

## **Relatório Mensal – Março 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”.

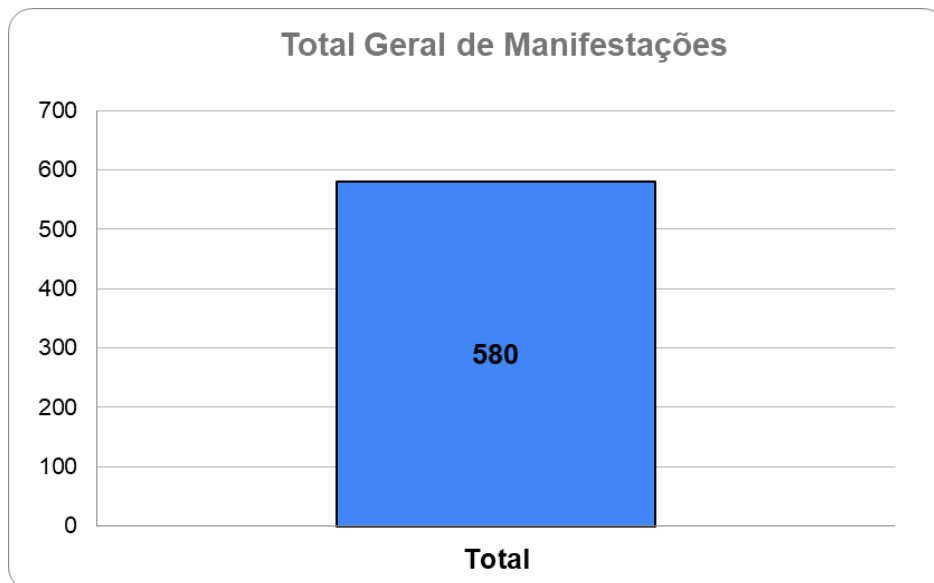
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

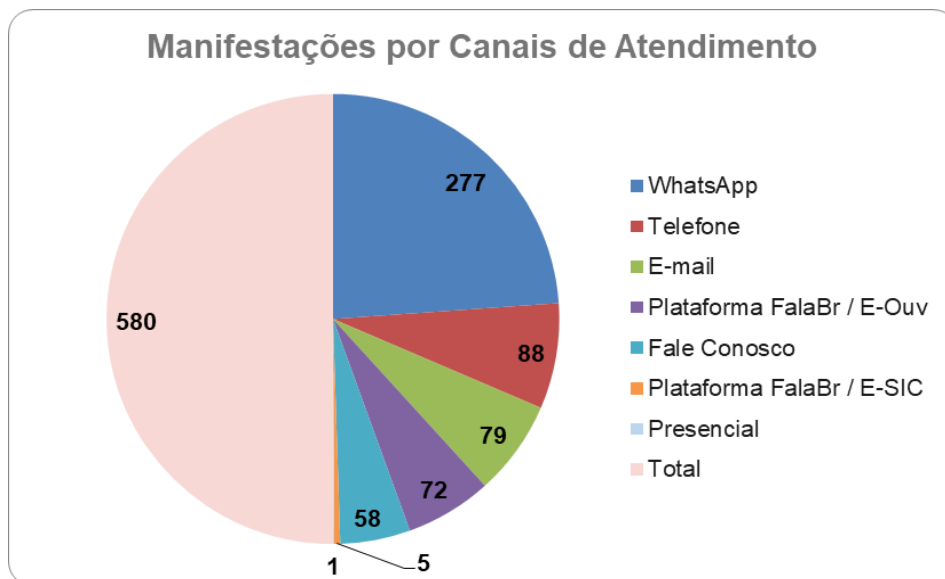
O Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de março de 2026.

## Tabela I

Comparativo do mês março dos Anos 2021 à 2026	
Março 2021	257
Março 2022	199
Março 2023	971
Março 2024	367
Março 2025	856
Março 2026	580

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

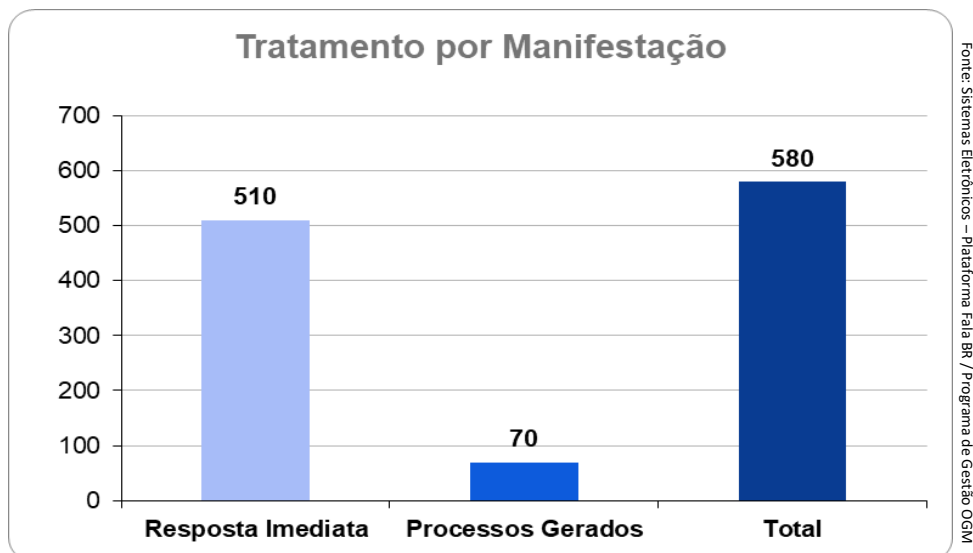
## Gráfico II



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 março de 2026, totalizando 580 manifestações. Destaca-se o número de 277 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, seguidos de 88 manifestações através contato Telefônico, 79 manifestações realizadas através do E-mail, 72 manifestações através Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, 58 manifestações através do Fale Conosco, 05 através do Fala Br – Pedido de Acesso à Informação e 01 manifestação realizada de forma presencial.

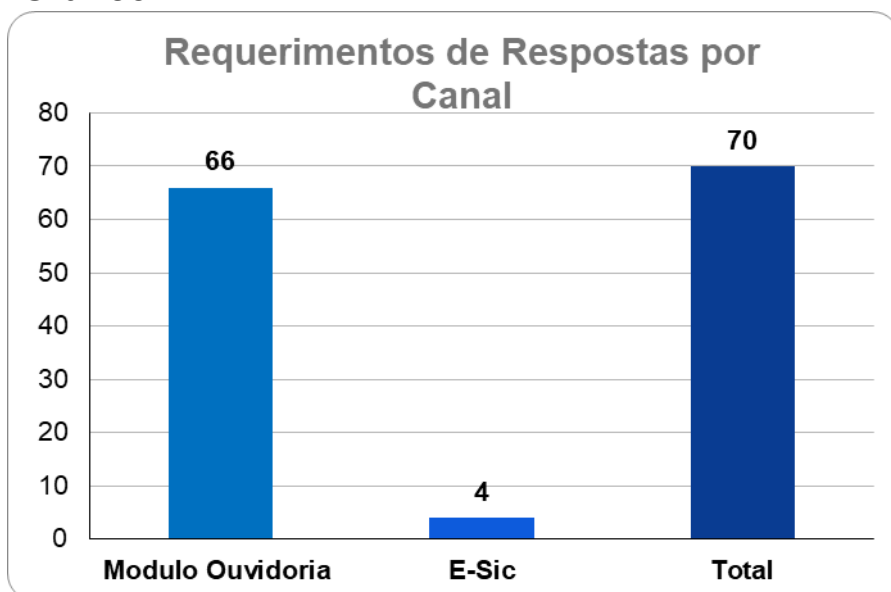
## Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 580 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 510 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 87,93% de resolatividade e articulação junto aos outros setores e 70 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

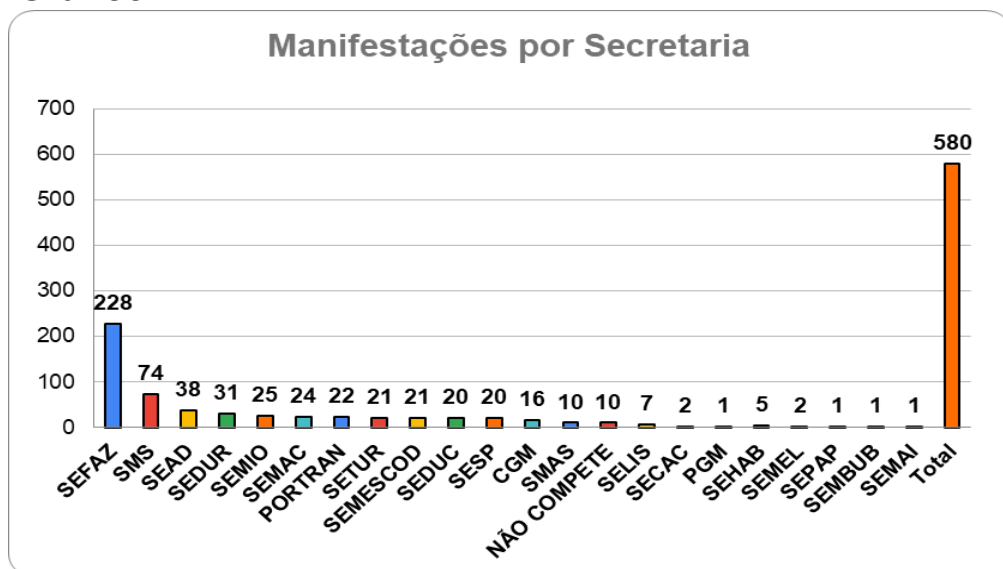
### Gráfico IV



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.

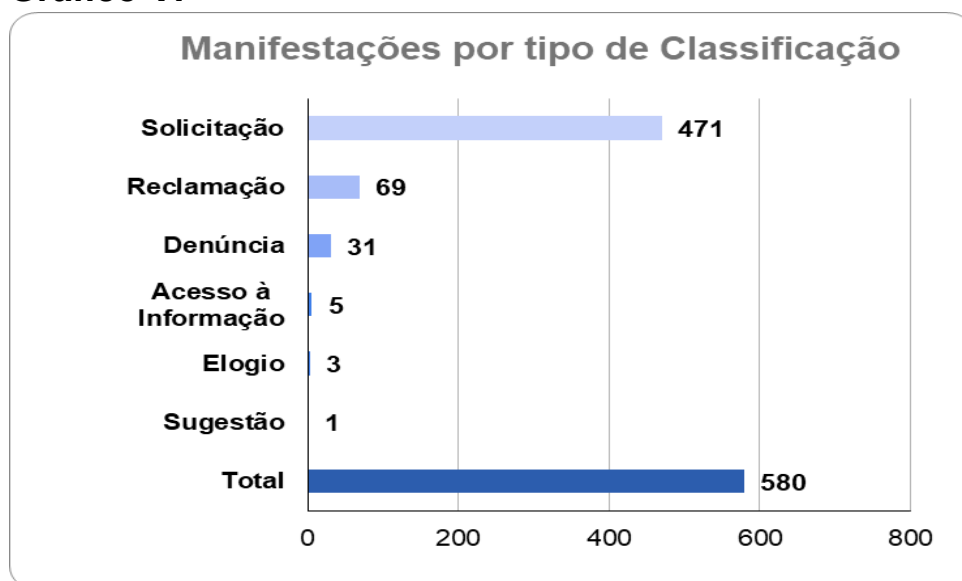
### Gráfico V



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 39,31%, em seguida temos a Secretaria Municipal de Saúde – SMS com 12,76% das manifestações, Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 6,55% dos manifestos, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano com 5,34% dos manifestos, Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO com 4,31% dos manifestos, Secretarias Municipais Meio Ambiente e Causa Animal com 4,14% dos manifestos, Autarquia do Trânsito - PORTRAN com 3,79% dos manifestos, as Secretarias Municipais de Turismo – SETUR e a Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança e Defesa Civil – SEMCOSDE ambas apresentam 3,62% dos manifestos, logo em seguida temos as Secretarias Municipais da Educação e Cultura – SEDUC e a Secretaria Municipal de Serviços Públicos - SESP apresentam 3,45% dos manifestos cada, a Controladoria Geral do Município – CGM apresenta 2,76% dos manifestos, logo temos as Secretarias de Assistência Social e – SMAS e Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura) ambas apresentam o índices de 1,72% dos manifestos, a Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS apresenta 1,21% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizando 1,90% das manifestações realizadas.

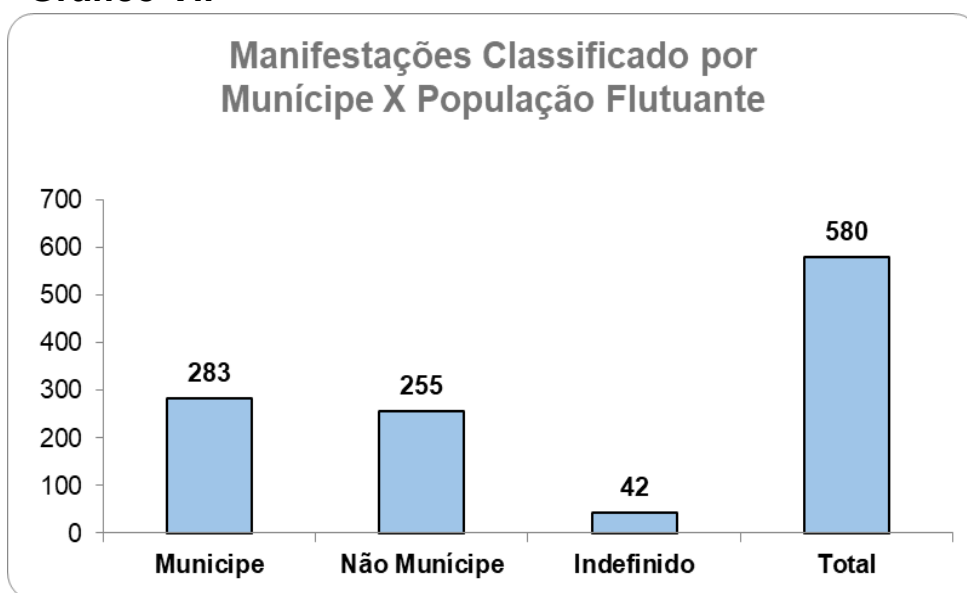
## Gráfico VI



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 81,21%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 11,90%, Denúncia com 5,34%, Pedidos de Acesso à Informação com 0,86%, Sugestões e Elogios totalizam 0,69% dos manifestos.

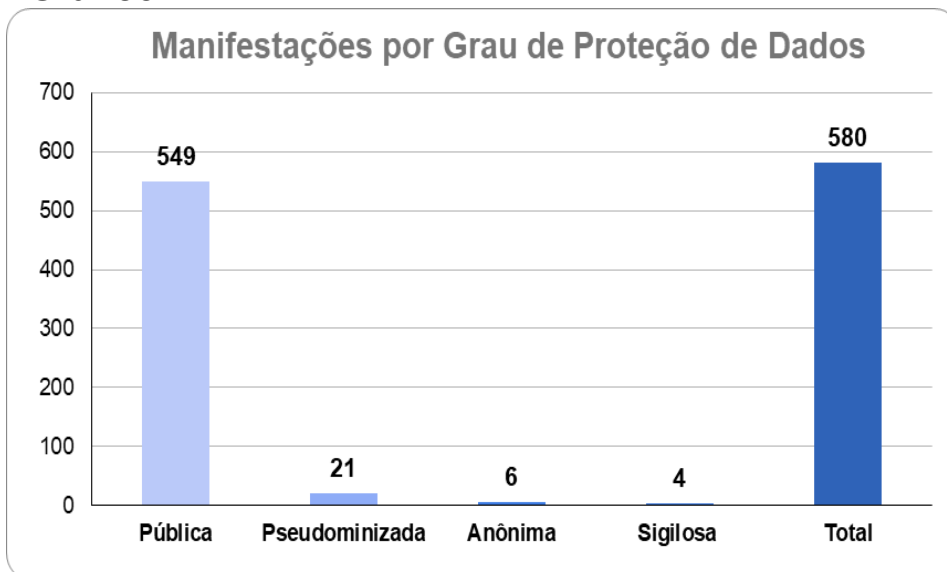
### Gráfico VII



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 População Residente com 48,79% dos manifestos, seguidos da População Flutuante representando 43,97% dos manifestos, logo após vem as manifestações com população indefinida representando 7,24%.

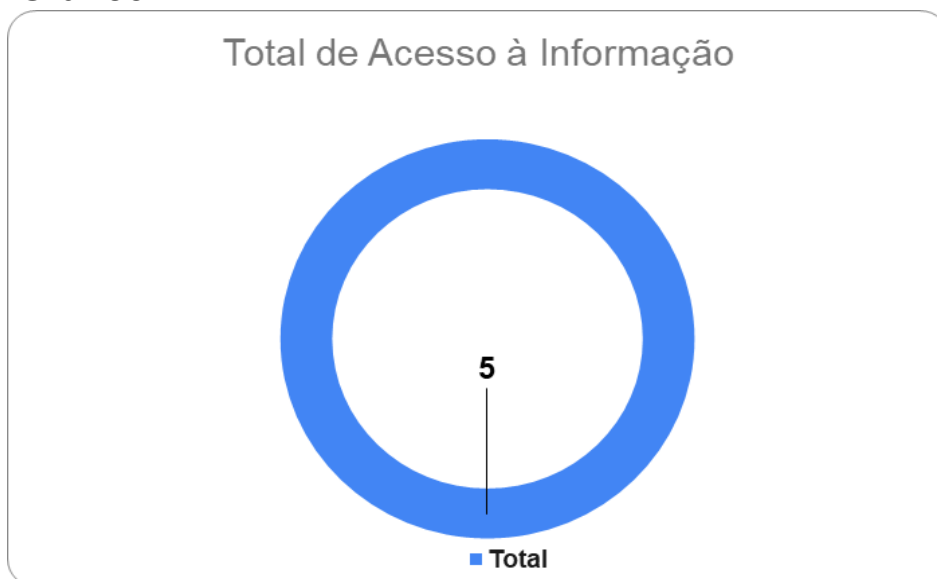
### Gráfico VIII



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).

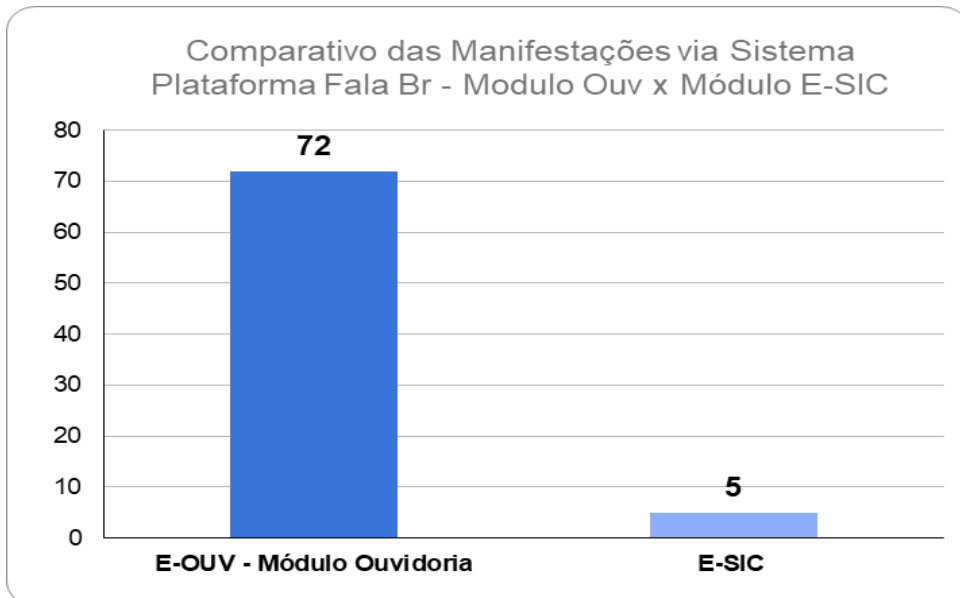
### Gráfico IX



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 março de 2026. Salientamos que dos 05 pedidos de Acesso à Informação, destes, tivemos 01 (um) pedido recursal sendo na 1ª instância.

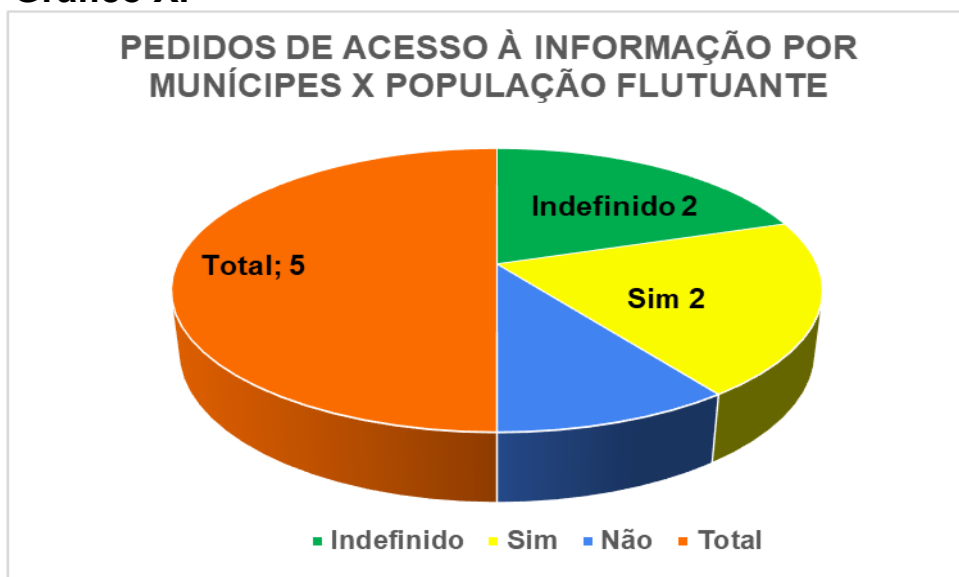
### Gráfico X



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

O Gráfico X realiza um comparativo das manifestações realizadas na Plataforma 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	15
Certidão Negativa de débitos	Solicitar emissão de CND: erro em emissão	6
Tributos	Consulta de débitos; esclarecimentos acerca de cobrança	20
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará; informações sobre vencimento 2026	43
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; instabilidade em portal de emissão	18
ISS	Emissão de guia/ guia avulsa	22
ITBI	Emissão de guia; imunidade tributária	11
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; consulta de dados cadastrais	12
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	7
ITIV	Declaração de ITVI	1
Atendimento	Insatisfação com atendimento da Sefaz	3
Acesso à informações públicas	Disponibilização do Relatório Resumido da Execução Orçamentária (RREO) – 6º bimestre de 2025	1
IM-Inscrição municipal	Alteração de objeto; orientação para solicitar	9
1Doc	Dificuldade em acessar; atualizações acerca de protocolo	10
<b>TOTAL DO(A) SEFAZ</b>		<b>228</b>
<b>SMS</b>		
Fiscalização sanitária	Sala de procedimento do Posto de Saúde sem ar-condicionado; suspeita de surto e condições inadequadas de higiene em estabelecimento de hospedagem	9
Contatos	Contato da sede da SMS; Contato da Vigilância Sanitária	17
Oportunidade de emprego	Vaga para enfermeiro; vaga para pediatra	6
Cartão SUS	Emissão de cartão	2
Outros em saúde	Solicitar carteirinha de fibromialgia; verificar autenticidade de atestado médico	7
Alvará sanitário	Como realizar emissão; documentos necessários	4
Falta de servidor	Falta de marcador em UBS; falta de médico	4

Acesso à Informações públicas	Solicitação de Dados do SIES	6
Atendimento	Insatisfação com atendimento da Upa; Insatisfação com atendimento de UBS do Paraguai	4
Conduta de servidor	Conduta irregular de médica; negativa de atendimento psiquiátrico	5
Exames/ consultas e cirurgias	Demora em marcação de exame	10
<b>TOTAL DO(A) SMS</b>		<b>74</b>
<b>SEAD</b>		
Processo Seletivo/ Concurso	Previsão de nova seletiva	4
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; baixa em vínculo empregatício; revisão de valores da rescisão	19
Contatos	Contato do setor de licitações; contato do RH	7
Acesso à Informações públicas	Quantidade servidores constantes do Município	3
Licitação	Devolução da Garantia de Proposta	1
Oportunidade de emprego	Informações sobre vagas	3
Calendário	Calendário de feriados e pontos facultativos	1
<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	Invasão de área pública; demora em resposta à denúncia realizada	8
Alvará de construção	Emissão; informações	7
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	4
Código de obras e plano diretor	Acesso ao documento	5
Acesso à informações públicas	Informações sobre construção embragada na estrada da balsa, 2191	3
Cidade online	Alteração de e-mail	1
<b>TOTAL DO(A) SEDUR</b>		<b>31</b>
<b>SEDUC</b>		
Meios de Contato	Informação de contato da sede da secretaria	3
Vaga/ Transporte/ Matrícula escolar	Poucas vagas disponíveis em creches; falta de informação para matrícula, informações sobre transporte escolar	13
Outros em educação	Conduta de motorista de ônibus escolar	2
Falta de servidor	Falta de professor	1
Oportunidade de emprego	Vaga para área de educação	1
<b>TOTAL DO(A) SEDUC</b>		<b>20</b>

<b>PORTRAN</b>		
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda vida da infração; defesa de autuação	17
Normas e fiscalização	Estacionamento irregular	1
Contato	Contato com a Autarquia	1
Trânsito	Ocorrência de trânsito (como registrar. Cópia, como acompanhar)	3
<b>TOTAL DO(A) PORTRAN</b>		<b>22</b>
<b>SETUR</b>		
Credenciamento turístico	Emissão de taxa; como realizar credenciamento	4
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria	1
TPA	Informações sobre início; informações de isenção	12
Turismo	Passaporte atrativo turístico; informações	3
Festividades	Informações sobre festa junina	1
<b>TOTAL DO(A) SETUR</b>		<b>30</b>
<b>SESP</b>		
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação	3
Limpeza Urbana	Falta de limpeza pública; poda de árvores; falta de limpeza em praias	15
Normas e fiscalização	Notificar para fazer a limpeza com urgência o proprietário do terreno	2
<b>TOTAL DO(A) SESP</b>		<b>20</b>
<b>SEMAC</b>		
Fiscalização Ambiental	Perturbação de sossego; maus tratos a animais; poluição ambiental	14
Acesso à informações públicas	Pedido de informações acerca licença ambiental de obra	1
Contato	Contato da Secretaria	3
Licença ambiental	Como solicitar; documentos necessários	6
<b>TOTAL DO(A) SEMAC</b>		<b>24</b>
<b>NÃO COMPETE</b>		
Contato	Contato da Assistência Social de Itabuna; contato do Ceasa	3
Outros	Falta de pagamento do Hospital Luis Eduardo Magalhães; extensão de rede elétrica; atualização de e-mail do GOV	7
<b>TOTAL DO(A) NÃO COMPETE</b>		<b>10</b>
<b>SMAS</b>		
Casa do trabalhador	Divulgação de vagas de emprego	1

Programas e benefícios sociais	Inscrições minha casa, minha vida	2
Contato	E-mail do Cras; contato SMAS	3
Apoio social	Apoio da SMAS para retirar cidadã em situação de vulnerabilidade	3
Atendimento	Insatisfação com atendimento do Cras- Parracho	1
<b>TOTAL DO(A) SMAS</b>		<b>10</b>
<b>SEMIO</b>		
Infraestrutura Urbana e Pavimentação	Melhorias em Infraestrutura da cidade; drenagem pluvial; serviço de patrôla; reparo de pavimentação	20
Acesso à informações públicas	Acesso à projeto de escoamento de água pluvial para evitar alagamentos na estrada da balsa	2
Contato	Contato da Secretaria	3
<b>TOTAL DO(A) SEMIO</b>		<b>25</b>
<b>SECAC</b>		
Contato	Contato do Gabinete	1
Envio de ofício	E-mail para envio de ofício	1
<b>TOTAL DO(A) SECAC</b>		<b>2</b>
<b>SEMCOSDE</b>		
Mobilidade urbana	Pintura de faixa de pedestres; melhorias na mobilidade	6
Zona Azul	Insatisfação com sistema	2
Concessões	Cadastro de ambulantes	6
Transporte público	Ônibus da viação não seguem horários da tabela o	3
Normas e fiscalização	Fiscalização de ambulantes; quantidade de vagas para PCD	3
Contato	Contato da Defesa Civil	1
<b>TOTAL DO(A) SEMCOSDE</b>		<b>21</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	5
Contato	Contato da Secretaria	1
Outros	Verificar possibilidade de veículo levar cadeirante até o quadrado	1
<b>TOTAL DO(A) SELIS</b>		<b>7</b>
<b>CGM</b>		
Convite	Convite para participação em pesquisa acadêmica – Gerenciamento de Riscos na Segurança Pública Municipal	1
Ouvidoria	Orientação para realizar denúncia anônima; orientação para acessar protocolo antigo; agradecimento por resolução de demanda	15

<b>TOTAL DO(A) CGM</b>		<b>16</b>
<b>SEMAI</b>		
Contato	Contato da Secretaria	<b>1</b>
<b>TOTAL DO (A) SEMAI</b>		<b>1</b>
<b>PGM</b>		
Acesso à informação	Informações sobre processo administrativo	<b>1</b>
<b>TOTAL DO (A) PGM</b>		<b>1</b>
<b>SEMEL</b>		
Acesso à informações públicas	cópias integrais de convênios e prestações de contas relativos à parceria entre esta Municipalidade e a Confederação Brasileira de Beach Tennis (CBBT).	<b>2</b>
<b>TOTAL DO (A) SEMEL</b>		<b>2</b>
<b>SEHAB</b>		
Reurb	Informações; acesso à formulário	<b>5</b>
<b>TOTAL DO (A) SEHAB</b>		<b>5</b>
<b>SEMUB</b>		
Outros	Dificuldade em marcar reunião com Secretária	<b>1</b>
<b>TOTAL DO (A) SEMUB</b>		<b>1</b>
<b>SEPAP</b>		
Contato	Contato da Secretaria	<b>1</b>
<b>TOTAL DO (A) SEPAP</b>		<b>1</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO</b>		<b>580</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