



OUVIDORIA GERAL



**RELATÓRIO
ANUAL
2024**

GOVERNO DO ESTADO



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA

GOVERNO PRESENTE **FUTURO PRA GENTE**

**OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA SECRETARIA DE
INFRAESTRUTURA DO ESTADO DA BAHIA
JANEIRO/2024 – DEZEMBRO/2024**

Índice

Apresentação 03

Relatório das Manifestações 04

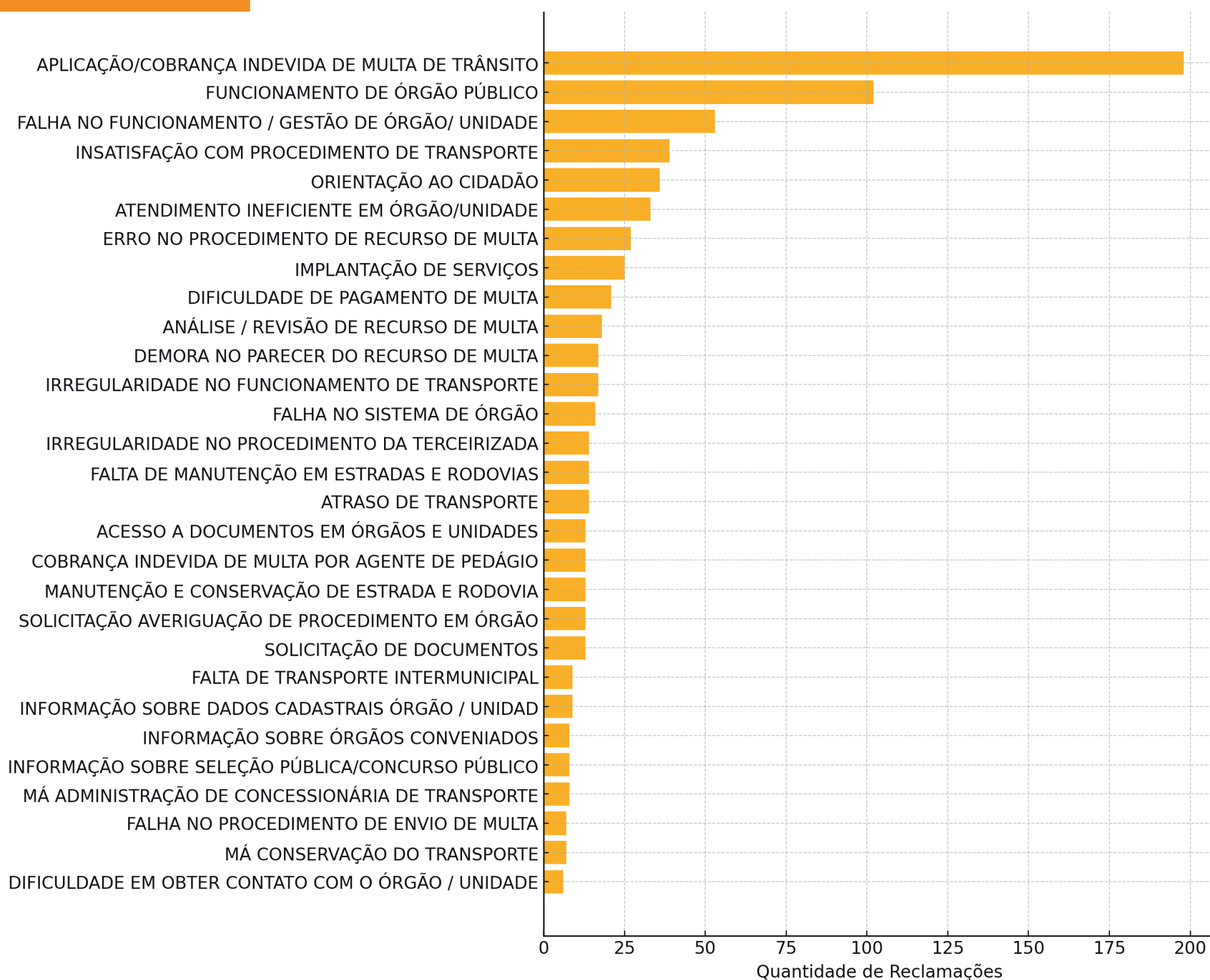
Considerações finais 06

Apresentação

A Ouvidoria Geral de Estado - OGE é um canal de comunicação usado para que os cidadãos façam sugestões, denúncias, reclamações ou elogios. A OGE recebe as manifestações através do site <https://www.ba.gov.br/ouvidoria>, do WhatsApp 0800 284 0011, do Facebook ou do X, analisa, orienta e encaminha a demanda à Ouvidoria especializada desta Secretaria de Infraestrutura - SEINFRA. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria atua no processo de interlocução entre o cidadão e administração pública, fazendo com que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados, e uma maior satisfação das pessoas.

RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2024, as demandas mais frequentes recebidas pela Ouvidoria da SEINFRA foram referentes à aplicação indevida de multas de trânsito, as demais abordam assuntos diversos, conforme quadro abaixo:



Desdobramento por assunto

No ano de 2024, a SEINFRA recebeu 1.213 demandas por meio do Sistema da Ouvidoria (TAG), que se dividem em reclamação, solicitação, denúncia entre outros. Pode-se observar, por meio dos gráficos a seguir, a tipologia das manifestações e o atendimento.

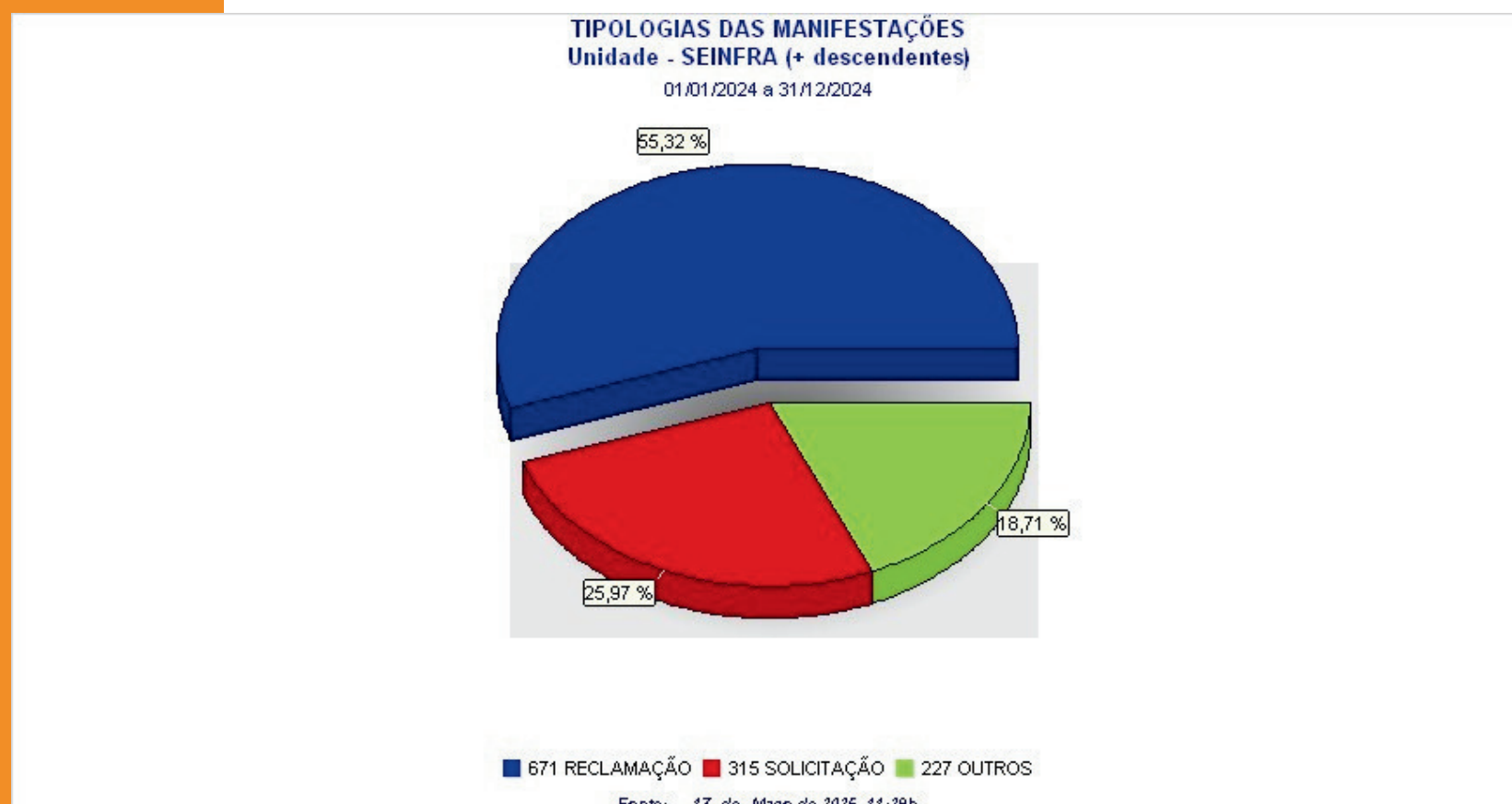


Gráfico 1 – Tipologia das manifestações recebidas na SEINFRA em 2024

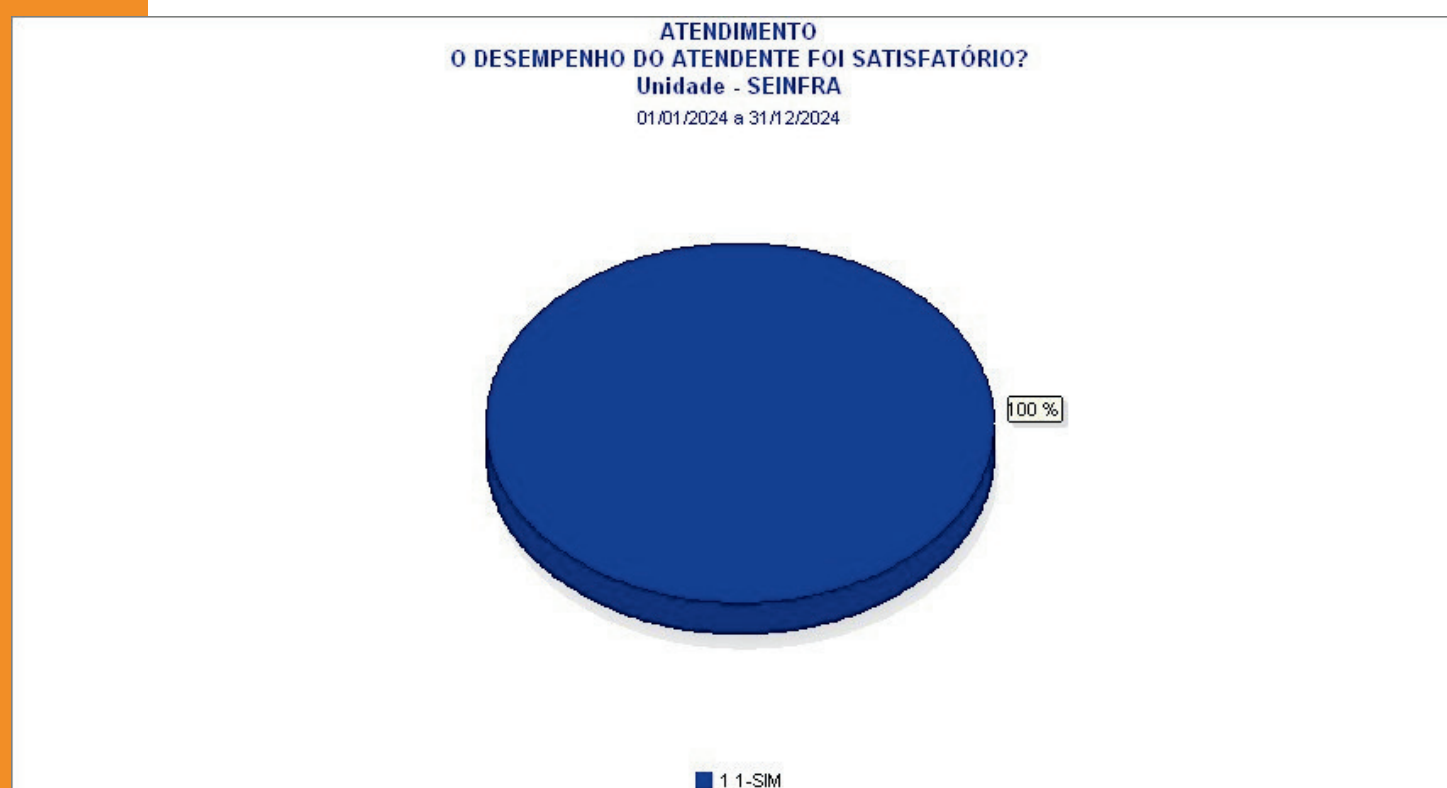


Gráfico 2 – Desempenho do atendimento na SEINFRA em 2024

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria é indispensável para que a administração viabilize o relacionamento democrático com a sociedade, além de ser um instrumento fundamental para garantir transparência aos órgãos públicos. Entendemos a importância da ferramenta na transparência da administração, e prezamos pelo bom relacionamento com os cidadãos.

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias:

DENÚNCIA: Para comunicar a ocorrência de um ato ilícito ou uma irregularidade praticada. Também pode ser utilizada para denunciar uma violação aos direitos humanos;

RECLAMAÇÃO: Para demonstrar a insatisfação com um serviço público. Pode-se fazer críticas, relatar ineficiência ou omissão;

SOLICITAÇÃO: Para demandar um atendimento ou a prestação de um serviço;

SUGESTÃO: Para propor uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos; e

ELOGIO: Para relatar um bom atendimento ou a satisfação com o serviço prestado.

Pelo exposto, toda vez que um cidadão entenda que teve o seu direito violado, poderá buscar a Ouvidoria como canal legítimo para salvaguardar os seus interesses.

A Ouvidoria especializada da Secretaria de Infraestrutura do Estado da Bahia está pronta para te ouvir!