



**SECRETARIA
DE CULTURA**
ESTADO DA BAHIA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2025 >>>



Estado da Bahia

SECRETARIA
DE CULTURA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA SECRETARIA DE CULTURA DO ESTADO DA BAHIA

Exercício 2025

Março / 2026



Estado da Bahia

SECRETARIA
DE CULTURA

SECRETARIA DE CULTURA DO ESTADO DA BAHIA

Bruno Monteiro
Secretário de Cultura

Nadjane Estrela
Chefe de Gabinete

Thiago Ramos
Diretor Geral

Equipe de Ouvidoria:
Daniela Ferreira (Ouvidora Titular)
Juciara dos Santos de Jesus (Ouvidora Adjunta)



AGRADECIMENTO

A Ouvidoria da Secretaria de Cultura do Estado da Bahia agradece, de forma especial, a cada cidadão e cidadã que, por meio de suas manifestações, contribuiu para o fortalecimento deste espaço de escuta e diálogo.

Cada registro recebido representa uma oportunidade de aprimorar nossos processos, qualificar os serviços prestados e tornar a gestão pública mais transparente e sensível às necessidades da sociedade.

Agradecemos, igualmente, às unidades desta Secretaria pelo compromisso e colaboração no tratamento das demandas, demonstrando, no cotidiano, a importância do trabalho integrado para a construção de respostas mais efetivas e tempestivas.

Seguimos firmes no compromisso de escutar, acolher e transformar as manifestações recebidas em oportunidades reais de melhoria, reforçando o papel da Ouvidoria como ponte entre a sociedade e a administração pública.

Ouvidoria Especializada da Secult.



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO

2. INTRODUÇÃO

3. DADOS DE ATENDIMENTO PELA OUVIDORIA

3.1 ATENDIMENTOS

3.2 TIPOLOGIAS MAIS UTILIZADAS EM 2024/2025

3.3 MEIO DE ENTRADA MAIS UTILIZADAS

3.4 TIPOS DE MANIFESTANTE

3.5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

3.6 ÓRGÃOS MAIS DEMANDOS

4. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E REUNIÕES

5. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

6. AÇÕES DA OUVIDORIA

6.1 ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E DISPONIBILIZAÇÃO DE RELATÓRIO NO SITE INSTITUCIONAL.

6.2 PROTOCOLO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS SIGILOSAS

6.3 EXPOSIÇÃO DE BANNER DA OUVIDORIA NAS UNIDADES E SETORES DA SECULT.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

8. REFERÊNCIAS



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Especializada Secretaria de Cultura do Estado da Bahia apresenta o seu Relatório Anual de Atividades consolida as principais ações desenvolvidas ao longo do período 2025, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e a Lei Estadual 12.618/2012, Lei de Acesso à Informação, reafirmando o compromisso institucional com a transparência, a participação social e o fortalecimento do diálogo entre a administração pública e a sociedade.

A Ouvidoria constitui um espaço essencial de escuta, acolhimento e mediação, por meio do qual cidadãos, agentes culturais e servidores podem expressar demandas, sugestões, elogios, reclamações, solicitações, denúncias e pedido de informações, contribuindo diretamente para o aprimoramento das políticas públicas culturais e para o aperfeiçoamento da gestão institucional.

Ao longo do ano, as manifestações recebidas foram tratadas com responsabilidade, imparcialidade e respeito, observando os princípios da legalidade, eficiência e ética profissional e pública.

Mais do que um instrumento de resposta, a Ouvidoria consolida-se como uma ferramenta estratégica de gestão, capaz de identificar fragilidades, orientar melhorias e subsidiar a tomada de decisões. As informações sistematizadas a partir das manifestações recebidas permitem qualificar processos internos, fortalecer práticas de governança e ampliar a confiança da sociedade na atuação da Secretaria de Cultura.

Salvador, 12 de março de 2026

Daniela Ferreira do Nascimento
Ouvidora Titular



2. INTRODUÇÃO

Com a promulgação da Constituição Federal Brasileira de 1988, o estado brasileiro assume o seu compromisso com a participação social e com isso as ouvidorias públicas se espalharam pelo país.

Em 1995 foi criada a Ouvidoria-Geral da República, como parte da estrutura do Ministério da Justiça. Em 2003, a Ouvidoria-Geral da República foi deslocada para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), e em seguida seu nome foi alterado para Ouvidoria-Geral da União (OGU), com a atribuição de coordenar as ouvidorias do Poder Executivo Federal.

No Estado da Bahia, a Ouvidoria Geral foi criada em 2002 por meio da Lei n.º 8.538 (artigo 5º, I-b), subordinada diretamente ao Governador. Em março de 2003, o Regimento Interno da Secretaria de Governo foi aprovado através do Decreto nº 8.468. Em dezembro de 2003, o funcionamento da Ouvidoria Geral foi regulamentado através do Decreto nº 8.803, e traz em seu artigo 12 as competências da Ouvidoria Geral do Estado.

A Secretaria de Cultura - SECULT, criada pela Lei nº 6.812, de 18 de janeiro de 1995, e modificada pelas Leis nos 7.435, de 30 de dezembro de 1998, 8.538, de 20 de dezembro de 2002, 9.846, de 28 de dezembro de 2005, 10.549, de 28 de dezembro de 2006, 10.955, de 21 de dezembro de 2007, 12.212, de 04 de maio de 2011, 12.365, de 30 de novembro de 2011, pela Lei Complementar nº 36, de 11 de março de 2013, pela Lei nº 13.204, de 11 de dezembro de 2014, e pelo Decreto nº 17.663, de 14 de junho de 2017. Estabelece no artigo 3º § 4º do Decreto nº 17.664 de 13 de junho de 2017, que aprova o Regimento Interno da Secretaria de Cultura, publicado em 14.06.2017 o funcionamento da Ouvidoria na estrutura organizacional da Pasta.

§ 4º - As atividades de ouvidoria serão exercidas por 01 (um) ouvidor e 01 (um) suplente, designados e diretamente vinculados ao Secretário, na forma prevista em legislação específica, e em articulação com a Ouvidoria Geral do Estado, da estrutura da SECOM.



3. DADOS DE ATENDIMENTOS PELA OUVIDORIA

3.1 ATENDIMENTOS

No ano de 2025 foram registradas 237 manifestações, sendo 18 pedidos de acesso à informação previsto na Lei nº 12.618/2012 e 219 demandas de outras tipologias (denúncia, reclamação, sugestão, elogio, solicitação, informação).

Além dessas demandas, a Ouvidoria Especializada da Secult, que funciona por atendimento telefônico e presencial, prestou 18 informações imediatas, as quais não requereram registro no sistema informatizado da Ouvidoria. O total de solicitações acolhidas pela Ouvidoria no ano, portanto, alcançou a quantidade de 237 atendimentos.

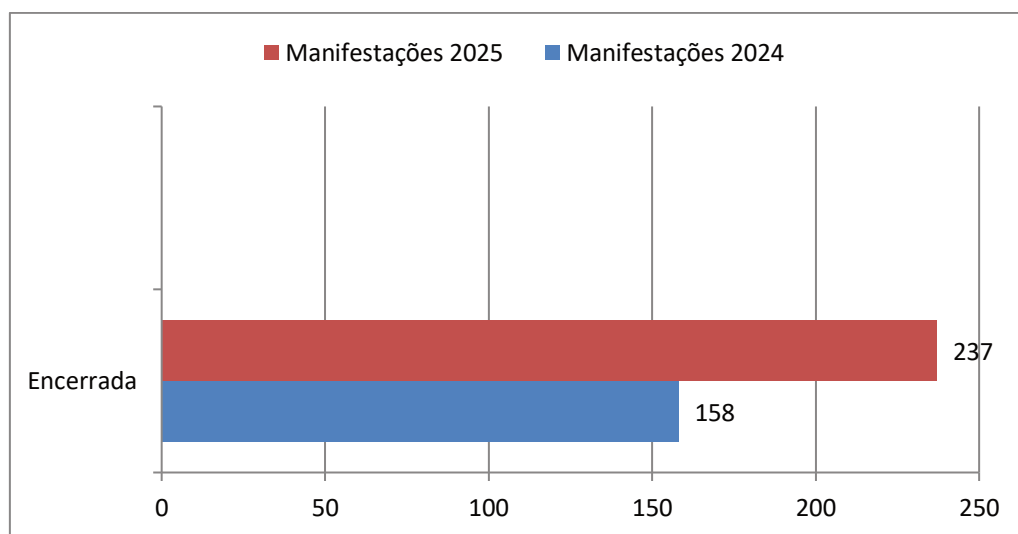
TABELA 1 - COMPARATIVOS DAS DEMANDAS

ANO	QUANTITATIVO	%
2024	158	100%
2025	237	100%

Fonte: Sistema TAG

Em relação ao exercício anterior, que registrou 158 manifestações, houve um crescimento de 50% no número de demandas da Ouvidoria.

GRÁFICO 1 - COMPARATIVO DAS DEMANDAS - 2024 x 2025.



Fonte: Sistema TAG



3.2 TIPOLOGIAS MAIS UTILIZADAS EM 2025

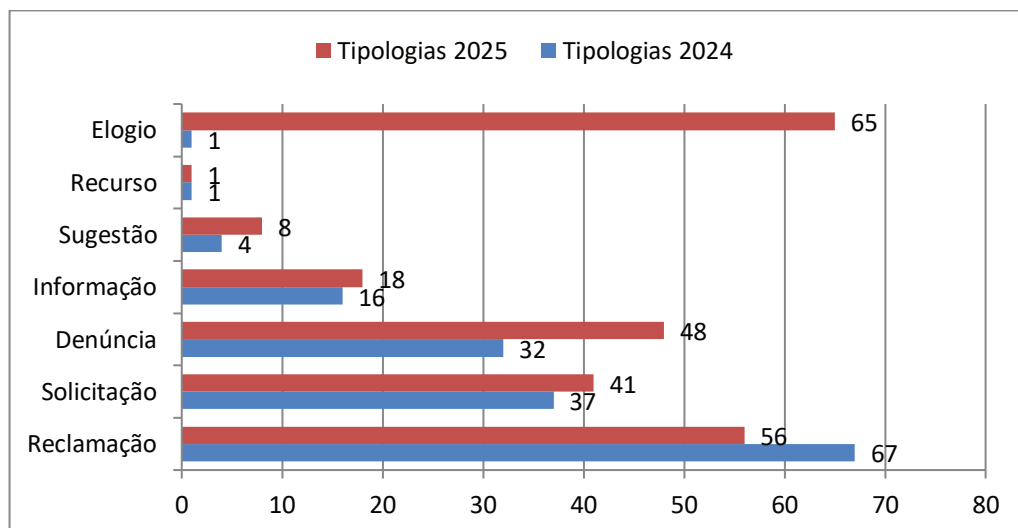
TABELA 2 - DEMANDAS CADASTRADAS

Tipo	quantitativo	%
Elogio	65	27,43%
Reclamação	56	23,63%
Denúncia	48	20,25%
Solicitação	41	17,30%
Informação	18	7,59%
Sugestão	08	3,38%
Recurso	01	0,42%
TOTAL	237	100%

Fonte: Sistema TAG

O elogio se mostrou mais recorrente dentre as manifestações recepcionadas nesta Secretaria de Cultura. Inclusive com número superior ao exercício anterior em que a demanda mais recepcionada foi o “Reclamação”.

GRÁFICO 2 - TIPOLOGIAS MAIS UTILIZADAS - 2024 x 2025.



Fonte: Sistema TAG



3.3 MEIOS DE ENTRADA MAIS UTILIZADA

Os Canais mais demandados foram os seguintes:

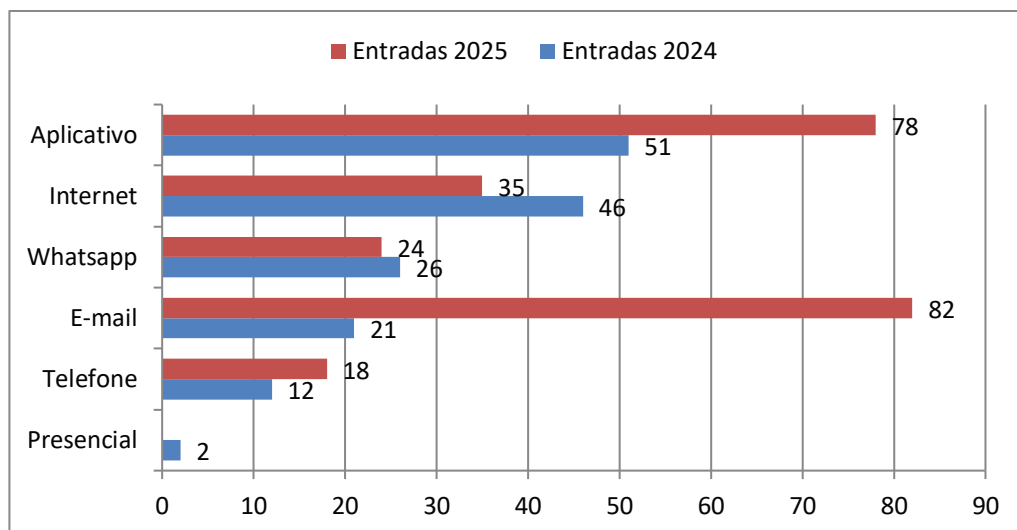
TABELA 3 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS

MEIOS DE CONTATO	QUANTITATIVO	%
E-mail	82	34,60%
Aplicativo	78	32,91%
Internet	35	14,77%
Whatsapp	24	10,13%
Telefone	18	7,59%
TOTAL	237	100%

Fonte: Sistema TAG

Em relação ao ano de 2024, houve um aumento considerável de acesso a Ouvidoria através de email e aplicativo no ano de 2025.

GRÁFICO 3 - MEIOS DE ENTRADA UTILIZADO - 2024 x 2025.



Fonte: Sistema TAG



3.4 TIPOS DE MANIFESTANTES

Em relação ao perfil do demandante, o maior número de demandas foi originada de “pessoa física”, conforme a seguir:

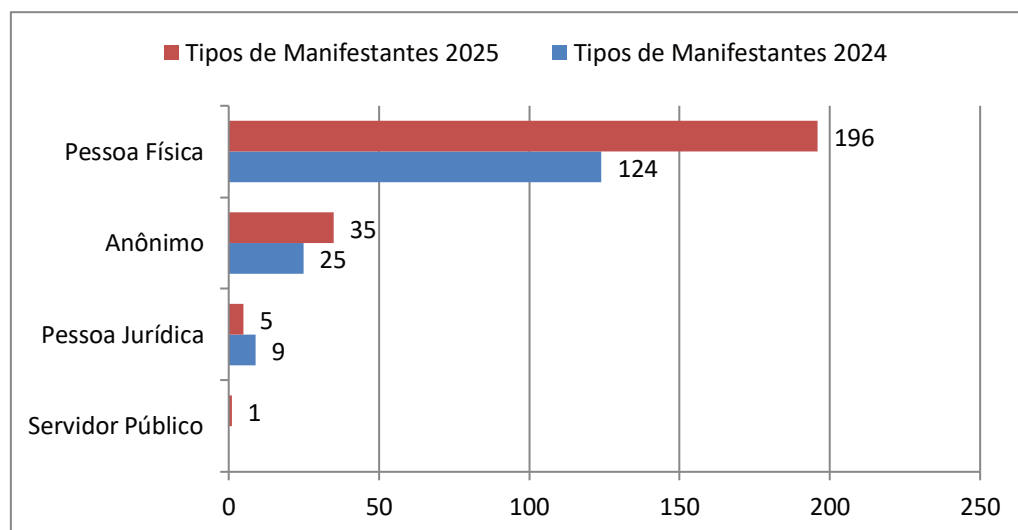
TABELA 4 - PERFIL DO DEMANDANTE

PERFIL	QUANTITATIVO	%
Pessoa física	196	82,70%
Anônimo	35	14,77%
Pessoa Jurídica	5	2,11%
Servidor Público	1	0,42%
TOTAL	237	100%

Fonte: Sistema TAG

Em 2025, observou-se um aumento no percentual de manifestações identificadas como “pessoa física” e um aumento nas manifestações anônimas em relação ao período anterior.

GRÁFICO 4 - PERFIL DO DEMANDANTE - 2024 x 2025.



Fonte: Fonte: Sistema TAG



3.5 PRINCIPAIS ASSUNTOS ABORDADOS

Os assuntos mais demandados foram os seguintes:

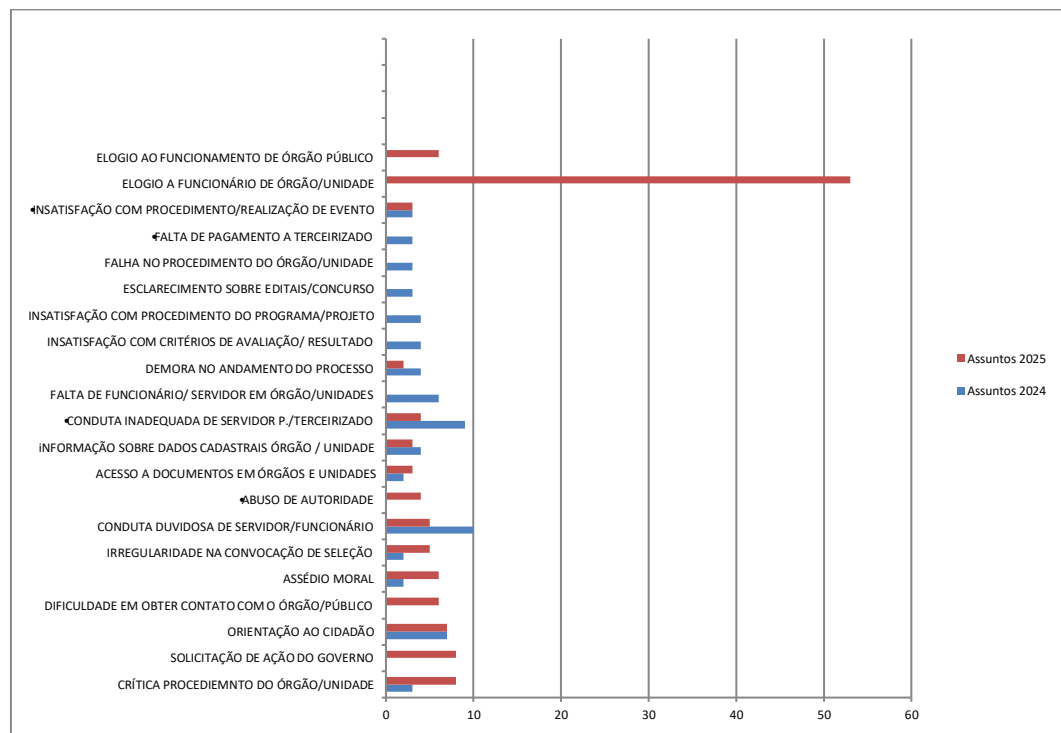
TABELA 5 - PRINCIPAIS ASSUNTOS

ASSUNTO	QUANTITATIVO
Elogio a funcionário de órgão/unidade	53
Crítica a procedimento do órgão/unidade	8
Solicitação de ação do governo	8
Orientação ao cidadão	7
Assédio moral	6
Dificuldade em obter contato com órgão/unidade	6
Elogio ao funcionamento do órgão Público	6
Conduta inadequada de servidor	5
Irregularidade na convocação de seleção	5
Outros	51
TOTAL	237

Fonte: Sistema TAG

GRÁFICO 5 - PRINCIPAIS ASSUNTOS - 2024 x 2025.

Em 2025 foi unânime a recepção de demanda com o assuntos “elogio a funcionário de órgão / entidade nesta Pasta.



Fonte: Sistema TAG



3.6 LOCAL DA RESPOSTA

Os principais órgãos envolvidos nas manifestações foram a Ouvidoria Geral do Estado com 93 (39,24%) e a Secretaria de Cultura com 81 (34,18%). As demais demandas envolveram unidades vinculadas desta secretaria de Cultura, conforme tabela a seguir:

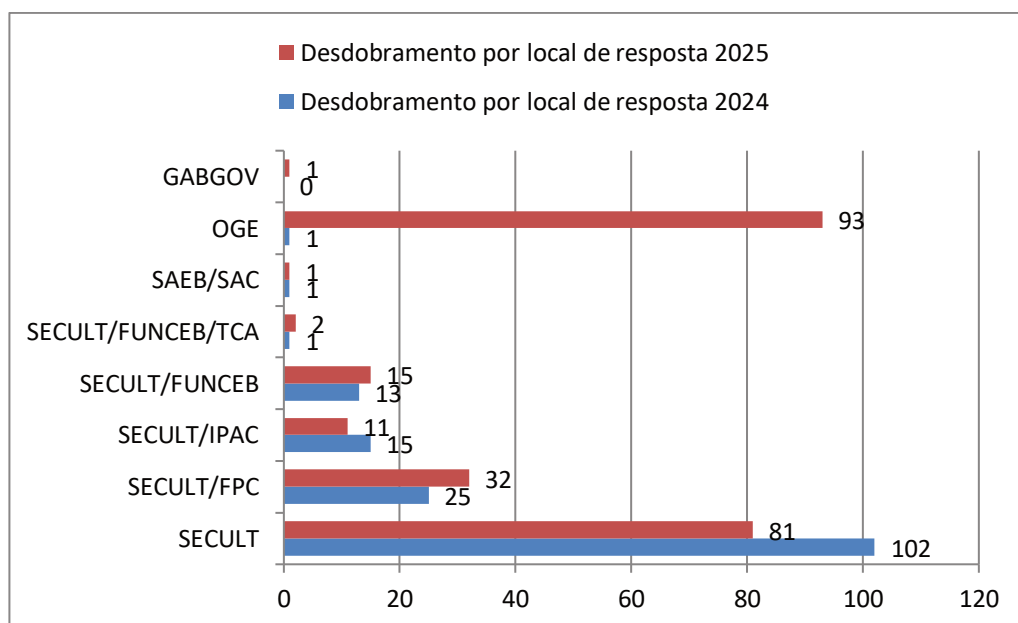
TABELA 6 - ÓRGÃO DEMANDADOS PARA RESPOSTA

LOCAL	QUANTITATIVO	%
OGE	93	39,24%
SECULT	81	34,18%
SECULT/FPC	32	13,50%
SECULT/FUNCEB	15	6,33%
SECULT/IPAC	11	4,64%
SECULT/FUNCEB/TCA	02	0,84%
SAEB	01	0,42%
GABGOV	01	0,42%
TOTAL	237	100%

Fonte: Sistema TAG

Em comparação ao exercício anterior, houve uma considerável redução de demanda a serem respondidas pela Secretaria de Cultura.

GRÁFICO 6 - SETORES DEMANDADOS PARA RESPOSTA - 2024 x 2025.



Fonte: Sistema TAG

4. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E REUNIÕES

HOMENAGEM AO DIA NACIONAL DO OUVIDOR E DA OUVIDORA

OGE reuniu, na manhã desta segunda-feira (24), no Instituto Anísio Teixeira (IAT), profissionais e interessados no papel das ouvidorias em um evento especial, que marcou o início das atividades da Turma II da 2ª edição do Curso de Formação de Ouvidores e a celebração ao Dia Nacional do Ouvidor e da Ouvidora, comemorado em 16 de março.

O encontro reuniu 130 pessoas para uma verdadeira imersão em temas relevantes para a gestão pública e a cidadania. A ocasião trouxe uma palestra com o tema “LAI e LGPD: desafios e possibilidades no contexto das ouvidorias”.



Fonte: Dados registrados pela OGE em 24/03 - IAT



OUVIDORIA DAY

No dia 20/03/2024, na sede do TCE/BA, foi realizado o “Ouvidoria Day”, uma ação conjunta dos Tribunais de Contas do Brasil, com apoio da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON) e do Instituto Rui Barbosa (IRB), por meio do Comitê Técnico de Ouvidorias, Corregedorias e Controles Interno e Social. O evento faz parte do calendário do IRB e marca a passagem do Dia Nacional do Ouvidor, celebrado oficialmente em 16 de março.

O tema definido para 2025 foi “A Ouvidoria Como Ferramenta de Participação” e contou com a presença de representantes de ouvidorias de 37 órgãos fiscalizados pelo TCE/BA e da Ouvidora-geral do Estado da Bahia Arany Santana.



20/03 - Ouvidoria Day



20/03 - Ouvidoria Day



20/03 - Ouvidoria Day



20/03 - Ouvidoria Day

Fonte: Dados registrados pelo TCE em 20/03



POSSE DA OUVIDORIA CIDADÃ DA DEFENSORIA

Prestigiar a posse da Ouvidoria Cidadã da Defensoria Pública da Bahia, onde foram eleitas como Ouvidora Titular Tamikuã Pataxo e sua adjunta Thiffany Odara.

Em funcionamento desde março de 2009, com a instituição da Ouvidoria, tem contribuído para a garantia dos direitos da população que busca os serviços da Defensoria Pública do Estado da Bahia.





PAINEL "OUVIR PARA TRANSFORMAR: PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO AMBIENTE DE TRABALHO"

Identificar situações de assédio moral e sexual, além de entender os seus mecanismos, os possíveis impactos e desdobramentos, foram alguns dos pontos discutidos, no auditório da Procuradoria Geral do Estado, durante o painel “Ouvir Para Transformar: Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho”.



Fonte: Dados registrados pela OGE em 30/10



5. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

CURSO DE FORMAÇÃO DE OUVIDORES

Participação na Turma II da 2ª edição do Curso de Formação de Ouvidores, realizado pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, no 1º semestre de 2025.

Em parceria com a Secretaria da Administração da Bahia. A qualificação é ministrada e certificada pela Universidade Federal do Estado da Bahia.

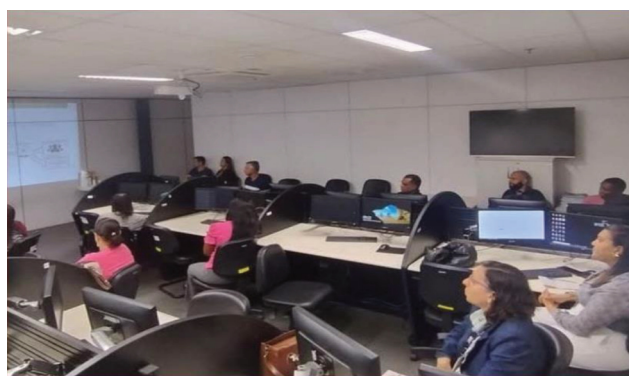
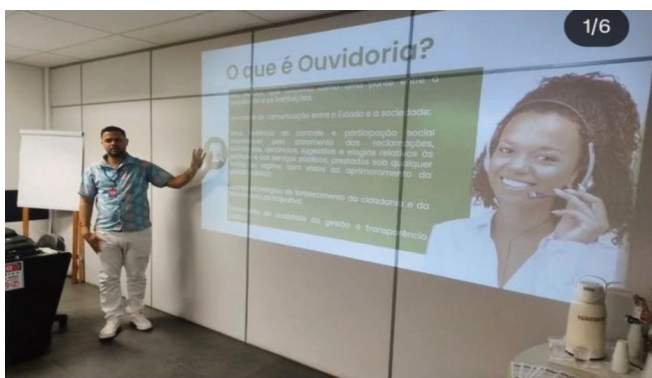


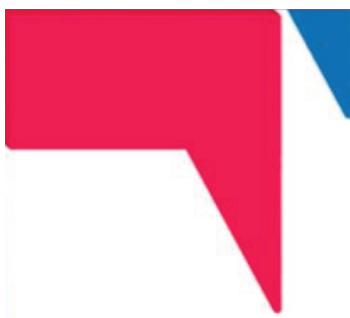
Fonte: Dados registrados pela OGE em 28/03



FORMAÇÃO EM REDE DE OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS

Treinamento realizado pela OGE, voltado para profissionais da Rede de Ouvidorias Especializadas da Bahia, com o objetivo de aplicar o Módulo I - abordado conteúdos de legislação e o panorama das ouvidorias públicas e o Módulo II - treinamento na Plataforma TAG, principal ferramenta de trabalho das ouvidorias.





FORMAÇÃO EM

Rede de Ouvidorias Especializadas

Segunda, 16/06, 08h30 às 12h.
MÓDULO I - PANORAMA DE OUVIDORIA

SSP - Secretaria de Segurança Pública
Sala de Treinamento STELECOM/COI
(1º Andar).
4ª Avenida, nº 417, Centro
Administrativo da Bahia.

Terça, 17/06, 08h30 às 12h.
MÓDULO II - SISTEMA TAG

SSP - Secretaria de Segurança Pública
Sala de Treinamento STELECOM/COI
(1º Andar).
4ª Avenida, nº 417, Centro
Administrativo da Bahia.

Fonte: Dados registrados pela OGE em 16/06/2025 e 17/06/2025



OFICINA "TIPOLOGIAS DE MANIFESTAÇÃO NO CONTEXTO DA OUVIDORIA" 1º EDIÇÃO

Participação na Oficina promovida pela OGE com a temática “Tipologias de manifestação no contexto da ouvidoria” 1ª Edição, ação do projeto "Ouvidoria em Movimento", realizada no Instituto Anísio Teixeira. Na oficina, os participantes revisaram as tipologias de manifestação (elogio, sugestão, reclamação, denúncia, solicitação e pedido de informação), alinhando formas de identificá-las no contexto de Ouvidoria.



**OUVIDORIA
EM MOVIMENTO**
DIÁLOGOS FORMATIVOS EM OUVIDORIA

**Oficina “Tipologias de manifestação
no contexto da Ouvidoria”**

10 de Julho | 8h30
Instituto Anísio Teixeira

Inscrições: 17 a 30 de junho

Acesse: ba.gov.br/ouvidoria

Fonte: Dados registrados pela OGE em 10/07.



OFICINA "TIPOLOGIAS DE MANIFESTAÇÃO NO CONTEXTO DA OUVIDORIA" 2º EDIÇÃO

Participação na Oficina promovida pela OGE com a temática “Tipologias de manifestação no contexto da ouvidoria” 2ª Edição, ação do projeto "Ouvidoria em Movimento" que visa promover a formação continuada e o compartilhamento de experiências profissionais no âmbito das ouvidorias, fortalecendo estes importantes canais de comunicação com o cidadão.



Fonte: Dados registrados pela OGE 27/08/2025.



6. AÇÕES DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA

6.1 ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO SITE

Atualizamos as informações de acesso a Ouvidoria no site institucional da Secretaria de Cultura, com as informações da Equipe que integra e formas de acesso para registro de demandas.

Ouvidoria da Secult pode ser acessada através de diferentes canais como, via sistema TAG/OGE, whatsapp, telefone e presencial.

Incluimos também o link de divulgação das Cartilha da Ouvidoria e Cartilha do Cidadão.

ACESSIBILIDADE A* A* A ⓘ ⓘ ACESSO À INFORMAÇÃO POLÍTICA DE PRIVACIDADE

ba.gov.br

GOVERNO ▾ SERVIÇOS ▾ NOTÍCIAS OBSERVATÓRIO ▾

ENTRAR CADASTRE-SE

SECRETARIA DE CULTURA DO ESTADO DA BAHIA - SECULTBA

Busque por serviços ou palavra-chave

Início / Ouvidoria SecultBA

Ouvidoria SecultBA

f X S in e p

A Ouvidoria Geral é um canal aberto entre o cidadão e o Governo. A sua finalidade é receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, denúncias e elogios dos cidadãos referentes aos serviços públicos estaduais, de forma humanizada e eficiente. A Ouvidoria atua de forma autônoma e transparente no controle qualitativo dos serviços prestados pelo Estado, além de ser uma grande aliada na melhoria da gestão. Através dos canais de acesso à Ouvidoria, todo cidadão pode expressar seus anseios e críticas que são encaminhados aos órgãos competentes para garantir ao cidadão, sempre, resposta ao seu registro.

A Ouvidoria Geral do Estado da Bahia atende pelo site www.ouvidoriageral.ba.gov.br, pelos telefones 162 ou 0800-284-0011, presencialmente na 3ª Avenida, nº 390, 2º andar, Plataforma IV, sala 208, Centro Administrativo da Bahia (prédio da Governadoria), CEP: 41.745-005, Salvador-Bahia, nas carretas do SAC Móvel ([consultar roteiro](#)).

Através dos canais de acesso à Ouvidoria, todo cidadão pode expressar seus anseios e críticas que são encaminhados aos órgãos competentes para garantir ao cidadão, sempre, resposta ao seu registro. Obter da sociedade contribuições que elevem a qualidade dos serviços prestados pelo Estado transcende um compromisso, integra o planejamento da nova administração pública.

Cada opinião, independente de sua natureza, além de revelar a avaliação popular acerca dos serviços públicos, indica para o Governo os desafios e reflexões necessários para melhorar a sua gestão. Dar voz aos cidadãos significa aproximá-los do Estado e de suas decisões. Ouvir a sociedade é essencial para a cidadania e a democracia.

Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG)

O Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública (TAG) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Estadual. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

[CARTILHA DA OUVIDORIA](#)

[CARTILHA DO CIDADÃO](#)

- Ouvidoria Especializada Secretaria de Cultura do Estado da Bahia**

Ouvidora Titular
Daniela Ferreira do Nascimento

Ouvidora Adjunta
Juciara dos Santos de Jesus

Ouvidora Assistente
Ana Carolina Carvalho

- Atendimento Presencial**

Secretaria de Cultura do Estado da Bahia
Horário de Funcionamento: 8h30 às 12h das 13h30 às 17h30
Endereço: Rua Conselheiro Spínola, s/n - Barris, Salvador

- Atendimento por Telefone**

Contato: (71) 3103-3425 e/ou 3462

- Atendimento por Whatsapp**

Contato: 0800 284 0011 ([clique aqui](#))

- Atendimento Eletrônico**

[Registre sua manifestação aqui](#)



6.2 PROTOCOLO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS SIGILOSAS

Protocolo que estabelece normas, fluxos e procedimentos para o recebimento, análise, tratamento, encaminhamento e monitoramento de denúncias relativas a quebras de integridade, especialmente aquelas envolvendo assédio moral e assédio sexual, recepcionadas pela Ouvidoria Especializada da Secretaria de Cultura do Estado da Bahia – SECULT, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e em atendimento ao quanto proposto no Programa de Integridade Pública da Bahia.

Aplica-se a denúncias envolvendo agentes públicos, colaboradores, prestadores de serviço, terceirizados, estagiários ou qualquer pessoa que atue no âmbito da SECULT, bem como fatos ocorridos no exercício de atividades institucionais ou em razão delas.

O Protocolo de Tratamento de Denúncias de Assédio Moral e Sexual da Ouvidoria Especializada da Secretaria de Cultura do Estado Da Bahia – Secult fundamenta-se, especialmente, nos seguintes dispositivos legais e normativos:

- Lei nº 13.460/2017 – Direitos do usuário dos serviços públicos;
- Princípios constitucionais da Administração Pública (art. 37 da Constituição Federal);
- Normativos internos de integridade, ética e conduta da Administração Pública Estadual;
- Demais legislações correlatas aplicáveis.



6.3 EXPOSIÇÃO DE BANNER DA OUVIDORIA NAS UNIDADES E SETORES DA SECULT

Ampla divulgação do canal de Ouvidoria através da exposição de banner fornecidos pela OGE.



Fonte: : Dados registrados pela SECULT em 27/12/2025.



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório reflete o esforço contínuo de promover uma gestão cada vez mais aberta, participativa e sensível às demandas sociais, reconhecendo a escuta ativa como elemento fundamental para a construção de políticas culturais mais inclusivas, democráticas e alinhadas às realidades dos diversos territórios do Estado da Bahia.

A Ouvidoria Especializada da Secult reafirma seu papel como canal de diálogo permanente e como parceira na promoção de uma cultura de integridade, respeito e melhoria contínua dos cidadãos, renovando o compromisso de seguir avançando no fortalecimento da cidadania e do controle social.

8. REFERÊNCIAS

Os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma <https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov>.