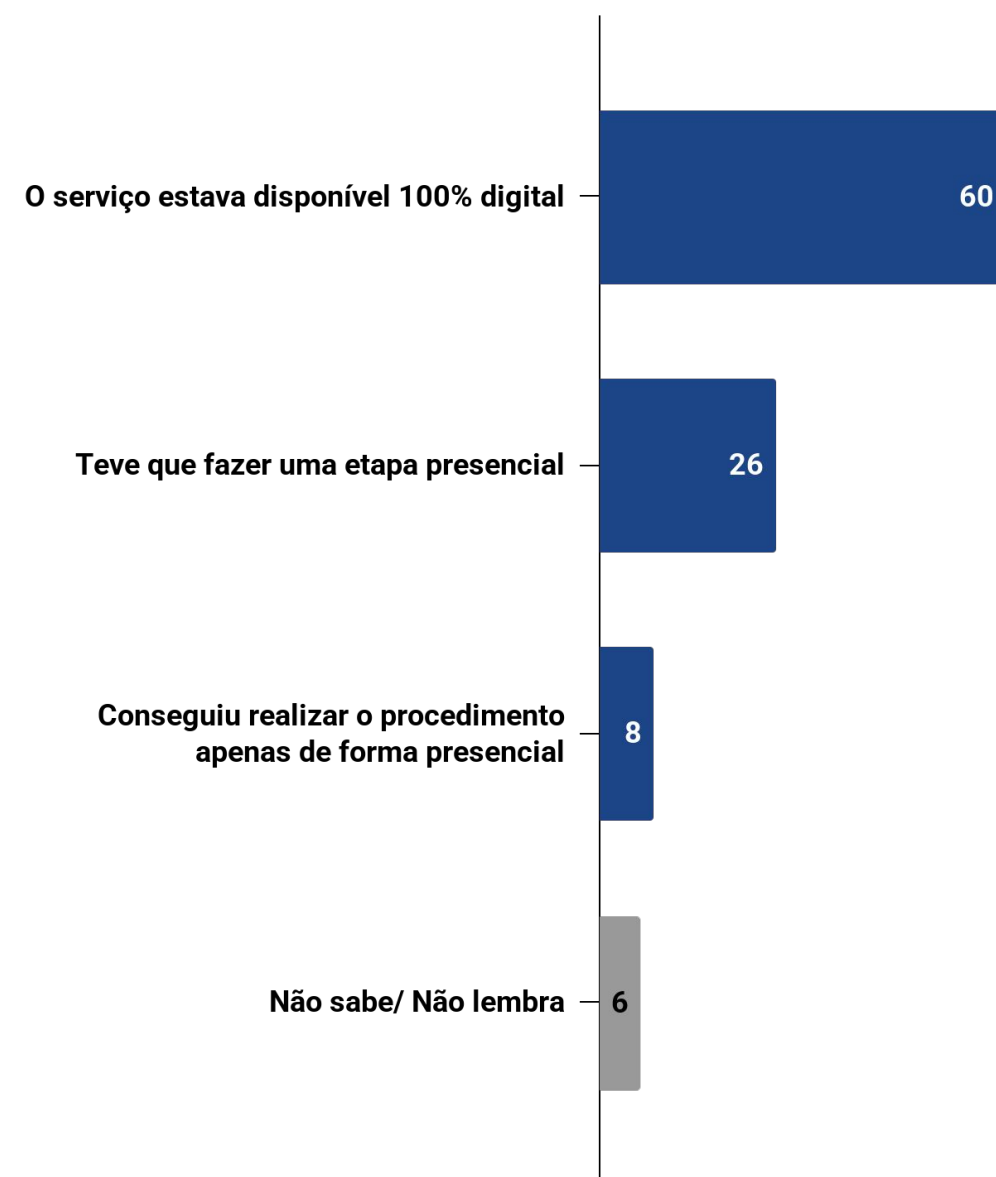
Fonte: Ainda sobre o procedimento por meio digital ou telefônico que você realizou ou tentou realizar com o Governo da Bahia: (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado (340)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

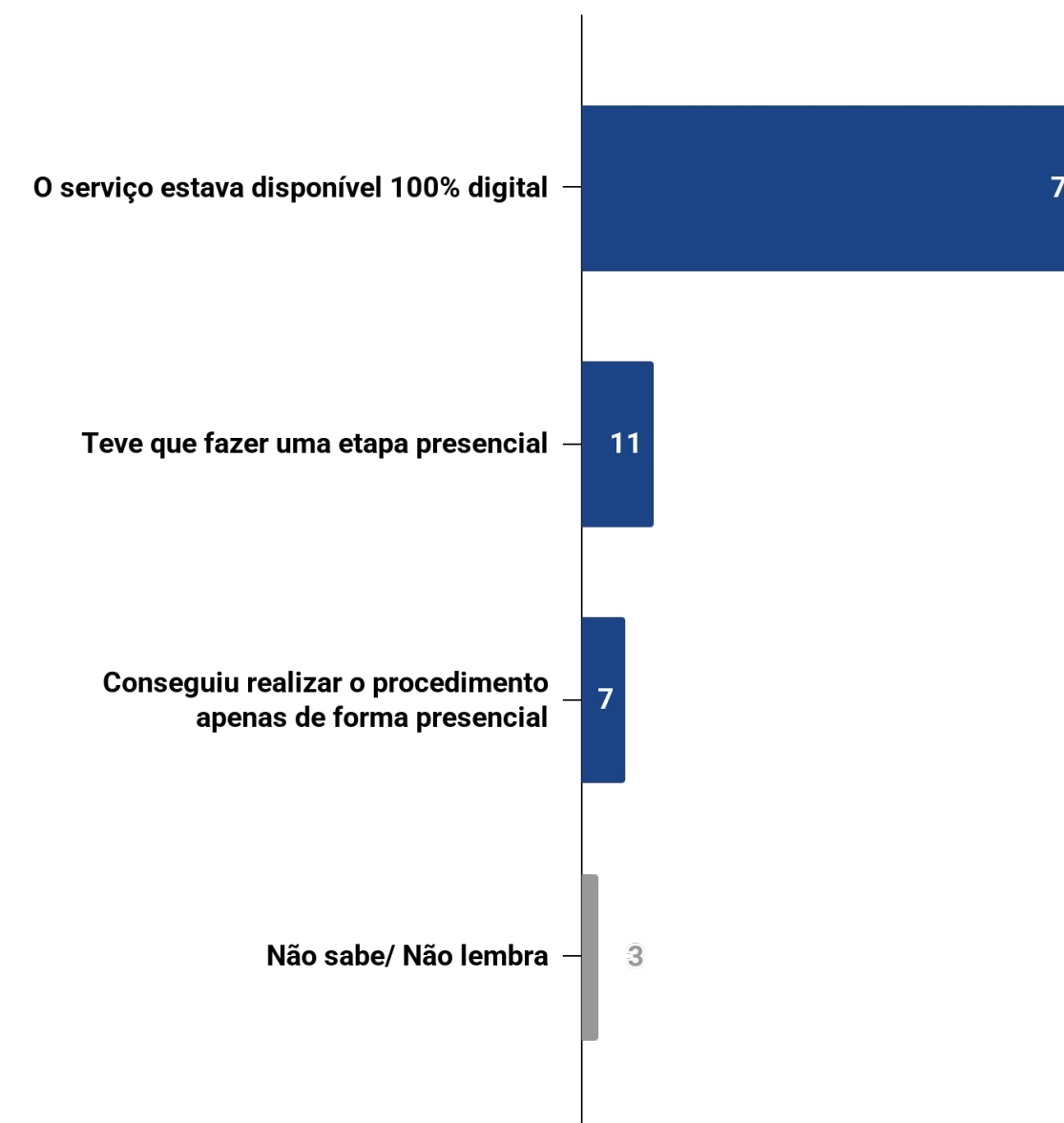
Serviço estava ou não disponível totalmente por meio digital



2020

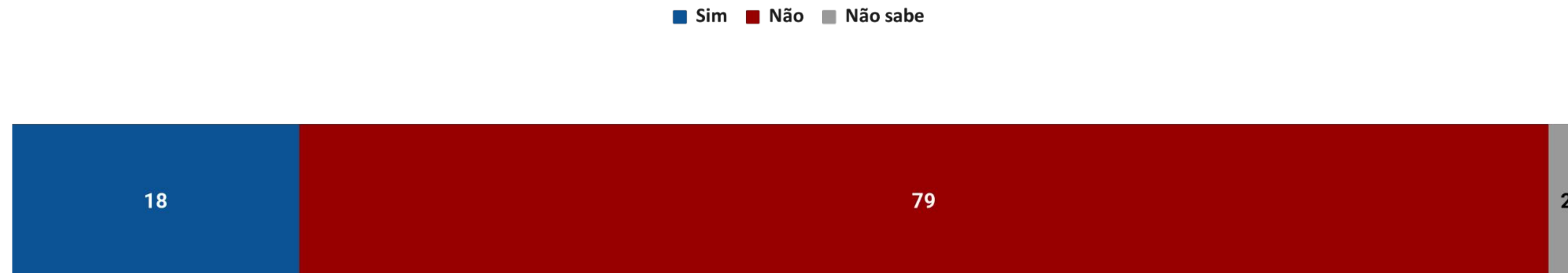


2025



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Teve alguma dificuldade em realizar o procedimento



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

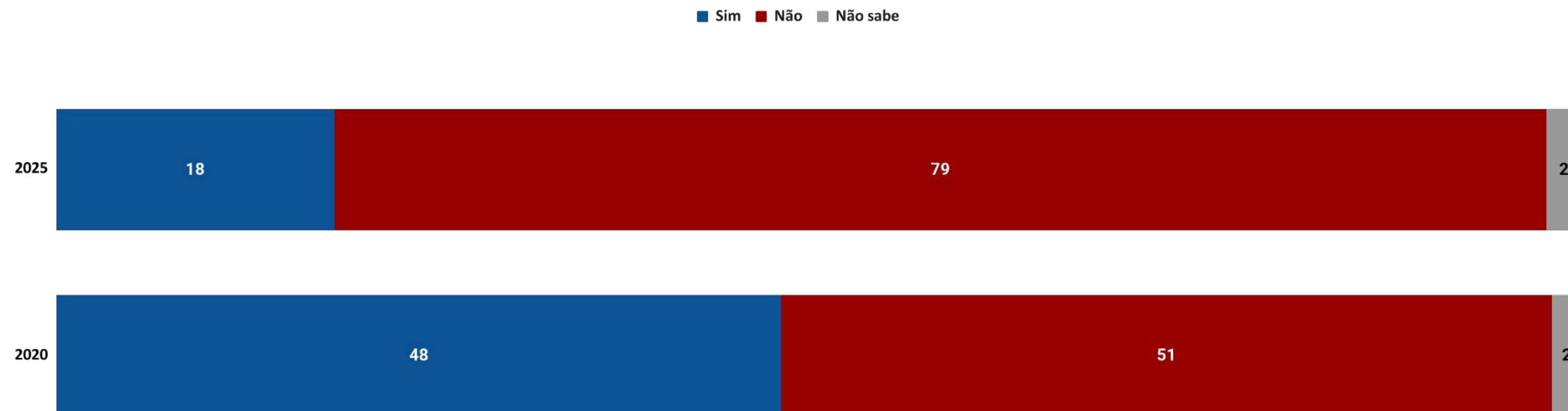
Teve alguma dificuldade em realizar o procedimento



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Sim	18,2	17,6	22,2	18,0	15,5	20,9	13,4	13,8	23,6	25,8	19,6	58,3	13,1	0,0	0,0	33,3
Não	79,4	79,4	74,1	80,0	82,1	76,7	85,6	86,3	72,7	71,0	73,9	19,4	86,9	100,0	100,0	66,7
Não sabe	2,4	2,9	3,7	2,0	2,4	2,3	1,0	0,0	3,6	3,2	6,5	22,2	0,0	0,0	0,0	0,0

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Teve alguma dificuldade em realizar o procedimento | SÉRIE HISTÓRICA

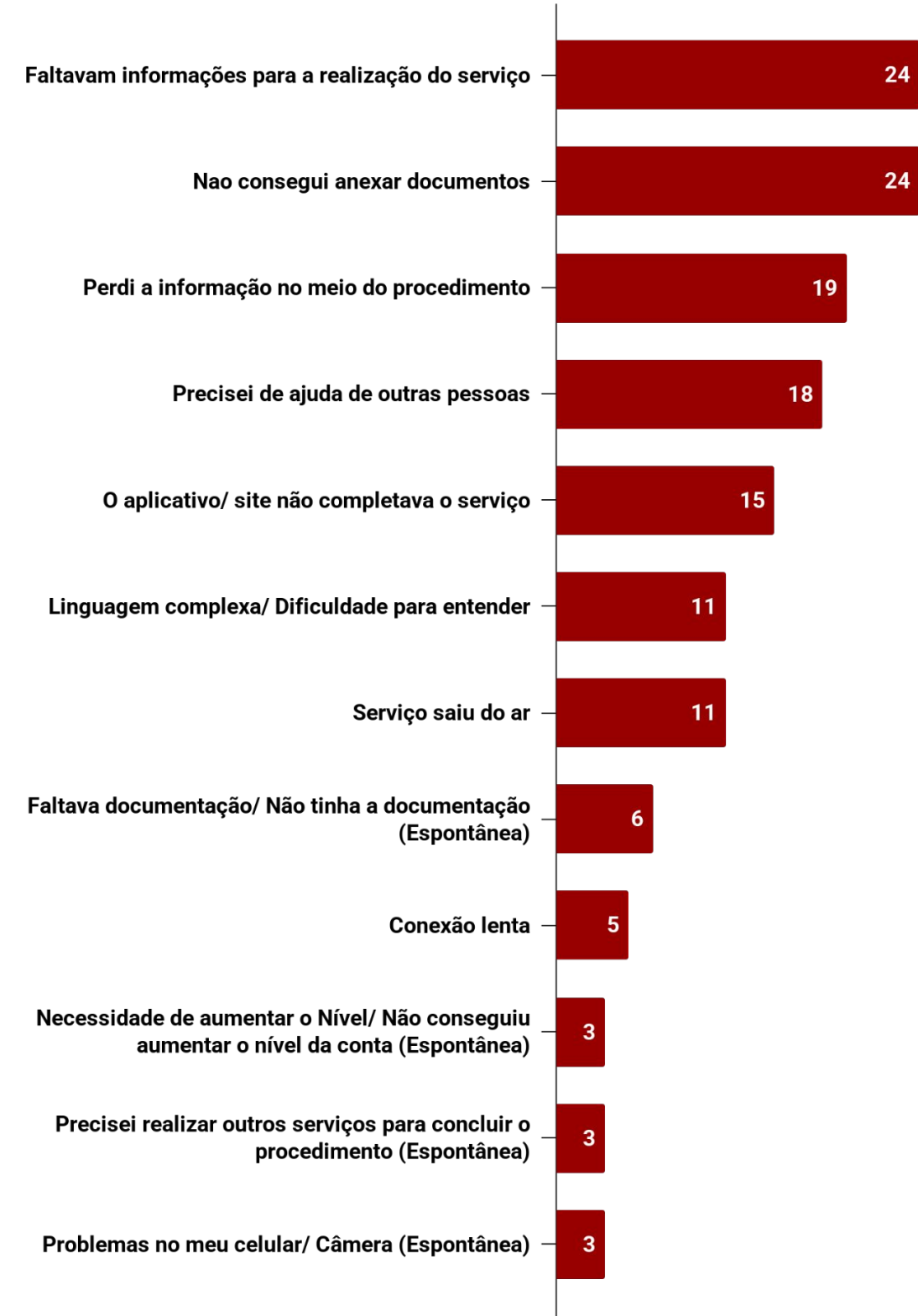


Fonte: E você teve alguma dificuldade em realizar o procedimento? (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Base: Apenas para quem tentou realizar algum procedimento por meio digital ou telefônico com o Governo do estado: 2025 (340), 2020 (294)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual dificuldade teve ao realizar o procedimento



Fonte: E que tipo de dificuldades você teve para realizar esse procedimento, pode por favor nos dizer qual foi? (ESTIMULADA - RESPOSTA MÚLTIPLA)
Base: Apenas para quem teve alguma dificuldade em realizar o procedimento (62)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual dificuldade teve ao realizar o procedimento



	TOTAL	Região			Gênero		Idade							Ocupação		Religião
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	+De 1 a 3 SM	Não informou	PEA	NÃO PEA	Católicos
Faltavam informações para a realização do serviço	24,2	25,0	16,7	25,0	19,2	27,8	15,4	9,1	23,1	37,5	33,3	23,7	33,3	22,6	33,3	21,4
Nao consegui anexar documentos	24,2	16,7	50,0	22,7	30,8	19,4	30,8	45,5	15,4	25,0	0,0	31,6	33,3	28,3	0,0	21,4
Perdi a informação no meio do procedimento	19,4	25,0	16,7	18,2	23,1	16,7	38,5	18,2	7,7	18,8	11,1	18,4	33,3	20,8	11,1	26,2
Precisei de ajuda de outras pessoas	17,7	8,3	0,0	22,7	11,5	22,2	0,0	9,1	7,7	25,0	55,6	18,4	0,0	13,2	44,4	11,9
O aplicativo/ site não completava o serviço	14,5	25,0	16,7	11,4	15,4	13,9	23,1	18,2	7,7	6,3	22,2	15,8	0,0	15,1	11,1	14,3
Linguagem complexa/ Dificuldade para entender	11,3	8,3	16,7	11,4	19,2	5,6	0,0	0,0	7,7	18,8	33,3	7,9	0,0	11,3	11,1	7,1
Serviço saiu do ar	11,3	8,3	16,7	11,4	11,5	11,1	15,4	0,0	15,4	18,8	0,0	13,2	0,0	11,3	11,1	9,5
Faltava documentação/ Não tinha a documentação (Espontânea)	6,5	0,0	0,0	9,1	7,7	5,6	0,0	18,2	7,7	0,0	11,1	10,5	0,0	3,8	22,2	9,5

Fonte: E que tipo de dificuldades você teve para realizar esse procedimento, pode por favor nos dizer qual foi? (ESTIMULADA - RESPOSTA MÚLTIPLA)
Base: Apenas para quem teve alguma dificuldade em realizar o procedimento (62)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Qual dificuldade teve ao realizar o procedimento



	TOTAL	Região			Gênero		Idade							Ocupação		Religião
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	+De 1 a 3 SM	Não informou	PEA	NÃO PEA	Católicos
Conexão lenta	4,8	0,0	16,7	4,5	7,7	2,8	0,0	9,1	15,4	0,0	0,0	0,0	0,0	5,7	0,0	7,1
Necessidade de aumentar o Nível/ Não conseguiu aumentar o nível da conta (Espontânea)	3,2	8,3	0,0	2,3	3,8	2,8	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	3,8	0,0	4,8
Precisei realizar outros serviços para concluir o procedimento (Espontânea)	3,2	8,3	0,0	2,3	7,7	0,0	7,7	0,0	0,0	6,3	0,0	5,3	0,0	3,8	0,0	4,8
Problemas no meu celular/ Câmera (Espontânea)	3,2	8,3	0,0	2,3	0,0	5,6	0,0	0,0	7,7	0,0	11,1	5,3	0,0	1,9	11,1	2,4

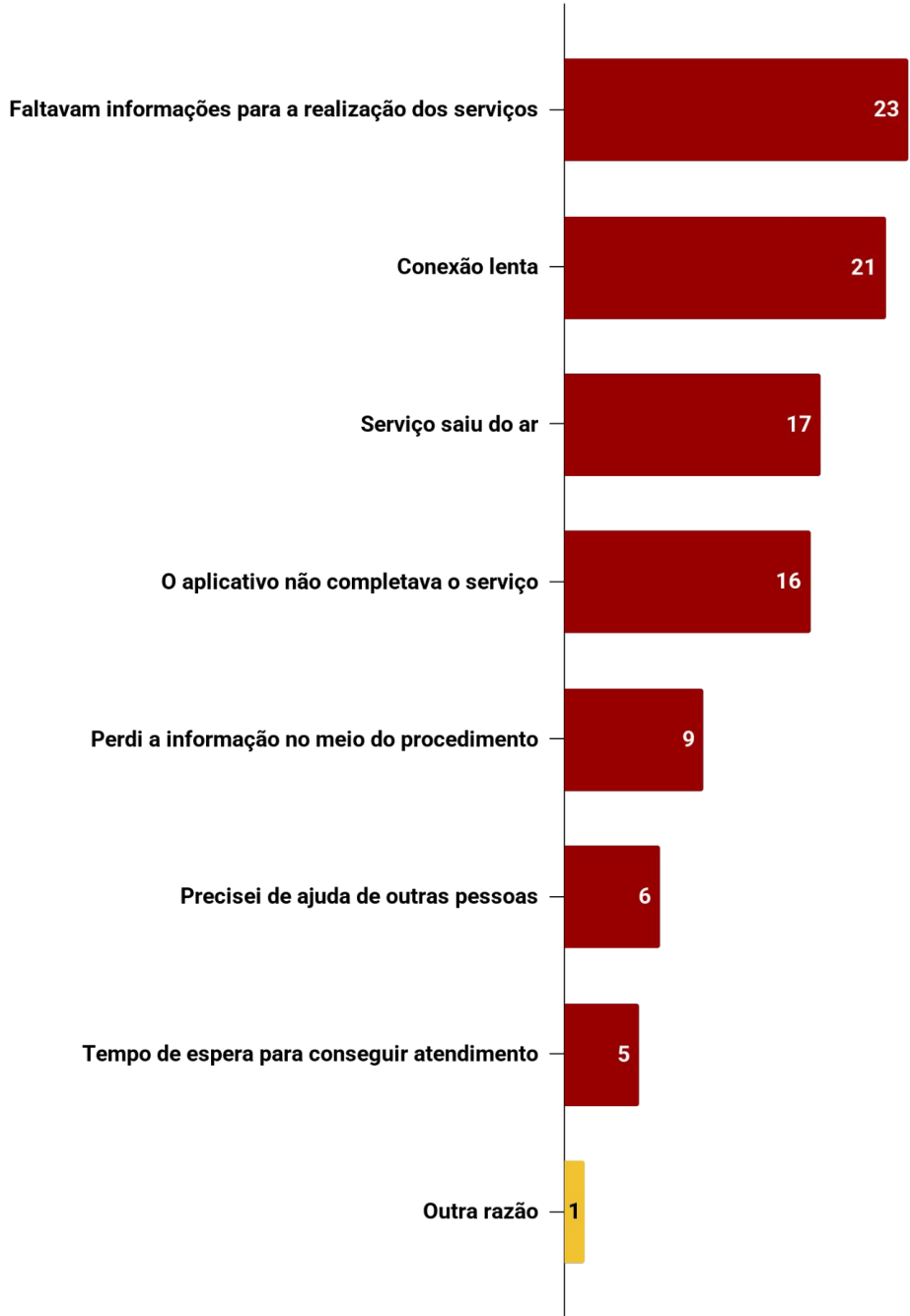
Fonte: E que tipo de dificuldades você teve para realizar esse procedimento, pode por favor nos dizer qual foi? (ESTIMULADA - RESPOSTA MÚLTIPLA)
Base: Apenas para quem teve alguma dificuldade em realizar o procedimento (62)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

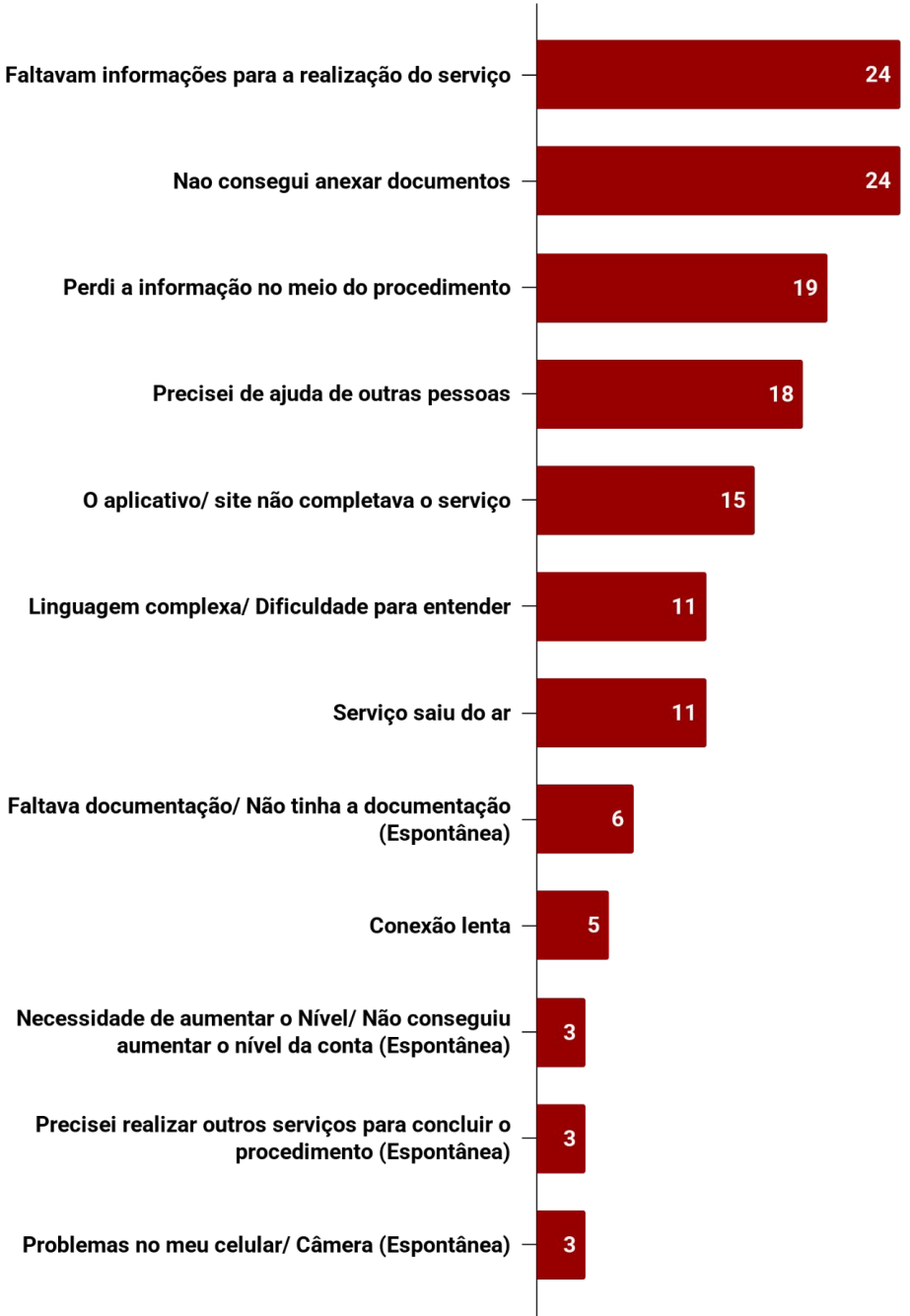
Qual dificuldade teve ao realizar o procedimento | SÉRIE HISTÓRICA



2020



2025



Fonte: E que tipo de dificuldades você teve para realizar esse procedimento, pode por favor nos dizer qual foi? (ESTIMULADA - RESPOSTA MÚLTIPLA)
Base: Apenas para quem teve alguma dificuldade em realizar o procedimento: 2025 (62), 2020 (140)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Grau de satisfação com os serviços públicos digitais ou telefônicos do Governo da Bahia



Fonte: Numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito satisfeito e 5 é muito insatisfeito, qual o seu grau de satisfação geral com a oferta de serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados para o cidadão pelo Governo do estado da Bahia? (exemplo: como cadastro de empresa, registro de boletim de ocorrência policial, alteração do endereço do veículo no Detran (departamento de trânsito), consulta de registro escolar do seu estado, solicitação de Carteira de Identidade)(ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Total da amostra (500)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Grau de satisfação com os serviços públicos digitais ou telefônicos do Governo da Bahia

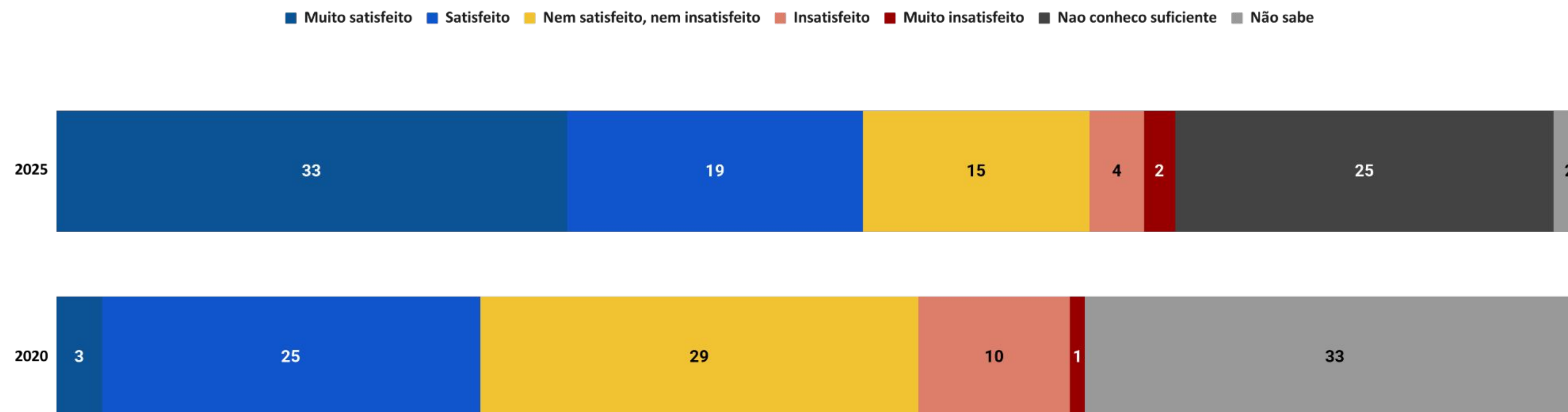


	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Muito satisfeito	33,4	34,1	38,9	32,7	34,2	32,7	55,7	49,5	21,8	25,7	16,7	2,9	38,6	40,0	50,0	27,3
Satisfeito	19,4	23,9	13,9	18,9	22,8	16,3	29,9	22,6	16,8	12,4	16,7	1,4	22,3	20,0	0,0	27,3
Nem satisfeito, nem insatisfeito	14,8	13,6	13,9	15,2	14,3	15,2	7,2	8,6	9,9	23,0	24,0	42,9	10,0	0,0	0,0	27,3
Insatisfeito	3,6	6,8	5,6	2,7	3,4	3,8	5,2	3,2	5,9	2,7	1,0	4,3	3,6	0,0	0,0	0,0
Muito insatisfeito	2,0	1,1	2,8	2,1	1,3	2,7	2,1	2,2	1,0	2,7	2,1	10,0	0,7	0,0	0,0	0,0
Nao conheco suficiente	24,8	19,3	25,0	26,1	23,6	25,9	0,0	12,9	43,6	29,2	36,5	37,1	22,6	40,0	50,0	18,2
Não sabe	2,0	1,1	0,0	2,4	0,4	3,4	0,0	1,1	1,0	4,4	3,1	1,4	2,2	0,0	0,0	0,0

Fonte: Numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito satisfeito e 5 é muito insatisfeito, qual o seu grau de satisfação geral com a oferta de serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados para o cidadão pelo Governo do estado da Bahia? (exemplo: como cadastro de empresa, registro de boletim de ocorrência policial, alteração do endereço do veículo no Detran (departamento de trânsito), consulta de registro escolar do seu estado, solicitação de Carteira de Identidade)(ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Total da amostra (500)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Grau de satisfação com os serviços públicos digitais ou telefônicos do Governo da Bahia
SÉRIE HISTÓRICA



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Grau de confiança na capacidade do Governo da Bahia proteger dados pessoais dos usuários que utilizam serviços públicos



SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Grau de confiança na capacidade do Governo da Bahia proteger dados pessoais dos usuários que utilizam serviços públicos

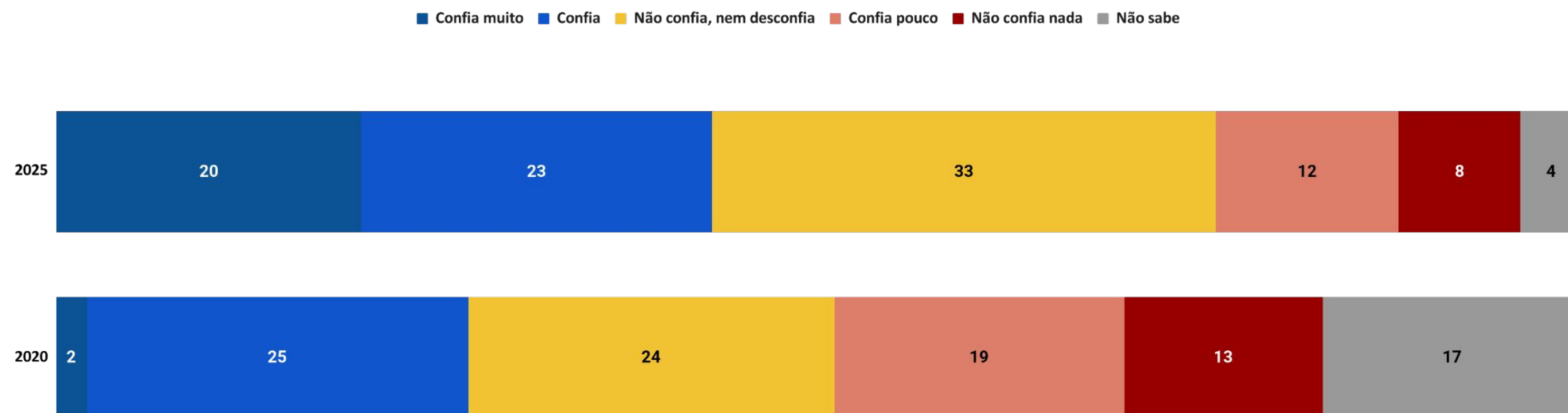


	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Confia muito	20,0	19,3	22,2	19,9	19,4	20,5	41,2	25,8	5,9	16,8	11,5	0,0	23,1	40,0	0,0	27,3
Confia	23,0	26,1	19,4	22,6	25,3	20,9	28,9	33,3	22,8	15,0	16,7	2,9	26,9	20,0	50,0	0,0
Não confia, nem desconfia	33,0	28,4	36,1	33,8	33,3	32,7	8,2	19,4	51,5	38,1	45,8	60,0	28,4	40,0	50,0	27,3
Confia pouco	12,0	14,8	13,9	11,2	13,1	11,0	13,4	12,9	10,9	12,4	10,4	17,1	10,7	0,0	0,0	36,4
Não confia nada	8,0	10,2	8,3	7,4	5,5	10,3	8,2	7,5	7,9	9,7	6,3	15,7	6,8	0,0	0,0	9,1
Não sabe	4,0	1,1	0,0	5,1	3,4	4,6	0,0	1,1	1,0	8,0	9,4	4,3	4,1	0,0	0,0	0,0

Fonte: Em uma escala de 1 a 5, onde 1 não confia nada e 5 é confia muito, o quanto você diria que confia que o Governo da Bahia consegue proteger os dados pessoais dos usuários quando alguém realiza um procedimento digital online ou por meio de um aplicativo em seu telefone celular ou tablet? (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Total da amostra (500)

SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS

Grau de confiança na capacidade do Governo da Bahia proteger dados pessoais dos usuários que utilizam serviços públicos | SÉRIE HISTÓRICA



Fonte: Em uma escala de 1 a 5, onde 1 não confia nada e 5 é confia muito, o quanto você diria que confia que o Governo da Bahia consegue proteger os dados pessoais dos usuários quando alguém realiza um procedimento digital online ou por meio de um aplicativo em seu telefone celular ou tablet? (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

Base: Total da amostra 2025 (500), 2020 (850)

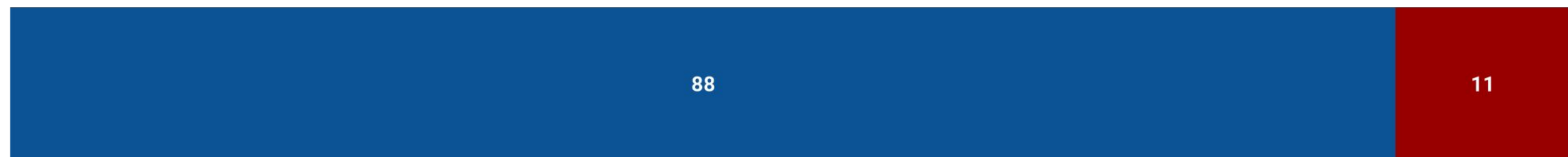


GOVERNO FEDERAL

GOVERNO FEDERAL

Já ouviu falar do GOV.BR

■ Sim ■ Não ■ Não sabe



GOVERNO FEDERAL

Já ouviu falar do GOV.BR



	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Sim	88,0	92,0	88,9	87,0	90,7	85,6	100,0	95,7	83,2	84,1	78,1	71,4	90,5	100,0	100,0	90,9
Não	11,0	8,0	11,1	11,7	8,0	13,7	0,0	4,3	15,8	14,2	19,8	28,6	8,3	0,0	0,0	9,1
Não sabe	1,0	0,0	0,0	1,3	1,3	0,8	0,0	0,0	1,0	1,8	2,1	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0

GOVERNO FEDERAL

Grau de satisfação com os serviços públicos digitais ou telefônicos do Governo Federal



GOVERNO FEDERAL

Grau de satisfação com os serviços públicos digitais ou telefônicos do Governo Federal



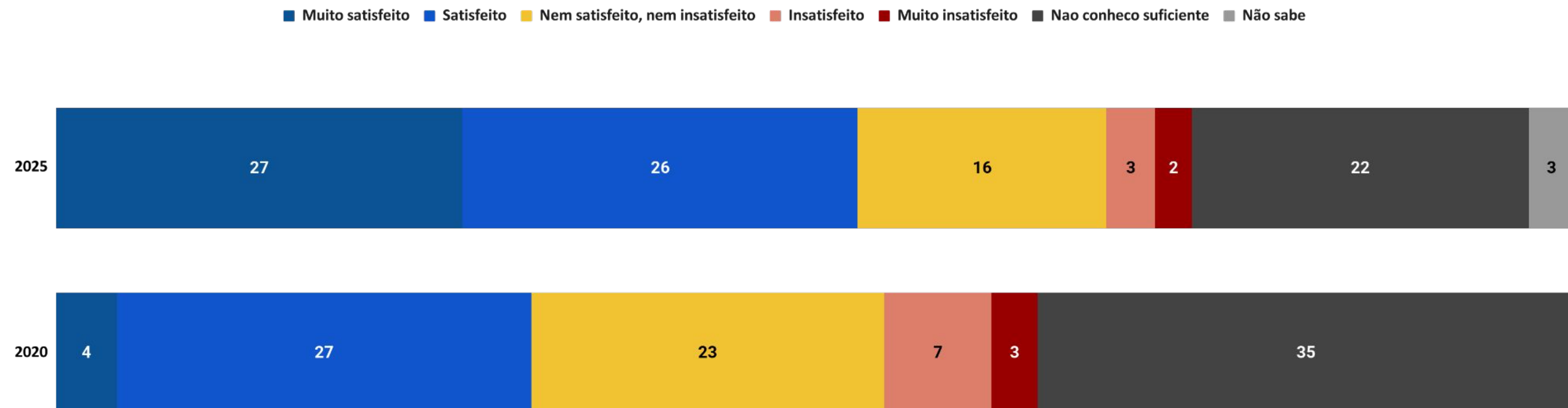
	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Muito satisfeito	26,8	28,4	30,6	26,1	26,2	27,4	48,5	35,5	15,8	21,2	14,6	0,0	31,3	40,0	0,0	27,3
Satisfeito	26,0	29,5	22,2	25,5	30,8	21,7	37,1	36,6	22,8	16,8	18,8	4,3	29,6	20,0	50,0	27,3
Nem satisfeito, nem insatisfeito	16,4	18,2	13,9	16,2	15,2	17,5	7,2	9,7	11,9	27,4	24,0	42,9	11,7	0,0	50,0	27,3
Insatisfeito	3,2	4,5	2,8	2,9	2,5	3,8	6,2	2,2	2,0	3,5	2,1	5,7	2,9	0,0	0,0	0,0
Muito insatisfeito	2,4	3,4	5,6	1,9	2,1	2,7	1,0	3,2	5,0	1,8	1,0	8,6	1,5	0,0	0,0	0,0
Nao conheco suficiente	22,2	15,9	25,0	23,4	21,1	23,2	0,0	11,8	39,6	25,7	32,3	34,3	20,4	20,0	0,0	18,2
Não sabe	3,0	0,0	0,0	4,0	2,1	3,8	0,0	1,1	3,0	3,5	7,3	4,3	2,7	20,0	0,0	0,0

Fonte: Vamos falar agora dos serviços digitais do Governo Federal: Qual o seu grau de satisfação com a oferta de serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados pelo Governo Federal, tais como FGTS, Seguro Desemprego, Auxílio emergencial? Você diria que está (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Total da amostra (500)

GOVERNO FEDERAL

Grau de satisfação com os serviços públicos digitais ou telefônicos do Governo Federal

SÉRIE HISTÓRICA



Fonte: Vamos falar agora dos serviços digitais do Governo Federal: Qual o seu grau de satisfação com a oferta de serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados pelo Governo Federal, tais como FGTS, Seguro Desemprego, Auxílio emergencial? Você diria que está (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)

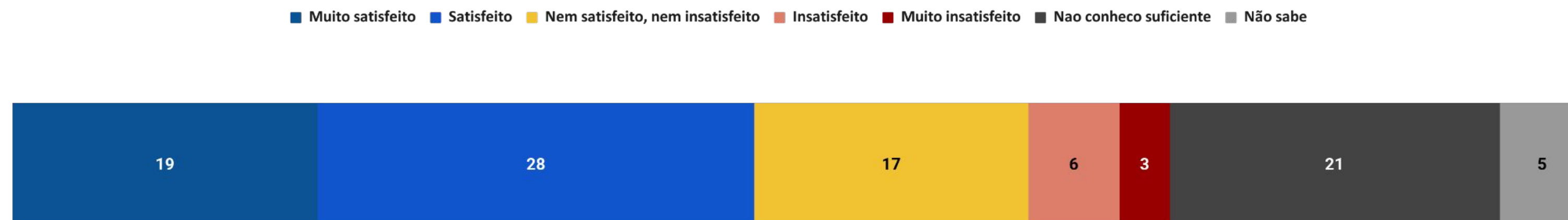
Base: Total da amostra 2025 (500), 2020 (850)



GOVERNO MUNICIPAL

GOVERNO MUNICIPAL

Grau de satisfação com os serviços públicos digitais ou telefônicos do Governo Municipal



GOVERNO MUNICIPAL

Grau de satisfação com os serviços públicos digitais ou telefônicos do Governo Municipal



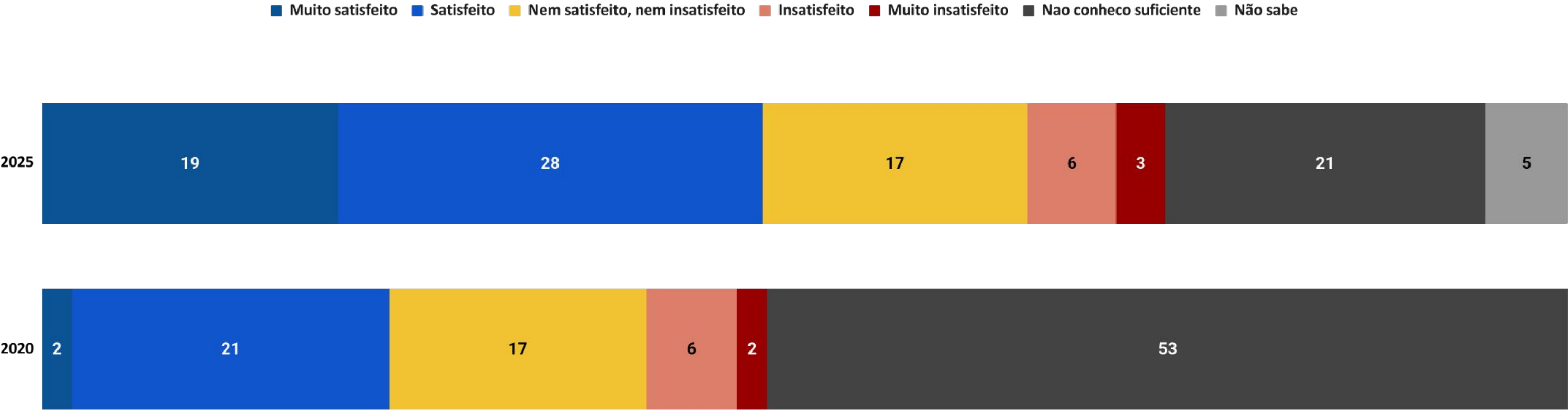
	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Muito satisfeito	19,4	17,0	16,7	20,2	19,8	19,0	38,1	24,7	9,9	13,3	12,5	0,0	22,3	40,0	0,0	27,3
Satisfeito	27,8	33,0	33,3	26,1	30,8	25,1	37,1	39,8	23,8	22,1	17,7	4,3	32,3	20,0	50,0	9,1
Nem satisfeito, nem insatisfeito	17,4	19,3	11,1	17,6	17,3	17,5	14,4	15,1	13,9	21,2	21,9	30,0	15,3	0,0	0,0	27,3
Insatisfeito	5,8	5,7	8,3	5,6	5,5	6,1	9,3	3,2	5,9	6,2	4,2	12,9	4,4	0,0	0,0	18,2
Muito insatisfeito	3,2	5,7	5,6	2,4	2,1	4,2	1,0	4,3	2,0	5,3	3,1	14,3	1,5	0,0	0,0	0,0
Nao conheco suficiente	21,0	15,9	22,2	22,1	19,8	22,1	0,0	10,8	36,6	25,7	30,2	34,3	19,2	0,0	0,0	18,2
Não sabe	5,4	3,4	2,8	6,1	4,6	6,1	0,0	2,2	7,9	6,2	10,4	4,3	5,1	40,0	50,0	0,0

Fonte: Vamos falar agora dos serviços digitais do seu município. Quanto você diria que está satisfeito com os serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados pelo governo municipal, tais como IPTU, Nota Fiscal Eletrônica e parcelamento de ISS (ou outro tributos) na sua cidade? Você diria que está: (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Total da amostra (500)

GOVERNO MUNICIPAL

Grau de satisfação com os serviços públicos digitais ou telefônicos do Governo Municipal

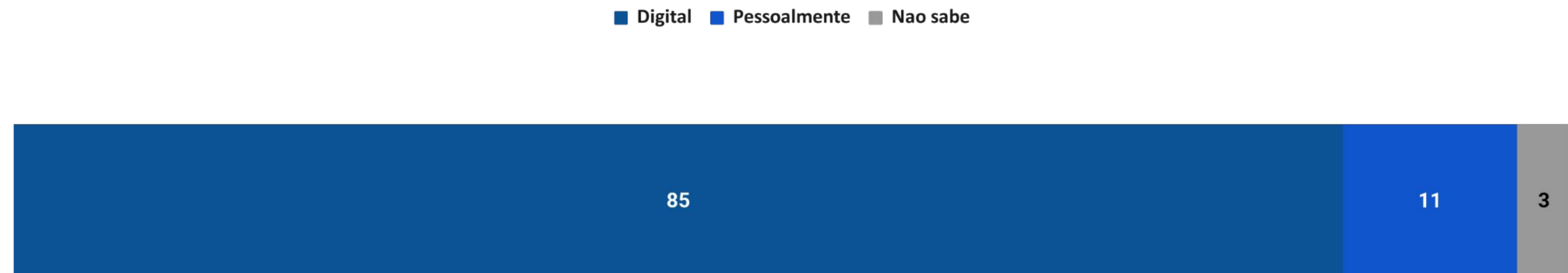
SÉRIE HISTÓRICA



Fonte: Vamos falar agora dos serviços digitais do seu município. Quanto você diria que está satisfeito com os serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados pelo governo municipal, tais como IPTU, Nota Fiscal Eletrônica e parcelamento de ISS (ou outro tributos) na sua cidade? Você diria que está: (ESTIMULADA - RESPOSTA ÚNICA)
Base: Total da amostra 2025 (500), 2020 (850)

GOVERNO MUNICIPAL

Prefere utilizar serviços públicos por qual tipo canal



GOVERNO MUNICIPAL

Prefere utilizar serviços públicos por qual tipo canal



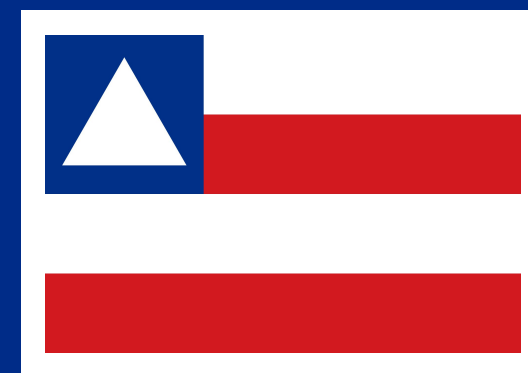
	TOTAL	Região			Gênero		Idade					Renda familiar				
		Capital	RM	Interior	Masculino	Feminino	16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 ou mais	Até 1 SM	+De 1 a 3 SM	+De 3 a 5 SM	+De 5 SM	Não informou
Digital	85,4	87,5	86,1	84,8	87,8	83,3	100,0	100,0	92,1	67,3	70,8	68,6	88,3	80,0	50,0	90,9
Pessoalmente	11,2	10,2	13,9	11,2	9,7	12,5	0,0	0,0	6,9	24,8	21,9	21,4	9,2	20,0	50,0	9,1
Nao sabe	3,4	2,3	0,0	4,0	2,5	4,2	0,0	0,0	1,0	8,0	7,3	10,0	2,4	0,0	0,0	0,0

RELATÓRIO DE PESQUISA

MAIO 2025

Todas e quaisquer informações, dados e detalhes contidos neste documento e/ou obtidos em razão do presente objeto, por qualquer outra forma, verbal ou escrita, impressa ou em formato eletrônico, terão caráter estritamente confidencial ("Informações Confidenciais"), não podendo ser divulgados, copiados, transmitidos, distribuídos, postados, publicados ou, de qualquer forma utilizados, exceto se prévia e expressamente autorizado, por escrito. Para que não restem dúvidas, tais Informações Confidenciais incluem, mas não se limitam, a pesquisas, apresentações e toda e qualquer informação de caráter técnico, financeiro, comercial, contábil, legal etc disponibilizadas em razão do presente objeto.

Em caso de descumprimento da obrigação de confidencialidade por você, suas afiliadas e/ou empresas coligadas, seus sócios, funcionários e/ou prepostos, contratados, administradores, representantes e/ou consultores, você poderá ser responsabilizado pelo ressarcimento de perdas e danos, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas ou judiciais que entendermos cabíveis para fazer cessar o descumprimento.



BAHIA