



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

Relatório Anual 2025

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 Demandadas.....	6
6. Meios de Entrada.....	7
7. Conclusão.....	8



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

1. Introdução

Este Relatório Anual apresenta uma análise sistematizada e abrangente das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Casa Civil do Estado da Bahia ao longo do exercício de 2025. Em consonância com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como com a Lei Estadual nº 12.618/2012, que institui o regime de acesso à informação no âmbito estadual, o documento consolida dados relativos ao volume de manifestações registradas, aos principais assuntos demandados, às unidades mais acionadas e aos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos.

Para além do diagnóstico quantitativo e qualitativo das demandas, o relatório promove uma avaliação crítica da atuação institucional da Ouvidoria, examinando a efetividade dos fluxos internos, os resultados alcançados, os avanços implementados e os desafios ainda existentes. Alinhado aos princípios da transparência, da acessibilidade, da eficiência administrativa e da participação social, este instrumento reafirma o papel estratégico da Ouvidoria como instância de escuta qualificada, mediação institucional e apoio contínuo ao aprimoramento da gestão pública e da qualidade dos serviços prestados à sociedade.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

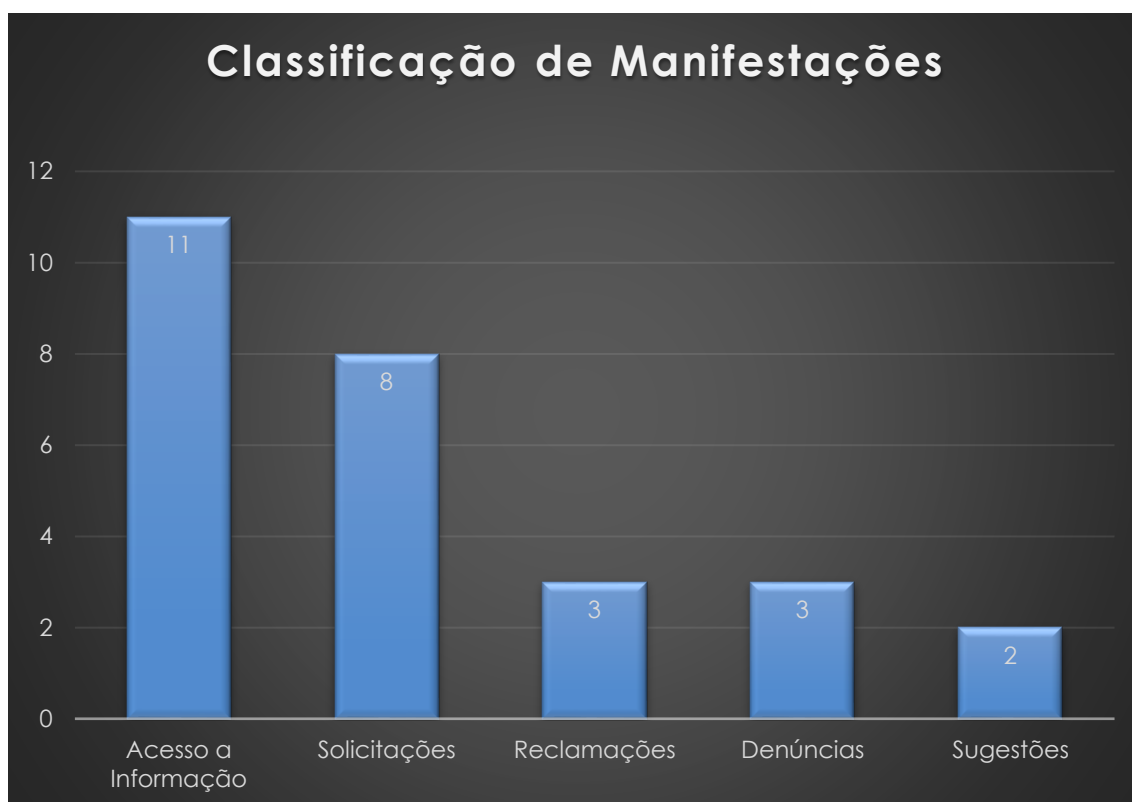
Casa Civil

2. Manifestações

Recepção de Manifestações

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Casa Civil registrou o recebimento de um total de 27 manifestações, formalizadas por meio dos canais oficiais de atendimento. As demandas foram classificadas conforme tipologia padronizada, em observância às diretrizes legais e normativas aplicáveis, possibilitando a consolidação, a análise estatística e a adequada interpretação do perfil das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos, conforme a categorização a seguir:

- **Acesso a Informação:** 11
- **Solicitações:** 08
- **Reclamações:** 03
- **Denúncias:** 03
- **Sugestões:** 02

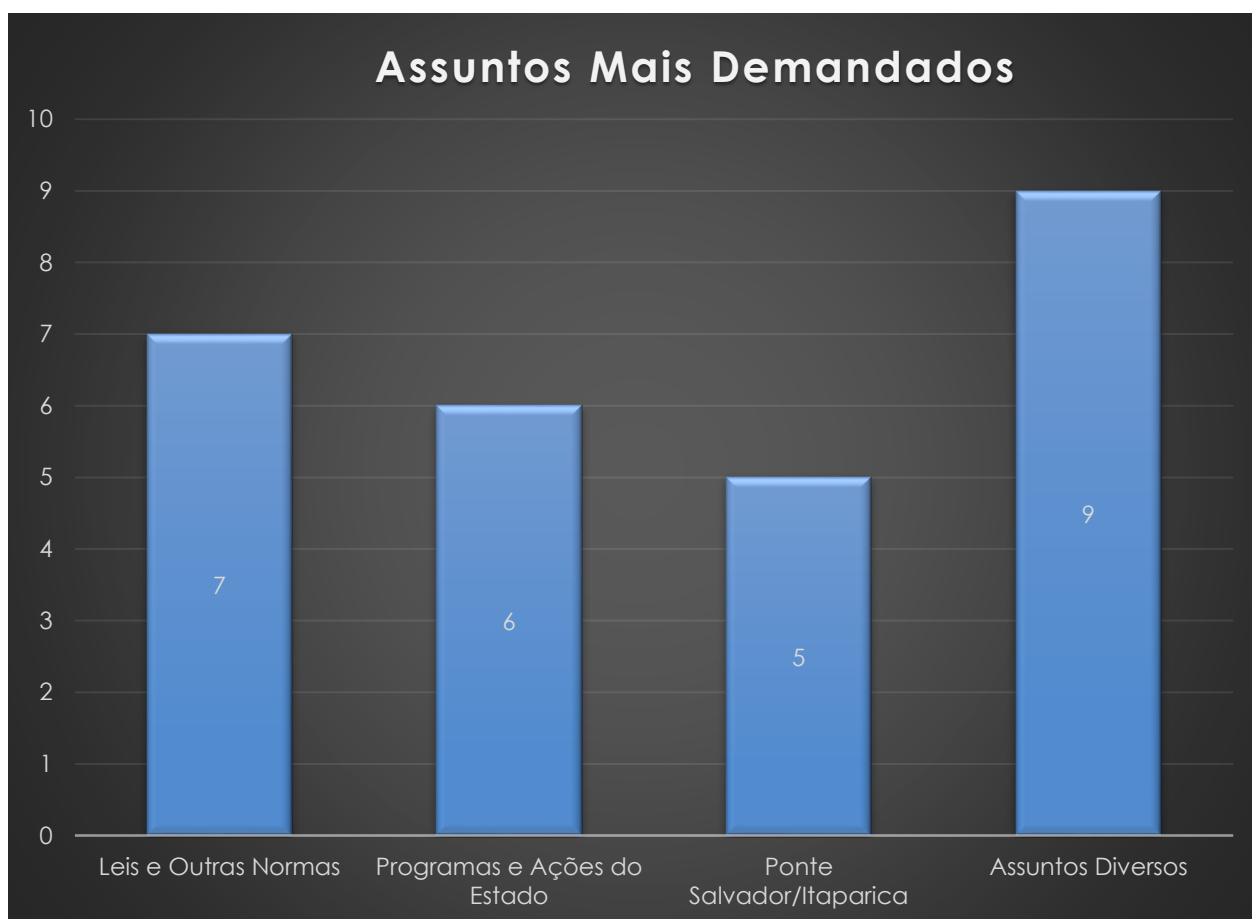




3. Assuntos Mais Demandados

As manifestações registradas pela Ouvidoria da Casa Civil concentraram-se em temas específicos, cuja recorrência evidencia os principais focos de interesse e preocupação dos cidadãos. A identificação desses assuntos contribui para a compreensão do perfil das demandas recebidas e subsidia o direcionamento de ações institucionais voltadas ao aprimoramento dos processos administrativos e da prestação dos serviços públicos, conforme apresentado a seguir.

- **Leis e Outras Normas:** 07
- **Programas e Ações do Estado:** 06
- **Ponte Salvador/Itaparica:** 05
- **Assuntos Diversos:** 09





4. Ações Realizadas

Aprimoramento da Personalização e da Qualidade das Respostas

No período em análise, a Ouvidoria da Casa Civil promoveu articulação permanente com as unidades administrativas mais demandadas, com o objetivo de alinhar fluxos operacionais, padronizar procedimentos e qualificar o tratamento das manifestações recebidas. Essa atuação integrada possibilitou o fortalecimento da comunicação institucional, a uniformização de entendimentos e a melhoria da consistência técnica das respostas encaminhadas aos cidadãos.

As ações implementadas buscaram assegurar maior aderência às normativas vigentes, clareza na prestação das informações, observância aos prazos legais e adequação das respostas ao perfil e à natureza de cada demanda, contribuindo para o aumento da eficiência administrativa, da transparência institucional e da satisfação do usuário dos serviços públicos.

Celeridade das Respostas

- **Manifestações respondidas no mesmo dia: 04**
- **Manifestações respondidas em até 05 dias: 06**
- **Manifestações respondidas em até 20 dias: 08**
- **Manifestações com respostas acima de 20 dias: 09**



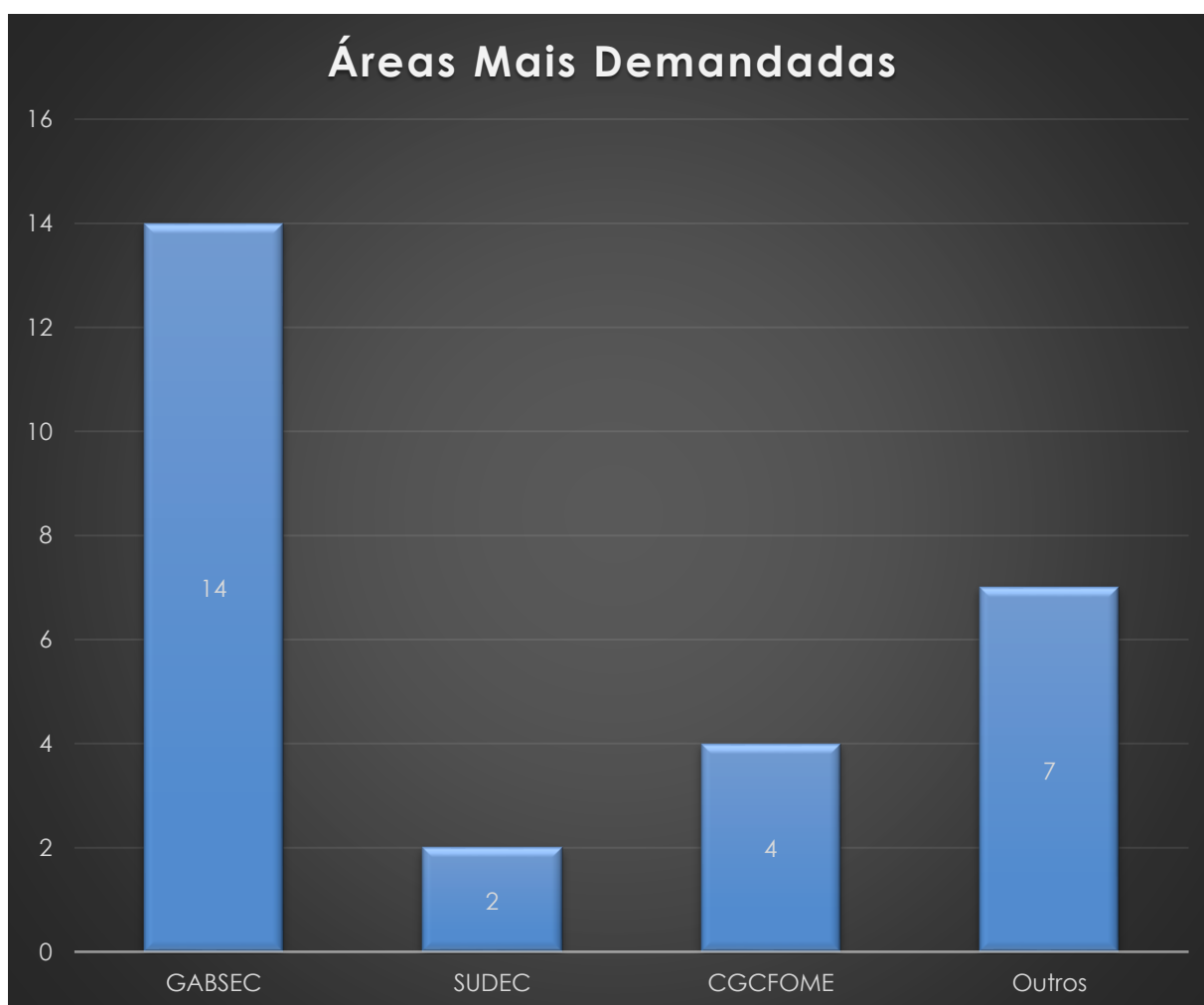
Os casos com prazo superior a 20 dias, em sua maioria, estiveram associados à complexidade da demanda ou à necessidade de informações complementares de outras unidades



5. Áreas Mais Demandadas

No exercício de 2025, as manifestações registradas pela Ouvidoria da Casa Civil concentraram-se, predominantemente, em três áreas finalísticas além de áreas diversas, que, de forma agregada, responderam pelo maior volume de demandas encaminhadas pelos cidadãos. A identificação dessas áreas permite uma leitura estratégica dos temas recorrentes, subsidiando a tomada de decisões gerenciais, o direcionamento de ações corretivas e o aprimoramento contínuo dos processos administrativos e da prestação dos serviços públicos:

- **Coordenação Geral de Combate à Fome (CGCFOME):** 04
- **Gabinete do Secretário (GABSEC):** 14
- **Superintendência de Proteção e Defesa Civil (SUDEC):** 02
- **Áreas Diversas da Administração:** 07

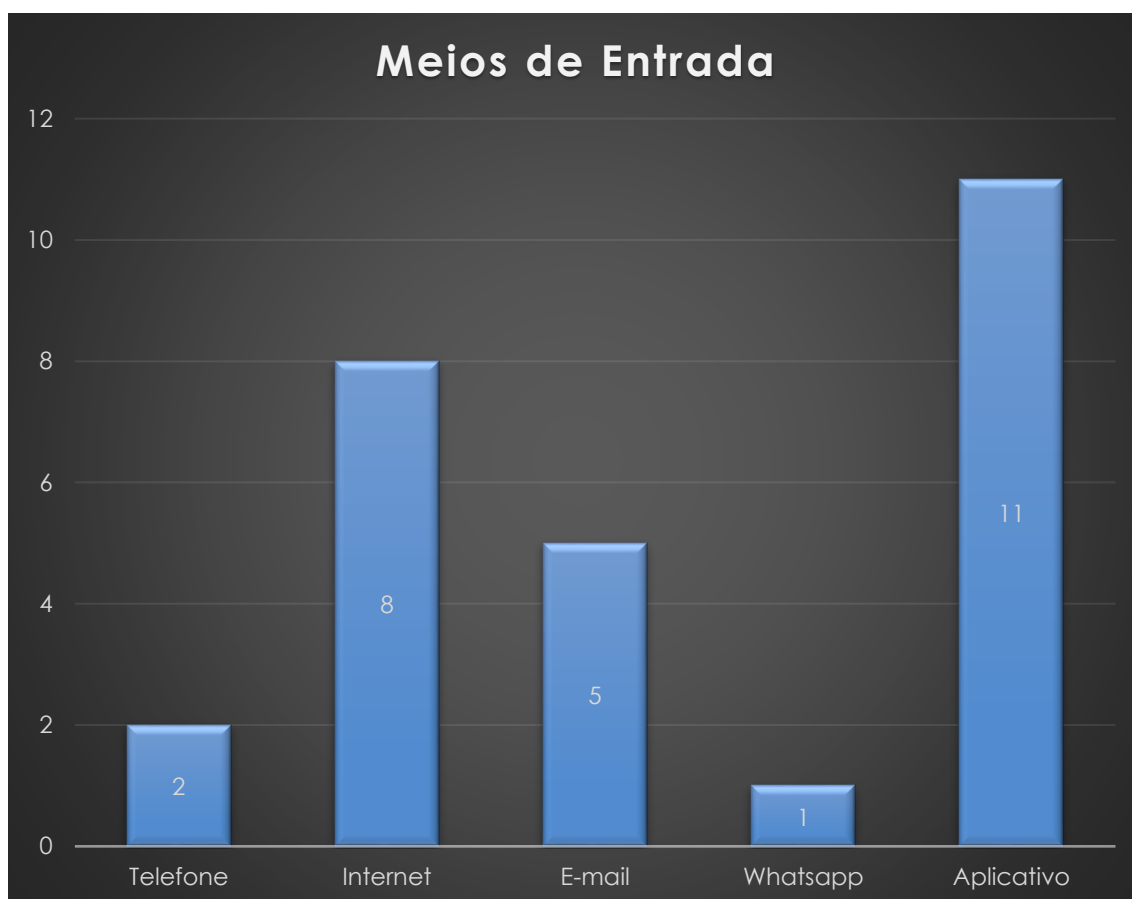




6. Meios de Entrada

As manifestações recebidas foram registradas por diferentes canais de atendimento, refletindo os mecanismos disponibilizados para o acesso dos cidadãos aos serviços de ouvidoria. A análise dos meios de entrada permite avaliar o alcance, a efetividade e a acessibilidade dos canais utilizados, conforme detalhado a seguir.

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



Os meios digitais representaram **92,59 %** das entradas, impulsionado principalmente pelo fácil acesso à internet.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Casa Civil

7. Conclusão

O exercício de 2025 consolidou avanços relevantes na atuação da Ouvidoria da Casa Civil, especialmente no fortalecimento dos canais digitais como principal meio de interlocução com a sociedade e na ampliação do uso de soluções tecnológicas voltadas à racionalização dos fluxos de atendimento. Esses resultados contribuíram para maior celeridade no tratamento das manifestações, padronização de procedimentos e aprimoramento da gestão da informação, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e apoio à tomada de decisão administrativa.

Para o ciclo de 2026, a Ouvidoria da Casa Civil estabelece como diretrizes estratégicas o incremento da eficiência operacional e da qualidade das respostas encaminhadas aos cidadãos. Entre as metas prioritárias, destacam-se: a redução progressiva do prazo médio de resposta, mediante o aperfeiçoamento da articulação com as áreas técnicas; o fortalecimento dos mecanismos de monitoramento e controle das manifestações; a qualificação contínua dos fluxos internos de tratamento e análise; e a ampliação da utilização de recursos digitais que favoreçam a transparência, a rastreabilidade das demandas e o acesso à informação.

Adicionalmente, serão priorizadas ações voltadas ao estímulo à participação cidadã e à utilização consciente dos canais de ouvidoria, bem como ao uso sistemático das informações geradas como subsídio ao aprimoramento dos processos administrativos e das políticas públicas. Dessa forma, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos, a promoção da transparência e o fortalecimento da governança pública no âmbito da Casa Civil.