



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

*Casa Civil*

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
- 

# RELATÓRIO ANUAL 2024



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

*Casa Civil*

## 1. Introdução

Este relatório anual apresenta uma análise abrangente das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Casa Civil do Estado da Bahia ao longo de 2024. Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, e com a Lei Estadual de Acesso à Informação nº 12.618/2012, este documento detalha o volume de manifestações registradas, os principais temas abordados, as áreas mais demandadas e os meios de entrada utilizados pelos cidadãos.

Além de fornecer um panorama quantitativo e qualitativo das demandas, o relatório avalia a eficácia dos processos internos da Ouvidoria, destacando os avanços alcançados e os desafios remanescentes. O compromisso com a transparência, a acessibilidade e a melhoria contínua dos serviços públicos segue como princípio orientador, reforçando a Ouvidoria como um canal essencial para a participação social e o aprimoramento da gestão pública.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

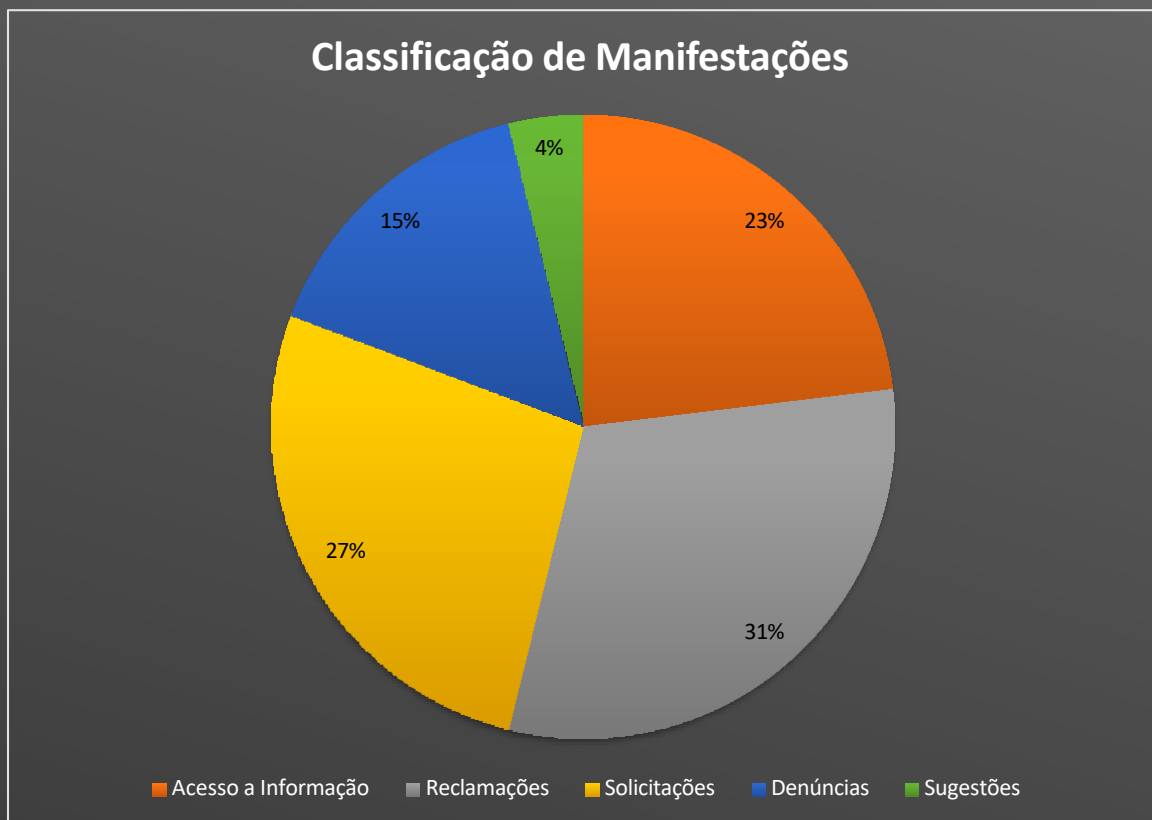
## 2. Manifestações

### Recepção de Manifestações

Em 2024, a Ouvidoria da Casa Civil recebeu um total de **26 manifestações**.

Essas manifestações foram categorizadas da seguinte forma:

- **Acesso a Informação:** 06
- **Reclamações:** 08
- **Solicitações:** 07
- **Denúncias:** 04
- **Sugestões:** 01





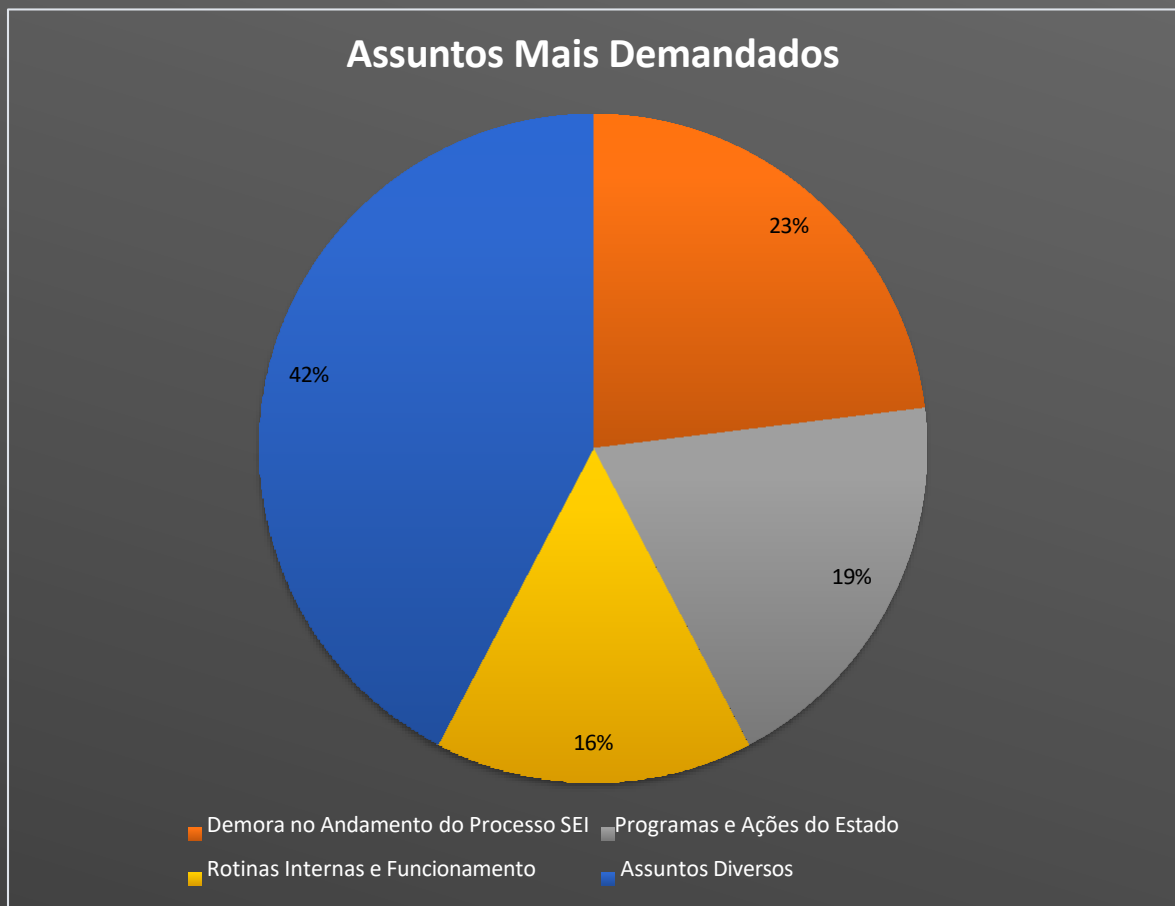
GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

### 3. Assuntos Mais Demandados

Os assuntos mais demandados em 2024 foram:

1. Demora no Andamento do Processo SEI: 06
2. Programas e Ações do Estado: 05
3. Rotinas Internas e Funcionamento: 04
4. Assuntos Diversos: 11





GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

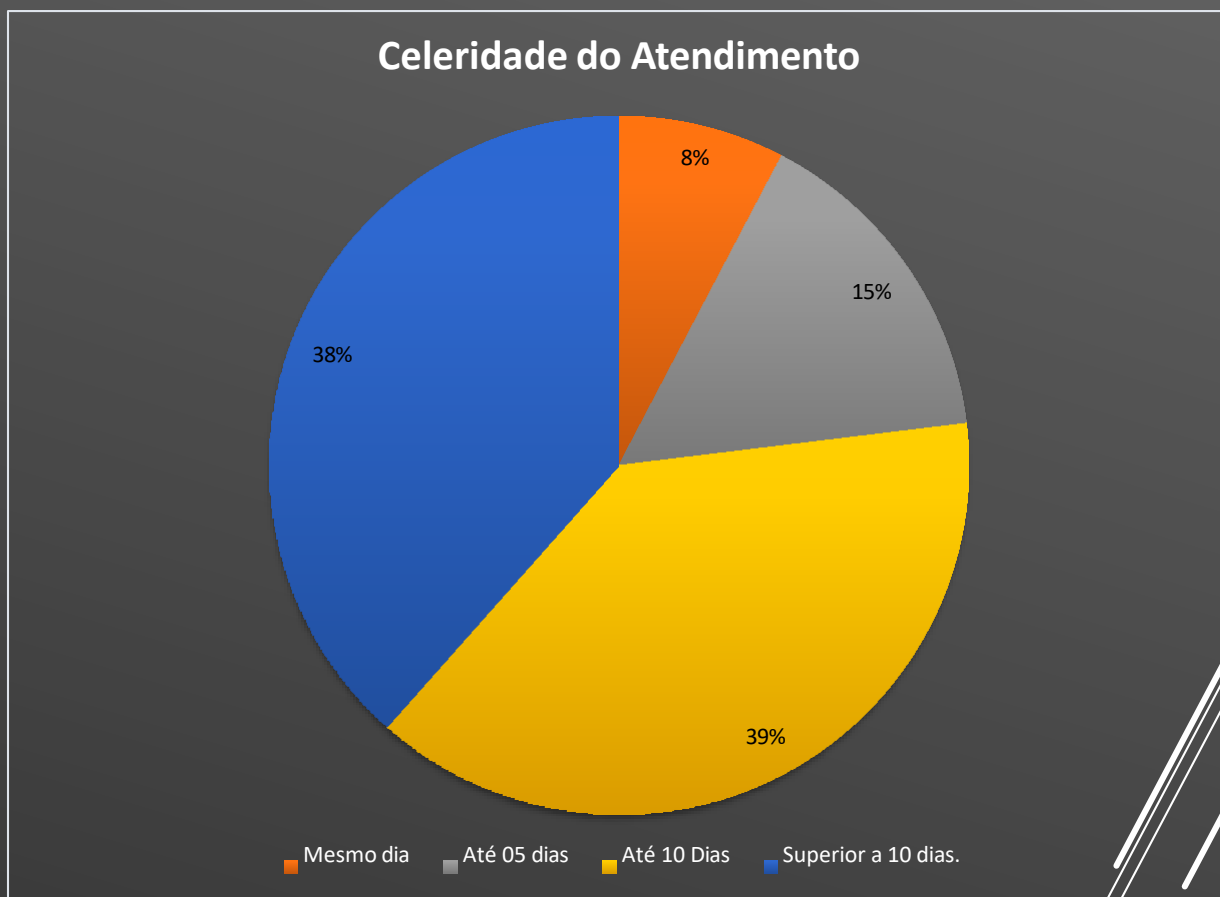
## 4. Ações Realizadas

### 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: 02
- Manifestações respondidas em até 05 dias: 04
- Manifestações respondidas em até 10 dias: 10
- Manifestações com respostas acima de 10 dias: 10





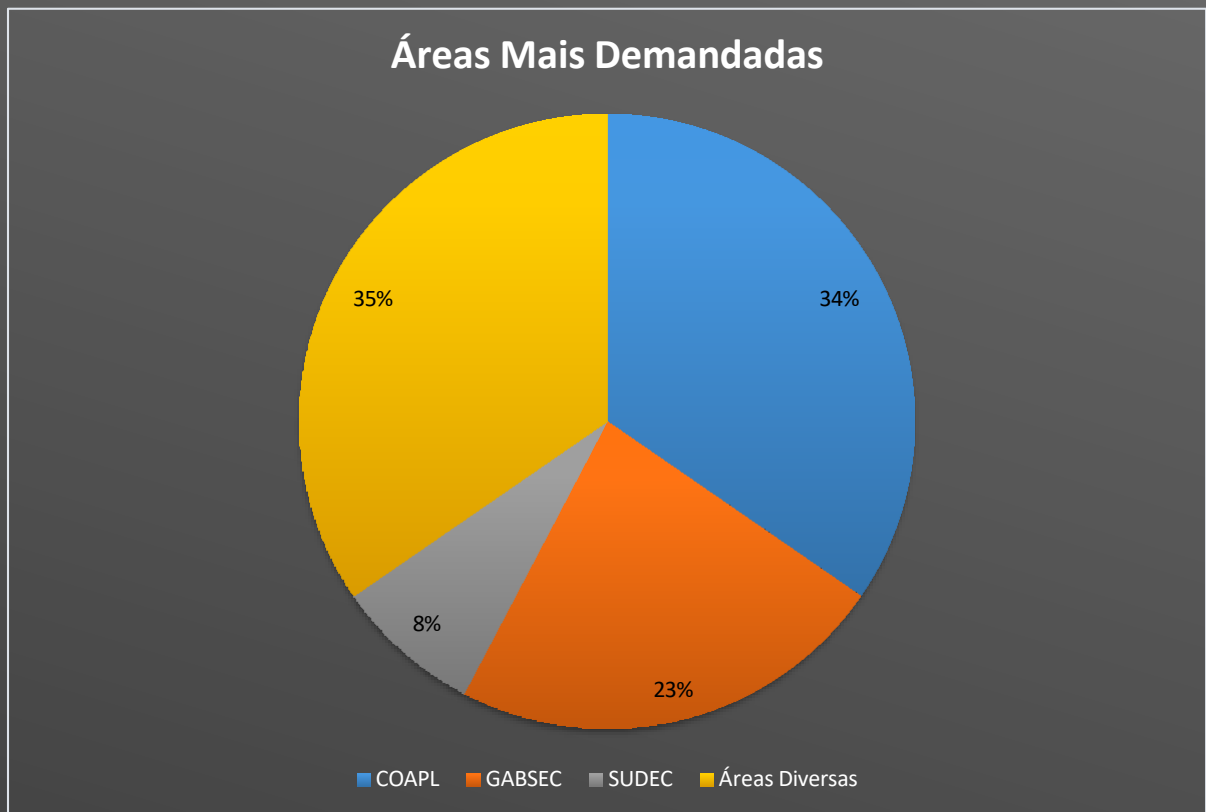
GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

## 5. Áreas Mais Demandadas

As três áreas mais demandadas em 2024 foram:

1. **Coordenação de Acompanhamento de Políticas Legislativas (COAPL):** 09
2. **Gabinete do Secretário (GABSEC):** 06
3. **Superintendência de Proteção e Defesa Civil (SUDEC):** 02
4. **Áreas Diversas da Administração:** 09





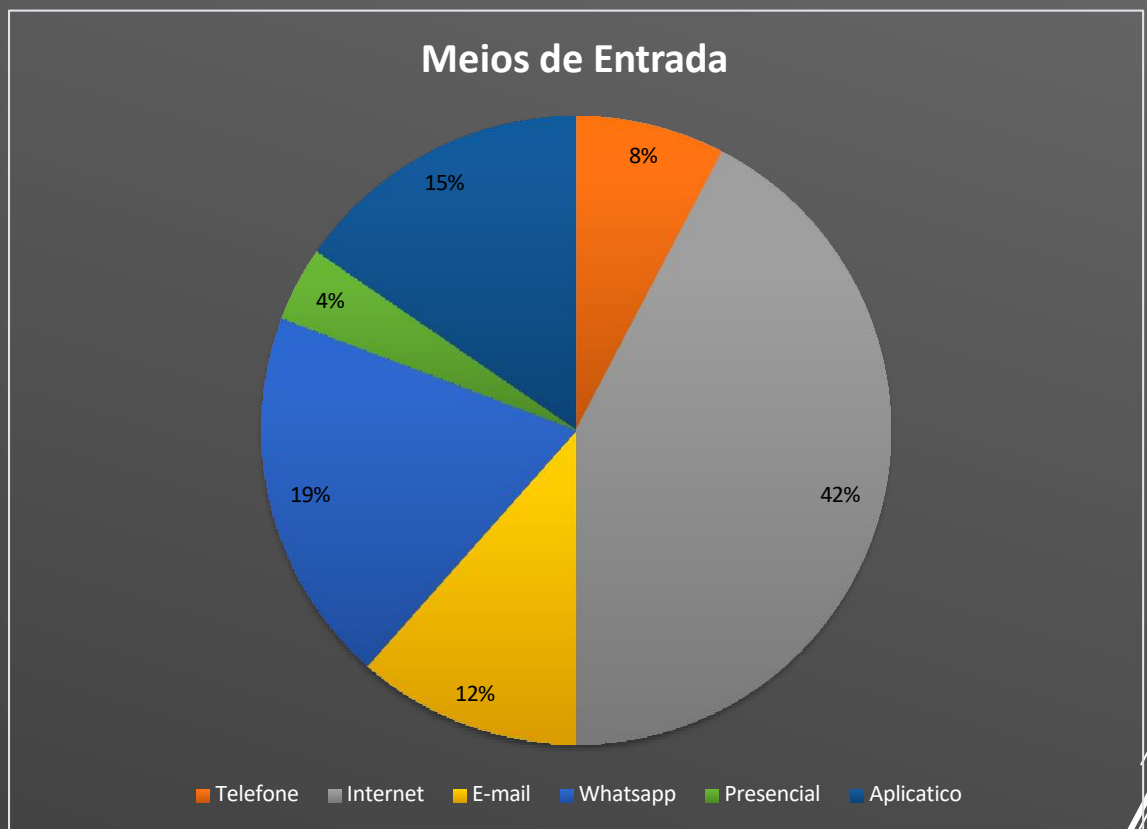
GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

## 6. Meios de Entrada

Os meios de entrada das manifestações em 2024 foram:

- **Telefone:** 02
- **Internet:** 11
- **WhatsApp:** 05
- **E-mail:** 3
- **Atendimento Presencial:** 01
- **Aplicativo:** 04



Os meios digitais representaram **88%** das entradas, impulsionado principalmente pelo fácil acesso à internet.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

*Casa Civil*

## 7. Conclusão

O ano de 2024 foi marcado por avanços significativos na atuação da Ouvidoria da Casa Civil, refletidos na consolidação dos canais digitais como principal meio de comunicação com a população e na ampliação do uso de ferramentas tecnológicas para otimizar a celeridade e a eficiência no atendimento. A crescente adesão ao atendimento por meio de plataformas digitais reforça a necessidade de aprimorar continuamente esses canais, garantindo acessibilidade e respostas mais ágeis às manifestações.

Para 2025, o principal desafio será fortalecer a eficiência dos atendimentos, reduzindo ainda mais os prazos de resposta e aprimorando a qualidade das informações prestadas. Além disso, a adoção de estratégias voltadas à modernização dos processos internos e ao aumento da participação cidadã será essencial para garantir que a Ouvidoria continue desempenhando um papel estratégico na melhoria da administração pública e na promoção da transparência governamental.

