

Relatório Mensal – Março 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”.

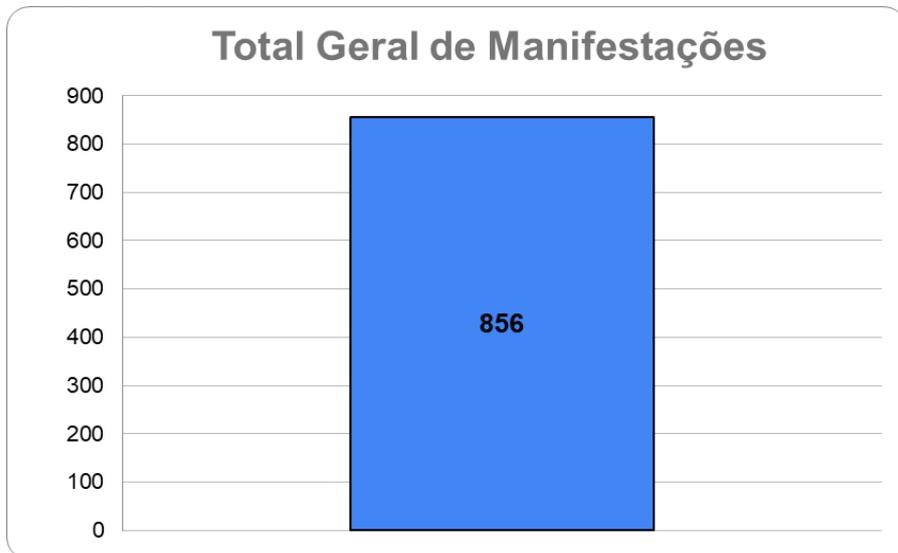
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

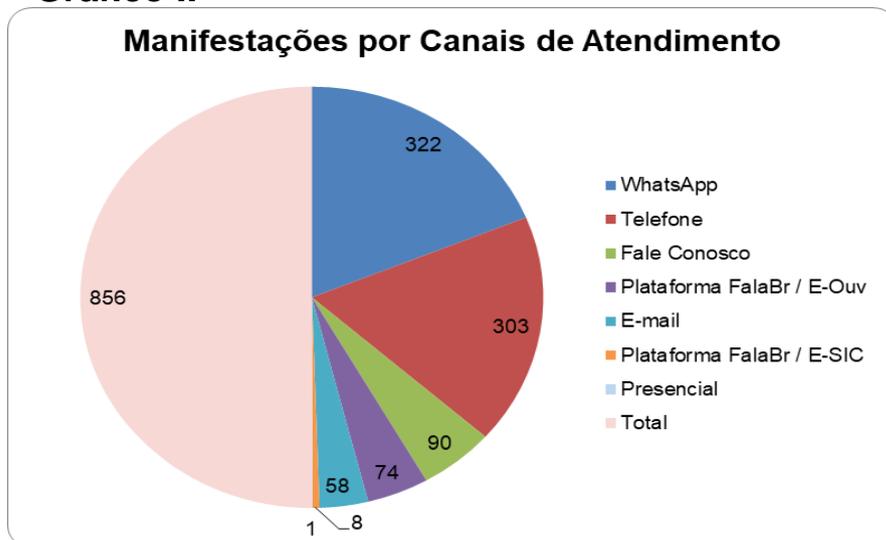
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de março de 2025.

Tabela I

Comparativo do mês Março dos Anos 2021 à 2025	
Março 2021	257
Março 2022	199
Março 2023	971
Março 2024	367
Março 2025	856

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

Gráfico II

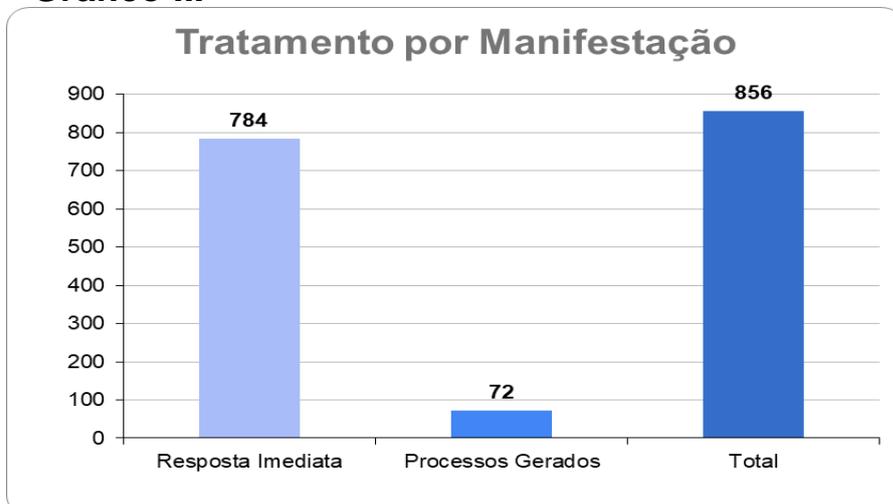


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico II acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de março de 2025, totalizando 856 manifestações. Destaca-se o número de 322 manifestações recebidas via atendimentos de WhatsApp, seguidos das 303 manifestações via contato telefônico, 90 atendimentos via Fale Conosco, 74 manifestações realizados através da Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, 58 manifestações realizados via e-mail, 08 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.

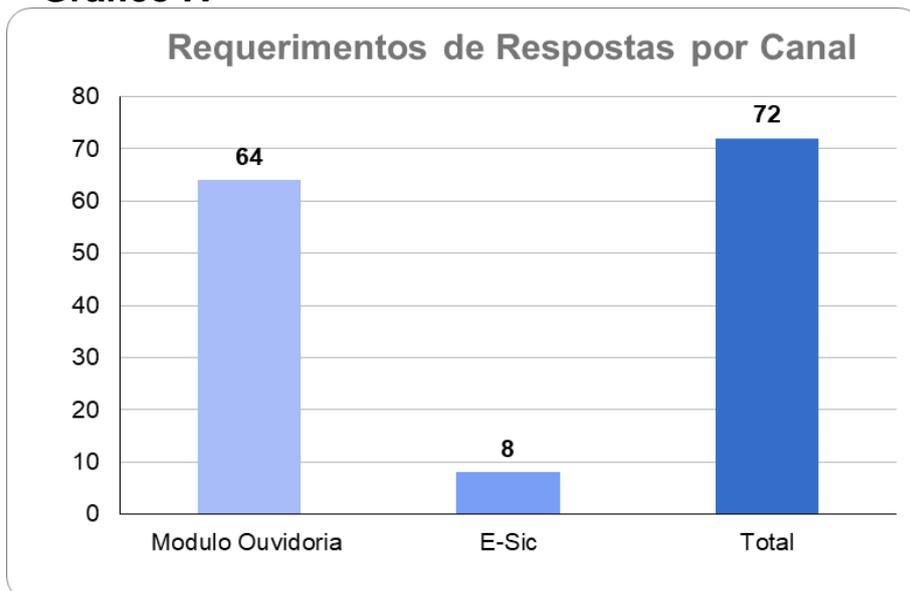
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 856 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 784 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 91,59% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 72 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

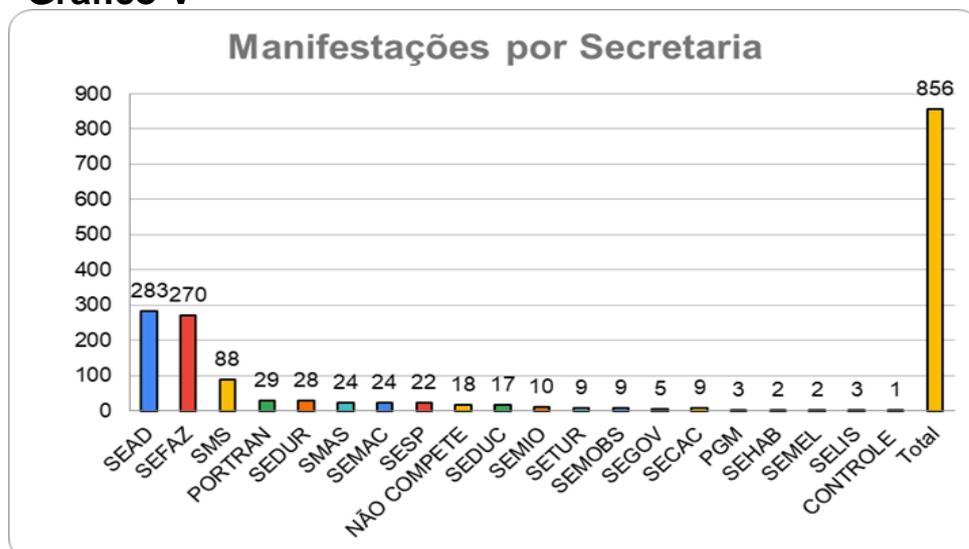
Gráfico IV



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.

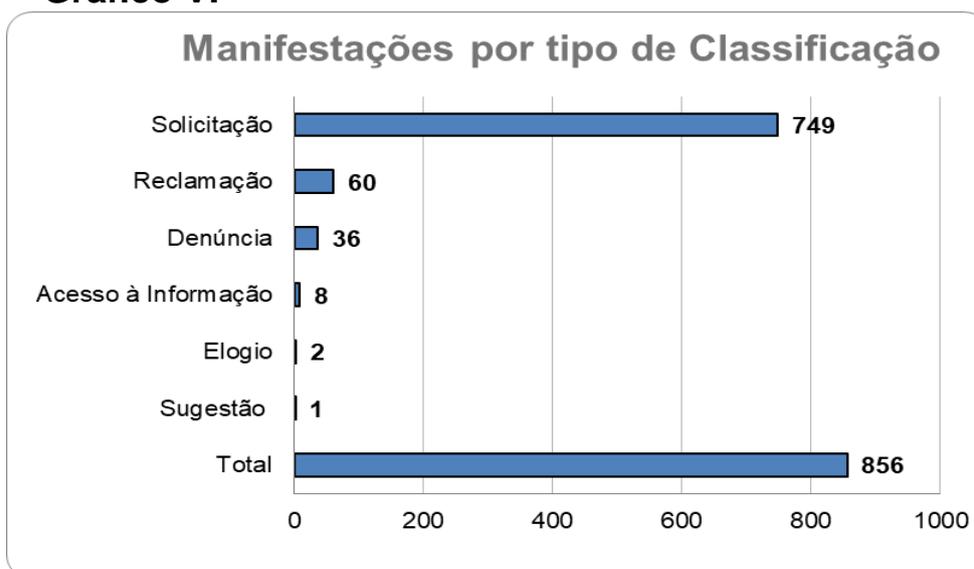
Gráfico V



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 Administração – SEAD apresenta maior índice das manifestações, correspondendo a 33,06% dos manifestos realizados, seguidos da Secretaria Municipal da Fazenda – SEFAZ com 31,54% dos manifestos, Secretaria Municipal da Saúde – SMS com 10,28% dos manifestos, %, Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com percentual de 3,39%, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 3,27%, as Secretaria Municipal de Assistência Social e Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal ambas apresentam o índice 2,80% cada, Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP com 2,57%, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura com 2,10%, Secretaria de Educação e Cultura – SEDUC com de 1,99%, Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras – SEMIO com 1,17%, novamente observa-se 3 Secretarias apresentando o mesmo índice de manifestos, sendo elas Secretaria de Mobilidade, Segurança e Defesa Civil – SEMOBS, Secretarias Municipais de Turismo – SETUR e a Secretaria Municipal de Casa Civil com 1,05% cada. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizam 1,87% dos manifestos realizados.

Gráfico VI

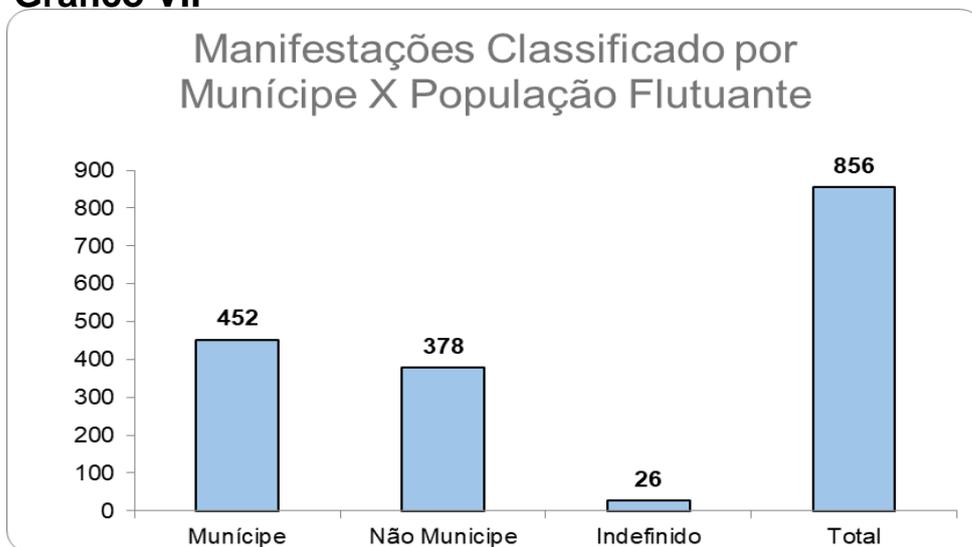


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que

a Solicitação representa 87,50, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 7,01%, Denúncia com 4,21%, Pedidos de Acesso à Informação com 0,93%, Elogios com 0,23% e Sugestões com 0,12% dos manifestos.

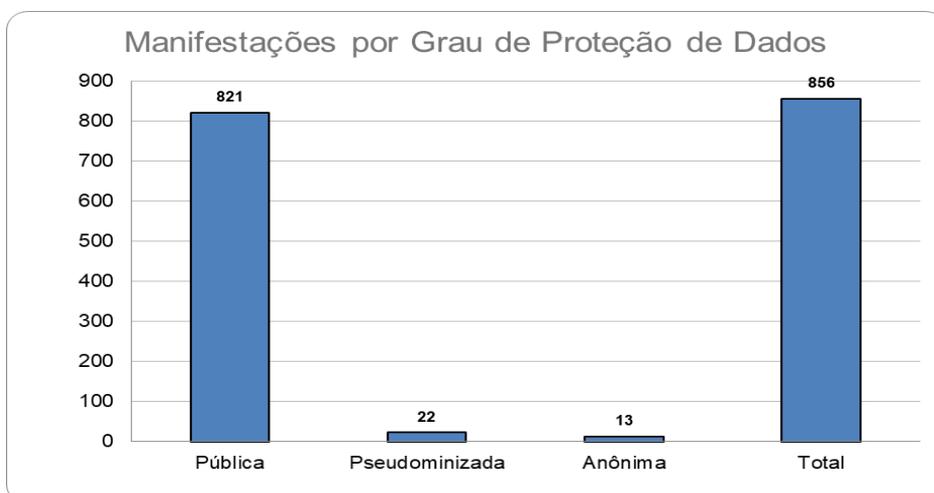
Gráfico VII



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 Munições totalizando com 52,80%, seguidos da População Flutuante representando 44,16% dos manifestos, e 3,04% dos manifestos com indefinição de residência.

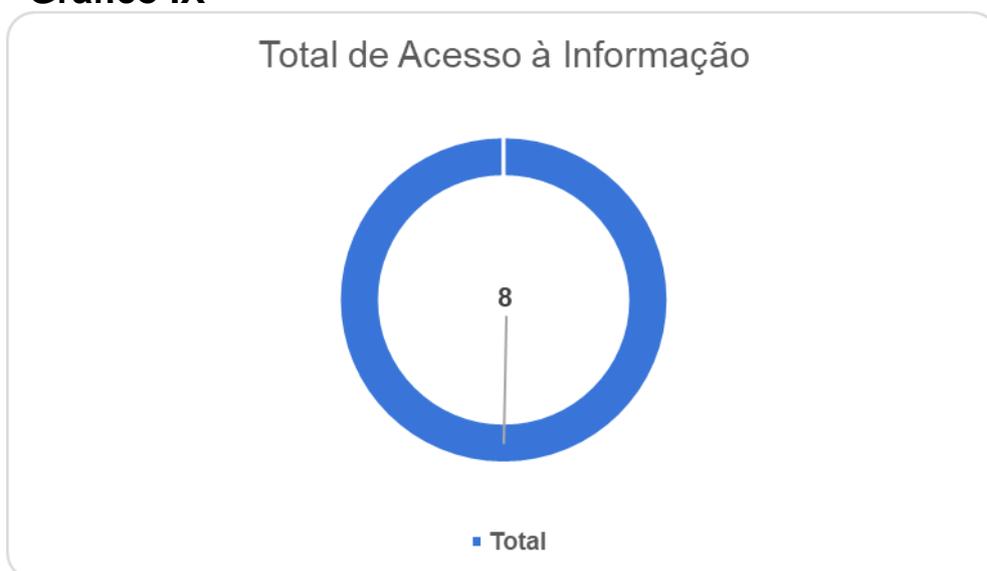
Gráfico VIII



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).

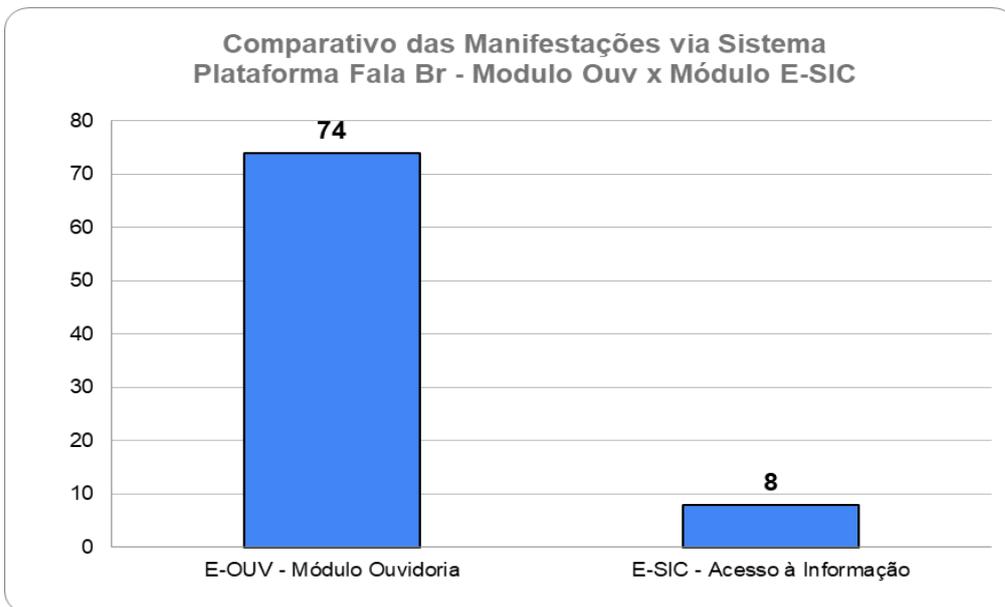
Gráfico IX



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 março de 2025.

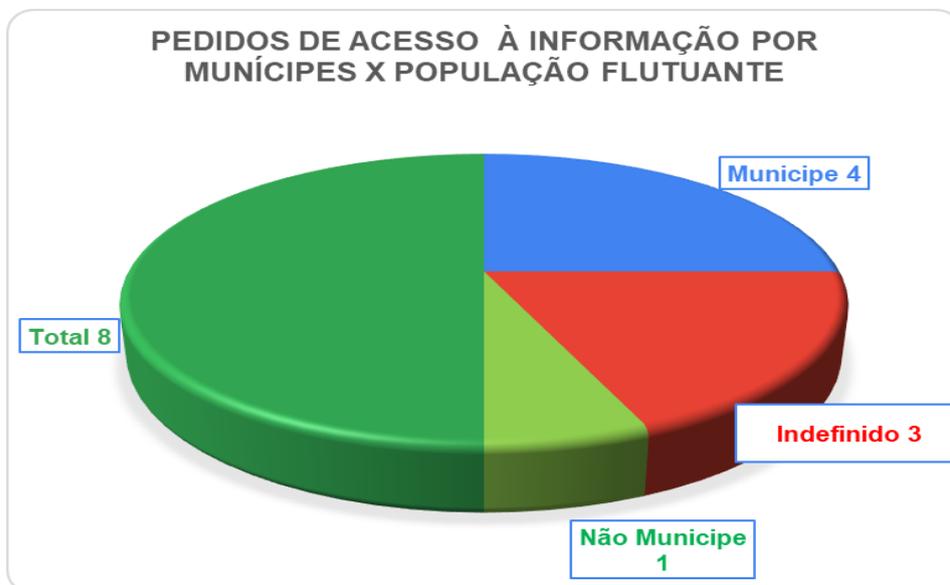
Gráfico X



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

TAB I

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		
ITENS		
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	229
Recursos Humanos	Dúvidas sobre sistema de pontos; Esclarecimentos sobre falta de pagamento a servidor; Baixa em contrato de trabalho; Tempos rescisórios; Duplo vínculo; Falta de informações ao sistema nacional; Reinvidicação de direitos trabalhistas	18
Contatos	Contatos da Sede da ADM; Contato Recursos Humanos; Contato do Setor de Licitação	16
Oportunidade de Emprego	Como conseguir vaga de emprego	9
Licitação	Contato do setor de licitação; Baixa em contrato firmado por morte; Informações acerca de edital de licitação para patrocínio do São João; Lista de classificados da dispensa N°012/2025	4
CTC- Certidão de tempo de contribuição	Informação de como obter documento	3
Contracheque	Acesso ao portal do servidor para emissão do contracheque	2
Calendários Municipais	Calendário de feriados e pontos facultativos Municipais	1
Informe de rendimentos	Relatório de informe de rendimento	1
TOTAL DO(A) SEAD		283
SEFAZ		Quantidade
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	108
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	57
ISS	Informações de como obter o boleto de Imposto sobre Serviços	23

Alvará	Informações sobre alvará de funcionamento; Renovação de Alvará; como emitir; como alterar dados quanto a sociedade; Alvará de funcionamento como obter; Motivo de variação nos valores das taxas; emissão de taxa de Alvará; como obter licença inicial	19
Cadastro	Atualização de cadastro; Cadastro de inscrição imobiliária; Cadastro de Serviços Técnicos; Incluir CNPJ em cadastro de PF; Cadastro de certificado digital; Cadastro de autônomo; Troca de endereço de cadastro;	10
Certidão Negativa de débitos	Emissão de certidão negativa de débitos; Erro no ato da emissão; Orientação de como emitir; como emitir certidão online	10
ITBI	Emissão de guia de ITBI; Informações de como obter guia de ITBI	8
TRIBUTOS	Débitos tributários - esclarecimentos; Confirmação de quitação; Reforma tributária; Consulta de débitos tributários;	8
Nota fiscal	Atualização de dados (e-mail); Emissão de Nota Fiscal; Substituição de Nota Fiscal; Orientação para emitir; Cadastro para emissão de NF; Erro na exportação da NF	7
Ausência de retorno da Sefaz	Falta de retorno da SEFAZ frente às solicitações	6
Inscrição Municipal	Informações de como da baixa em IM; como obter certidão negativa; Informação de taxa para Clínicas;	6
VALOR VENAL	Certidão de valor venal	4
RANF	Emissão de Ranfs	1
TFF	Embargo por falta de pagamento - esclarecimentos	1
TLL	Taxas - forma de solicitar	1
ITIV	Comprovante de quitação de ITIV	1
TOTAL DO(A) SEFAZ		270
SMS		
Fiscalização Sanitária / Normas e Fiscalização	Fiscalização Estabelecimentos; Denúncia contra estabelecimento (Mix Mateus); Criação de galinhas em área urbana; Condições insalubres em panificadora; Fiscalização sanitária - Supermercado Vipão vendendo produto vencido	26
Contato das Unidades de Saúde	Contato da Vigilância Sanitária; Contato da Secretaria de Saúde; Contato da Central de Regulação	15
Conduta servidor público	Conduta de servidor de UBS; Conduta Inapropriada de servidor ; Elogio a servidor; Insatisfação com atendimento no CEO	11

Falta de Servidor Público	Falta de auxiliar de Dentista de Posto de Saúde; Falta de vacinadores em UBS; Falta de Agente de Saúde em bairro ; Falta de enfermeiros e médicos em UBS	8
Marcação consultas e exames	Demora na marcação; Consultas com Especialistas; Demora no atendimento em unidade de saúde	10
Condições de Equipamentos	Más condições de aparelhos na saúde odontológica	6
Acesso a Tratamento saúde	Demora em atendimento à manifestação sobre medicação de controle; Como proceder para realizar hemodiálise sendo turista; Falta de atendimento de odontológico em Posto de Saúde - Centro médico se recusando a oferecer atestados	5
Suprimentos	Indisponibilidade de fraldas para acamada	4
Contratação / seletivo	Informação sobre processo seletivo da saúde	2
Envio de amostras ao sistema de informação	Falta de envio de informações sanitárias	1
TOTAL DO(A) SMS		88
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	9
Trânsito	Falta de agentes de trânsito na rotatória; Ocorrência de trânsito; Cópia de ocorrência de trânsito; Insatisfação com reserva de estacionamento	5
TOTAL DO(A) PORTRAN		29
SEDUR		
Contato da Secretaria	Forma de contato com a Sedur	11
Decretos e leis	Normas para construção; Normas de construção; Cópia do Plano Diretor; Código de Obras; Regularização de terreno	6
Fiscalização	Obra sendo realizada no Centro do Arraial D'Ajuda; Obra irregular - Construção em cima do muro;	4
Informações	Andamento de processo aberto na SEDUR: Prancha de projeto arquitetônico; Como obter Certidão Urbanista; Como obter Alvará de Construção	5
Falta de retorno da secretaria	Informações acerca de andamento de Processo; Demora em processo aberto na SEDUR; Confirmação de CEPS	2
TOTAL DO(A) SEDUR		28
SMAS		

Contato	Contrato do Cras da Vila Vitória	15
Conduta de Servidor	Mal atendimento no CRAS	2
Programas Sociais	Atualização de cadastro social	4
Assistência Básica	Falta de retorno do CRAS AD à solicitação de visita domiciliar	2
Vandalismo	Crianças praticando atos de vandalismo em espaço público	1
TOTAL DO(A) SMAS		24
SEMAC		
Licença ambiental	Autorização para casamento na praia; Autorização para campanha publicitária na Praia; Orientação para emissão	9
Fiscalização Ambiental	Fiscalização de estabelecimento irregular; Poluição sonora; Invasão à restingas; Descarte de esgoto de forma irregular	5
Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	4
Supressão / Poda de Árvore	Licença para poda; Autorização para supressão arbórea	3
Decretos e leis	Consulta de restrições a circulação e permanência de cães em locais públicos.	1
Preservação Ambiental	Coqueiros em área praieira prestes a cair	1
Envio de documentos à secretaria	Envio de devolução de resposta insatisfatória recebida	1
TOTAL DO(A) SEMAC		24
SESP		
Fiscalização	Cobrança irregular de sacolas no Atacarejo; Insuficiência de linhas de transporte coletivo; Cobrança indevida de sacolas em supermercado	7
Contato com a secretaria	Contato da administração do cemitério; Contato da SESP; Contato telefônico do setor de Concessões	3
Iluminação pública	Pedido de reparo de iluminação pública; Troca de lâmpadas; Falta de iluminação pública	3
Informações	Informações sobre feiras públicas; Informações sobre cemitério; Plano de carga do distrito de Caraíva	3
Ambulantes	Cadastro de ambulantes	2
Limpeza Pública	Demora em coleta de lixo; Deficiência na limpeza pública - Orla Norte	2
Declarações	Declaração de Informações de Meios de Pagamento (DIMPe)	1
Segurança	Acesso às câmeras da rotatória	1
TOTAL DO(A) SESP		22
NÃO COMPETE		

Contato Telefônico	Contato de particulares; Contato de médico particular	7
Empresa Privada	Denúncia de servidor de empresa privada; mau atendimento em restaurante; gato de energia	4
Acesso à Informação	Data de corrida de rua; Como adquirir carteira de habilitação	2
Doação	Como conseguir material de construção	1
Abuso infantil	Canal de denúncia de abuso a menor	1
CEP	Cep do Arraial D' Ajuda	1
Coelba	Roubo de energia	1
Carteira Estudantil	Como emitir carteira estudantil Ensino Superior	1
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		18
SEDUC		
Contato com a secretaria	Contato da Secretaria de Educação;	9
Processo Seletivo	Informações a cerca do seletivo da Educação; Estágio em escola pública	2
Festividades	Formação de bloquinhos de carnaval nas escolas	1
Estrutura Escolar	Reparo de Instituição de ensino	1
Acesso à informação	Aceso a dados, documentos e informações da educação do município de 2024	1
Recusa de resposta à manifestação	Considera resposta insuficiente à manifestação relacionada à escola Canta Galo	1
Transporte escolar	Informações sobre vagas	1
Vaga Escolar	Disponibilidade de vaga escolar	1
TOTAL DO(A) SEDUC		17
SEMIO		
Pavimentação	Reparo de infraestrutura de Trancoso; Prefeitura fazendo reparo que beneficia o Supermercado Cambuí	5
Acesso a informações públicas	Acesso ao relatório de manutenção de estradas vicinais no Litoral sul; Pesquisa educacional sobre infraestrutura urbana	2
Limpeza pública	Limpeza de bueiro; Retirada de entulhos resultados por Obra Pública	2
Serviço de Patrola	Patrola em área rural	1
TOTAL DO(A) SEMIO		10
SETUR		
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria; Endereço da SETUR	5
Festividades	Proposta para apresentação de banda	3
Portal de Identificação	Receptivo em Itaporanga social	1
TOTAL DO(A) SETUR		9
SEMOBS		
Informações a cerca de Mobilidade	Cursos sobre guarda municipal	2

Sinalização	Falta de sinalização de trânsito na Orla Norte	2
Contato Secretaria	Contato da Defesa Civil	1
Fiscalização	Falta de segurança viária na estrada	1
Trânsito	Informações sobre zona azul	1
Estacionamento	Demarcação de estacionamento de Vans em Trancoso	1
Segurança	Falta de segurança viária	1
TOTAL DO(A) SEMOBS		9
SEGOV		
Conduta de Servidor	Retirada de membro da diretoria do PAD	1
Conselho de Usuário do Serviço Público	Informações sobre existência de Conselho de Usuário do Serviço Público	3
Informações	Informações sobre o secretário ; informações de como realizar denúncia	1
TOTAL DO(A) SEGOV		5
SECAC		
Contato	Auxilio para obter confirmação de recebimento de e-mail do gabinete; Contato do Gabinete	8
Convite	Convite à prefeitura para reunião de conselho de assessoramento	1
TOTAL DO(A) SECAC		9
PGM		
Acesso à Informação	Emendas parlamentares 2023 e 2024; Leis municipais - esclarecimentos	1
Contato	Contato Telefônico da Procuradoria	2
TOTAL DO(A) PGM		3
SEHAB		
REURB	Informações acerca do andamento de requerimento	1
Contato	Solicita contato e endereço da SEHAB	1
TOTAL DO(A) SEHAB		2
SEMEL		
Contato	Contato da Secretaria de Esporte e Lazer	2
TOTAL DO(A) SEMEL		2
SELIS		
Normas e Fiscalização	Descarte de esgoto em via pública	1
Acesso a informações públicas	Informações acerca de serviços de coleta de lixo; Informações sobre cemitério	2
TOTAL DO(A) SEMEL		3
CONTROLADORIA		
Contato da Controladoria	Descarte de esgoto em via pública	1
TOTAL DO(A) SEMEL		1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		856

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