



RELATÓRIO ANUAL

SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

JANEIRO DE 2024 - DEZEMBRO DE 2024



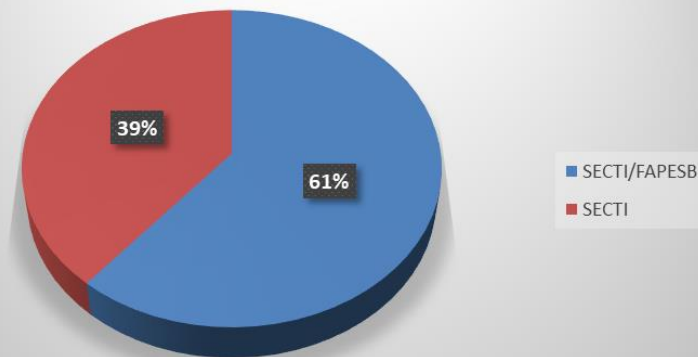
Balanço Janeiro a Dezembro - 2024



DESDOBRAMENTO POR LOCAL DO ENCERRAMENTO

TOTAL	18	100%
SECTI/FAPESB	11	61%
SECTI	7	39%

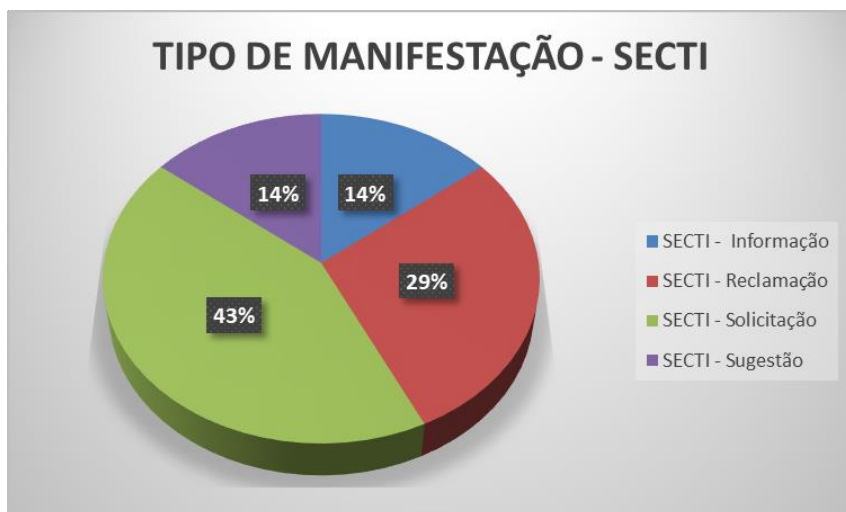
Demandas para SECTI/FAPESB





A Ouvidoria da SECTI, entre **01 de Janeiro de 2024 a 31 de Dezembro de 2024**, registrou 18 manifestações sobre os serviços públicos estaduais da SECTI – FAPESB – CEPED*.

Porcentagem das Manifestações sobre os serviços públicos estaduais da SECTI – FAPESB.



* Não houve manifestação do CEPED.



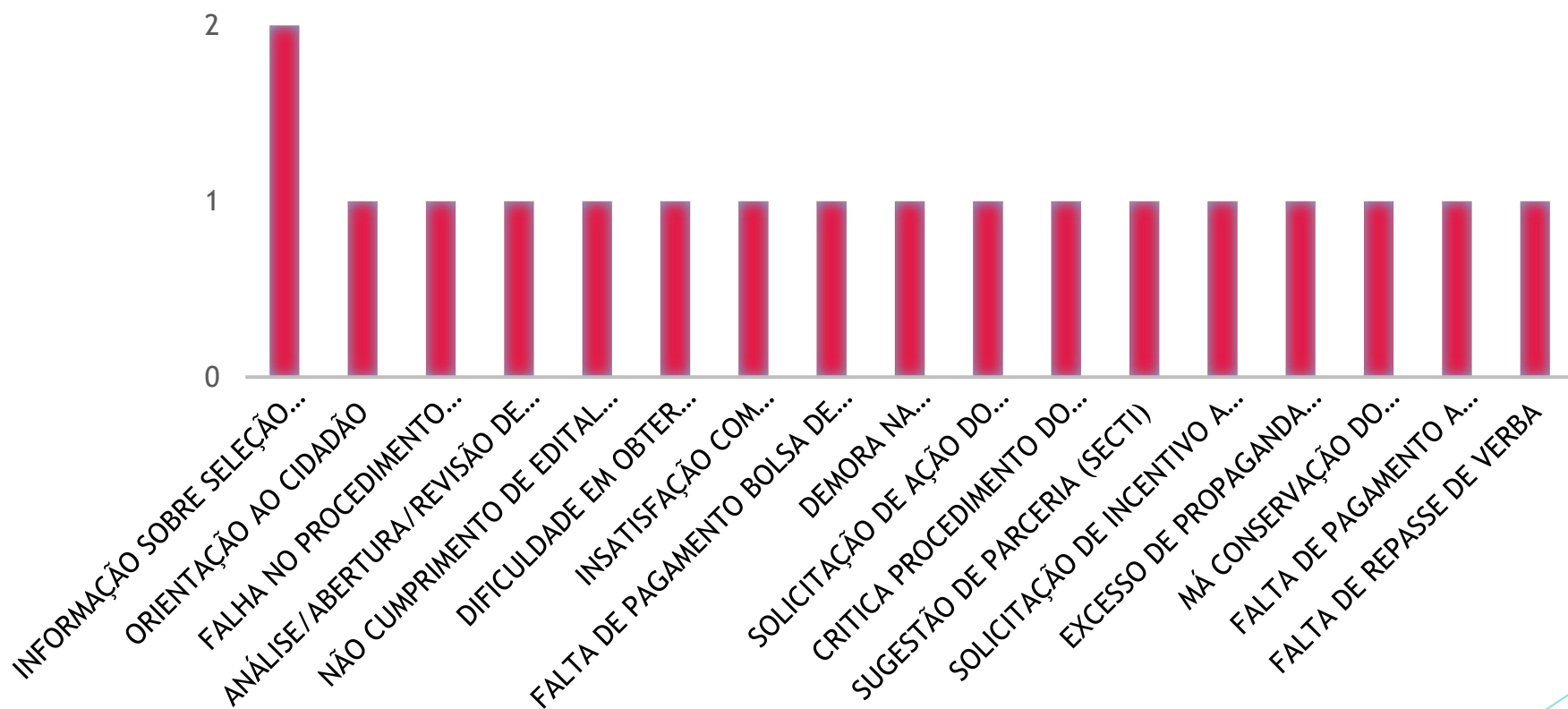
DESDOBRAMENTO POR ASSUNTO

DESDOBRAMENTO POR ASSUNTO		
	18	100,00%
INFORMAÇÃO SOBRE SELEÇÃO PÚBLICA/CONCURSO PÚBLICO	2	11,11%
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	1	5,56%
FALHA NO PROCEDIMENTO CONVOCAÇÃO/SELEÇÃO PÚBLICA	1	5,56%
ANÁLISE/ABERTURA/REVISÃO DE PRODC./RECURSO	1	5,56%
NÃO CUMPRIMENTO DE EDITAL DE LICITAÇÃO	1	5,56%
DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO/UNIDADE	1	5,56%
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTO DO PROGRAMA/PROJETO	1	5,56%
FALTA DE PAGAMENTO BOLSA DE ESTUDO E/OU PESQUISA	1	5,56%
DEMORA NA RETIFICAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS	1	5,56%
SOLICITAÇÃO DE AÇÃO DO GOVERNO	1	5,56%
CRITICA PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	1	5,56%
SUGESTÃO DE PARCERIA (SECTI)	1	5,56%
SOLICITAÇÃO DE INCENTIVO A PROJETO	1	5,56%
EXCESSO DE PROPAGANDA GOVERNAMENTAL	1	5,56%
MÁ CONSERVAÇÃO DO PATRIMONIO PÚBLICO (FAPESB)	1	5,56%
FALTA DE PAGAMENTO A FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	1	5,56%
FALTA DE REPASSE DE VERBA	1	5,56%



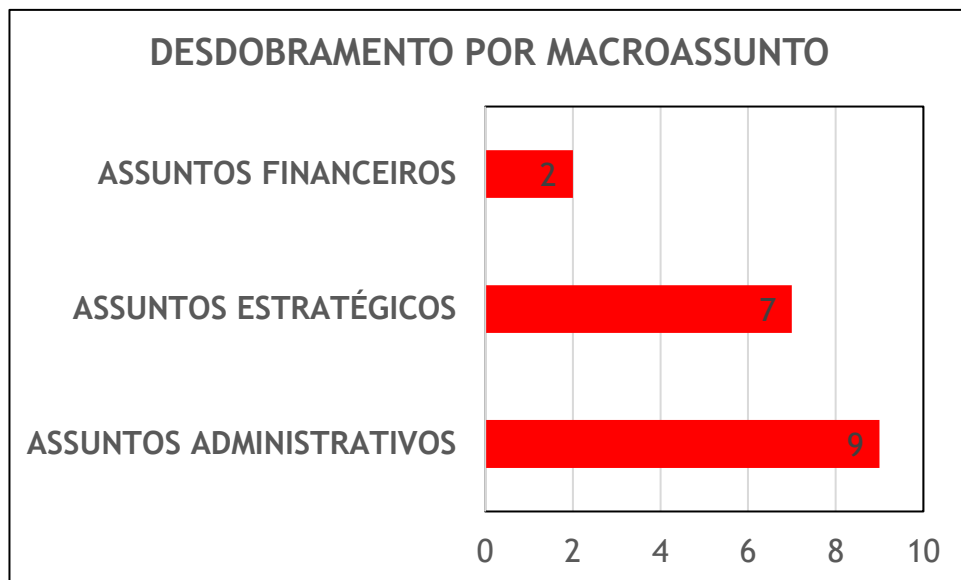
ASSUNTOS DE 2024

DESDOBRAMENTO POR ASSUNTO





DESDOBRAMENTO POR MACROASSUNTO

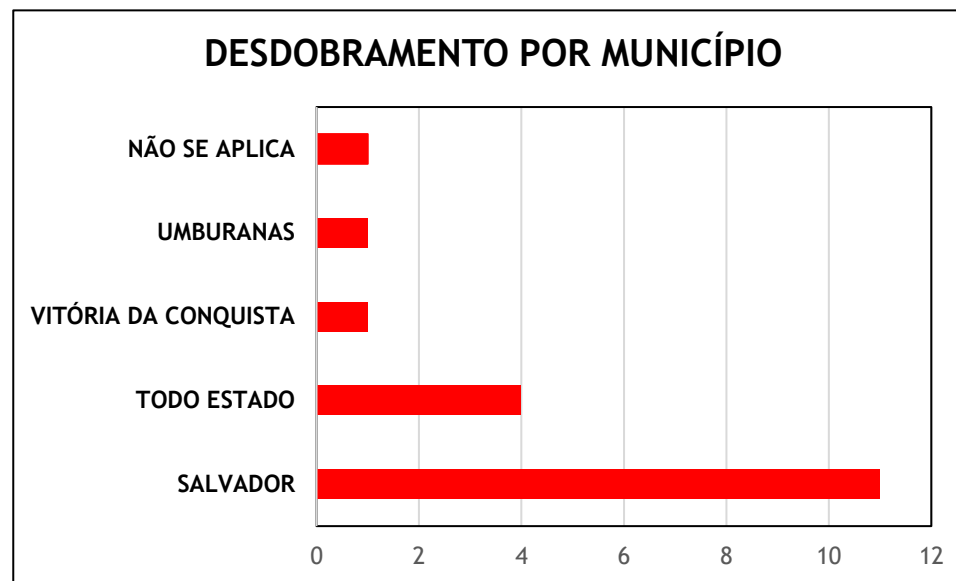


DESDOBRAMENTO POR MACROASSUNTO		
	18	100,00%
ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS	9	50,00%
ASSUNTOS ESTRATÉGICOS	7	38,89%
ASSUNTOS FINANCEIROS	2	11,11%



DESDOBRAMENTO POR MUNICÍPIO

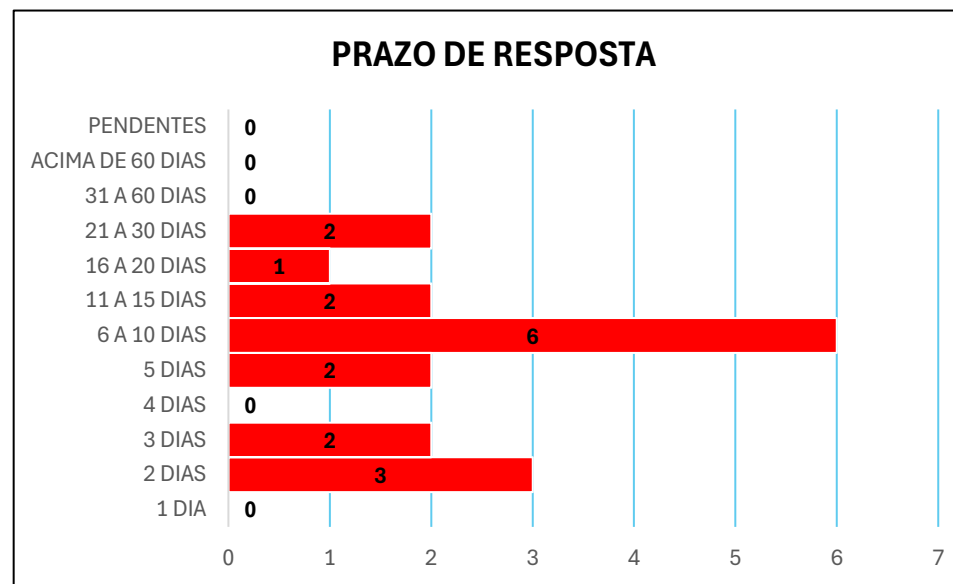
DESDOBRAMENTO POR MUNICÍPIO		
	18	100,00%
SALVADOR	11	50,00%
TODO ESTADO	4	38,89%
VITÓRIA DA CONQUISTA	1	5,56%
UMBURANAS	1	5,56%
NÃO SE APLICA	1	5,56%





DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA

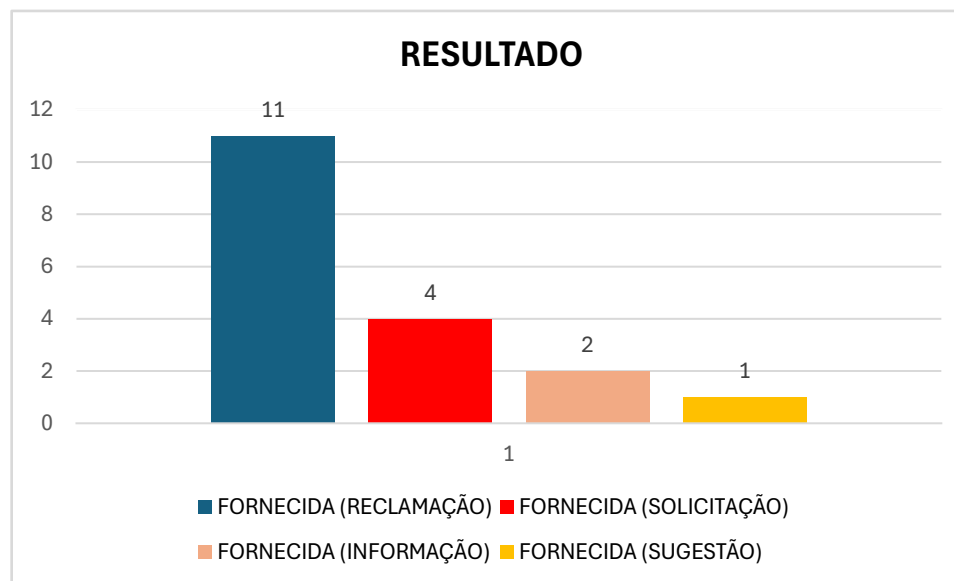
PRAZO DE RESPOSTA		
	18	100,00%
1 DIA	0	0,00%
2 DIAS	3	16,68%
3 DIAS	2	11,12%
4 DIAS	0	0,00%
5 DIAS	2	11,12%
6 A 10 DIAS	6	33,36%
11 A 15 DIAS	2	11,12%
16 A 20 DIAS	1	5,56%
21 A 30 DIAS	2	11,12%
31 A 60 DIAS	0	0,00%
ACIMA DE 60 DIAS	0	0,00%
PENDENTES	0	0,00%





DESDOBRAMENTO POR RESULTADO

RESULTADO		
TOTAL	18	100,00%
FORNECIDA (RECLAMAÇÃO)	11	61,11%
FORNECIDA (SOLICITAÇÃO)	4	22,22%
FORNECIDA (INFORMAÇÃO)	2	11,11%
FORNECIDA (SUGESTÃO)	1	5,56%





DEMANDAS OUVIDORIA MÊS

Secretaria de Comunicação Social do Estado da Bahia
Ouvidoria Geral do Estado da Bahia
Sistema de Gestão de Demandas



ROSILANE LISBOA

SECTI



Administração Atendimento Triagem Pendências Consultas Relatórios Estatísticas Sair



RESUMO OPERACIONAL

- Demandas: (0)
- Pré atendimento (0)
- Novas (0)
- Em triagem (0)
- Pendentes (0)
- Dependem da minha atuação (0)
- Não lidas (0)
- Não encaminhadas (0)
- Sob minha apuração (0)
- Apuradas e não encerradas (0)
- Dependem de outras áreas (0)
- Dependem de complementação (0)
- Em andamento (0)
- Respostas de apuração (0)
- Complementadas (0)
- Interpeleções pendentes (0)
- Reabertas (0)
- Pedido de Prazo (0)
- Retorno Pedido de Prazo (0)
- Recursos de 1ª Instância (0)
- Recursos de 2ª Instância (0)
- Pedidos de devolução (0)
- Retorno de devolução (0)
- Pedidos de Agilidade (0)

PRAZOS

- Prazo de resposta: (0)
- Vencido (0)
- Vence hoje (0)
- Vence amanhã (0)
- Vence depois de amanhã (0)
- Outros vencimentos (0)

COMUNICAÇÃO

- Usuários conectados: (1)
- Na instituição (716)
- Em toda a rede (716)

MEMORANDOS E INDICADORES



Banco de informações

Busca

PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia

Resolução de projeto = 1024 x 768, Versão 9.23.1



Análise referente ao desdobramento das tipologias, comparando os anos de 2023 e 2024

DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA - ANO 2023	
TIPOLOGIA	QUANTIDADE
INFORMAÇÃO	13
RECLAMAÇÃO	15
SUGESTÃO	0
SOLICITAÇÃO	15
DENÚNCIA	2

DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA - ANO 2024	
TIPOLOGIA	QUANTIDADE
INFORMAÇÃO	2
RECLAMAÇÃO	11
SUGESTÃO	1
SOLICITAÇÃO	4
DENÚNCIA	0



CONSIDERAÇÕES FINAIS SECTI/FAPESB



Considerações Finais

A Ouvidoria Setorial da SECTI/FAPESB apresenta neste relatório os dados consolidados das duas unidades referentes ao período de janeiro a dezembro de 2024. Durante o ano, as atividades foram conduzidas com o objetivo de equilibrar as competências e exigências inerentes ao atendimento ao público, mantendo o compromisso com a qualidade e excelência no atendimento ao cidadão. Esse esforço visa fortalecer a credibilidade e o respeito dos cidadãos-usuários em relação aos serviços oferecidos pela Ouvidoria.



Considerações Finais

As tabelas de análise das tipologias entre os anos de 2023 e 2024 evidenciam uma redução significativa no número de denúncias, pedidos de informação e reclamações direcionadas à SECTI/FAPESB, que caíram de 45 demandas em 2023 para 18 em 2024. Essa diminuição reflete o aprimoramento do diálogo com os cidadãos, fornecedores e público em geral, bem como melhorias implementadas na comunicação institucional.



RECOMENDAÇÕES



RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria Pública desempenha um papel crucial como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública. Sua função é garantir a participação e o controle social na gestão pública, tornando-se um espaço estratégico para fortalecer a cidadania e promover a democracia participativa. Nesse contexto, é essencial promover uma ampla divulgação da Ouvidoria Especializada da SECTI/FAPESB, permitindo um acompanhamento claro das satisfações e insatisfações relacionadas a esses entes públicos.



RECOMENDAÇÕES

Além disso, é essencial fortalecer a conscientização de gestores e colaboradores sobre o papel estratégico da Ouvidoria na gestão pública e no monitoramento

1. Sensibilizar os departamentos da SECTI/FAPESB para priorizar respostas rápidas e eficientes
2. Ampliar a divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria, garantindo que os cidadãos tenham fácil acesso para registro

Essas ações fortalecerão a transparência, a participação cidadã e a excelência dos serviços prestados pela SECTI e FAPESB



A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (OGE) PRAZOS LEGAIS



A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (OGE)

- A OGE é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração e coordena a Rede de Ouvidorias Especializadas do Estado. A SECTI e a FAPESB fazem parte da Rede de Ouvidorias Especializadas da OGE.
- Prevista na Lei Federal nº 13.460, de 26.06.2017, é regulamentada pela Instrução nº 1 da Ouvidora-geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05.11.2014 e pelos decretos estaduais nº 8.803/2003; Decreto Estadual nº 13.976/2012 e pelo Decreto Estadual nº 16.283/2015 e pela Lei nº 12.527/2011.



PEDIDO DE INFORMAÇÃO - ESTE PEDIDO
REFERE-SE À DISPONIBILIZAÇÃO DE
INFORMAÇÕES PÚBLICAS DADOS,
DOCUMENTOS, ARQUIVOS, ENTRE OUTROS.



LEI 12.527 - LAI
PRAZO LEGAL: 20 DIAS, PRORROGÁVEIS POR
MAIS 10 DIAS (TOTAL: 30 DIAS)

Os prazos legais, são:
8 dias, prorrogáveis
por mais 52 dias



SUGESTÃO: ATRAVÉS DA SUGESTÃO VOCÊ PODE PROPOR ALGUMA IDEIA OU A FORMULAÇÃO DE PROPOSTA DE APRIMORAMENTO DE POLÍTICAS E SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECTI E/OU PELA FAPESB.



ELOGIO: ATRAVÉS DO ELOGIO VOCÊ PODE DEMONSTRAR SUA SATISFAÇÃO COM ALGUM SERVIÇO QUE FOI PRESTADO OU COM O ATENDIMENTO.



SOLICITAÇÃO: ESTA SOLICITAÇÃO É O REQUERIMENTO DE ADOÇÃO DE ALGUMA PROVIDÊNCIA POR PARTE DA SECTI E/OU FAPESB



RECLAMAÇÃO: MEIO EM QUE VOCÊ PODE DEMONSTRAR SUA INSATISFAÇÃO RELATIVA A SERVIÇO PÚBLICO.



DENÚNCIA: COMUNICAÇÃO SOBRE ATO ILÍCITO, QUE DEVE SER ENCAMINHADO AOS ÓRGÃOS DE CONTROLE INTERNO OU EXTERNO PARA RESOLUÇÃO.



Curso de FORMAÇÃO DE OUVIDORES



Curso de FORMAÇÃO DE OUVIDORES do Poder Executivo do Estado da Bahia 2024

O Estado da Bahia, por meio da Universidade Corporativa do Serviço Público (UCS-Saeb) e da Secretaria da Administração (SAEB), ofereceu uma capacitação voltada aos Ouvidores especializados de cada Secretaria, fundações, autarquias e demais órgãos estaduais. O curso de Formação de Ouvidores foi desenvolvido em parceria com a Secretaria de Comunicação Social (SECOM) e a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), sob a coordenação pedagógica da Escola de Administração da UFBA.

Objetivos:

- **Geral:** Capacitar Ouvidores Públicos para o exercício qualificado de suas funções nas Ouvidorias da Administração Estadual.
- **Específicos:**
 - Conhecer propósitos, competências e atribuições da Ouvidoria.
 - Adotar protocolos e utilizar instrumentos técnicos da Ouvidoria.
 - Elaborar relatórios com foco no aprimoramento da gestão pública.
 - Socializar boas práticas de gestão e desenvolver tecnologias educacionais para Ouvidorias.



Curso de FORMAÇÃO DE OUVIDORES do Poder Executivo do Estado da Bahia 2024

Contexto e justificativa:

- A capacitação busca alinhar competências e práticas, promovendo uma escuta qualificada da população e soluções para problemas apontados nos Relatórios de Ouvidoria.
- As Ouvidorias Públicas promovem a democracia participativa e atuam como canais de comunicação entre cidadãos e gestores.
- A Bahia conta com cerca de 300 Ouvidorias.
- O curso buscou padronizar e qualificar o desempenho dos Ouvidores, promovendo melhorias na gestão pública.

Resultados esperados:

- Melhoria na eficiência do atendimento ao cidadão e na gestão pública.
- Desenvolvimento contínuo dos Ouvidores como política permanente de formação.

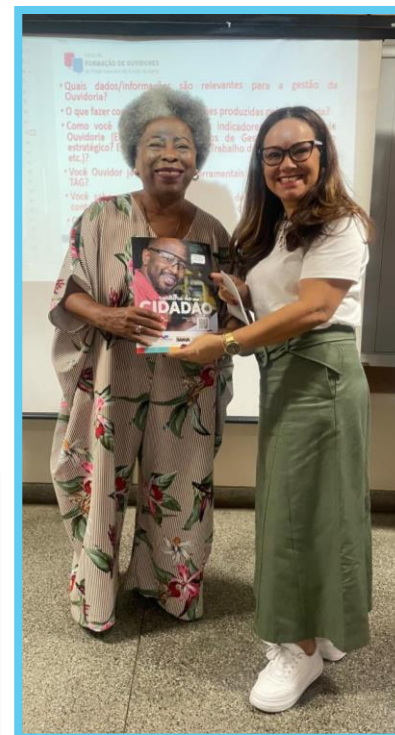
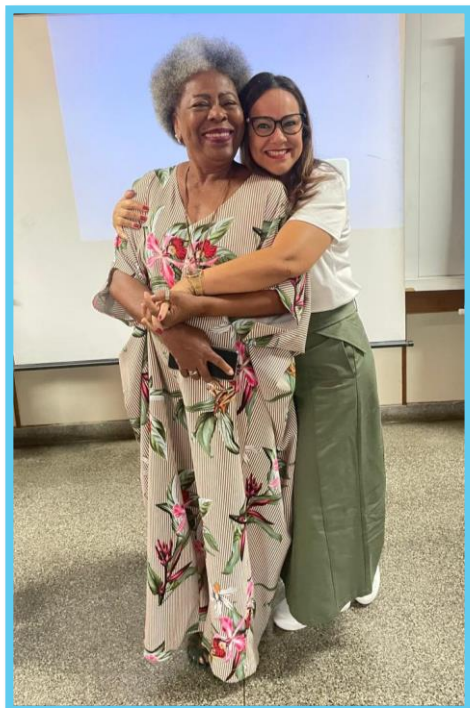


Curso de
FORMAÇÃO DE OUVIDORES
do Poder Executivo do Estado da Bahia
2023/2024
1º Semestre





Curso de FORMAÇÃO DE OUVIDORES do Poder Executivo do Estado da Bahia 2024 2º Semestre





OUVIDORIA ESPECIALIZADA A SECTI

Canais de Comunicação - Responsáveis

MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO: -

TAG - Acesse o site da Ouvidoria Geral do Estado,

<https://www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br/tag/NovaManif.dll/>

Serviço de atendimento por telefone e Whatzapp: 08002840011

Atendimento presencial: 5ª Avenida, Plataforma II, Ala B - 1º andar,
550, CAB, Salvador - BA, 41745-004

Como responder as demandas oriundas das redes sociais?

@ouvidoriasecti (criar)

@zapouvidoria08002840011 (necessidade de alinhamento com a OGE)

OUVIDORIA ESPECIALIZADA A SECTI

Titular

Sahada Josephina Luedy
Telefone: (71) 3118-5838

Adjunta

Rosilane Carregosa Cardoso Lisboa
Telefone: (71) 3118-5872

Responsável pela LAI

Maria Luiza Amorim Mendes

Horário de Funcionamento

8h30 às 12h de 13h30às18h

