



RELATÓRIO ANUAL

SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

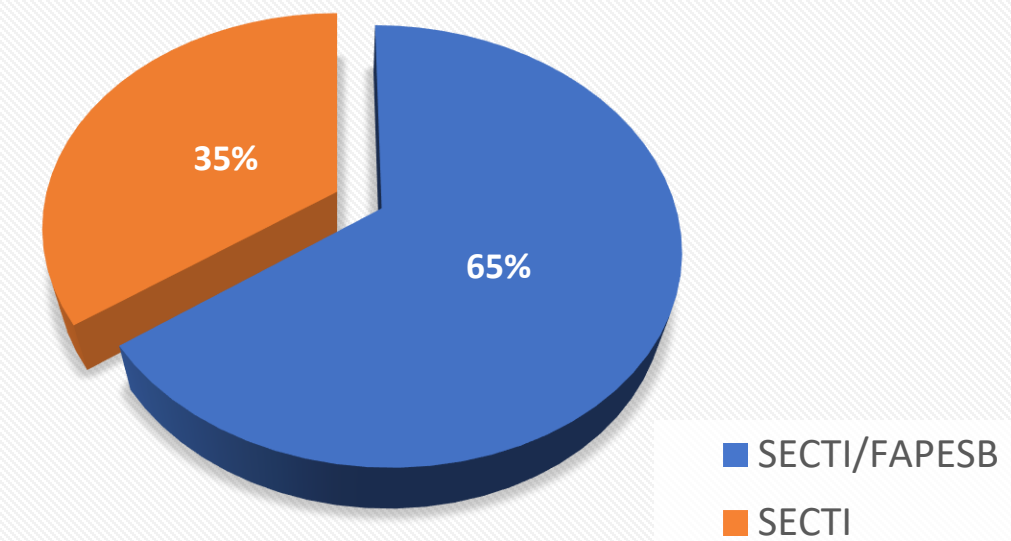
JANEIRO DE 2025 – DEZEMBRO DE 2025

Balanço Janeiro a Dezembro - 2025

| Demandas | | |
|----------|-----|--------|
| TOTAL | 23 | 100% |
| FAPESB | 15* | 65,22% |
| SECTI | 8 | 34,78% |

* Foram registradas 17 demandas direcionadas à FAPESB, sendo 3 delas manifestações reiteradas, oriundas do mesmo demandante e com conteúdo idêntico. Para fins de análise e tratamento estatístico, considerou-se apenas uma dessas demandas.

DEMANDAS PARA SECTI / FAPESB



Balanço Janeiro a Dezembro - 2025

A Ouvidoria da SECTI, entre **01 de Janeiro de 2025 a 31 de Dezembro de 2025**, registrou 23 manifestações sobre os serviços públicos estaduais da SECTI – FAPESB

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



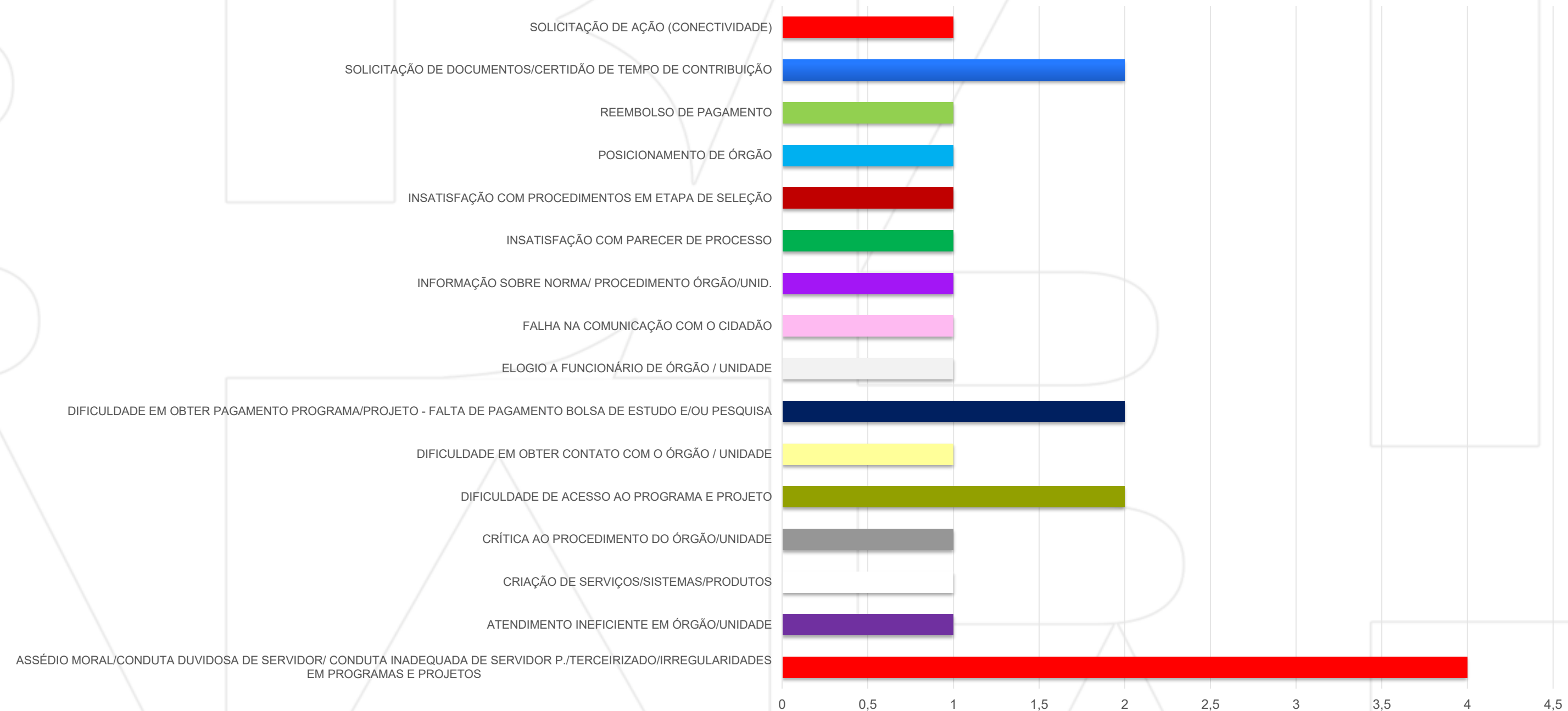
DESDOBRAMENTO POR ASSUNTO

| DESDOBRAMENTO POR ASSUNTO | |
|--|-----------|
| AMPLIAÇÃO DO USO DE SOFTWARE LIVRE | 1 |
| ASSÉDIO MORAL/CONDUTA DUVIDOSA DE SERVIDOR/ CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR P./TERCEIRIZADO/IRREGULARIDADES EM PROGRAMAS E PROJETOS | 4 |
| ATENDIMENTO INEFICIENTE EM ÓRGÃO/UNIDADE | 1 |
| CRIAÇÃO DE SERVIÇOS/SISTEMAS/PRODUTOS | 1 |
| CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE | 1 |
| DIFICULDADE DE ACESSO AO PROGRAMA E PROJETO | 2 |
| DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE | 1 |
| DIFICULDADE EM OBTER PAGAMENTO PROGRAMA/PROJETO - FALTA DE PAGAMENTO BOLSA DE ESTUDO E/OU PESQUISA | 2 |
| ELOGIO A FUNCIONÁRIO DE ÓRGÃO / UNIDADE | 1 |
| FALHA NA COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO | 1 |
| INFORMAÇÃO SOBRE NORMA/ PROCEDIMENTO ÓRGÃO/UNID. | 1 |
| INSATISFAÇÃO COM PARECER DE PROCESSO | 1 |
| INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS EM ETAPA DE SELEÇÃO | 1 |
| POSICIONAMENTO DE ÓRGÃO | 1 |
| REEMBOLSO DE PAGAMENTO | 1 |
| SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS/CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO | 2 |
| SOLICITAÇÃO DE AÇÃO (CONECTIVIDADE) | 1 |
| TOTAL | 23 |

Fonte: Sistema TAG da Ouvidoria Geral do Estado

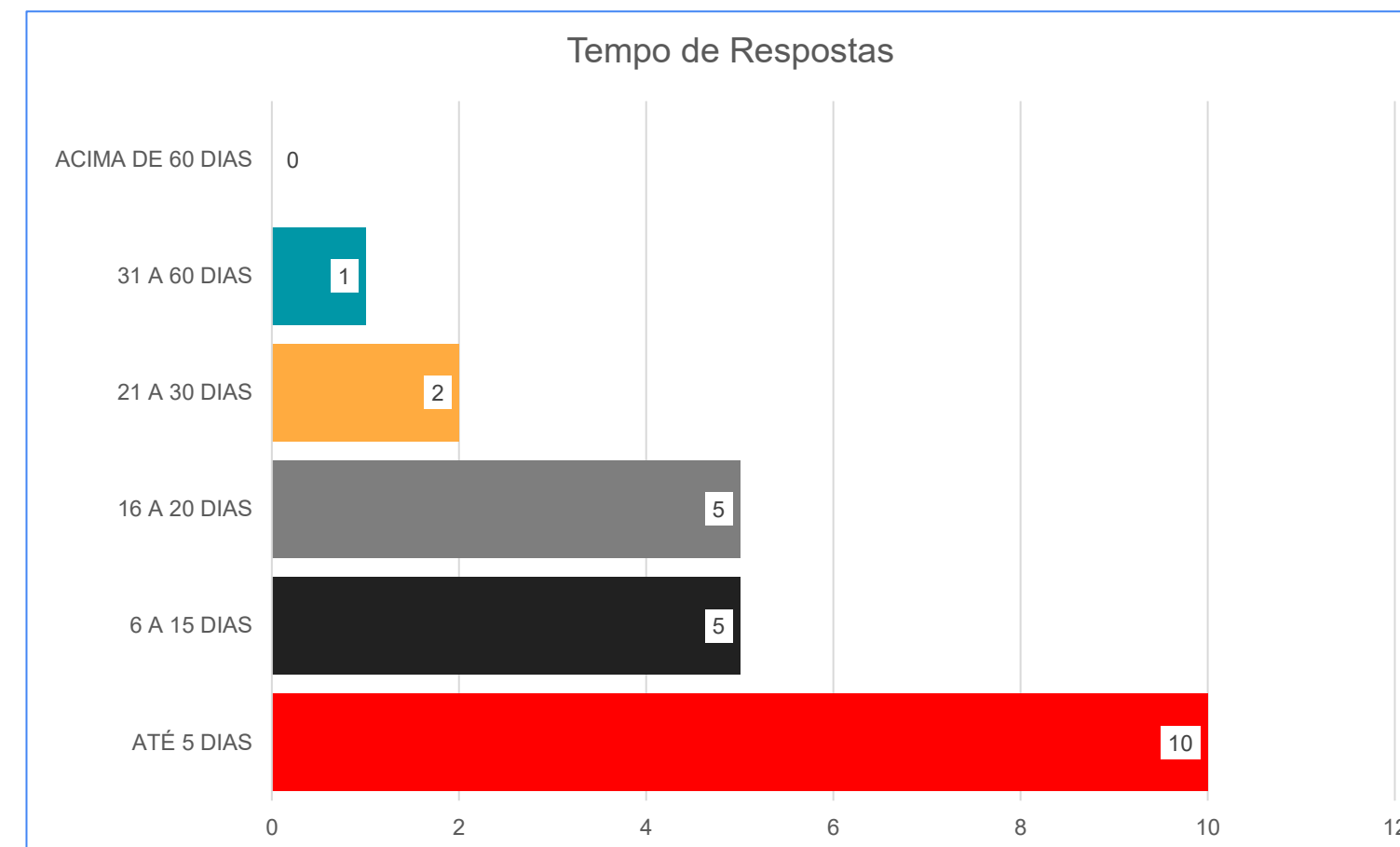
ASSUNTOS DE 2025

DESDOBRAMENTO POR ASSUNTO



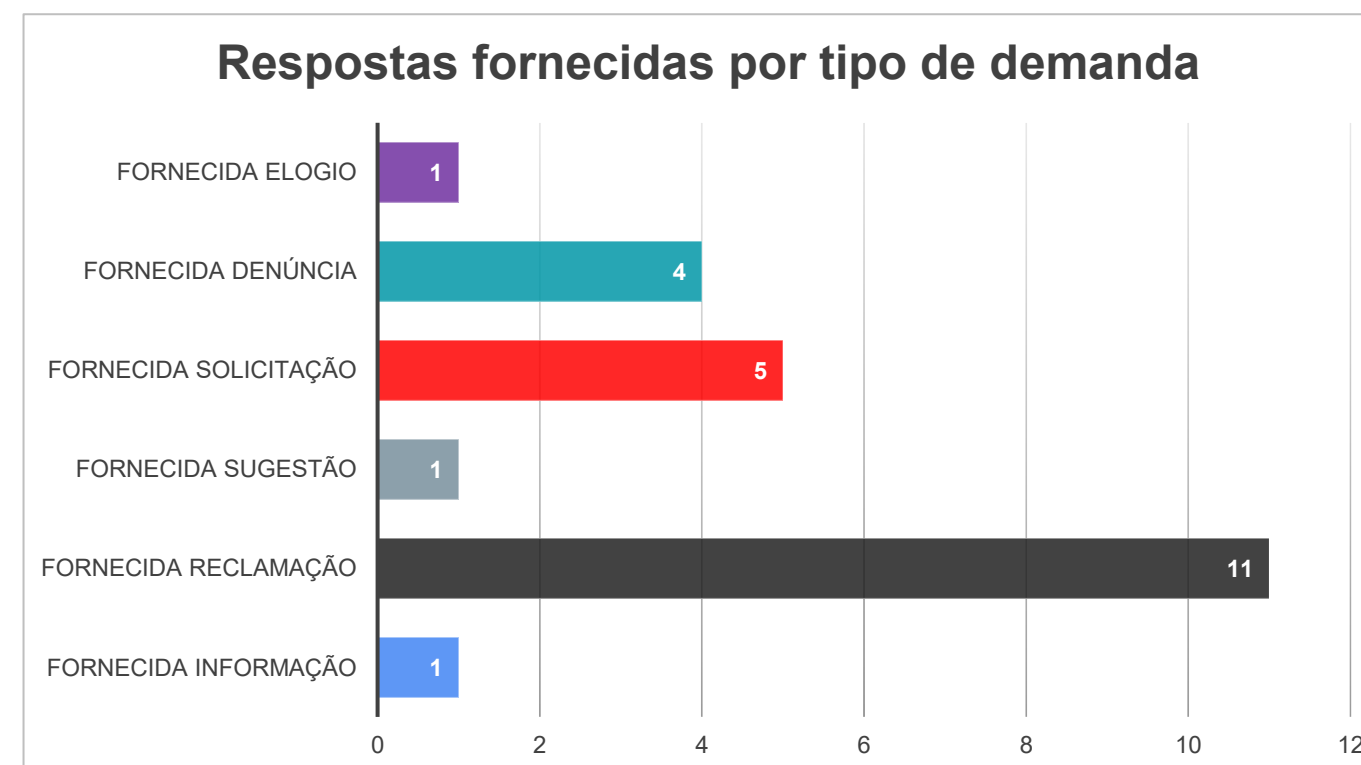
DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA

| PRAZO DE RESPOSTA | | |
|-------------------|-----------|----------------|
| | 23 | 100,00% |
| Até 5 dias | 10 | 43,48% |
| 6 A 15 DIAS | 5 | 21,74% |
| 16 A 20 DIAS | 5 | 21,74% |
| 21 A 30 DIAS | 2 | 8,70% |
| 31 A 60 DIAS | 1 | 4,35% |
| ACIMA DE 60 DIAS | 0 | 0,00% |



DESDOBRAMENTO POR RESULTADO

| RESULTADO | | |
|-------------------------|-----------|----------------|
| TOTAL | 23 | 100,00% |
| FORNECIDA (RECLAMAÇÃO) | 11 | 47,83% |
| FORNECIDA (SOLICITAÇÃO) | 5 | 21,74% |
| FORNECIDA (INFORMAÇÃO) | 1 | 4,35% |
| FORNECIDA (SUGESTÃO) | 1 | 4,35% |
| FORNECIDA (DENÚNCIA) | 4 | 17,39% |
| FORNECIDA (ELOGIO) | 1 | 4,35% |



DEMANDAS OUVIDORIA MÊS



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

ROSLANE LISBOA SECTI

Administração Atendimento Triagem Pendências Consultas Relatórios Estatísticas Sair

TAG

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 (1)
- Em toda a rede (716)

MEMORANDOS E INDICADORES

Demandas nos últimos 12 meses

| Mês | Quantidade |
|--------|------------|
| jan/24 | 1.0 |
| fev/24 | 2.0 |
| mar/24 | 2.0 |
| abr/24 | 3.0 |
| jun/24 | 1.0 |
| jul/24 | 1.0 |
| ago/24 | 3.0 |
| set/24 | 1.0 |
| out/24 | 2.0 |
| nov/24 | 4.0 |
| jan/25 | 2.0 |

Banco de informações

Busca

PRODEB - Cia de Processamento de Dados do Estado da Bahia

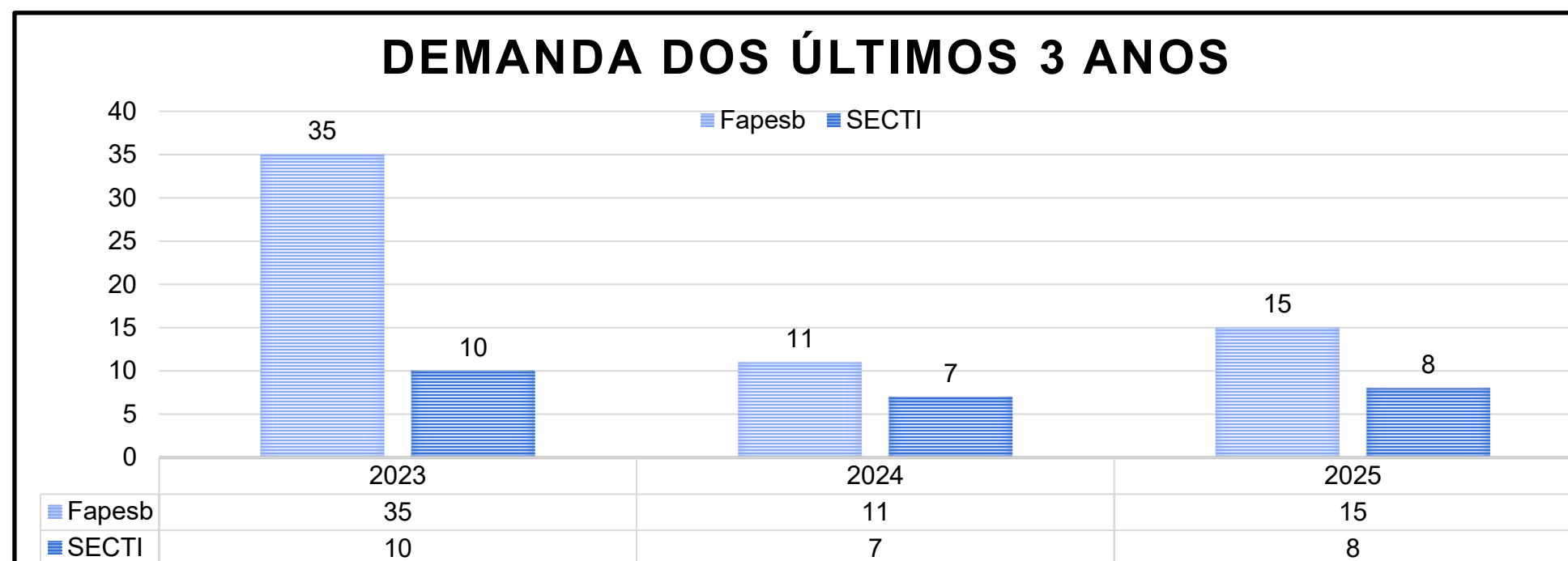
Resolução de projeto = 1024 x 768, Versão 7.23.1

Análise referente ao desdobramento das tipologias, comparando os anos de 2024 e 2025

| DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA – ANO 2024 | |
|--|------------|
| TIPOLOGIA | QUANTIDADE |
| INFORMAÇÃO | 2 |
| RECLAMAÇÃO | 11 |
| SUGESTÃO | 1 |
| SOLICITAÇÃO | 4 |
| DENÚNCIA | 0 |
| ELOGIO | 1 |
| TOTAL | 18 |

| DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA – ANO 2025 | |
|--|------------|
| TIPOLOGIA | QUANTIDADE |
| INFORMAÇÃO | 1 |
| RECLAMAÇÃO | 11 |
| SUGESTÃO | 1 |
| SOLICITAÇÃO | 5 |
| DENÚNCIA | 4 |
| ELOGIO | 1 |
| TOTAL | 23 |

Evolução Trienal das Manifestações (2023–2025)



- A trajetória recente da SECTI indica uma queda de 10 em 2023 para 7 em 2024, seguida de leve recomposição para 8 em 2025, o que não caracteriza reversão da tendência de redução observada no período.
- A redução entre 2023 e 2024 foi significativa, associada a melhoria de comunicação com o público e ajustes internos. O leve aumento em 2025 é coerente com o período de reforma dos prédios da Fundação, que impactou temporariamente canais e fluxos de comunicação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerações Finais



A Ouvidoria Setorial da SECTI/FAPESB apresenta neste relatório os dados consolidados das manifestações registradas no período de janeiro a dezembro de 2025. As atividades foram desenvolvidas em conformidade com as atribuições institucionais da Ouvidoria, assegurando a observância dos princípios da eficiência, qualidade e excelência no atendimento ao cidadão.

Destaca-se que o quantitativo de manifestações direcionadas à SECTI e à FAPESB é reduzido quando comparado ao de outras Secretarias de Estado, sendo que a FAPESB concentra maior volume de registros em razão de sua atuação direta junto ao público bolsista e pesquisadores, o que amplia a interação com os usuários e a demanda por serviços de ouvidoria.

Considerações Finais

- As Ouvidorias da SECTI e da FAPESB mantiveram atuação relevante no monitoramento e na qualificação dos serviços prestados.
- Na SECTI, houve estabilidade no volume de manifestações, indicando regularidade dos fluxos internos e avanços na comunicação com o cidadão.
- Na FAPESB, as variações observadas relacionam-se principalmente a fatores operacionais e ao aprimoramento do atendimento ao público.
- As denúncias registradas no período foram tratadas de forma técnica e tempestiva, em conformidade com os normativos vigentes, com os devidos encaminhamentos às instâncias competentes.
- A Ouvidoria consolida-se como instrumento de escuta qualificada, apoio à gestão e fortalecimento da transparência e do diálogo institucional.

GOVERNO DA



**SECRETARIA DE CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

**DO LADO
DA GENTE**