

Relatório Mensal – Abril de 2026

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”.

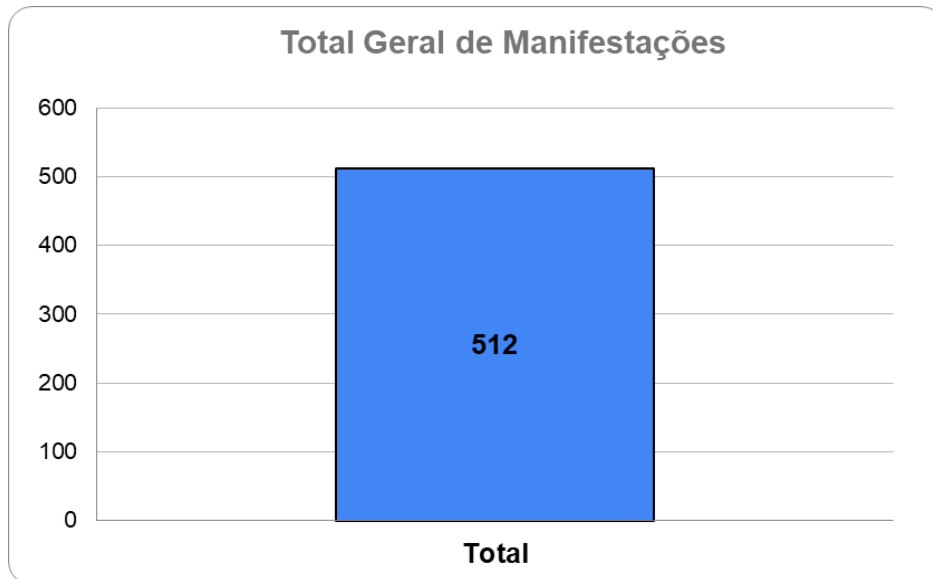
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

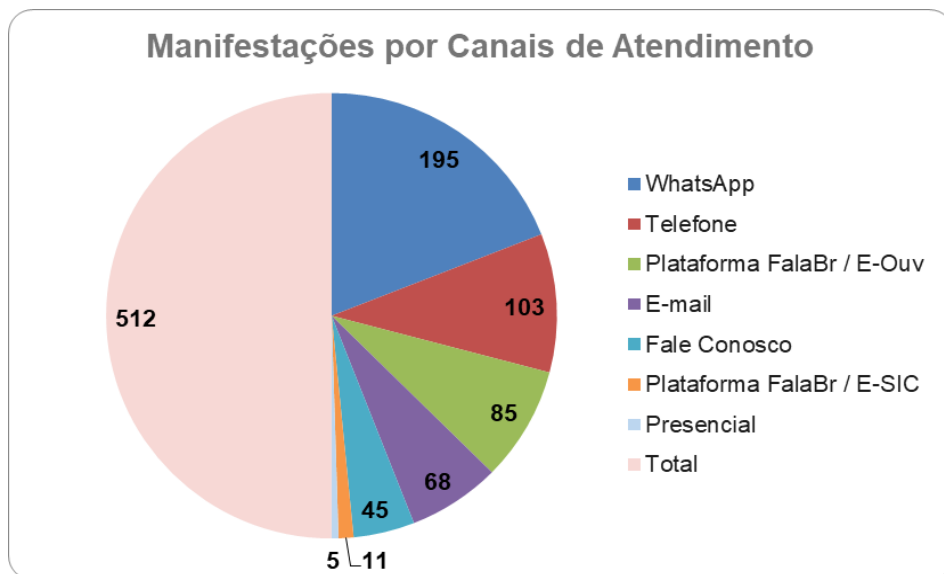
O Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de abril de 2026.

Tabela I

Comparativo do mês Abril dos Anos 2021 à 2026	
Abril 2021	177
Abril 2022	172
Abril 2023	747
Abril 2024	280
Abril 2025	582
Abril 2026	512

A Tabela I faz um comparativo entre os anos anteriores até o ano atual de 2026.

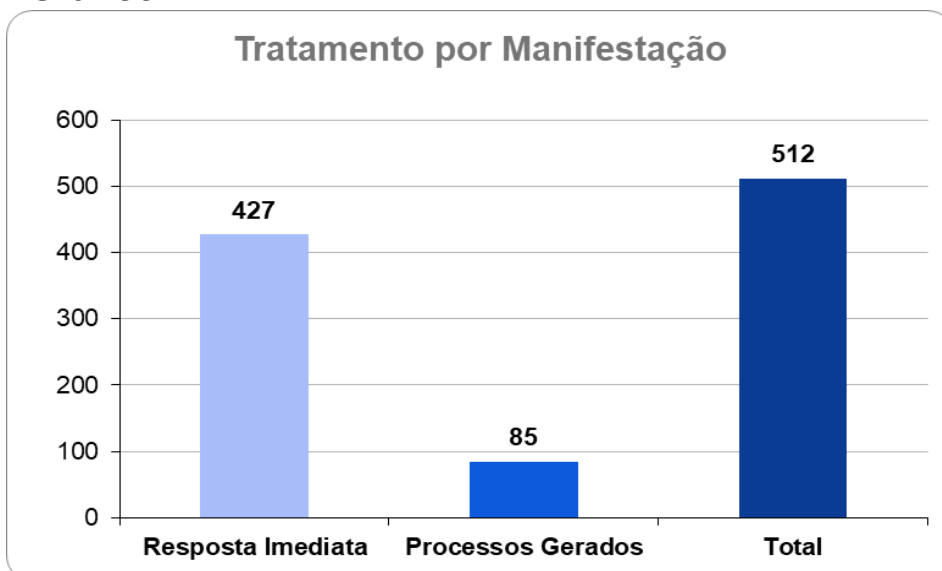
Gráfico II



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 abril de 2026, totalizando 512 manifestações. Destaca-se o número de 195 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, seguidos de 103 manifestações através contato Telefônico, 85 manifestações através Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, 68 manifestações realizadas através do E-mail, 45 manifestações através do Fale Conosco, 11 através do Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 05 manifestações realizada de forma presencial.

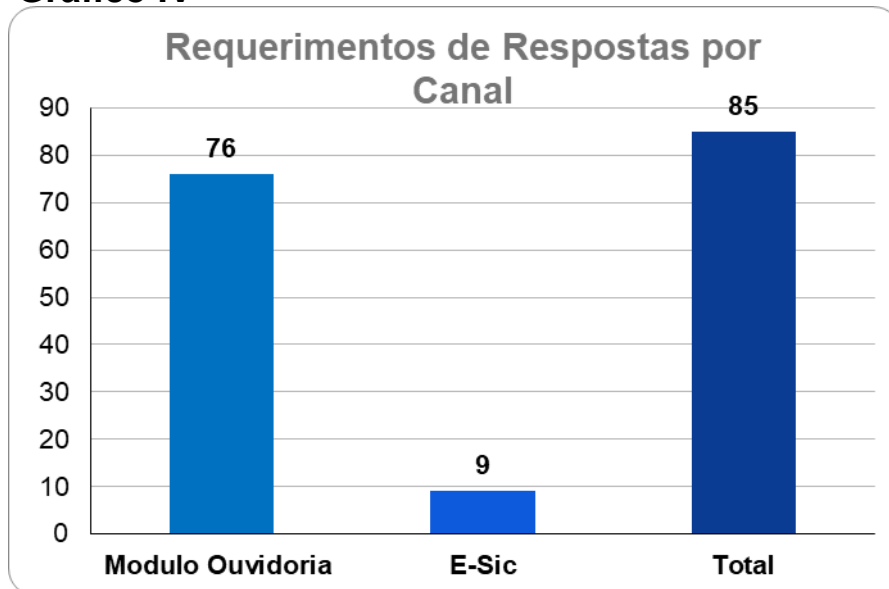
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 512 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 427 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 83,40% de resolatividade e articulação junto aos outros setores e 85 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

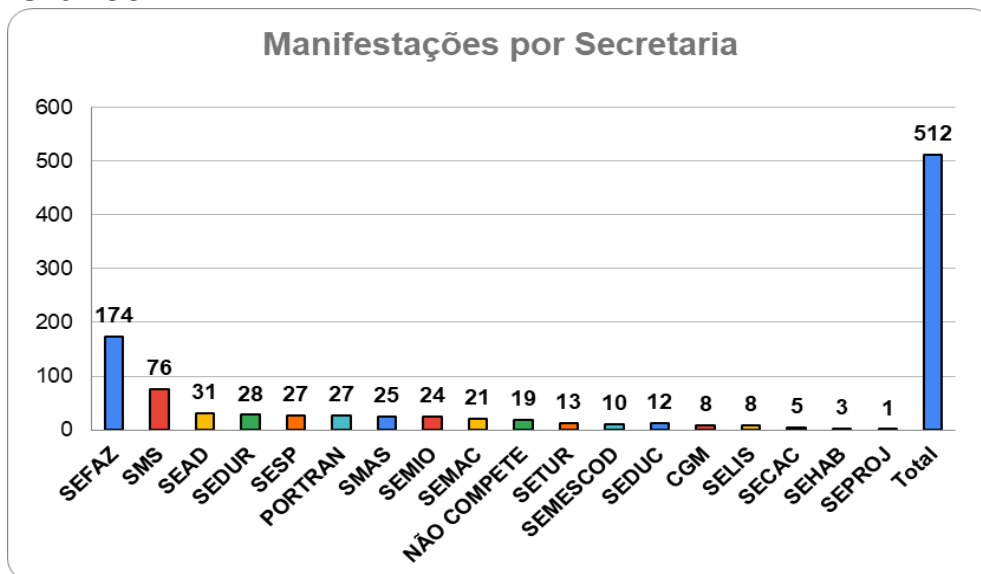
Gráfico IV



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.

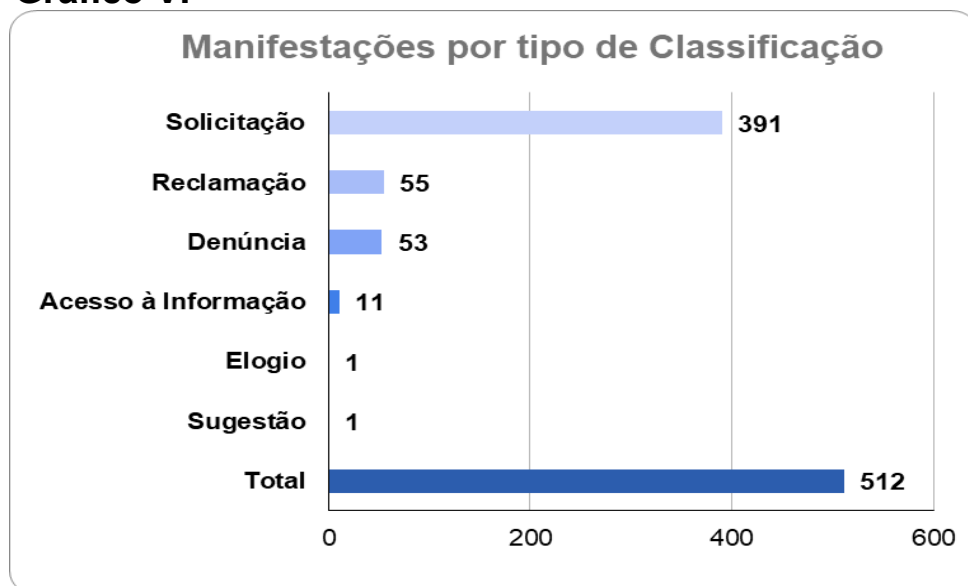
Gráfico V



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 com 33,98%, em seguida temos a Secretaria Municipal de Saúde – SMS com 14,84% das manifestações, Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 6,05% dos manifestos, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano com 5,47% dos manifestos, temos as Secretarias Municipais de Serviços Públicos – SESP e a Autarquia do Trânsito - PORTRAN ambas apresentam 5,27% dos manifestos, seguimos com a Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS com 4,88% dos manifestos, Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO com 4,69% dos manifestos, Secretaria Municipal do Meio Ambiente e Causa Animal com 4,10% dos manifestos, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura) apresenta 3,71% dos manifestos, a Secretaria Municipal de Turismo – SETUR apresenta 2,54%, Secretaria Municipais da Educação e Cultura – SEDUC apresenta 2,34% dos manifestos, Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança – SEMCOSDE apresenta um índice de 1,95%, temos a Controladoria Geral do Município - CGM e a Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS ambas apresentando o mesmo índice de 1,56% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizando 1,76% das manifestações realizadas.

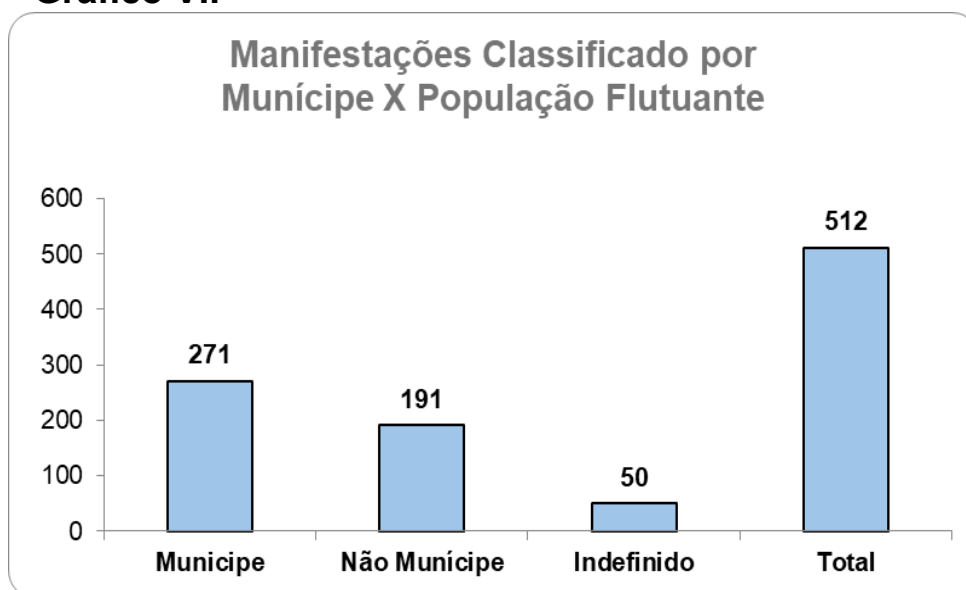
Gráfico VI



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 76,37%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 10,74%, Denúncia com 10,35%, Pedidos de Acesso à Informação com 2,15%, Sugestões e Elogios totalizam 0,40% dos manifestos.

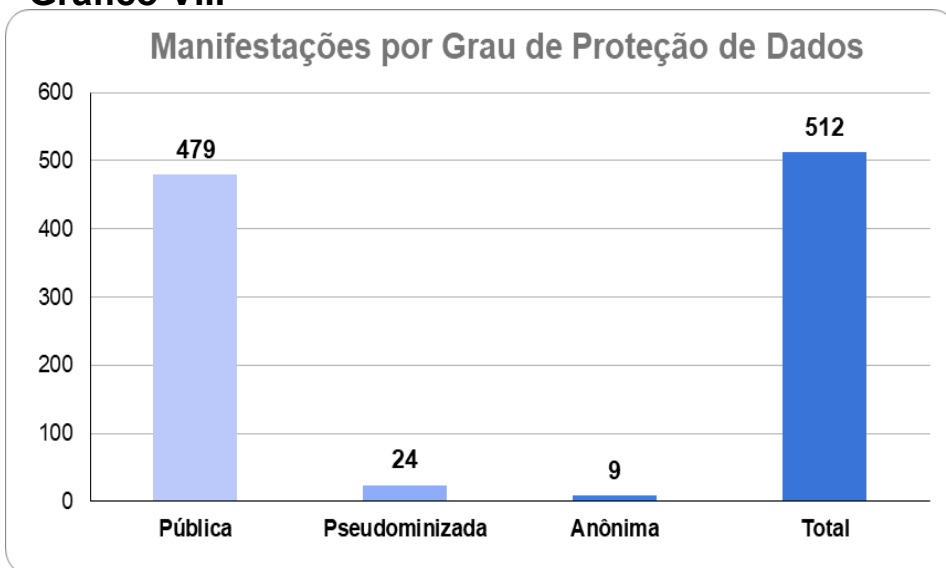
Gráfico VII



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) e manifestantes sem definição quanto a localização de residência. Nota-se que este mês a Ouvidoria foi mais utilizada População Residente com 52,93% dos manifestos, seguidos da População Flutuante representando 37,30% dos manifestos, logo após vem as manifestações com população indefinida representando 9,77%.

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 Sigilosas, logo após vem as manifestações Pseudonimizadas (não temos acesso aos dados do cidadão, somente com pedido de autorização e devida justificativa), seguido das manifestações Anônimas (cidadão não disponibiliza nenhum dado).

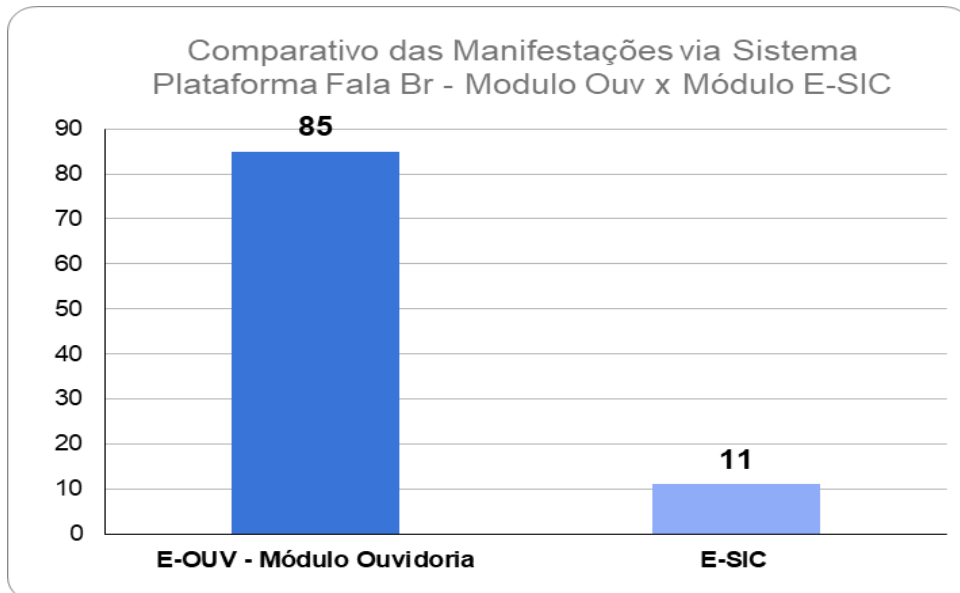
Gráfico IX



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 abril de 2026. Salientamos que dos 11 pedidos de Acesso à Informação, destes, não tivemos nenhum pedido recursal.

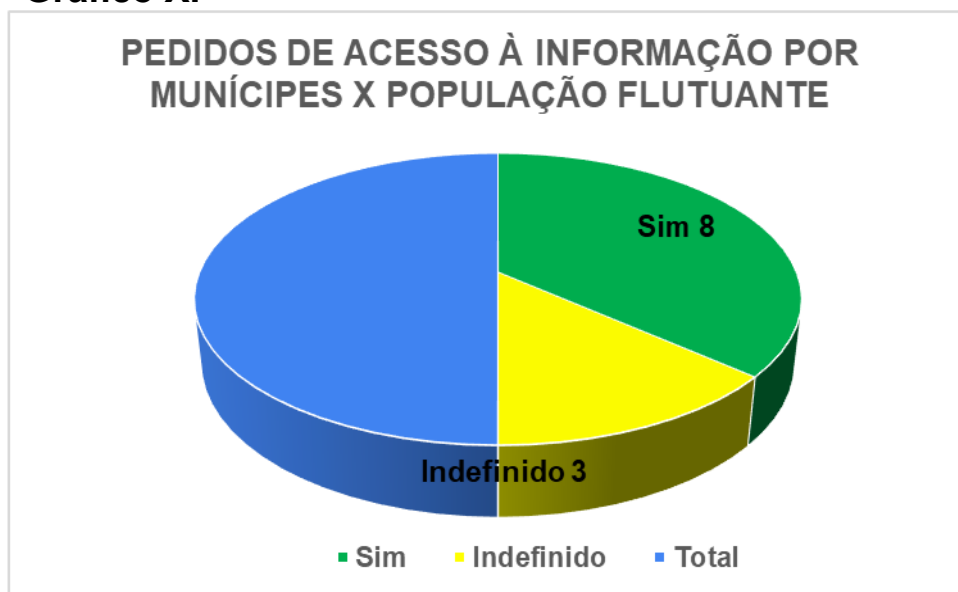
Gráfico X



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

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

Gráfico XI



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

O Gráfico XI apresenta o número de Pedidos de acesso à Informação de acordo a Pessoas que residem no município de Porto Seguro, comparado à População que não reside no município.

TAB I

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		
ITENS		
SEFAZ		Quantidade
IPTU	Previsão de boleto 2026: consulta de débitos; negociação; baixa de IPTU	37
Contato	Contato da Secretaria; falta de retorno no WhatsApp	26
Certidão Negativa de débitos	Solicitar emissão de CND: erro em emissão	9
Tributos	Consulta de débitos; esclarecimentos acerca de cobrança	8
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará; informações sobre vencimento 2026	17
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; instabilidade em portal de emissão	14
ISS	Emissão de guia/ guia avulsa	11
ITBI	Emissão de guia; imunidade tributária	11
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; consulta de dados cadastrais	8
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	9
ITIV	Declaração de ITVI	1
Acesso à informações públicas	Acesso documento de valor venal referente a outra pessoa	1
IM-Inscrição municipal	Alteração de objeto; orientação para solicitar	15
1Doc	Dificuldade em acessar; atualizações acerca de protocolo	7
TOTAL DO(A) SEFAZ		174
SMS		
Fiscalização sanitária	Sala de procedimento do Posto de Saúde sem ar-condicionado; suspeita de surto e condições inadequadas de higiene em estabelecimento de hospedagem	10
Contatos	Contato da sede da SMS; Contato da Vigilância Sanitária	20
Oportunidade de emprego	Vaga para enfermeiro; vaga para pediatra	3
Elogio	Elogio ao dentista da UBS Fontana	1
Outros em saúde	Solicitar carteirinha de fibromialgia; verificar autenticidade de atestado médico	7
Alvará sanitário	Como realizar emissão; documentos necessários	4
Falta de servidor	Falta de servidor na farmácia da UBS Cambolo	1
Acesso à Informações públicas	Acesso ao protocolo ou caderno de administração de medicamentos utilizado nas unidades de saúde do município	3

Atendimento	Insatisfação com atendimento da Upa; Insatisfação com atendimento de UBS do Paraguai	3
Conduta de servidor	Conduta irregular de médica; atendimento Odontológico que causou problemas graves.	7
Exames/ consultas e cirurgias	Demora em marcação de exame	17
TOTAL DO(A) SMS		76
SEAD		
Processo Seletivo/ Concurso	Previsão de nova seletiva	8
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; baixa em vínculo empregatício; revisão de valores da rescisão; acesso ao contracheque	18
Contatos	Contato do setor de licitações; contato do RH	2
Licitação	Solicita que CPF seja retirado do diário oficial respeitando LGPD	1
Calendário	Calendário de feriados e pontos facultativos	2
TOTAL DO(A) SEAD		31
SEDUR		
Contato da Secretaria	Formas de contato com a Secretaria	2
Fiscalização de Obras	Invasão de área pública; demora em resposta à denúncia realizada	12
Alvará de construção	Emissão; informações	5
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	5
Código de obras e plano diretor	Acesso ao documento	3
Acesso à informações públicas	Verificar se loteamento é regularizado	1
TOTAL DO(A) SEDUR		28
SEDUC		
Acesso à informações públicas	Legislação e Programas sobre Altas Habilidades/Superdotação; Previsão para publicação dos editais referentes à PNAB.	3
Vaga/ Transporte/ Matrícula escolar	Poucas vagas disponíveis em creches; falta de informação para matrícula, informações sobre transporte escolar	6
Outros em educação	Prestação de serviço realizada sem a devida formalização e sem pagamento pelos dias trabalhados.	1
Falta de servidor	Falta de cuidadora escolar	1
Conduta de Servidor	Conduta de cuidadora escolar	1
TOTAL DO(A) SEDUC		12
PORTRAN		
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda vida da infração; defesa de autuação	22
Normas e fiscalização	Estacionamento irregular; Tráfego de veículos no Parque Central	2
Contato	Contato com a Autarquia	2

Acesso à informações públicas	Solicitação de dados detalhados sobre acidentes de trânsito em Porto Seguro	1
TOTAL DO(A) PORTRAN		27
SETUR		
Credenciamento turístico	Emissão de taxa; como realizar credenciamento	2
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria	1
TPA	Informações sobre início; informações de isenção	9
Festividades	Informações sobre festa junina	1
TOTAL DO(A) SETUR		13
SESP		
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação	2
Limpeza Urbana	Falta de limpeza pública; poda de árvores; falta de limpeza em praias	21
Acesso à informações públicas	Nome da empresa responsável pela coleta de lixo, endereço, telefone e titular	2
Meios de contato	Contato da Secretaria	2
TOTAL DO(A) SESP		27
SEMAC		
Fiscalização Ambiental	Perturbação de sossego; maus tratos a animais; poluição ambiental	9
Acesso à informações públicas	Acesso a legislações relacionada à publicidade; Informações sobre autuações em obras irregulares	3
Contato	Contato da Secretaria	5
Licença ambiental	Como solicitar; documentos necessários	4
TOTAL DO(A) SEMAC		21
NÃO COMPETE		
Contato	Contato da Assistência Social de Itabuna; contato do Ceasa; contato do Hospital Luiz Eduardo	2
Outros	Falta de pagamento do Hospital Luís Eduardo Magalhães; extensão de rede elétrica; atualização de e-mail do GOV	17
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		19
SMAS		
Contato	E-mail do Cras; contato SMAS	3
Programas e benefícios sociais	Inscrições minha casa, minha vida; falta de visita do Cras para atualização de cadastro	19
Normas e Fiscalização	Falta de pagamento em contratação realizada por secretário	1
Outros	Comprovante atualizado de inscrição no Conselho Municipal de Assistência Social	1

Atendimento	Insatisfação com atendimento do Cras- Parracho	1
TOTAL DO(A) SMAS		25
SEMIO		
Infraestrutura Urbana e Pavimentação	Melhorias em Infraestrutura da cidade; drenagem pluvial; serviço de patrola; reparo de pavimentação	20
Acesso à informações públicas	Acesso a dotação orçamentaria da secretaria de obras	2
Contato	Contato da Secretaria	2
TOTAL DO(A) SEMIO		24
SECAC		
Contato	Contato do Gabinete	1
Envio de ofício	E-mail para envio de ofício	4
TOTAL DO(A) SECAC		5
SEMCOSDE		
Mobilidade urbana	Pintura de faixa de pedestres; melhorias na mobilidade	2
Transporte público	Motorista não parou no ponto de ônibus mesmo acionando o sinal	1
Concessões	Cadastro de ambulantes	3
Acesso à informações públicas	Informações acerca de compra de ônibus	1
Normas e fiscalização	Ação de flanelinha para estacionamento no Mucugê	1
Contato	Contato de Concessões	1
Outros	Remarcar reunião	1
TOTAL DO(A) SEMCOSDE		10
SELIS		
Limpeza urbana	Informação sobre coleta de lixo em arraial; lixo espalhados em área urbana e em praias por falta de lixeira	5
Iluminação pública	Reparo de iluminação pública	3
TOTAL DO(A) SELIS		8
CGM		
Contato	Contato da Controladoria	1
Ouvidoria	Orientação para realizar denúncia anônima; orientação para acessar protocolo antigo; agradecimento por resolução de demanda	7
TOTAL DO(A) CGM		8
SEPROJE		
Acesso à informações públicas	Informações acerca de projeto Porto Seguro Sustentável com financiamento do banco CAF	1

TOTAL DO (A) SEPROJE		1
SEHAB		
Reurb	Orientação para iniciar processo	3
TOTAL DO (A) SEHAB		3
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		512

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