

## **Relatório Mensal – Abril 2024**

### **Ouvidoria Geral do Município de Porto Seguro**

A Ouvidoria Geral do Município de Porto Seguro foi instituída no ano de 2014, através da Lei Municipal Nº 1150/14 de 22 de Maio de 2014, que “Dispõe sobre o acesso à informação do Município de Porto Seguro e dá outras providências”.

Dentre as disposições preliminares ficam “estabelecidos os procedimentos para garantir o acesso às informações, em conformidade com a Lei Federal 12.527, de 18 de Março de 2011”.

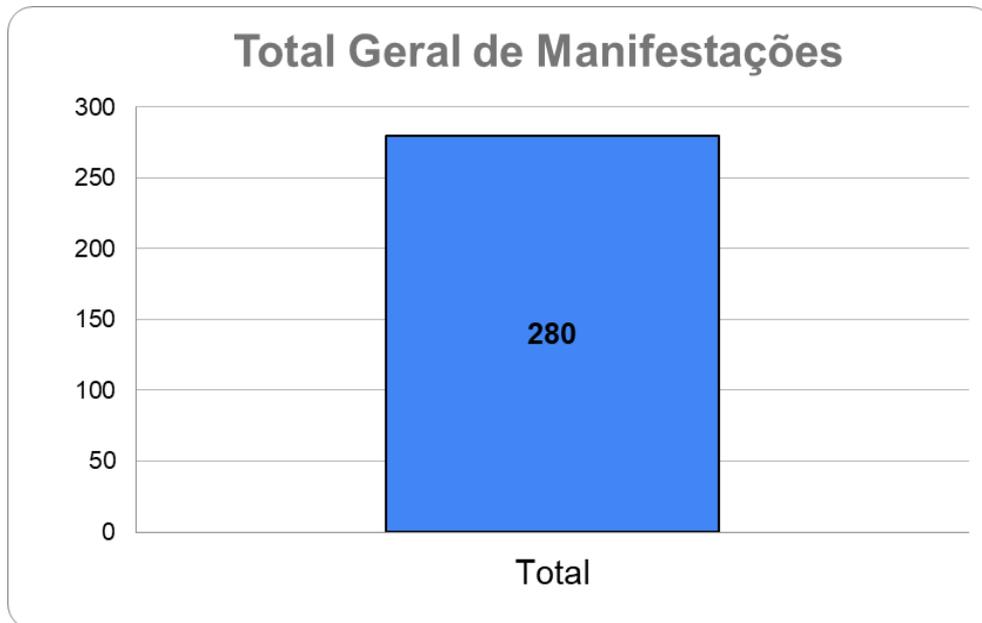
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados grau e prazos de sigilo”.

A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria Geral do Município de Porto Seguro tem implantado como Canais de atendimentos os sistemas: Plataforma Fala BR, que disponibiliza os módulos de Ouvidoria (E-OUV) e o módulo de Acesso à Informação (E-SIC), Telefone fixo, WhatsApp, E-mail, Fale Conosco e Presencial.

Desta forma, descreveremos abaixo, todas as manifestações realizadas, através destes Canais de atendimento.

### Gráfico I



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de Abril de 2024.

### Tab. I

| Comparativo dos meses Abril dos Anos 2021 à 2024 |            |
|--|------------|
| <b>Abril 2021</b>                                | <b>177</b> |
| <b>Abril 2022</b>                                | <b>172</b> |
| <b>Abril 2023</b>                                | <b>747</b> |
| <b>Abril 2024</b>                                | <b>280</b> |

## Gráfico II



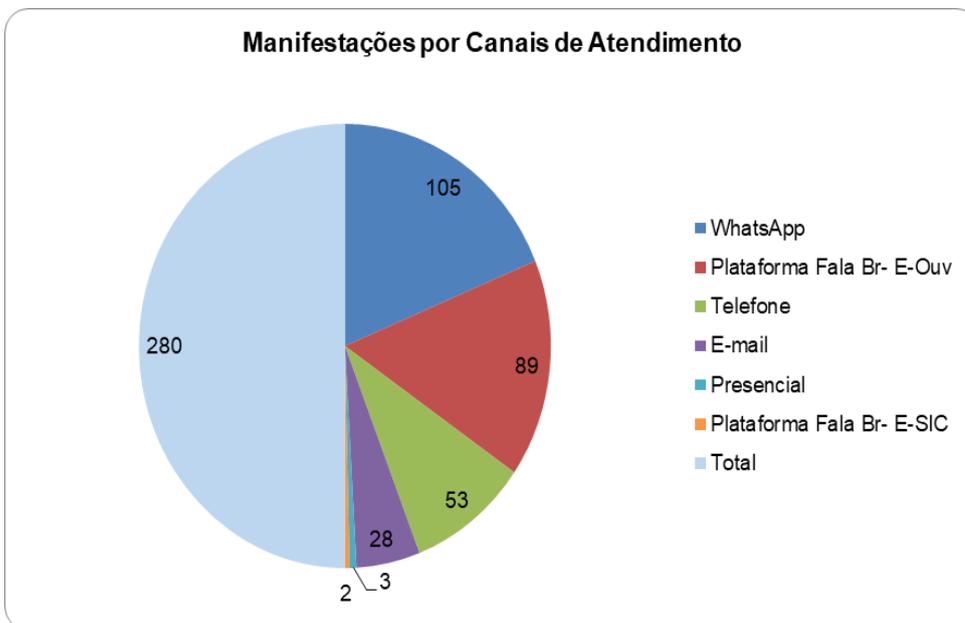
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

Acima demonstramos em forma de tabela e em forma de gráficos comparativos aos anos anteriores.

Comparado o mês de abril de 2021 ao mesmo período de abril de 2024, nota - se um aumento no número de manifestações totalizando 35,78%. Comparado o mesmo período de 2022 a 2024 percebe-se um aumento de 36,78%. O que só fortalece a credibilidade da população na utilização dos Canais disponíveis nesta Ouvidoria.

Quando comparado ao mesmo período do ano de 2023 ao ano atual nota-se um decréscimo justificado frente ao período que estaria ocorrendo a mudança de um dos sistemas tributários da Secretaria Municipal da Fazenda.

### Gráfico III

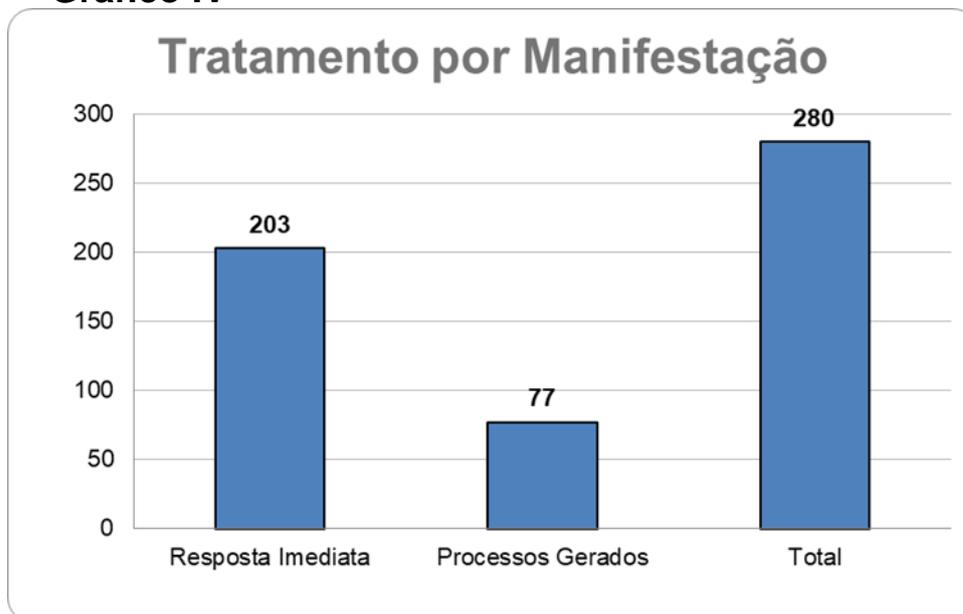


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico III acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de Abril de 2024, totalizando 280 manifestações. Destaca-se o número de 105 manifestações recebidas através WhatsApp, seguidos de 89 manifestos via Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, logo em seguida os 53 manifestos realizados via Contato Telefônico, 28 manifestos via E-mail, 03 manifestos realizados de forma presencial e 02 manifestos através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação.

Salientamos que todas as ações voltadas para divulgação dos Canais disponíveis nesta OGM, estão sendo realizadas com objetivo fortalecer as Políticas Públicas.

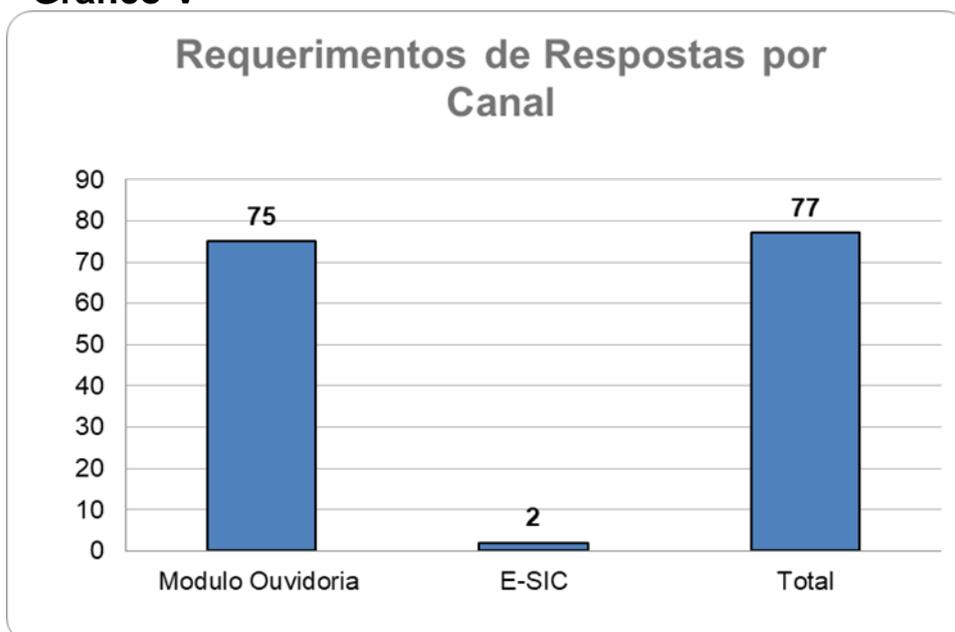
**Gráfico IV**



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico IV demonstra a forma de tratamento fornecido as 280 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 203 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 72,50% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 77 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

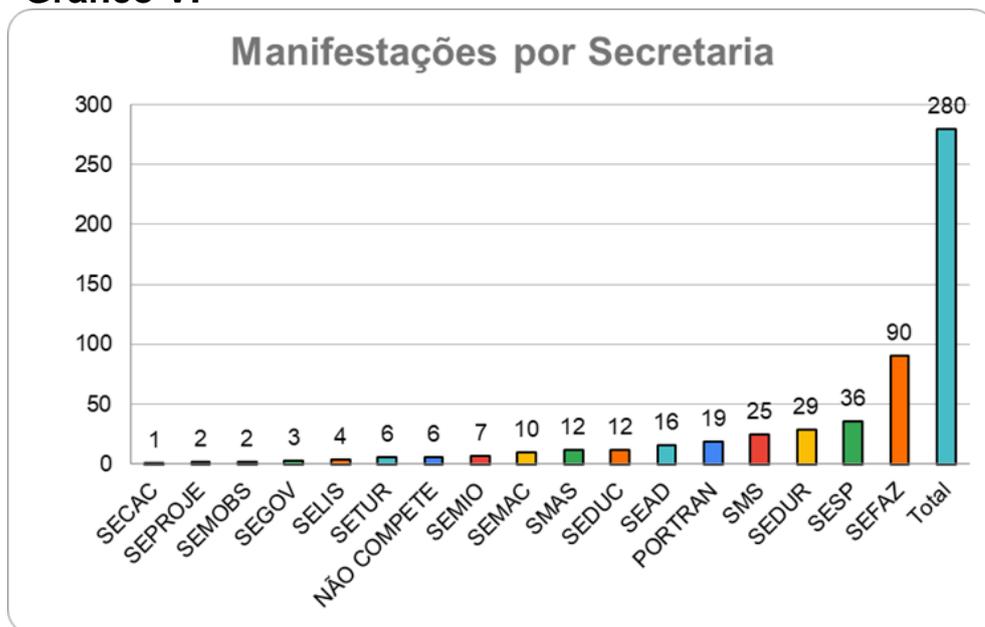
**Gráfico V**



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico V demonstra a quantidade de processos que foram montados para as Secretarias, específicos por Canal de atendimento, sendo que a Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria foi a que obteve maior índice de requerimentos.

**Gráfico VI**

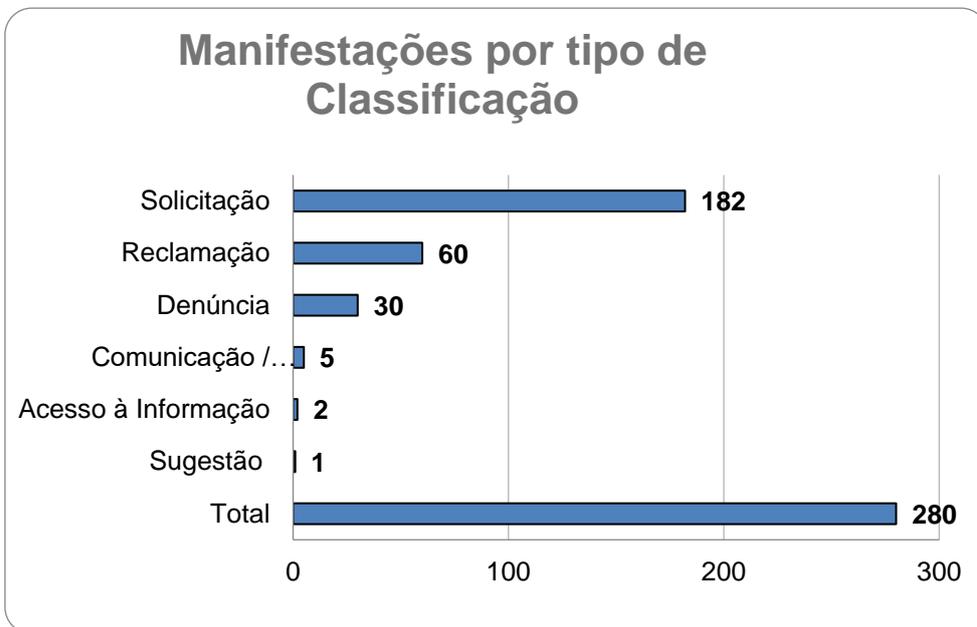


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Secretarias, realizadas através dos Canais disponíveis para a população. Nota-se que a Secretaria Municipal da Fazenda – SEFAZ apresenta maior índice das manifestações, correspondendo a 32,14% dos manifestos realizados, seguidos Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP com 12,86%, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 10,36%, Secretaria Municipal de Saúde com 8,93%, seguindo da Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 6,79%, Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 5,71%, Secretaria Municipal de Educação – SEDUC e Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS ambas com 4,29%, Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC com 3,57%, Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras – SEMIO ambas com 2,50%, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura) e Secretaria Municipal de Turismo – SETUR ambas com 2,14%, Secretaria Municipal do Litoral Sul com 1,43% , Secretaria Municipal de Governo com

1,0, % as demais Secretarias ficaram abaixo de um por cento cada e totalizam 1,79% dos manifestos realizados.

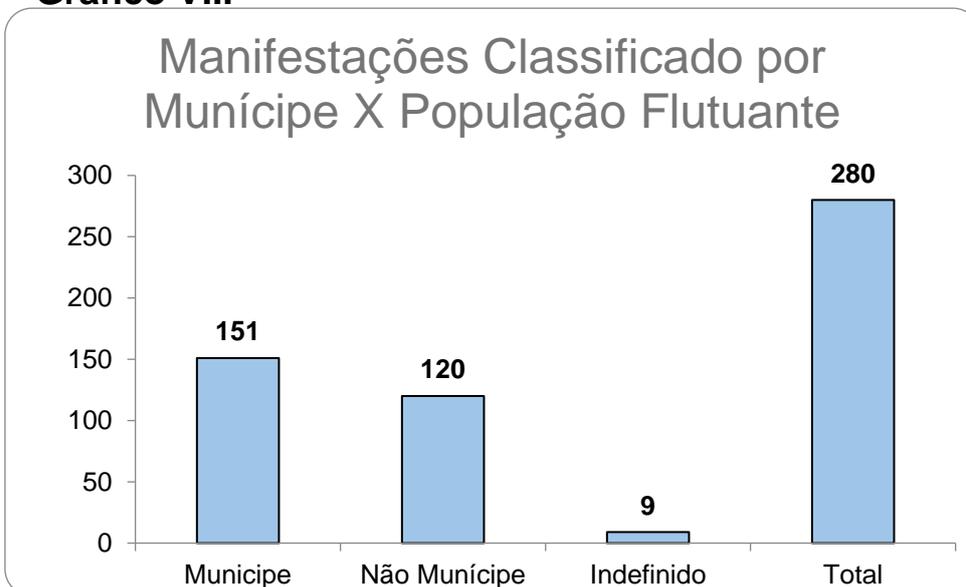
### Gráfico VII



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que a Solicitação representa 65,00% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 21,43%, Denúncia com 10,71%, Comunicação (denúncias, reclamações de forma anônima) com 1,79% Pedidos de Acesso à Informação com 0,71% e Sugestão com 0,36%.

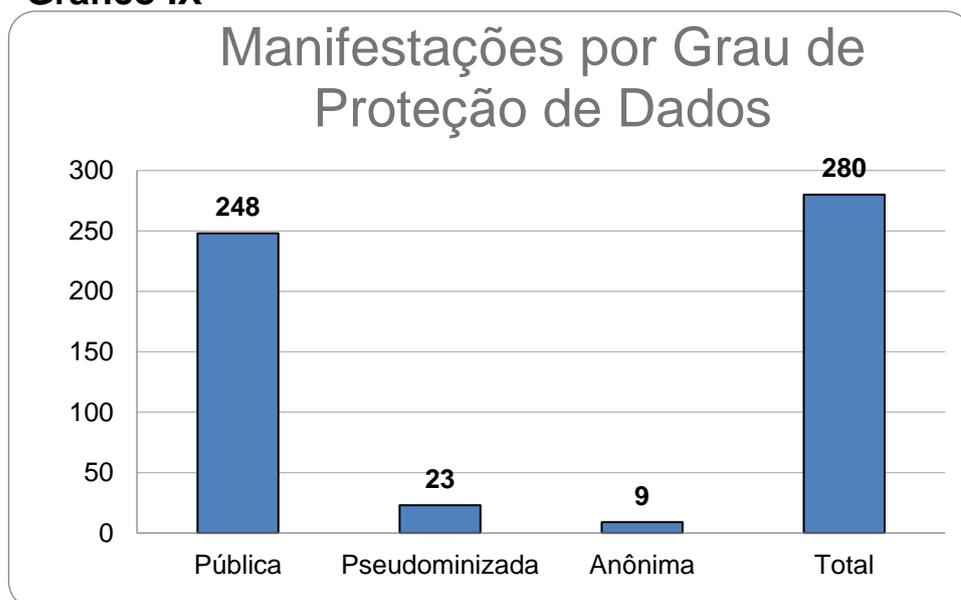
### Gráfico VIII



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico VIII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo com a População Residente e População Flutuante (possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros). Nota-se que a Ouvidoria vem sendo utilizada pelos Munícipes com 53,93% dos manifestos, seguidos da População Flutuante representando 42,86% dos manifestos e 3,21% dos manifestos com indefinição de residência.

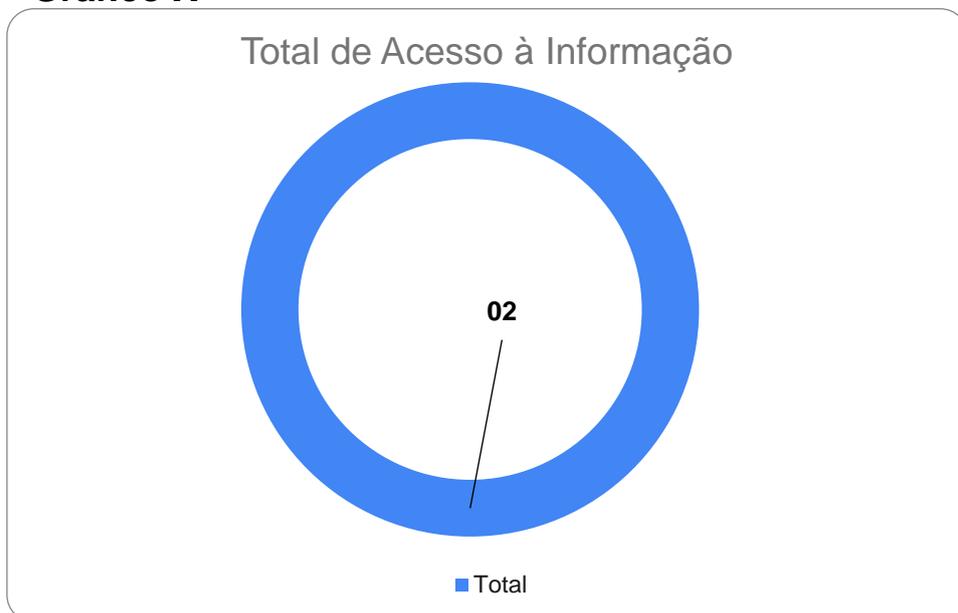
**Gráfico IX**



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico IX demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo com a Lei de Proteção de Dados conforme Lei 13.709/2018. Nota-se que as manifestações são classificadas de maneira a serem utilizadas como base de dados, manifestações Públicas sem restrições quanto às identidades informadas, seguido de manifestações Pseudonimizadas (não temos acesso aos dados do cidadão, somente com pedido de autorização e devida justificativa), manifestações Anônimas (cidadão não disponibiliza nenhum dado).

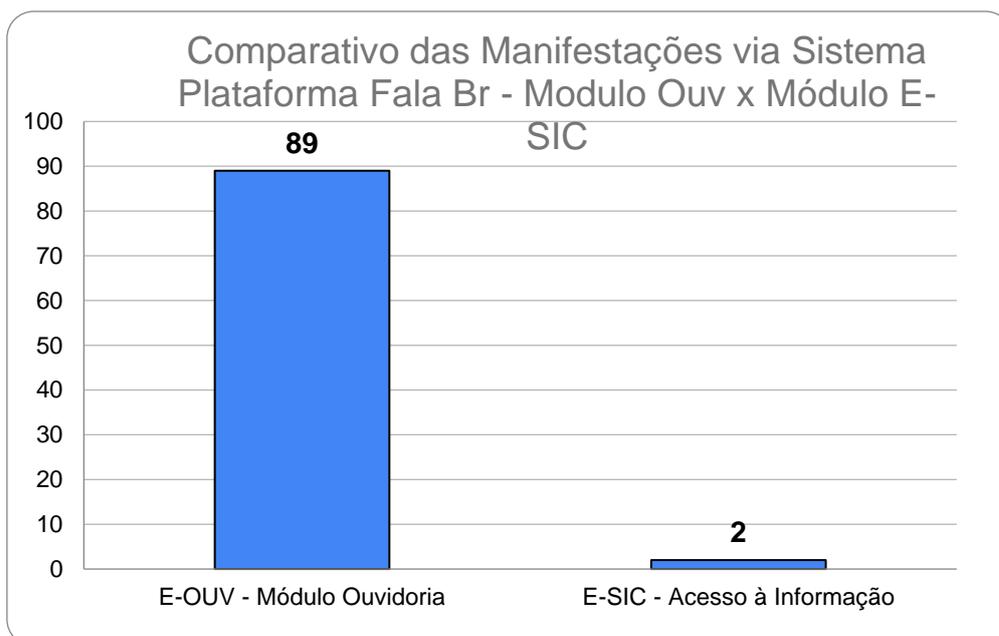
## Gráfico X



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico X demonstra a quantidade de Pedidos de Acesso à Informação, realizadas através da Plataforma FalaBr – E-Sic (Portal da Transparência), compreendendo o mês de Abril de 2024.

## Gráfico XI



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico XI realiza um comparativo das manifestações realizadas na Plataforma FalaBr entre o Módulo da Ouvidoria e Módulo de Acesso à Informação. Importante destacar, que dos 02 pedidos de acesso à informação, nenhum destes tiveram a resposta negada, assim como tivemos 01 pedido de Recurso na 1ª Instância.

## Gráfico XII



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

**Tabela I**

| <b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SECRETARIA</b>           |                   |  |
|--|-------------------|--|
| <b>ITENS</b>   | <b>QUANTIDADE</b> |  |
| <b>SEFAZ</b>   |                   |  |
| CONTATO COM O SETOR DE TRIBUTOS                                | 12                |  |
| BOLETO PARA PAGAMENTO DE IPTU                                  | 6                 |  |
| CERTIDÃO DE VALOR VENAL  | 6                 |  |
| INFORMAÇÕES SOBRE IPTU   | 4                 |  |
| CONTATO DA SEFAZ   | 3                 |  |
| DEMORA EM RETORNO DE PROTOCOLO                                 | 2                 |  |
| DÚVIDAS SOBRE TAXAS DE ALVARÁ                                  | 2                 |  |
| CADASTRO DE INSCRIÇÃO MUNICIPAL                                | 2                 |  |
| FALTA DE RETORNO AO PROTOCOLO FEITO JUNTO AO SETOR DE TRIBUTOS | 2                 |  |
| EMISSÃO DE DE GUIA DE ITBI                                     | 2                 |  |
| EMISSÃO DE GUIA DO IPTU  | 2                 |  |
| ERRO AO GERAR O XML DE DOCUMENTO                               | 2                 |  |
| PARCELAMENTO DO IPTU   | 2                 |  |
| OUTROS   | 2                 |  |
| ALVARÁ DE LICENCIAMENTO - ORIENTAÇÕES PARA EMITIR              | 2                 |  |
| PAGAMENTO DUPLICADO DE TRIBUTOS                                | 1                 |  |
| PARCELAMENTO ISS   | 1                 |  |
| POSSIBILIDADE DE EMISSÃO DE NF RETROATIVA                      | 1                 |  |
| QUAIS TAXAS A SEREM PAGAS PARA ABERTURA DE EMPRESA             | 1                 |  |
| RECÁLCULO DE ISS   | 1                 |  |
| SOLICITA CONTATO E ENDEREÇO DA SEFAZ                           | 1                 |  |
| SUPORTE PARA ALTERAR SENHA DE ACESSO AO CADASTRO               | 1                 |  |
| TAXA TLL E TFF   | 1                 |  |
| ESCLARECIMENTO QUANTO A BOLETOS RECEBIDO DA SEFAZ              | 1                 |  |
| ESCRITURAÇÃO DE TERRENO  | 1                 |  |
| EXTRATO DE DÍVIDAS TRIBUTÁRIAS                                 | 1                 |  |
| EMISSÃO DE NOTAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO-NFSE                  | 1                 |  |
| ERRO AO EMITIR BOLETO DE IPTU                                  | 1                 |  |
| EMISSÃO DE DOCUMENTOS - ITBI                                   | 1                 |  |

|   |           |              |
|---|-----------|--------------|
| EMISSÃO DE GUIA DE ISS                                    | 1         |              |
| FALTA DE RETORNO DA SECRETARIA DA FAZENDA                 | 1         |              |
| GUIA DE ITBI - EMISSÃO                                    | 1         |              |
| HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE TRIBUTOS           | 1         |              |
| IPTU PAGO E NÃO BAIXADO                                   | 1         |              |
| IPTU PAGO INDEVIDAMENTE, SOLICITADO RESTITUIÇÃO           | 1         |              |
| ISENÇÃO DE IPTU   | 1         |              |
| NEGOCIAÇÃO DE DIVIDAS MUNICIPAIS                          | 1         |              |
| NOTA FISCAL - EMISSÃO                                     | 1         |              |
| ORIENTAÇÕES PARA EMITIR NOTA FISCAL AVULSA                | 1         |              |
| CADASTRO PARA RETENÇÃO DE ISS                             | 1         |              |
| CALCULOS DE TAXAS TRIBUTÁRIAS                             | 1         |              |
| CNPJ NÃO APARECE PARA EMISSAO DE NF                       | 1         |              |
| COMO EMITIR CERTIDÃO DE VALOR VENAL                       | 1         |              |
| COMO EMITIR CERTIDÃO MUNICIPAL                            | 1         |              |
| CONSULTA DE DÉBITOS DE IPTU                               | 1         |              |
| EMISSÃO DE CERTIDÃO DE DÉBITOS                            | 1         |              |
| EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA DE DEBITOS                   | 1         |              |
| EMISSÃO DE CERTIDÃO NEGATIVA MUNICIPAL                    | 1         |              |
| DEMORA NO ATENDIMENTO PELA SEFAZ                          | 1         |              |
| DESCONTO DA COTA ÚNICA                                    | 1         |              |
| CERTIDÃO DE CADASTRO ATUALIZADA                           | 1         |              |
| ALÍQUOTA PARA EMISSAO DE ITBI                             | 1         |              |
| ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE DO IPTU                         | 1         |              |
| ALTERAR REGIME DE TRIBUTAÇÃO                              | 1         |              |
| <b>TOTAL DO(A) SEFAZ</b>                                  | <b>90</b> | <b>32.1%</b> |
| <b>SESP</b>   |           |              |
| FALTA DE SERVIÇO DE CAPINAGEM                             | 7         |              |
| PEDIDO DE REPARO DE ILUMINACAO PUBLICA                    | 4         |              |
| FALTA DE RETORNO A PEDIDO DE REPARO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA | 4         |              |
| FALTA DE COLETA PERIÓDICA DE LIXO                         | 3         |              |
| ACUMULO DE LIXO E ENTULHO                                 | 2         |              |
| CADASTRO DE AMBULANTES                                    | 2         |              |

|   |           |              |
|---|-----------|--------------|
| SUPERMERCADO INFRINGINDO A LEI DE CARGA E DESCARGA              | 2         |              |
| TERRENO VIZINHO COM FALTA DE LIMPEZA PROLIFERANDO DENGUE        | 2         |              |
| LUZ DO POSTE NÃO PERMANECE LIGADA POR MUITO TEMPO               | 1         |              |
| MÁS CONDIÇÕES DO TRANSPORTE PÚBLICO DO MUNICÍPIO                | 1         |              |
| OCUPAÇÃO IRREGULAR DE VIA PÚBLICA PARA CARGA E DESCARGA DE      | 1         |              |
| OUTROS  | 1         |              |
| RETIRADA DE ENTULHO DE OBRA PÚBLICA                             | 1         |              |
| ESCLARECIMENTOS DE IMPLANTAÇÃO DE BARRACAS DE VENDAS EM ARRAIAL | 1         |              |
| AMBULANTE SEM CADASTRO  | 1         |              |
| FALTA DE LIMPEZA DE VIA PÚBLICA                                 | 1         |              |
| ABASTECIMENTO DE AGUA ITAPORANGA                                | 1         |              |
| ABORDAGEM OSTENSIVA DE GUADADORES DE CARRO EM TRANCOSO          | 1         |              |
| <b>TOTAL DO(A) SESP</b>   | <b>36</b> | <b>12.9%</b> |
| <b>SEDUR</b>  |           |              |
| FISCALIZAÇÃO DE OBRA IRREGULAR                                  | 8         |              |
| CONSTRUÇÃO DE OBRA FORA DA REGULAMENTAÇÃO                       | 3         |              |
| PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO DE OBRA                                  | 3         |              |
| CONTATO COM A SEDUR   | 2         |              |
| OBRA SEM ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO                                   | 2         |              |
| OBRA SEM LICENCIAMENTO  | 2         |              |
| CONSTRUÇÃO IRREGULAR  | 2         |              |
| CONSTRUÇÃO IRREGULAR - INVASÃO DE PRIVACIDADE                   | 1         |              |
| CUMPRIMENTO DE OFÍCIO JUDICIAL                                  | 1         |              |
| OBRA IRREGULAR E INVASÃO DE ÁREA PÚBLICA                        | 1         |              |
| INFORMAÇÃO SOBRE DATA E HORÁRIO DE VISTÓRIA                     | 1         |              |
| INFORMAÇÕES SOBRE LIBERAÇÃO DE PROJETO                          | 1         |              |
| OBRA NÃO CUMPRE EXIGÊNCIAS CONTIDAS NO PLANO DIRETOR            | 1         |              |
| ORIENTAÇÕES QUANTO À REGRAS DE CONSTRUÇÃO                       | 1         |              |
| <b>TOTAL DO(A) SEDUR</b>  | <b>29</b> | <b>10.4%</b> |
| <b>SMS</b>  |           |              |
| CONTATO DA SECRETARIA DE SAUDE                                  | 3         |              |
| FOCOS DE DENGUE EM TERRENO DE PARTICULAR                        | 2         |              |
| DEMORA EM MARCAR ULTRASSOM                                      | 2         |              |

|   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| DIFICULDADE DE ADQUIRIR MEDICAMENTO DE USO CONTÍNUO EM UNIDADE DE | 2         |             |
| FALTA DE ATENDIMENTO MÉDICO NA SAÚDE PÚBLICA                      | 1         |             |
| FISCALIZAÇÃO SANITÁRIA DE ESCOLA                                  | 1         |             |
| ASSÉDIO MORAL   | 1         |             |
| CONDIÇÕES DE ARMAZENAMENTO DAS VACINAS                            | 1         |             |
| CONDUTA INAPROPRIADA DE SERVIDOR PÚBLICO                          | 1         |             |
| FOSSA SEPTICA EM FRENTE AO REFEITORIO DOS FUNCIONÁRIOS            | 1         |             |
| INFESTAÇÃO DE MOSCAS DEVIDO A TRATAMENTO DE FATO EM FUNDO DE      | 1         |             |
| INFORMAÇÕES SOBRE CAMPANHA DE IMUNIZAÇÃO DA GRIPE                 | 1         |             |
| INFORMAÇÕES SOBRE FUNCIONAMENTO DO SAE                            | 1         |             |
| MAL ATENDIMENTO DE ENFERMEIRA                                     | 1         |             |
| ORIENTAÇÕES DE COMO FAZER DENUNCIA NA VS                          | 1         |             |
| PROLIFERAÇÃO DE FOCOS DE DENGUE                                   | 1         |             |
| CONTATO DA SMS  | 1         |             |
| CONTATO VIGILANCIA SANITARIA                                      | 1         |             |
| CRIADOURO IRREGULAR DE PORCOS                                     | 1         |             |
| DEMORA DE MARCAÇÃO DE CONSULTA                                    | 1         |             |
| <b>TOTAL DO(A) SMS</b>  | <b>25</b> | <b>8.9%</b> |
| <b>PORTRAN</b>  |           |             |
| CONTATO DA PORTRAN  | 2         |             |
| PRÁTICAS DE TRANSPORTE IRREGULAR NO MUNICÍPIO                     | 2         |             |
| TRÂNSITO PERIGOSO TREVO DO CABRAL                                 | 2         |             |
| TRANSPORTE CLANDESTINO DE PASSAGEIROS                             | 2         |             |
| QUEBRAS- MOLAS SEM SINALIZAÇÃO                                    | 1         |             |
| SOLICITA BAIXA EM MULTA PAGA                                      | 1         |             |
| BOLETIM DE OCORRÊNCIA PORÉM NÃO RECEBEU NO E-MAIL CONFORME        | 1         |             |
| BOLETO PARA PAGAMENTO DE MULTA                                    | 1         |             |
| CONSULTA A RENACH   | 1         |             |
| DIFICULDADE PARA EMITIR MULTA DE TRÂNSITO                         | 1         |             |
| ERRO EM PROCESSAMENTO DE INFRAÇÃO                                 | 1         |             |
| IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR INFRATOR                                | 1         |             |
| INFORMAÇÕES SOBRE LEGALIZAÇÃO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO PARA O    | 1         |             |
| MULTA COBRADA EM DUPLICIDADE                                      | 1         |             |

|   |    |      |
|---|----|------|
| PLACAS DE SINALIZAÇÃO EM VIA                                  | 1  |      |
| <b>TOTAL DO(A) PORTRAN</b>                                    | 19 | 6.8% |
| <b>SEAD</b>   |    |      |
| INSS - DECLARAÇÃO DE TEMPO DE SERVIÇO                         | 5  |      |
| CONTATO DO RH   | 3  |      |
| CONTATO DO SETOR DE LICITAÇÃO                                 | 2  |      |
| CRENCIAMENTO DE CONVÊNIO                                      | 1  |      |
| FALTA DE RETORNO À SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO                    | 1  |      |
| INFORMAÇÕES CADASTRAIS DE SERVIDOR                            | 1  |      |
| PREVISAO DE REALIZAÇÃO DE CONCURSO NA AREA DA EDUCACAO        | 1  |      |
| ALTERAÇÃO DO CARGO ESCOLHIDO                                  | 1  |      |
| CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO                             | 1  |      |
| <b>TOTAL DO(A) SEAD</b>                                       | 16 | 5.7% |
| <b>SEDUC</b>  |    |      |
| DIFICULADE DE CONSEGUIR TRANSPORTE ESCOLAR                    | 2  |      |
| FALTA DE MATERIAL ESCOLAR                                     | 1  |      |
| FALTA DE RECEBIMENTO DE SEUS PROVENTOS COMO MOTORISTA ESCOLAR | 1  |      |
| FALTA DE REPASSE DA VERBA DA LEI PAULO GUSTAVO                | 1  |      |
| FILHOS SEM MATRICULAR POR FALTA DE VAGA ESCOLAR               | 1  |      |
| IRREGULARIDADES NA ESCOLA PAULO SOUTO                         | 1  |      |
| SERVIDOR REIVINDICANDO RECEBIMENTO DE SEUS PROVENTOS          | 1  |      |
| SOLICITA SITE DA CULTURA DO MUNICÍPIO                         | 1  |      |
| TRANSPORTE ESCOLAR INSUFICIENTE                               | 1  |      |
| CONTATO DA ESCOLA ALVARO HENRIQUE                             | 1  |      |
| DATA PARA PAGAMENTO LEI PAULO GUSTAVO                         | 1  |      |
| <b>TOTAL DO(A) SEDUC</b>                                      | 12 | 4.3% |
| <b>SMAS</b>   |    |      |
| CONTATO DO CONSELHO TUTELAR                                   | 2  |      |
| DIFICULDADE ATENDIMENTO NO CRAS                               | 1  |      |
| PAGAMENTO DO BOLSA FAMILIA                                    | 1  |      |
| SOLICITA AJUDA SOCIAL   | 1  |      |
| SOLICITA BOLSA FAMÍLIA  | 1  |      |
| ACESSO GRATUITO DE ABSORVENTE                                 | 1  |      |

|   |           |             |
|---|-----------|-------------|
| ATENDIMENTO SEM HUMANIZAÇÃO                           | 1         |             |
| AUXILIO CONSTRUÇÃO                                    | 1         |             |
| BOLSA FAMÍLIA CANCELADO                               | 1         |             |
| CONTATO DA SMAS PARA TRANSFERIR FAMÍLIA               | 1         |             |
| CONTATO DE E-MAIL DOS CONSELHOS TUTELARES             | 1         |             |
| <b>TOTAL DO(A) SMAS</b>                               | <b>12</b> | <b>4.3%</b> |
| <b>SEMAC</b>  |           |             |
| CONTATO DA SEMAC                                      | 3         |             |
| OBRAS NO DOMINGO (BARULHO)                            | 1         |             |
| PEDIDO DE PODA DE ÁRVORE                              | 1         |             |
| REGRAS PARA FAZER FOTOS NAS FALÉSIAS EM ARRAIAL       | 1         |             |
| VAZAMENTO DE ESGOTO PRÓXIMO A AFLUENTES               | 1         |             |
| ACESSO A NOTIFICAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO                  | 1         |             |
| ATERRO DE PÂNTANO                                     | 1         |             |
| CONSERVAÇÃO DE PARQUE MUNICIPAL                       | 1         |             |
| <b>TOTAL DO(A) SEMAC</b>                              | <b>10</b> | <b>3.6%</b> |
| <b>SEMIO</b>  |           |             |
| ALAGAMENTO EM RUA                                     | 2         |             |
| ALAGAMENTO EM VIA PÚBLICA                             | 1         |             |
| COBRANÇA DE SERVIÇO DE PAVIMENTAÇÃO                   | 1         |             |
| CONTATO DA SEMIO                                      | 1         |             |
| CONTATO DE LUCIANO SEC DE OBRAS                       | 1         |             |
| REPARO DE BURACOS EM VIA PÚBLICA                      | 1         |             |
| <b>TOTAL DO(A) SEMIO</b>                              | <b>7</b>  | <b>2.5%</b> |
| <b>NÃO COMPETE</b>                                    |           |             |
| CORREÇÃO DE DADOS DO PIS                              | 2         |             |
| DEFESA DO CONSUMIDOR                                  | 1         |             |
| EMPRESA INDIANA PRATICANDO MAUS TRATOS A FUNCIONÁRIOS | 1         |             |
| INFORMAÇÕES SOBRE PROCESSO DE DIVÓRCIO                | 1         |             |
| QUESTÃO TRABALHISTA SETOR PRIVADO                     | 1         |             |
| <b>TOTAL DO(A) NÃO COMPETE</b>                        | <b>6</b>  | <b>2.1%</b> |
| <b>SETUR</b>  |           |             |
| CONTATO DA SETUR                                      | 2         |             |

|   |            |             |
|---|------------|-------------|
| SOLICITA SABER SE É PERMITIDO TAXA DE CONSUMAÇÃO MÍNIMA EM BARRACAS | 1          |             |
| CADASTRAMENTO DE VEÍCULO  | 1          |             |
| CONTATO DA SECRETARIA DE TURISMO                                    | 1          |             |
| CONTATO DA SECRETARIA PARA TIRAR DÚVIDAS A RESPEITO DE              | 1          |             |
| <b>TOTAL DO(A) SETUR</b>  | <b>6</b>   | <b>2.1%</b> |
| <b>SELIS</b>  |            |             |
| DESCARTE DE LIXO E ENTULHO EM LUGAR IRREGULAR                       | 2          |             |
| FALTA DE COLETA DE LIXO EM TRANCOSO                                 | 1          |             |
| FALTA DE COLETA PERIÓDICA DE LIXO                                   | 1          |             |
| <b>TOTAL DO(A) SELIS</b>  | <b>4</b>   | <b>1.4%</b> |
| <b>SEGOV</b>  |            |             |
| SOLICITA CONTATO DO SETOR DE COMUNICAÇÃO                            | 3          |             |
| <b>TOTAL DO(A) SEGOV</b>  | <b>3</b>   | <b>1.1%</b> |
| <b>SEMOBS</b>   |            |             |
| INSTALAÇÃO DE PLACAS  | 1          |             |
| SINALIZAÇÃO DE FAIXA DE PEDESTRE                                    | 1          |             |
| <b>TOTAL DO(A) SEMOBS</b>   | <b>2</b>   | <b>0.7%</b> |
| <b>SEPROJE</b>  |            |             |
| CONTATO DA SEPROJE  | 1          |             |
| NOTIFICAÇÃO DE CONTEMPLAÇÃO DE PROGRAMA DO GOVERNO                  | 1          |             |
| <b>TOTAL DO(A) SEPROJE</b>  | <b>2</b>   | <b>0.7%</b> |
| <b>SECAC</b>  |            |             |
| CONTATO DO GABINETE DO PREFEITO                                     | 1          |             |
| <b>TOTAL DO(A) SECAC</b>  | <b>1</b>   | <b>0.4%</b> |
| <b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SECRETARIA</b>                | <b>280</b> |             |

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme informações apresentadas no presente relatório, a Ouvidoria Geral do Município de Porto Seguro, juntamente com o apoio e a Coordenação da Controladoria Geral e da Secretaria da Casa Civil, vem construindo dados para subsidiar possíveis sugestões e ações do município, com objetivo de estarmos em consonância com as determinações legais frente à transparência pública.

Importante salientarmos a participação do cidadão nos meios de controles de atividade pública. O que nos mostra um avanço na cultura que se difunde cada vez mais, onde o ente público deve existir para servir a sociedade da melhor forma possível. Temos na Ouvidoria um instrumento democrático, através do qual o cidadão possa exercitar os seus direitos.

A Ouvidoria Geral do Município vem realizando ações que fortaleçam mais as Políticas Públicas e em consonância com as leis que regem as Ouvidorias e ao Acesso à Informação, através dos diversos cursos e materiais disponibilizados pelo Governo Federal e em total apoio da Gestão Municipal.

  
**Andréia Costa Cerqueira**  
Ouvidora Geral – Porto Seguro  
Decreto n° 12.668/21