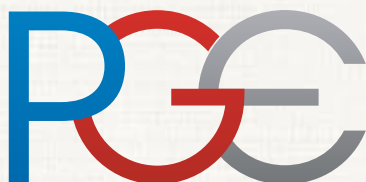


Relatório de Gestão 2025

Ouvidoria Especializada da **PGE-BA**



PROCURADORIA GERAL
DO ESTADO DA BAHIA



**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA ESPECIALIZADA**

**ALINE SOLANO SOUZA CASALI BAHIA
&
CLAUDIO SANTOS SILVA**

OUVIDORES

2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Especializada da Procuradoria Geral do Estado (PGE) apresenta o Relatório de Gestão de 2025, nele demonstrado os dados e informações sobre as atividades desenvolvidas ao longo do ano anterior, destacando o desempenho eficaz de suas atividades e a importância da participação do cidadão na construção da cidadania

O presente documento encontra respaldo na Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual e se propõe a, entre outras finalidades, aprimorar o atendimento e apresentar melhorias e colaborar na construção de uma sociedade consciente dos seus direitos enquanto usuária de serviços públicos

O documento reafirma o compromisso de dar visibilidade aos anseios dos usuários deste importante canal, promovendo a interlocução entre o cidadão e a PGE, colaborando assim para o fortalecimento da gestão participativa e possibilitando a transparência administrativa.

Adiante, de forma detalhada, destacamos os resultados obtidos, consolidando a Ouvidoria como uma importante ferramenta para a construção de soluções qualificadas e promoção de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela PGE, baseando-se no aprimoramento e na evolução permanente, visando cada vez mais, alcançar uma atuação de excelência.

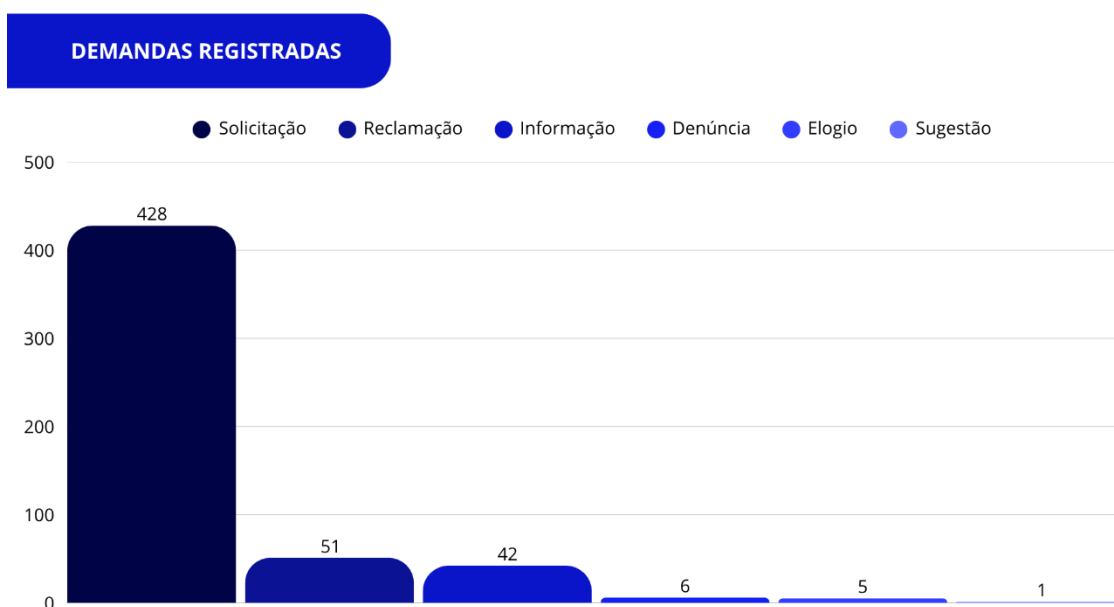
Desejamos a todos(as) uma ótima leitura.

Equipe da Ouvidoria PGE

1. TIPOLOGIA

Demandas Registradas		
TIPOLOGIA	QUANTITATIVO	%
Solicitação	428	80,30%
Reclamação	51	9,57%
Informação	42	7,88%
Denúncia	6	1,13%
Elogio	5	0,94%
Sugestão	1	0,19%
TOTAL	533	100,00%

Representação Gráfica



No que tange aos meios de acesso utilizados pelos demandantes, pode-se verificar, conforme mostra a tabela acima, tem-se que o tipo “solicitação” é o mais difundido em relação as demais, sendo outras tantas menos abordadas, ainda que de singular importância na escuta do cidadão.

2. MODOS DE CONTATO

Modo de Contato		
MODO DE CONTATO	QUANTITATIVO	%
E-mail	449	84,24%
Sistema de Ouvidoria (TAG)	29	5,44%
Aplicativo	21	3,94%
Telefone	16	3,00%
Whatsapp	13	2,44%
Presencial	3	0,56%
Caixa Coletora	2	0,38%
TOTAL	533	100,00%

Representação Gráfica

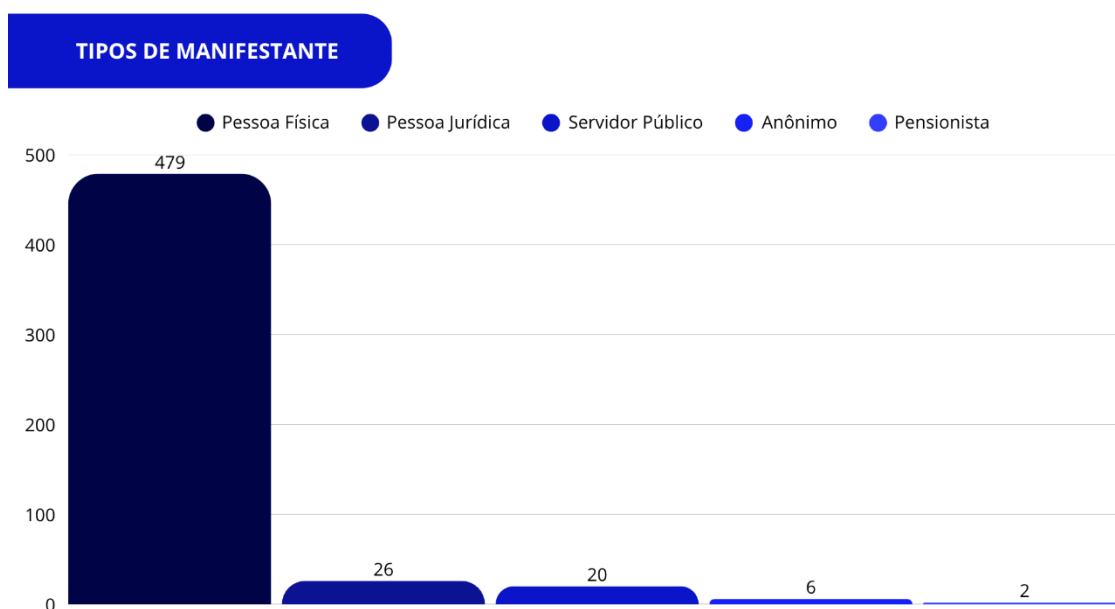


Conforme demonstrado na tabela acima, a forma de contato mais utilizada pelos usuários foi o e-mail, consignando quase que 85% das demandas ingressadas na Unidade, sendo TAG e o aplicativo os mais utilizados depois da utilização do correio eletrônico.

3. TIPOS DE MANIFESTANTE

Demanda por Tipo de Manifestante		
TIPO	QUANTITATIVO	%
Pessoa Física	479	89,87%
Pessoa Jurídica	26	4,88%
Servidor Público	20	3,75%
Anônimo	6	1,13%
Pensionista	2	0,38%
TOTAL	533	100,00%

Representação Gráfica

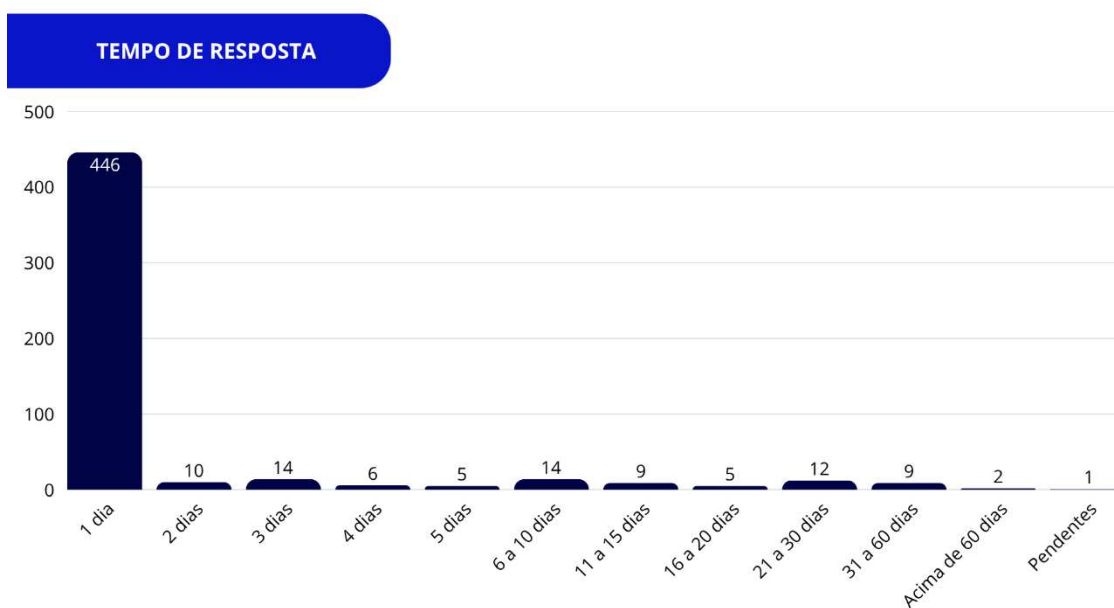


Os cidadãos, usuários dos serviços públicos, representaram 89,87% dos atendimentos, o que denota que a Ouvidoria Especializada vem cumprindo seu papel precípua, qual o de servir como interlocutora entre a comunidade especificamente e a Administração Pública.

4. MODOS DE RESPOSTA

Demanda por Tempo de Resposta		
TEMPO	QUANTITATIVO	%
1 dia	446	83,68%
2 dias	10	1,88%
3 dias	14	2,63%
4 dias	6	1,13%
5 dias	5	0,94%
6 a 10 dias	14	2,63%
11 a 15 dias	9	1,69%
16 a 20 dias	5	0,94%
21 a 30 dias	12	2,25%
31 a 60 dias	9	1,69%
Acima de 60 dias	2	0,38%
Pendentes	1	0,19%
TOTAL	533	100,00%

Representação Gráfica

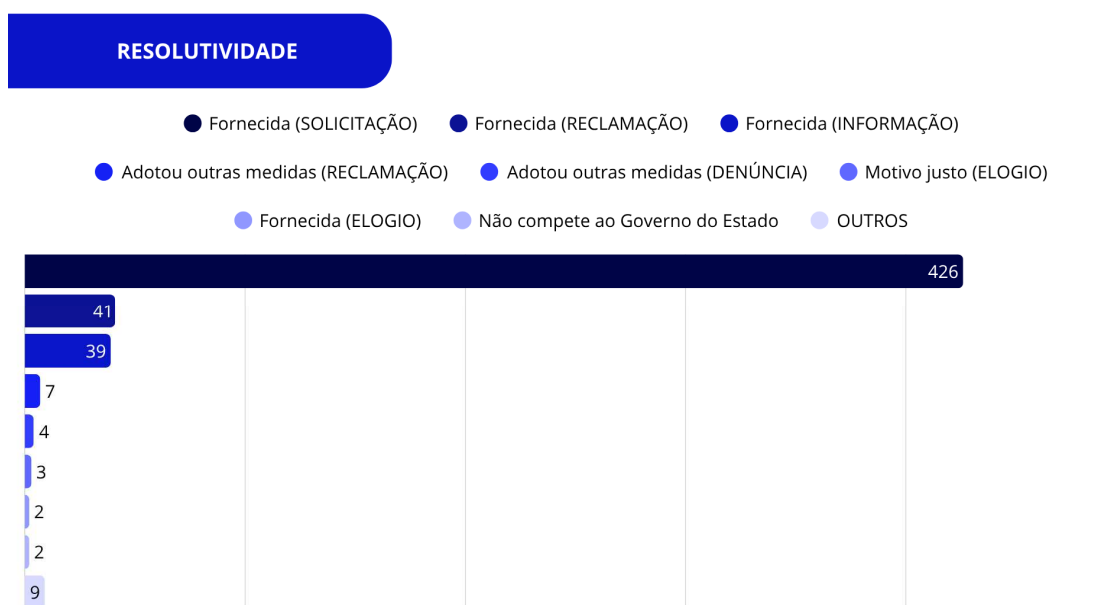


Como se observa no levantamento acima, do universo de demandas acolhidas, houve atendimento de 83,68% no mesmo dia do ingresso no setor, correspondendo a 446 demandas, o que demonstra a efetividade do tratamento a elas dispensado, fato que evidencia a expressiva atividade do Setor.

5. RESOLUTIVIDADE

Resolutividade		
RESULTADO	QUANTITATIVO	%
Fornecida (SOLICITAÇÃO)	426	79,92%
Fornecida (RECLAMAÇÃO)	41	7,69%
Fornecida (INFORMAÇÃO)	39	7,32%
Adotou Outras medidas (Reclamação)	7	1,31%
Adotou Outras medidas (Denúncia)	4	0,75%
Motivo Justo (ELOGIO)	3	0,56%
Fornecida (ELOGIO)	2	0,38%
Não Compete ao Governo do Estado	2	0,38%
OUTROS	9	1,71%
TOTAL	533	100,00%

Representação Gráfica

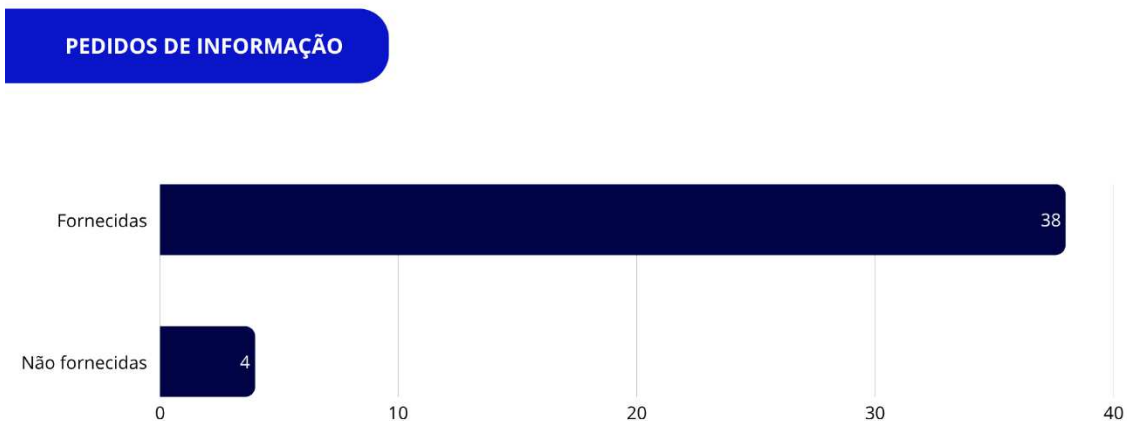


Quanto a Resolutividade, temos que a Unidade promoveu atendimento efetivo a 87,24% das informações e solicitações, com maior ênfase para esta última, fornecendo aos usuários as respostas que buscaram junto a esta Ouvidoria

6. Pedidos de Informação

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
Fornecidas	38
Não fornecidas	4
TOTAL	42

Representação Gráfica



Os pedidos de informação, totalizaram 42, todos foram tratados diretamente pela Ouvidoria ou diligenciado às unidades competentes, o que demonstra a efetividade e eficiência no tratamento dessas demandas e a expressiva e positiva atuação do setor em atender as os casos apresentados, contribuindo significativamente para a transparência, responsividade e melhoria contínua da instituição, destacando o compromisso com a prestação de informações claras e acessíveis aos cidadãos.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A Ouvidoria PGE é um canal de comunicação essencial entre o cidadão e a instituição, uma vez que o trabalho desenvolvido por este setor tem como propósito contribuir para o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, visando o aperfeiçoamento e constante melhoria das atividades prestadas pela Instituição.

Os dados estatísticos mostram que a Ouvidoria tem sido procurada com frequência, demonstrando a confiança dos cidadãos. Com um índice de resolatividade de 87% em 2025, sendo 83% das demandas atendidas no mesmo dia, desempenhando um papel crucial no fortalecimento da comunicação entre o Órgão e a sociedade.

A meta para o ano de 2026 é continuar trabalhando para melhorar ainda mais a atuação deste importante veículo com vistas ao aprimoramento contínuo em sua atuação no exercício da cidadania.

Com essas considerações e por meio das ações expostas nesta narrativa, destaca-se o constante esforço empreendido por toda a equipe visando o reconhecimento como uma ferramenta de gestão e participação na prestação de serviços à sociedade.

Por fim, esta Ouvidoria agradece a colaboração das Especializadas, Setores e Servidores que, por meio de respostas, informações e ações conjuntas, contribuíram para o alcance dos resultados aqui apresentados. Reitera, ainda, sua disposição em aperfeiçoar continuamente o diálogo com o cidadão, consolidando-se como um canal legítimo, transparente e acessível de participação social.

**OUVIDORIA
PGE-BA**