

## **Relatório Mensal – Janeiro 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”.

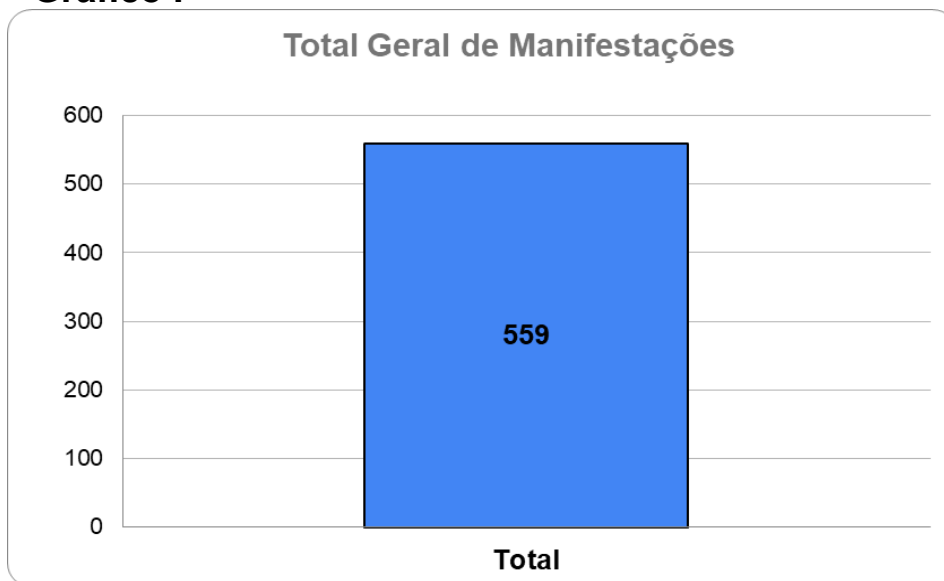
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

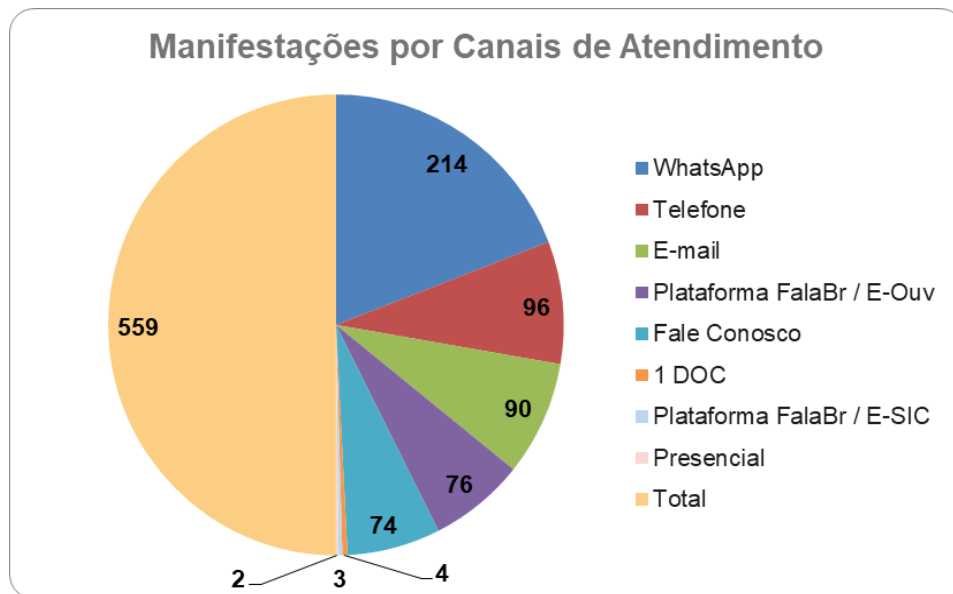
O Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de janeiro de 2026.

## Tabela I

Comparativo do mês Janeiro dos Anos 2021 à 2026	
Janeiro 2021	55
Janeiro 2022	300
Janeiro 2023	650
Janeiro 2024	559
Janeiro 2025	492
Janeiro 2026	559

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

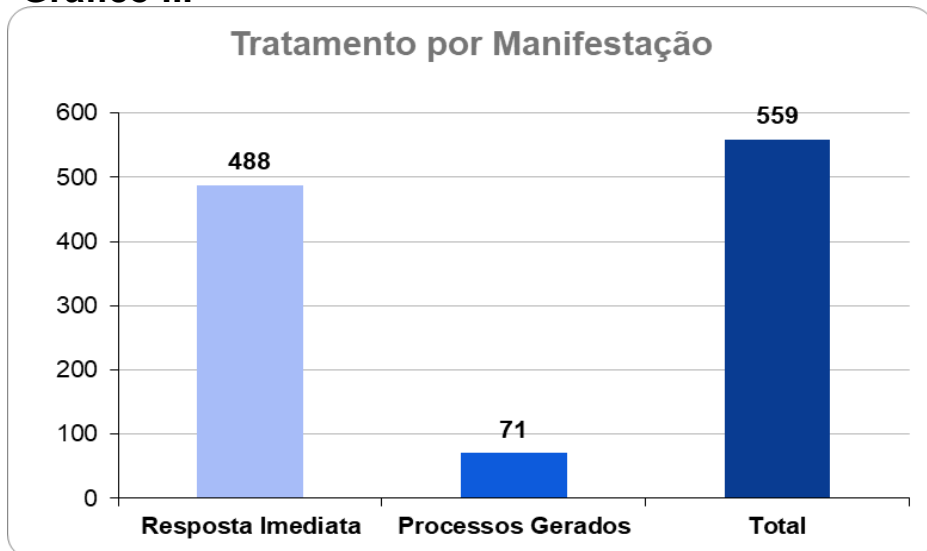
## Gráfico II



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 janeiro de 2026, totalizando 559 manifestações. Destaca-se o número de 214 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, 96 manifestações realizadas através do contato Telefônico, seguidos das manifestações realizadas através do E-mail com 90 manifestos, Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria com 76 manifestos, logo em seguida temos 74 manifestações através do Fale Conosco, 04 manifestações através da Plataforma 1 DOC, 03 manifestos através do Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 02 atendimentos de forma Presenciais.

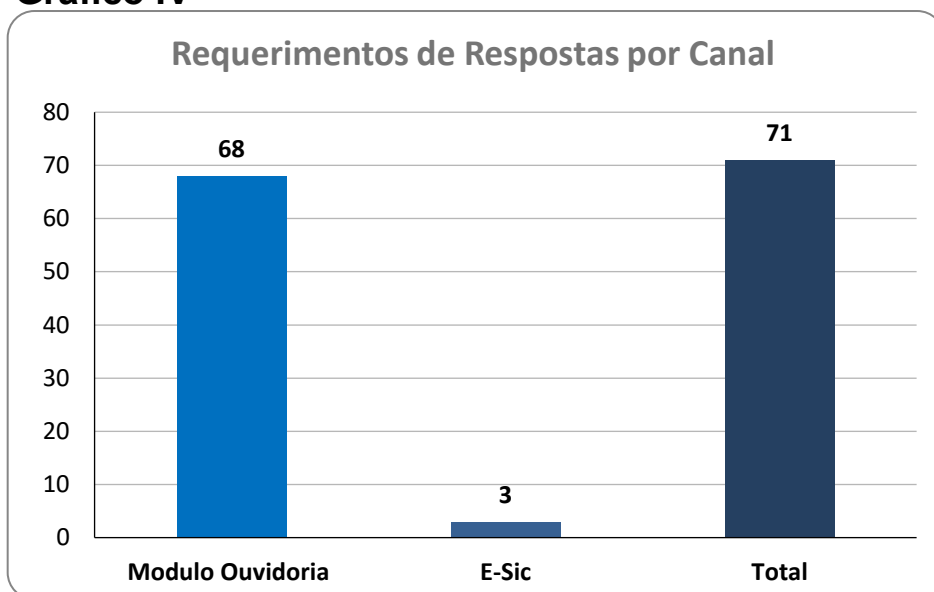
## Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 559 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 488 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 87,30% de resolatividade e articulação junto aos outros setores e 71 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

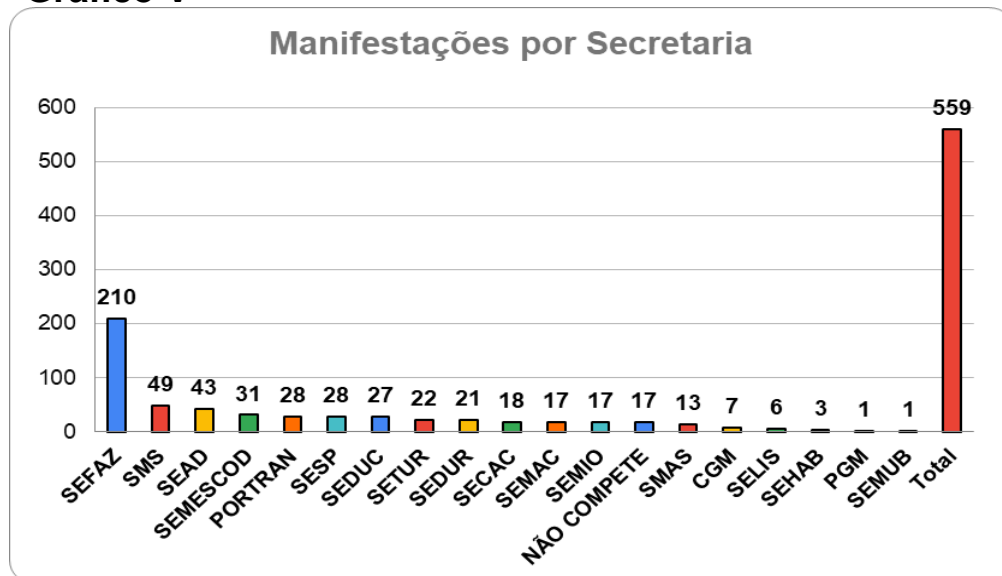
### Gráfico IV



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.

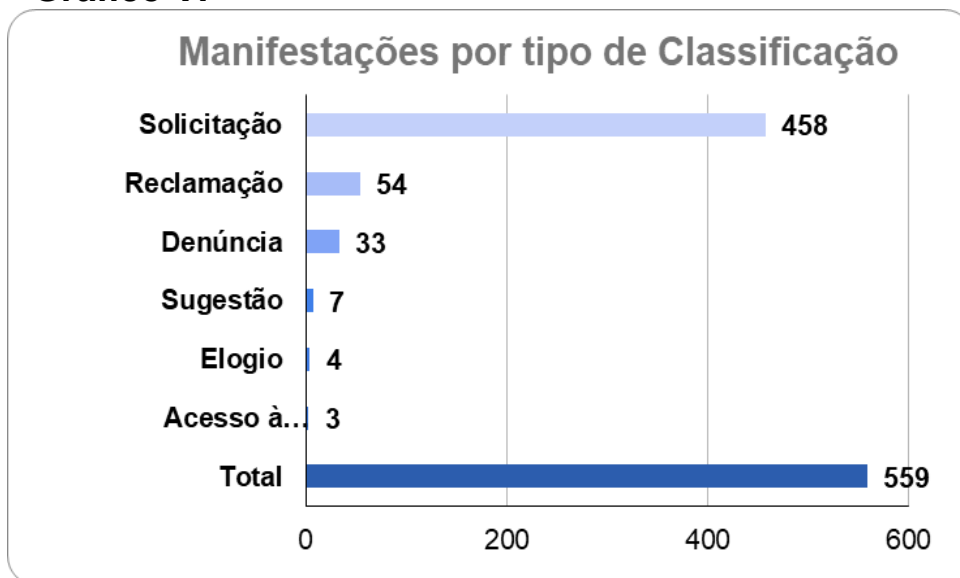
### Gráfico V



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 37,57%, em seguida temos a Secretaria Municipal de Saúde – SMS com 8,77% dos manifestos, a Secretaria Municipais de Administração com 7,69% dos manifestos, Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança e Defesa Civil - SEMCOSDE apresenta um índice de 5,55% dos manifestos, temos as Secretarias Municipais de Serviços Públicos e Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 5,01% cada uma delas, Secretaria Municipal da Educação e Cultura – SEDUC com 4,83% dos manifestos, logo após temos a Secretaria Municipal de Turismo – SETUR apresentando 3,94% dos manifestos, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 3,76% dos manifestos, Secretaria Municipal da Casa Civil - SECAC com 3,22% dos manifestos. De forma sequenciada temos as Secretarias Municipais Meio Ambiente e Causa Animal, a Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO e Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura) com 3,04% dos manifestos cada uma, seguindo da Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS com 2,33% dos manifestos, Controladoria Geral do Município – CGM com 1,25% dos manifestos, Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS apresenta um índice de 1,07% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizando 0,89% das manifestações realizadas.

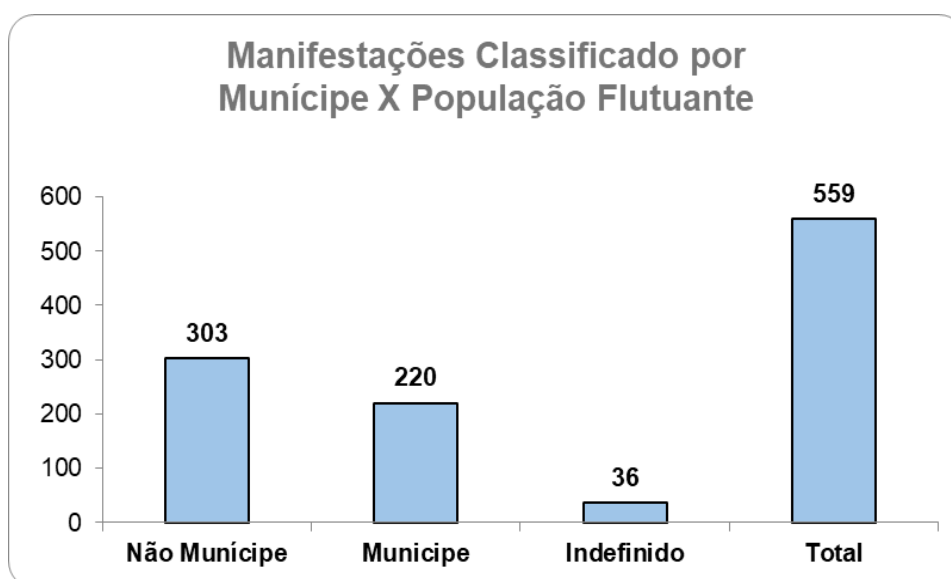
**Gráfico VI**



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 81,93%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 9,66%, Denúncia com 5,90%, Sugestão com 1,25%, seguido de Elogio com 0,72%, e Pedidos de Acesso à Informação com 0,54%, cada dos manifestos.

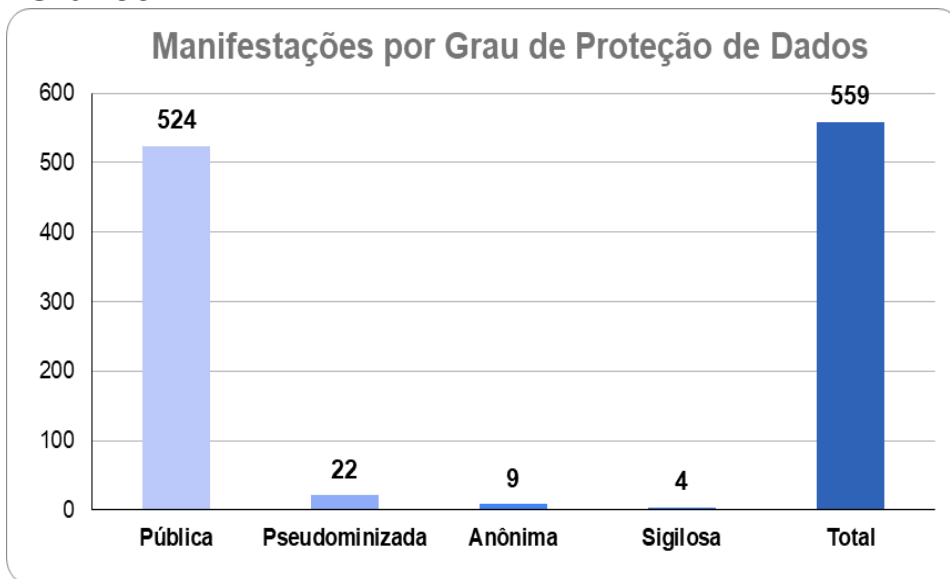
### Gráfico VII



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, 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 54,20% dos manifestos, seguidos pela População Residente com 39,36% dos manifestos, logo após vem as manifestações com população indefinida representando 6,44%.

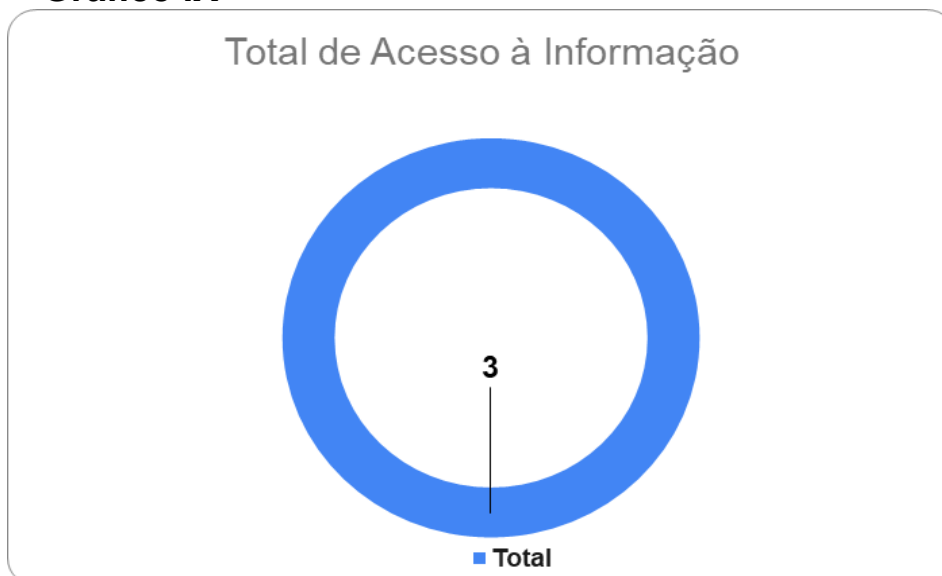
### Gráfico VIII



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).

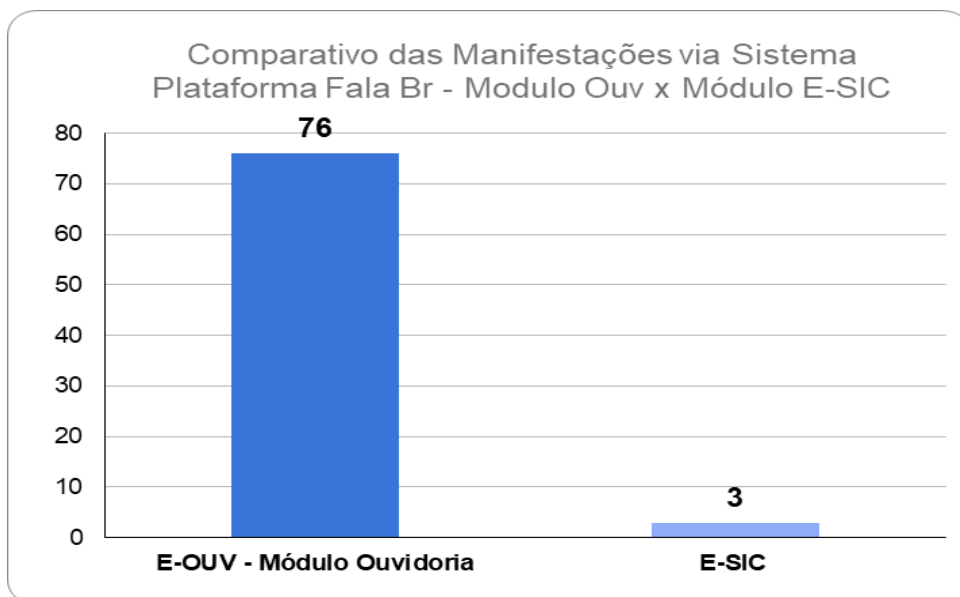
### Gráfico IX



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 janeiro de 2026. Salientamos que dos 03 pedidos de Acesso à Informação, destes, tivemos 02 (dois) pedidos recursais sendo um na 1ª instância e 1ª na segunda instância.

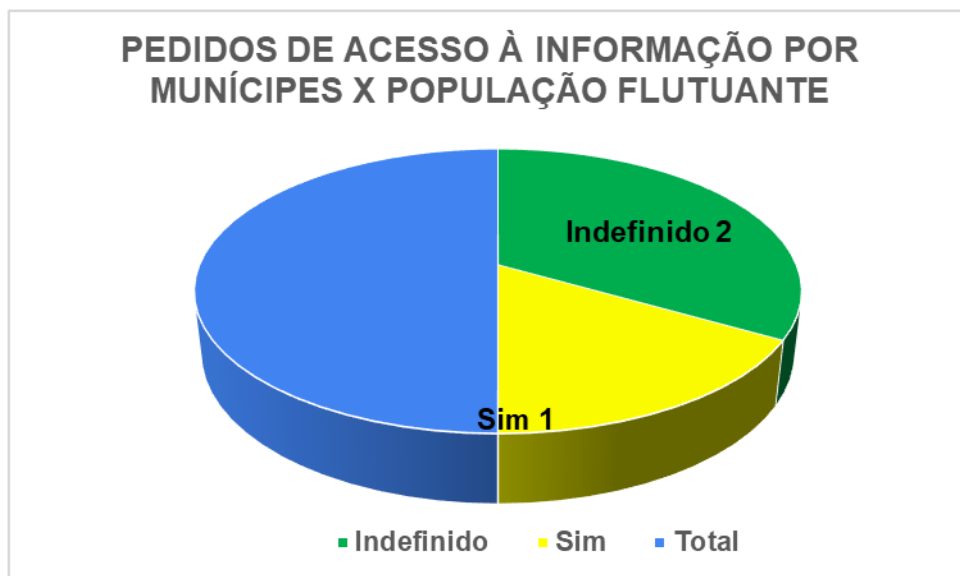
### Gráfico X



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	50
Contato	Contato da Secretaria; falta de retorno no WhatsApp	25
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	36
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; instabilidade em portal de emissão	17
ISS	Emissão de guia/ guia avulsa	8
ITBI	Emissão de guia; imunidade tributária	5
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; consulta de dados cadastrais	15
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	1
ITIV	Alíquota para o cálculo do ITIV; informações	2
TFF	Previsão de disponibilidade para emissão: dificuldade em emitir taxa	6
IM-Inscrição municipal	Alteração de objeto; orientação para solicitar	10
1Doc	Dificuldade em acessar; atualizações acerca de protocolo	3
<b>TOTAL DO(A) SEFAZ</b>		<b>210</b>
<b>SMS</b>		
Normas e fiscalização	Condição sanitária irregular de residencial; infestação de percevejos e ratos ; necessidade de manutenção em aparelho de fisioterapia	7

Contatos	Contato da sede da SMS; Contato da Vigilância Sanitária	12
Oportunidade de emprego	Vaga para médico e enfermeiros	6
Conduta de servidor	Conduta da técnica de enfermagem	1
Outros em saúde	Demandas pendentes da ouvidoria sus	2
Alvará sanitário	Como realizar emissão; documentos necessários	7
Acesso à Informações públicas	Clínica de hemodiálise; informações sobre vacina; comprovação de veracidade de atestados	5
Falta de servidor	Apenas 1 médico e enfermeiro atuando na Upa arraial	2
Elogio	Elogio à equipe da UPA- Frei Calixto; elogio à equipe da academia da saúde	3
Exames/ consultas e cirurgias	Demora em marcar plástica ocular; solicitação de sotretinoína;	4
<b>TOTAL DO(A) SMS</b>		<b>49</b>
<b>SEAD</b>		
Processo Seletivo/ Concurso	Previsão de convocação de seletivo; previsão de nova seletiva	8
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; baixa em vínculo empregatício; revisão de valores da rescisão	9
Contatos	Contato do setor de licitações; contato do RH	8

Acesso à Informações públicas	Informação sobre o protocolo aberto nº 10.069/2025, que trata sobre empréstimo consignado dos servidores; informações sobre recesso	5
Licitação	Solicitação de Envio do Edital – Chamamento Público; Falta de retorno do setor	5
Envio de propostas	Canal para envio de proposta	1
Calendário	Calendário de feriados e pontos facultativos	1
Contratos e Aditivos	Aditivo contratual da UFSB	1
Convênios	Convênio próximo de vencimento	1
Oportunidade de emprego	Envio de currículo	4
<b>TOTAL DO(A) SEAD</b>		<b>43</b>
<b>SEDUR</b>		
Contato da Secretaria	Formas de contato com a Secretaria	5
Fiscalização de Obras	Invasão de área pública; demora em resposta à denúncia realizada	4
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	4
Informações	Informações sobre Plano Diretor; distancia e altura que tem que respeitar para instalar chaminé da área gourmet; mapeamento de áreas e distritos urbanos	4
Atendimento	Insatisfação com atendimento da Sedur	1
Demora em processo	Processo parado há meses- em análise	1

Alvará	Emissão de alvará de construção	2
<b>TOTAL DO(A) SEDUR</b>		<b>21</b>
<b>SEDUC</b>		
Meios de Contato	Informação de contato da sede da secretaria	2
Vaga/ Transporte/ Matrícula escolar	Poucas vagas disponíveis em creches; falta de informação para matrícula, informações sobre transporte escolar	17
Normas e fiscalização	Alegação de Professores usando diploma falso, na prefeitura de porto seguro, em Arraial D Ajuda,	2
Informações	Termo de Autorização para Vacinação do Estudante; disponibilidade de material e uniforme escolar	3
Precatório	Demora em recebimento	1
Oportunidade de emprego	Vaga para área de educação	2
<b>TOTAL DO(A) SEDUC</b>		<b>27</b>
<b>PORTRAN</b>		
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda vida da infração; defesa de autuação	16
Normas e fiscalização	Estacionamento irregular	2
Conduta de Servidor	Falta de preparo dos agentes de trânsito	1
Acesso à Informações públicas	Solicitação de Informação sobre Curso de Agente de Trânsito	1
Contato	Contato com a Autarquia	1
Trânsito	Ocorrência de trânsito (como registrar. Cópia, como acompanhar)	7

<b>TOTAL DO(A) PORTRAN</b>		<b>28</b>
<b>SETUR</b>		
Credenciamento turístico	Emissão de taxa; como realizar credenciamento	5
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria	2
TPA	Informações sobre início; informações de isenção	5
Outros	Falta de Infraestrutura para o Trid Turístico	1
Festividades	Programação do carnaval; Cadastro de bandas	9
<b>TOTAL DO(A) SETUR</b>		<b>22</b>
<b>SESP</b>		
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação	5
Limpeza Urbana	Falta de limpeza pública; poda de árvores; falta de limpeza em praias	19
Serviços Públicos	Informações sobre cemitério; Licença para solicitar ligação de água	2
Normas e fiscalização	Limpeza Urbanas- descarte de lixo pela vizinhança de forma indevida, necessitando de intervenção urgente	2
<b>TOTAL DO(A) SESP</b>		<b>28</b>
<b>SEMAC</b>		
Fiscalização Ambiental	Perturbação de sossego; maus tratos a animais; poluição ambiental	11
Informações	Informações sobre processo aberto no setor	2
Licença ambiental	Como solicitar; documentos necessários	3
Oferta de serviço	Proposta de parceria pública privada	1
<b>TOTAL DO(A) SEMAC</b>		<b>17</b>

<b>NÃO COMPETE</b>		
Contato	Contato do INEMA; contato do SAC	2
Normas e fiscalização	Serviços da embaixa; cavalo em cativeiro	3
SAC	Verificar se identidade está disponível para retirada	1
Acesso à Informações públicas	Dados estatísticos sobre ocorrências criminais por trecho viário	2
Outros	Acesso a prontuário de paciente no Hospital Luiz Eduardo Magalhães; conflito de natureza civil ocorrido em estabelecimento privado	9
<b>TOTAL DO(A) NÃO COMPETE</b>		<b>17</b>
<b>SMAS</b>		
Casa do trabalhador	Seletiva da casa do trabalhador: divulgação de vagas de emprego	2
Programas e benefícios sociais	Minha casa, minha vida- Como se inscrever; Informações sobre aluguel social	2
Contato	E-mail do Cras; contato SMAS	5
Oferta de serviço	Pedido de encaminhamento de Ofício com proposta de serviços de assistência social	1
informações	Quando retornaria as visitas domiciliares pelo CRAS	2
Outros	Disponibilização de pessoal para o encontro estadual Fetipa	1
<b>TOTAL DO(A) SMAS</b>		<b>13</b>
<b>SEMIO</b>		
Infraestrutura Urbana e Pavimentação	Melhorias em Infraestrutura da cidade; drenagem pluvial; serviço de patrôla; reparo de pavimentação	16
Contato	Contato da Secretaria	1

<b>TOTAL DO(A) SEMIO</b>		<b>17</b>
<b>SECAC</b>		
Contato	Contato do Gabinete; contato do Prefeito	3
Conduta de servidor	Danos por conduta irregular de servidora	1
Apoio	Apoio do gabinete para liberação de Técnicos para participação do evento Fetipa	1
Apresentação de projeto	Projeto de internet para todos	1
Informações	Horário de atendimento presencial	1
TPA	Informações para isenção; data de início de cobrança	11
<b>TOTAL DO(A) SECAC</b>		<b>18</b>
<b>SEMCOSDE</b>		
Transporte público	Horários de ônibus	1
Mobilidade urbana	Pintura de faixa de pedestres; melhorias na mobilidade	5
Conduta de servidor	Tratamento inadequado de servidora da Semcosde	2
Zona Azul	Problemas com login de aplicativo, cobrança indevida	3
Concessões	Cadastro de ambulantes	10
Normas e fiscalização	Fiscalização de ambulantes; cobrança irregular de estacionamento; falta de placas de sinalização	9
Contato	Contato da Secretaria	1
<b>TOTAL DO(A) SEMCOSDE</b>		<b>31</b>
<b>SELIS</b>		
Limpeza urbana	Informação sobre coleta de lixo em arraial; lixo espalhados em área urbana e em praias por falta de lixeira	3


Conduta de servidor	Conduta de fiscal em Trancoso	1
Normas e fiscalização	Retirado material de trabalho das vendas no Quadrado somente de uma profissional	1
Iluminação pública	Lâmpadas queimadas em postes de Trancoso	1
<b>TOTAL DO(A) SELIS</b>		<b>6</b>
<b>CGM</b>		
Ouvidoria	Orientação para realizar denúncia anônima; orientação para acessar protocolo antigo; agradecimento por resolução de demanda	7
<b>TOTAL DO(A) CGM</b>		<b>7</b>
<b>SEMUB</b>		
<b>Oportunidade de emprego</b>	Como se candidatar para cargo na Sec. da mulher	1
<b>TOTAL DO (A) SEMUB</b>		<b>1</b>
<b>PGM</b>		
Conduta de servidor	Conduta irregular de Secretária Adjunta	1
<b>TOTAL DO (A) PGM</b>		<b>1</b>
<b>SEHAB</b>		
Contato	Contato da Sehab	1
Reurb	Informações sobre processos	2
<b>TOTAL DO (A) SEHAB</b>		<b>3</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO</b>		<b>559</b>

## **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**