

Relatório Mensal – Janeiro 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”.

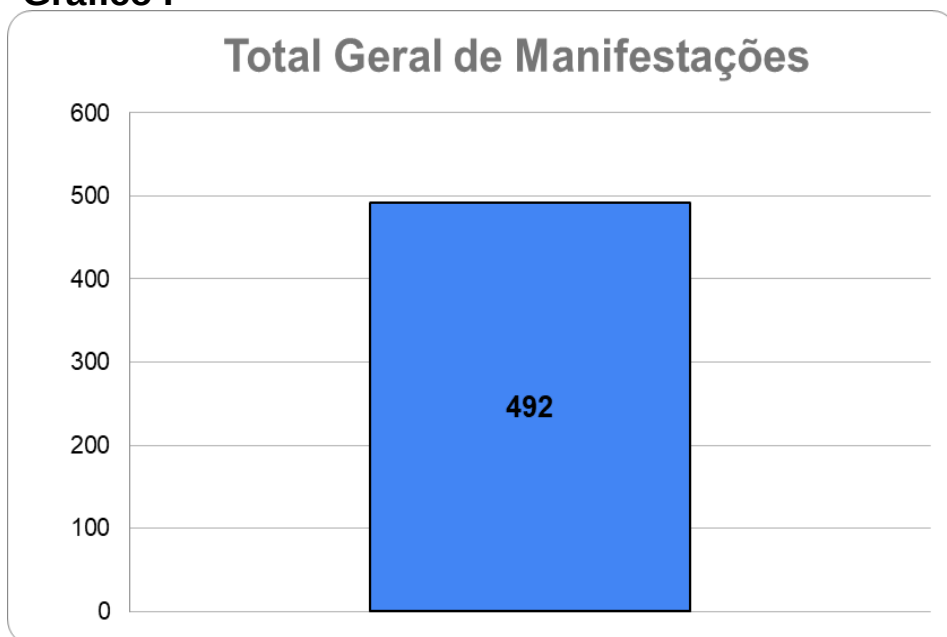
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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



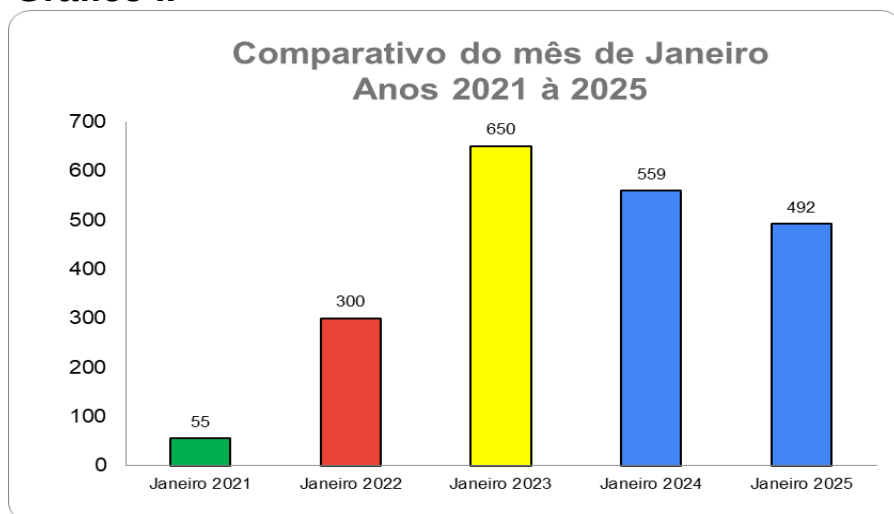
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

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

Tabela I

Comparativo do mês Janeiro dos Anos 2021 à 2025	
Janeiro 2021	55
Janeiro 2022	300
Janeiro 2023	650
Janeiro 2024	559
Janeiro 2025	492

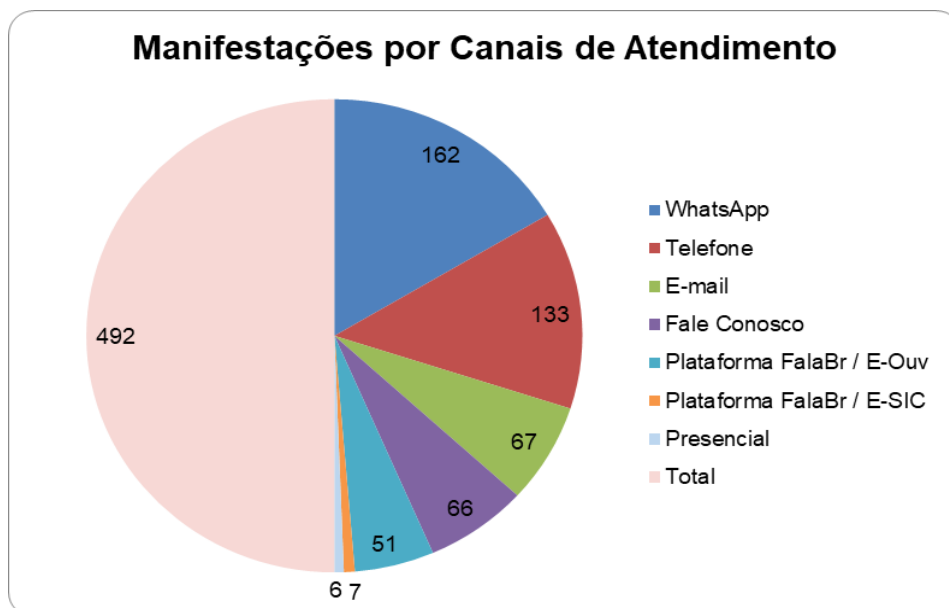
Gráfico II



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 Dezembro de 2021 ao mesmo período de Dezembro de 2025 nota-se um aumento expressivo no número de manifestações totalizando 894%.

Gráfico III

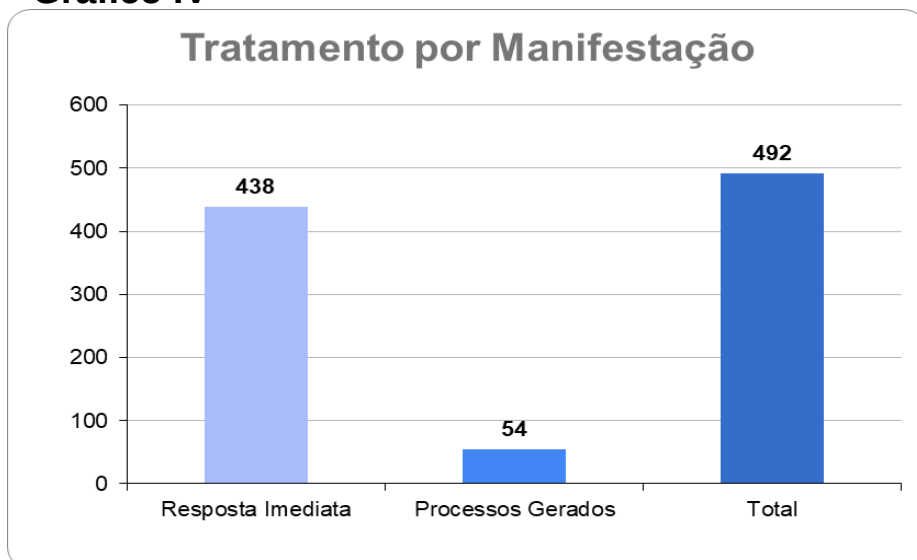


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico III acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de janeiro de 2025, totalizando 492 manifestações. Destaca-se o número de 162 manifestações recebidas via WhatsApp, seguidos dos atendimentos Telefônico com 133 manifestos, 67 atendimentos via e-mail, 66 atendimentos através do Fale Conosco, seguidos de 51 manifestos através da Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, 07 manifestos através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 06 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.

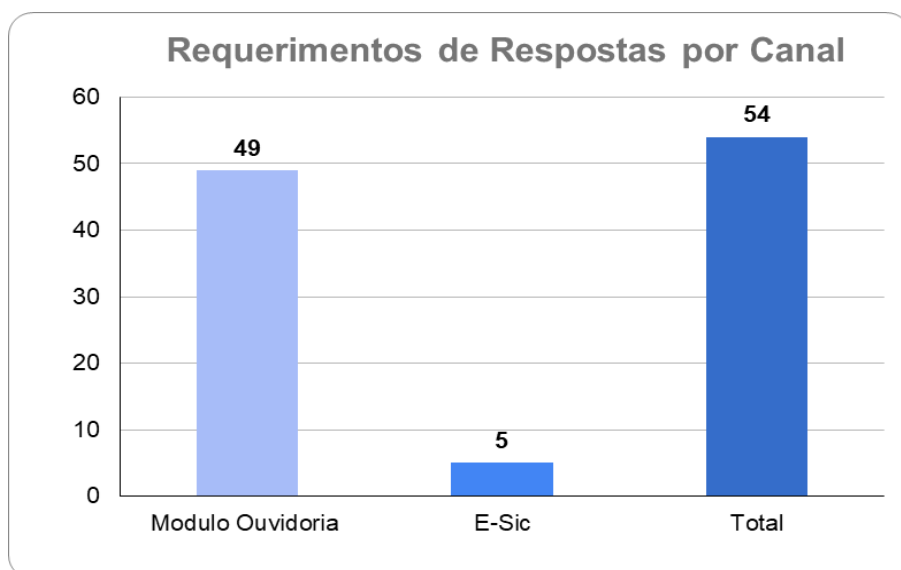
Gráfico IV



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

O Gráfico IV demonstra a forma de tratamento fornecido as 492 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 438 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 89,02% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 54 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

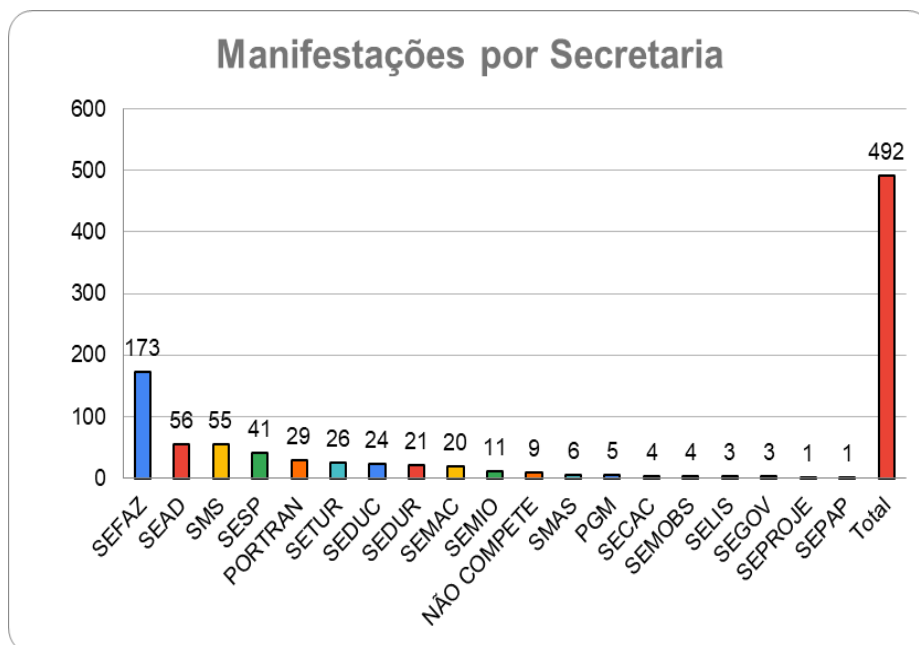
Gráfico V



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.

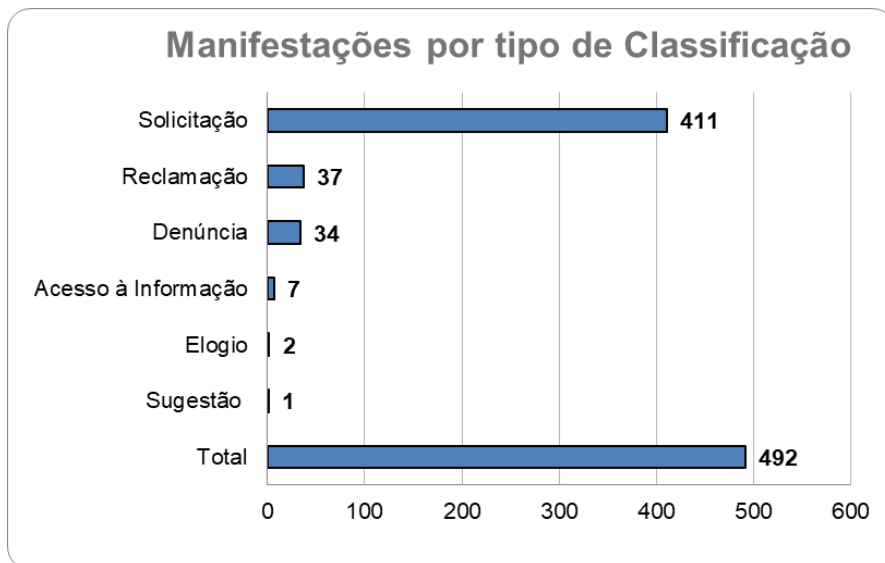
Gráfico VI



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 35,16% dos manifestos realizados, seguidos da Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 11,38%, Secretaria Municipal de Saúde – SMS com 11,18%, Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP com 8,33%, Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com percentual de 5,89%, Secretaria Municipal de Turismo – SETUR com 5,28%, Secretaria Municipal de Educação e Cultura – SEDUC com 4,88%, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 4,27%, Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC com 4,07, Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras – SEMIO com 2,24%, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura com 1,83%, Secretaria Municipal da Assistência Social – SMAS com 1,22%, Procuradoria Geral do Município com 1,02% Secretarias Municipais de Casa Civil e Secretaria de Mobilidade, Segurança e Defesa Civil – SEMOBS e ambas com 0,81%. As demais Secretarias ficaram abaixo de 1% cada e totalizam 1,63% dos manifestos realizados.

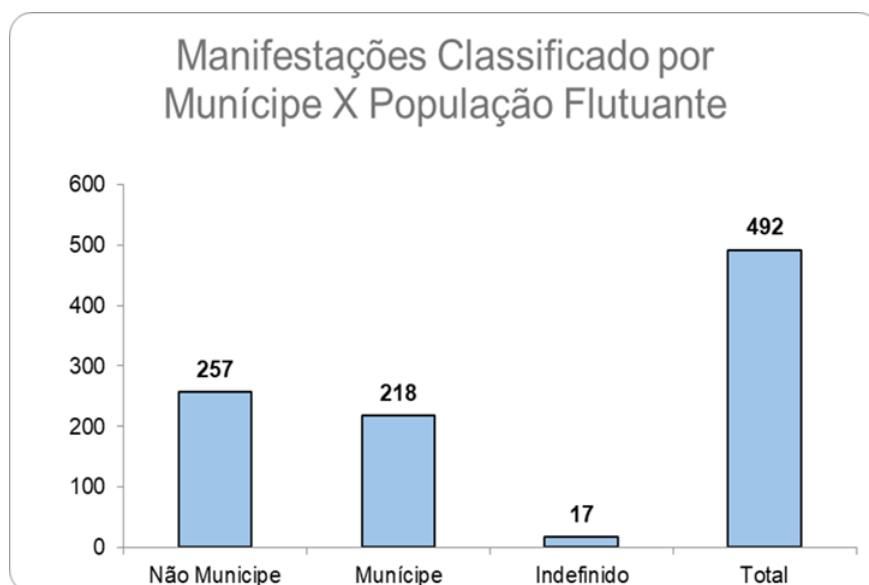
Gráfico VII



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 83,54% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 7,52%, Denúncia com 6,91%, Pedidos de Acesso à Informação com 1,42%, Elogio com 0,41% e Sugestão 0,20%.

Gráfico VIII

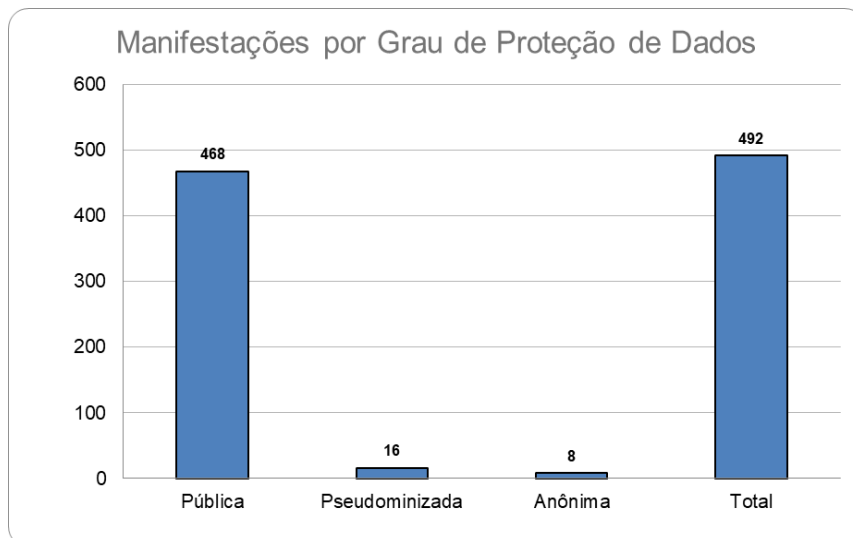


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico VIII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo com a População Residente e População Flutuante (possuem imóveis, terrenos, comércio,

entre outros). Nota-se que este mês a Ouvidoria foi bastante utilizada pela População Flutuante representando 52,24%, seguidos pelos Munícipes com 44,31% dos manifestos e 3,46% dos manifestos com indefinição de residência.

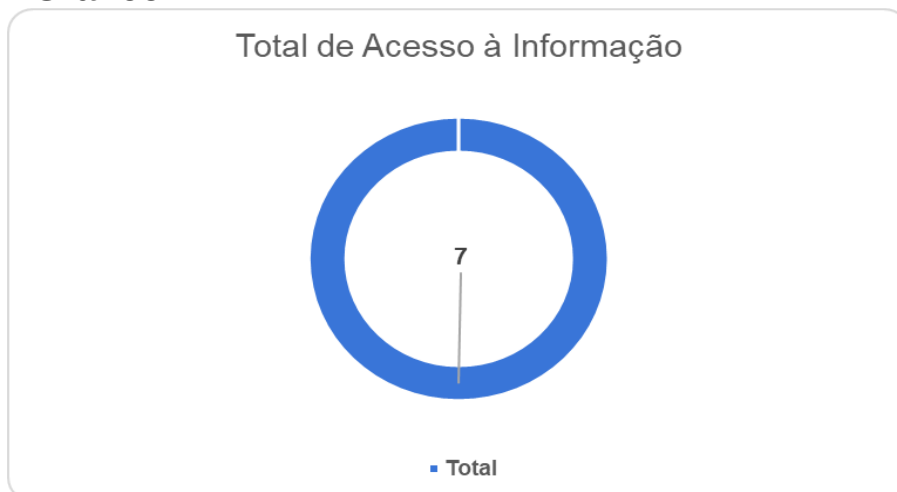
Gráfico IX



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) e Sigilosa.

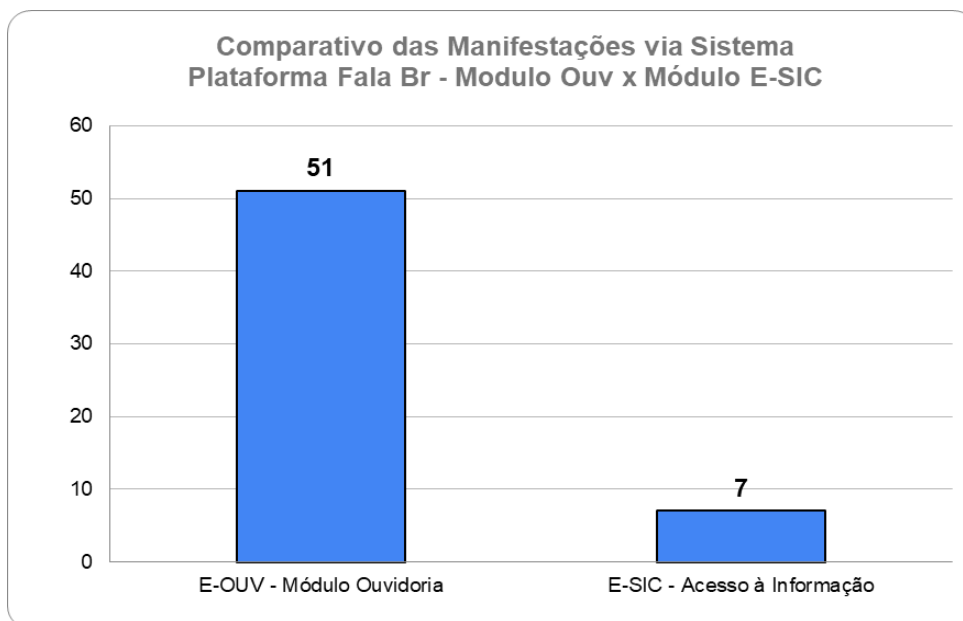
Gráfico X



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 janeiro de 2025.

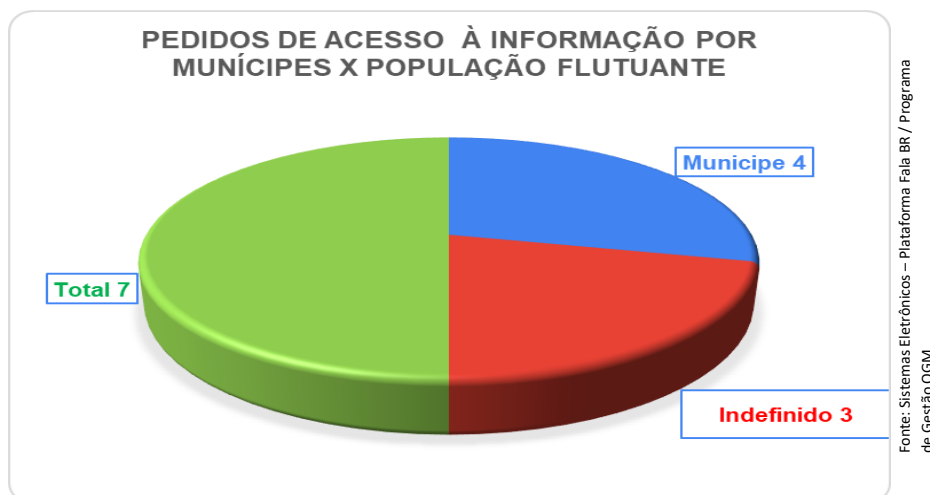
Gráfico XI



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 07 pedidos de Acesso à Informação, nenhum destes tiveram a resposta negada, assim como não tivemos pedido de recurso nas Instâncias.

Gráfico XII



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).

Tabela II

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		
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	51
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	40
ISS	Informações de como obter o boleto de Imposto sobre Serviços	28
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;	15
Inscrição Municipal	Informações de como da baixa em IM; Como obter certidão negativa; Informação de taxa para Clínicas;	9
Nota fiscal - Como emitir	Atualização de dados (e-mail); Emissão de Nota Fiscal	5
Certidão Negativa de débitos de imóvel	Habilitar aba de escrituração de NF	6

ITBI	Informações como manter contato do Setor de Tributos - Sobre ITBI; Dúvidas sobre retenção;	5
Inscrição Municipal - MEI	Informações de cadastro; Como dar baixa	2
TFF	Dúvida sobre liberação de DAM no ciclo de 2025; Dúvidas pra taxas exclusivas pra templos religiosos.	2
1 DOC	Informações acerca de Processo aberto no 1Doc; Solicita saber prazo para retorno a protocolo aberto via 1doc	2
Escrituração	Como solicitar informações ou como obter este documento	1
Certidão de Aforamento	Como emitir documento	1
Certidão de ocupação do solo	Como emitir documento	1
Mapas antigos do município	Acesso aos Mapas	1
Calendário fiscal 2025	Cópia do calendário	1
Regularização de terreno	Como solicitar documento de forma eletrônica	1
Falta de retorno da Sefaz	Reclamação pela falta de resposta através do 1 DOC	1
Informações acerca de obrigatoriedade de DIMP	Como obter informações	1
TOTAL DO(A) SEFAZ		173
SEAD		

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	27
Calendários Municipais	Calendário de feriados e pontos facultativos Municipais	5
Contatos da Secretaria de Administração e seus setores	Contatos da Sede da ADM; Contato Recursos Humanos; Contato do Setor de Licitação	8
Acesso à Informação de Licitação	Informações sobre licitação ocorrida em Dezembro - dia 12	1
Cópia de Contracheques	Acesso a Contra-cheques; Contra-cheques de 2021/2022/2023	2
Oportunidade de Emprego	Como conseguir vaga de emprego	3
CTC- Certidão de tempo de contribuição	Informação de como obter documento	5
Conduta servidor público	Conduta ética de Servidor (a)	1
Nulidade de PAD	Solicitação de Nulidade de PAD aberto equivocadamente	1
Extinção de vínculo empregatício com a prefeitura	Solicitação de exclusão de vínculo dos Sistemas da Prefeitura	1
Falta dos funcionários anteriores do Cras da Vila Vitória	Solicitação de encaminhamento de servidores antigos da Unidade	1
Número de servidores efetivos e comissionados da prefeitura	Acesso à Lista dos servidores efetivos e comissionados da Prefeitura	1
TOTAL DO(A) SEAD		56
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	19
Fiscalização Sanitária	Fiscalização Estabelecimentos; Denúncia contra estabelecimento (Mix Mateus)	9

Contratação / seletivo	Informação como fazer seleção para médicos; Quando terá seletivo para as UBS	5
Conduta servidor público	Conduta de servidor de UBS; Conduta Inapropriada de servidor	4
Marcação consultas e exames	Demora na marcação; Consultas com Especialistas	3
Acesso a Tratamento saúde	Tratamentos de alta complexidade; Tratamento Odontológico; Morosidade em conseguir atendimento odontológico	3
Vacinação	Informações de como conseguir Vacina Amarela; Onde encontrar Vacina antirrábica	3
Acesso à Informação a doc públicos	Acesso a folha de pagamento dos servidores saúde de 2024; Estatísticas de atendimento da Rede de Urgência	2
Autorização da Vigilância	Autorização para criação de galinha; Alvará para festas.	2
Elogios	Elogio a servidor Assistente saúde; elogio a atendente UBS	2
Medicação	Informações sobre fornecimento de medicamentos de uso contínuo	1
Insatisfação de atendimento	Mal atendido em UBS	1
Causa Animal	Maus tratos a animais;	1
TOTAL DO(A) SMS		55
SESP		
Ambulantes	Denúncia de Ambulantes sem cadastro; Como cadastrar ambulantes; Denúncia de ambulante sem cadastro e em local irregular; Como ser ambulante cadastrado em Porto Seguro; Comercio de jaca em frente em clínicas médicas	9
Iluminação pública	Pedido de reparo de iluminação pública	9

Coleta de Lixo	Informação sobre horário de Coleta na Av. Navegantes; Horário de coleta em alguns bairros; Coletas noturnas e com muito barulho	5
Limpeza em Via Pública	Falta de lixeira nas praias; Falta de limpeza na rua do Mangue; Melhorias nas limpezas das praias	4
Cabanas de Praia	Cabanas proibindo turistas de ocupar faixas de areia; Preços abusivos para sentar na mesa das cabanas de praia; Cobrança de taxa de consumação mínima em barracas	3
Entulho em calçadas	Descarte de entulho em local irregular; Retirada de entulho de via pública; Como descartar móveis velhos	3
Fiscalização	Bar ocupando vias públicas com mesas; Mesas e cadeiras de restaurantes obstruindo passagem de pedestre; Restaurante colocando mesa e cadeiras na via pública	3
Cemitério Vera Cruz	Acesso ao livro de registro do Cemitério do Distrito de Vera Cruz	2
Concessões de via	Como verificar viabilidade de trabalho	2
Poda de Árvore	Como solicitar poda de árvore que está pegando em fios nos postes	1
TOTAL DO(A) SESP		41
PORTRAN		
Multa	Boleto para pagamento; Baixa de multa após pagamento; Contestação de Multa; Cópia da segunda via da infração; Defesa de multa; Conversão de Multa por advertência	14
Contato	Informação sobre forma de contato telefônico; E-mail, ou outras formas eletrônicas	5
Infração de Trânsito	Carretas estacionada em cima da calçada; Carros estacionados irregularmente; Indicação de condutor infrator; Veículo abandonado em via pública	5
Estacionamentos irregulares	Locais utilizados para estacionamento de forma irregular	3
Conduta do Servidor Público	Abordagem grosseira do servidor	1
Notificação de Acidente	Acesso a notificação do acidente	1
TOTAL DO(A) PORTRAN		29
SEDUC		

Meios de Contato	Informação de contato da Sede da Secretaria de Educação; Contato da Escola Padre José Anchieta	9
Processo Seletivo	Informações a cerca do seletivo da Educação; Informação sobre data de entrega de documentos; Previsão de chamar candidatos reservas; Cronograma; Questionamento sobre lista de classificados	8
Transporte Universitário	Passagem para estudante universitário; Cadastro para ir em ônibus municipal até faculdade	2
Endereço da SEDUC	Informação a cerca do endereço da Sede da Secretaria de Educação	1
Certificado do ENCCEJA	Como obter certificado	1
Transporte escolar	Informações sobre vagas	1
Servidor Público	Conduta de servidor público	1
Andamento de manifestação	Informação sobre resposta de manifestação realizada	1
TOTAL DO(A) SEDUC		24
SETUR		
Credenciamento	Credenciamento de Veículo turístico; Credenciamento turísticos; Informações turísticas	13
Programação de festas 2025	Programação Carnaval 2025; Programação de São João 2025 em Caraíva; Programação da festa de Iemanjá 2025;	4
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria; Endereço da SETUR	4
Acesso à Informação	Custo musical do réveillon; Acesso a relatórios e pesquisas relativas ao perfil dos turistas	2
Credenciamento de Banda	Apresentação de banda musical para evento no município	1
Informações sobre Rede Hoteleira	Informações sobre procedência de hotel reservado; Informações sobre veracidade de pousada	2
TOTAL DO(A) SETUR		26

SEDUR		
Fiscalização	Construção irregular; informações a cerca de denuncia feita de obra irregular; Fiscalizar projeto aprovado; Fiscalização de Obras; invasão de Via Pública; Reforma irregular em condomínio	7
Contato da Secretaria	Forma de contato com a Sedur	5
Plano diretor	Acesso ao Plano Diretor Municipal	2
Código de obras	Como obter código de obras do município	2
Acesso a Mapas	Mapa do bairro Galdi; Mapas antigos do município	2
Insatisfação de atendimento denunciado	Questiona decisão da SEDUR a denúncia realizada	1
Certidão de desapropriação	Como obter este documento	1
Aprovação de projeto de construção	Informações de projeto que foi solicitado aprovação	1
TOTAL DO(A) SEDUR		21
SEMAC		
Fiscalização	Poluição Ambiental; Crime ambiental - Corte de árvores sem autorização; Denúncia de cobras com filhotes sendo mortas; Gerador instalado no meio de via pública, além de causar poluição sonora; Poluição sonora	7
Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	5
Autorização de Festa privada	Esclarecimentos acerca de festa privativa fechando acesso de praia do Taípe; Licença Ambiental- Casamento na praia; Roteiro para casamento na praia	3
Denúncia de crime ambiental	Outdoors de publicidade na Orla causando desmatamento	2
Acesso à autorização ambiental	Cópia integral do processo que autorizou a comercialização de caranguejos e guaiamuns pelo Restaurante Galo	1
Denúncia de causa animal	Maus tratos de animais	1

Denúncia de crime ambiental	Complementação de manifestação	1
TOTAL DO(A) SEMAC		20
SEMIO		
Pavimentação	Pedido de pavimentação de rua; Reparo de pavimentação; Falta de pavimentação em rua, buracos em Avenida; Reparo de pavimentação em via pública	9
Infraestrutura Urbana	Melhoria em Infraestrutura da Cidade; Melhora na infraestrutura urbana de Trancoso	2
TOTAL DO(A) SEMIO		11
NÃO COMPETE		
Empresa Privada	Negativa de emissão de Cupom Fiscal por parte de Empresa; Negativa de atendimento de empresa; Contato de setor particular - Suesp	3
Cobrança Indevida	Cobrança de passagem de idosos em Vans	1
Alistamento Militar	Deverá comparecer a Junta Militar	1
Acesso à Informação	Número de afogamentos em todas as praias e rios da Cidade	1
Contato Telefônico	Correios	1
Como solicitar a Coelba	Extensão de energia elétrica	1
Como deve proceder	Pai tomou neta da filha	1
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		9
SMAS		
Bolsa Família	Como fazer o cadastro	1
Oportunidade de Emprego	Onde se inscrever para seletiva do Club Med (publicada pela casa do trabalhador)	3
Contato	Contrato do Cras da Vila Vitória	2
TOTAL DO(A) SMAS		6
PGM		
Acesso à Informação	Emendas parlamentares 2023 e 2024; Leis municipais - esclarecimentos	2

Contato	Contato Telefônico da Procuradoria	1
Confirmação E-mail	Envio de ofício para a Procuradoria	1
Acesso a Lei Antiga	Informações sobre a lei Aldir Blanc	1
TOTAL DO(A) PGM		5
SECAC		
Contato	Auxílio para obter confirmação de recebimento de e-mail do gabinete; Contato do Gabinete	4
TOTAL DO(A) SECAC		4
SEMOBS		
Informações a cerca de Mobilidade	Horários de Ônibus; Falta de mobilidade em Arraial D'Ajuda	2
Contato Secretaria	Numero da Defesa Civil para notificar desvio do curso do rio	1
Faixa de Pedestre	Como solicitar Faixa de pedestres	1
TOTAL DO(A) SEMOBS		4
SELIS		
Iluminação pública Caraíva	Informações sobre situação de água e luz em Caraíva; Informação sobre água e luz em Caraíva	2
Limpeza Via pública	Moradores deixando entulhos em calçada	1
TOTAL DO(A) SELIS		3
SEGOV		
Diário Oficial	Auxílio para acessar o Diário Oficial	1
Lei de Proteção de Dados	Esclarecimento sobre sigilo de dados em manifestação no Fala.BR	1
Formalização de manifestação	Como registrar elogio	1
TOTAL DO(A) SEGOV		3
SEPROJE		
Acesso à Informação	Posição atualizada da SEPROJE acerca de pedido de Acesso à Informação antigo	1

TOTAL DO(A) SEPROJE		1
SEPAP		
Acesso à Informação	Perfil socioeconômico dos produtores rurais do Município	1
TOTAL DO(A) SEPAP		1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		492

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