



Estado da Bahia

SECRETARIA DE POLÍTICAS
PARA AS MULHERES

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

**SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES
DO ESTADO DA BAHIA – SPM/BA**

PERÍODO DE REFERÊNCIA: **2025** | SALVADOR – BAHIA





EQUIPE

Ouvidora Titular:

Tainara Carvalho

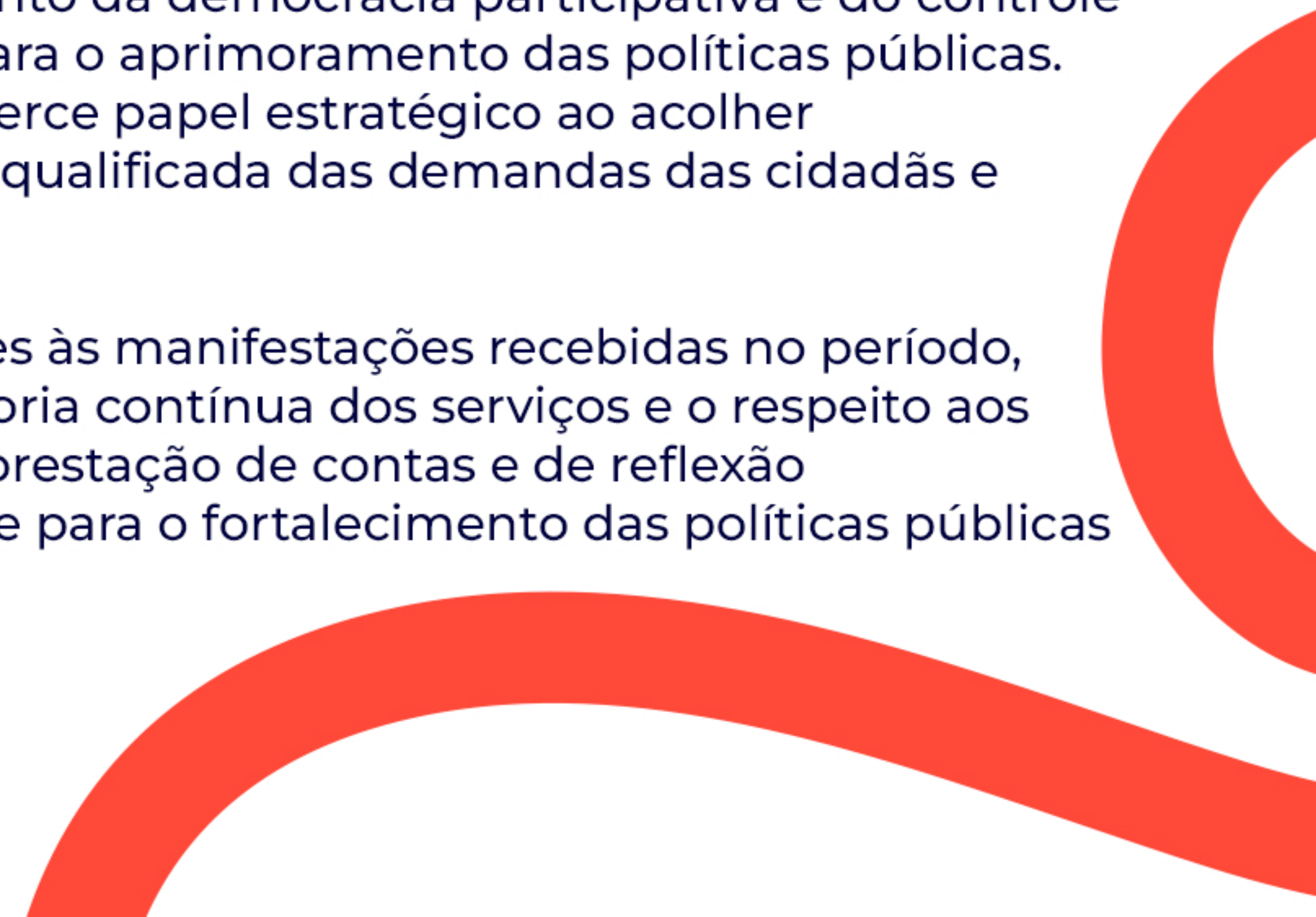
Ouvidora Suplente:

Lucidalva Cirne

MENSAGEM INICIAL

A Ouvidoria Pública é um dos principais instrumentos de fortalecimento da democracia participativa e do controle social, permitindo que a sociedade se manifeste, avalie e contribua para o aprimoramento das políticas públicas. No âmbito da Secretaria de Políticas para as Mulheres, a Ouvidoria exerce papel estratégico ao acolher manifestações, assegurar o direito à informação e promover a escuta qualificada das demandas das cidadãs e cidadãos.

O presente Relatório Anual da Ouvidoria consolida os dados referentes às manifestações recebidas no período, evidenciando a transparência da gestão, o compromisso com a melhoria contínua dos serviços e o respeito aos princípios da administração pública. Trata-se de um instrumento de prestação de contas e de reflexão institucional, que contribui para o aprimoramento das ações da SPM e para o fortalecimento das políticas públicas voltadas às mulheres.





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA DA SPM
 2. IMPORTÂNCIA E FUNÇÕES DA OUVIDORIA
 3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NO ANO DE REFERÊNCIA
 4. CANAIS DE ATENDIMENTO
 5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
 - 5.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES
 - 5.2 DISTRIBUIÇÃO POR MUNICÍPIO
 - 5.3 MEIO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES
 - 5.4 ASSUNTOS ESPECÍFICOS
 6. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)
 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS
-



1. Apresentação da Ouvidoria da SPM

A Ouvidoria da Secretaria de Políticas para as Mulheres do Estado da Bahia constitui-se como um canal permanente de diálogo entre a sociedade e a administração pública, assegurando o direito de manifestação, informação e participação social. Atua de forma imparcial, transparente e acessível, recebendo, analisando e encaminhando demandas relacionadas às políticas públicas voltadas às mulheres.

2. Importância e Funções da Ouvidoria

A Ouvidoria tem como principais funções o acolhimento das manifestações da sociedade, a mediação entre cidadãs(os) e a gestão pública, a promoção da transparência e o fortalecimento do controle social. Por meio de suas atividades, contribui para a melhoria dos serviços públicos, a identificação de fragilidades institucionais e o aperfeiçoamento das ações desenvolvidas pela SPM.

3. Atuação da Ouvidoria no Ano de Referência

No período analisado, a Ouvidoria da SPM atuou no recebimento, tratamento e encaminhamento de manifestações relacionadas a informações, reclamações, denúncias e solicitações, assegurando respostas dentro dos prazos legais e promovendo a articulação com as áreas técnicas competentes.

Ao todo, foram registradas 14 manifestações, refletindo o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e de garantia de direitos.

4. Canais de Atendimento

As manifestações foram recebidas por diferentes canais, garantindo acessibilidade e facilidade de acesso à população. Os canais disponibilizados incluem aplicativo oficial, e-mail institucional, site, WhatsApp e atendimento telefônico.

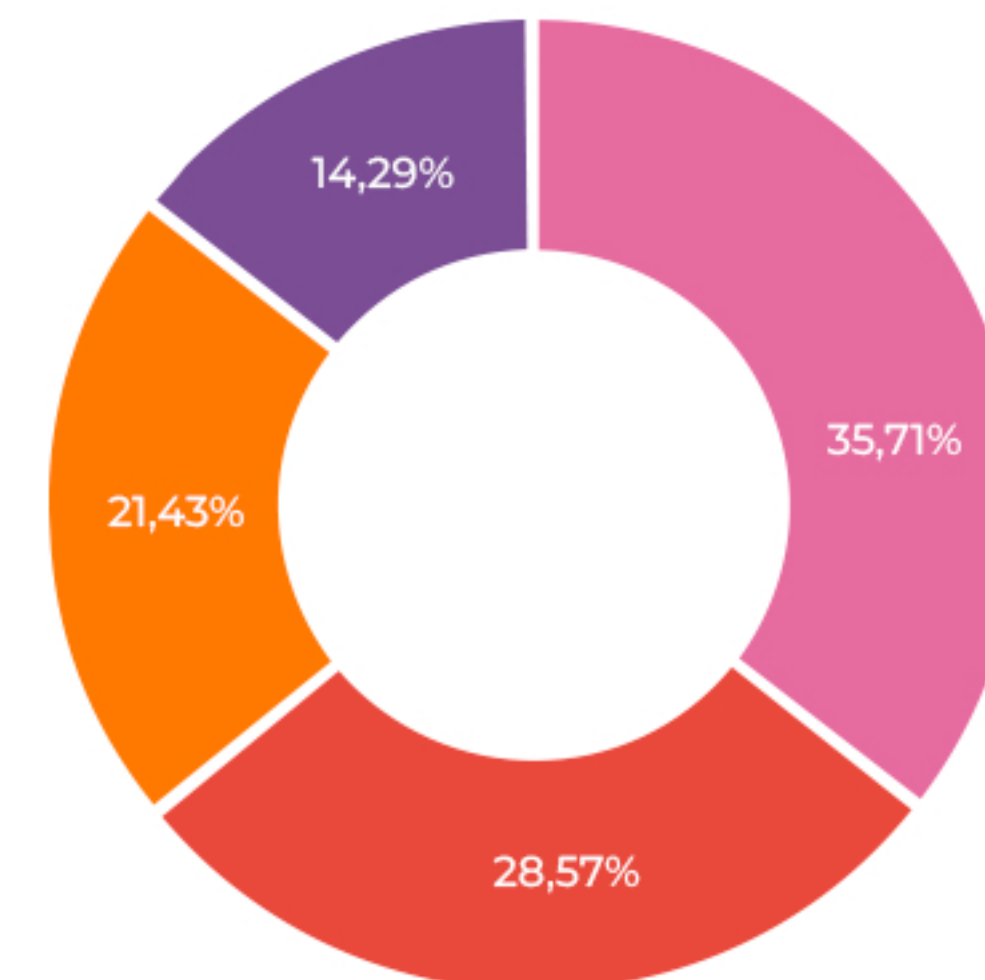
5. Análise das Manifestações Recebidas

5.1 Tipologia das Manifestações

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da SPM foram classificadas por tipologia, evidenciando a predominância de pedidos de informação.

- Informação: 5 registros (35,71%)
- Reclamação: 4 registros (28,57%)
- Denúncia: 3 registros (21,43%)
- Solicitação: 2 registros (14,29%)

Observa-se que os pedidos de informação representam a maior parcela das manifestações, indicando a relevância da Ouvidoria como instrumento de acesso à informação e transparência pública.

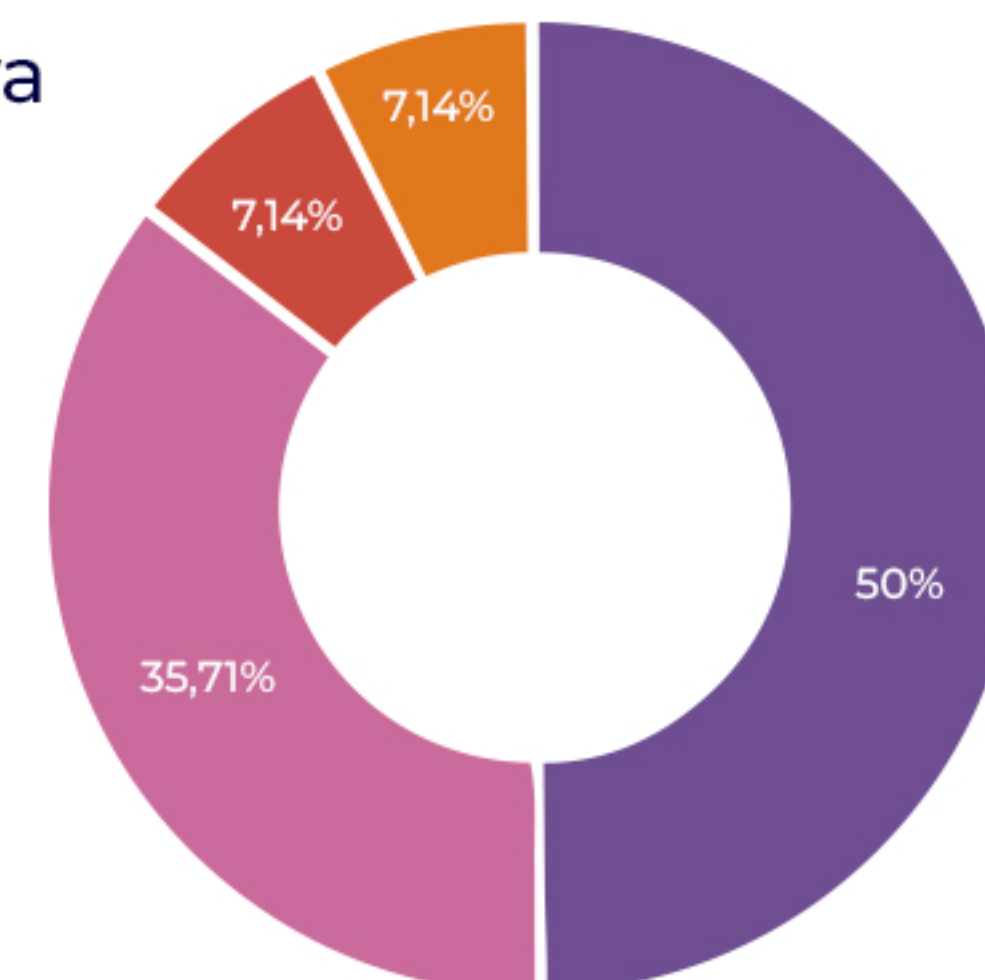


5.2 Distribuição por Município

Quanto à origem das manifestações, verifica-se concentração significativa na capital do Estado, bem como registros de abrangência estadual e de municípios do interior.

- Salvador: 7 manifestações (50,00%)
- Todo o Estado: 5 manifestações (35,71%)
- Morro do Chapéu: 1 manifestação (7,14%)
- Lauro de Freitas: 1 manifestação (7,14%)

Os dados demonstram que a Ouvidoria atende tanto demandas locais quanto de alcance estadual, reforçando sua capilaridade e importância institucional.

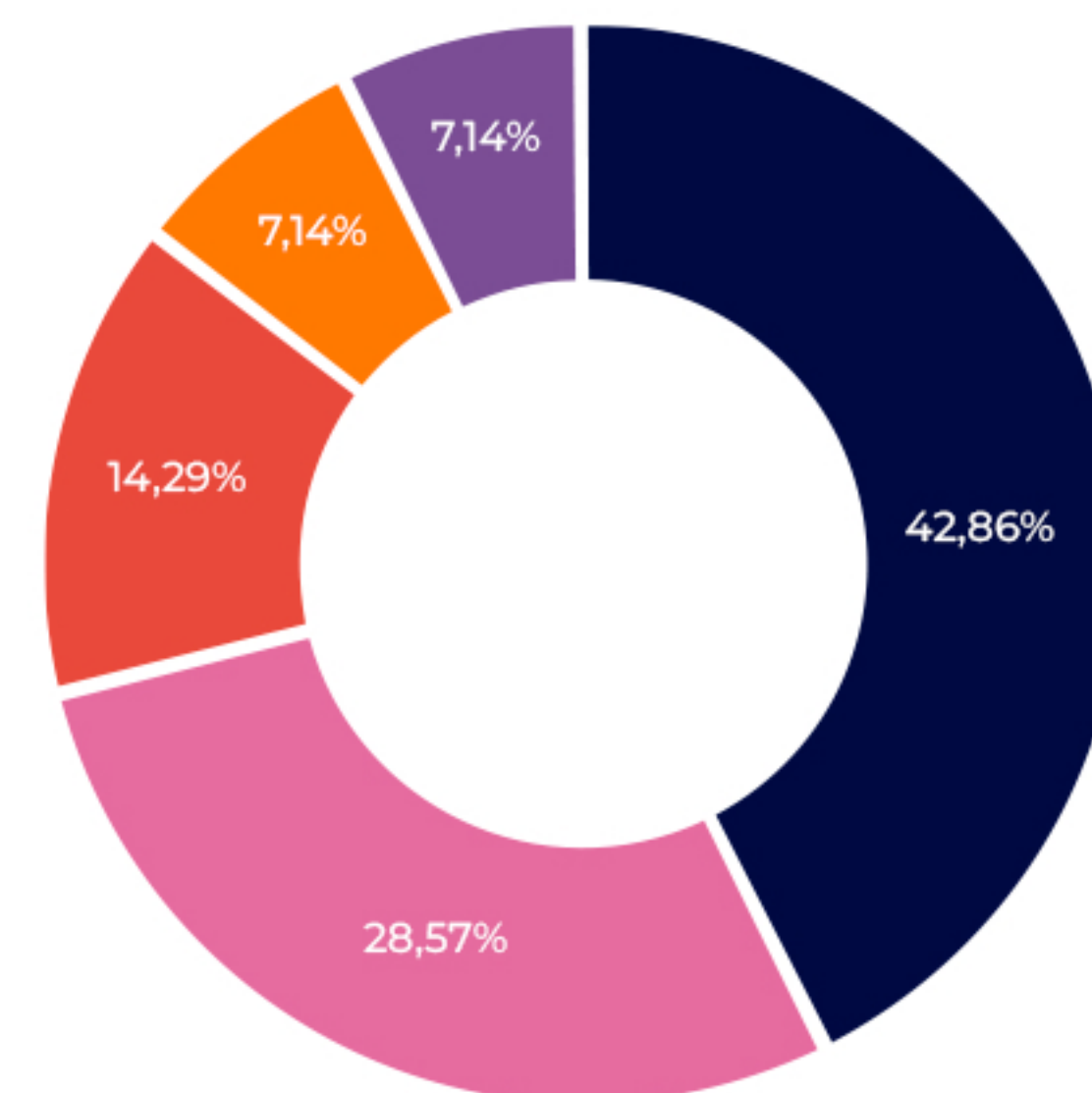


5.3 Meio de Entrada das Manifestações

No que se refere ao meio de entrada, destaca-se o uso de plataformas digitais como principal forma de contato com a Ouvidoria.

- Aplicativo: 6 manifestações (42,86%)
- E-mail: 4 manifestações (28,57%)
- Internet: 2 manifestações (14,29%)
- WhatsApp: 1 manifestação (7,14%)
- Telefone: 1 manifestação (7,14%)

A predominância dos meios digitais evidencia a importância da manutenção e aprimoramento desses canais para facilitar o acesso da população.

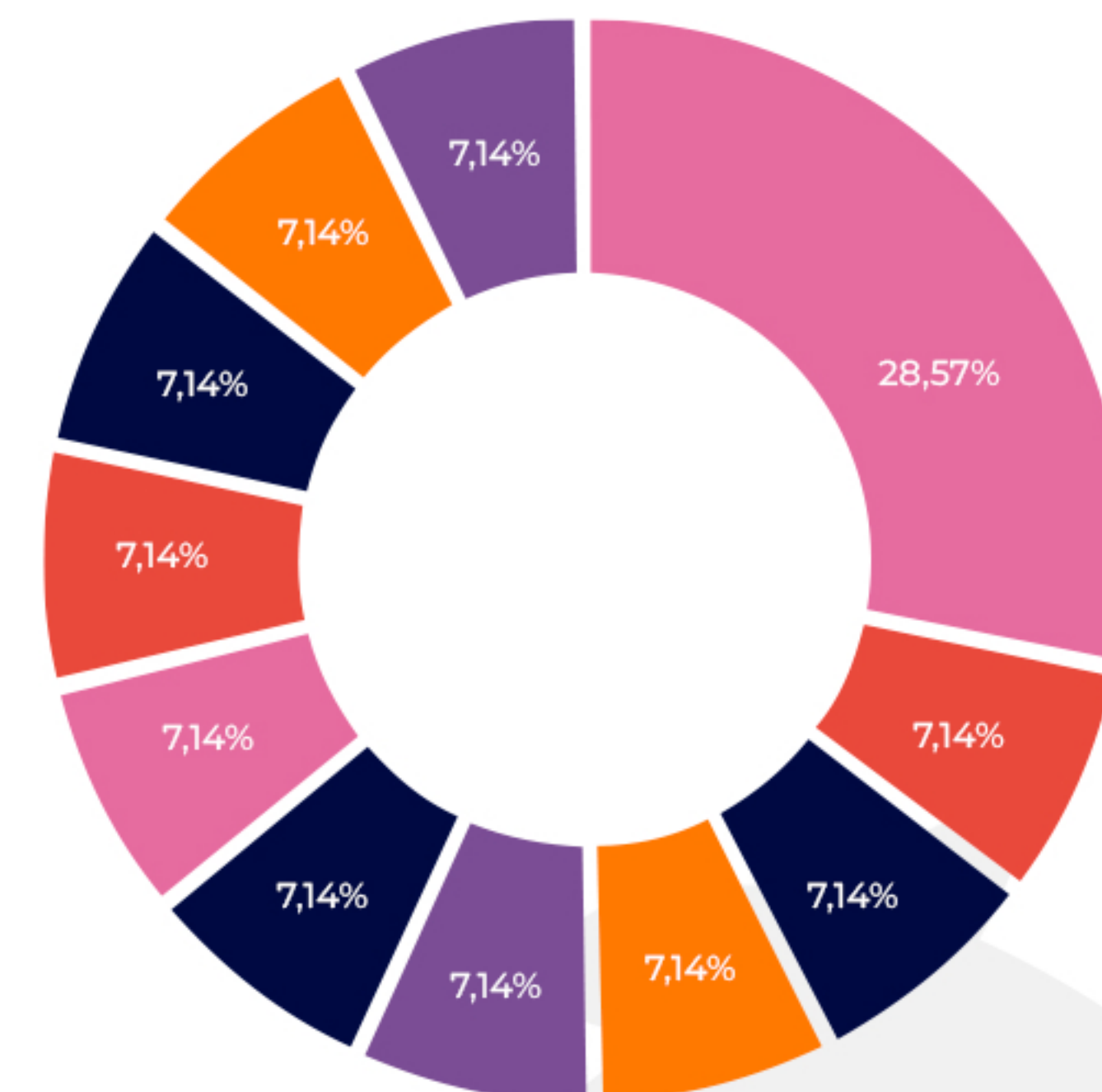


5.4 Assuntos Específicos

As manifestações trataram de diversos assuntos, com destaque para pedidos relacionados ao acesso a dados e informações.

- Acesso a dados para pesquisa/produção científica: 4 registros (28,57%)
- Denúncia de transfobia: 1 registro (7,14%)
- Andamento de programas e projetos: 1 registro (7,14%)
- Recusa/descanso no atendimento ao cidadão: 1 registro (7,14%)
- Criação de sala/setor/unidade/espço em órgão: 1 registro (7,14%)
- Irregularidade no funcionamento/gestão de órgão/unidade: 1 registro (7,14%)
- Falha no funcionamento/gestão de órgão/unidade: 1 registro (7,14%)
- Dificuldade em obter contato com órgão/unidade: 1 registro (7,14%)
- Solicitação de ação do governo: 1 registro (7,14%)
- Crítica ao procedimento do órgão/unidade: 1 registro (7,14%)
- Violência contra a mulher: 1 registro (7,14%)

A diversidade temática demonstra o papel abrangente da Ouvidoria no acolhimento de diferentes demandas da sociedade.





6. Pedidos de Informação – Lei de Acesso à Informação (LAI)

Os pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria da SPM foram tratados em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), assegurando o direito constitucional de acesso às informações públicas.

No período analisado, os pedidos de informação corresponderam à maior parte das manifestações registradas, especialmente relacionados ao acesso a dados para fins de pesquisa e produção científica. Todos os pedidos foram analisados e encaminhados às áreas competentes, observando-se os prazos legais e os princípios da transparência, publicidade e eficiência.



7. Considerações Finais

O Relatório Anual da Ouvidoria da Secretaria de Políticas para as Mulheres evidencia a relevância desse canal como instrumento de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública. As manifestações recebidas ao longo do período analisado contribuíram para o fortalecimento das políticas públicas, a identificação de demandas da sociedade e a melhoria contínua dos serviços prestados.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, o respeito aos direitos das cidadãs e cidadãos e a promoção de uma gestão pública mais democrática, inclusiva e transparente, permanecendo à disposição da sociedade como espaço legítimo de diálogo e construção coletiva.



Estado da Bahia

SECRETARIA DE POLÍTICAS
PARA AS MULHERES

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

**SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES
DO ESTADO DA BAHIA – SPM/BA**

PERÍODO DE REFERÊNCIA: **2025** | SALVADOR – BAHIA