

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA SDE
Ano: 2024

– Período: 01/01 a 31/12/2024 –

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	03
2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	03
3. CANAIS DE ATENDIMENTO	03
4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	04
Desdobramento por Assuntos Específicos	04
Desdobramento por Macroassunto	04
Desdobramento por Local do Fato	05
Desdobramento por Prazo de Resposta	05
Desdobramento por Tipologia	05
Desdobramento por Município	06
Desdobramento por Meio de Estrada	06
Desdobramento por Tipo de Manifestante	06
Desdobramento por Situação	07
Desdobramento por Resultado	07
5. ANÁLISE	07
6. CONCLUSÃO	07

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria Estadual de Desenvolvimento Econômico, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação - 12.527/2011 (federal), 12.618/2012 (estadual), apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria, consolidando as manifestações recebidas dos cidadãos ao longo do ano de 2024.

Atuando como um canal essencial de diálogo entre a sociedade e a administração pública, a Ouvidoria tem a missão de garantir a escuta qualificada das demandas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias relacionadas aos serviços e políticas públicas voltadas ao desenvolvimento econômico. Dessa forma, contribui para a transparência, o aprimoramento da gestão pública e o fortalecimento da participação cidadã, assegurando que as vozes da população e do setor produtivo sejam consideradas na formulação e melhoria contínua das ações da Secretaria.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria recebe e trata diferentes tipos de manifestações, garantindo que as demandas da sociedade sejam registradas e encaminhadas de forma adequada:

Sugestão: Espaço para apresentar ideias ou propostas de melhoria para as políticas e serviços oferecidos pela Administração Pública.

Elogio: Forma de reconhecer e expressar satisfação com um serviço prestado ou com a qualidade do atendimento recebido.

Solicitação: Pedido formal para que a Administração adote alguma providência ou tome medidas específicas.

Reclamação: Manifestação de insatisfação referente a um serviço público, com o objetivo de apontar falhas e sugerir melhorias.

Denúncia: Comunicação sobre possíveis irregularidades ou atos ilícitos, que são encaminhados aos órgãos competentes para investigação e providências.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio do endereço eletrônico, sites oficiais, redes sociais, presencialmente, através dos Correios e por telefone.

4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

Desdobramento por Assuntos Específicos:

DESDOBRAMENTO POR ASSUNTO		
TOTAL	6.841	100%
☐ INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE ETAPAS DE PROCESSO	2.807	41,03%
☐ SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO PROCESSO	954	13,95%
☐ ORIENTAÇÃO PARA A ABERTURA DE PROCESSO	544	7,95%
☐ DIFICULDADE DE ACESSO AO PROCESSO	438	6,40%
☐ CONSULTA DE ANDAMENTO DO PROCESSO	355	5,19%
☐ VERIFICAÇÃO DE INSTRUMENTOS / IBAMETRO	311	4,55%
☐ INFORMAÇÃO SOBRE O ANDAMENTO DO PROCESSO	308	4,50%
☐ ORIENTAÇÕES DE ACESSO AO PROCESSO	297	4,34%
☐ AGILIDADE NO ANDAMENTO DO PROCESSO	193	2,82%
☐ DEMORA NO ANDAMENTO DO PROCESSO	169	2,47%
☐ DIFICULDADE EM ABERTURA DE PROCESSO	59	0,86%
☐ INSATISFAÇÃO COM PARECER DE PROCESSO	56	0,82%
☐ ERRO NO PARECER DO PROCESSO	53	0,77%
☐ ELOGIO SOBRE A TRAMITAÇÃO DO PROCESSO	50	0,73%
☐ ARQUIVAMENTO DE PROCESSO	35	0,51%
☐ NÃO FUNCIONAMENTO DE SETOR / UNIDADE / ÓRGÃO	21	0,31%
☐ SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE PROCESSO	18	0,26%
☐ ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	15	0,22%
☐ ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE	12	0,18%
☐ ABERTURA INDEVIDA DE PROCESSO	11	0,16%
☐ DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE	9	0,13%
☐ INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	8	0,12%
☐ EMISSÃO DE BOLETO	7	0,10%
☐ ELOGIO AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO PÚBLICO	6	0,09%
☐ SOLICITAÇÃO DE REVISÃO DO PROCESSO	5	0,07%
☐ ANÁLISE/ABERTURA/REVISÃO DE PROC./RECURSO	4	0,06%
☐ ACIDENTE DE CONSUMO	4	0,06%
☐ FALHA NO SISTEMA DE ÓRGÃO	4	0,06%
☐ DEMORA NA RETIFICAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DADOS CADASTRAIS	3	0,04%
☐ CONDUTA PROFISSIONAL	3	0,04%

Desdobramento por Macroassunto:

DESDOBRAMENTO POR MACROASSUNTO		
TOTAL	6.841	100%
ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS	6.446	94,23%
ASSUNTOS OPERACIONAIS	339	4,96%
ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	22	0,32%
ASSUNTOS FUNCIONAIS	19	0,28%
ASSUNTOS FINANCEIROS	10	0,15%
ASSUNTOS JURÍDICOS	2	0,03%
ASSUNTOS CRIMINAIS	2	0,03%
NEGLIGÊNCIA/OMISSÃO DA GESTÃO DE ÓRGÃO/UNIDADE	1	0,01%

Desdobramento por Local do Fato:

DESDOBRAMENTO POR LOCAL DO FATO		
TOTAL	6.841	100%
SDE/JUCEB/DRE	6.416	93,79%
SDE/IBAMETRO	348	5,09%
SDE	18	0,26%
SDE/JUCEB	15	0,22%
OGE	10	0,15%
SDE/JUCEB/DRE/GERCAP/SAC/.SCAJAZEIRAS	6	0,09%
SDE/CBPM	5	0,07%
SDE/JUCEB/DRE/GERCAP/SAC	4	0,06%
-- Não definido --	4	0,06%
SDE/JUCEB/DRE/GERCAP/SAC/.SBELAVISTA	3	0,04%
SAEB	3	0,04%
SAEB/SAC/PCRMS/PST SAC CAJAZEIRAS	2	0,03%
SSP	2	0,03%
SERIN	1	0,01%
SEFAZ	1	0,01%
SDE/JUCEB/DRE/GERCAP/SAC/.SSBARRA	1	0,01%
SAEB/SAC/PCRMS/PST SAC BARRA	1	0,01%
.GRH	1	0,01%

Desdobramento por Prazo de Resposta:

DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA		
TOTAL	6.841	100%
1 DIA	3.192	46,66%
2 DIAS	548	8,01%
3 DIAS	378	5,53%
4 DIAS	379	5,54%
5 DIAS	268	3,92%
6 A 10 DIAS	1.158	16,93%
11 A 15 DIAS	588	8,60%
16 A 20 DIAS	45	0,66%
21 A 30 DIAS	72	1,05%
31 A 60 DIAS	74	1,08%
ACIMA DE 60 DIAS	117	1,71%
PENDENTES	22	0,32%

Desdobramento por Tipologia:

DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA		
TOTAL	6.841	100%
INFORMAÇÃO	3.968	58,00%
SOLICITAÇÃO	1.915	27,99%
RECLAMAÇÃO	859	12,56%
ELOGIO	68	0,99%
DENÚNCIA	29	0,42%
SUGESTÃO	2	0,03%

Desdobramento por Município:

DESDOBRAMENTO POR MUNICÍPIO		
TOTAL	6.841	100%
SALVADOR	2.707	39,57%
-- NÃO SE APLICA --	2.049	29,95%
FEIRA DE SANTANA	271	3,96%
LAURO DE FREITAS	178	2,60%
CAMAÇARI	152	2,22%
VITÓRIA DA CONQUISTA	81	1,18%
TEIXEIRA DE FREITAS	69	1,01%
ITABUNA	68	0,99%
SIMÕES FILHO	54	0,79%
ALAGOINHAS	50	0,73%
ILHÉUS	47	0,69%
LUIS EDUARDO MAGALHÃES	47	0,69%
JUAZEIRO	45	0,66%
BARREIRAS	45	0,66%
CONCEIÇÃO DO JACUIPE	44	0,64%
SANTO ANTONIO DE JESUS	44	0,64%
VALENTE	43	0,63%
CANDEIAS	38	0,53%
-- TODO O ESTADO --	32	0,47%
PORTO SEGURO	29	0,42%
PAULO AFONSO	27	0,39%
JEQUIÉ	23	0,34%
ITABERABA	22	0,32%
CONCEIÇÃO DO COITÉ	21	0,31%
IRECÊ	18	0,26%
CORRENTINA	17	0,25%
SANTO AMARO	16	0,23%
DIAS D'ÁVILA	16	0,23%
CAPIM GROSSO	14	0,20%
SERRINHA	14	0,20%

Desdobramento por Meio de Estrada:

DESDOBRAMENTO POR MEIO DE ENTRADA		
TOTAL	6.841	100%
TELEFONE	6.354	92,88%
E-MAIL	327	4,78%
INTERNET	68	0,99%
APLICATIVO	33	0,48%
PRESENCIAL	21	0,31%
WHATSAPP	21	0,31%
CX COLETORA	11	0,16%
TWITTER	4	0,06%
MÍDIA	2	0,03%

Desdobramento por Tipo de Manifestante:

DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTANTE		
TOTAL	6.841	100%
PESSOA FÍSICA	6.468	94,55%
PESSOA JURÍDICA	331	4,84%
ANÔNIMO	38	0,56%
SERVIDOR PÚBLICO	3	0,04%
ABAIXO ASSINADO	1	0,01%

Desdobramento por Situação:

DESDOBRAMENTO POR SITUAÇÃO		
TOTAL	6.841	100%
ENCERRADA	6.819	99,68%
LIDA	22	0,32%

Desdobramento por Resultado:

DESDOBRAMENTO POR RESULTADO		
TOTAL	6.841	100%
FORNECIDA (INFORMAÇÃO)	3.967	57,99%
FORNECIDA (SOLICITAÇÃO)	1.891	27,64%
FORNECIDA (RECLAMAÇÃO)	702	10,26%
6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS (RECLAMAÇÃO)	154	2,25%
FORNECIDA (ELOGIO)	60	0,88%
-- Ainda não definido --	22	0,32%
FORNECIDA (DENÚNCIA)	21	0,31%
MOTIVO JUSTO (ELOGIO)	8	0,12%
7 - AINDA NÃO ADOTOU MEDIDAS (DENÚNCIA)	3	0,04%
1 - GEROU ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO (REC	3	0,04%
NÃO FORNECIDA (SOLICITAÇÃO)	3	0,04%
FORNECIDA (SUGESTÃO)	2	0,03%
NÃO COMPETE AO GOVERNO DO ESTADO (DENÚNCIA)	2	0,03%
NÃO COMPETE AO GOVERNO DO ESTADO (INFORMAÇÃO)	1	0,01%
CONTEÚDO INSUFICIENTE (SOLICITAÇÃO)	1	0,01%
6 - ADOTOU OUTRAS MEDIDAS (DENÚNCIA)	1	0,01%

5. ANÁLISE

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da SDE registrou 6.841 manifestações, que se deram, em maior parte, através do telefone institucional. Do Total das demandas recebidas, 38 manifestações foram de forma Anônima (0,56%).

Nos canais de atendimento da Ouvidoria, as Denúncias estão relacionadas principalmente a assuntos administrativos, principalmente relacionados a informações gerais sobre etapas de processos. Quanto às reclamações e elogios, com maior recorrência, estão relacionados ao tratamento e atitudes de Servidores, e descontentamento com os serviços, sendo devidamente encaminhadas para os departamentos responsáveis para averiguações.

6. CONCLUSÃO

O presente relatório reflete o compromisso desta Ouvidoria em atuar como um canal de diálogo efetivo entre a sociedade e a administração pública, assegurando transparência, participação cidadã e aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Os resultados alcançados ao longo do ano de 2024 demonstram avanços na qualidade do nosso atendimento, na resolutividade das demandas e na eficiência dos processos internos. A participação dos cidadãos através deste canal evidencia o fortalecimento da nossa comunicação e a confiança da população na Ouvidoria como um instrumento eficiente de escuta e mediação.

No entanto, reconhecemos que sempre há espaço para evolução. Nosso compromisso é continuar aprimorando nossos fluxos de atendimento e ampliando os canais de comunicação. Dessa forma, reafirmamos a missão de garantir uma administração pública transparente, responsiva e comprometida.