

Relatório Mensal – Abril 2023

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 novembro de 2011”.

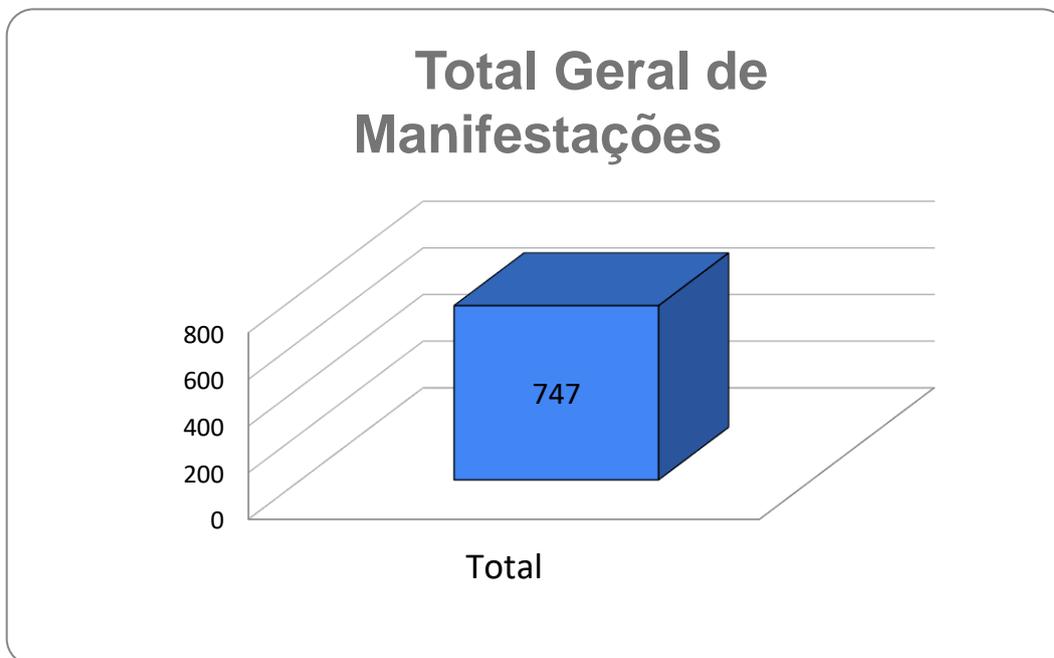
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto a Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados 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 o módulo de Acesso à Informação (E-SIC), Telefone fixo, WhatsApp, E-mail e Presencial.

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

Gráfico I



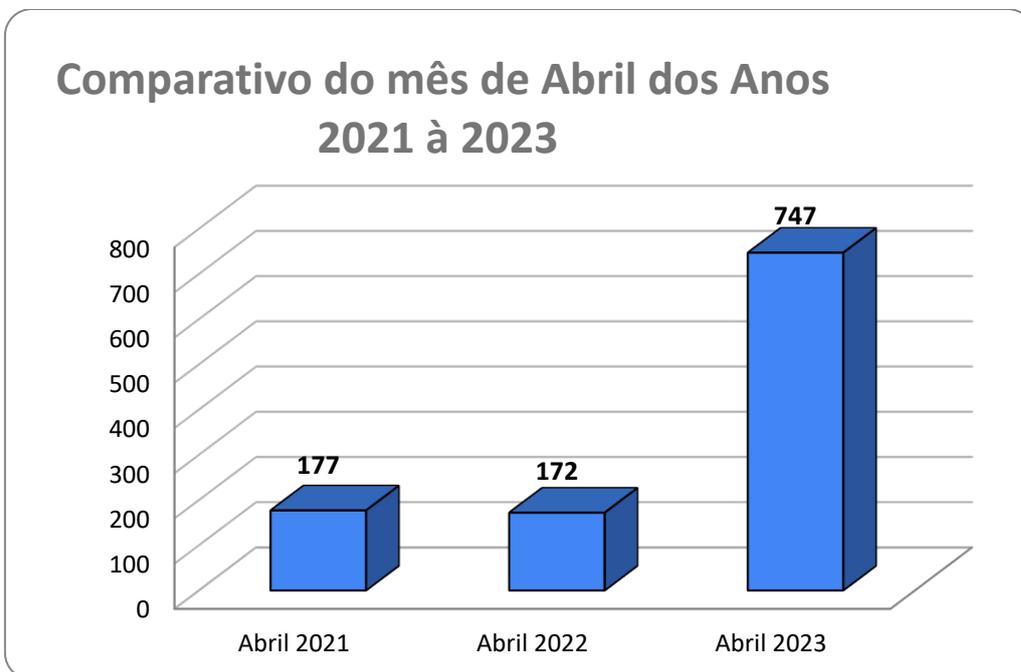
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de Abril de 2023.

Tab. I

Comparativo dos meses Abril dos Anos 2021 à 2023	
Abril 2021	177
Abril 2022	172
Abril 2023	747

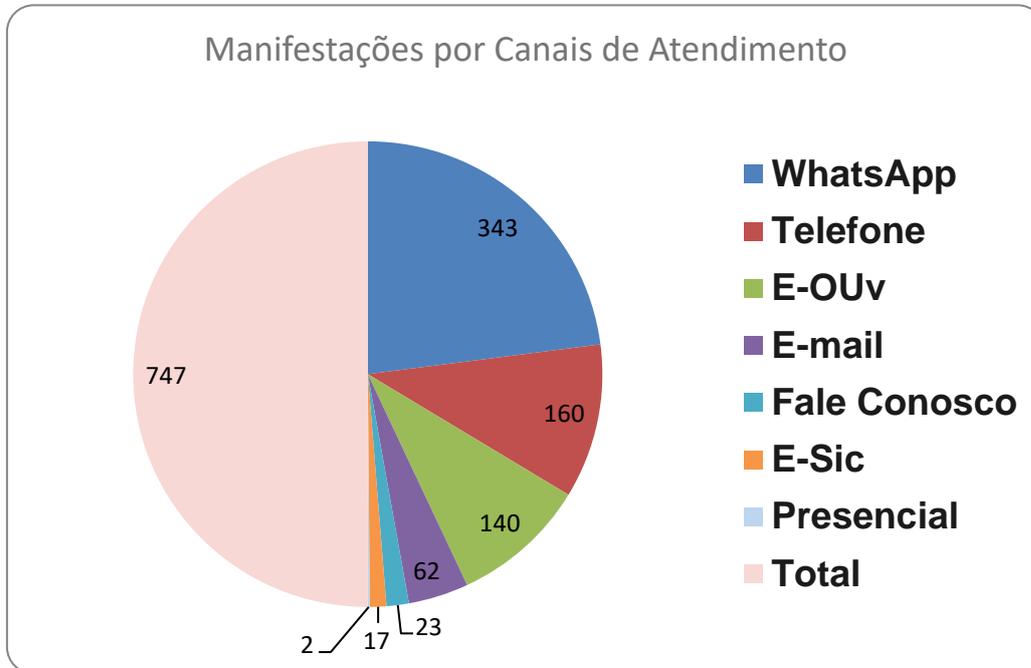
Gráfico II



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

Acima faremos um comparativo entre os anos de 2021 a 2023 em forma de Tabela e de Gráfico, percebe-se um aumento de mais de 114% no somatório dos dois anos anteriores neste mesmo período. Fica evidenciado o fortalecimento na participação social junto a Ouvidoria Geral do Município.

Gráfico III

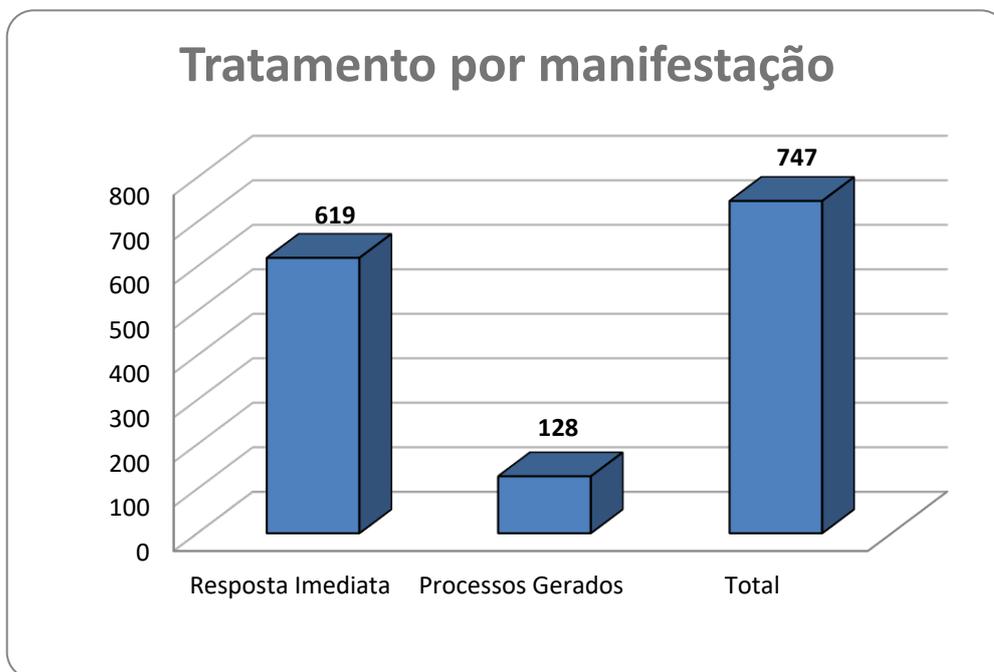


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico III acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de Abril de 2023, totalizando 747 manifestações. Destaca-se o número de 343 manifestações recebidas através do WhatsApp, 160 manifestos através do Contato Telefônico, 140 manifestos através da Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria, 62 manifestos via e-mail, 23 manifestos através do Fale Conosco, seguidos de 17 pedidos de Acesso à Informação e 02 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.

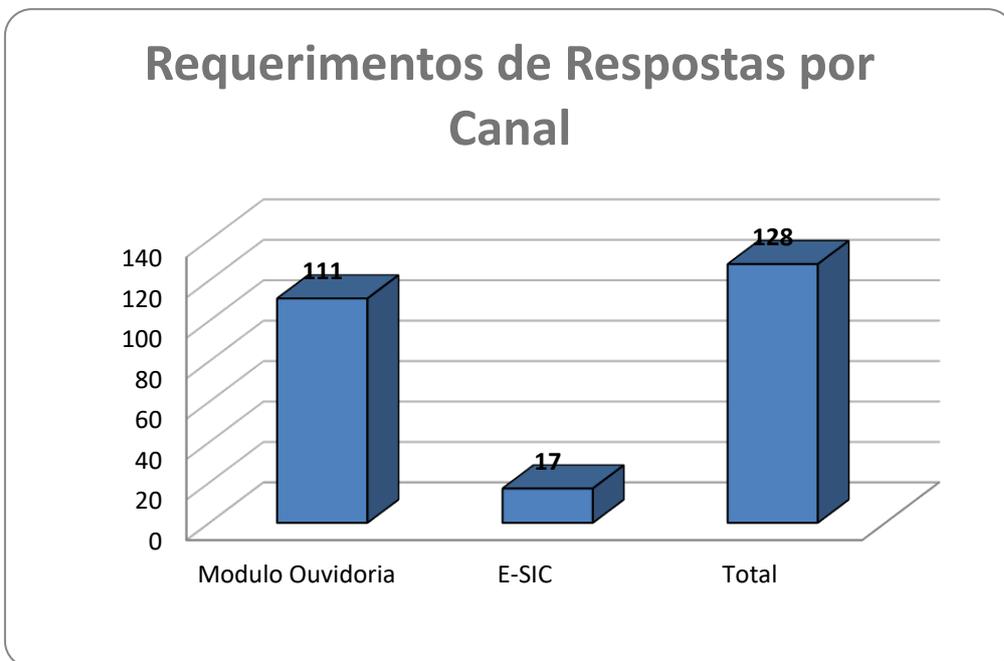
Gráfico IV



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico IV demonstra a forma de tratamento fornecido as 747 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 619 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 82,86% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 128 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

Gráfico V



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

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.

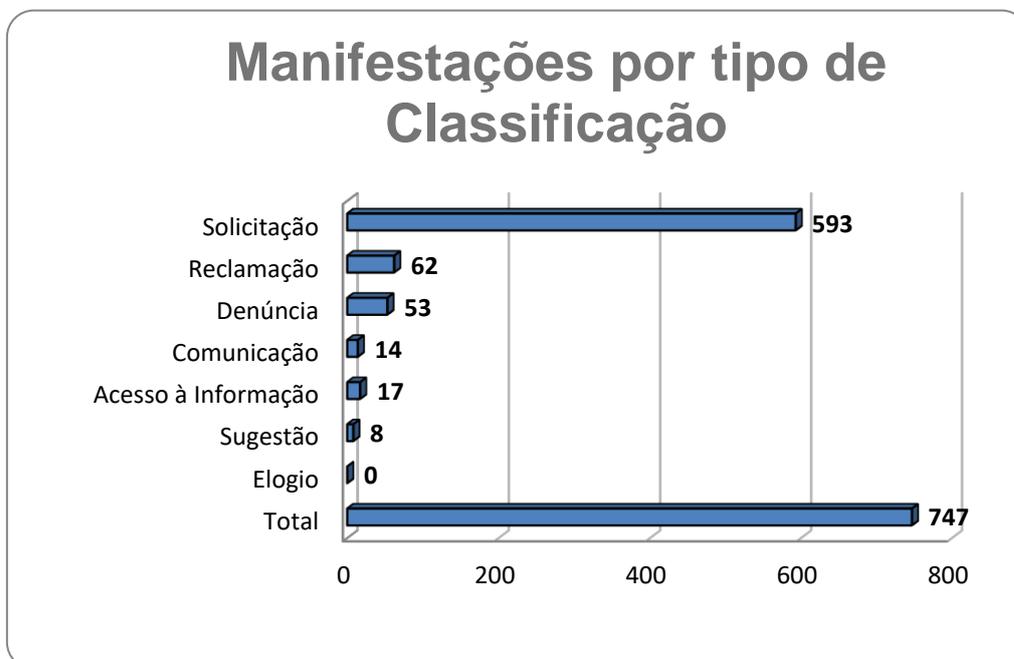
Gráfico VI



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Secretarias, realizadas através dos Canais disponíveis para a população. Nota-se que a Secretaria da Fazenda – SEFAZ apresenta maior índice das manifestações, correspondendo a 28,51% dos manifestos realizados, seguidos Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 18,74%, da Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 6,96%, Secretaria de Saúde – SMS com 6,43%, Secretaria de Serviços Públicos – SESP com 5,35%, Secretaria de Infraestrutura e Obras – SEMIO com 4,82%, Secretaria de Educação e Cultura – SEDUC com 4,69%, Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 4,28%, Secretaria de Mobilidade, Concessões, Segurança e Defesa Civil – SEMOBS e Secretaria de Turismo – SETUR ambas com 3,75%, Secretaria de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC com 3,21%, Não Compete com 2,54% Secretaria da Casa Civil com 1,61%, as demais Secretarias totalizam 5,35% dos manifestos realizados.

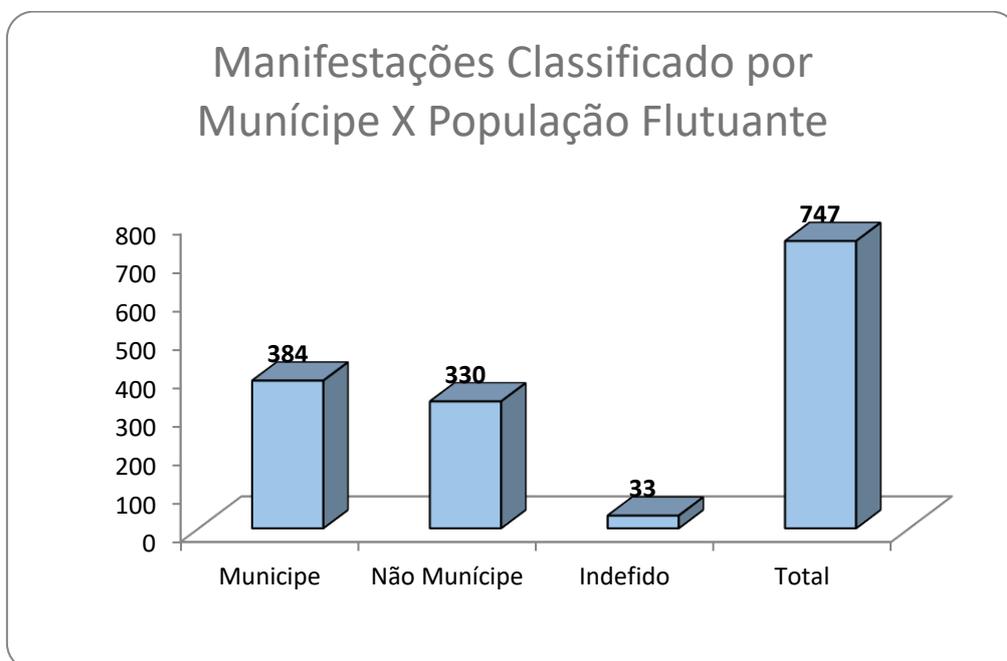
Gráfico VII



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que a Solicitação representa 79,38 das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 8,30%, Denúncia com 7,10%, Acesso à Informação com 2,28%, Comunicação (manifestos feitos de forma anônima) com 1,87, Sugestão com 1,07%.

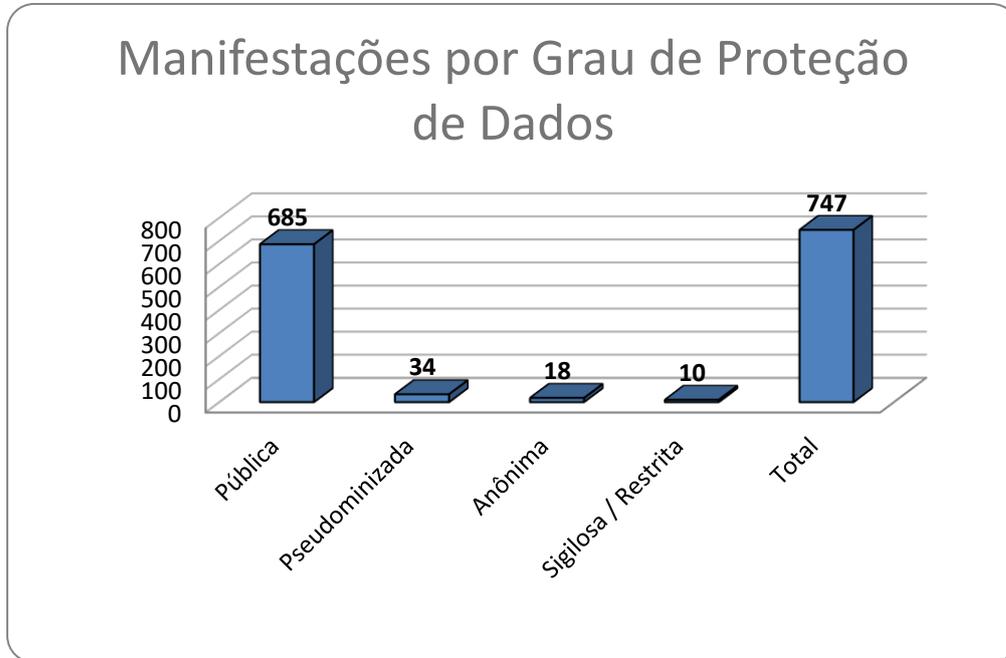
Gráfico VIII



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico VIII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo com a População Residente e População Flutuante. Nota-se que a Ouvidoria vem sendo utilizada pelos Muncípes, representando 51,40% seguido de solicitantes que não residem no município, porém possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros.

Gráfico IX



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

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 Pseudominizadas (não temos acesso aos dados do cidadão, somente com pedido de autorização e devida justificativa), seguidos de manifestações Anônimas (cidadão não disponibiliza nenhum dado) e Sigilosa.

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