

## **Relatório Mensal – Junho 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”.

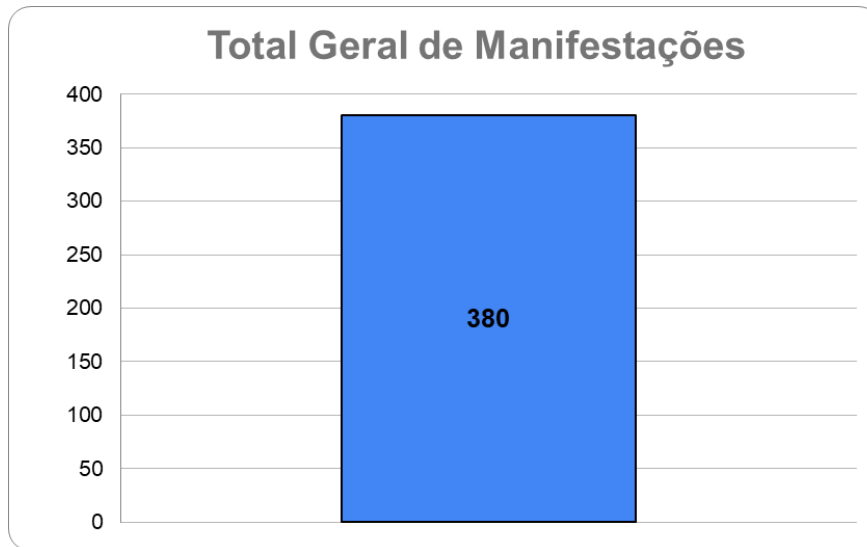
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

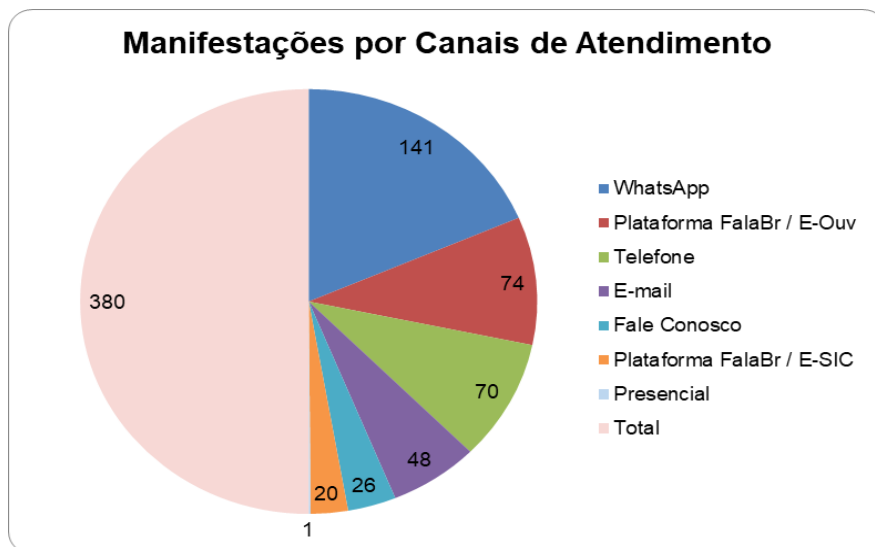
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de junho de 2025.

## Tabela I

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

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

## Gráfico II

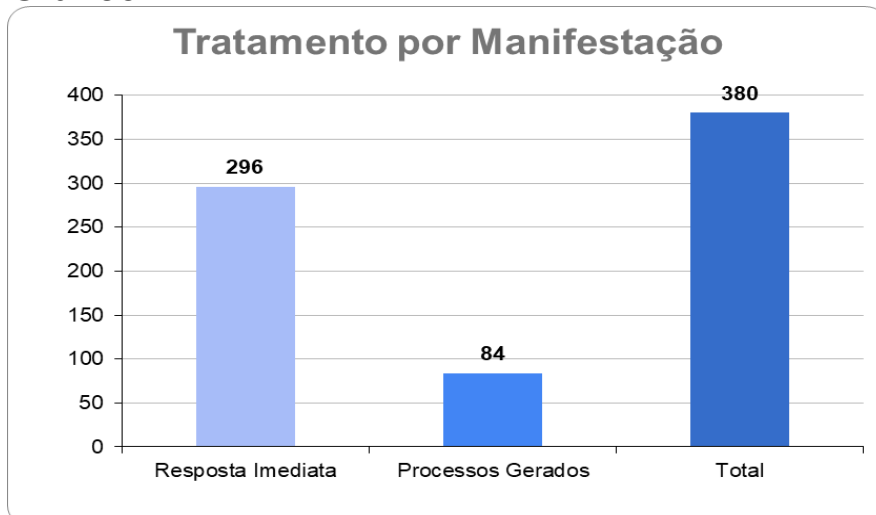


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

## Gráfico III

O Gráfico II acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de junho de 2025, totalizando 380 manifestações. Destaca-se o número de 141 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, seguidos das manifestações realizadas através Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria com 74 manifestos, logo em seguida temos 70 manifestações através do contato telefônico, 48 manifestações através do E-mail, 26 manifestações através do Fale Conosco, 20 manifestações através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 01 atendimentos de forma Presencial.

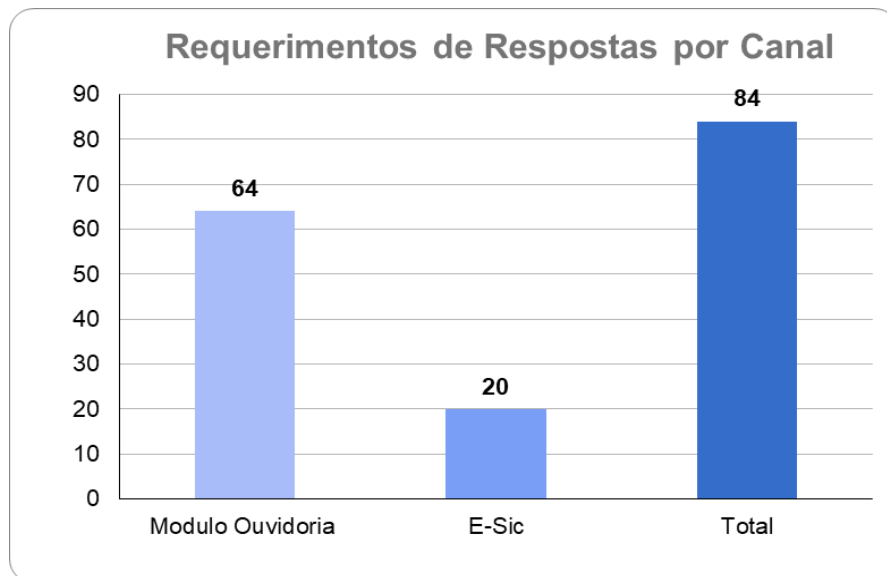
## Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 380 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 296 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 77,89% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 84 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

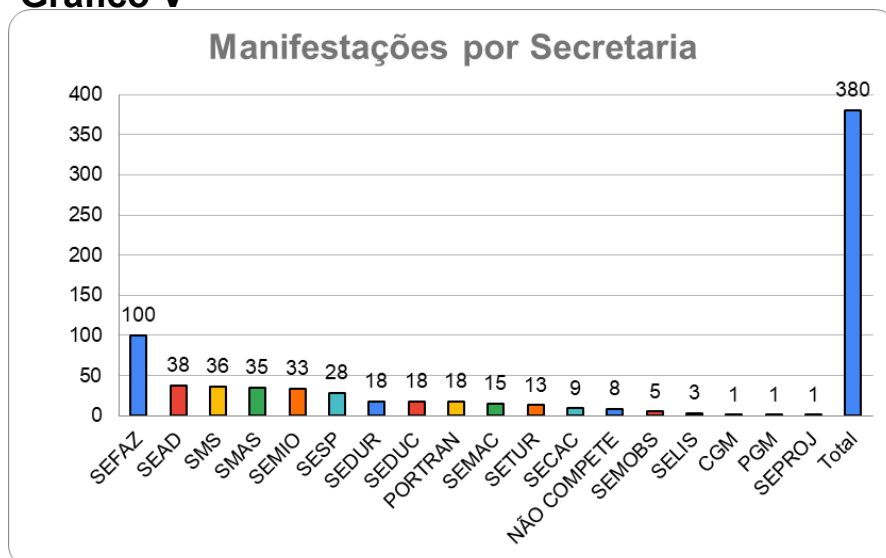
### Gráfico IV



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

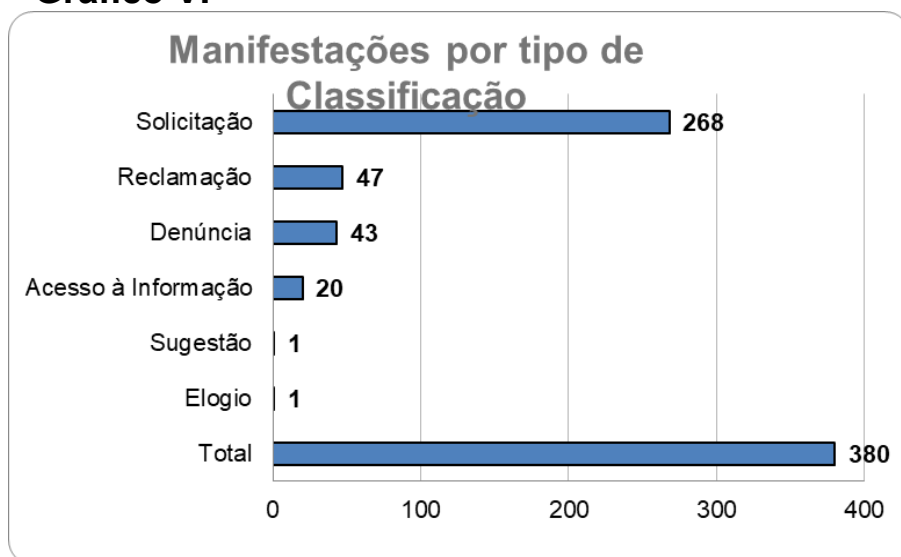


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

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 26,32%, seguidos em seguida temos a Secretaria Municipal de Administração- SEAD com 10,00% dos manifestos, Secretaria Municipal de Saúde - SMS com 9,47%, Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS com 9,21%, Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO com 8,68% dos manifestos, Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP e ambas com 7,37% dos manifestos, as Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR, Secretarias Municipais da Educação e Cultura – SEDUC e Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN todas apresentaram manifestos com índice de 4,74% cada uma, Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC apresentou um índice de 3,95% dos manifestos, Secretarias Municipais de Turismo – SETUR ambas apresentam 3,42% dos manifestos, Secretaria Municipal da Casa Civil com 2,37% dos manifestos, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura com 2,11% dos manifestos, Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança e Defesa Civil com 1,32% das manifestações.

As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizam 1,58% dos manifestos realizados.

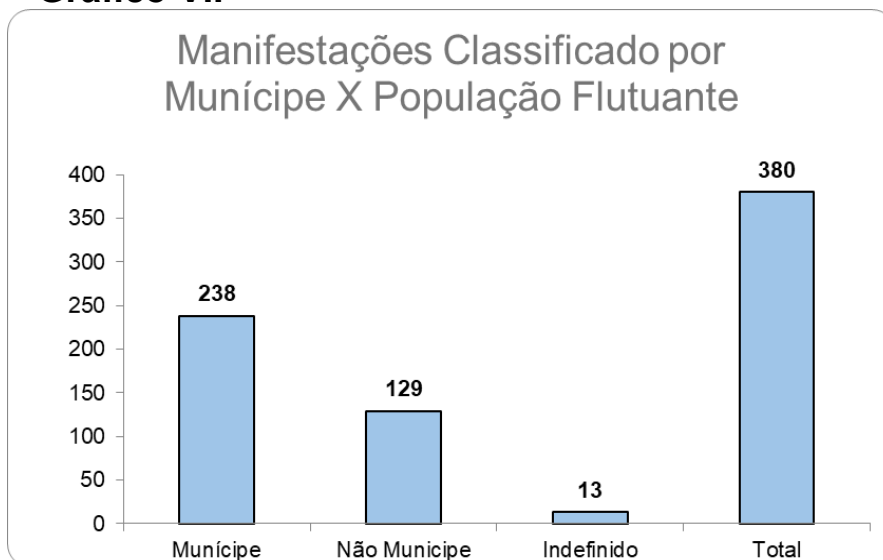
**Gráfico VI**



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 70,53%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 12,37%, Denúncia com 11,32%, Pedidos de Acesso à Informação com 5,26%, seguidos de Sugestão e Elogios com 0,26% dos manifestos cada uma.

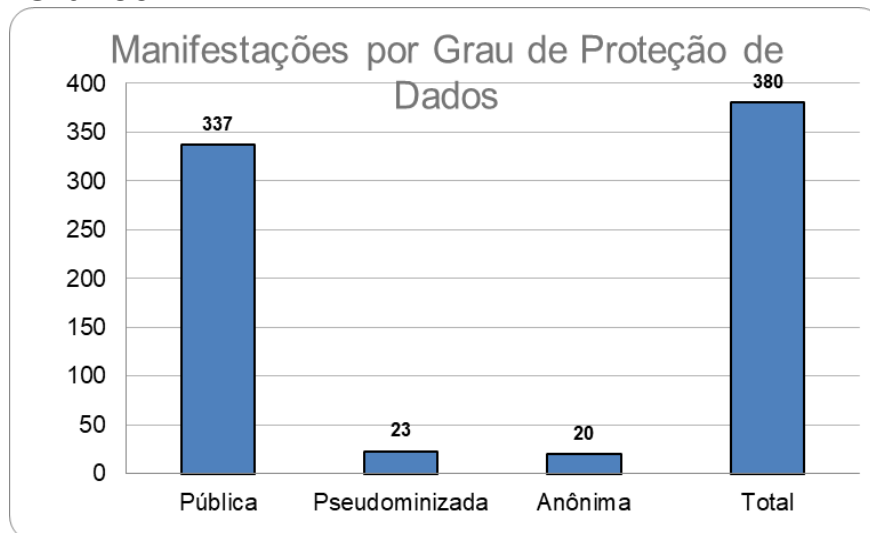
### Gráfico VII



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 Muniçipes totalizando com 62,63%, seguidos da População Flutuante representando 33,95% dos manifestos, e 3,42% 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).

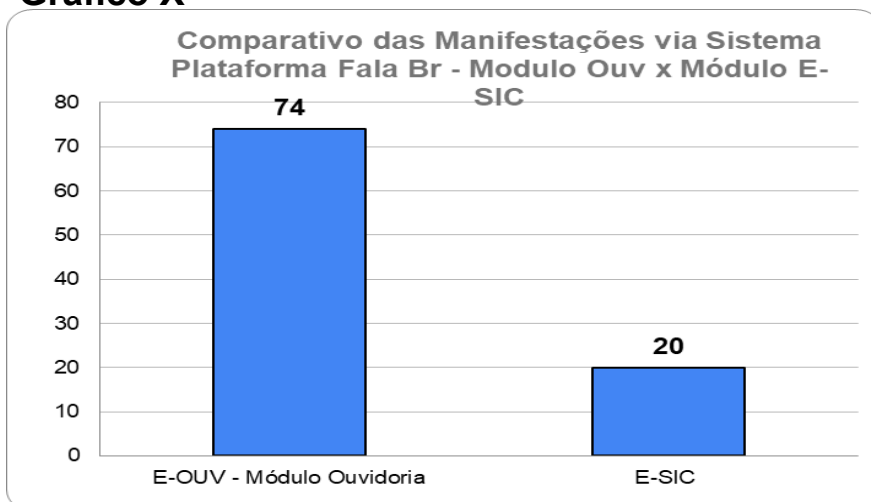
### Gráfico IX



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 junho de 2025. Salientamos que destes 20 pedidos de Acesso à Informação, tivemos apenas 01 pedido de recurso, sendo uma na 1ª instância.

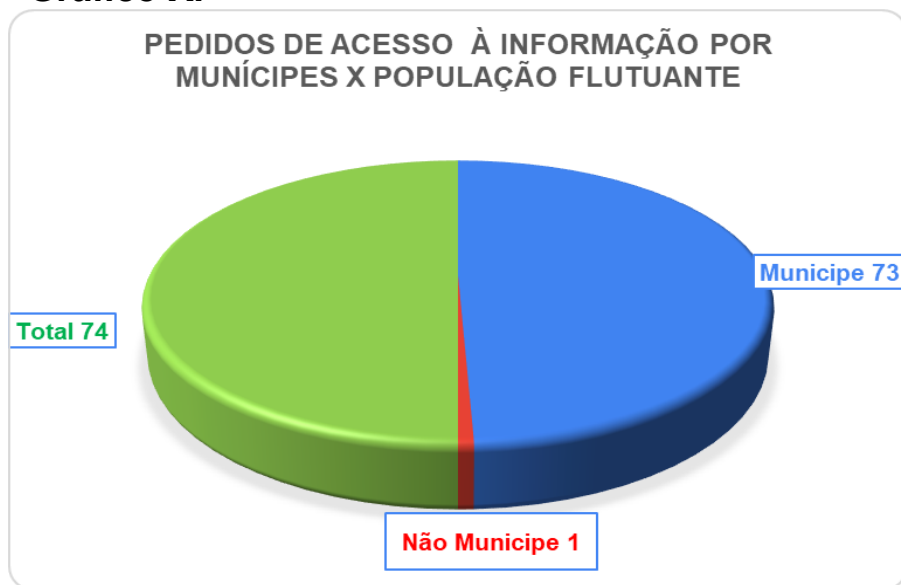
### Gráfico X



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; esclarecimentos acerca de aumento de valores; emissão de boleto; erro em emissão de boleto; alteração de titularidade; parcelamento, duplicidade de pagamento: informações acerca de prazo para pagamento de cota única	16
Contato	Contato da Secretaria; auxílio para conseguir retorno da Secretaria; endereço da sede	16
Certidão Negativa de débitos	Informações sobre andamento de solicitação; solicitar emissão; erro em emissão	9
Tributos	Consulta de débitos; informações sobre execução fiscal	9
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará	3
Inscrição Municipal	Emissão; informações acerca de IM; espelho de IM; orientação para emissão, solicitar baixa em IM	6
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; confirmação de lançamento; erro ao baixar NF eletrônica	10
ISS	Informações de como obter o boleto de Imposto sobre serviços, emissão de guia, alíquota de ISS	5
ITBI	Emissão de guia; informações acerca de ITBI	3
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; numeração de imóvel	5
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	5
Falta de retorno da Sefaz	Pedido de isenção de ITVI sem retorno, impugnação administrativa de fiscalização sem retorno	5
ITIV	Orientação para emissão; termo de quitação	6
Informações	Previsão de início de Refis	2
<b>TOTAL DO(A) SEFAZ</b>		<b>100</b>
<b>SMS</b>		
Conduta servidor público	Atendimento insuficiente de médica da UPA; má conduta de agentes de saúde; quantidade de faltas de enfermeiro em plantões em posto de saúde; vacinadora se negando a vacinar RN; má conduta de funcionários da UPA; irregularidades em cumprimento de carga horária por	2

	dentista, má conduta de médica em posto de saúde	
Fiscalização Sanitária	Água de limpeza de camarão sendo descartada de forma incorretamente; criação irregular de porcos; alimentos estragados e sujeira em mercado; acondicionamento irregular de botijão de gás em mercearia; caixa d'água com fezes de morcego em hotel; acesso à alvará de estabelecimento irregular	8
Contato Secretaria de Saúde e os Setores que compõe sua estrutura	Contato da sede da SMS; Contato da Vigilância Sanitária; contato da Policlínica, contato da Ouvidoria SUS; Contato do Lacen; contato da Central de regulação	8
Marcação consultas e exames	Demora em marcação de consulta; dificuldade em marcar cirurgia; erro em resultado de eletrocardiograma; falta de agendamento de consultas em UBS	5
Saúde Pública	Falta de atendimento odontológico em posto de Saúde; demora em coleta de sangue; falta de ambulância para locomoção na UPA, intervenção da prefeitura para assistência de ambulância tipo SAMU para o distrito de Itaporanga	4
Atendimento	Elogio a equipe de atendimento da UPA; elogio a atendimento de fisioterapeuta; demora em atendimento na UPA	6
Cartão SUS	Como realizar emissão	1
Falta de servidor	Falta de enfermeiro e marcador em postos de saúde	3
<b>TOTAL DO(A) SMS</b>		<b>37</b>
<b>SEAD</b>		
Processo Seletivo	Data de divulgação do resultado definitivo; erro ao anexar documentação; como participar da seletiva; dúvidas acerca do cronograma	19
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; falta de recebimento de salário; baixa em vínculo empregatício; cumprimento de ordem judicial	6
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	Erro em processo licitatório; informações sobre processo licitatório	1
Ofertas de serviço	Apresentação de curso de Gestão Pública	1

Calendários Municipais	Calendário de feriados e pontos facultativos Municipais	1
Conduta servidor público	Tratamento abusivo por colega de trabalho	1
Acesso à Informações públicas	Acesso a folha de pagamento; acesso a contratos	4
<b>TOTAL DO(A) SEAD</b>		<b>38</b>
<b>SEDUR</b>		
Contato da Secretaria	Formas de contato com a Secretaria	3
Fiscalização de Obras	Construção irregular; invasão de terras	4
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	3
Acesso à documentos	Acesso a planta de loteamento	1
Alvará	Solicitação de alvará de construção	2
Código de Obras	Acesso ao código de obras do município	1
Habite-se	2ª via de habite-se; demora na liberação do documento	4
<b>TOTAL DO(A) SEDUR</b>		<b>18</b>
<b>SEDUC</b>		
Meios de Contato	Informação de contato da sede da secretaria; contatos de escolas, endereço da sede da secretaria	5
Creches e escolas	Previsão de início de horário integral na escola Isidoro; Intolerância com horário na creche Perolina Borges; falta de cuidador em escola	5
Outros em educação	Programas educacionais voltados para crianças com deficiência física e mental; Intercâmbio para tornar possível desenvolvermos um projeto intitulado "Rotas do descobrimento"; informações sobre o EJA	5
Falta de retorno da Seduc	Falta de retorno no e-mail disponibilizado	1
Transporte escolar	Falta de transporte escolar	2
<b>TOTAL DO(A) SEDUC</b>		<b>18</b>
<b>PORTRAN</b>		
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda vida da infração; defesa de autuação	8
Ocorrência de trânsito	Como realizar ocorrência	1
Normas e fiscalização	Falta de sinalização em vias de Trancoso	9
<b>TOTAL DO(A) PORTRAN</b>		<b>18</b>
<b>SETUR</b>		

Credenciamento turístico	Emissão de taxa	1
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria; endereço da SETUR	7
Credenciamento de bandas	Como realizar credenciamento	2
Acesso à Informação	Dados do turismo do município	3
<b>TOTAL DO(A) SETUR</b>		<b>13</b>
<b>SESP</b>		
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação; deficiência de iluminação no bairro Village I	8
Fiscalização	Irregularidades de pontos na Cidade histórica	1
Limpeza Pública	Falta de limpeza pública; orientação para descarte adequada de pneus e restos de poda	9
Concessões	Cadastro de ambulantes; como realizar cadastro de ambulante	6
Contato	Contato da Secretaria	1
Outros	Falta de banheiros públicos (não esquecendo PCD)	2
Cidade Online	Erro em login do site	1
<b>TOTAL DO(A) SESP</b>		<b>28</b>
<b>SEMAC</b>		
Fiscalização Ambiental	Permissão inadequada de passeios de cavalos em praias; poluição sonora; supressão arbórea; descarte irregular de esgoto; Invasão de área preservada	10
Contato da Secretaria	Meios de contato da Secretaria	3
Acesso à Informações públicas	Acesso as Leis nº 1028/2012 e 406/2015	1
Supressão de árvores	Procedimento para retirada de árvore	1
<b>TOTAL DO(A) SEMAC</b>		<b>15</b>
<b>NÃO COMPETE</b>		
Condição inapropriada de trabalho	Mas condições de trabalho em empresa particular	4
Contato telefônico	Telefone válido do cartório de santa Cruz de Cabrália	1
SAC	Dificuldade de agendar procedimento no SAC	1
Informações	Informações acerca de curso de Bombeiro Civil	2
<b>TOTAL DO(A) NÃO COMPETE</b>		<b>8</b>
<b>SMAS</b>		

Contato	Contatos das unidades do CRAS	2
Atendimento	Falta de atendimento no CRAS-Centro; insatisfação com a logística de atendimento do CRAS- Trancoso	16
Cadastro Único	Dificuldade para atualização do cadastro	3
Normas e Fiscalização	Precariedade em condições de trabalho; maus tratos infantil	4
Acesso à informações públicas	Ações de assistência à mulher vítima da violência doméstica realizadas pelo município	2
Outros	Controle dos moradores de rua em Arraial D' Ajuda	2
Auxílio moradia	Como realizar cadastro	5
<b>TOTAL DO(A) SMAS</b>		<b>34</b>
<b>SEMIO</b>		
Infraestrutura Urbana	Melhorias em Infraestrutura da cidade; reparo de praças e campos de Itaporanga; pintura de lombadas, limpeza de bueiros	11
Pavimentação	Reparo de vias públicas; serviços de patrola	15
Acesso à Informações públicas	Informação sobre planejamento de obras de Trancoso; Plano Municipal de Saneamento Básico	5
Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	2
<b>TOTAL DO(A) SEMIO</b>		<b>33</b>
<b>SECAC</b>		
Contato	Contato do Gabinete; contato da assessoria de comunicação	7
Acesso a informações públicas	Informações acerca de gastos com festejos juninos	1
Outros	Sugestão de sistema eletrônico para protocolar ofício	1
<b>TOTAL DO(A) SECAC</b>		<b>9</b>
<b>SEMCOSDE</b>		
Transporte público	Horários de ônibus Arraial x Trancoso; más condições de transporte público	2
Contato	Contato da Defesa Civil	2
Segurança Pública	Aglomeração supostamente indígena	1
<b>TOTAL DO(A) SEMCOSDE</b>		<b>5</b>
<b>SELIS</b>		
Convite	Envio de ofício- convite para reunião	2
Acesso à informações públicas	Quantitativo de Garis - Efetivos, Contratados, terceirizados e nomeados	1
<b>TOTAL DO(A) SELIS</b>		<b>3</b>
<b>PGM</b>		


<b>Contato</b>	<b>Contato telefônico; e-mail da Procuradoria</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL DO(A) PGM</b>		<b>1</b>
<b>SEPROJE</b>		
<b>Acesso à Informações públicas</b>	<b>Acesso as Emendas Janeiro 2023 a Junho 202</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL DO(A) SEPROJE</b>		<b>1</b>
<b>CGM</b>		
<b>Contato</b>	<b>Endereço da Ouvidoria Geral</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL DO(A) CGM</b>		<b>1</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO</b>		<b>380</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 nº 12.668/21