

Relatório Mensal – Maio 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”.

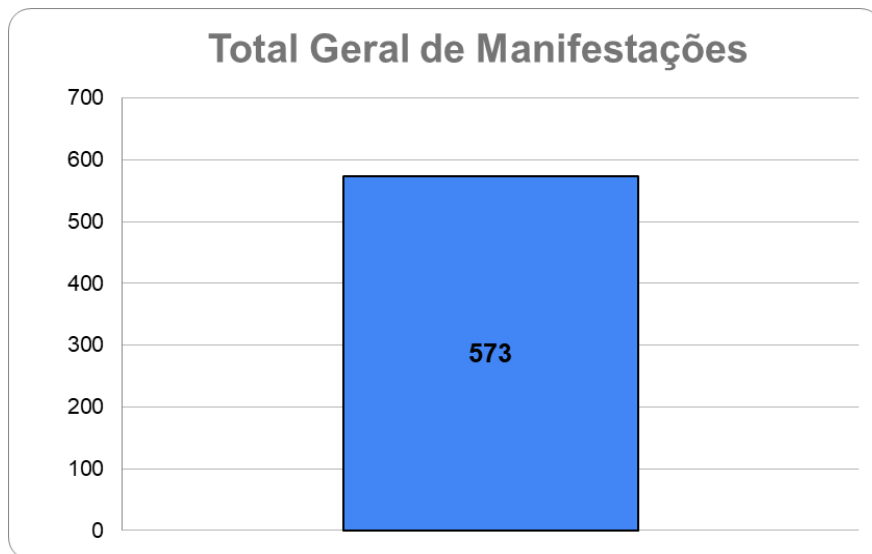
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

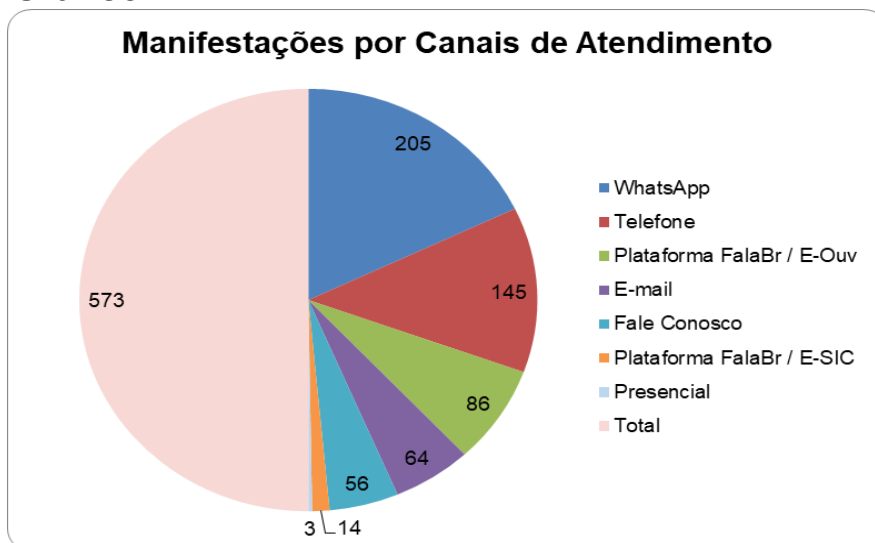
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de maio de 2025.

Tabela I

Comparativo do mês Maio dos Anos 2021 à 2025	
Maio 2021	169
Maio 2022	181
Maio 2023	597
Maio 2024	318
Maio 2025	573

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

Gráfico II

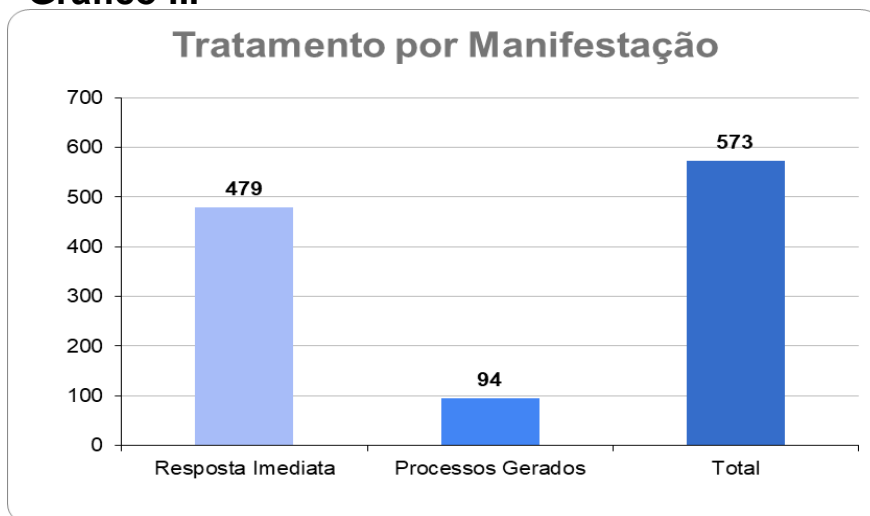


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

Gráfico III

O Gráfico II acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de maio de 2025, totalizando 573 manifestações. Destaca-se o número de 206 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, seguidos do contato telefônico com 145 manifestações, 86 manifestações realizados através da Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, 64 manifestações realizados via e-mail, 56 manifestações através do Fale Conosco, 14 manifestos através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 03 atendimentos de forma Presencial.

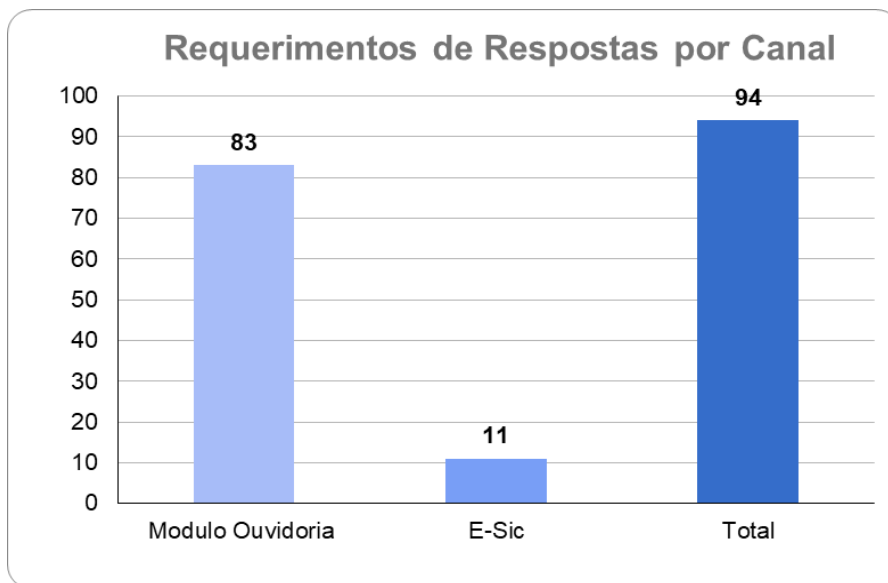
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 573 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 479 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 83,60% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 94 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

Gráfico IV

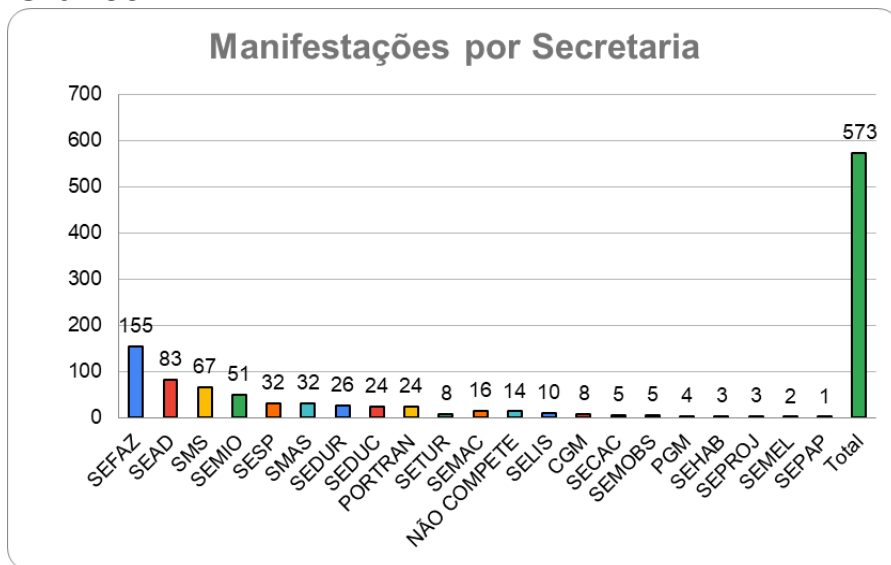


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

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.

Em tempo, sinalizamos que o número de E-Sic ficou menor que Canal de abertura, uma vez que 03 manifestações de Acesso à Informação, foram de documentos que faziam parte ao acervo de documentos já disponíveis na Ouvidoria Geral do Município, desta forma, fornecemos a resposta de forma imediata.

Gráfico V

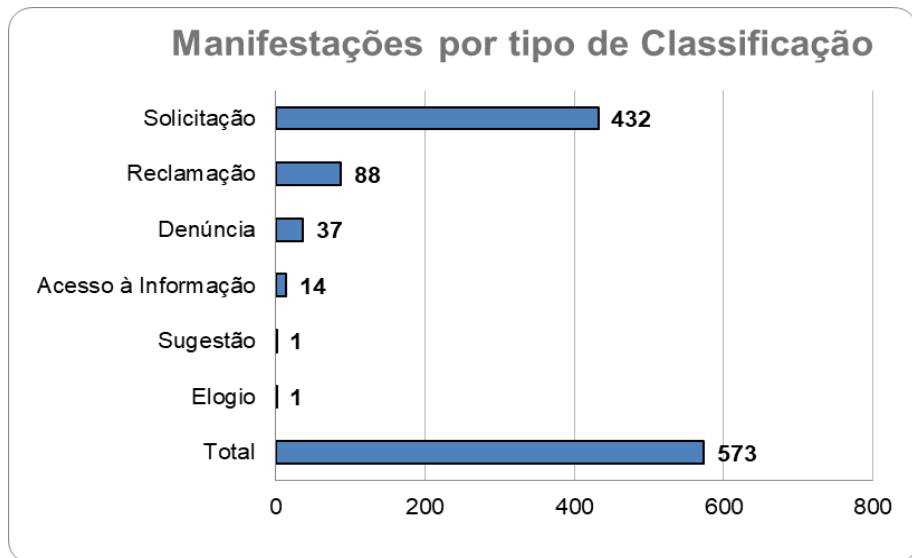


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

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 27,05%, seguidos da Secretaria Municipal da Saúde – SMS com 17,18%, logo em seguidos temos a Secretaria Municipal de Administração com 14,49% dos manifestos, Secretaria Municipal de Saúde – SMS com 11,69%, Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO com 8,90% dos manifestos, Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP e Secretaria Municipal de Assistência Social - SMAS ambas com 5,58%, dos manifestos, seguimos com Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 4,54% dos manifestos, as Secretarias Municipais da Educação e Cultura – SEDUC e a Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com percentual de 4,19% dos manifestos, Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal 2,79%, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura com 2,44% dos manifestos, Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS com 1,75% dos manifestos, logo temos a Controladoria Geral do Município e a Secretarias Municipais de Turismo – SETUR ambas apresentam 1,40% das manifestações.

As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizam 4,01% dos manifestos realizados.

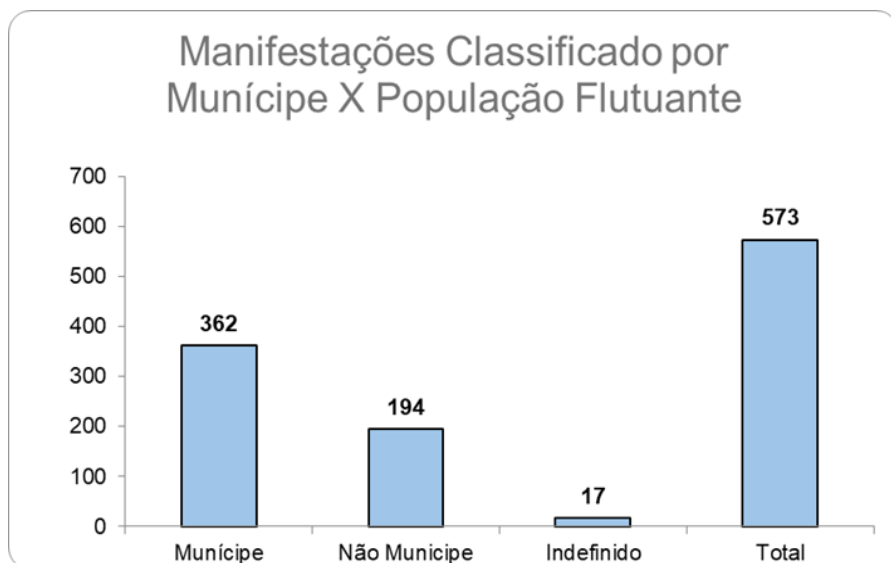
Gráfico VI



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 75,39%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 15,36%, Denúncia com 6,46%, Pedidos de Acesso à Informação com 2,44%, seguidos de Sugestão e Elogios com 0,17% dos manifestos.

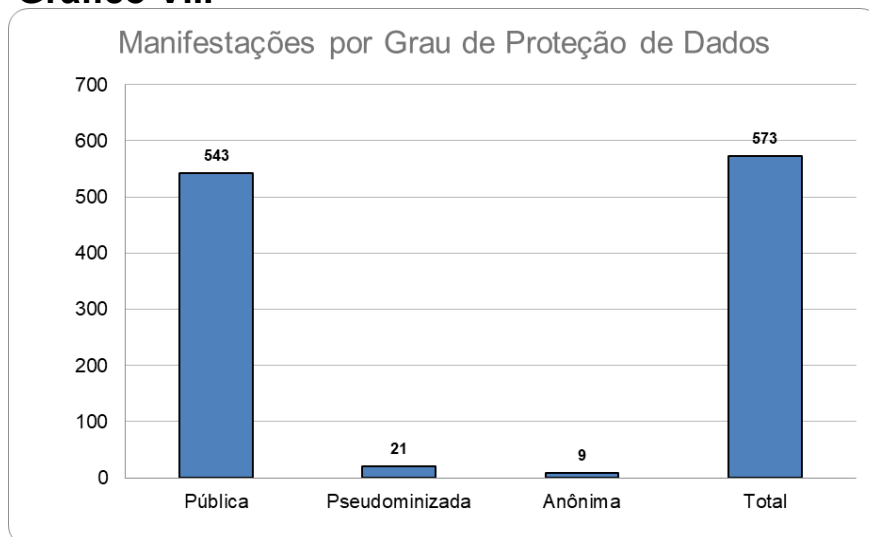
Gráfico VII



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 Munícipes totalizando com 63,18%, seguidos da População Flutuante representando 33,86% dos manifestos, e 2,97% dos manifestos com indefinição de residência.

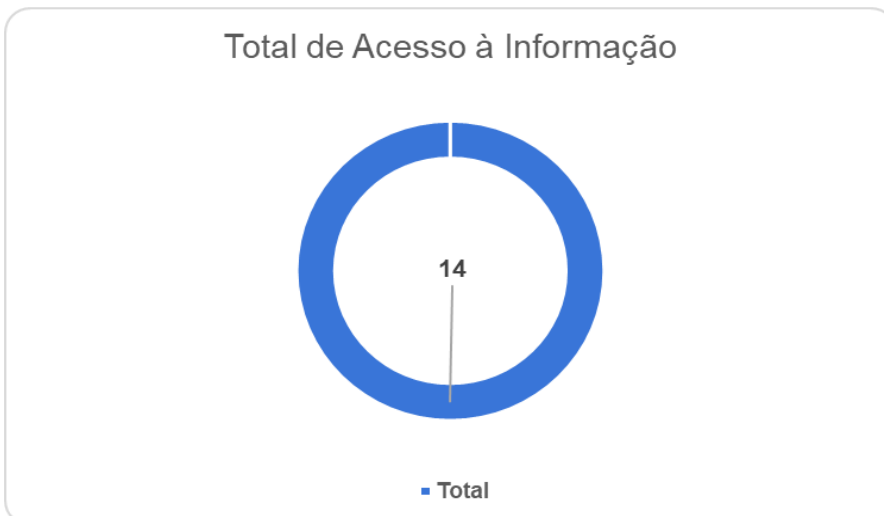
Gráfico VIII



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).

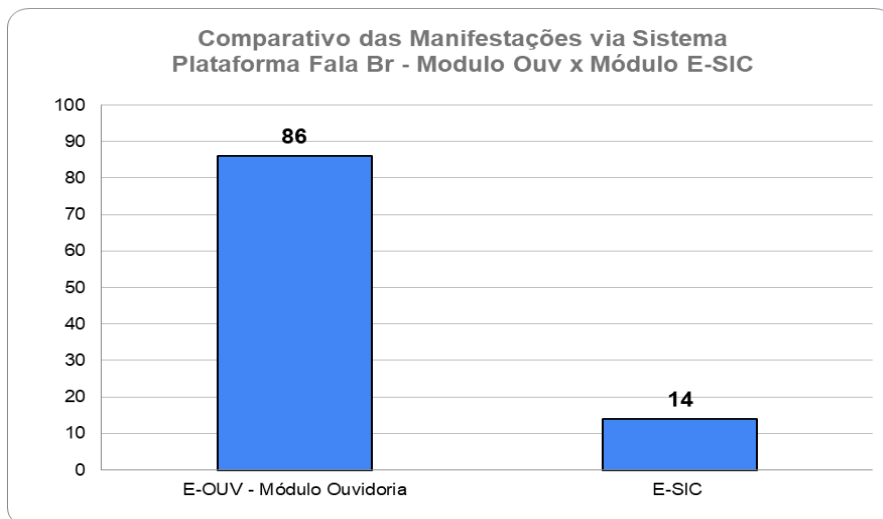
Gráfico IX



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 maio de 2025. Salientamos que destes 14 pedidos de Acesso à Informação, tivemos apenas 02 pedidos de recurso, sendo uma na 1ª instância e uma na 2º instância.

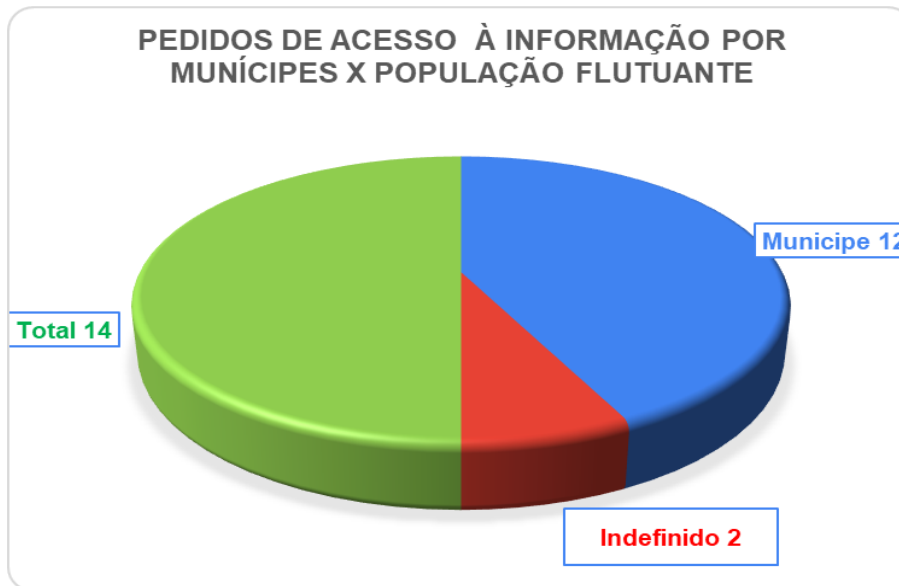
Gráfico X



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, comprado a 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	22
Contato	Contato da Secretaria; auxílio para conseguir retorno da Secretaria; endereço da sede	34
Certidão negativa de débitos	Informações sobre andamento de solicitação; solicitar emissão; erro em emissão	8
Tributos	Consulta de débitos; informações sobre execução fiscal	23
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará	12
Inscrição Municipal	Emissão; informações acerca de IM; espelho de IM; orientação para emissão, solicitar baixa em IM	2
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; confirmação de lançamento; erro ao baixar NF eletrônica	12
ISS	Informações de como obter o boleto de Imposto sobre serviços, emissão de guia, alíquota de ISS	16
ITBI	Emissão de guia; informações acerca de ITBI	4
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; numeração de imóvel	11
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	1
Outros	Classificação da residência - comercial ou residencial	1
ITIV	Guia de itiv; como emitir	2
Refis	Informações acerca de previsão de Refis	2
1DOC	Demora em processo; esclarecimentos acerca de paralisação de processo	2

Escrituração	Processo para escrituração de propriedade	2
TOTAL DO(A) SEFAZ		154
SMS		
Conduta servidor público	Indicação de serviços terceirizados por servidor da Vigilância; má conduta de médicos; agressão por parte de motorista	6
Fiscalização Sanitária	Condomínio utilizando água imprópria para o uso; clínica de estética funcionando sem alvará sanitário; notificação de surto de virose	7
Contato Secretaria de Saúde e os Setores que compõe sua estrutura	Contato da sede da secretaria; contato da zoonoses; contato do setor de vigilância	12
Marcação consultas e exames	Demora em resultado de exame e marcação de consultas; dúvidas sobre realização de cirurgia; marcação de exames	8
Desacato à servidores	Paciente desacatando servidores do PSF Fontana	1
Atendimento	Precariedade do atendimento na UPA; TCLE negado por médica; falta de atendimento em posto de saúde	12
Alvará sanitário	Como solicitar documento	3
Zoonoses	Marcação de consulta veterinária na Zoonoses; procedimento para adoção de cachorro	2
Falta de servidor	Falta de médicos em posto de saúde	2
Informações	Horário de funcionamento da farmácia de posto de saúde; dúvida sobre receita de remédio de uso contínuo	2
Oportunidade de emprego	Vaga para cirurgião dentista; estágio na área de saúde; informações de meios de contratações para médicos	3
Acesso à Informação a doc públicos	Valor gasto pelo município na aquisição de medicamentos para a população no ano de 2024; pesquisa sobre as leis municipais em pró de pcd	2
Outros em saúde	Verificar autenticidade de atestado médico; motivos de interrupção das obras de construção da clínica de hemodiálise; farmácia de posto de saúde fechada durante horário de atendimento	7
TOTAL DO(A) SMS		67
SEAD		
Processo Seletivo	Orientação para inscrição; erro em login do portal; orientação para interposição de recurso; data de divulgação do resultado definitivo	55
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; emissão de CTC; falta de repasses ao INSS; acesso ao contracheque	10

Contatos da Secretaria de Administração e seus setores	Contato da sede da Secretaria; contato do setor de licitações; contato do Rh	10
Acesso a informações públicas	Folha de pagamento 2025; certidão geral de processos administrativos	2
Oportunidade de Emprego	Busca por vagas de emprego na Prefeitura	5
Conduta servidor público	Regalias ilegais cometidas por servidoras do município	1
TOTAL DO(A) SEAD		83
SEDUR		
Alvará de Construção	Formas de contato com a Secretaria	6
Plano Diretor	Construção irregular; invasão de terras	1
Fiscalização de Obras	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	9
Habite-se	Invasão da praça Belo Campo; ocupação do campo destinado às recreações das crianças	1
Informações	Esclarecimentos acerca de medições fora de horário realizada por servidor	2
Contato	Meios de contato da Secretaria	7
TOTAL DO(A) SEDUR		26
SEDUC		
Acesso a informações Públicas	Cobrança de respostas faltantes realizadas na manifestação 000214-02	1
Conduta de Servidor Público	Servidora da Educação desacatando funcionários da instituição de saúde	1
Contato	Contato da sede da Secretaria	7
Creches e Escolas	Sugestão de melhorias na segurança dos alunos; vaga em creche; alunos sendo barrados por 1 minuto de atraso em escola; precariedade em estrutura de escolas	9
Outros em educação	Procedimento para visitar museu municipal; convite para Prefeitura firmar parceria institucional em educação	4
Histórico escolar	Solicitação de histórico escolar	1
Transporte escolar	Falta de ônibus escolar	1
TOTAL DO(A) SEDUC		24
PORTRAN		

Multa	Reconhecimento de condutor infrator; boleto para pagamento; 2ª via de multa; defesa de autuação; baixa em multa paga	11
Infração de Trânsito	Estacionamento irregular; carro abandonado atrapalhando o trânsito	3
Ocorrência de trânsito	Cópia de ocorrência; como realizar ocorrência	3
Contato	Informação sobre forma de contato telefônico; E-mail, ou outras formas eletrônicas	8
TOTAL DO(A) PORTRAN		25
SETUR		
Acesso à informações públicas	Estimativa quantitativa de turistas que estiveram na cidade no ano de 2024	1
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria	3
Credenciamento Turístico	Emissão de taxa; como realizar credenciamento	3
Festividades	Informações sobre a festa de Nossa Senhora da Pena	1
TOTAL DO(A) SETUR		8
SESP		
Concessões	Alvará para mototáxi; cadastro de ambulantes; alvará para táxi	9
Fiscalização	Comercio irregular em via pública; descarte irregular de lixo; ambulante sem cadastro	4
Contato	Contato do setor de concessões contato do setor de iluminação publica	3
Iluminação Pública	Reparo de iluminação pública; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação	7
Informações	Horário de funcionamento do cemitério	1
Limpeza Urbana	Retirada de entulhos; falta de coleta de lixo; falta de varrição em vias	7
Taxa de cemitério	Pagamento de taxa de cemitério	1
TOTAL DO(A) SESP		32
SEMAC		
Fiscalização Ambiental	Poluição sonora; desmatamento de área preservada; maus tratos a animais	9
Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	2

Supressão de árvore	Autorização para supressão	1
Licença Ambiental	Como obter licença; renovação de licença	3
Acesso à informações públicas	Lei Complementar nº 406/2015 - Dispõe sobre a política de meio ambiente.	1
TOTAL DO(A) SEMAC		16
NÃO COMPETE		
Outros	Horário de funcionamento da feira de Coroa Vermelha; falta de Imunoglobulina no Hospital Luiz Eduardo; contestação de compras em cartão de crédito; insatisfação com o CRAS de Cabrália	9
Contato telefônico	Contato de lounge do aeroporto; contato de vereadores; contato da Prefeitura de Cabrália	3
Advogado social	Como conseguir advogado de forma gratuita	1
Embasa	Orientação para solicitar ligação de água	1
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		14
SMAS		
Contato	Contato da sede da secretária; contato do CRAS	4
Atendimento	Insatisfação com atendimento do CRAS; falta de atendimento no CRAS	9
Benefícios sociais	Recebimento "indevido" de benefício	5
Outros	Solicitação de doação de materiais de construção; solicitação de doação enxoval maternidade	3
Falta de retorno da secretaria	Cobrança de notas fiscais em aberto de serviços prestados à SMAS	1
Programas sociais	Plano municipal de igualdade racial; inscrição minha casa, minha vida; dificuldade de atualizar o Cadúnico;	8
Falta de servidor	CRAS de Trancoso com apenas uma servidora para demandas do CADUNICO	1
Oferta de emprego	Como divulgar oferta de emprego	1
TOTAL DO(A) SMAS		32

SEMIO			
Infraestrutura Urbana	Reparo de vias públicas; limpeza de bueiro; serviço de patrola; drenagem pluvial	44	
Acesso à informações públicas	Cópia integral do Requerimento nº 135/2025, de autoria de Vereador	1	
Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	1	
Obras	Informações sobre obra de calçamento; motivo de paralisação de obra; pintura de faixa de pedestres	5	
TOTAL DO(A) SEMIO		51	
SECAC			
Contato	Contato do Gabinete; contato do setor de Comunicação; e-mail do Gabinete para envio de ofício	5	
TOTAL DO(A) SECAC		5	
SEMCOSDE			
Transporte público	Falta de ônibus na linha via Mirante	1	
Acesso a informações Públicas	Informações sobre a Guarda Municipal	1	
Contato	Meios de contato da Secretaria	3	
TOTAL DO(A) SEMOBS		5	
SEHAB			
REURB	Andamento de documentação; orientação para iniciar processo	3	
TOTAL DO(A) SEHAB		3	
SELIS			
Limpeza urbana	Falta de coleta de lixo; manutenção em capinagem na escola de Itaporanga; falta de limpeza nas praias	5	
Conduta de servidor público	Má conduta de servidora da Sec. Adjunta	1	
Serviços públicos	Poda de árvores	1	

Normas e fiscalização	Descarte irregular de lixo; terreno acumulando lixo e mato alto	3
TOTAL DO(A) SELIS		10
PGM		
Contato	Contato da Dra. Magaly; contato da Procuradoria Municipal	3
Acesso a informações públicas	Acesso a leis municipais nº 786, de 30 de setembro de 2008; lei nº 1.028/2012.	1
TOTAL DO(A) PGM		4
SEMEL		
Oferta de Serviço	Venda de produtos de Infraestrutura para pasta de Esporte	1
Contato	Contato do Secretário de esportes	1
TOTAL DO(A) SEMEL		2
SEPAP		
Contato	Contato da secretaria	1
TOTAL DO(A) SEPAP		1
SEPROJE		
Acesso à Informação	Acesso a contrato nº CE 02-2024; atualização de informações sobre licitação	2
Contato	Meios de contato da Secretaria	1
TOTAL DO(A) SEPROJE		3
CGM		
Elogio	Agradecimento por resolutiva de manifestação	1
Ouvidoria	Orientação para formalizar manifestação na plataforma FalaBr; como acessar a Plataforma FalaBr	7
TOTAL DO(A) CGM		8
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		573

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 exercer 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
Andréia Costa Cerqueira
Ouvidora Geral – Porto Seguro
Decreto nº 12.668/21