

Relatório Mensal – Julho 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”.

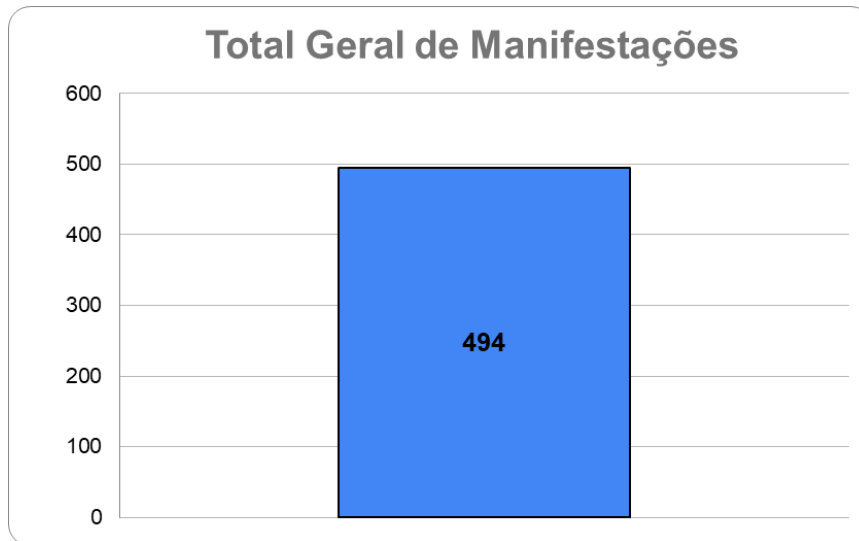
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

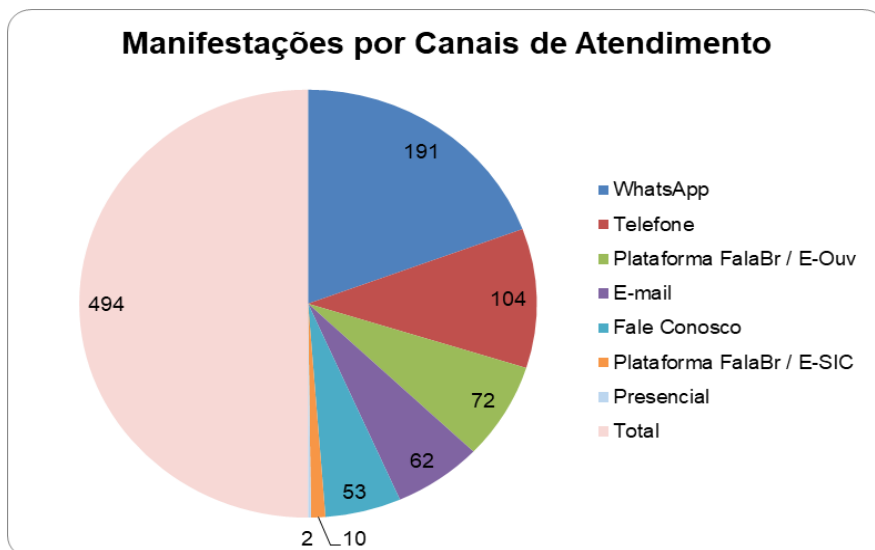
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de julho de 2025.

Tabela I

Comparativo do mês Julho dos Anos 2021 à 2025	
Julho 2021	123
Julho 2022	187
Julho 2023	566
Julho 2024	396
Julho 2025	380

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

Gráfico II

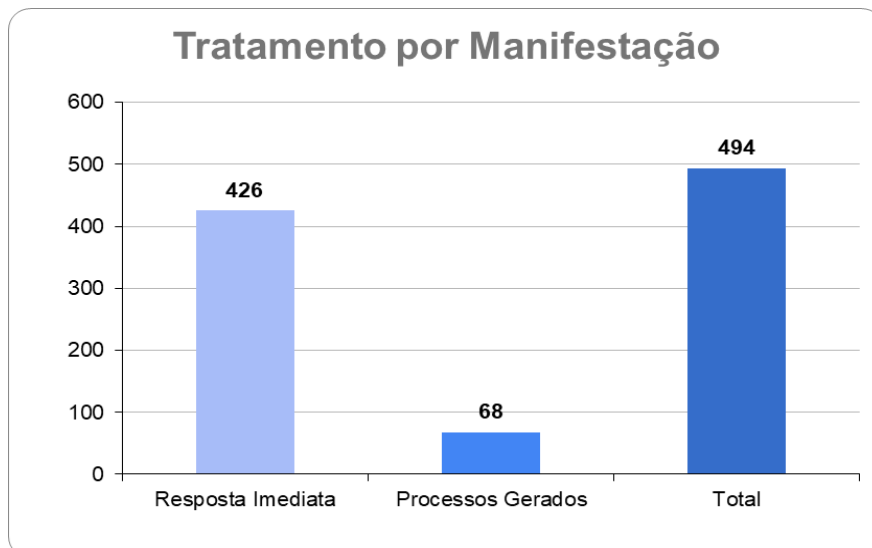


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

Gráfico III

O Gráfico II acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de julho de 2025, totalizando 494 manifestações. Destaca-se o número de 191 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, seguidos das manifestações realizadas através do contato telefônico com 104 manifestos, Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria com 72 manifestos, logo em seguida temos 62 manifestos realizados através do e-mail, 53 manifestações através do Fale Conosco, 10 manifestações através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 02 atendimentos de forma Presencial.

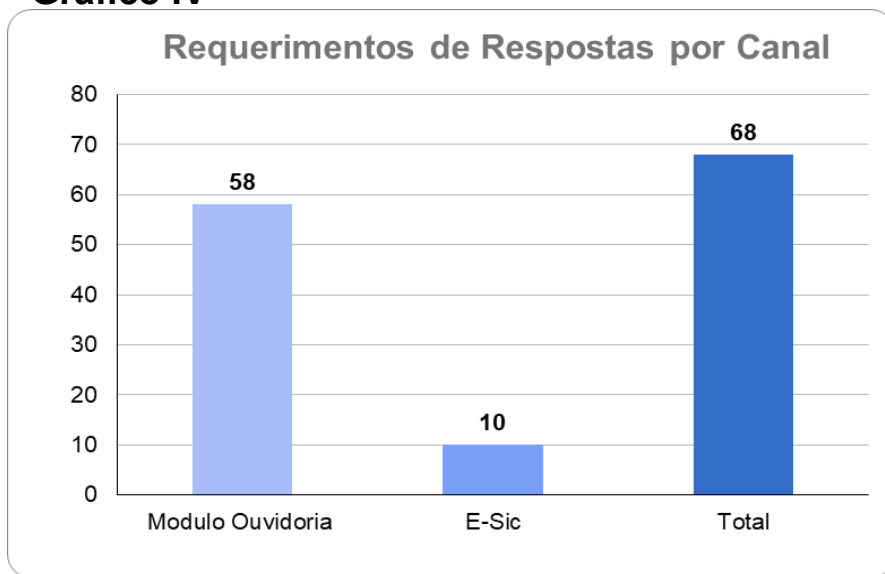
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 494 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 426 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 86,23% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 68 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

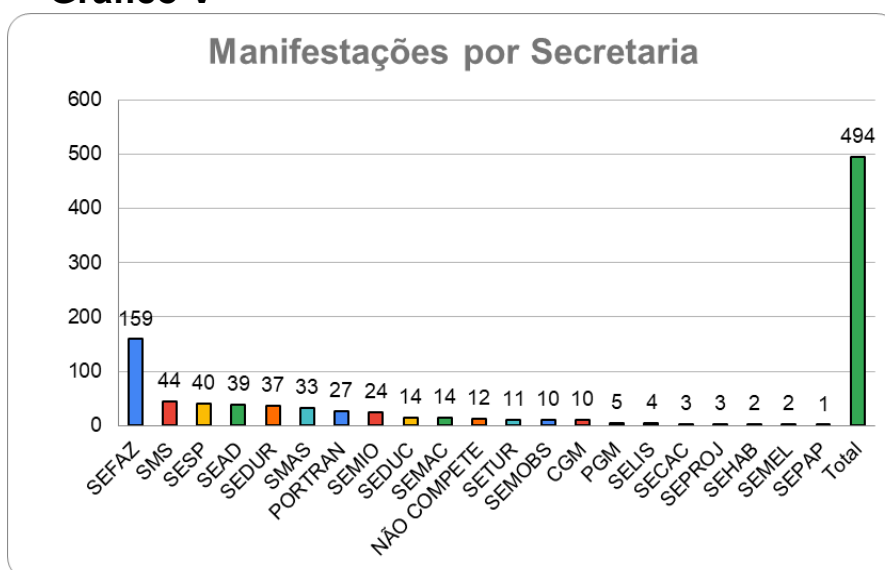
Gráfico IV



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.

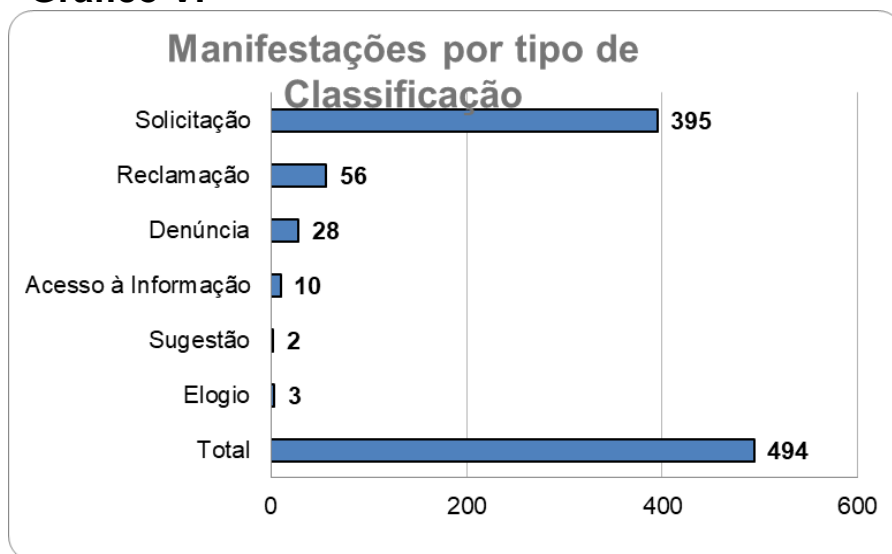
Gráfico V



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 32,19%, seguidos em seguida temos a Secretaria Municipal de Saúde - SMS com 8,91% dos manifestos, Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP e ambas com 8,10% dos manifestos, Secretaria Municipal de Administração- SEAD com 7,89% dos manifestos, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 7,49% dos manifestos, Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS com 6,68%, Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN todas apresentaram manifestos com índice de 5,47%, Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO com 4,86% dos manifestos, as Secretarias Municipais da Educação e Cultura – SEDUC e a Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC ambas apresentaram um índice de 2,83% dos manifestos cada uma delas, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura com 2,43% dos manifestos, Secretarias Municipais de Turismo – SETUR com 2,23% dos manifestos, as Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança e Defesa Civil e a Controladoria Geral do Município ambas apresentam 2,02% dos manifestos cada uma, Procuradoria Geral do Município com 1,01% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizam 3,04% das manifestações realizadas.

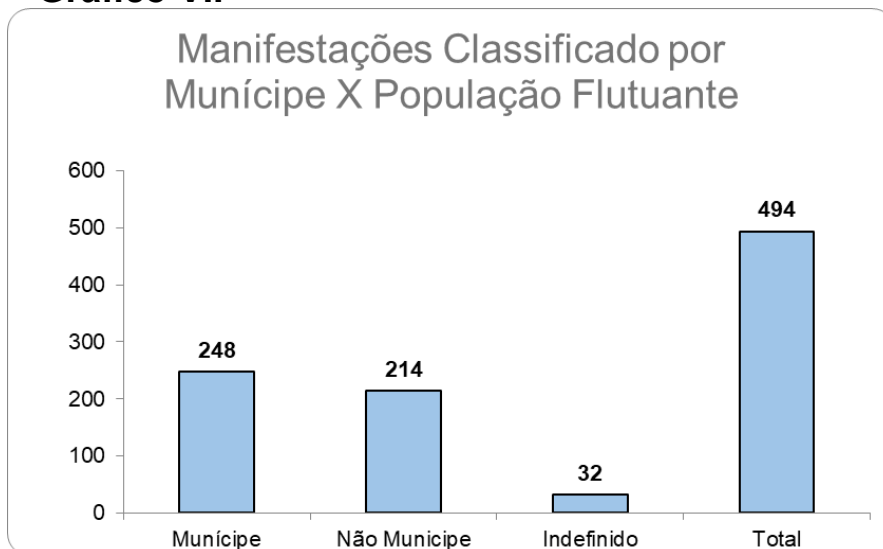
Gráfico VI



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 79,96%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 11,34%, Denúncia com 5,67%, Pedidos de Acesso à Informação com 2,02%, seguidos de Elogios com 0,61% dos manifestos e Sugestão com 0,40% dos manifestos.

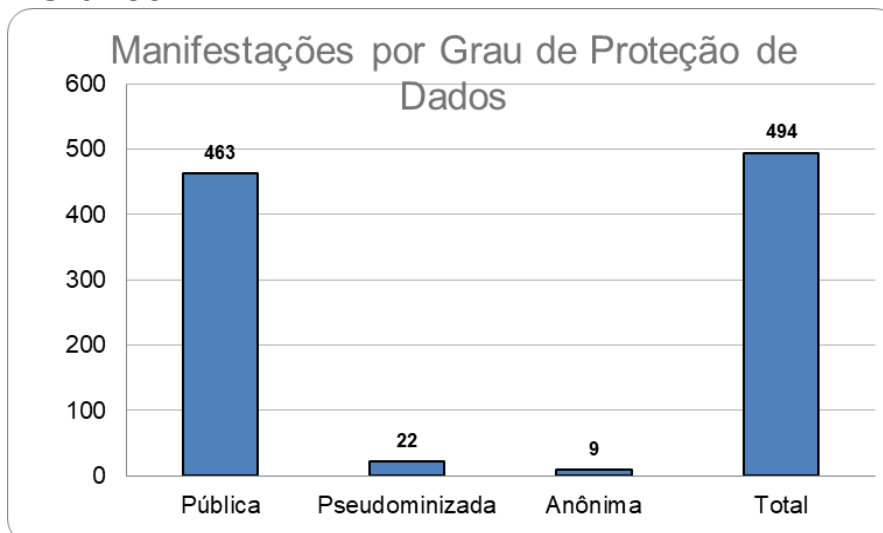
Gráfico VII



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). Nota-se que este mês a Ouvidoria foi utilizada pelos Múncipes totalizando com 50,20%, seguidos da População Flutuante representando 43,32% dos manifestos, e 6,48% dos manifestos com indefinição de residência.

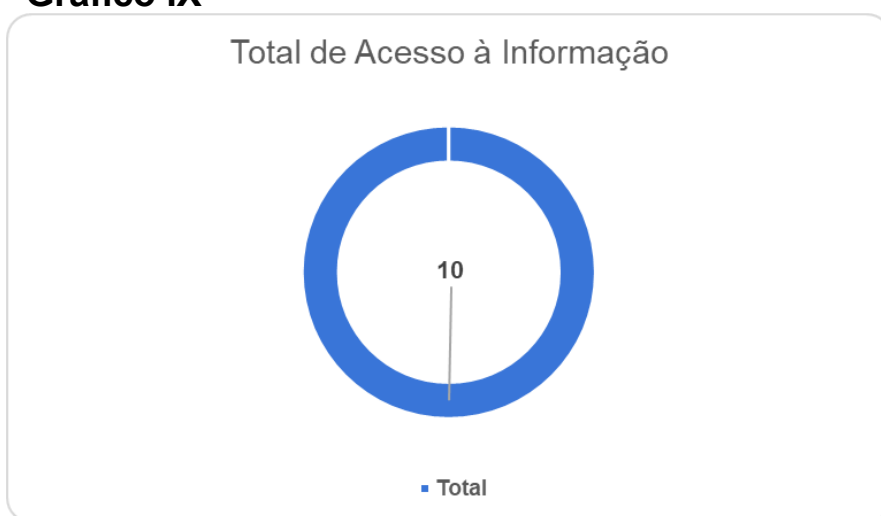
Gráfico VIII



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 Pseudonimizadas (não temos acesso aos dados do cidadão, somente com pedido de autorização e devida justificativa), manifestações Anônimas (cidadão não disponibiliza nenhum dado).

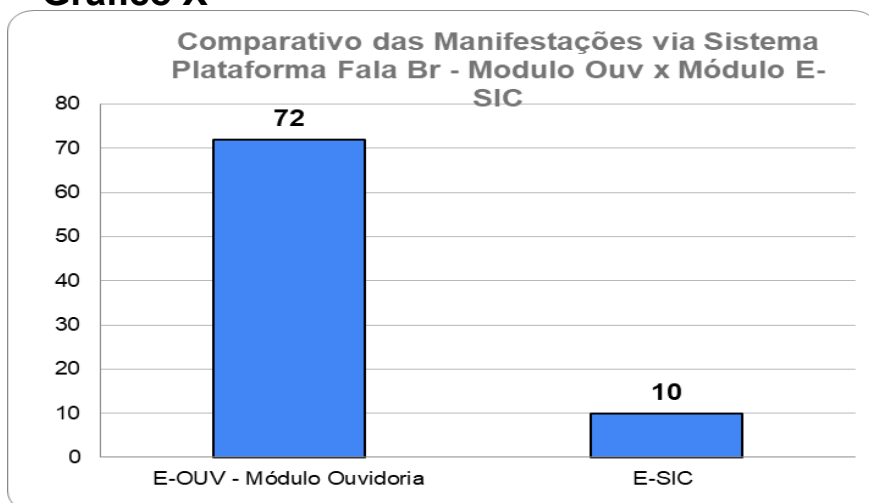
Gráfico IX



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 julho de 2025. Salientamos que destes 10 pedidos de Acesso à Informação, tivemos apenas 02 pedidos de recursos, ambas na 1ª instância.

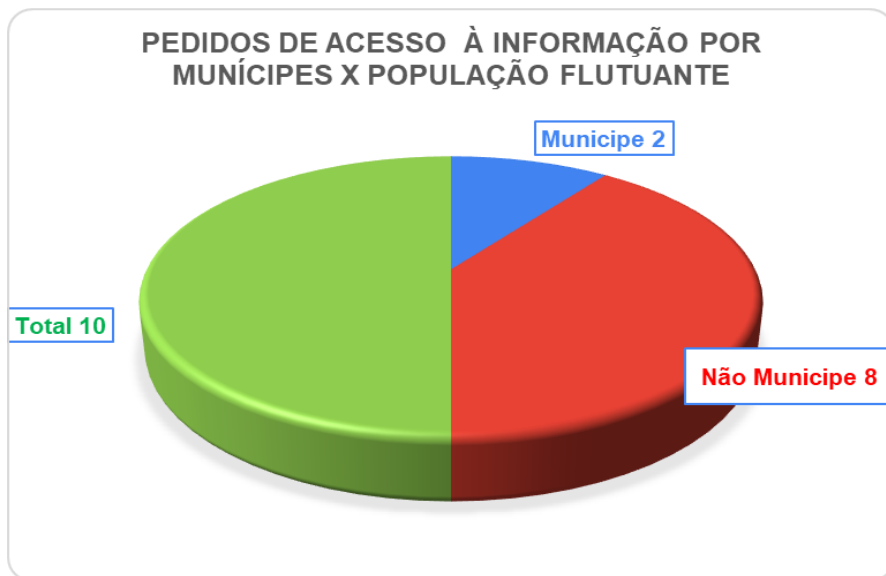
Gráfico X



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

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.

TAB I

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		
ITENS		
SEFAZ		Quantidade
IPTU	Consulta de débitos; negociação de débitos; isenção de cobrança para famílias com filho com TEA; baixa de IPTU	22
Contato	Contato da Secretaria; auxílio para conseguir retorno da Secretaria; endereço da sede	45
Certidão Negativa de débitos	Informações sobre andamento de solicitação; solicitar emissão; erro em emissão	10
Tributos	Consulta de débitos; informações sobre execução fiscal	9
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará	9
Inscrição Municipal	Emissão; informações acerca de IM; orientação para emissão	3
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; confirmação de lançamento; erro ao baixar NF eletrônica	9
ISS	Informações de como obter o boleto de Imposto sobre serviços, emissão de guia, alíquota de ISS	15
ITBI	Emissão de guia; informações acerca de ITBI	8
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; numeração de imóvel	14
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	5
Falta de retorno da Sefaz	Falta de retorno no WhatsApp e e-mail	4
ITIV	Certidão de quitação do ITIV	1
Acesso à Informações públicas	Acesso a dados atualizados da população	1
TLL	Esclarecimentos acerca de valores	3
Logradouro	Indicar nome de rua	1
TOTAL DO(A) SEFAZ		159
SMS		
Conduta servidor público	Negativa de atendimento médicos PSF; Funcionário de Posto de saúde tirando 3 horas de almoço	2
Fiscalização Sanitária	Alimentos vencidos em supermercado, alimentos estragados em hotel; trailer funcionado sem alvará sanitário	6
Contatos	Contato da sede da SMS; Contato da Vigilância Sanitária; contato da Policlínica, contato da Ouvidoria SUS; Contato do Lacen; contato da Central de regulação	7
Marcação consultas e exames	Demora em marcação de consulta; demora em marcação de exames	8
Outros em saúde	Irregularidades em contratação de Radiologista; Relatório de atendimento no CAPS em 2020	2
Atendimento	Elogio a equipe de atendimento da UPA; insatisfação com atendimento de Posto de saúde; insatisfação com atendimento da UPA	7
Alvará sanitário	Como realizar emissão, documentos necessários para emissão	3
Falta de medicação	Falta de fornecimento de Pen-ve-oral	1
Oportunidade de emprego	Vaga para médico; vaga para enfermeiro	2
Vacinação	Acesso a registros de vacinação de crianças	1
Zoonoses	Processo para realizar castração de cachorro	2

Informações	Onde realizar emissão de carteira de paciente oncológico; Clínica de hemodiálise mais próxima	3
TOTAL DO(A) SMS		44
SEAD		
Processo Seletivo	Data de convocação; Dúvidas acerca de documentos solicitados; solicitação de prioridade na convocação de PCD	11
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; falta de recebimento de salário; baixa em vínculo empregatício; cumprimento de ordem judicial	13
Contatos da Secretaria de Administração e seus setores	Contato do setor de licitações; contato do RH; contato do setor de compras, contato da sede ADM	5
Acesso à Informação de Licitação	Envio de Ata de Registro de Preços; Confirmação e informações sobre a dispensa de licitação nº 035/2025	2
Ofertas de serviço	Credenciamento para a concessão de crédito	3
Conduta servidor público	Tratamento abusivo por colega de trabalho	4
Contracheque	Acesso ao contracheque	2
Oportunidade de emprego	Como são realizadas as contratações	1
TOTAL DO(A) SEAD		41
SEDUR		
Contato da Secretaria	Formas de contato com a Secretaria	7
Fiscalização de Obras	Construção irregular; invasão de terras	9
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	5
Informações	Informações acerca de notificação de embargo de obra; Previsão de nomeação de novo secretário	2
Alvará	Solicitação de alvará de construção	4
Código de Obras	Acesso ao código de obras do município	1
Plano Diretor	Acesso à mapas do plano diretor	3
Acesso à Informações públicas	Dados repassados à Receita Federal referentes a alvarás de construção; Acesso a lei que regulamenta o perímetro urbano do município; Acesso a mapas de zoneamento; Perímetro urbano antigo e atual do Município	7
TOTAL DO(A) SEDUR		38
SEDUC		
Meios de Contato	Informação de contato da sede da secretaria; contatos de escolas, endereço da sede da secretaria	4
Creches e escolas	Precariedade em estrutura de Escola Frei Miguel	1
Acesso à Informações públicas	Planos Municipais de Educação existentes - Relatórios e documentos institucionais relacionados à educação	1
Conduta de Servidor	Assédio moral	2
Outros em educação	Transferência escolar; Histórico escolar; Convite ao Secretário para podcast Diálogos que transformam	3
Transporte escolar	Reforma da garagem de transporte escolar	2
Oportunidade de emprego	Vaga para professor	1
TOTAL DO(A) SEDUC		14
PORTRAN		
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda vida da infração; defesa de autuação	23
Cidade online	Erro em login	1

Estacionamento irregular	Carro estacionado irregularmente, dificultando tráfego de veículos; carro abandonado em rua	3
TOTAL DO(A) PORTRAN		27
SETUR		
Credenciamento turístico	Emissão de taxa; como realizar credenciamento	4
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria; endereço da SETUR	4
Acesso à Informações públicas	Número de turistas que visitam Trancoso	1
Normas e Fiscalização	Reembolso de passeios turísticos	1
Outros	Dificuldade em marcação reunião com o Secretário	1
TOTAL DO(A) SETUR		11
SESP		
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação	11
Fiscalização	Aumento do comércio ambulante em Trancoso; Preços abusivos em cabanas de praia	4
Limpeza Urbana	Horários de coleta de lixo; falta de limpeza pública; poda de árvores	13
Concessões	Cadastro de ambulantes; como realizar cadastro de ambulante	6
Contato	Contato da Secretaria	3
Informações	Regras para cobrança de táxi na cidade	2
Cidade Online	Erro em login do site	1
Taxa de cemitério	Emissão de boleto	1
TOTAL DO(A) SESP		41
SEMAC		
Fiscalização Ambiental	Perturbação de sossego; Baleia encontrada morta na praia dos nativos; Poluição sonora	6
Contato da Secretaria	Meios de contato da Secretaria	4
Licença ambiental	Como solicitar; documentos necessários	3
Alvará de publicidade	Procedimento para emissão	1
TOTAL DO(A) SEMAC		14
NÃO COMPETE		
Estacionamento irregular	Fiscalização do uso de vagas PCD's em Cabrália	1
Contato telefônico	Contato de instaladores de painéis de Led	1
SAC	Dificuldade de agendar procedimento no SAC	2
Cartão de todos	Recusa a cancelamento de plano	1
Outros	Melhores rotas para chegar até a cidade; andamento de processo judiciário	3
Normas e fiscalização	Consumo de bebida alcoólica por menor de idade durante viagem com Amazén; Clínica de estética sem alvará sanitário em Eunápolis	3
Informações	Informações sobre Santa Cruz Cabrália	1
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		12
SMAS		
Contato	Contatos das unidades do CRAS; contato Centro Pop	4

Atendimento	Falta de atendimento no CRAS-Centro; insatisfação com a logística de atendimento do CRAS- Trancoso; insatisfação com atendimento do CRAS- Frei Calixto	10
Falta de servidores	Falta de servidores para visitas do CRAS	3
Benefícios sociais	Auxílio moradia; auxílio financeiro	5
Acesso à informações públicas	Informações sobre Políticas Públicas para Moradores em Situação de Rua	1
Planeta jovem	Informações sobre retirada de pulseira	7
Programas Sociais	Minha casa, minha vida- Como se inscrever	3
TOTAL DO(A) SMAS		33
SEMIO		
Infraestrutura Urbana	Melhorias em Infraestrutura da cidade; limpeza de bueiros	3
Pavimentação	Reparo de vias públicas; serviços de patrula; solicitação de calçamento	17
Acesso à Informações públicas	Registros técnicos de infraestrutura urbana	2
Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	1
Oferta de serviço	Apresentação de maquinários de pavimentação e infraestrutura	1
Convite	Convite para Oficina participativa	1
TOTAL DO(A) SEMIO		25
SECAC		
Contato	Contato do Gabinete; contato do Prefeito	2
Outros	Informações acerca de resposta à manifestação	1
TOTAL DO(A) SECAC		3
SEMCOSDE		
Transporte público	Falta de ônibus na linha via Mirante nos horários de 7:30, 8h, 9h e 10h	2
Mobilidade urbana	Análise para instalação de quebra-molas; instalação de placas de sinalização	3
Acesso à Informações públicas	Instrumento normativo do município que estabeleça número mínimo de salva vidas em piscinas de uso coletivo	2
Normas e fiscalização	Flanelinhas coagindo turistas para pagar estacionamento	3
TOTAL DO(A) SEMCOSDE		10
SELIS		
Normas e fiscalização	Lote abandonado com vegetação alta; Intervenção direta da Prefeitura na fiscalização da atuação de ambulantes e serviços irregulares nas praias de Trancoso	3
Outros em Infraestrutura	Recuperação do cemitério de Arraial D'Ajuda	1
TOTAL DO(A) SELIS		4
PGM		
Contato	Número telefônico da Procuradoria	1
Ofício	Envio de Ofício para a Procuradoria	2
Acesso à Informações públicas	Informações sobre TACs firmados com empresas nos últimos 5 anos	2
TOTAL DO(A) PGM		5
SEPROJE		
Acesso à Informações públicas	Acesso às a notas fiscais	2


Contato	Contato da Secretaria	1
TOTAL DO(A) SEPROJE		3
CGM		
Ouvidoria	Orientação para realizar denúncia; Informações acerca de horários de atendimento presencial; elogio ao atendimento	5
TOTAL DO(A) CGM		5
SEHAB		
Contato da Secretaria	Contato telefônico da Sehab	1
REURB	Informações acerca de andamento de processo	1
TOTAL DO (A) SEHAB		2
SEMEL		
Infraestrutura e Obras	Previsão da entrega da quadra que está em reforma em Itaporanga	2
TOTAL DO (A) SEMEL		2
SEPAP		
Contato	Contato telefônico da Secretaria	1
TOTAL DO (A) SEPAP		1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		494

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