

Relatório Mensal – Fevereiro 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”.

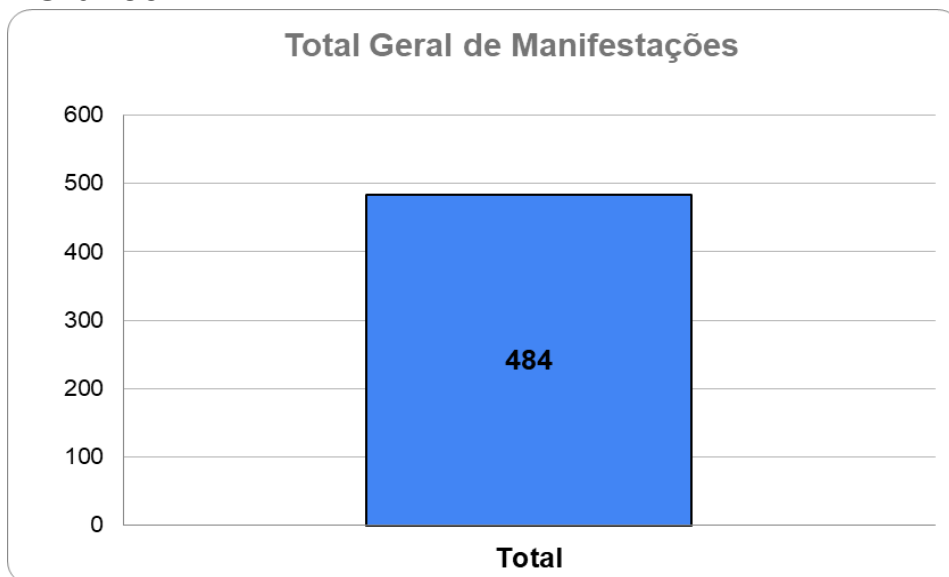
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

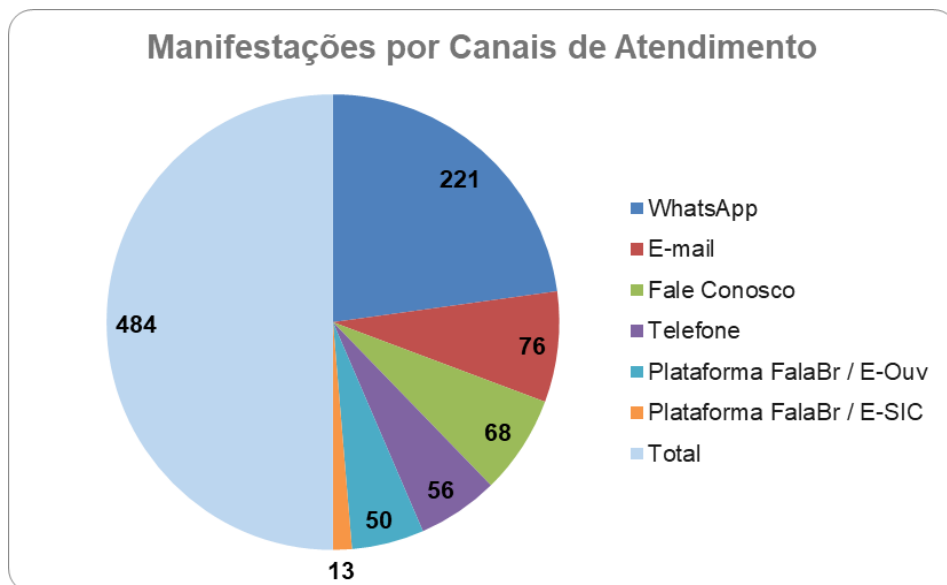
O Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de fevereiro de 2026.

Tabela I

Comparativo do mês Fevereiro dos Anos 2021 à 2026	
Fevereiro 2021	323
Fevereiro 2022	316
Fevereiro 2023	963
Fevereiro 2024	414
Fevereiro 2025	652
Fevereiro 2026	484

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

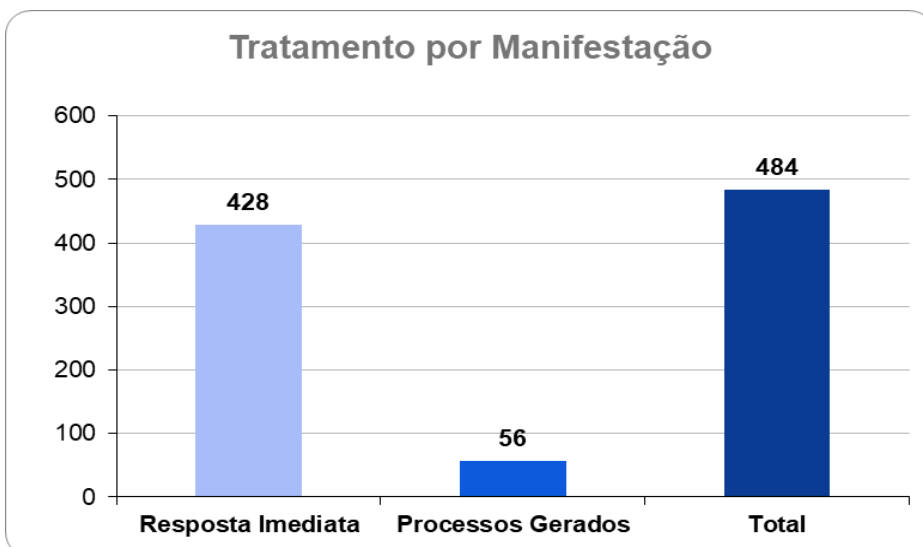
Gráfico II



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 fevereiro de 2026, totalizando 484 manifestações. Destaca-se o número de 221 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, seguidos de 76 manifestações realizadas através do E-mail, 68 manifestações através do Fale Conosco, 56 manifestações através contato Telefônico, 50 manifestações através Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, 13 através do Fala BR – Pedido de Acesso à Informação,

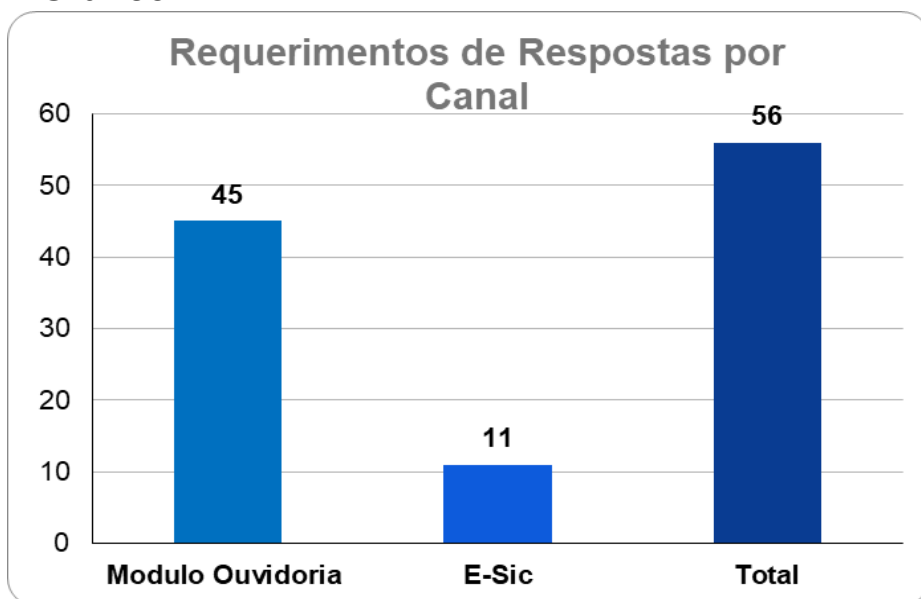
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 484 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 428 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 88,43% de resolatividade e articulação junto aos outros setores e 56 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

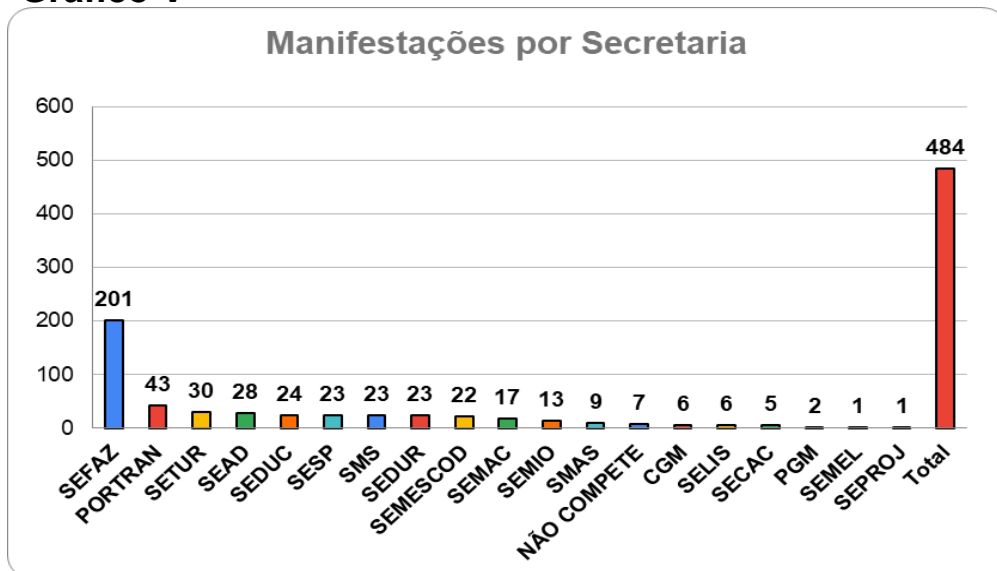
Gráfico IV



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.

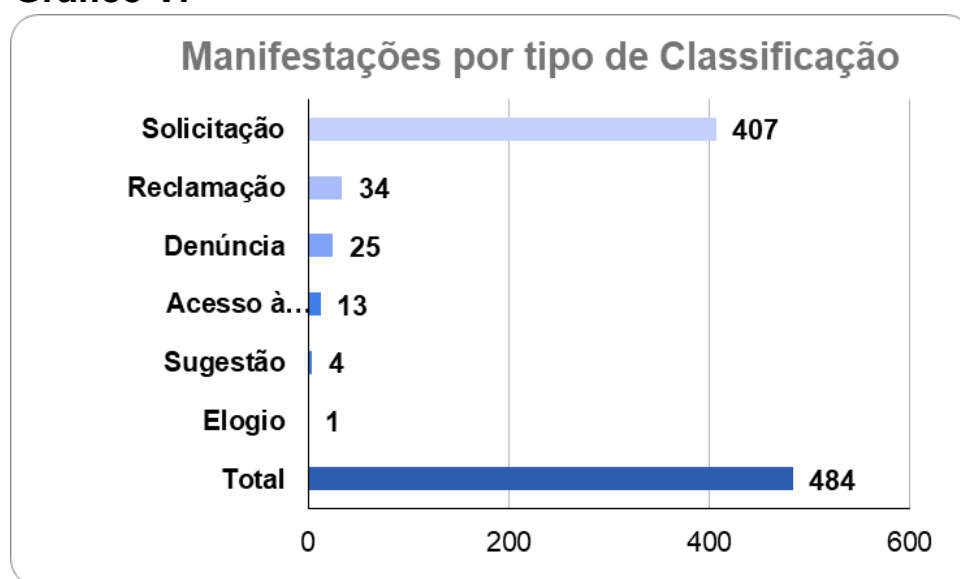
Gráfico V



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 41,53%, em seguida temos a Autarquia do Trânsito - PORTRAN com 8,88% dos manifestos, Secretaria Municipal de Turismo – SETUR apresentando 6,20% dos manifestos, a Secretaria Municipais de Administração com 5,79% dos manifestos, Secretaria Municipal da Educação e Cultura – SEDUC com 4,96% dos manifestos, as Secretarias Municipais de Serviços Públicos e Secretaria de Saúde apresentam 4,75% dos manifestos cada, Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança e Defesa Civil – SEMCOSDE com 4,55% dos manifestos, Secretarias Municipais Meio Ambiente e Causa Animal com 3,51% dos manifestos, Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO com 2,69% dos manifestos, seguindo da Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS com 1,86% dos manifestos, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura) com 1,45% dos manifestos, a Controladoria Geral do Município – CGM e a Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS apresentam um índice de 1,24% dos manifestos cada e Secretaria Municipal da Casa Civil - SECAC com 1,03% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizando 0,83% das manifestações realizadas.

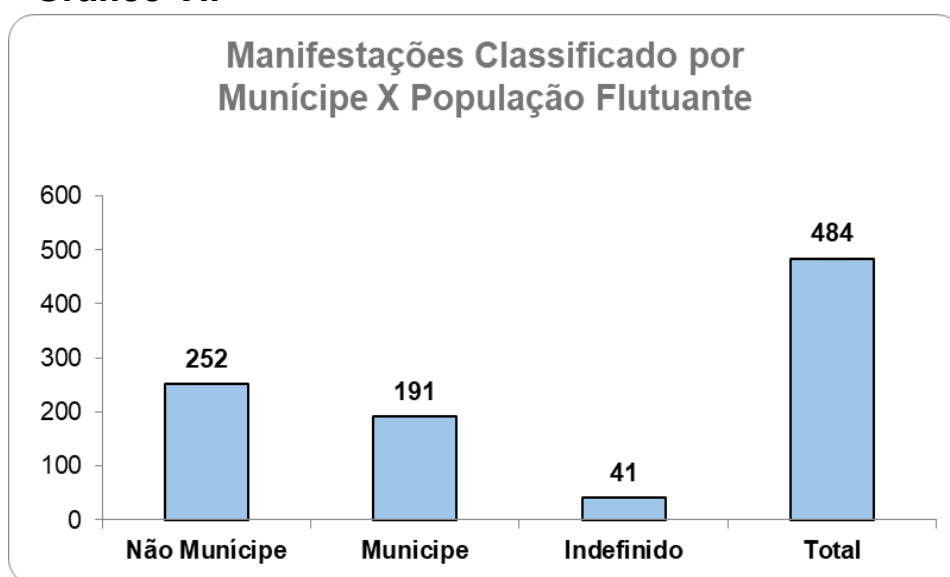
Gráfico VI



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 84,09%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 7,02%, Denúncia com 5,17%, Pedidos de Acesso à Informação com 2,69%, Sugestões e Elogios totalizam 1,04% dos manifestos.

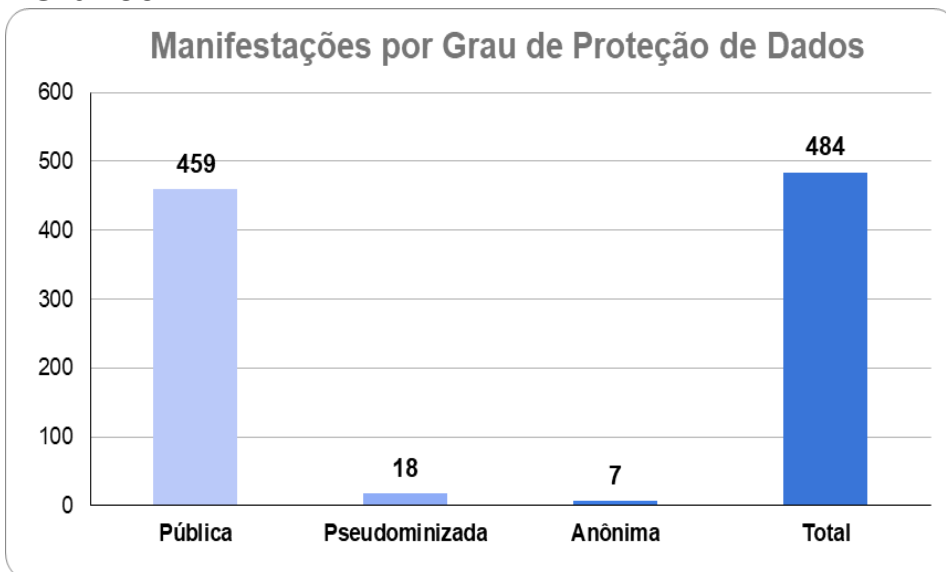
Gráfico VII



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 pela População Flutuante representando 52,07% dos manifestos, seguidos pela População Residente com 39,46% dos manifestos, logo após vem as manifestações com população indefinida representando 8,47%.

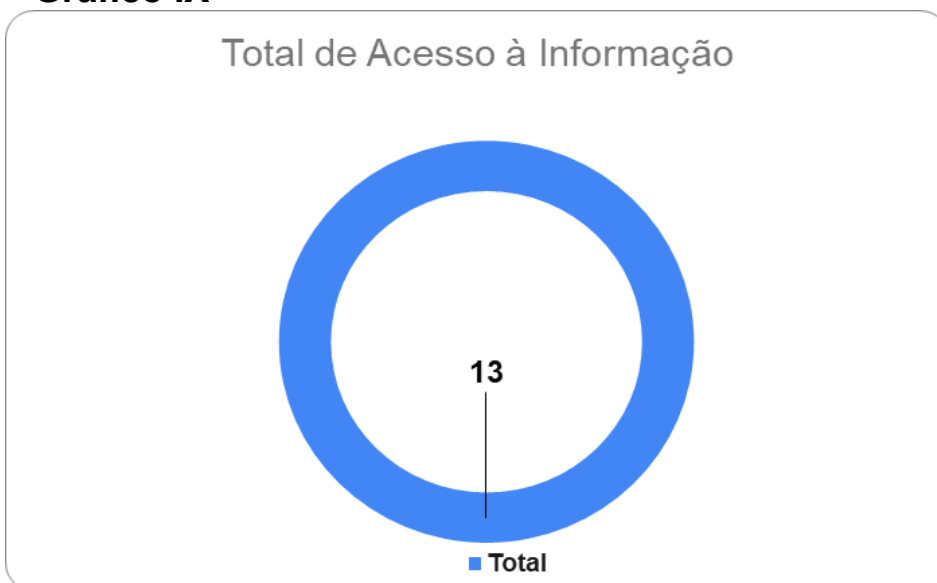
Gráfico VIII



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).

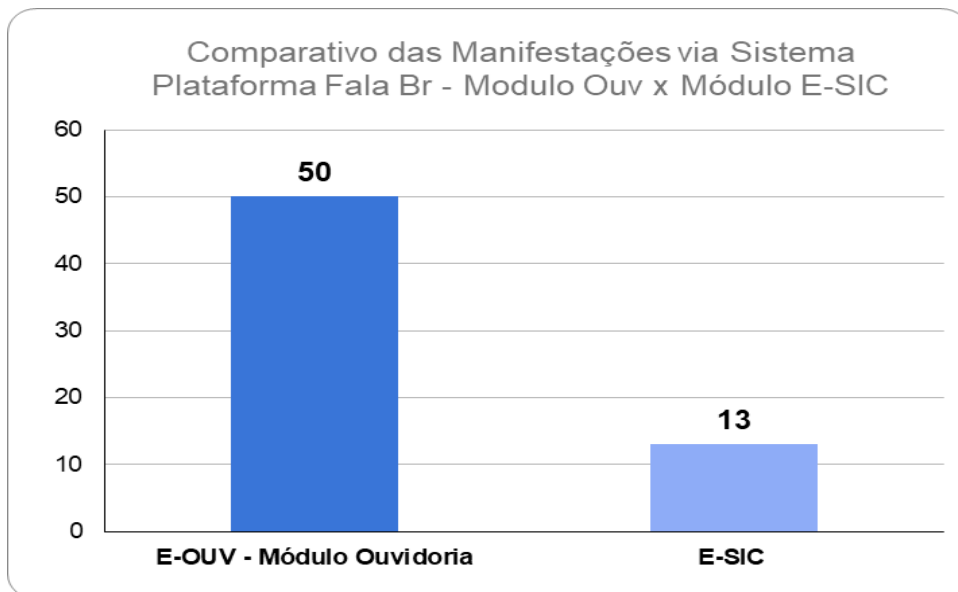
Gráfico IX



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 fevereiro de 2026. Salientamos que dos 13 pedidos de Acesso à Informação, destes, tivemos 02 (dois) pedidos recursais sendo um na 1ª instância e 2ª na segunda instância.

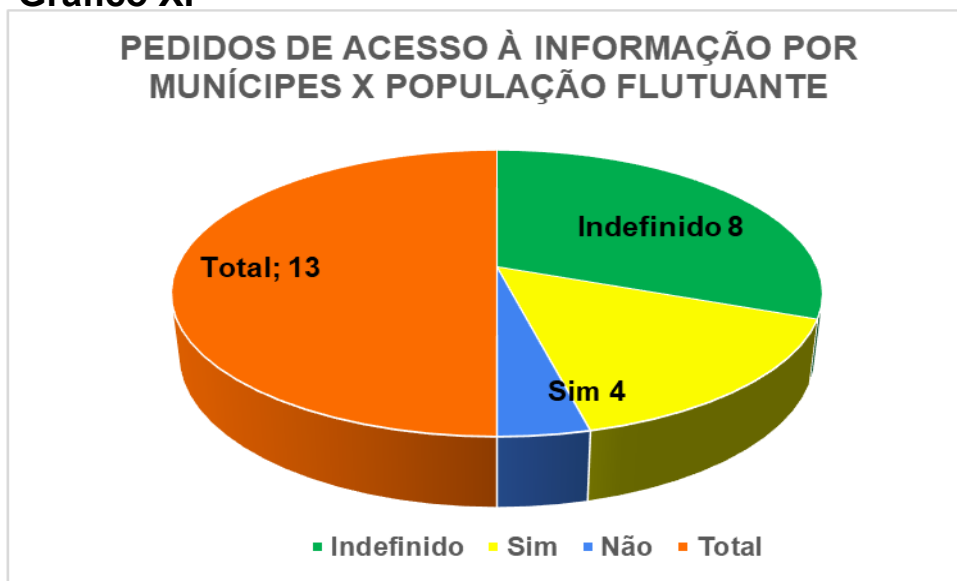
Gráfico X



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	44
Contato	Contato da Secretaria; falta de retorno no WhatsApp	21
Certidão Negativa de débitos	Solicitar emissão de CND: erro em emissão	14
Tributos	Consulta de débitos; esclarecimentos acerca de cobrança	18
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará; informações sobre vencimento 2026	38
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; instabilidade em portal de emissão	14
ISS	Emissão de guia/ guia avulsa	13
ITBI	Emissão de guia; imunidade tributária	2
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; consulta de dados cadastrais	11
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	2
ITIV	Alíquota para o cálculo do ITIV; informações	3
TFF	Previsão de disponibilidade para emissão: dificuldade em emitir taxa	4
Acesso à informações públicas	Pedido de IM do Luiz Eduardo Magalhães; Certidão do Tribunal de contas	4

IM-Inscrição municipal	Alteração de objeto; orientação para solicitar	8
1Doc	Dificuldade em acessar; atualizações acerca de protocolo	5
TOTAL DO(A) SEFAZ		201
SMS		
Normas e fiscalização	Sala de procedimento do Posto de Saúde sem ar-condicionado; Clínica funcionando sem alvará	2
Contatos	Contato da sede da SMS; Contato da Vigilância Sanitária	7
Oportunidade de emprego	Vaga para enfermeiro; vaga para pediatra	2
Vacinação	Verificar disponibilidade da vacina contra raiva	1
Outros em saúde	Acesso à relatório médico da Upa	1
Alvará sanitário	Como realizar emissão; documentos necessários	2
Acesso à Informações públicas	Verificar veracidade de atestados	1
Atendimento	Insatisfação com atendimento da Upa; Insatisfação com atendimento de UBS do Paraguai	4
Cidade online	Dificuldade em login	1
Exames/ consultas e cirurgias	Demora em marcação de exame	2
TOTAL DO(A) SMS		23
SEAD		
Processo Seletivo/ Concurso	Esclarecimentos formais acerca da destinação das vagas restantes e os critérios adotados para as	1

	convocações realizadas até o momento.	
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; baixa em vínculo empregatício; revisão de valores da rescisão	7
Contatos	Contato do setor de licitações; contato do RH	8
Acesso à Informações públicas	Informações acerca de veículos locados; acesso a folha pessoal	5
Licitação	Pedido de Informações: Dispensa nº 05/2025; Envio de catálogo para setor de compras	3
Oportunidade de emprego	Informações sobre vagas	1
Calendário	Calendário de feriados e pontos facultativos	3
TOTAL DO(A) SEAD		28
SEDUR		
Contato da Secretaria	Formas de contato com a Secretaria	7
Fiscalização de Obras	Invasão de área pública; demora em resposta à denúncia realizada	8
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	3
Código de obras e plano diretor	Acesso ao documento	2
Acesso à informações públicas	Informações sobre construção embragada na estrada da balsa, 2191	1
Habite-se	2a via	2
TOTAL DO(A) SEDUR		23
SEDUC		

Meios de Contato	Informação de contato da sede da secretaria	5
Vaga/ Transporte/ Matrícula escolar	Poucas vagas disponíveis em creches; falta de informação para matrícula, informações sobre transporte escolar	14
Conduta de servidor	Conduta de motorista de ônibus escolar	1
Falta de servidor	Falta de professores em Itaporanga	2
Acesso à informação	Disponibilidade de escola no Paraíso dos pataxós	1
Oportunidade de emprego	Vaga para área de educação	1
TOTAL DO(A) SEDUC		24
PORTRAN		
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda vida da infração; defesa de autuação	25
Normas e fiscalização	Estacionamento irregular	6
Acesso à Informações públicas	Escala de trabalho da PORTRAN referente aos meses de dezembro de 2025, janeiro e fevereiro de 2026	2
Contato	Contato com a Autarquia	4
Trânsito	Ocorrência de trânsito (como registrar. Cópia, como acompanhar)	6
TOTAL DO(A) PORTRAN		43
SETUR		
Credenciamento turístico	Emissão de taxa; como realizar credenciamento	6

Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria	5
TPA	Informações sobre início; informações de isenção	13
Apresentação de projeto	App para melhorar o turismo em questão do transporte de vans	2
Informações	Informações sobre funcionamento do mercado municipal	1
Festividades	Cadastro no bloco dos servidores	3
TOTAL DO(A) SETUR		30
SESP		
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação	4
Limpeza Urbana	Falta de limpeza pública; poda de árvores; falta de limpeza em praias	16
Serviços Públicos	Solicitação de Serviços para Abastecimento de Água	1
Elogio	Elogio a servidoras	1
Contato	Contato de cemitério	1
TOTAL DO(A) SESP		23
SEMAC		
Fiscalização Ambiental	Perturbação de sossego; maus tratos a animais; poluição ambiental	8
Acesso à informações públicas	Informações sobre processo aberto no setor; Acesso a licença ambiental de obra	3
Contato	Contato da Secretaria	2

Licença ambiental	Como solicitar; documentos necessários	3
Outros	Requerer a abertura de processo administrativo para fins de indenização	1
TOTAL DO(A) SEMAC		17
NÃO COMPETE		
Programa Pé-de-Meia	Correção e atualização das informações cadastrais.	1
Concurso Público	Concurso da Câmara Municipal	1
Recursos Humanos	Trabalha em empresa privada e não recebe benefício	1
Transferência de guarda	Dados estatísticos sobre ocorrências criminais por trecho viário	1
Outros	Auxílio na identificação de homem preso; Acesso a Prontuário Médico do Hospital Luís Eduardo	3
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		7
SMAS		
Casa do trabalhador	Seletiva da casa do trabalhador: divulgação de vagas de emprego	1
Programas e benefícios sociais	Minha casa, minha vida- Como se inscrever; Informações sobre aluguel social	4
Contato	E-mail do Cras; contato SMAS	1
Apoio social	Apoio da SMAS para retirar cidadã em situação de vulnerabilidade	1
Atendimento	Demora em visitas do Cad-único	1
TOTAL DO(A) SMAS		8

SEMIO		
Infraestrutura Urbana e Pavimentação	Melhorias em Infraestrutura da cidade; drenagem pluvial; serviço de patrôla; reparo de pavimentação	11
Contato	Contato da Secretaria	2
TOTAL DO(A) SEMIO		13
SECAC		
Contato	Contato do Gabinete	4
Envio de ofício	E-mail para envio de ofício	1
TOTAL DO(A) SECAC		5
SEMCOSDE		
Mobilidade urbana	Pintura de faixa de pedestres; melhorias na mobilidade	2
Zona Azul	Insatisfação com sistema	1
Concessões	Cadastro de ambulantes	10
Acesso à informações públicas	Gerenciamento de Riscos na Segurança Pública Municipal	1
Normas e fiscalização	Fiscalização de ambulantes; cobrança irregular de estacionamento; falta de placas de sinalização	7
Contato	Contato da Defesa Civil	1
TOTAL DO(A) SEMCOSDE		22
SELIS		
Limpeza urbana	Informação sobre coleta de lixo em arraial; lixo espalhados em área urbana e em praias por falta de lixeira	3


Acesso à informações públicas	Folha de ponto e informações sobre frequência do servidor	1
Normas e fiscalização	Falta de água em Vale Verde	1
Iluminação pública	Reparo de iluminação pública	1
TOTAL DO(A) SELIS		6
CGM		
Ouvidoria	Orientação para realizar denúncia anônima; orientação para acessar protocolo antigo; agradecimento por resolução de demanda	6
TOTAL DO(A) CGM		6
SEMAI		
Outros	Disponibilidade de empréstimo de sala para Secretário-Executivo	1
TOTAL DO (A) SEMAI		1
PGM		
Acesso à informação	Informações sobre processo administrativo	1
Contato	Contato da PGM	1
TOTAL DO (A) PGM		2
SEMEL		
Contato	Contato da Semel	1
TOTAL DO (A) SEMEL		1
SEPROJE		
Acesso à informações públicas	Informações acerca obra do terminal urbano do Baianão	1
TOTAL DO (A) SEPROJE		1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		484

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