

RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA

Ano de Referência: 2025



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
1. MARCO REGULATÓRIO E FUNDAMENTOS DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	5
1.1. Constituição Federal de 1988.....	5
1.2. Lei de Acesso à Informação - LAI (Leis Federal nº 12.527/2011 e Estadual nº 12.618/2012)	5
1.3. Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei Federal nº 13.460/2017).....	6
1.4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018).....	6
2. A ESTRUTURA DA OUVIDORIA NO ESTADO DA BAHIA	7
2.1. Missão e Competências da Ouvidoria Geral do Estado - OGE.....	7
2.2. Tipologias de Manifestações	8
3. ANÁLISE DE DESEMPENHO: OUVIDORIA DA SEPLAN EM 2025	8
3.1. Volume e Canais de Atendimento	9
3.2. Análise Tipológica e Temática das Demandas	10
3.3. Indicadores de Eficiência e Resolutividade	12
4. DESAFIOS E PERSPECTIVAS.....	13
5. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA	14
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Jerônimo Rodrigues

SECRETARIA DO PLANEJAMENTO

Cláudio Ramos Peixoto

CHEFE DE GABINETE

Dilma Santana de Jesus

OUVIDORIA ESPECIALIZADA DO PLANEJAMENTO

Simone Máxima dos Santos (Ouvidora)

Cesar de Castro Lima Neto (Ouvidor Adjunto)

APRESENTAÇÃO

A Secretaria do Planejamento - SEPLAN, criada pela Lei nº 2.925, de 03 de maio de 1971, alterada pela Lei Delegada nº 32, de 03 de março de 1983, e pelas Leis nos 4.697, de 15 de julho de 1987, 6.074, de 22 de maio de 1991, 6.812, de 18 de janeiro de 1995 e modificada pelas Leis nos 7.435, de 30 de dezembro de 1998, 7.888, de 27 de agosto de 2001, 8.538, de 20 de dezembro de 2002, 8.631, de 12 de junho de 2003, 8.897, de 17 de dezembro de 2003, 9.509, de 20 de maio de 2005, 9.513, de 06 de junho de 2005, 10.549, de 28 de dezembro de 2006, 11.173, de 05 de dezembro de 2008, 13.204, de 11 de dezembro de 2014, 13.214, de 29 de dezembro de 2014, 14.032, de 18 de dezembro de 2018 e 14.521, de 15 de dezembro de 2022, e pelos Decretos nos 16.488, de 23 de dezembro de 2015, 21.862, de 01 de janeiro de 2023, 23.205, de 06 de novembro de 2024 e 23.206, de 06 de novembro de 2024, tem por finalidade executar as funções de planejamento e faz parte da administração direta, personalidade jurídica de direito público.

A Ouvidoria Especializada SEPLAN tem sido um canal importante de comunicação entre a sociedade e o Estado, especialmente como instrumento eficaz para que o cidadão exerça o seu papel fiscalizador dos serviços públicos, buscando atuar em conformidade com as legislações pertinentes ao assunto, tais como, o Decreto Estadual nº 8.803/2003 que regulamenta o funcionamento da OGE, criada pela Lei nº 8.538/2002, a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 (Federal) / nº 12.618/2012 (Estadual), que normatiza a transparência pública, primordial para o controle qualitativo dos serviços prestados pelo Estado, e a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados pela administração pública.

1. MARCO REGULATÓRIO E FUNDAMENTOS DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A eficácia, a autonomia e a legitimidade das ouvidorias públicas dependem de um sólido marco regulatório que defina claramente os direitos dos cidadãos e os deveres da administração pública. Este conjunto de leis e decretos não apenas estabelece as bases para a existência desses órgãos, mas também orienta seus procedimentos, garantindo que atuem como instrumentos efetivos de participação e controle social. A seguir, são detalhadas as legislações basilares que fundamentam o trabalho da Ouvidoria da SEPLAN.

1.1. Constituição Federal de 1988

A Constituição Federal serve como alicerce para a existência das ouvidorias no Brasil. O artigo 37 estabelece os princípios da administração pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) e, de forma crucial, prevê a participação do usuário nos serviços públicos. Esse princípio constitucional legitima a criação de canais de diálogo, como as ouvidorias, que permitem ao cidadão fiscalizar, avaliar e contribuir para a melhoria contínua da gestão estatal.

1.2. Lei de Acesso à Informação - LAI (Leis Federal nº 12.527/2011 e Estadual nº 12.618/2012)

A Lei de Acesso à Informação - LAI, em suas esferas federal e estadual, representa um marco para a transparência pública. Ela regulamenta o direito fundamental de acesso a informações produzidas ou custodiadas pelo poder público, atribuindo às ouvidorias um papel central no processamento dos pedidos de Informação. Conforme a legislação, a Ouvidoria é responsável por garantir que as respostas sejam fornecidas no prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa.

A adesão da Ouvidoria da SEPLAN a estes preceitos é evidenciada pelo volume de manifestações do tipo "Informação" e pelo rigoroso cumprimento dos prazos, conforme será detalhado na seção de análise de desempenho.

1.3. Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei Federal nº 13.460/2017)

Esta lei ampliou significativamente as competências das ouvidorias, consolidando-as como instâncias de defesa dos direitos dos usuários. Além de receber e tratar manifestações, as ouvidorias passaram a ter a atribuição de promover a participação social, acompanhar a efetividade dos serviços prestados e mediar conflitos entre o cidadão e o órgão.

Um dos avanços mais importantes, estipulado nos artigos 14 e 15, foi a instituição da obrigatoriedade de elaborar um relatório de gestão anual. A lei exige que tal relatório detalhe, no mínimo, o número e os motivos das manifestações, a análise de pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração, garantindo um ciclo completo de feedback e prestação de contas. Este próprio documento é um produto dessa exigência legal, e a análise subsequente dos indicadores de resolutividade demonstrará o alinhamento da Seplan com o espírito desta lei.

1.4. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018)

A LGPD introduziu um novo paradigma no tratamento de informações pessoais, com impacto direto sobre as atividades da Ouvidoria. O principal objetivo da lei é proporcionar maior controle e autonomia aos cidadãos sobre seus dados, exigindo que órgãos públicos adotem medidas rigorosas de segurança e transparência.

Para a Ouvidoria, isso significa um dever reforçado de proteger a identidade e as informações dos manifestantes, especialmente no tratamento de denúncias ou de manifestações de caráter sigiloso. Na prática, a LGPD impõe à Ouvidoria o desafio contínuo de equilibrar o dever de transparência, preconizado pela LAI, com a obrigação de proteger a privacidade do cidadão, exigindo procedimentos robustos de anonimização e controle de acesso, especialmente no tratamento de denúncias.

Este arcabouço legal define a estrutura sobre a qual a Rede de Ouvidorias do Estado da Bahia opera, estabelecendo as diretrizes para suas competências e atribuições práticas.

- ⇒ Lei Estadual nº 12.618/2012 - Disciplina a Lei de Acesso à Informação na Bahia (LAI/BA).
- ⇒ Decreto Estadual nº 8.803/2003 - Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.

2. A ESTRUTURA DA OUVIDORIA NO ESTADO DA BAHIA

No Estado da Bahia, o serviço de ouvidoria é estruturado como um sistema em rede, tecnicamente coordenado pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE). Esse modelo descentralizado e interligado visa garantir a capilaridade e a especialização do atendimento.

Atualmente, a rede é composta por 302 ouvidorias especializadas, presentes em diversas secretarias, autarquias e órgãos estaduais. A gestão integrada das manifestações é realizada por meio do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG), que permite o registro, o encaminhamento e o acompanhamento unificado das demandas dos cidadãos.

2.1. Missão e Competências da Ouvidoria Geral do Estado - OGE

Conforme estabelecido no Decreto Estadual nº 16.283/2015, que aprova o Regimento da Secretaria de Comunicação Social - SECOM, à qual Ouvidoria Geral do Estado está vinculada, possui uma série de competências que orientam sua atuação como órgão central do sistema. Suas principais atribuições incluem:

- ⇒ Receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos.
- ⇒ Ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, fomentando a participação cidadã.
- ⇒ Identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com os serviços públicos, por meio de indicadores de avaliação.
- ⇒ Recomendar ações e medidas administrativas para a prevenção e correção de falhas, visando o aprimoramento dos serviços.
- ⇒ Exercer a coordenação técnica e a supervisão de todo o sistema estadual de Ouvidoria, promovendo a capacitação e o alinhamento da rede.

2.2. Tipologias de Manifestações

Para organizar e padronizar o tratamento das demandas, as manifestações são classificadas em seis tipologias distintas. Essas categorias permitem uma análise mais precisa da natureza das interações dos cidadãos com o Estado, conforme se observa no quadro 01 a seguir:

Quadro 01: Definição das Tipologias de Manifestações

Tipologia	Definição
Sugestão	Apresentação de ideias ou propostas de melhoria ao serviço público.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou atendimento recebido.
Solicitação	Requerimento de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual.
Denúncia	Comunicação de prática de ato ilícito envolvendo a administração e seus agentes, cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes.
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
Informação	Pedido de Acesso à Informação, nos termos da Lei de Acesso à Informação - LAI.

Fonte: Cartilha do Ouvidor: Orientações para atendimento ao cidadão, edição 2024.

Compreendida a estrutura geral do sistema, a análise se volta agora para o desempenho específico da unidade de Ouvidoria da Secretaria do Planejamento no ano de 2025.

3. ANÁLISE DE DESEMPENHO: OUVIDORIA DA SEPLAN EM 2025

A análise a seguir baseia-se nos dados quantitativos e qualitativos extraídos do Sistema TAG e e-mail institucional da Ouvidoria SEPLAN. O objetivo é traduzir esses números em insights sobre a eficiência operacional da unidade, a

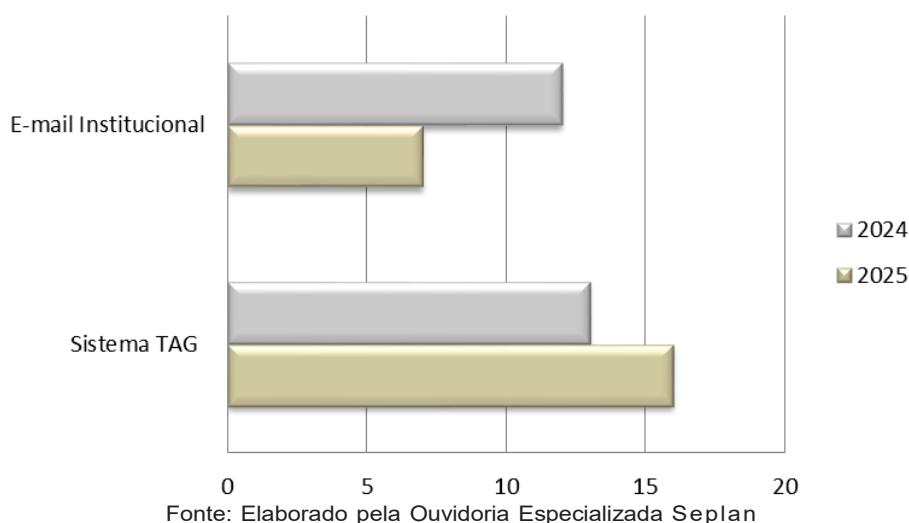
natureza das demandas recebidas e a qualidade da interação entre a Secretaria e os cidadãos, refletindo o compromisso com a transparência e a melhoria contínua.

3.1. Volume e Canais de Atendimento

O ano de 2025 foram dirigidas 23 manifestações à Ouvidoria da SEPLAN. Essas manifestações foram distribuídas de forma quase equitativa entre os dois principais canais de entrada: 16 registros via Sistema TAG e 07 por e-mail Institucional (ouvidoria.seplan@seplan.gov.br).

A distribuição desses registros representa a relevância do Sistema TAG como ferramenta de transparência e a melhoria da administração pública no acesso do cidadão ao controle social. Através do gráfico 01, podemos visualizar a quantidade de manifestações registradas nos anos 2024 e 2025:

Gráfico 01: Registros de Manifestações



A análise da evolução dos meios de entrada no sistema TAG revela uma mudança significativa no comportamento do cidadão. O canal **"Aplicativo"** (APP ba.gov.br) emergiu como o principal meio de acesso em 2025, correspondendo a **62,5%** do total de registros no sistema. Este dado confirma um movimento forte desde 2024, ano em que houve o maior número de registros por este meio, indicando uma rápida adesão dos usuários a plataformas móveis para interação com o governo.

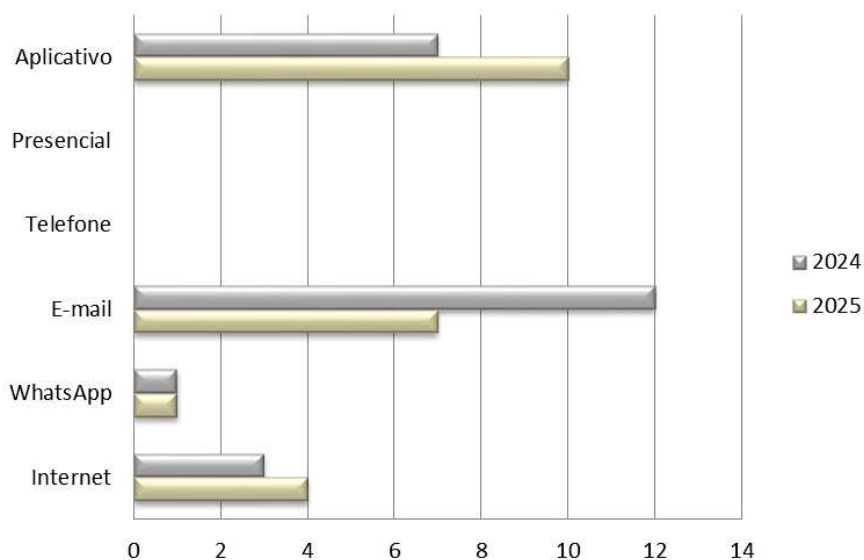
Tabela 01: Meios de Entrada/ Sistema TAG - 2025

DESDOBRAMENTO POR MEIO DE ENTRADA		
TOTAL	16	100%
APLICATIVO	10	62,50%
INTERNET	4	25,00%
WHATSAPP	1	6,25%
INSTAGRAM	1	6,25%

Fonte: Estatística do sistema TAG

Importante considerar, na análise da evolução dos meios de entrada, o e-mail institucional da Ouvidoria da SEPLAN, com o quantitativo de 07 manifestações que, comparando com o ano de 2024, houve uma redução de registros de 58,33%. Os meios de entrada “presencial” e por “telefone” não foram observados registros, conforme demonstra o gráfico 02.

Gráfico 02: Meios de Entrada da Manifestação



Fonte: Elaborado pela Ouvidoria Especializada Seplan

3.2. Análise Tipológica e Temática das Demandas

A distribuição das manifestações por tipologia em 2025 no Sistema TAG demonstra que a principal função da Ouvidoria da SEPLAN foi atuar como um canal de transparência e orientação. Na tabela 02, demonstra-se que a categoria "Informação" foi a mais demandada, concentrando 62,50% de todos os registros, o que evidencia o alinhamento da unidade com as diretrizes da Lei

de Acesso à Informação. Em seguida, figuram as tipologias "Solicitação" (18,75%), "Reclamação" (12,50%) e "Sugestão" (6,25%).

Tabela 02: Desdobramento por Tipologias - 2025

DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA		
TOTAL	16	100%
INFORMAÇÃO	10	62,50%
SOLICITAÇÃO	3	18,75%
RECLAMAÇÃO	2	12,50%
SUGESTÃO	1	6,25%

Fonte: Estatística do sistema TAG

O detalhamento temático das 16 demandas, revela as principais preocupações dos cidadãos que encaminharam à Ouvidoria da SEPLAN. A tabela abaixo apresenta os temas mais recorrentes, indicando as questões endereçadas à Ouvidoria:

Tabela 03: Desdobramento por Assunto - 2025

DESDOBRAMENTO POR ASSUNTO		
TOTAL	16	100%
☐ INFORMAÇÕES SOBRE DADOS E AÇÕES DO GOVERNO	5	31,25%
☐ INFORMAÇÃO SOBRE DADOS CADASTRAIS ÓRGÃO / UNIDADE	2	12,50%
☐ RECLAMAÇÃO SOBRE RACISMO	1	6,25%
☐ INSATISFAÇÃO COM RESPOSTA FORNECIDA POR OUVIDORIA	1	6,25%
☐ ACESSO A DOCUMENTOS EM ÓRGÃOS E UNIDADES	1	6,25%
☐ INFORMAÇÃO SOBRE GASTOS COM PROGRAMAS / PROJETOS	1	6,25%
☐ SOLICITAÇÃO COM CONTEÚDO INSUFICIENTE P/PROSSEGUIR	1	6,25%
☐ ACESSO A DADOS PARA PESQUISA/PRODUÇÃO CIENTÍFICA	1	6,25%
☐ AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS / PROJETOS	1	6,25%
☐ PARTICIPAÇÃO EM EVENTO	1	6,25%
☐ MELHORIA NO SISTEMA DE TRANSPORTE	1	6,25%

Fonte: Estatística do sistema TAG

As 07 demandas registradas no e-mail institucional da Ouvidoria foram distribuídas entre temas como: Solicitação de informação/ Acesso a dados pessoais em órgãos/ unidades (03); Reclamação (02), Solicitação de informação/ Assuntos de outros Órgãos (02), com desdobramentos internos para atendimento e resolução.

Importante ressaltar que no Sistema TAG demonstra-se que, das 16 manifestações, apenas 12 foram de fato demandas de competência da SEPLAN, sendo que as demais foram redirecionadas a outros órgãos para atendimento, conforme demonstra a tabela 04:

Tabela 04: Desdobramento por Local do Fato - 2025

DESDOBRAMENTO POR LOCAL DO FATO		
TOTAL	16	100%
SEPLAN	12	75,00%
SEINFRA/AGERBA	1	6,25%
SEINFRA	1	6,25%
SEFAZ	1	6,25%
OGE	1	6,25%

Fonte: Estatística do sistema TAG

3.3. Indicadores de Eficiência e Resolutividade

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria da SEPLAN em 2025 apontam para uma alta eficiência operacional. O índice de resolubilidade de 100% é um destaque, significando que todas as 23 manifestações recebidas receberam tratamento e/ou uma resposta conclusiva, sem pendências ao final do período.

A análise do tempo de resposta reforça essa performance, com 68,75% das demandas resolvidas em até 15 dias, conforme é representado na tabela 05. Notavelmente, a maior concentração de respostas (31,25%) ocorreu no intervalo de 11 a 15 dias, indicando um processo de apuração diligente que utiliza o prazo legal de forma eficaz, sem incorrer em atrasos. A ausência de pendências ao final do período atesta o compromisso da equipe com a conclusão do ciclo de atendimento.

Tabela 05: Desdobramento por Prazo de Resposta - 2025

DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA		
TOTAL	16	100%
1 DIA	1	6,25%
2 DIAS	0	0,00%
3 DIAS	2	12,50%
4 DIAS	0	0,00%
5 DIAS	1	6,25%
6 A 10 DIAS	2	12,50%
11 A 15 DIAS	5	31,25%
16 A 20 DIAS	3	18,75%
21 A 30 DIAS	2	12,50%
31 A 60 DIAS	0	0,00%
ACIMA DE 60 DIAS	0	0,00%
PENDENTES	0	0,00%

Fonte: Estatística do sistema TAG

4. DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Apesar dos resultados alcançados, a Ouvidoria ainda enfrenta alguns desafios, como a necessidade de ampliar a divulgação dos seus canais de atendimento e aumentar a participação dos cidadãos na gestão pública.

Como perspectiva, no âmbito da Secretaria do Planejamento, a Ouvidoria Especializada da SEPLAN está participando da Comissão de Integridade Pública - CIP, designada pelo Secretário do Planejamento, através da Portaria de n.º 55, publicada no D.O.E. de 20 de novembro de 2024, com a finalidade de tomar ciência do detalhamento do Programa Bahia de Integridade Pública - PBIP e realizar as deliberações pertinentes ao assunto.

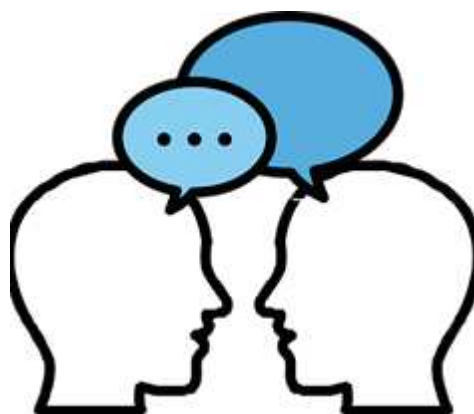
O Programa Bahia de Integridade Pública - PBIP foi instituído na Bahia em 2024, através da Portaria SEFAZ nº 136, sob a coordenação da Auditoria Geral do Estado - AGE, e apresenta diretrizes que visam disseminar internamente a temática da Integridade Pública. O Programa tem caráter preventivo e deve ser capaz de identificar e corrigir possíveis práticas contrárias aos valores e princípios éticos e legais. Além disso, ele deve responsabilizar os autores e corrigir essas falhas de maneira rápida e eficaz, a fim de evitar que as mesmas transgressões ocorram novamente.

Para execução das ações propostas no Programa Bahia de Integridade Pública - PBIP, esta Ouvidoria também integra o Grupo de Trabalho de Integridade Pública - GTIP, instituído através da Portaria nº 36 de 26 de novembro de 2025. O Grupo de Trabalho é integrado por servidores das diversas unidades da Seplan, com finalidade de executar as seguintes etapas do Programa Bahia de Integridade Pública, no âmbito da SEPLAN:

- I - Realizar o diagnóstico e ações para atendimento às diretrizes do PBIP;
- II - Elaborar o Plano de Integridade Pública da SEPLAN; e
- III - Acompanhar e monitorar a execução do Plano de Integridade.

5. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

- ⇒ Sítio: <https://www.ba.gov.br/ouvidoria/>;
- ⇒ TAG: <https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/NovaManif.dll/>;
- ⇒ Atendimento telefônico pelo 0800-284-0011 (de segunda a sexta, das 7h30 às 18h); WhatsApp disponível 24 horas: A manifestação será registrada no sistema e será informado um número de atendimento, para que possa ser efetuado o acompanhamento do andamento da mesma;
- ⇒ Atendimento presencial na Central de Atendimento da Ouvidoria - CEAO, localizada na 3ª Avenida, nº 390, Térreo, Plataforma IV, Centro Administrativo da Bahia (prédio da Governadoria). Salvador-Bahia, das 7h30 às 18h;
- ⇒ Atendimento presencial na Secretaria do Planejamento, localizada na Avenida Luis Viana Filho, 2ª Avenida, nº 250 – CAB, CEP 41745-003 - Salvador - Bahia, das 8h30 às 18h. Contato: (71) 3115-3463/ 3115-3447;
- ⇒ Facebook: <https://www.facebook.com/ouvidoriageraldabahia/>;
- ⇒ Instagram: @ouvidoriageralbahia;
- ⇒ E-mail: ceao@ouvidoria.ba.gov.br/ ouvidoria.seplan@seplan.gov.br;
- ⇒ Portal e App ba.gov.br.



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório sintetizou a importância do robusto marco legal que orienta as ouvidorias e analisou o desempenho operacional da Ouvidoria da Secretaria do Planejamento em 2025. Os dados demonstram que a unidade não apenas cumpriu sua missão institucional, mas também apresentou indicadores de eficiência, com 100% de resolutividade e notável celeridade nas respostas, consolidando-se como um canal confiável de interlocução com o cidadão.

A análise evidencia a maturidade institucional da Ouvidoria da SEPLAN. O volume de demandas por "Informação" (56%) demonstra seu papel central na aplicação da Lei de Acesso à Informação, enquanto a resolutividade de 100% reflete o alinhamento.

A análise dos canais de atendimento, que revela uma migração abrupta para o canal "Aplicativo" em 2024/2025, sublinha a urgência de aprimorar as estratégias de engajamento digital.

Em suma, a Ouvidoria da SEPLAN desempenha um papel vital como pilar para a transparência, o controle social e a melhoria da administração pública no Estado da Bahia, transformando a participação cidadã em um insumo estratégico para uma gestão mais eficiente, justa e democrática.

