



RELATÓRIO ANUAL

2025

OUVIDORIA SAC



SUMÁRIO



O U V I D O R I A S A C

INTRODUÇÃO.....	03
QUANTITATIVO E PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	04
DESDOBRAMENTO DAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES.....	05
PEDIDO DE INFORMAÇÕES E CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	06
PRAZO DE RESPOSTA E CONCLUSÃO.....	07



INTRODUÇÃO

Apresentamos o Relatório Anual do exercício de 2025 da Ouvidoria dos Postos SAC, elaborado em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como com a Lei Estadual de Acesso à Informação nº 12.618/2012.

No decorrer de 2025, a Ouvidoria SAC consolidou-se como um instrumento essencial de escuta qualificada, mediação e aprimoramento dos serviços prestados nas unidades da Rede SAC, atuando como elo entre o cidadão e a administração pública. Esse papel contribui para o fortalecimento da transparência, da eficiência e da qualidade do atendimento, ampliando a confiança da população nos serviços oferecidos pelo Estado.

O presente relatório reúne os principais dados, indicadores e análises das manifestações registradas ao longo do ano, possibilitando uma avaliação quantitativa e qualitativa das demandas recebidas, bem como dos resultados das ações desenvolvidas no período, com foco na melhoria contínua da gestão e dos serviços públicos.

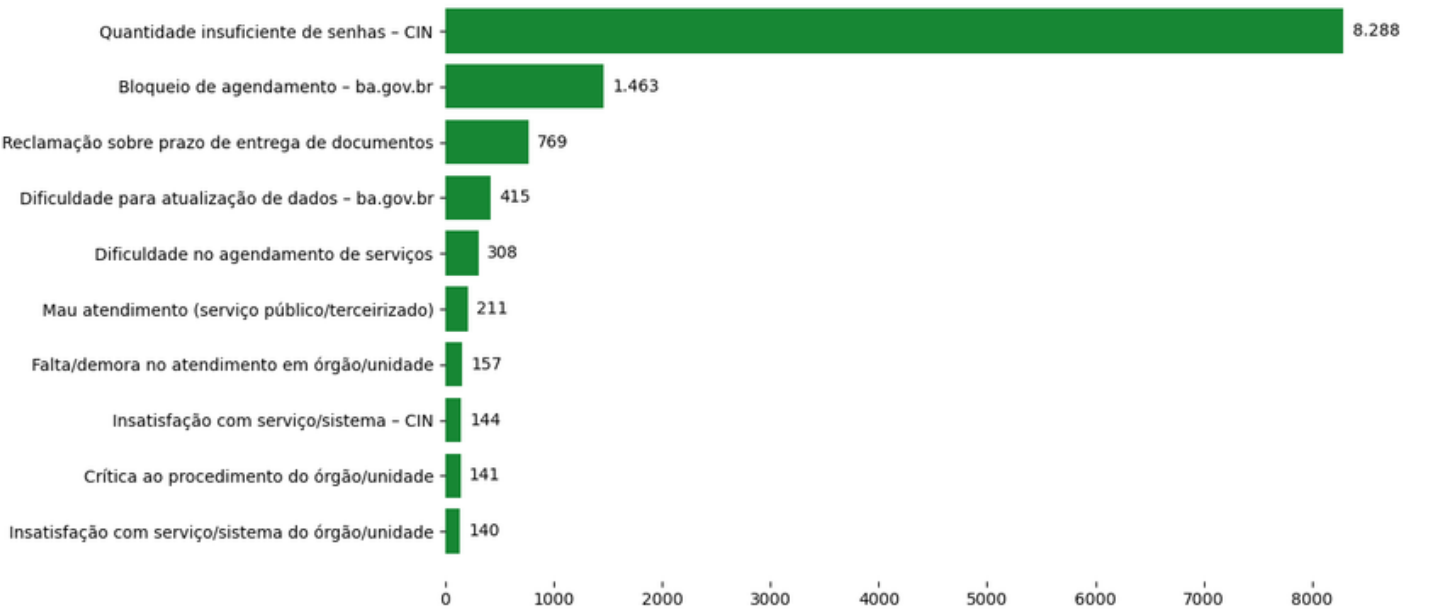
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2025, a Rede SAC realizou 6.737.303 atendimentos. No mesmo período, a Ouvidoria SAC recebeu 18.203 manifestações. Em comparação ao ano de 2024, quando foram registradas 33.083 manifestações, houve uma redução de 45,0% de manifestações em 2025.

MANIFESTAÇÕES	2025
Reclamações	12.762
Elogios	4.652
Sugestões	49
Informações	150
Solicitações	366
Denúncias	224
Total	18.203

Fonte: Sistema TAG de Ouvidoria

PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS



Fonte: Sistema TAG de Ouvidoria

DESDOBRAMENTO DAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

FALTA DE VAGAS PARA AGENDAMENTO DA NOVA CARTEIRA DE IDENTIDADE – CIN

Em 2025, a principal demanda e desafio da Ouvidoria SAC foi atender cidadãos sem vagas para emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN). Como ação da Ouvidoria, em casos urgentes devidamente comprovados, foram realizados agendamentos.

A SAC, em conjunto com o Instituto de Identificação Pedro Mello, mantém atuação permanente voltada à ampliação do acesso aos serviços prestados, por meio de iniciativas como a extensão do horário de atendimento, abertura das unidades aos sábados, oferta de atendimento por ordem de chegada e/ou mediante agendamento, realização de ações do SAC Itinerante em escolas, atendimento pelo SAC Móvel, campanhas específicas voltadas para pescadores, crianças, pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e cidadãos com 60 anos ou mais, além da inauguração de novas unidades SAC e da implantação de unidades provisórias destinadas exclusivamente à emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), entre outras ações.

Como resultado dessas iniciativas, observa-se que as ações implementadas no período analisado tiveram como objetivo ampliar e facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos oferecidos pela Rede SAC.

Os efeitos dessas ações já podem ser observados na comparação entre os períodos analisados. No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 2.462 solicitações de vagas. No mesmo período de 2026, esse quantitativo foi de 359 solicitações, representando uma redução de aproximadamente 85,4% em relação ao período anterior. Tal resultado decorre, principalmente, da implantação do atendimento por ordem de chegada na maior parte das unidades da Rede SAC.

BLOQUEIO PARA NOVOS AGENDAMENTOS

Anteriormente, quando o cidadão não comparecia ao atendimento agendado e não realizava o cancelamento, impedindo que a vaga fosse disponibilizada a outro usuário, o sistema aplicava um bloqueio de 10 dias para a realização de novo agendamento. Essa regra foi posteriormente revista e suspensa, em razão da mudança na modalidade de atendimento em alguns postos, não havendo mais registros de manifestações sobre o tema.

RECLAMAÇÃO DE PRAZO DE ENTREGA/ DOCUMENTOS

As manifestações relacionadas à demora na entrega da nova identidade, foram acolhidas e encaminhadas ao órgão para esclarecimentos e providências. Houve articulação contínua para priorizar os casos urgentes e garantir a entrega dentro dos prazos previstos.

MAU ATENDIMENTO PRESTADO

Foram avaliadas as principais queixas, que serviram de base para o planejamento de capacitações e treinamentos voltados à melhoria da qualidade do atendimento ao cidadão.

PEDIDO DE INFORMAÇÕES

Lei de Acesso à informação (Lei federal 12.527 de 18.11.2011 e lei estadual 12.618 de 28.12.2023)

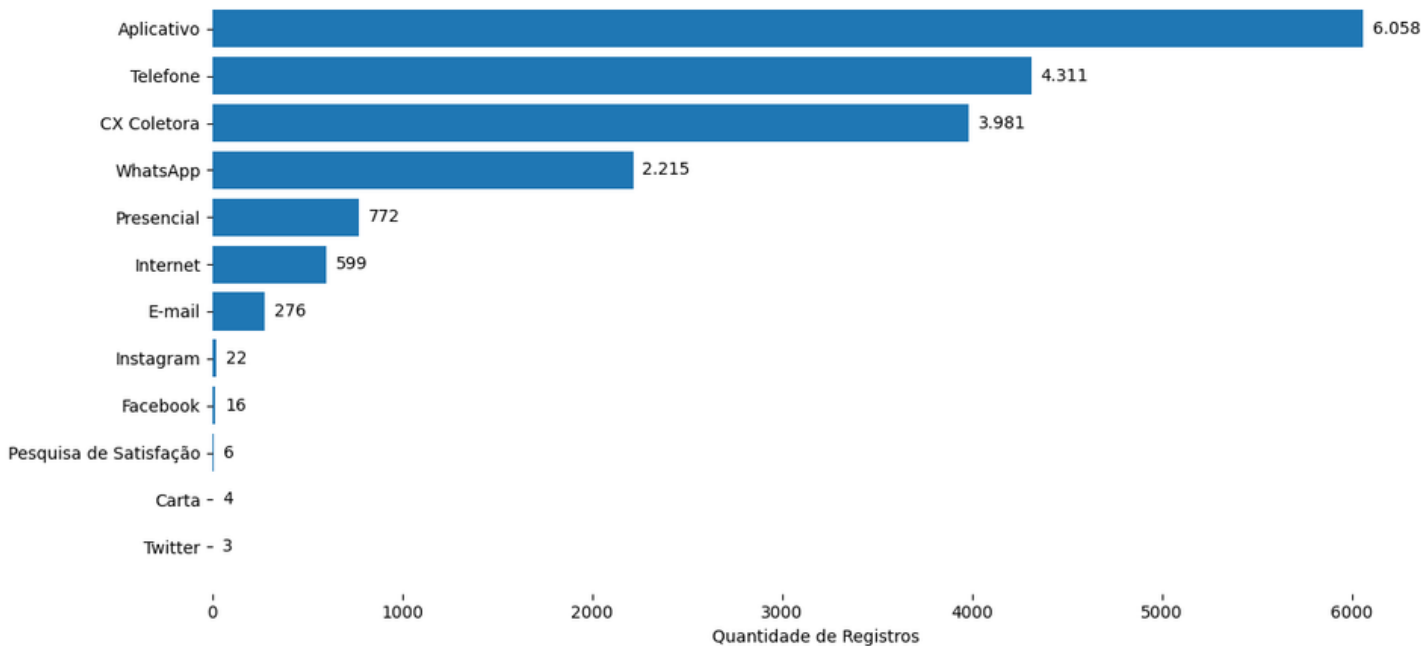
Durante o ano de 2025, a Ouvidoria SAC recebeu 150 pedidos de informação, todos devidamente respondidos, alcançando 100% de atendimento às demandas apresentadas. Salientamos que não houve abertura de recursos dos pedidos de informação. Quanto ao perfil dos manifestantes, 96,97% correspondem a pessoas físicas, 2,67% a servidores públicos e 0,67% a manifestações anônimas.

Principais temáticas identificadas entre os pedidos de informação:

- Procedimentos para emissão, consulta e entrega da Carteira de Identidade Nacional (CIN), informação sobre identidade digital (acesso e indisponibilidade) e dúvidas sobre o RG Expresso.
- Dúvidas sobre agendamento eletrônico, disponibilidade de horários, informações sobre serviços em geral e atendimento em Libras;
- Informação sobre vídeoatendimento, recuperação de senha e acesso ao ba.gov.br .

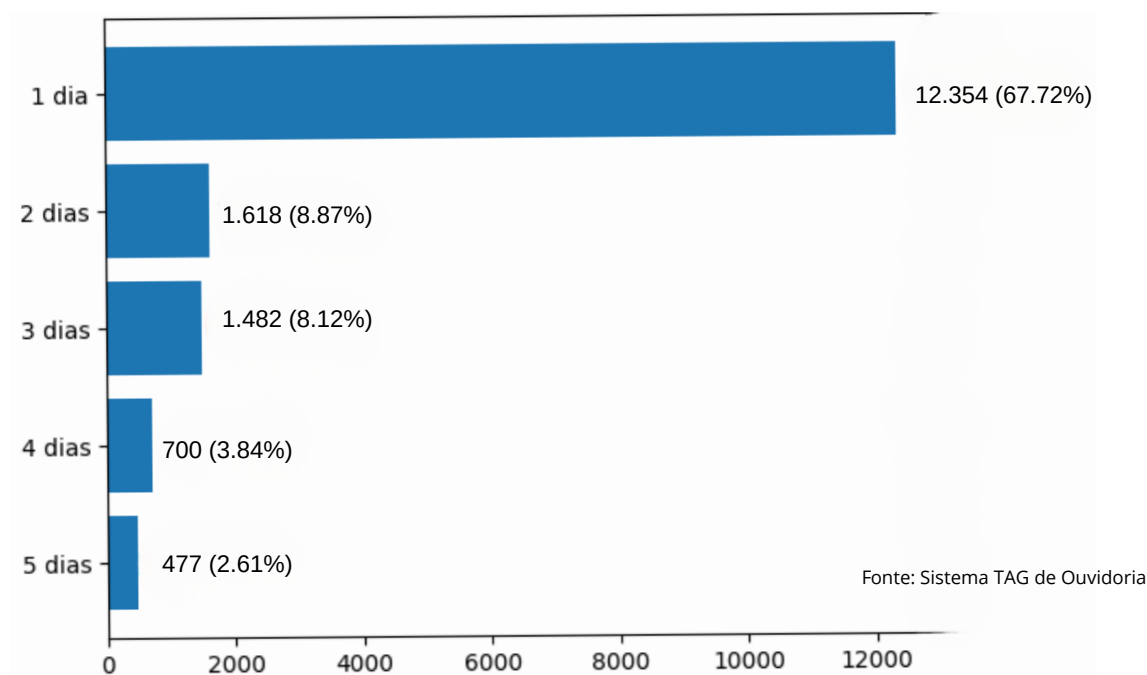
CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria dos Postos SAC mantém diversos canais de comunicação com o público, em sua maioria vinculados à Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE–BA). Esses canais permitem ao cidadão registrar manifestações, solicitar informações, reclamar, elogiar, denunciar e enviar sugestões, garantindo ampla acessibilidade e transparência no relacionamento com o usuário. Dentre os canais disponibilizados, destacaram–se como os mais demandados o aplicativo, com 33% dos acessos, seguido do telefone (23%), da caixa coletora disponível nas unidades do SAC (21%) e do WhatsApp (12%).



PRAZO DE RESPOSTA

O gráfico apresenta a eficiência no tratamento das manifestações, demonstrando que 67,72% das demandas foram respondidas em até 1 dia. Observa-se ainda que a grande maioria das manifestações foi solucionada em curto prazo, reforçando o compromisso institucional com a agilidade, a transparência e a qualidade do atendimento ao cidadão. Esse resultado só foi possível graças à atuação integrada e ao comprometimento dos órgãos parceiros, das diretorias, coordenações e das unidades que compõem a rede SAC.



CONCLUSÃO

O balanço de 2025 demonstra o compromisso da Ouvidoria SAC com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços públicos. A redução no número total de manifestações em comparação a 2024 reflete a reestruturação dos fluxos de atendimento, bem como a implantação do modelo de atendimento por ordem de chegada para a emissão da Carteira de Identidade Nacional (CIN), medida que contribuiu significativamente para a diminuição das reclamações relacionadas à oferta de vagas e ao agendamento.

Destaca-se, ainda, a celeridade no tratamento das demandas, considerando que mais de 90% das manifestações foram respondidas em até cinco dias úteis, muitas delas em prazo inferior a 24 horas. Nesse contexto, a Ouvidoria SAC reafirma seu papel estratégico como canal permanente de diálogo entre o cidadão e o Estado, fortalecendo uma atuação cada vez mais inclusiva, eficiente e humanizada.

Soma-se a isso a integração com os órgãos parceiros, que tem facilitado o retorno das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como o encaminhamento de sugestões e propostas de melhoria relacionadas à Carta de Serviços, contribuindo para o aprimoramento contínuo do atendimento público.



EQUIPE TÉCNICA

CRISTIANE CÂMERA

Ouvidora Titular

MAÍRA SILVA

Ouvidora Adjunta

OUVIDORIA SAC

“Ouvir, compreender e transformar.”

Secretário – Rodrigo Pimentel
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

Superintendente – Flávio Machado
SUPERINTENDÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Diretora – Bruna Santiago
DIRETORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE