



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

RELATÓRIO ANUAL 2023

Casa Civil - Ouvidoria

Índice

1. Introdução: 2
 2. Manifestações: 3
 3. Assuntos Mais Demandados: 4
 4. Ações Realizadas e Celeridade das respostas: 5
 5. Áreas Mais Demandados: 6
 6. Meios de Entrada: 6
 7. Conclusão: 7
-



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

1. Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama detalhado das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Casa Civil do Estado da Bahia no ano de 2023. Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que regula a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, e a Lei Estadual de Acesso à Informação nº 12.618/2012, este documento oferece uma análise quantitativa e qualitativa das demandas registradas, destacando os principais temas abordados, as áreas mais demandadas e os canais utilizados pelos cidadãos para registrar suas manifestações.

Além disso, este relatório visa avaliar a eficácia dos mecanismos de atendimento ao público, identificando pontos de melhoria e propondo estratégias para a otimização dos fluxos de resposta e tratamento das solicitações. A transparência e a acessibilidade permanecem como princípios fundamentais da Ouvidoria, reforçando seu papel essencial na interlocução entre a sociedade e a administração pública.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

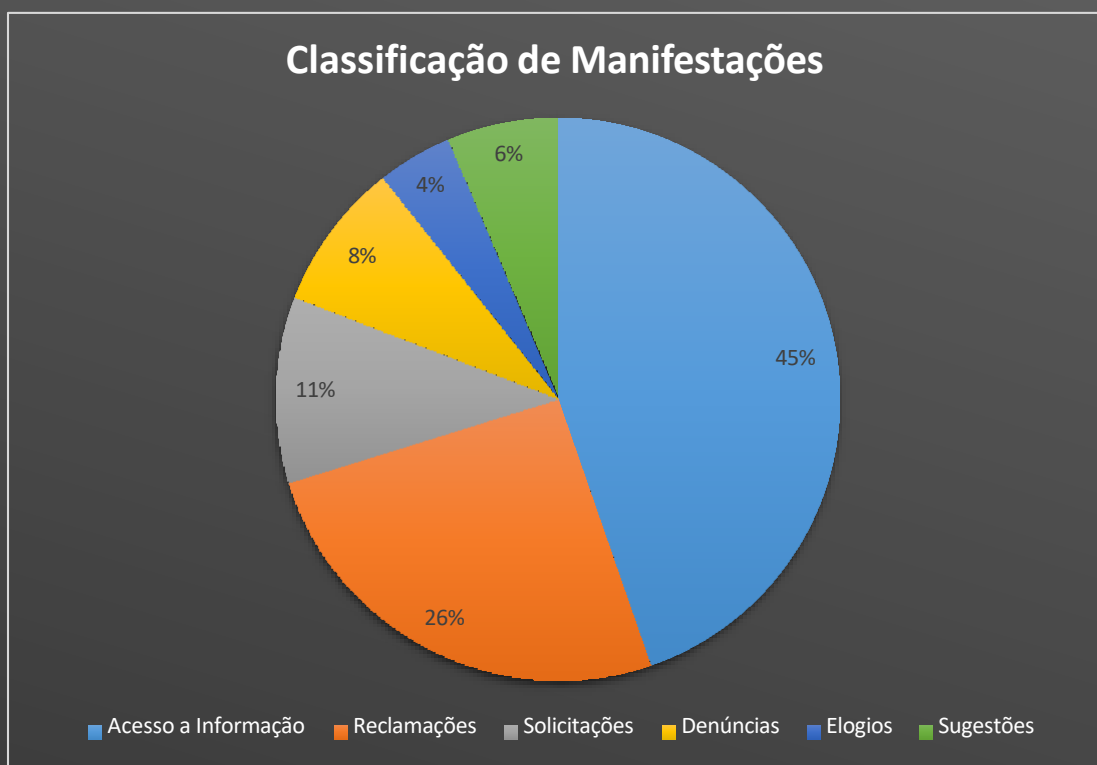
2. Manifestações

Recepção de Manifestações

Em 2023, a Ouvidoria da Casa Civil recebeu um total de **47 manifestações**.

Essas manifestações foram categorizadas da seguinte forma:

- **Acesso a Informação:** 21
- **Reclamações:** 12
- **Solicitações:** 05
- **Denúncias:** 04
- **Elogios:** 02
- **Sugestões:** 03





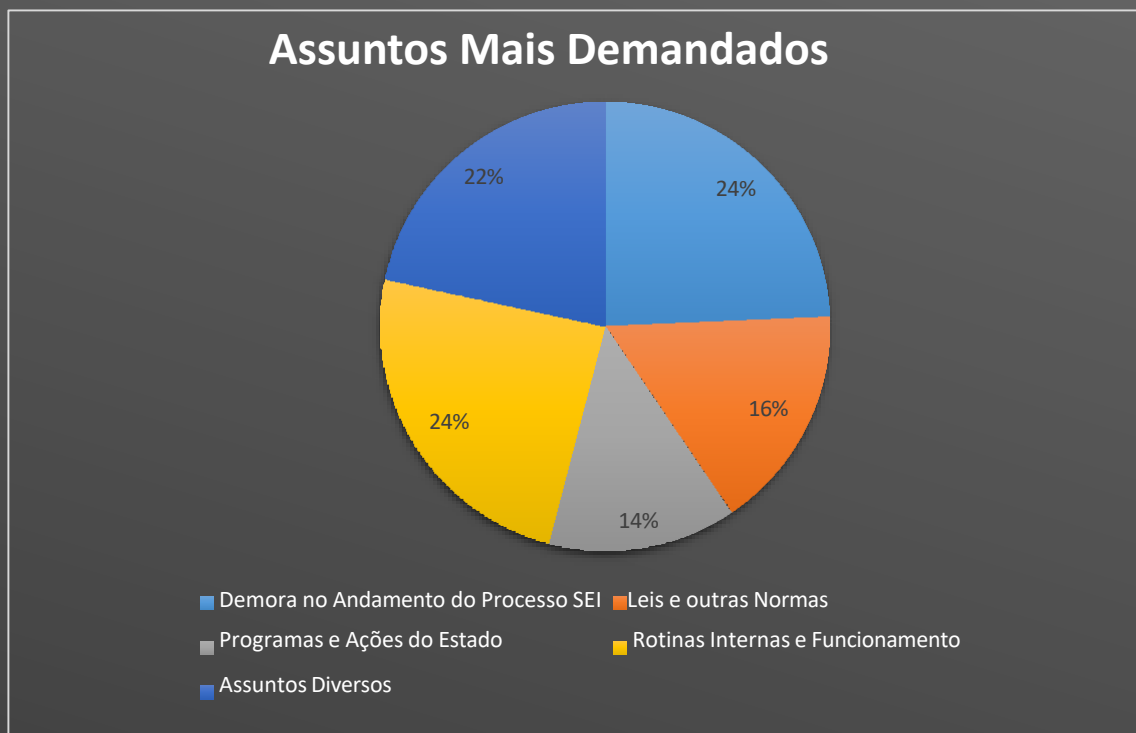
GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

3. Assuntos Mais Demandados

Os assuntos mais demandados em 2023 foram:

1. **Demora no Andamento do Processo SEI:** 09
2. **Programas e Ações do Estado:** 15
3. **Rotinas Internas e Funcionamento:** 09
4. **Leis e outras Normas:** 06
5. **Assuntos Diversos:** 08





GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

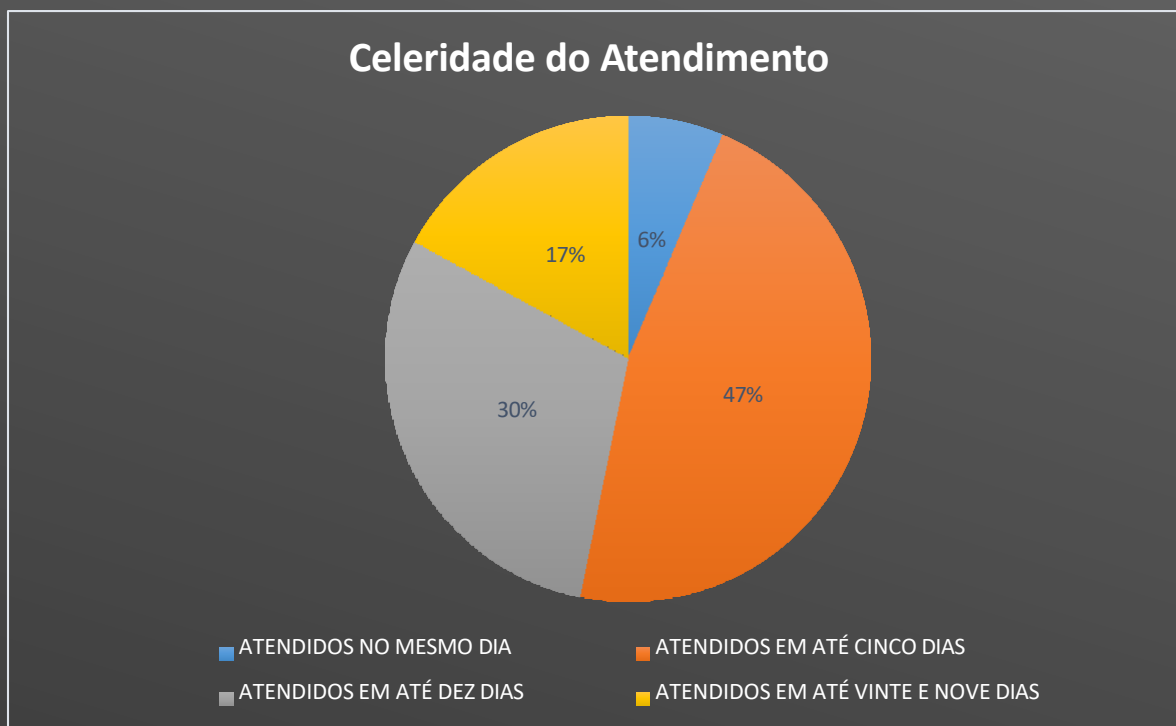
4. Ações Realizadas

Personalização e Qualidade das Respostas

A Ouvidoria da Casa Civil esteve em contato constante com as áreas mais demandadas para alinhar procedimentos e garantir a eficiência no tratamento das manifestações.

Celeridade nas Respostas

- Manifestações respondidas no mesmo dia: 03
- Manifestações respondidas em até 05 dias: 22
- Manifestações respondidas em até 10 dias: 14
- Manifestações respondidas em até 29 dias: 08





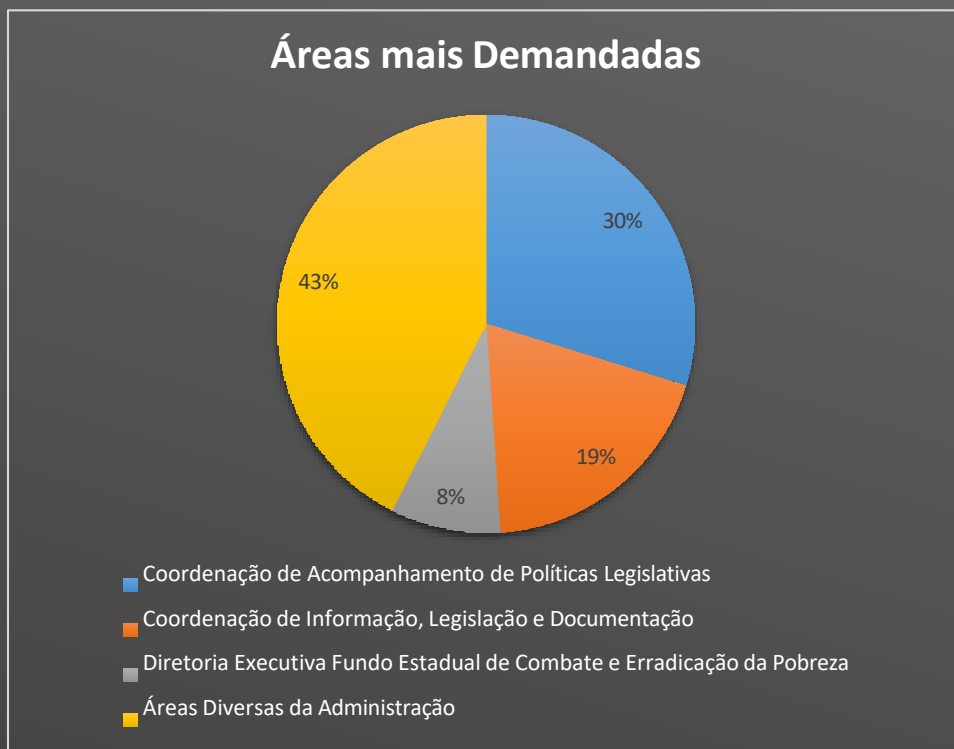
GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

5. Áreas Mais Demandadas

As três áreas mais demandadas em 2023 foram:

1. **Coordenação de Acompanhamento de Políticas Legislativas:** 14
2. **Coordenação de Informação, Legislação e Documentação:** 09
3. **Diretoria Executiva Fundo Estadual de Combate e Erradicação da Pobreza:** 04
4. **Áreas Diversas da Administração:** 20





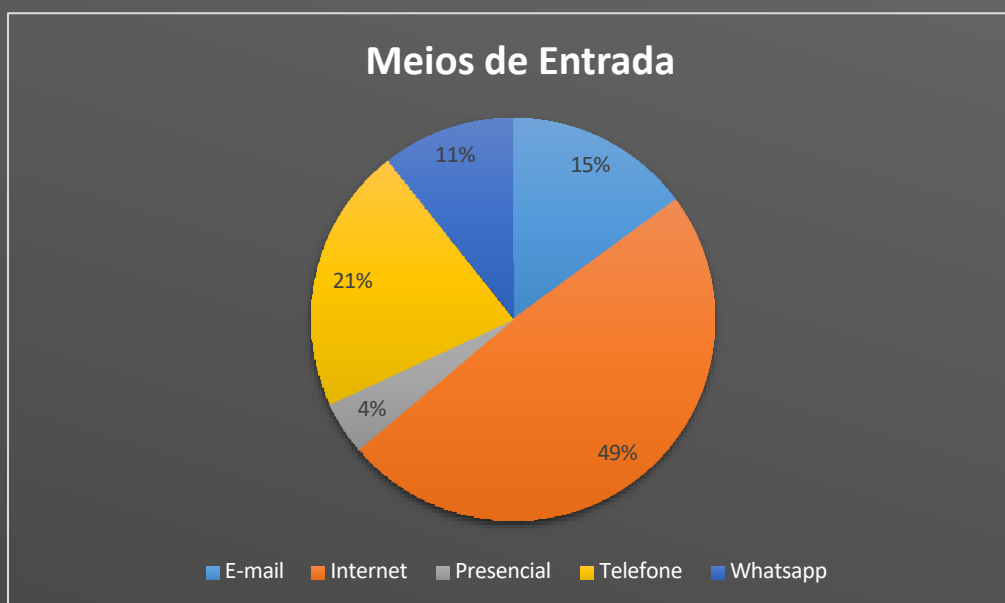
GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

6. Meios de Entrada

Os meios de entrada das manifestações em 2023 foram:

- **Telefone:** 07
- **Internet:** 23
- **WhatsApp:** 05
- **E-mail:** 07
- **Atendimento Presencial:** 02



Os meios digitais representaram **74%** das entradas, impulsionado principalmente pelo fácil acesso à internet.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

7. Conclusão

O ano de 2023 representou um marco na atuação da Ouvidoria da Casa Civil, evidenciado pelo crescimento no número de manifestações recebidas e pela predominância dos canais digitais como principal meio de contato com a população. A ampliação do uso de ferramentas tecnológicas, como o Chatbot e o WhatsApp, demonstrou-se um avanço significativo na celeridade e eficiência do atendimento, possibilitando maior acessibilidade e resposta mais ágil às demandas.

Para 2024, a Ouvidoria tem como desafio consolidar essas melhorias, priorizando a redução dos prazos de resposta, a personalização do atendimento e a qualificação contínua das respostas fornecidas. O aprimoramento dos processos internos e a adoção de medidas que ampliem a transparência e a participação cidadã continuarão sendo diretrizes fundamentais para assegurar um serviço público mais eficiente, responsivo e alinhado às necessidades da população.

