

Relatório Mensal – Dezembro 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”.

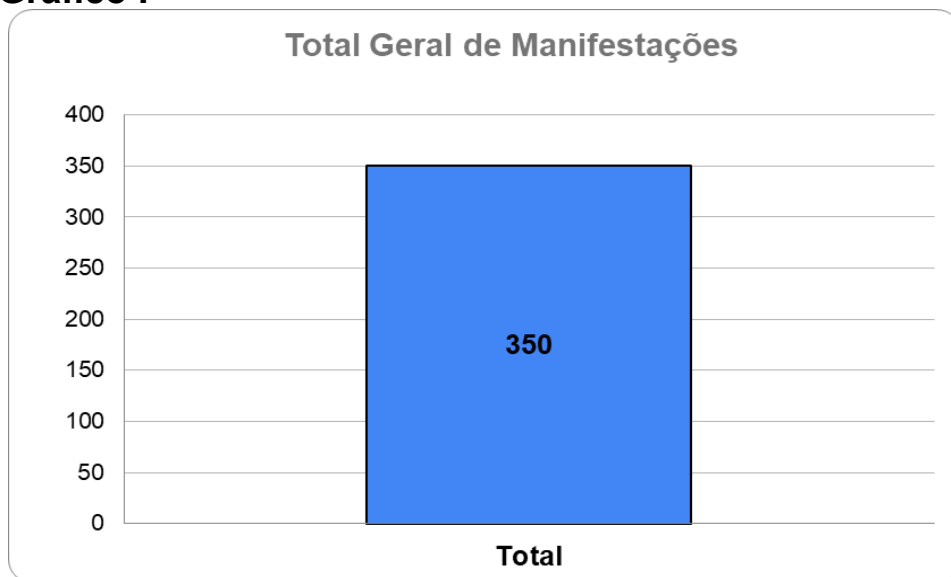
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

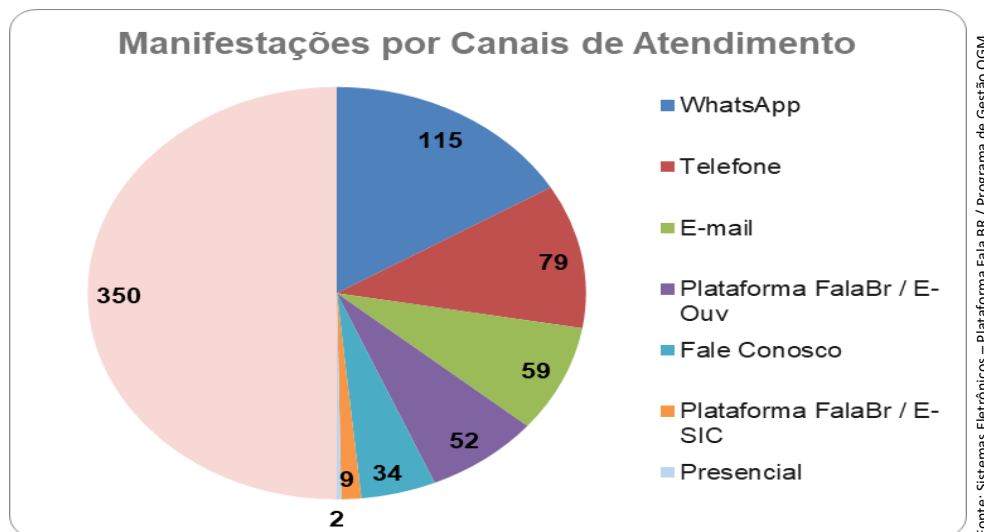
O Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de dezembro de 2025.

Tabela I

Comparativo do mês Dezembro dos Anos 2021 à 2025	
Dezembro 2021	213
Dezembro 2022	351
Dezembro 2023	330
Dezembro 2024	311
Dezembro 2025	350

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

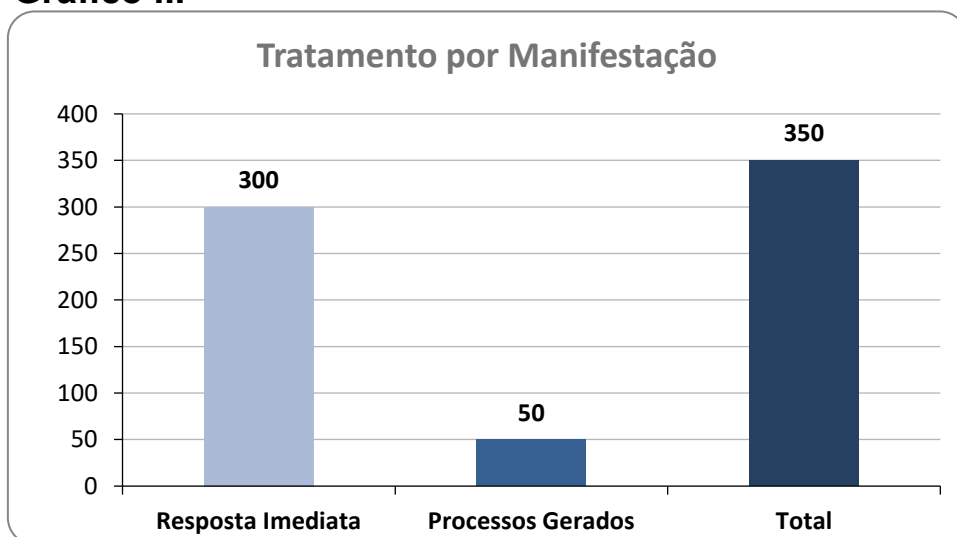
Gráfico II



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 dezembro de 2025, totalizando 350 manifestações. Destaca-se o número de 115 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, 79 manifestações realizadas através do contato Telefônico, seguidos das manifestações realizadas através do E-mail com 59 manifestos, Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria com 52 manifestos, logo em seguida temos 34 manifestações através do Fale Conosco, 09 manifestações através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 02 atendimentos de forma Presenciais.

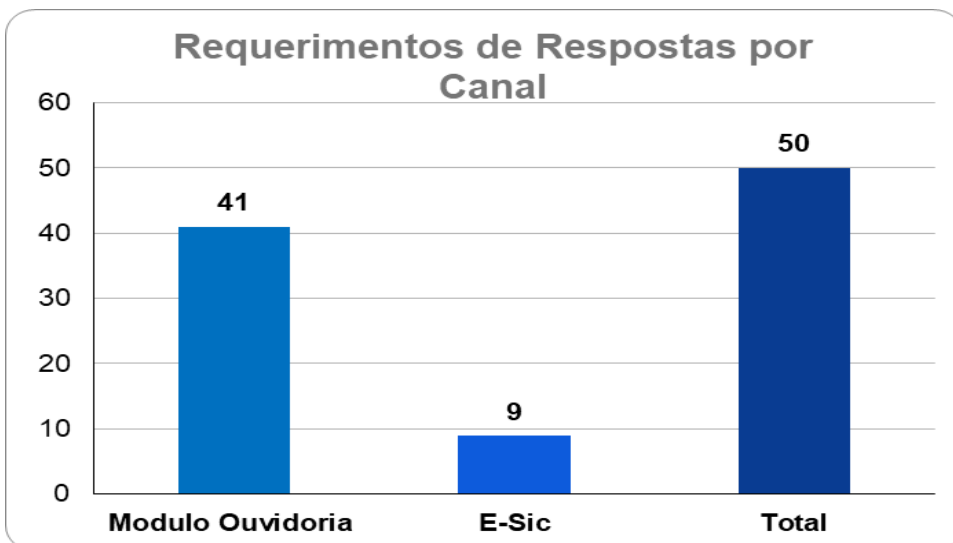
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 350 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 300 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 85,71% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 50 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

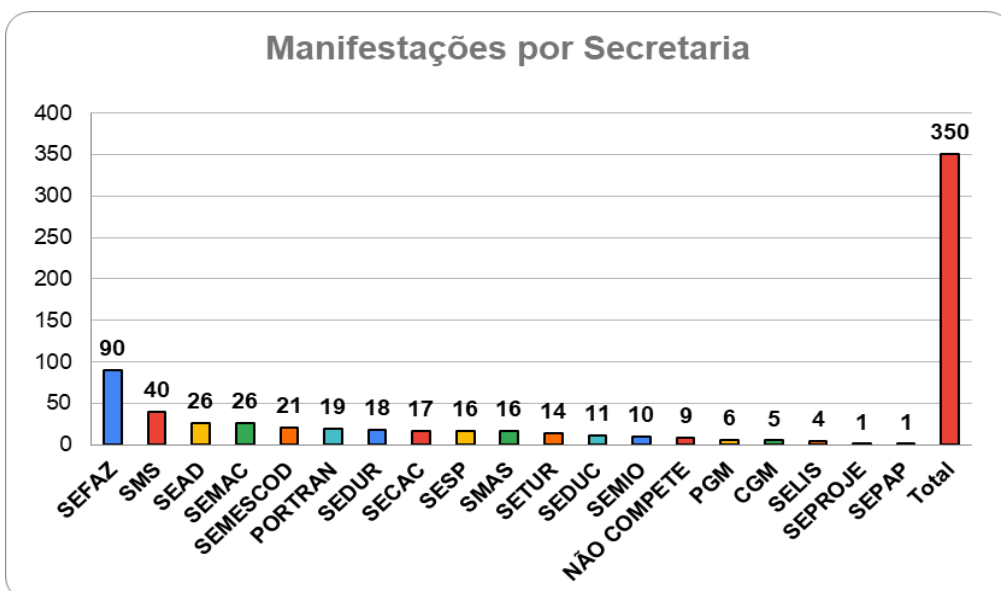
Gráfico IV



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.

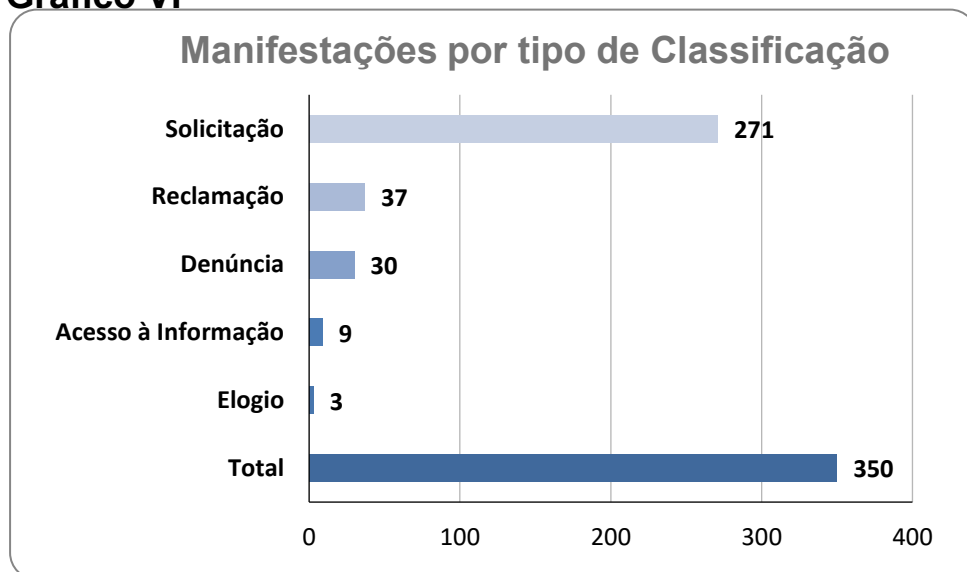
Gráfico V



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 25,71%, em seguida temos a Secretaria Municipal de Saúde – SMS com 11,43% dos manifestos, as Secretarias Municipais de Administração e a Secretaria de Meio Ambiente e Causa Animal, ambas apresentam 7,43% dos manifestos cada, a Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança e Defesa Civil - SEMCOSDE apresenta um índice de 6,00% dos manifestos, seguido da a Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 5,43% dos manifestos, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 5,14% dos manifestos, Secretaria Municipal da Casa Civil - SECAC com 4,86 dos manifestos. De forma sequenciada temos as Secretarias Municipais de Serviços Públicos – SESP e Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS ambas apresentam 4,57% dos manifestos, logo após temos a Secretaria Municipal de Turismo – SETUR apresentando 4,00% dos manifestos, a Secretaria Municipal da Educação e Cultura – SEDUC com 3,14% dos manifestos, a Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO apresenta um índice de 2,86% dos manifestos, em seguida temos Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura) com 2,57% dos manifestos, a Procuradoria Geral do Município – PGM apresenta 1,71% dos manifestos, acompanhada da Controladoria Geral do Município – CGM com 1,43% dos manifestos, Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS apresenta um índice de 1,14% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizando 0,57% das manifestações realizadas.

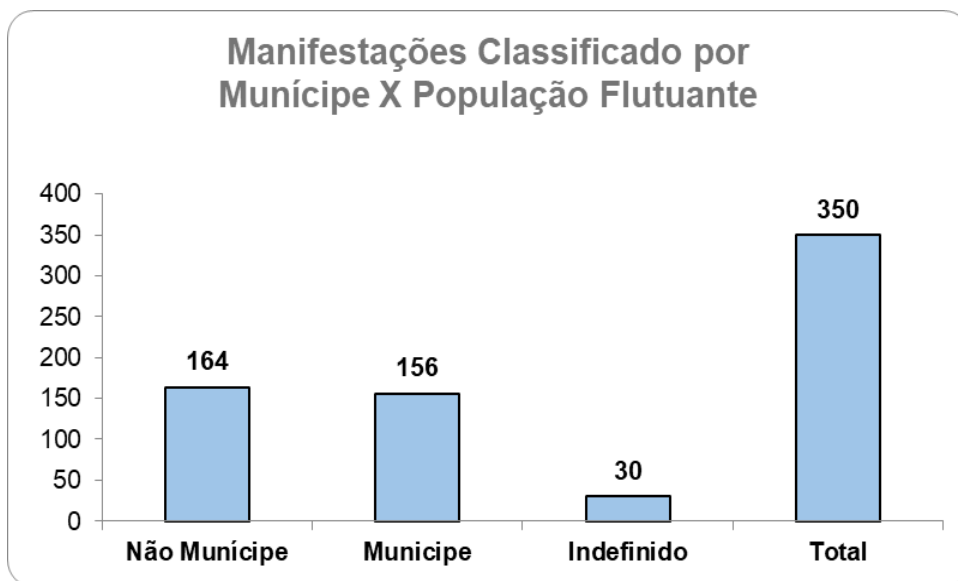
Gráfico VI



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 77,43%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 10,57%, Denúncia com 8,57%, Pedidos de Acesso à Informação com 2,57%, seguido de Elogio com 0,86 cada dos manifestos.

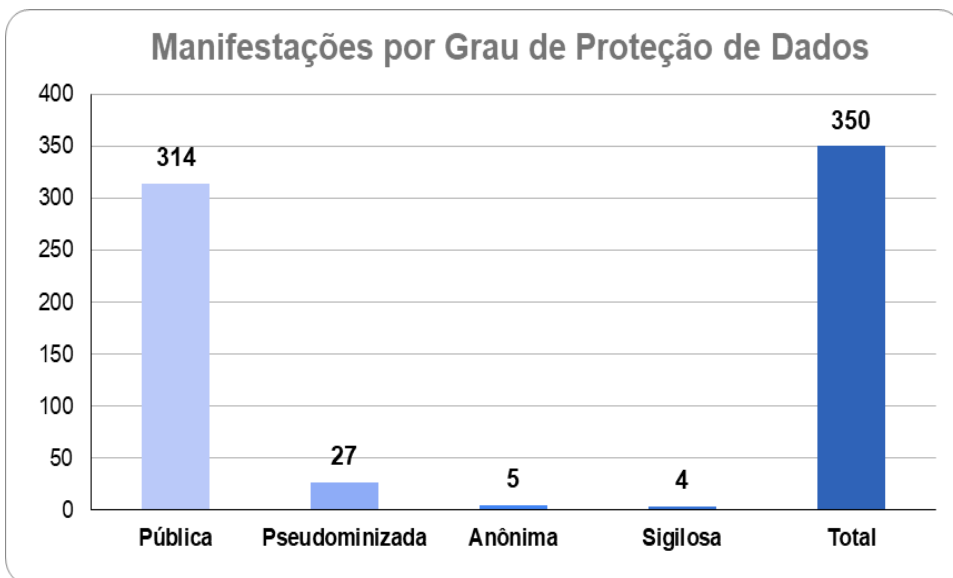
Gráfico VII



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, comércio, entre outros) e manifestantes sem definição quanto a localização de residência. Nota-se que este mês a Ouvidoria foi mais utilizada pela População Flutuante representando 46,86 dos manifestos, seguidos pela População Residente com 44,57% dos manifestos, logo após vem as manifestações com população indefinida representando 8,57%.

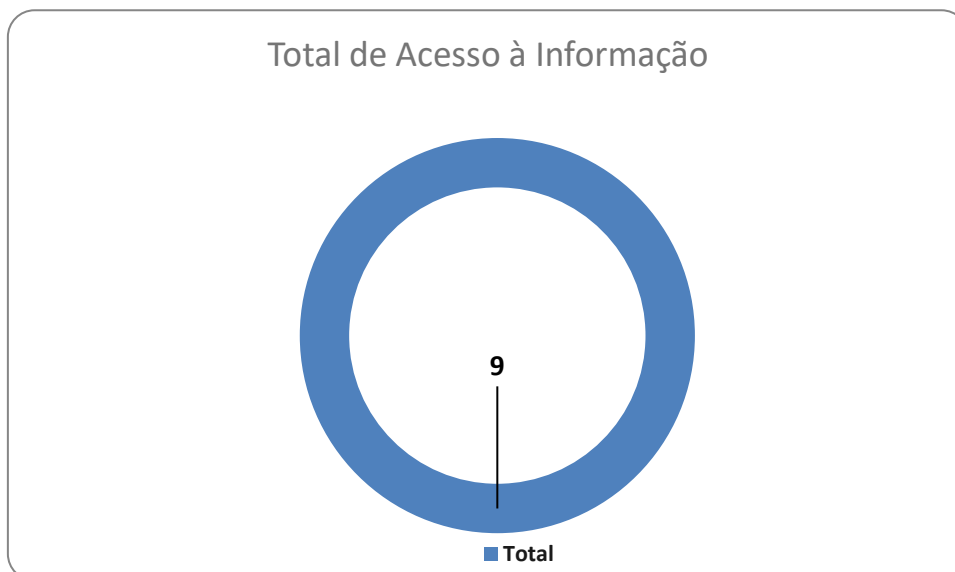
Gráfico VIII



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).

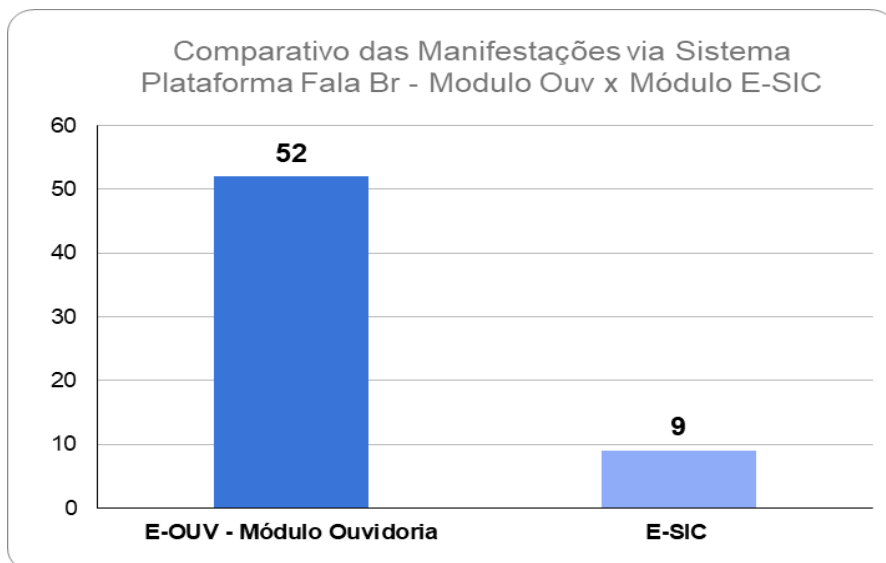
Gráfico IX



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

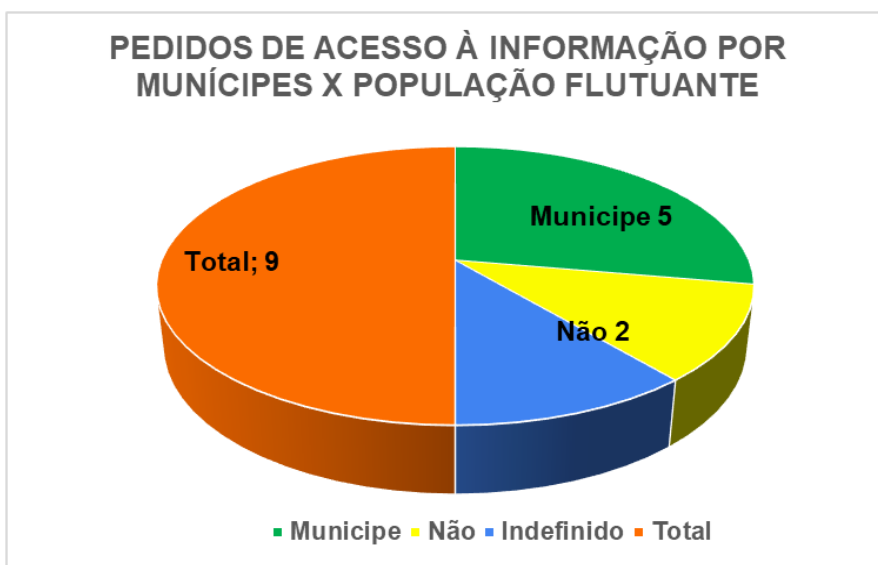
O Gráfico IX demonstra a quantidade de Pedidos de Acesso à Informação, realizadas através da Plataforma FalaBR – E-Sic (Portal da Transparência), compreendendo o mês de dezembro de 2025. Salientamos que dos 09 pedidos de Acesso à Informação, destes, tivemos 02 (dois) pedidos recursais sendo 1ª na instância e 2ª na segunda instância.

Gráfico X



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

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.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		
ITENS		
SEFAZ		Quantidade
IPTU	Consulta de débitos; negociação de débitos; baixa de IPTU	15
Contato	Contato da Secretaria; falta de retorno no WhatsApp	21
Certidão Negativa de débitos	Solicitar emissão de CND	8
Tributos	Consulta de débitos; esclarecimentos acerca de cobrança	3
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará	10
Normas e fiscalização	Estabelecimento sem alvará	2
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; erro ao baixar NF eletrônica	9
ISS	Emissão de guia	3
ITBI	Emissão de guia; isenção	2
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; numeração de imóvel	9
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	3
Acesso à Informações públicas	Relação de endereços de Porto Seguro; mapa de área com a numeração dos lotes e matrículas atualizados	3
1Doc	Processo pendente	2
TOTAL DO(A) SEFAZ		90
SMS		
Fiscalização Sanitária	Condição sanitária irregular de residencial	2
Contatos	Contato da sede da SMS; Contato da Vigilância Sanitária	13
Oportunidade de emprego	Vaga para médico	2
Outros em saúde	UPA de Arraial sem portas de entrada há vários dias; transporte de paciente	4
Atendimento	Insatisfação com atendimento de posto de saúde; insatisfação com atendimento médico do centro médico	4
Alvará sanitário	Como realizar emissão; documentos necessários	7
Informações	Onde emitir carteirinha de fibromialgia; disponibilidade de soro antiofídico, antiaracnídico e antiescorpiónico.	2
Falta de servidor	Posto de saúde sem médico em Caraíva	2
Elogio	Elogio à equipe da UPA- Frei Calixto; elogio à equipe da academia da saúde	3
Contratos e Licitações	Envio de ofício, notas fiscais, datas e compras de licitações	1
TOTAL DO(A) SMS		40
SEAD		
Processo Seletivo/ Concurso	Previsão de convocação de seletivo; previsão de nova seletiva	2
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; baixa em vínculo empregatício; revisão de valores da rescisão	6
Contatos da Secretaria e seus setores	Contato do setor de licitações; contato do RH	9
Acesso à Informações públicas	Licitação acerca do Projeto do abastecimento de Água e esgotamento Sanitário; cópia de convênios	4
Licitação	Solicitação de Envio do Edital – Chamamento Público	1

Apresentação de projeto	Agendamento de reunião para apresentação de propostas administrativas	2
Calendário	Informações sobre recesso	1
Conduta Servidor Público	Violência doméstica atrelada a servidor público	1
TOTAL DO(A) SEAD		26
SEDUR		
Contato da Secretaria	Formas de contato com a Secretaria	5
Fiscalização de Obras	Invasão de área pública; demora em resposta à denúncia realizada	7
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	2
Informações	Informações sobre Plano Diretor	1
Atendimento	Falta de retorno no WhatsApp da Secretaria	1
Alvará	Emissão de alvará de construção	2
TOTAL DO(A) SEDUR		18
SEDUC		
Meios de Contato	Informação de contato da sede da secretaria	4
Transferência escolar	Dificuldade em solicitação	1
Creches e escolas	Verificar se estudante passou de série	1
Normas e fiscalização	Negligência de escola em caso de assédio	1
Transporte universitário	Informações sobre a seletiva para transporte da faculdade Trancoso x Eunápolis	1
Outros	Retirar certificado Enceja; apoio em evento cultural	3
TOTAL DO(A) SEDUC		11
PORTRAN		
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda vida da infração; defesa de autuação	10
Contato	Contato com a Autarquia	6
Trânsito	Ocorrência de trânsito (como registrar. Cópia, como acompanhar)	3
TOTAL DO(A) PORTRAN		19
SETUR		
Credenciamento turístico	Emissão de taxa; como realizar credenciamento	6
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria	6
Conduta de servidor	Conduta irregular de servidor da Setur	1
Festividades	Portfólio de artistas nacionais e regionais que podem compor a programação de eventos	1
TOTAL DO(A) SETUR		14
SESP		
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação	5
Limpeza Urbana	Falta de limpeza pública; poda de árvores	9
Acesso à Informações públicas	Quantidade de solicitações feitas através do Cidade Online para reparo de iluminação pública em Trancoso.	1
Apresentação de projeto	Recuperação financeira sobre a energia- lâmpadas de led	1
TOTAL DO(A) SESP		16
SEMAC		
Fiscalização Ambiental	Perturbação de sossego; maus tratos a animais; poluição ambiental	13

Contato da Secretaria	Meios de contato da Secretaria	4
Licença ambiental	Como solicitar; documentos necessários	5
Atendimento	Insatisfação com sistema de atendimento da Semac	3
Acesso à Informações públicas	Dados de arrecadação e destinação do imposto compensação ambiental nos últimos cinco anos.	1
TOTAL DO(A) SEMAC		26
NÃO COMPETE		
Transporte hidroviário	insatisfação com atendimento de funcionário da Balsa	1
Normas e fiscalização	Prejuízo decorrente de prestação de serviço por empresa privada; Obra irregular em Eunápolis; relato de violência contra mulher	4
Cadastro	Cadastro de moradores no Axé Moi	1
Outros	Acesso a prontuário de paciente no Hospital Luiz Eduardo Magalhães; informações sobre RG	3
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		9
SMAS		
Atendimento	Agendamento no Cras	1
Programas e benefícios sociais	Minha casa, minha vida- Como se inscrever; demora em repasse de informações do cadastro único	9
Contato	E-mail do Cras; contato SMAS	3
Envio de Ofício	Encaminhamento de denúncia oriunda do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania	2
Outros	Inscrição para curso de cuidador de idosos	1
TOTAL DO(A) SMAS		16
SEMIO		
Infraestrutura Urbana e Pavimentação	Melhorias em Infraestrutura da cidade; drenagem pluvial; serviço de patrôla; reparo de pavimentação	8
Contato	Contato da Secretaria	2
TOTAL DO(A) SEMIO		10
SECAC		
Contato	Contato do Gabinete; contato do Prefeito	8
Informações	Horário de atendimento do Gabinete	3
TPA	Informações para isenção; data de início de cobrança	6
TOTAL DO(A) SECAC		17
SEMCOSDE		
Transporte público	Condições do transporte público; horários de ônibus	3
Mobilidade urbana	Ações do plano verão 2026	1
Zona Azul	Problemas com login de aplicativo, cobrança indevida; isenção para idosos	4
Concessões	Cadastro de ambulantes	6
Normas e fiscalização	Fiscalização de ambulantes; cobrança irregular de estacionamento	6
Oferta de serviço	Catálogo de Semáforos inteligentes e outros Serviços	1
TOTAL DO(A) SEMCOSDE		21
SELIS		
Limpeza urbana	Limpeza de ruas e fonte de Trancoso	2
Iluminação pública	Lâmpadas queimadas em postes de Trancoso	2

TOTAL DO(A) SELIS		4
CGM		
Ouvidoria	Orientação para realizar denúncia anônima; orientação para acessar protocolo antigo	5
TOTAL DO(A) CGM		5
SEPAP		
Abastecimento de água	Falta de água constante em Sapirara	1
TOTAL DO (A) SEPAP		1
PGM		
Contato	Contato da Procuradoria	3
Conduta de servidor	Conduta irregular de Secretária Adjunta	2
Acesso à Informações públicas	Dados sobre terrenos permutados com a Prefeitura	1
TOTAL DO (A) PGM		2
SEPROJE		
Acesso à Informações públicas	Emendas parlamentares federais e estaduais recebidas pelo Município de Porto Seguro	1
TOTAL DO (A) SEPROJE		1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		350

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