

# RELATÓRIO ANUAL

**SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

**JANEIRO DE 2023 – DEZEMBRO DE 2023**



**Secretaria de Comunicação Social- SECOM**  
**Ouvidoria Geral do Estado da Bahia- OGE**

# Balanço Janeiro a Dezembro 2023

## DESDOBRAMENTO POR LOCAL DO ENCERRAMENTO

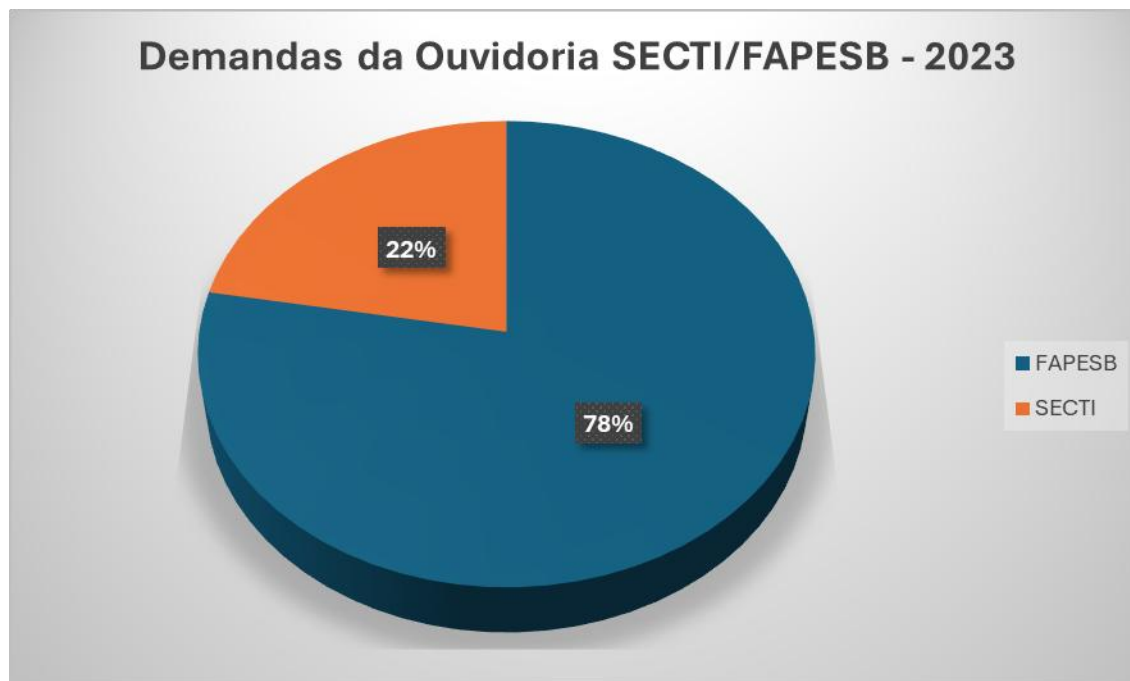
TOTAL	45	100%
SECTI/FAPESB	35	78%
SECTI	10	22%



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DA SECTI/FAPESB 2023

No ano de 2023, a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI) recebeu 45 demandas por meio do Sistema TAG da Ouvidoria Geral, das quais 35 foram direcionadas à Fundação de Amparo à Pesquisa da Bahia e 10 à própria SECTI, conforme gráfico 1.

Gráfico 1 - Total de Demandas recebidas pela Ouvidoria SECTI/FAPESB em 2023



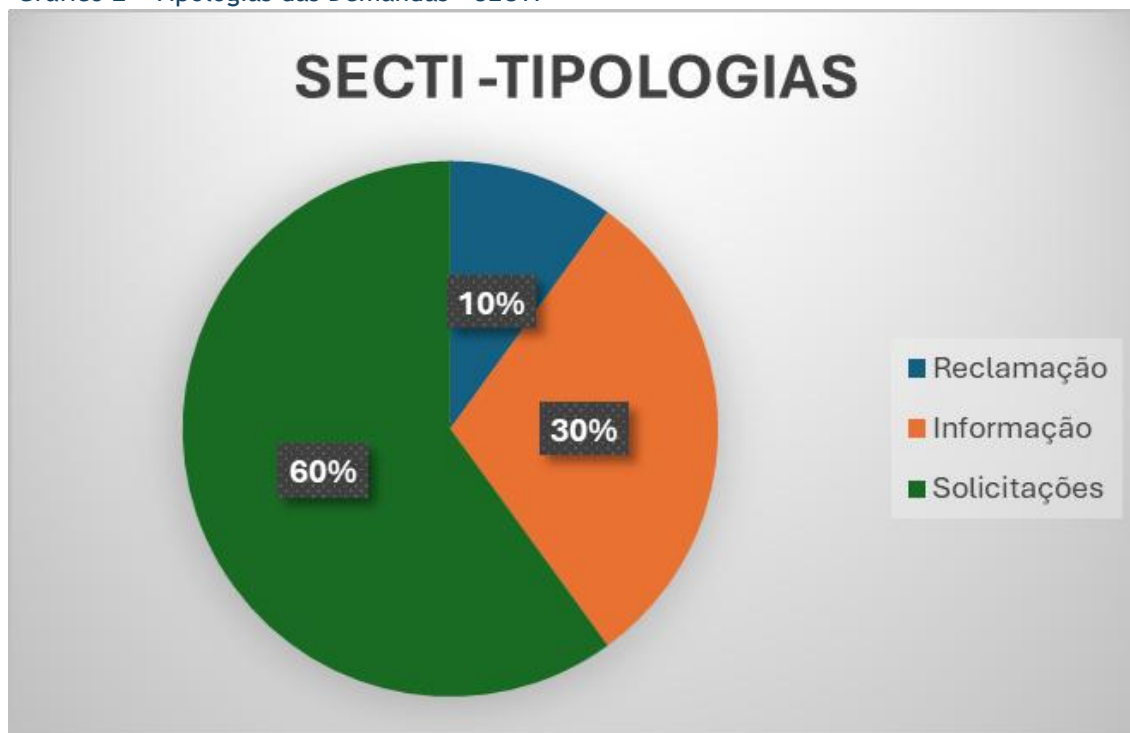
Fonte: Ouvidoria Especializada da SECTI

\* Não houve manifestação do CEPED.

# SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

A Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação recebeu 10 demandas, distribuídas nas seguintes categorias: 3 pedidos de informação, 1 reclamação e 6 solicitações, conforme gráfico 2.

Gráfico 2 - Tipologias das Demandas - SECTI

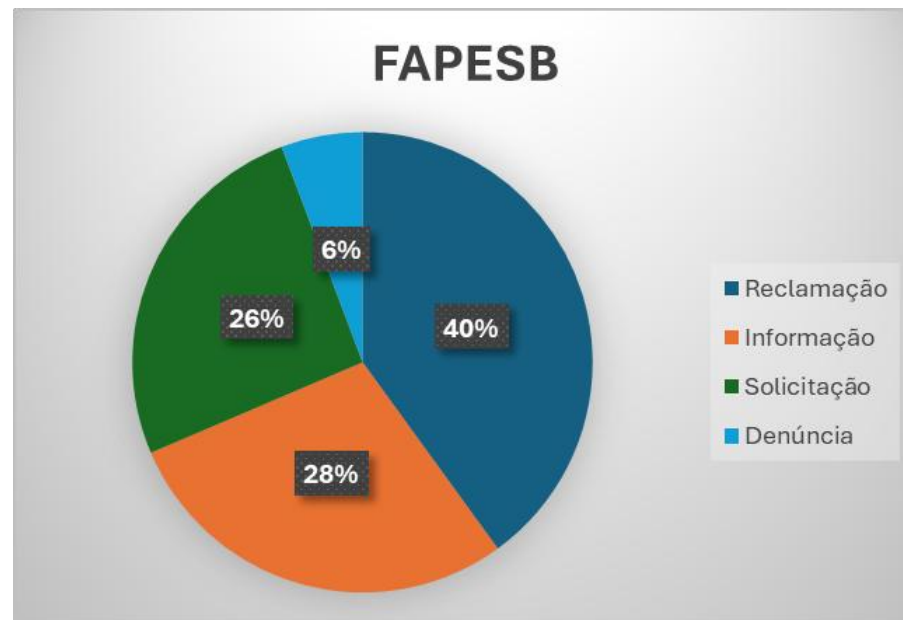


Fonte: Ouvidoria Especializada da SECTI

# FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA

A Fundação de Amparo à Pesquisa da Bahia (FAPESB) recebeu 35 demandas, distribuídas nas seguintes categorias: 10 pedidos de informação, 14 reclamações, 9 solicitações e 2 denúncias, conforme gráfico 3.

Gráfico 3- Demandas FAPESB



Fonte: Ouvidoria Especializada da SECTI

A Fundação recebeu o total de 35 demandas no Sistema TAG- OGE durante o ano de 2023, acionamentos devidamente tratados e atendidos dentro do prazo estabelecido por lei, sem que houvesse interpelações por parte do demandante.

# ANÁLISE DA DEMANDA

## LISTA DE DEMANDAS POR ASSUNTOS RECEBIDA PELA SECTI/FAPESB

Com relação aos tipos de demanda, destacamos que as demandas mais frequentes recebidas pela Ouvidoria da SECTI/FAPESB dizem respeito a pagamentos e outras questões referentes a bolsas de pesquisa do Edital Centelha 2 e orientações ao cidadão. Em 2023, o concurso e os critérios de avaliação dos editais de Reda da FAPESB foram demandas recorrentes na Ouvidoria. Informamos que as duas denúncias encaminhadas à Fapesb foram consideradas improcedentes pela Fundação

## LISTA DE DEMANDAS POR ASSUNTOS

<b>TOTAL</b>	<b>45</b>
INFORMAÇÃO SOBRE SELEÇÃO PÚBLICA/CONCURSO PÚBLICO	5
FALTA DE PAGAMENTO BOLSA DE ESTUDO E/OU PESQUISA	4
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO	4
INFORMAÇÕES PARA PESQUISA/PRODUÇÃO CIENTÍFICA	3
ACESSO A DADOS PARA PESQUISA/PRODUÇÃO CIENTÍFICA	2
AMPLIAÇÃO DAS BOLSAS DE ESTUDO E/OU PESQUISA	2
ATRASO/ DEMORA NO REPASSE DE VERBA	2
POSICIONAMENTO DE ÓRGÃO	1
DIFICULDADE NO CADASTRAMENTO DE BOLSA E/OU PESQ.	1
ASSÉDIO MORAL	1
INFORMAÇÃO SOBRE DADOS CADASTRAIS ÓRGÃO / UNIDADE	1
INSATISFAÇÃO COM SERVIÇO/SISTEMA DE ÓRGÃO/UNIDADE	1
FALTA DE CLAREZA EM EDITAL	1
DIVULGAÇÃO DE EVENTOS	1
REEMBOLSO DE PAGAMENTO	1
INSATISFAÇÃO COM CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	1
FALHA NO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	1
DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE	1
SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO EM EDITAL	1
FALTA DE REPASSE DE VERBA	1
SOLICITAÇÃO DE REVISÃO RESULTADO SELEÇÃO PÚBLICA	1
DEMORA NA PUBLICAÇÃO DO RESULTADO DE SELEÇÃO PÚBLICA	1
INFORMAÇÕES SOBRE DADOS E AÇÕES DO GOVERNO	1
INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS NO CDC	1
MOROSIDADE EM OBTER RESPOSTA	1
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1
CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE	1
DEMORA NO ANDAMENTO DO PROCESSO	1
SOLICITAÇÃO DE BOLSA DE ESTUDO E/OU PESQUISA	1
FAVOREC. NA CONCESSÃO BOLSA ESTUDO E/OU PESQUISA	1
	<b>45</b>

## PRAZO DE RESPOSTA



A SECTI/FAPESB atenderam a todas as demandas dentro dos prazos legais estabelecidos, apresentando os seguintes tempos de resposta: 20,45% das demandas foram solucionadas em 1 dia; 15,91% em 5 dias; 38,64% foram encerradas entre 6 à 10 dias; 11,36% em 11 à 20 dias; 11,36% entre 21 à 30 dias; 2,17% em 31 à 60 dias, sem registros de respostas superiores a 60 dias ou pendências. Ressalta-se que todas as solicitações foram tratadas dentro do prazo máximo estipulado de 30 dias para pedidos de informações pela Lei de Acesso à Informação (LAI) e de 60 dias para as demais demandas, conforme gráfico 2.

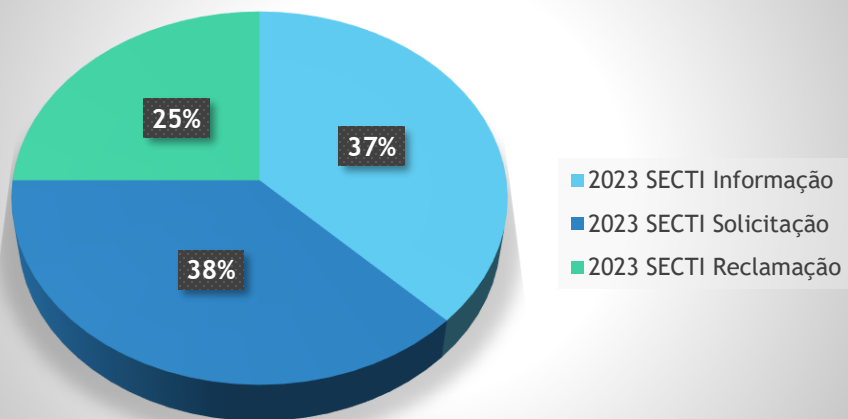


Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de resposta de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

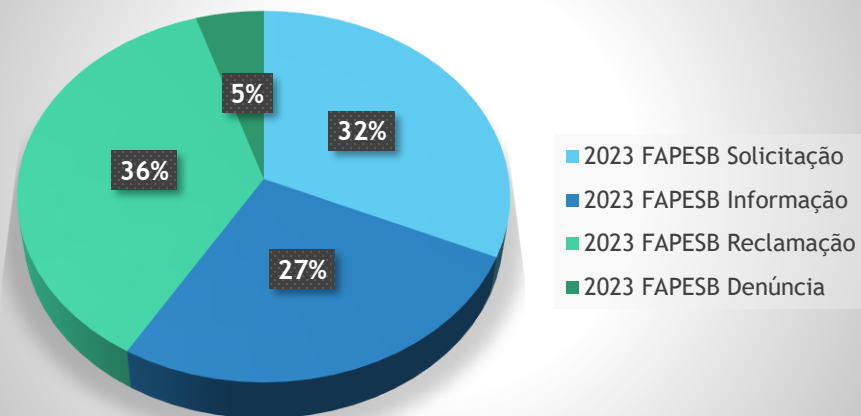
# ANÁLISE DOS DADOS BÁSICOS GRÁFICOS

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

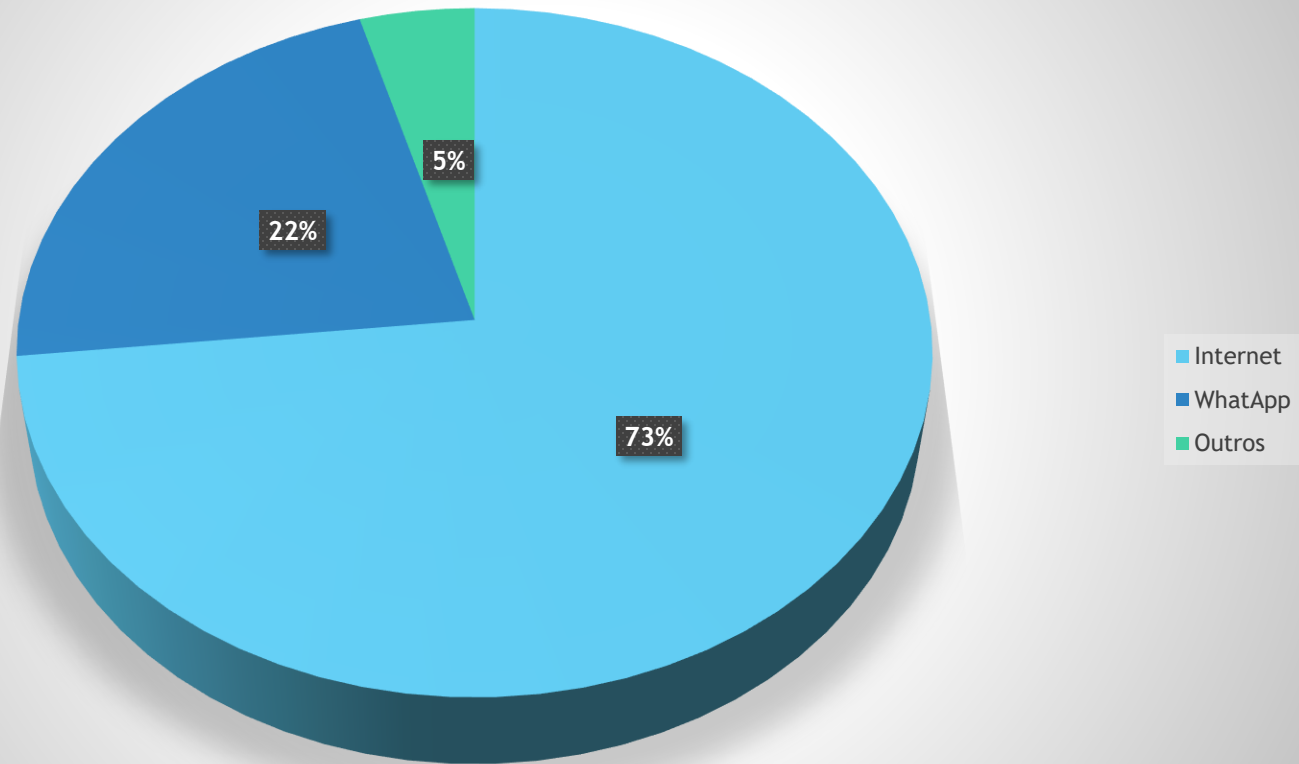
### Qtd. da Manifestação SECTI



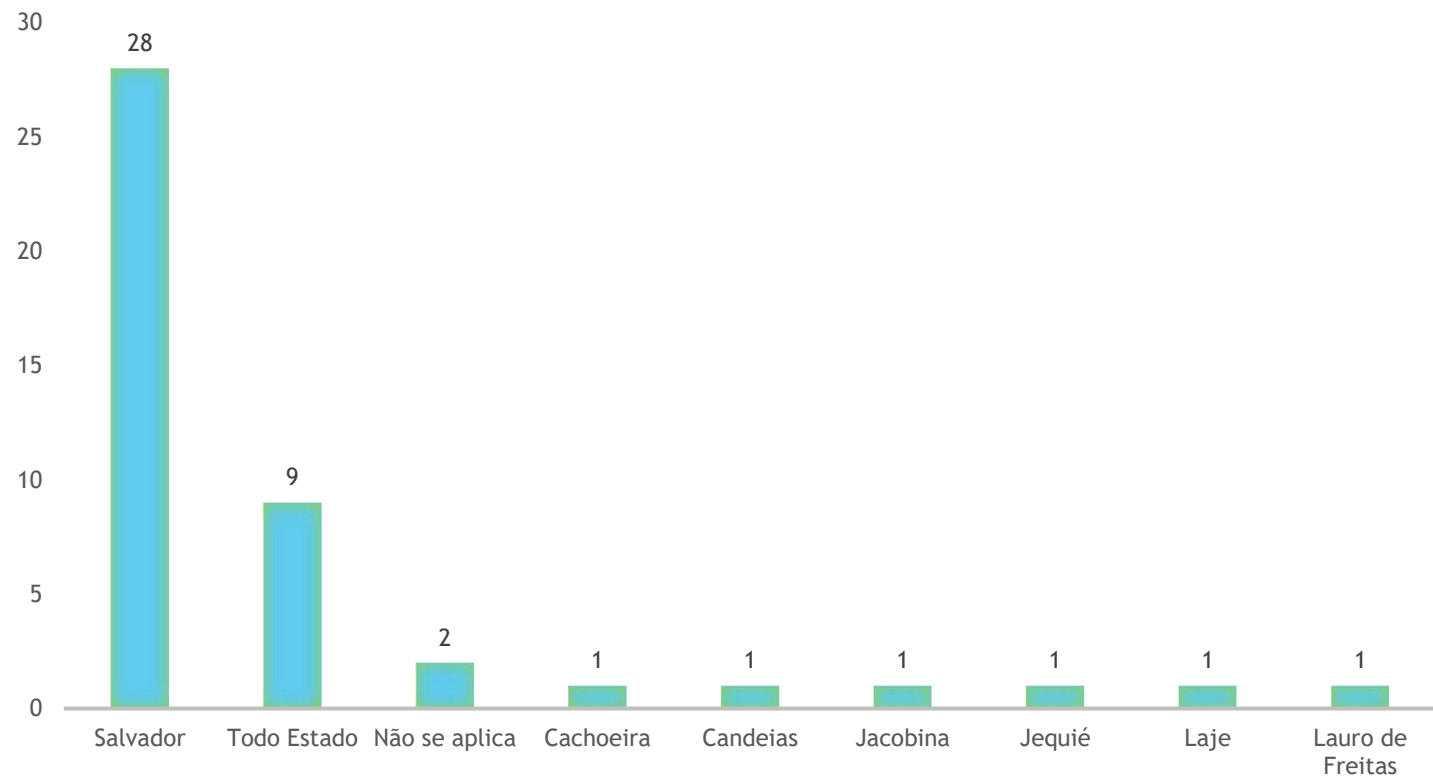
### Qtd da Manifestação FAPESB



## MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



## MUNICÍPIOS - ORIGEM DA DEMANDA



# Análise referente ao desdobramento das tipologias, comparando os anos de 2022 e 2023

DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA – ANO 2022	
TIPOLOGIA	QUANTIDADE
INFORMAÇÃO	16
RECLAMAÇÃO	7
SUGESTÃO	0
SOLICITAÇÃO	1
DENÚNCIA	6

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



RESUMO OPERACIONAL

- Demandas:
  - 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

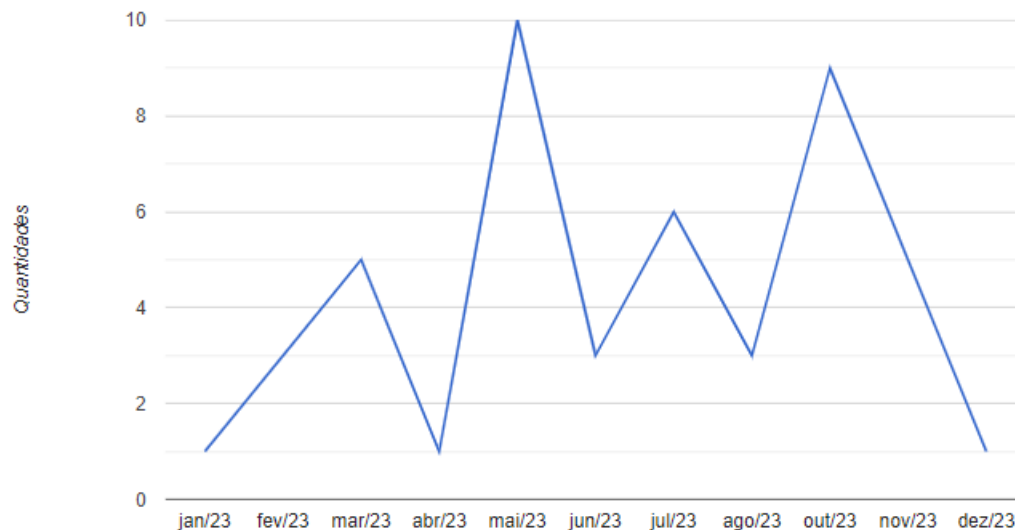
- Prazo de resposta:
  - Vencido (0)
  - Vence hoje (0)
  - Vence amanhã (0)
  - Vence depois de amanhã (0)
  - Outros vencimentos (0)

COMUNICAÇÃO

- Usuários conectados:
  - Na instituição (6)
  - Em toda a rede (1603)

MEMORANDOS E INDICADORES

Demandas nos últimos 12 meses



# RECOMENDAÇÕES SECTI

## 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.

---

Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de resposta de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa

# RECOMENDAÇÕES CONTINUAÇÃO

Além disso, é fundamental realizar um trabalho de conscientização junto aos gestores e colaboradores dos órgãos, destacando o papel da Ouvidoria como ferramenta de gestão e na garantia do acompanhamento da prestação de um serviço público de qualidade. Em resumo, sugerimos:

1. Conscientizar internamente os departamentos da Secretaria de Ciência e Tecnologia para priorizar as respostas de cada demanda da Ouvidoria, visando uma resposta eficiente e tempestiva.

2. Promover a publicização dos canais de comunicação da Ouvidoria tanto interna quanto externamente, para assegurar que os cidadãos estejam cientes e tenham fácil acesso para expressar suas opiniões e demandas.

Essas ações contribuirão significativamente para fortalecer a transparência, a participação cidadã e a qualidade dos serviços públicos prestados pela SECTI/FAPESB.

Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de resposta de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa

# CONSIDERAÇÕES FINAIS SECTI/FAPESB

## Considerações Finais FAPESB

Com este relatório, a Ouvidoria Setorial SECTI/FAPESB consolida os dados das duas unidades, no período de janeiro de 2023 a dezembro/2023, prosseguindo com as atividades na busca do equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, primando pela manutenção do atendimento ao cidadão com qualidade e excelência, para estabelecer a credibilidade e o respeito do cidadão - usuário nos serviços da Ouvidoria.

---

Pedidos de acesso à informação, de acordo com art. 9º §1º da Lei Estadual 12.618/12, terão prazo de resposta de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa

# **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.
- Ela tem previsão 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.

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.



**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)**

# **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/TagHub.dll/>

<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) 3118-5807

### Adjunta

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

### LAI

Maria Luiza Amorim mendes  
Telefone: (71) 3118-5813

### Horário de Funcionamento

8h30 às 12h de 13h30às18h

