

Relatório Mensal – Fevereiro 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”.

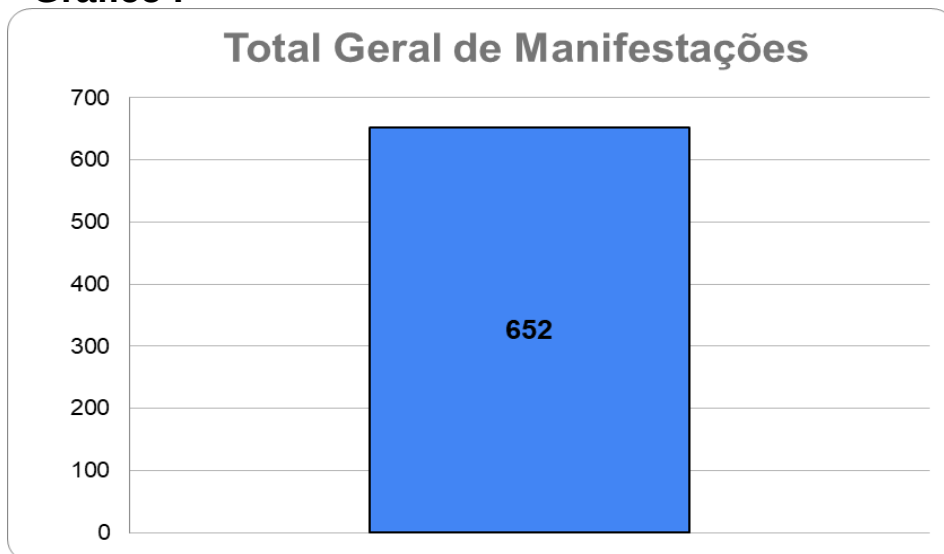
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

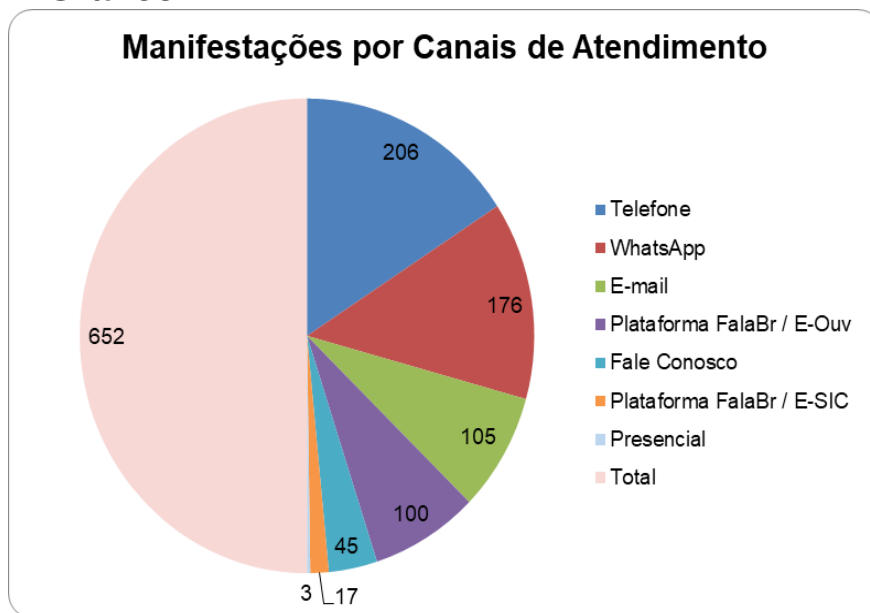
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de fevereiro de 2025.

Tabela I

Comparativo do mês Fevereiro dos Anos 2021 à 2025	
Fevereiro 2021	323
Fevereiro 2022	316
Fevereiro 2023	963
Fevereiro 2024	414
Fevereiro 2025	652

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

Gráfico II

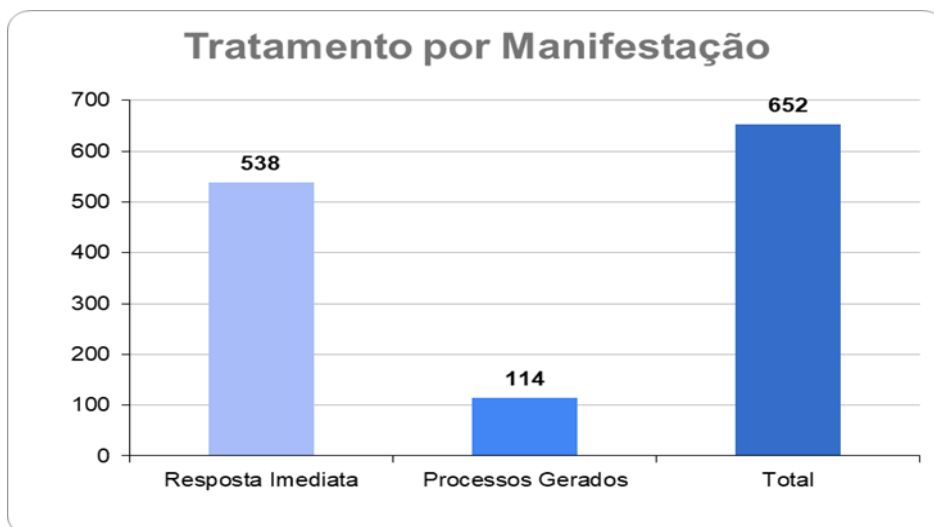


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico II acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de fevereiro de 2025, totalizando 652 manifestações. Destaca-se o número de 206 manifestações recebidas via contato telefônico, seguidos dos atendimentos de WhatsApp com 176 manifestações, 105 atendimentos via e-mail, 100 manifestos através da Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, 45 atendimentos através do Fale Conosco, 17 manifestos através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 03 atendimentos de forma Presencial.

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

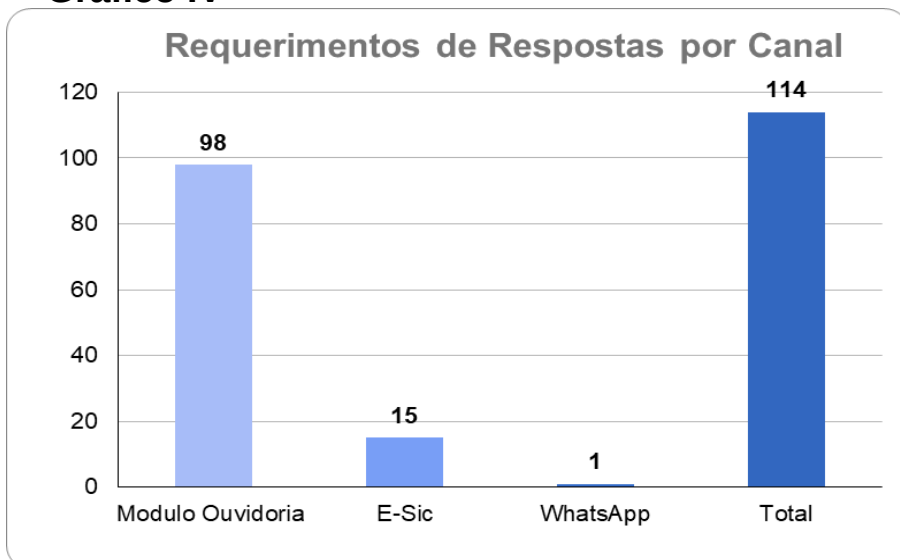
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 652 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 538 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 82,52% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 114 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

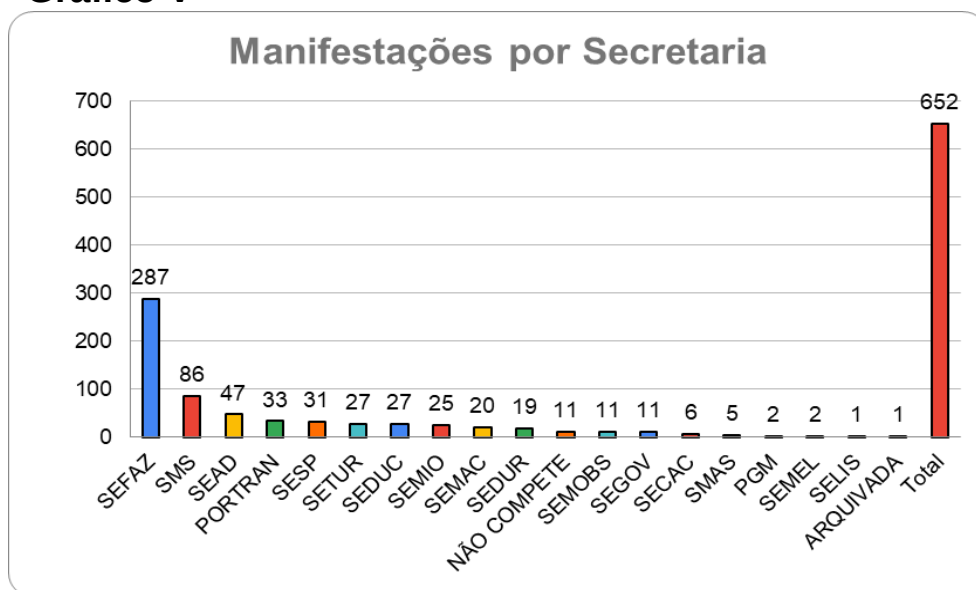
Gráfico IV



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.

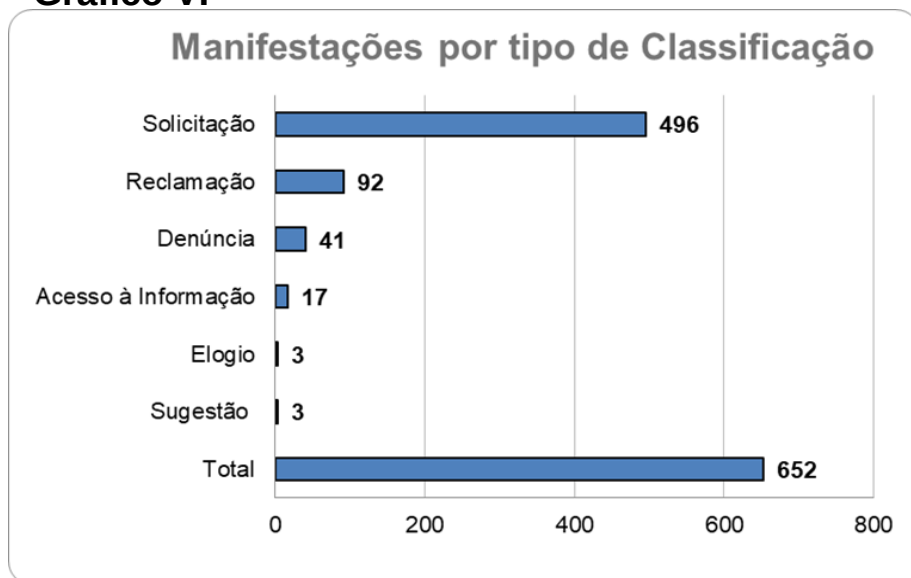
Gráfico V



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, correspondendo a 44,02% dos manifestos realizados, seguidos da Secretaria Municipal de Saúde – SMS com 13,19%, Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 7,21%, Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com percentual de 5,06%, Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP com 4,75%, as Secretarias Municipais de Turismo – SETUR e a Secretaria de Educação e Cultura – SEDUC ambas apresentam um índice de 4,14%, logo em seguida apresentam-se a Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras – SEMIO com 3,83%, Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC com 3,07%, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 2,91%, novamente observa-se 3 Secretarias apresentando o mesmo índice de manifestos, sendo elas Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura, Secretaria de Mobilidade, Segurança e Defesa Civil – SEMOBS e Secretaria Municipal de Governo – SEGOV, com 1,69% cada. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizam 2,61% dos manifestos realizados.

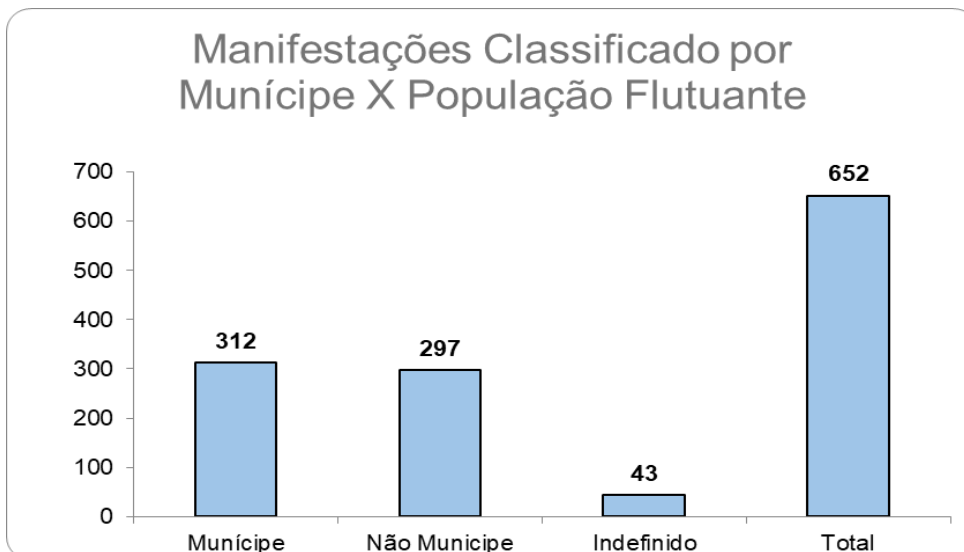
Gráfico VI



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 76,07% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 14,11%, Denúncia com 6,29%, Pedidos de Acesso à Informação com 2,61%, Elogios e Sugestões ambas apresentam o mesmo índice com 0,46% dos manifestos.

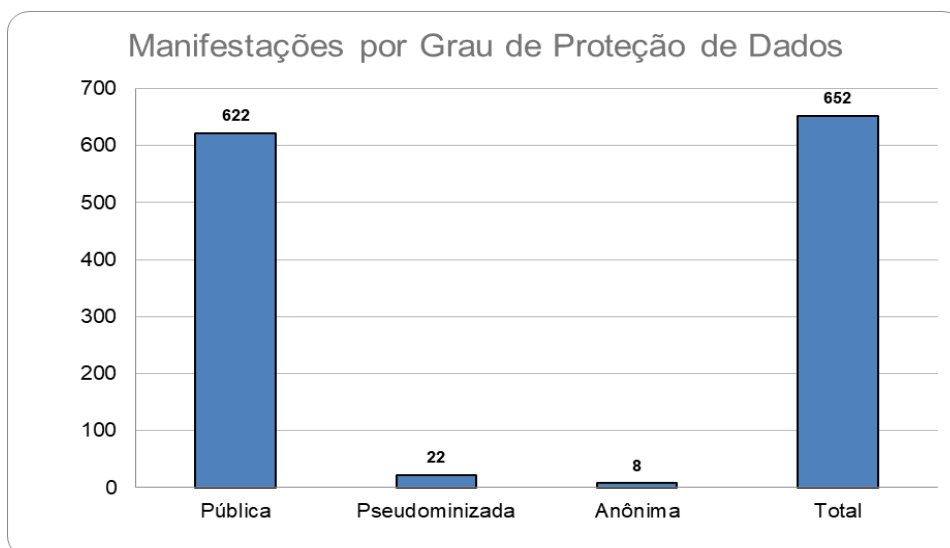
Gráfico VII



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 Munícipes totalizando com 47,85%, seguidos da População Flutuante representando 45,55% dos manifestos, e 6,60% dos manifestos com indefinição de residência.

Gráfico VIII

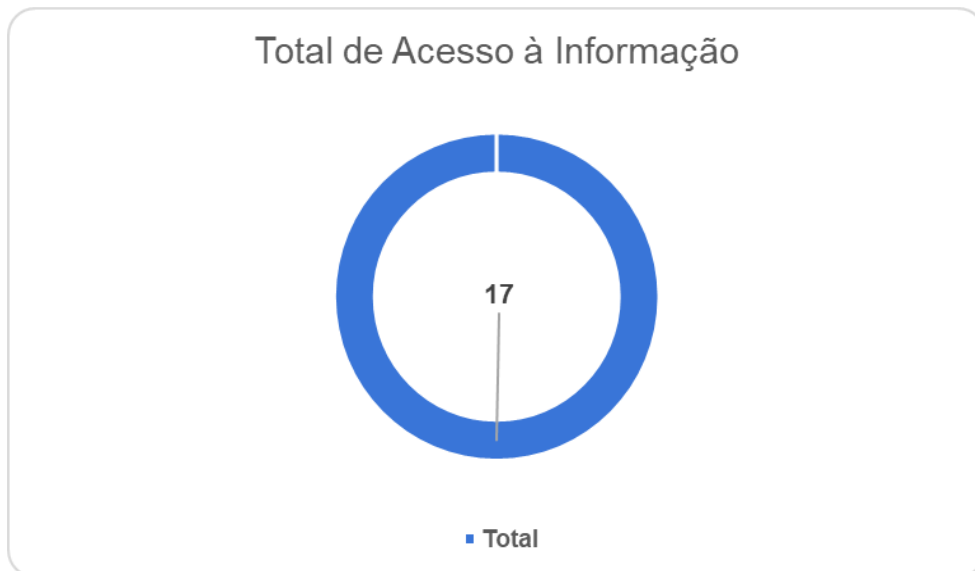


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

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).

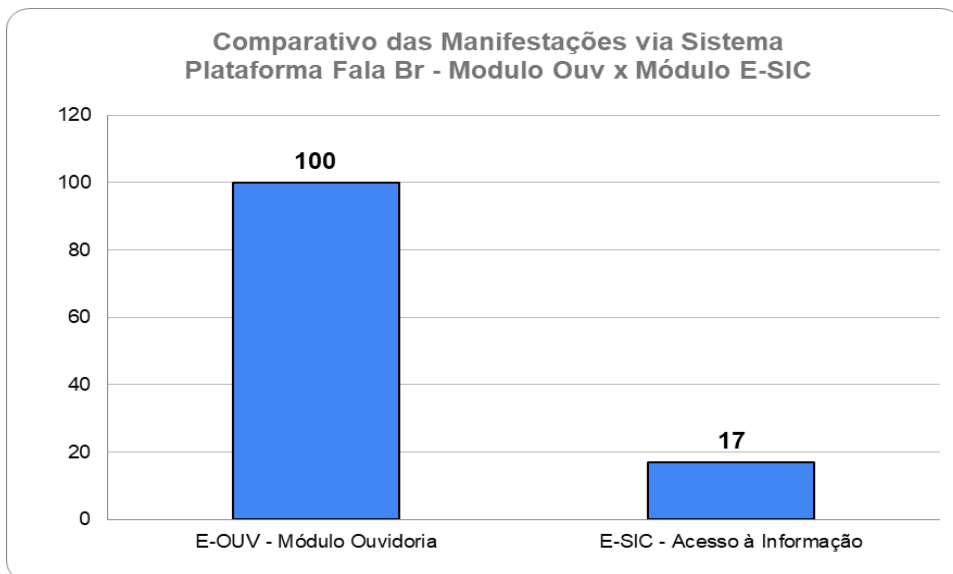
Gráfico IX



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 Fevereiro de 2025.

Gráfico X

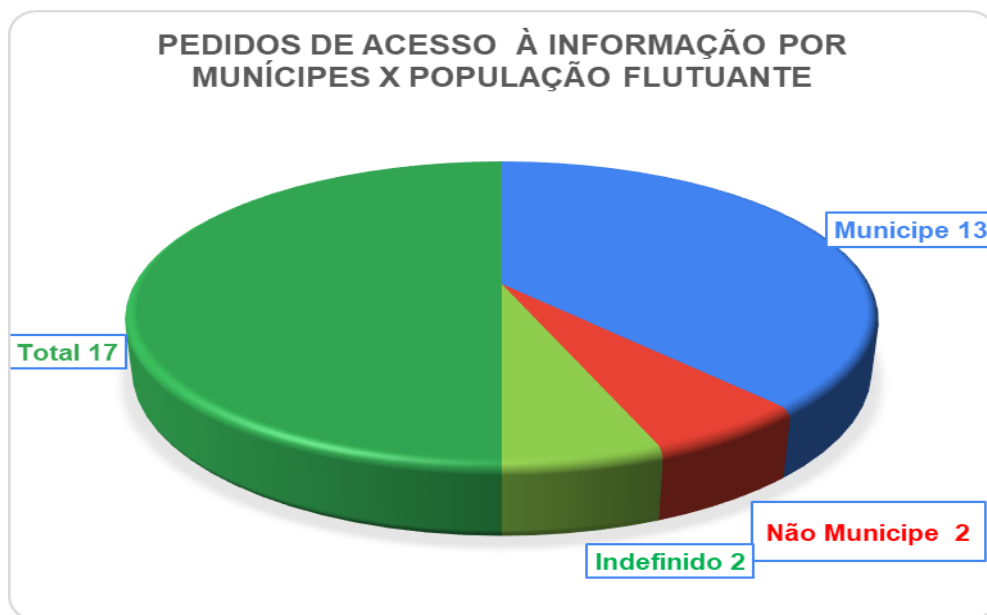


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

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

Destaca-se o Módulo de Manifestações de Ouvidorias totalizando 100 manifestos. Importante destacar, que dos 17 pedidos de Acesso à Informação, destes tivemos 02 (dois) pedidos de recursos, sendo 01 resolvido com a resposta na Primeira Instância e o 01 foi aberto recurso até a Segunda Instância.

Gráfico XI



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

O Gráfico XII refere -se demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo com a População Residente e População Flutuante (possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros).

TAB I

ITENS		
SEFAZ		Quantidade
Contato	Pedidos de contatos (Telefones, E-mail, Alguma forma de comunicação) do Setor de Tributos/ SEFAZ ; Falta de retorno da Secretaria; Endereço da Sede de Tributos	49
IPTU	Emissão de boletos; Correção de endereço ficando igual a CND; Parcelamento do IPTU; Erro na emissão; Dúvidas de Parcelamentos; Dúvidas de quanto estará disponível os boletos de 2025; Informações de Dividas Ativas; Informações sobre Emissão de Guias de IPTU; Informações sobre Refis; Dívida Ativa	94
ITBI	Informações como manter contato do Setor de Tributos - Sobre ITBI; Dúvidas sobre retenção;	20
Alvará	Informações sobre alvará de funcionamento; como emitir; como alterar dados quanto a sociedade; Alvará de funcionamento como obter; Motivo de variação nos valores das taxas;	26
1 DOC	Reclamação pela falta de resposta através do 1 DOC; Tempo resposta no retorno do 1 DOC; Orientação de como usar o sistema	22
Nota fiscal - Como emitir	Atualização de dados (e-mail); Emissão de Nota Fiscal	18
ISS	Informações de como obter o boleto de Imposto sobre Serviços	13
Tributos	Como consultar os protocolos abertos; Como obter informações sobre retenção de imposto; Como Consultar débitos; Dúvidas sobre cadastro de PJ; Cobrança indevida de encargos; Lei que justifica cobrança tributaria	10
Inscrição Municipal	Informações de como da baixa em IM; Como obter certidão negativa; Informação de taxa para Clínicas;	9
Certidão Negativa de débitos de imóvel	Habilitar aba de escrituração de NF	9
Cadastro	Certidão cadastral; Número de cadastro de imóvel; Atualização de endereço; Cadastro de Imóvel	5

Valor Venal	Como emitir certidão; Emissão de boletim de cadastro constando valor venal; Declaração de Valor Venal	4
Escrituração	Como solicitar informações ou como obter este documento	2
TFF / TFL	Dúvida sobre liberação de DAM no ciclo de 2025; Dúvidas pra taxas exclusivas pra templos religiosos.	2
Inscrição Municipal - MEI	Informações de cadastro; Como dar baixa	1
ITIV	Como emitir documento	1
Normas e Fiscalização	Empresa privada se recusa a emitir nota fiscal	1
Acesso à Informação	Pedido de acesso a documento público	1
TOTAL DO(A) SEFAZ		287
SMS		
Contato Secretaria de Saúde e os Setores que compõe sua estrutura	Sede da Secretaria de Saúde; Vigilância Sanitária; Policlínica Municipal; Contato para fazer reclamação de UBS; Como agendar hemodiálise; Contato Hospital Cirurgia; Contato regulação; Contato de canais da Ouv SUS	37
Conduta servidor público	Conduta de servidor de UBS; Conduta Inapropriada de servidor; Falta de agente de saúde; Assédio Moral contra servidor público; Negativa de atendimento encaminhada por dentista; Falta de atendimento no Ceo; Falta de agente de Saúde no Vale Verde	21
Fiscalização Sanitária	Comercialização Carne estragada; Descarte irregular de água pra limpar o camarão; Produção de acarajé com descarte inapropriada dos materiais ;Informações sobre alvará sanitário	13
Condições de Aparelhos em Unidades de Saúde	Falta de condições técnicas nas aparelhos ontológicos; Falta de manutenção dos aparelhos de ar condicionado; Mal estado de aparelhos odontológicos em várias unidades de saúde; Compressor necessitando substituição em várias unidades de saúde que tem consultório odontológico.	10
Contratação / seletivo	Informação como fazer seleção para médicos; Quando terá seletivo para as UBS	2
Elogio as serviços ou servidores	Agradecimento de visita técnica; Satisfação pela assistência prestada	2
Expedição Alvará	Como obter alvará sanitário	1

TOTAL DO(A) SMS		86
SEAD		
Contato	Contato do Setor de Recursos Humanos; Contato da Sead; Contato da Licitação; Contato da Secretaria de Administração	16
Recursos Humanos	Acesso a contrato de trabalho; Quando acontecerá a assinatura do Processo Seletivo; Acesso a Contracheque; Falta de recebimento de salário; Abono salarial; Ausência de lançamento no E-Social	11
Processo Seletivo	Informações sobre o Processo Seletivo; Como confirmar inscrição; Erro na lista dos cargos; Informações sobre o seletivo da Educação; Lista de erros dos inscritos; Informações sobre data de publicação; Divulgação da data de publicação do resultado; Informação sobre seletivo pra dentista	6
Oportunidade de Emprego	Como conseguir vaga de emprego; Apresentação de projetos; oferta de serviços a Prefeitura	4
Processo Licitatório	Desclassificação por erro do pregoeiro; Assinatura em atestado de capacidade técnica	3
Acesso à Informação	Pedido de acesso a documento público	2
Calendário Municipal	Calendário de feriados e pontos facultativos; Funcionamento do comércio no carnaval	2
CTC- Certidão de tempo de contribuição	Informação de como obter documento	1
Conduta servidor público	Elogio ao acolhimento realizado pelo servidor	1
Retorno SEAD	Ausência de retorno da Secretaria no protocolo aberto	1
TOTAL DO(A) SEAD		47
PORTRAN		
Multa	Boleto para pagamento; Baixa de multa após pagamento; Contestação de Multa; Cópia da segunda vida da infração; Defesa de multa; Conversão de Multa por advertência	15
Contato	Informação sobre forma de contato telefônico; E-mail, ou outras formas eletrônicas	10
Infração de Trânsito	Carretas estacionada em cima da calçada; Carros estacionados irregularmente; Indicação de condutor infrator; Veículo abandonado em via pública	2
Estacionamentos irregulares	Locais utilizados para estacionamento de forma irregular	3

Conduta do Servidor Público	Abordagem grosseira do servidor cobrando propina	1
Notificação de Acidente	Acesso a notificação do acidente	1
Acesso à Informação	Comprovação de capacitação de agentes de trânsito	1
TOTAL DO(A) PORTRAN		33
SESP		
Serviços Públicos	Descarte de entulho em local irregular; Retirada de entulho de via pública; Como descartar móveis velhos; Restos de Poda; Informação sobre coleta de lixo; Falta de fiscalização em terrenos sujos; poda de árvore	18
Serviços do Setor de Concessões	Viabilidade de trabalho; Concessão para venda no Quadrado; Fiscalização de invasão de área de quiosque; Cadastro de Ambulantes; Ocupação irregular em áreas públicas; Regularização de ambulantes no Arraial D' Ajuda	11
Acesso à Informação	Informações sobre o Mercado Municipal de Trancoso; Acesso a contrato de Concessão nº 204/2011	2
TOTAL DO(A) PORTRAN		31
SEDUC		
Meios de Contato	Informação de contato da Sede da Secretaria de Educação; Contato da Escola Padre José Anchieta	7
Processo Seletivo	Informação sobre vaga de professor; Quando será a Convocação; Quantidade de vagas para professores	5
Normas e Fiscalização	Condições de sala de aula; Escola em más condições estruturais; Fiscalização de escolas; Fiscalização da escola Maria dos anjos Canta Galo - Trancoso	5
Programas Sociais	Programa Leia com a Criança; Auxílio financeiro para evento cultural; Programa de incentivo à leitura	3
Precatório	Informação acerca de quando sairá o precatório	1
Certificado do ENCCEJA	Como obter certificado	1
Transporte escolar	Disponibilidade de transporte para faculdade; Dificuldade em conseguir vaga escolar; Acesso a ônibus escolar; Falta de transporte escolar para universitários de Trancoso	4

Acesso à Informação	Solicita Cópia de histórico escolar	1
TOTAL DO(A) SEDUC		27
SETUR		
Credenciamento	Credenciamento de Veículo turístico; Credenciamento turísticos; Informações turísticas	7
Programação de festas 2025	Programação e eventos náuticos; Programação do carnaval 2026.	5
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria; Endereço da SETUR; Solicita participação em reunião para programação de eventos marítimos; Solicitação de encaminhamento à SETUR.	8
Informações turísticas	Informações turísticas para pesquisa; Informações sobre fluxo turístico; Instalação de chuveiros na extensão da orla; Informações turísticas sobre o município; Informações sobre empresa turística	7
TOTAL DO(A) SETUR		27
SEMIO		
Pavimentação	Pedido de pavimentação de rua; Reparo de pavimentação; Falta de pavimentação em rua, buracos em Avenida; Reparo de pavimentação em via pública;	12
Infraestrutura Urbana	Melhoria em Infraestrutura da Cidade; Melhora na infraestrutura urbana de Trancoso; Retirada de poste de cimento sem fio; Vazamento de esgoto na ladeira da santa; Informações acerca da Infraestrutura do bairro Alto do Vilas.	7
Drenagem Pluvial	Canalização de água pluvial na estrada da balsa; Desobstrução de bueiro;	4
Acesso à Informação	Posição quanto a obras inconcluídas; Informações para fins de publicidade	2
TOTAL DO(A) SEMIO		25
SEMAC		
Normas e Fiscalização	Poluição Ambiental; Crime ambiental - Corte de árvores sem autorização; Desmatamento; Descarte de lixo e esgoto de maneira irregular; Degradação do meio ambiente; Recusa de atendimento do plantão meio ambiente a denúncia de Poluição sonora; Comercialização irregular em área pública; Funcionamento irregular de fábrica de blocos; Crime ambiental - Parque Aquático colocando fogo na mata.	15

Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	1
Cadastro	Alteração de e-mail cadastrado no site Cidade Online	1
Licenças e alvarás	Autorização para Poda de árvore; Autorização ambiental para eventos em área pública.	3
TOTAL DO(A) SEMAC		20
SEDUR		
Normas e Fiscalização	Construções irregulares; Correção de processo redigido errado; eficácia na fiscalização de construção irregular pela Sedur; Invasão de área pública	6
Contato da Secretaria	Forma de contato com a Sedur	6
Alvarás	Esclarecimento sobre demora em emissão de alvará de construção; Demora em processo de obtenção de Alvará de Construção; Demora em retorno de processo junto à SEDUR	3
Acesso à Informação	Esquema de divisão de bairros do município; Código de Obras.	2
Habite-se	Contato para conseguir; Como ter acesso ao andamento de processo de Habite-se	2
TOTAL DO(A) SEDUR		19
NÃO COMPETE		
Diversos assuntos	Orientações para configurar app GOV; Orientações para comprar pacote para o carnaporto; Referenciamento de paciente ao SEA CTA de Cabralia; Serviço mal feito de marmoaria; Informações acerca de denúncia realizada no Ministério Público; Divulgação de música; Falta de fornecimento de água pela empresa EMBASA	7
Atendimento / Informações	Demora no atendimento de urgência no hospital Luiz Eduardo; Funcionamento do Cartório de Registro de Imóveis.	2
Histórico Escolar	Certificado de conclusão de curso em escola estadual	1
Contato Telefônico	Contato da Junta Militar	1
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		11
SEMOBS		

Mobilidade	Instalação de redutores de velocidade; Falta de sinalização nos redutores de velocidade; Informações de acessibilidade	6
Transporte coletivo	Informações de horário de ônibus; Má qualidade do transporte público de Arraial D' Ajuda	2
Normas e Fiscalização	Flanelinha extorquindo turista; Falta de segurança e aumento no número de flanelinhas	2
Trânsito	Engarrafamento na rotatória	1
TOTAL DO(A) SEMOBS		11
SEGOV		
Ouvidoria	Orientação de como registrar reclamação; Contatos dos setores públicos; Como formalizar denúncia anônima; Orientações acerca do canal de denúncias; Procedimento de como denunciar servidor de público; Agradecimento por resolução da manifestação; Visitas às Instâncias Municipais para Realizadas Oficinas Participativas de Diagnóstico e Prognóstico	11
TOTAL DO(A) SEGOV		11
SECAC		
Contato	Contato do Gabinete; Como marcar reunião para ofertar serviços de mídia e publicidade	6
TOTAL DO(A) SECAC		6
SMAS		
Contato	Contato Sede da Secretaria; Contato do Cras; Contato do Conselho Tutelar.	4
Conduta servidor público	Servidor recebendo bolsa família de forma irregular	1
TOTAL DO(A) SMAS		5
PGM		
Contato	Contato Telefônico da Procuradoria	2
TOTAL DO(A) PGM		2
SEMEL		
Contato	Contato da Sede da Secretaria	1
Conduta de Servidor Público	Conduta inapropriada de servidor público - monitor do Mamagaya	1

TOTAL DO(A) SEMEL		2
SELIS		
Normas e Fiscalização	Ocupação de áreas públicas nas praias de Arraial d'Ajuda	1
TOTAL DO(A) SELIS		1
ARQUIVADA		
Arquivada por duplicidade	Má conduta de funcionários de psf	1
TOTAL DO(A) ARQUIVADA		1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		652

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