



## **Relatório Anual – 2022**

### **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 a 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”.

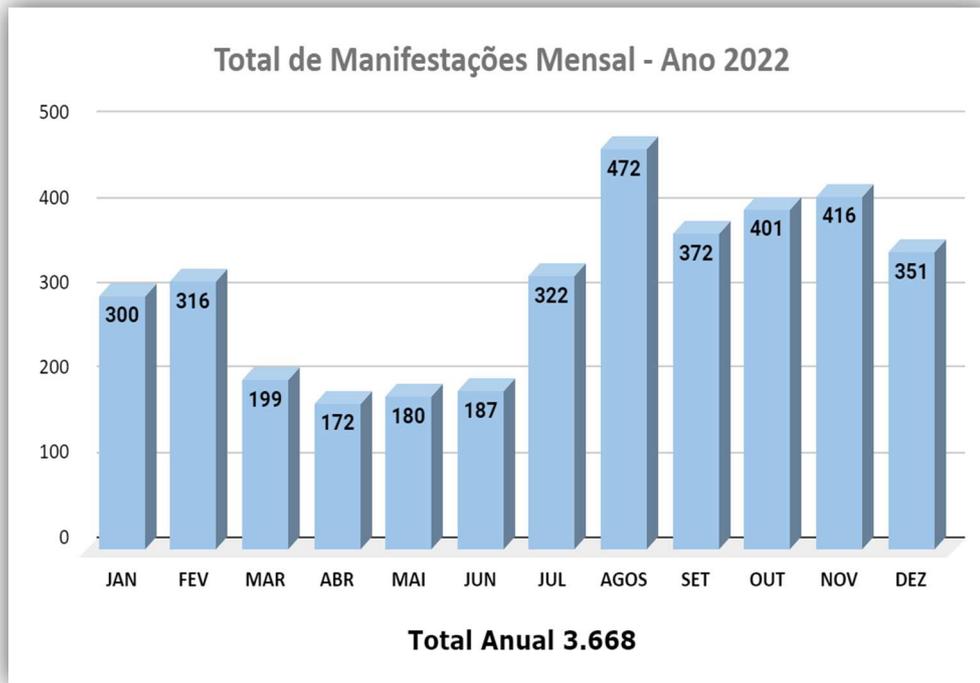
A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

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, Telefone fixo, Celular, WhatsApp, E-mail, Fale Conosco e de forma presencial.

Desta forma, descreveremos abaixo, todas as manifestações realizadas, através destes Canais de atendimento, compreendendo o ano de 2022.



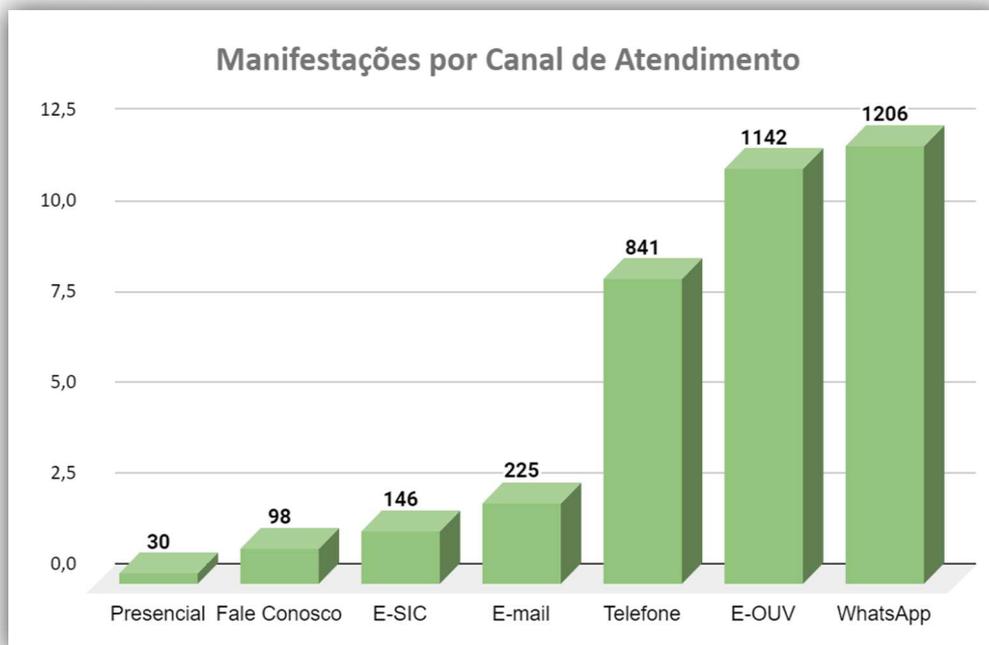
**Gráfico I**



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google

Gráfico acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município no ano de 2022, considerando o período 01 Janeiro à 31 de Dezembro de 2022, totalizando 3.668 manifestações, perfazendo uma média de recebimento de 305 manifestações de ouvidoria mensais.

**Gráfico II**



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google



O Gráfico II demonstra o total de Manifestações por tipo de Canais de Atendimento no ano de 2022. Destaca-se o número de 1.206 manifestos através WhatsApp, seguidos de 1.142 manifestações da Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria, seguidos de 841 contatos Telefônicos, 225 via E-mail, 146 pedidos de Acesso à informação (E-SIC), 98 manifestos via Fale Conosco, 30 atendimentos de forma presencial e 03 manifestos através do Sistema 1Doc. Salientamos que novas ações voltadas para divulgação dos Canais de disponíveis nesta OGM, estão sendo realizadas com objetivo fortalecer as Políticas Públicas.

**Tabela I**

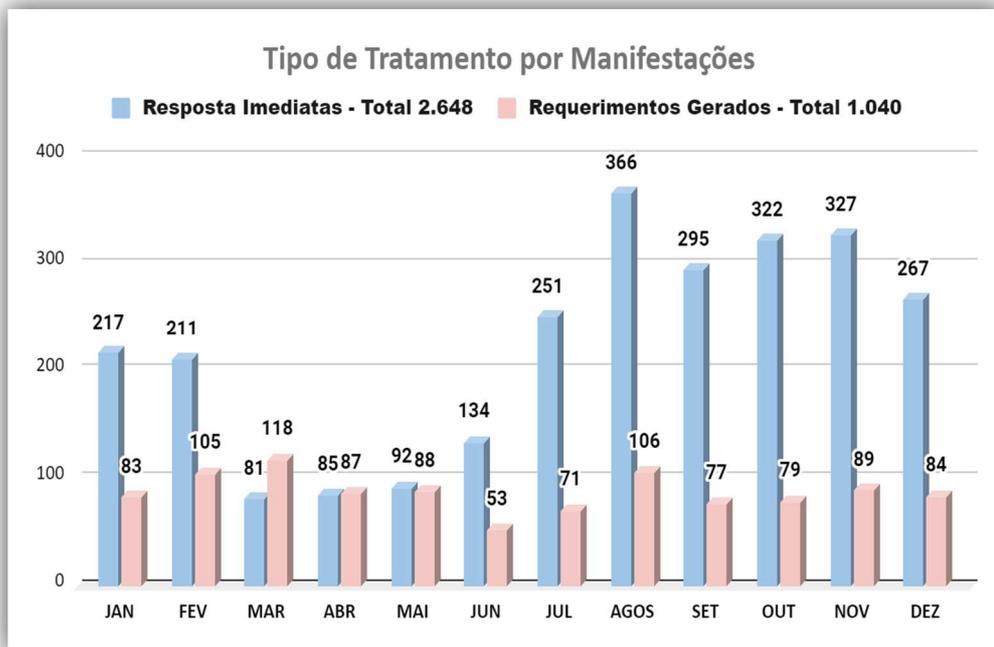
<b>COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO</b>													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>E-OUV</b>	103	114	115	99	103	61	91	116	79	78	94	89	<b>1142</b>
<b>E-SIC</b>	13	10	22	13	13	6	14	16	15	9	6	9	<b>146</b>
<b>E-mail</b>	10	-	2	11	11	19	17	30	36	35	21	33	<b>225</b>
<b>Telefone</b>	131	142	-	2	5	52	90	118	63	86	149	3	<b>841</b>
<b>WhatsApp</b>	39	44	55	44	45	48	102	167	166	174	114	208	<b>1206</b>
<b>Presencial</b>	4	6	5	3	3	1	1	2	-	-	4	1	<b>30</b>
<b>Fale Conosco</b>	-	-	-	-	-	-	7	23	13	19	28	8	<b>98</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>316</b>	<b>199</b>	<b>172</b>	<b>180</b>	<b>187</b>	<b>322</b>	<b>472</b>	<b>372</b>	<b>401</b>	<b>416</b>	<b>351</b>	<b>3688</b>

Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google

A Tabela I acima descreve o comparativo mensal de manifestações recebidas por Canal de Atendimento. Conforme tabela, é possível observar o número crescente de manifestos recebidos via WhatsApp, se tornando um dos nossos principais canais de comunicação com o usuário dos serviços públicos.



**Gráfico III**



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 3.668 manifestações registradas nos Canais disponíveis a população, sendo que destas, 2.648 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 71,8% de resolatividade e articulação junto aos outros setores e 1.040 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

**Gráfico IV**



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google



O Gráfico IV demonstra a quantidade de manifestações por Secretarias, realizados no ano de 2022, através dos Canais disponíveis para população. Nota-se que a Secretaria da Fazenda apresenta maior índice dos manifestos, representando 23,24% da totalidade anual, seguido da Secretaria de Saúde e Secretaria de Administração com 10,11% cada, seguido da Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 7,73%, Secretaria de Serviços Públicos com 7,57%, Secretaria de Infraestrutura e Obras com 6,72%, Secretaria de Desenvolvimento Urbano com 5,94%, as demais secretarias tiveram um percentual abaixo dos 5% cada.

**Tabela II**

<b>COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA</b>													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SEFAZ	72	74	28	32	32	41	74	113	115	95	123	58	<b>857</b>
SEAD	25	37	11	14	16	31	59	48	24	51	27	30	<b>373</b>
SMS	46	47	24	20	20	21	42	48	19	19	35	32	<b>373</b>
PORTRAN	13	25	13	18	19	12	20	29	29	35	42	30	<b>285</b>
SESP	16	14	40	27	26	13	19	27	29	30	19	19	<b>279</b>
SEMIO	13	28	14	14	14	17	20	30	20	24	17	37	<b>248</b>
SEDUR	27	20	15	11	11	8	10	32	30	18	23	14	<b>219</b>
SEMCOSDE	24	22	4	8	9	10	11	19	14	11	19	24	<b>175</b>
SEDUC	20	12	21	10	11	3	9	24	20	15	20	10	<b>175</b>
SEMAC	11	10	11	6	6	9	12	21	9	33	18	22	<b>168</b>
SETUR	13	8	1	2	5	5	5	15	14	19	21	46	<b>154</b>
SELIS	-	-	10	5	5	6	12	17	9	8	14	4	<b>90</b>
SMAS	4	4	3	-	1	1	8	13	6	18	12	10	<b>80</b>
Não Compete	3	2	3	-	-	7	9	9	14	9	9	4	<b>69</b>
SECAC	6	8	-	2	2	1	5	11	5	8	4	4	<b>56</b>
SEGO	-	1	-	-	-	1	2	10	2	6	9	-	<b>31</b>
SEPLAN	6	1	-	2	2	-	2	4	2	-	-	-	<b>19</b>
OGM	-	-	-	-	-	1	3	-	10	-	-	4	<b>18</b>
SEMEL	1	-	-	1	1	-	-	-	1	-	3	-	<b>7</b>
CGM	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	<b>6</b>
PGM	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	-	1	<b>5</b>
SEPAP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>316</b>	<b>199</b>	<b>172</b>	<b>180</b>	<b>187</b>	<b>322</b>	<b>472</b>	<b>372</b>	<b>401</b>	<b>416</b>	<b>351</b>	<b>3688</b>

Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google



A Tabela II acima descreve o comparativo mensal de manifestações recebidas por Secretaria do município. Destaca-se a Secretaria da Fazenda com um total de 857 manifestações, correspondendo a 23,24% do total de manifestações recebidas, o que demonstra uma necessidade de fortalecimento dos canais de comunicação direta da Secretaria junto aos usuários dos serviços públicos, visto que a Ouvidoria tem sido utilizada como balcão de informações e/ou solicitações de serviços ofertados por esta secretaria.

### Gráfico V



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google

O Gráfico V demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que os manifestos do tipo Solicitação representam 74,54% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidora Geral, seguidos de Reclamações com 11,82%, Denúncia com 8,62%, Acesso à Informação com 3,96%, e os demais tipos de manifestação representam 1,06% do total geral.



**Tabela III**

<b>Relação de Pedidos de Acesso à Informação por Secretaria e Assunto – Ano 2022</b>		
<b>Secretaria</b>	<b>Assunto</b>	<b>Qtd.</b>
Secretaria da Fazenda	Informações sobre pagamento de tributos: IPTU, ITBI, ITIV, Refis,	11
	Informações sobre certidões	06
	Inscrição Municipal	01
	Acesso a cópia de documento Habite-se	01
	Informações sobre Acesso a Orçamento Participativo	01
	Informações sobre contrato de Empresa Confiança	01
	Informações sobre Nota Fiscal	01
	Informação sobre Código Tributário; Calendário Fiscal	02
	Informação sobre contatos disponíveis da Secretaria	01
	Informação sobre Alvará Municipal	01
	Informação sobre Atualização de Quadro societário	01
	Benefício para contadores	01
Secretaria de Serviços Públicos	Informação sobre nome de rua cadastrada	01
	Informação sobre procedimento de poda de árvore	01
Secretaria de Desenvolvimento Urbano	Informações sobre Empreendimentos Imobiliários, e Processos de Autorização de Construção, Regularização e Alvará	08
	Informação sobre Certidão de Desapropriação e Habite-se	02
	Acesso a Leis, Decretos, Portarias e Instruções Normativas Municipais	01
	Informação sobre o sistema de esgotamento urbano, drenagem e águas pluviais	01
Secretaria de Administração	Informações sobre Processo Seletivo e Concurso Público	11
	Informações sobre contratos de prestadores de serviços públicos	04
	Informações sobre Licitações e Chamamento Público	03
	Informações sobre Calendário de Feriados Municipais	02
	Acesso a Apólices de seguro de vida, de imóvel (patrimonial) e Máquinas e Equipamentos da Prefeitura	01
	Acesso a Resumo da Folha de Pagamento	01
	Acesso a processo administrativo em relação as despesas da decoração de Natal	01
	Informações sobre Setor de Tecnologia da Informação	01
Ouvidoria Geral	Acesso a TAC DE 19/09/2018	01
Secretaria de Infraestrutura e Obras	Informação sobre execução de obras públicas	05
	Acesso a Leis, Decretos, Portarias e Instruções Normativas Municipais	02



Prefeitura Municipal de Porto Seguro  
Secretaria Municipal de Comunicação e Governo  
Ouvidoria Geral do Município



Secretaria de Turismo	Informação sobre Credenciamento veículos turísticos: Taxas, Autorização	02
	Acesso a dados estatísticos sobre Turismo do município	01
	Informação sobre orçamento anual para o Turismo	01
Secretaria de Mobilidade, Concessões, Segurança e Defesa Civil	Informação sobre concessão e credenciamento de ambulantes	06
	Informações Transporte Público	02
	Informação sobre Segurança Municipal	01
Secretaria de Educação e Cultura	Informações sobre Transporte Escolar	02
	Informações sobre Matrícula Escolar	01
	Informações sobre normativos em que regem o componente curricular escolar municipal	01
	Informação acerca de cuidadores nas escolas para alunos PNE	01
	Informação sobre contato da Secretaria	01
	Acesso a projeto de Lei de Festa de Iemanjá	01
PORTRAN	Informações Pagamento e Contestação de Multa	02
	Acesso a Decreto de carga e descarga de mercadorias	01
	Duplicação de BR	01
	Informação sobre cadastro de Ônibus de Turismo	01
	Informação sobre processo de Registro de Acidente	01
	Informação sobre vagas PCD em Trancoso	01
Secretaria de Assistência Social	Informação sobre Auxílio e Benefícios Sociais	03
	Informação sobre programa de Defesa e Proteção a Mulher	01
Secretaria de Saúde	Informação sobre Vacinação Covid-19	06
	Informações sobre Serviços de Saúde do Município	06
	Informação sobre Situação Epidêmica Covid-19 do Município	02
	Informação sobre Alvará Sanitário	01
	Acesso a Controle de Ponto de Servidores	01
	Acesso a Pesquisa Acadêmica	01
Secretaria de Meio Ambiente	Acesso a esclarecimentos, Fiscalização e Notificações de Infrações Ambientais	06
	Acesso a Leis, Decretos, Portarias e Instruções Normativas Municipais, Licenças e Certidões Ambientais	04
Secretaria da Casa Civil	Acesso a Leis, Decretos, Portarias e Instruções Normativas Municipais	02
	Acesso a projeto de Lei de Festa de Iemanjá	01



Prefeitura Municipal de Porto Seguro  
Secretaria Municipal de Comunicação e Governo  
Ouvidoria Geral do Município

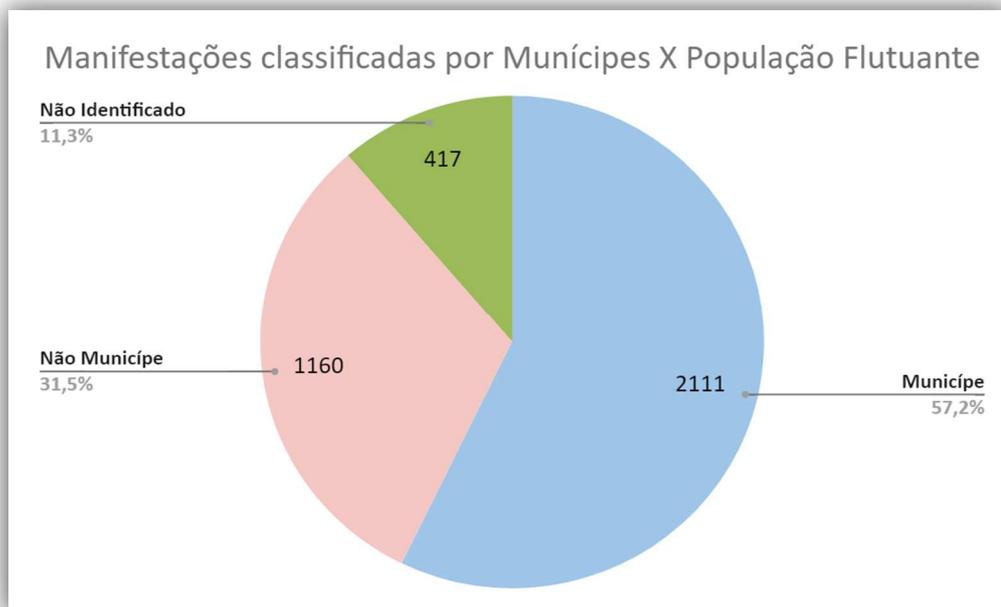


Secretaria de Governo e Comunicação	Informações sobre Lei de Acesso à Informação e Redes Sociais do Município	01
	Informação sobre uso de Plataforma de inteligência artificial	01
	Informação sobre Festas e Programações Municipais	01
Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária Abastecimento e Pesca	Informação sobre Chamamento Público	01
Secretaria de Planejamento	Acesso a Leis, Decretos, Portarias e Instruções Normativas Municipais	01
	Informações sobre Plano Municipal de Saneamento Básico e parceria com Governo Federal	01
Controladoria Geral	Leis Municipais	01
Não Compete a Administração Municipal	Informações sobre como tirar Passaporte	01
	Ato normativo que determinou a cassação do prefeito de Porto Seguro/BA em abril de 1964	01
	Responder formulário	01
	Segunda via de cartão Alelo	01
	Informações do Baneb	01
	Informações sobre parceria do Legislativo com o Ministério do Turismo para a revitalização do Quadrado de Trancoso.	01
	Informações sobre cursos e certificações	01

Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google

A Tabela III acima, demonstra a quantidade de pedidos de Acesso à Informação por Secretaria e por assuntos.

### Gráfico VI

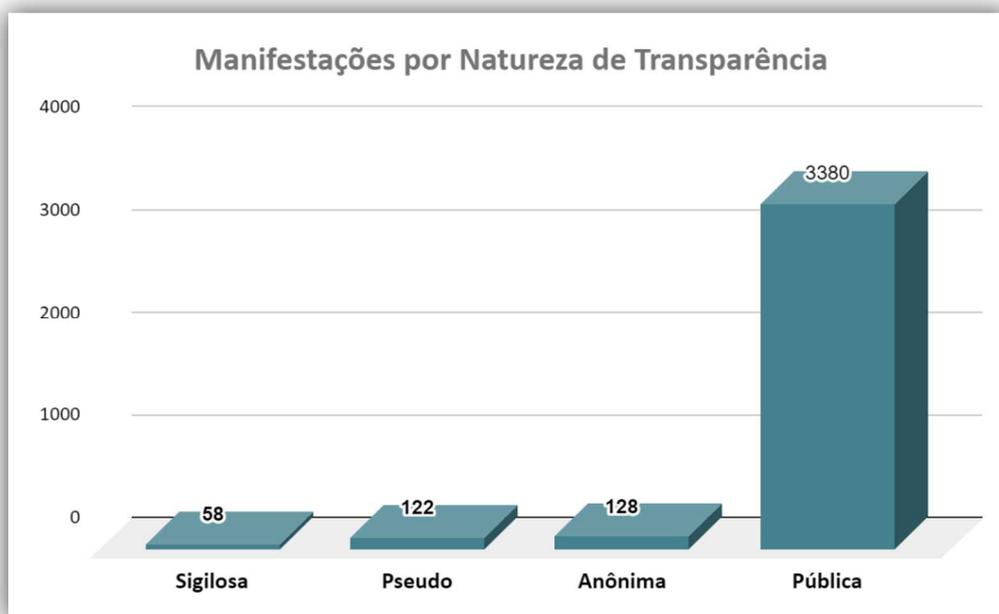


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google



Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo a População Residente e População Flutuante. Nota-se que a Ouvidoria vem sendo utilizada com frequência pelos Moradores do Município, representando 57,2% de utilização dos Canais de atendimento, seguido de solicitantes que não residem no município, porém possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros.

**Gráfico VII**



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google

O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações recebidas no ano de 2022 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, as manifestações Públicas sem restrições quanto às identidades informadas correspondem a 91,65% do total de manifestos recebidos, seguido de manifestações Anônimas (cidadão não disponibiliza nenhum dado), Pseudominizadas (não temos acesso aos dados do cidadão, somente com pedido de autorização e devida justificativa), e manifestações Sigilosas.

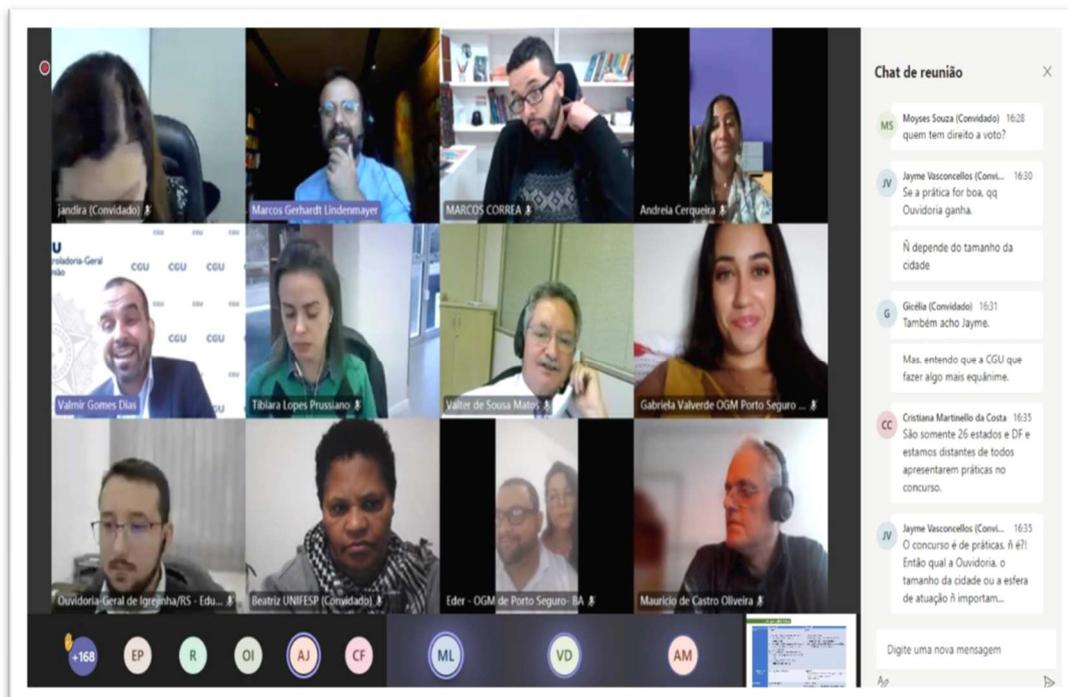


## AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2022

- ✓ Reunião com Equipe da Transparência da Prefeitura de Porto Seguro, sendo representada por Sra. Andressa Laure - Presidente da Comissão da Transparência Municipal, o Sr. Marivaldo Souza - Controlador Municipal e Sra. Andréia Cerqueira - Ouvidora Geral, Ícaro Valverde - Secretaria de Governo e Comunicação;



- ✓ Participação da Ouvidoria Municipal na Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias;





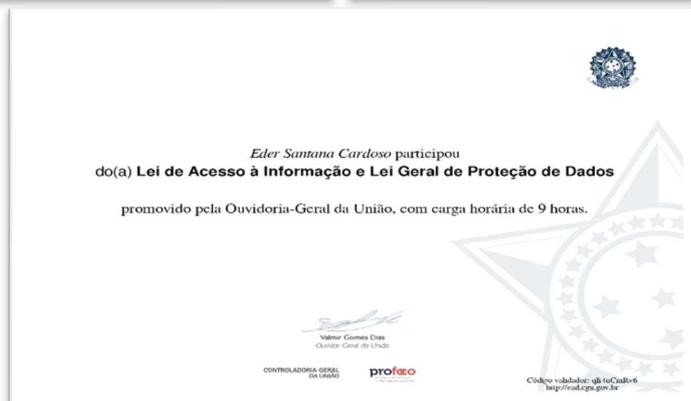
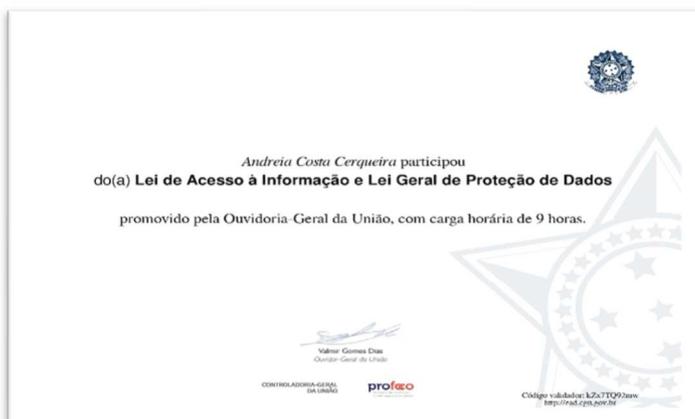
- ✓ Reunião do GT voltado para Transparência Pública Municipal com objetivo de alinhamento com Equipes da Administração, setores Licitação e Compras;



## Capacitações e Treinamentos

A Equipe da Ouvidoria Geral participou de Capacitações e Treinamentos com emissão de certificado, realizados pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria Geral da União (OGU).

- ✓ Curso Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados realizado entre os dias 22 e 24 de Março 2022.





✓ Curso Avaliação de Serviços, realizado entre os dias 28 a 30 de Junho 2022

*Andreia Costa Cerqueira* participou  
do(a) **Avaliação de Serviços**  
promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 9 horas.

*Valmir Gomes Dias*  
Ouvidor-Geral da União

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO **profeço** Código validador: cvD120V8z5  
larg@ouvidoria.gov.br

*ANA LUCIA VIANA BALAO* participou  
do(a) **Avaliação de Serviços**  
promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 9 horas.

*Valmir Gomes Dias*  
Ouvidor-Geral da União

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO **profeço** Código validador: cv01LzBz5y  
larg@ouvidoria.gov.br

*Eder Santana Cardoso* participou  
do(a) **Avaliação de Serviços**  
promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 9 horas.

*Valmir Gomes Dias*  
Ouvidor-Geral da União

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO **profeço** Código validador: cv0aU51bvc2  
larg@ouvidoria.gov.br

*Gabriela Valverde Bastos* participou  
do(a) **Avaliação de Serviços**  
promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 9 horas.

*Valmir Gomes Dias*  
Ouvidor-Geral da União

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO **profeço** Código validador: cv8y1r3vWSN  
larg@ouvidoria.gov.br

✓ Curso Implementação da Lei Geral de Dados e Proteção de Dados Pessoais, realizado entre 26 a 28 Julho.

*Andreia Costa Cerqueira* participou  
do(a) **Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**  
promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 9 horas.

*Valmir Gomes Dias*  
Ouvidor-Geral da União

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO **profeço** Código validador: cv8Z2Q2N05D  
larg@ouvidoria.gov.br

*Eder Santana Cardoso* participou  
do(a) **Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**  
promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 9 horas.

*Valmir Gomes Dias*  
Ouvidor-Geral da União

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO **profeço** Código validador: cv6JF1pT1a  
larg@ouvidoria.gov.br

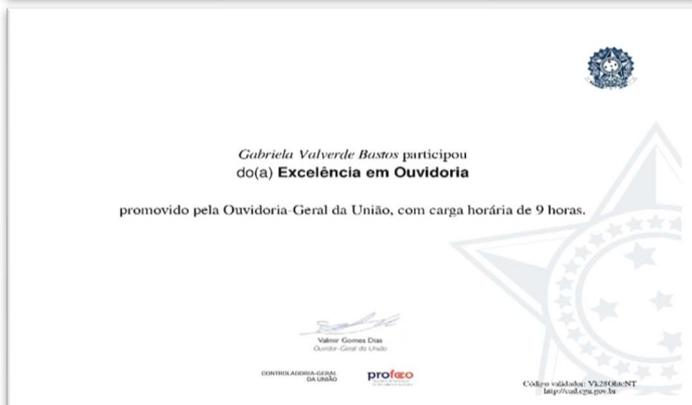
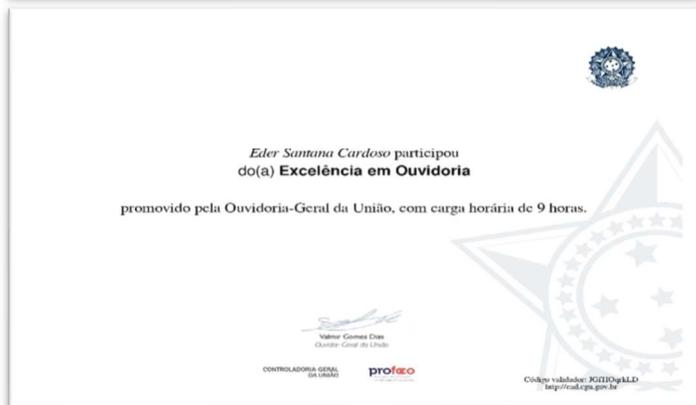
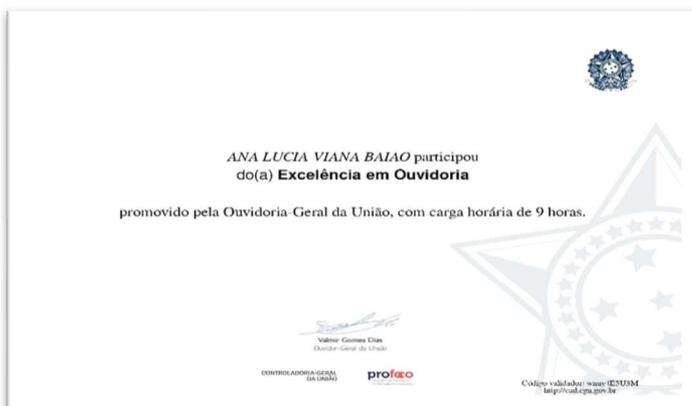
*Gabriela Valverde Bastos* participou  
do(a) **Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**  
promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 9 horas.

*Valmir Gomes Dias*  
Ouvidor-Geral da União

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO **profeço** Código validador: cv911E1d41q  
larg@ouvidoria.gov.br



- ✓ Curso Excelência em Ouvidoria, realizado entre os dias 25 a 27 de Julho 2022



- ✓ A Equipe da Ouvidoria Geral do Município realizou divulgação do novo local e dos novos Canais de Atendimento disponibilizados aos usuários, junto às Secretarias e Escolas Municipais, buscando o Fortalecimento e a Participação Social na Gestão Pública.







## 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 de Governo, buscou levantar dados para subsidiar possíveis sugestões e ações do município, em consonância com as determinações legais frente à transparência pública.

Dentre os diversos objetivos alcançados neste relatório, demonstramos o estreitamento e a integração adquirida entre as Secretarias com o setor da Ouvidoria, desenvolvendo uma melhor compreensão por parte dos gestores sobre a prestação de serviços aos cidadãos e visitantes.

As informações acima descritas apresentam dados de forma quantitativa e foram coletados através dos Canais de atendimento disponíveis pela Prefeitura Municipal de Porto Seguro, e através dos tipos de manifestos (denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão, e acesso à informação), o que subsidia esta Ouvidoria a fornecer dados específicos para avaliação e gerenciamento por parte dos setores envolvidos.

Todos esses avanços serviram para subsidiar a confecção do plano de ação para o ano de 2023, assim como, estão funcionando como ferramentas para Avaliação do Modelo de Maturidade das Ouvidorias.

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 está buscando melhorias que possam alcançar métodos de trabalho que possam contribuir com a Gestão Municipal.

*Andréia Costa Cerqueira*  
**Andréia Costa Cerqueira**  
**Ouvidora Geral – Porto Seguro**  
**Decreto nº 12.668/21**