

Relatório Mensal – Abril 2025

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”.

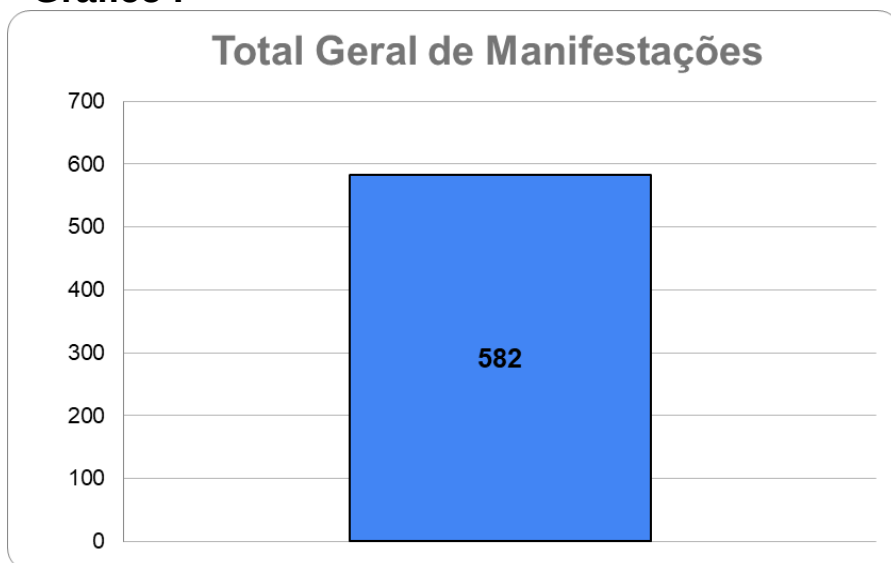
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

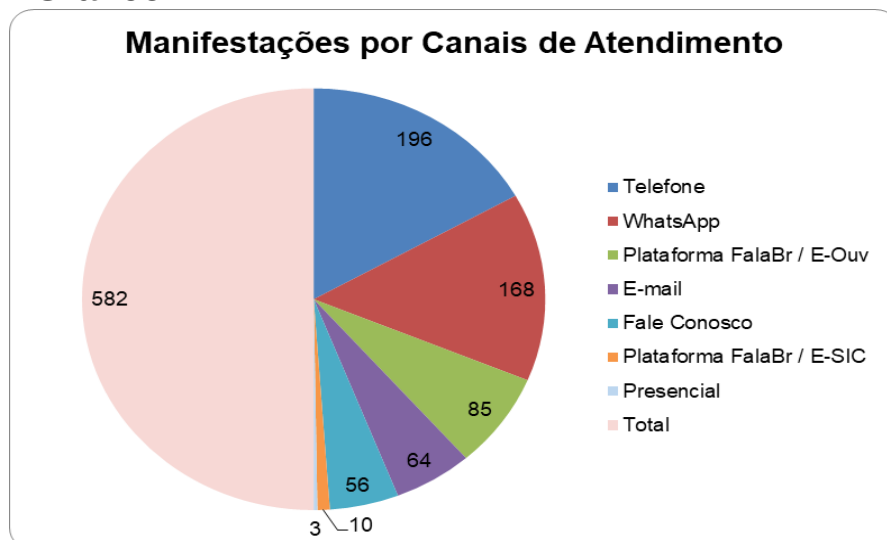
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de abril de 2025.

Tabela I

Comparativo do mês Abril dos Anos 2021 à 2025	
Abril 2021	177
Abril 2022	172
Abril 2023	747
Abril 2024	280
Abril 2025	582

A Tabela I faz um comparativo entre os anos anteriores até o ano atual de 2025.

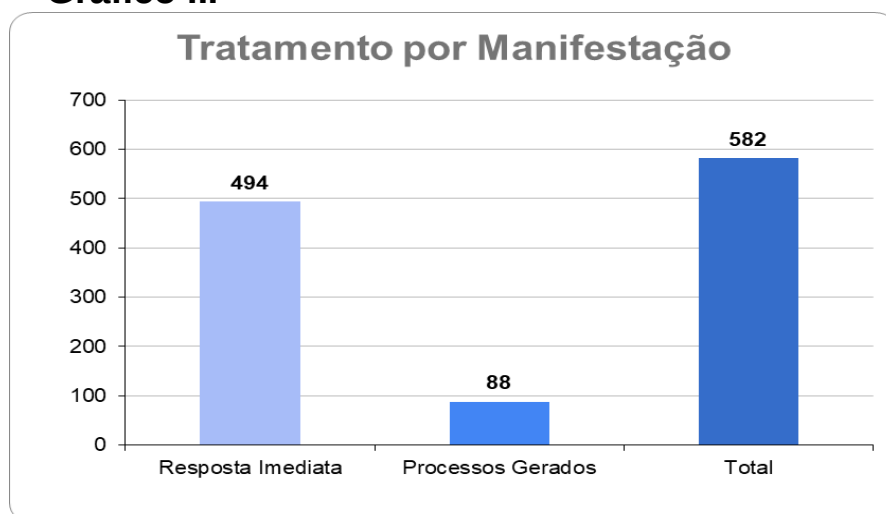
Gráfico II



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

O Gráfico II acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de abril de 2025, totalizando 582 manifestações. Destaca-se o número de 196 manifestações recebidas via contato telefônico, seguidos dos 168 atendimentos de WhatsApp, 85 manifestações realizados através da Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, 64 manifestações realizados via e-mail, 56 manifestações através do Fale Conosco, 10 manifestos através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 03 atendimentos de forma Presencial.

Gráfico III

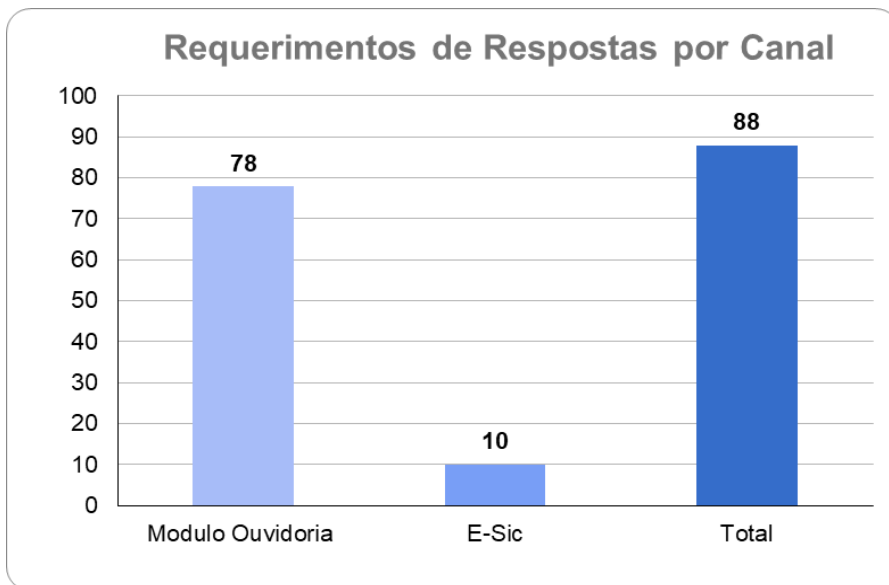


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 582 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 494 manifestações

foram respondidas de forma imediata, representando 84,88% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 88 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

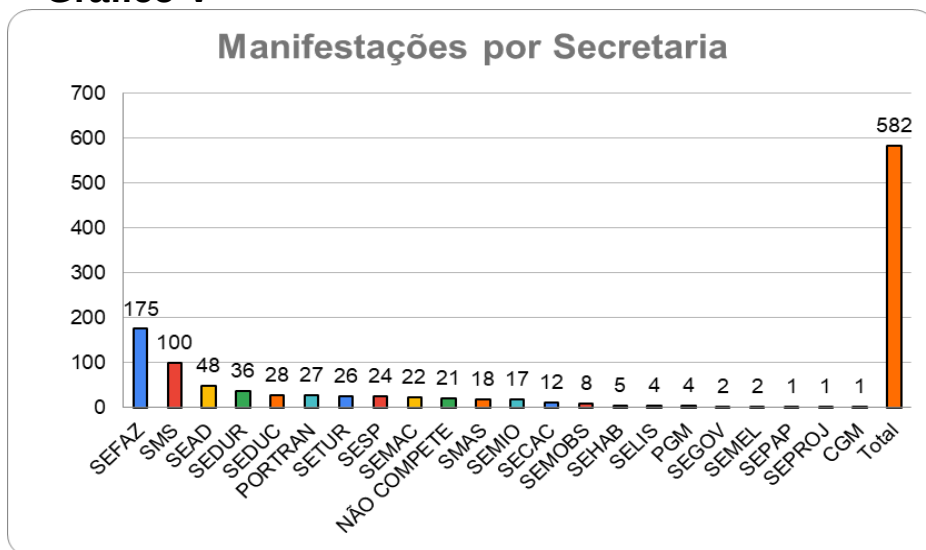
Gráfico IV



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

O Gráfico IV 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.

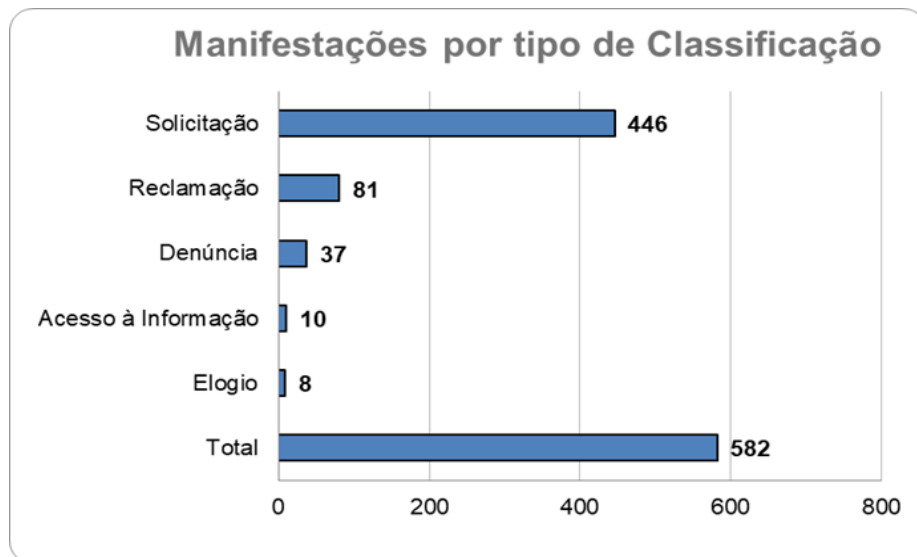
Gráfico V



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

O Gráfico V 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 com 30,07%, seguidos da Secretaria Municipal da Saúde – SMS com 17,18%, logo em seguida temos a Secretaria Municipal de Administração com 8,25% dos manifestos, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 6,19%, Secretaria Municipal da Educação e Cultura – SEDUC com 4,81% dos manifestos, Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com percentual de 4,64%, Secretarias Municipais de Turismo – SETUR com 4,47% dos manifestos, Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP com 4,12%, dos manifestos, Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal 3,78%, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura com 3,61% dos manifestos, Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS com 3,09% dos manifestos, Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras – SEMIO com 2,92% dos manifestos, Secretaria Municipal da Casa Civil com 2,06% dos manifestos, Secretaria Municipal de Mobilidade, Segurança e Defesa Civil – SEMOBS com índice de 1,37% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizam 3,44% dos manifestos realizados.

Gráfico VI

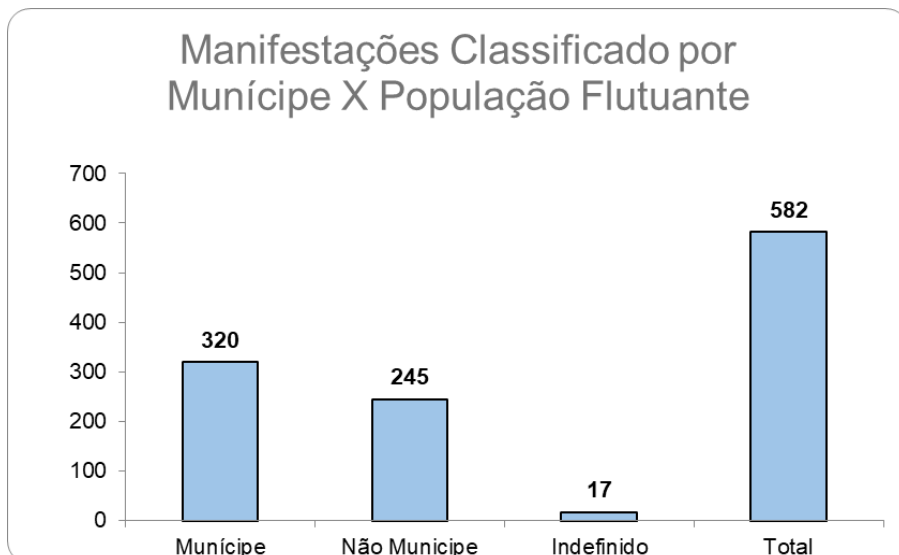


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que a Solicitação representa 76,63%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 13,92%,

Denúncia com 6,36%, Pedidos de Acesso à Informação com 1,72%, Elogios com 1,37% dos manifestos.

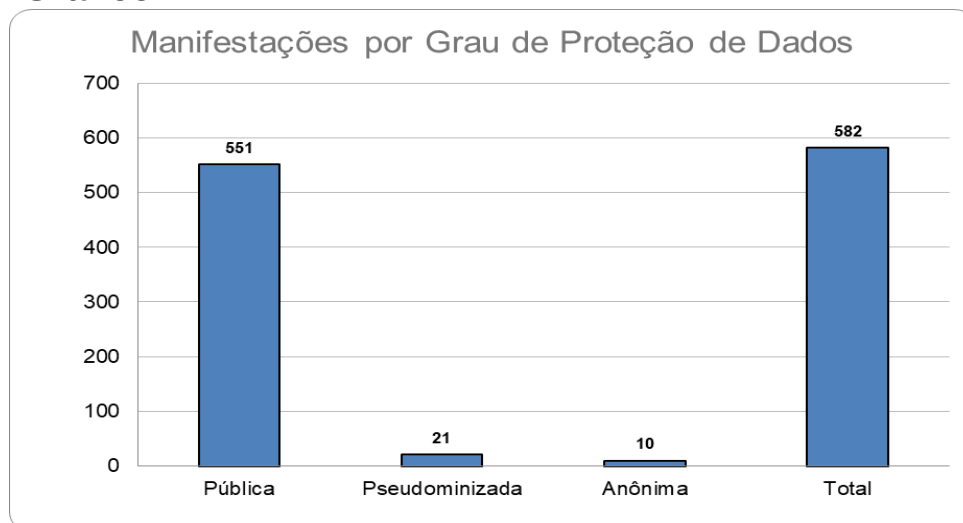
Gráfico VII



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

O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo com a População Residente e População Flutuante (possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros). Nota-se que este mês a Ouvidoria foi utilizada pelos Municípes totalizando com 54,98%, seguidos da População Flutuante representando 42,10% dos manifestos, e 2,92% dos manifestos com indefinição de residência.

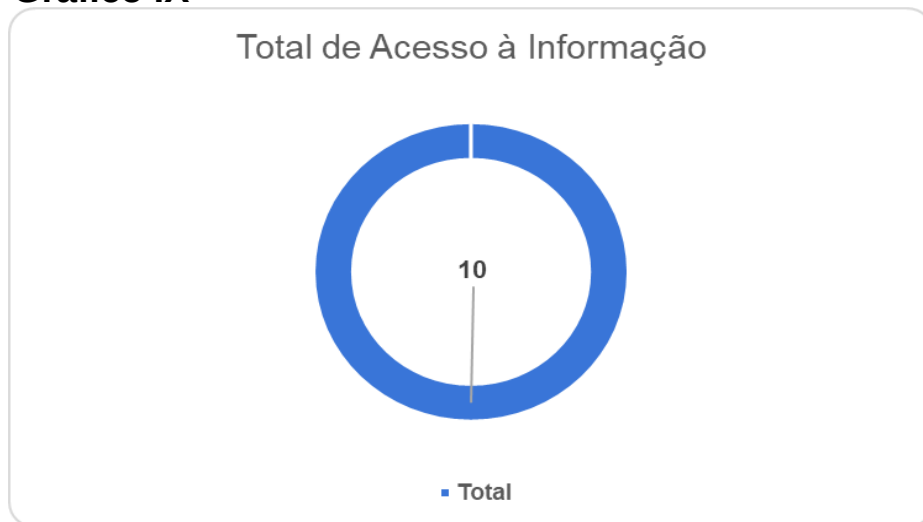
Gráfico VIII



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

O Gráfico VIII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo com a 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).

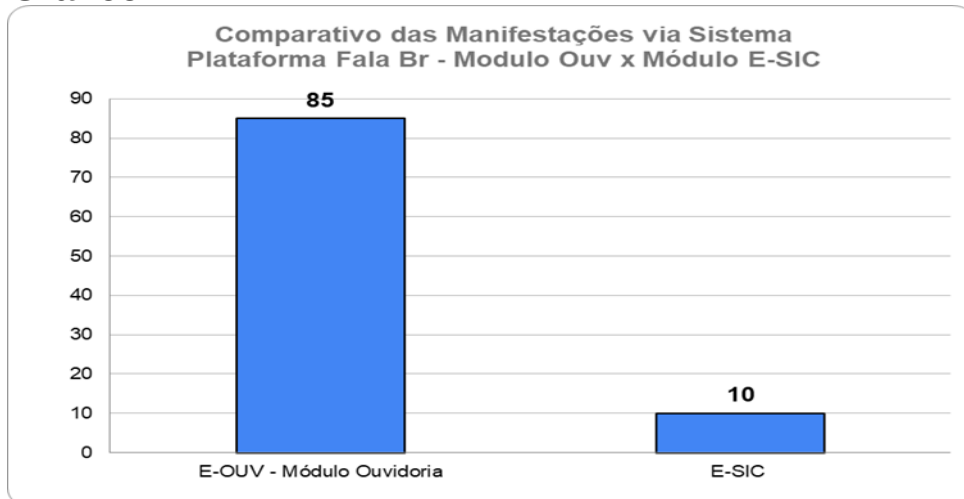
Gráfico IX



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

O Gráfico IX 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 2025.

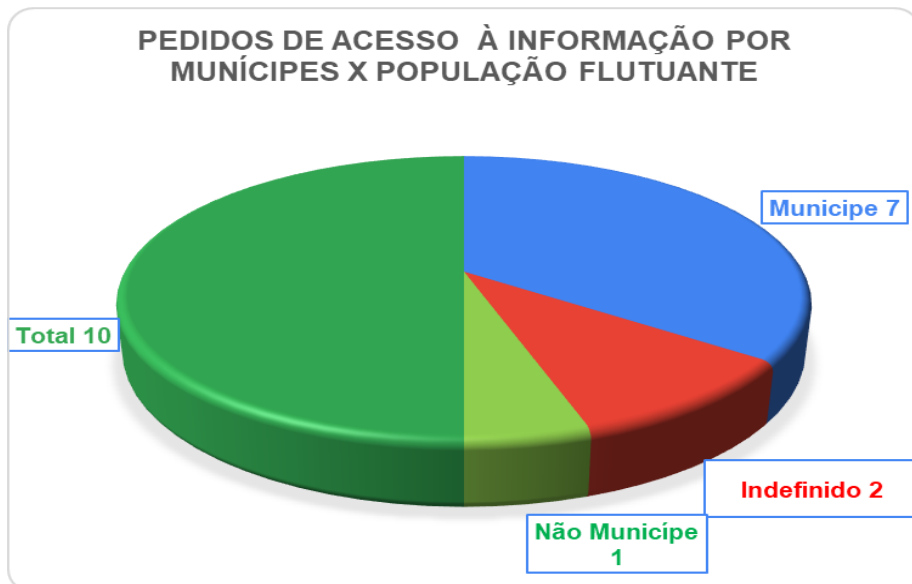
Gráfico X



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

O Gráfico X realiza um comparativo das manifestações realizadas na Plataforma FalaBR entre o Módulo da Ouvidoria e Módulo de Acesso à Informação.

Gráfico XI



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

O Gráfico XI apresenta o número de Pedidos de acesso à Informação de acordo a Pessoas que residem no município de Porto Seguro, comprado a População que não reside no município.

TAB I

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		
ITENS		
SEFAZ		Quantidade
IPTU	Consulta de débitos; negociação de débitos; esclarecimentos acerca de aumento de valores; emissão de boleto; erro em emissão de boleto; alteração de titularidade; parcelamento, duplicidade de pagamento: informações acerca de prazo para pagamento de cota única	50
Contato	Contato da Secretaria; auxílio para conseguir retorno da Secretaria; endereço da sede	46
Certidão Negativa de débitos	Informações sobre andamento de solicitação; solicitar emissão; erro em emissão	18
Tributos	Consulta de débitos; informações sobre execução fiscal	13
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará	8
Inscrição Municipal	Emissão; informações acerca de IM; espelho de IM; orientação para emissão, solicitar baixa em IM	8
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; confirmação de lançamento; erro ao baixar NF eletrônica	8
ISS	Informações de como obter o boleto de Imposto sobre serviços, emissão de guia, alíquota de ISS	7
ITBI	Emissão de guia; informações acerca de ITBI	4
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; numeração de imóvel	4
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	3
Falta de retorno da Sefaz	Pedido de isenção de ITVI sem retorno, impugnação administrativa de fiscalização sem retorno	3
ITIV	Orientação para emissão; termo de quitação	2
Informações	Verificar autenticidade de e-mail recebido	1
TOTAL DO(A) SEFAZ		175
SMS		

Conduta servidor público	Atendimento insuficiente de médica da UPA; má conduta de agentes de saúde; quantidade de faltas de enfermeiro em plantões em posto de saúde; vacinadora se negando a vacinar RN; má conduta de funcionários da UPA; irregularidades em cumprimento de carga horária por dentista, má conduta de médica em posto de saúde	21
Fiscalização Sanitária	Água de limpeza de camarão sendo descartada de forma incorretamente; criação irregular de porcos; alimentos estragados e sujeira em mercado; acondicionamento irregular de botijão de gás em mercearia; caixa d'água com fezes de morcego em hotel; acesso à alvará de estabelecimento irregular	18
Contato Secretaria de Saúde e os Setores que compõe sua estrutura	Contato da sede da SMS; Contato da Vigilância Sanitária; contato da Policlínica, contato da Ouvidoria SUS; Contato do Lacen; contato da Central de regulação	16
Marcação consultas e exames	Demora em marcação de consulta; dificuldade em marcar cirurgia; erro em resultado de eletrocardiograma; falta de agendamento de consultas em UBS	15
Saúde Pública	Falta de atendimento odontológico em posto de Saúde; demora em coleta de sangue; falta de ambulância para locomoção na UPA, intervenção da prefeitura para assistência de ambulância tipo SAMU para o distrito de Itaporanga	9
Atendimento	Elogio a equipe de atendimento da UPA; elogio a atendimento de fisioterapeuta; demora em atendimento na UPA	5
Infraestrutura e fomento	Ar-condicionado sem funcionar em posto de saúde de Arraial D'Ajuda, banheiro danificado em posto de saúde	4
Oportunidade de emprego	Procura de vaga para médico; Parceria para estágios na área de saúde	2
Falta de servidor	Falta de enfermeiro e marcador em postos de saúde	2
Informações	Como realizar doação de sangue, acesso a documentos anexados em manifestação	2
Vacinação	Informações acerca de locais de vacinação	1
Acesso à Informação a doc públicos	Acesso a legislação da saúde	1
Medicação	Informações sobre fornecimento de medicamentos de uso contínuo	1
TOTAL DO(A) SMS		100
SEAD		

Processo Seletivo	Data de divulgação do resultado definitivo; erro ao anexar documentação; como participar da seletiva; dúvidas acerca do cronograma	22
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; falta de recebimento de salário; baixa em vínculo empregatício; cumprimento de ordem judicial	8
Contatos da Secretaria de Administração e seus setores	Contato do setor de licitações; contato do RH; contato do setor de compras, contato da sede ADM	7
Acesso à Informação de Licitação	Erro em processo licitatório; informações sobre processo licitatório	3
Oportunidade de Emprego	Como conseguir vaga de emprego	2
1DOC	Informações acerca de protocolo aberto via 1Doc	1
Calendários Municipais	Calendário de feriados e pontos facultativos Municipais	1
Conduta servidor público	Elogio a servidor da Secretaria	1
Outros	Solicita presença da unidade do SAC Móvel na comunidade de Itaporanga	1
TOTAL DO(A) SEAD		48
SEDUR		
Contato da Secretaria	Formas de contato com a Secretaria	8
Fiscalização de Obras	Construção irregular; invasão de terras	6
Informações	Como acompanhar processo aberto na SEDUR; como acessar planta de imóveis; requisitos para aprovação de projetos;	5
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	3
Invasão de área pública	Invasão da praça Belo Campo; ocupação do campo destinado às recreações das crianças	3
Conduta de servidor público	Esclarecimentos acerca de medições fora de horário realizada por servidor	3
Acesso à informações públicas	Mapa do perímetro urbano de Trancoso; acesso ao plano diretor municipal	2
Alvará	Solicitação de alvará de construção	1
Código de Obras	Acesso ao código de obras do município	1
Habite-se	2ª via de habite-se; demora na liberação do documento	2
Falta de retorno da Secretaria	Demora em andamento de Processo; Processos sem movimentação por parte da Secretaria	2

TOTAL DO(A) SEDUR		36
SEDUC		
Meios de Contato	Informação de contato da sede da secretaria; contatos de escolas, endereço da sede da secretaria	11
Creches e escolas	Previsão de início de horário integral na escola Isidorio; Intolerância com horário na creche Perolina Borges; falta de cuidador em escola	7
Outros em educação	Oferta de educação financeira nas escolas; curso de capacitação esportiva; acesso a currículo de Arte do município; apresentação do programa escola criativa	6
Educação básica	Crianças fora da escola por falta de cuidador	2
Conduta de servidor Público	Desvio de merenda escolar	1
Transporte universitário	Falta de transporte universitário	1
TOTAL DO(A) SEDUC		28
PORTRAN		
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda vida da infração; defesa de autuação	12
Infração de Trânsito	Estacionamento irregular; carro abandonado atrapalhando o trânsito	6
Ocorrência de trânsito	Cópia de ocorrência; como realizar ocorrência	4
Contato	Informação sobre forma de contato telefônico; E-mail, ou outras formas eletrônicas	2
Normas e fiscalização	Falta de sinalização em vias de Trancoso	1
Outros	Solicitação de cones emprestado para evento de motogrupos; como participar de leilão de veículos	2
TOTAL DO(A) PORTRAN		27
SETUR		
Credenciamento	Emissão de taxa; credenciamento de veículo	10
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria; endereço da SETUR	7
Programação de festas 2025	Programação do São João; informações sobre festas turísticas	3

Oferta de Serviços	Oferta de serviço de marketing turístico; oferta de serviços para eventos turísticos	3
Acesso à Informação	Dados do turismo do município	1
Outros	Melhor época para visitar a cidade; articulação turística com hotel de luxo em Trancoso	2
TOTAL DO(A) SETUR		26
SESP		
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação; deficiência de iluminação no bairro village I	9
Fiscalização	Estabelecimento descartando lixo irregularmente; sugestão para que a secretaria notifique cidadãos que colocam lixo pra fora pós o horário de coleta; terreno baldio acumulando lixo; como proceder pós notificação pela utilização de Wind banners	5
Limpeza Pública	Falta de limpeza pública; orientação para descarte adequada de pneus e restos de poda	4
Concessões	Cadastro de ambulantes; como realizar cadastro de ambulante	3
Cabanas de Praia	Cobrança abusiva em cabanas	1
Cidade Online	Erro em login do site; e-mail de redefinição de senha não chega	2
TOTAL DO(A) SESP		24
SEMAC		
Fiscalização Ambiental	Permissão inadequada de passeios de cavalos em praias; poluição sonora; supressão arbórea; descarte irregular de esgoto; Invasão de área preservada	8
Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	7
Informações	Andamento de denúncia registrada na secretaria	2
Poda de Árvores	Solicitação de poda de árvore; autorização para poda	2
Licença Ambiental	Como obter licença	1
Servidões	Interseção da SEMAC, objetivando acesso por servidão à Praia de Itaquena pela via primitiva	1
TOTAL DO(A) SEMAC		21

NÃO COMPETE		
Outros	Cancelamento de transfer; informações sobre localização de servidor; 2ª via de certidão de óbito; horários de missas em Caraíva; denúncia de comerciantes em Coroa Vermelha; data da Romaria	10
Contato telefônico	Contato do Cartório; contato do SAC; contato de vendedora do Mercado Municipal; contato do IPHAN	5
Cartão Bigcard	Informações sobre o cartão; desbloqueio do cartão	3
Detran	Fluxo de atendimento do Detran	1
Fiscalização ambiental	Maus tratos de animais em Arraial do Cabo	1
Transporte hidroviário	Como conseguir passe livre da balsa	1
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		21
SMAS		
Contato	Contatos das unidades do CRAS	5
Atendimento	Falta de atendimento no CRAS-Centro; insatisfação com a logística de atendimento do CRAS- Trancoso	5
Cadastro Único	Dificuldade para atualização do cadastro	4
Normas e Fiscalização	Fraude em cadastro de benefício social; criança em idade escolar fora da escola	3
Auxílio moradia	Como realizar cadastro	1
TOTAL DO(A) SMAS		18
SEMIO		
Infraestrutura Urbana	Melhorias em Infraestrutura da cidade; reparo de praças e campos de Itaporanga; pintura de lombadas, limpeza de bueiros	9
Pavimentação	Reparo de vias públicas; serviços de patrôla	6
Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	2
TOTAL DO(A) SEMIO		17
SECAC		
Contato	Contato do Gabinete; contato da assessoria de comunicação	7
Acesso a informações públicas	Legislações disponibilizadas em site da Prefeitura não realizam download; acesso a documentos públicos; informações sobre mídias áudio visuais	3

Comunicação	Pedidos de imprensa; convite ao prefeito para evento.	2
TOTAL DO(A) SECAC		12
SEMOBS		
Transporte público	Retirada inadequada de linha de ônibus; transtornos pós implementação de terminal de ônibus	5
Mobilidade urbana	Solicitação de redutor de velocidade; programa de mobilidade para cadeirantes; cadeira para mobilidade de turista com obesidade mórbida	3
TOTAL DO(A) SEMOBS		8
SEHAB		
Contato	Contato telefônico; e-mail da secretaria	4
REURB	informações sobre andamento do processo	1
TOTAL DO(A) SEHAB		5
SELIS		
Contato	Contato da Sec. Adjunta do Litoral Sul; contato do administrador do bairro Xandó	3
Normas e Fiscalização	Terreno baldio acumulando lixo em Arraial D'Ajuda	1
TOTAL DO(A) SELIS		4
PGM		
Contato	Contato telefônico; e-mail da Procuradoria	3
Falta de retorno	Falta de retorno em e-mail enviado para a Procuradoria	1
TOTAL DO(A) PGM		4
SEGOV		
Elogio	Agradecimento por resolução de manifestação	1
Formalização de manifestação	Orientação para realizar denúncia	1
TOTAL DO(A) SEGOV		2
SEMEL		
Oferta de Serviço	Apresentação de projetos esportivos	1
Contato	Contato do Secretário de esportes	1
TOTAL DO(A) SEMEL		2
SEPAP		

Contato	Contato da secretaria	1
TOTAL DO(A) SEPAP		1
SEPROJE		
Acesso à Informação	Acesso aos contratos Nº 01/2023 e CE 02/2024	1
TOTAL DO(A) SEPROJE		1
CGM		
Contato	Contato telefônico da Controladoria	1
TOTAL DO(A) CGM		1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		582

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 nº 12.668/21