

Relatório Mensal – Novembro 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”.

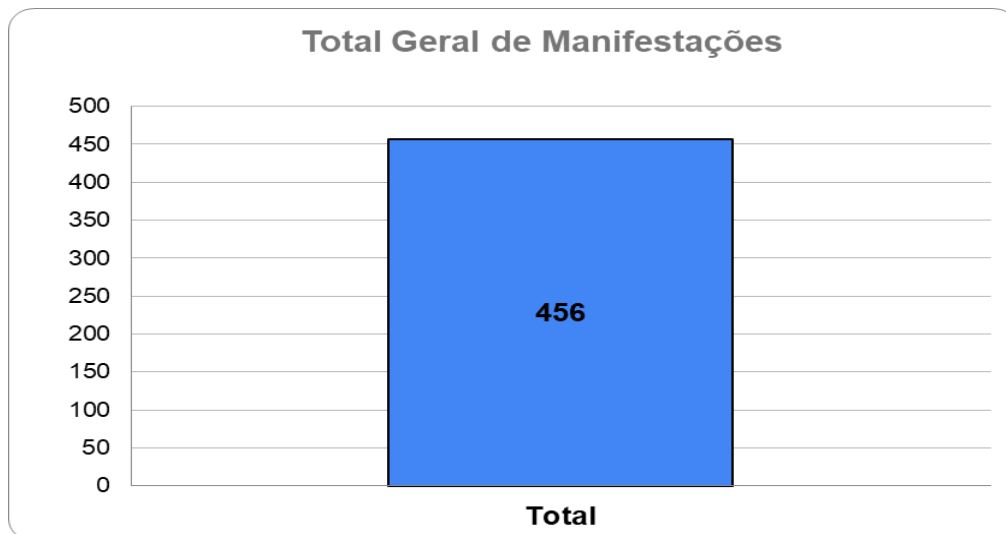
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

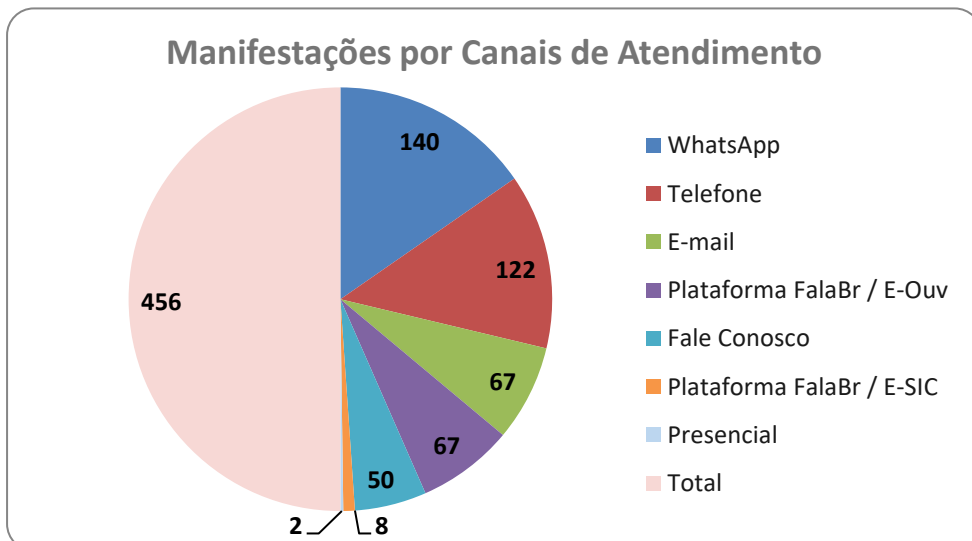
O Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de novembro de 2025.

Tabela I

Comparativo do mês Novembro dos Anos 2021 a 2025	
Novembro 2021	196
Novembro 2022	416
Novembro 2023	513
Novembro 2024	369
Novembro 2025	456

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

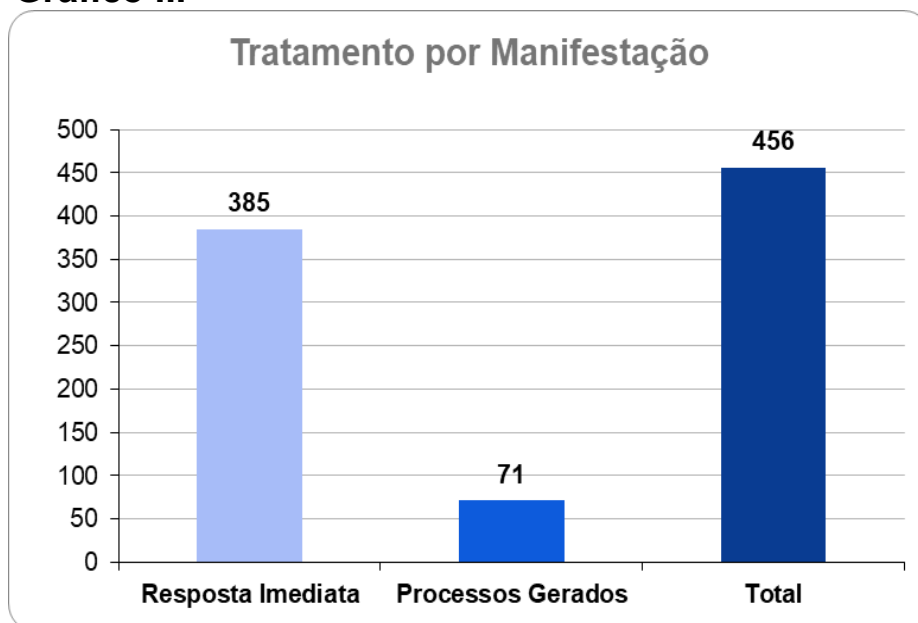
Gráfico II



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

O Gráfico II acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de novembro de 2025, totalizando 456 manifestações. Destaca-se o número de 140 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, 122 manifestações realizadas através do contato Telefônico, seguidos das manifestações realizadas através do E-mail e da Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria ambas com 67 manifestos cada, logo em seguida temos 50 manifestações através do Fale Conosco, 08 manifestações através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 02 atendimentos de forma Presenciais.

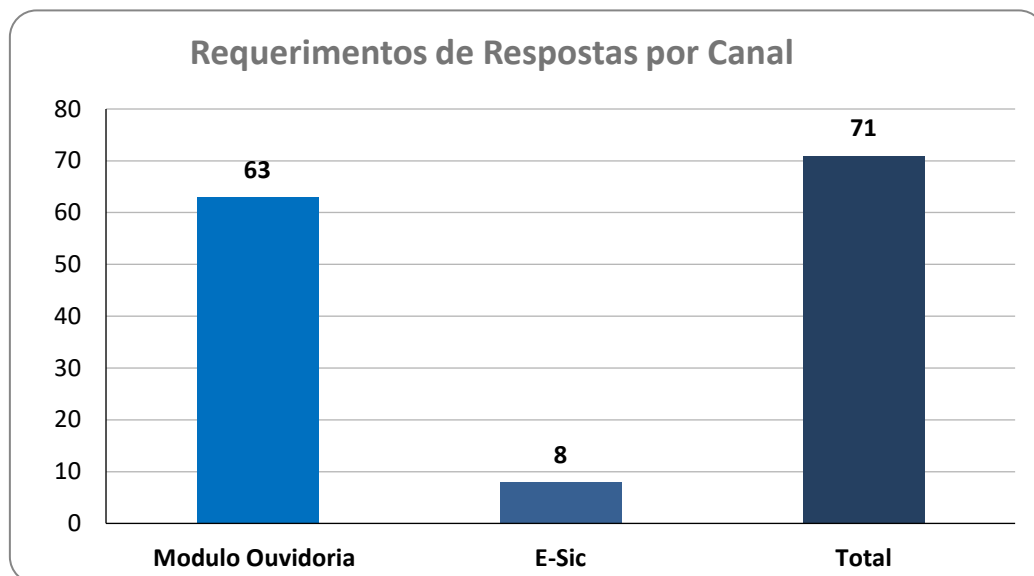
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 456 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 385 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 84,43% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 71 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

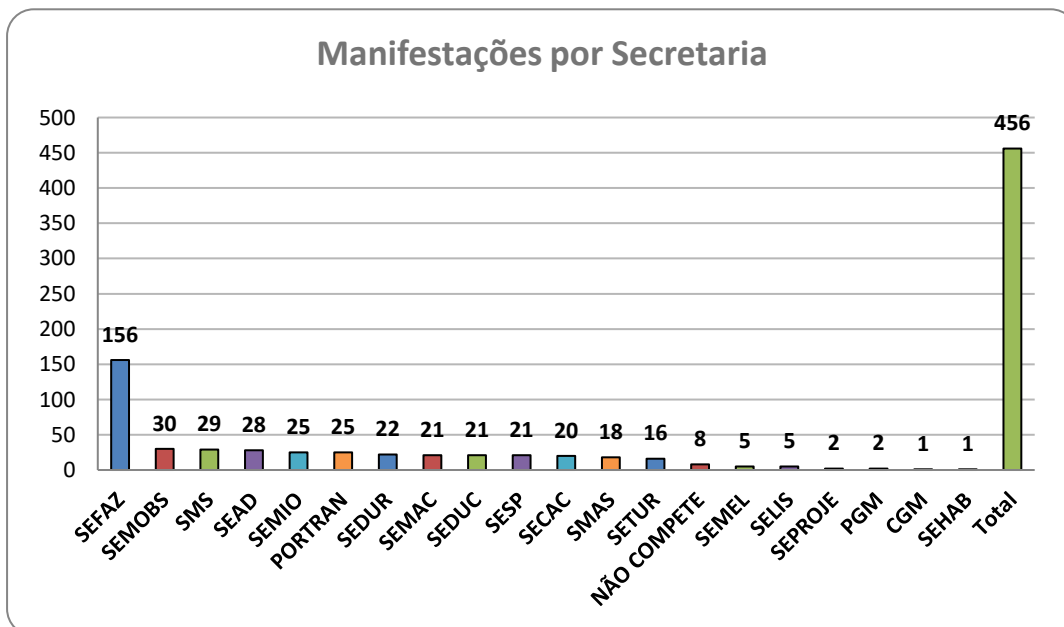
Gráfico IV



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

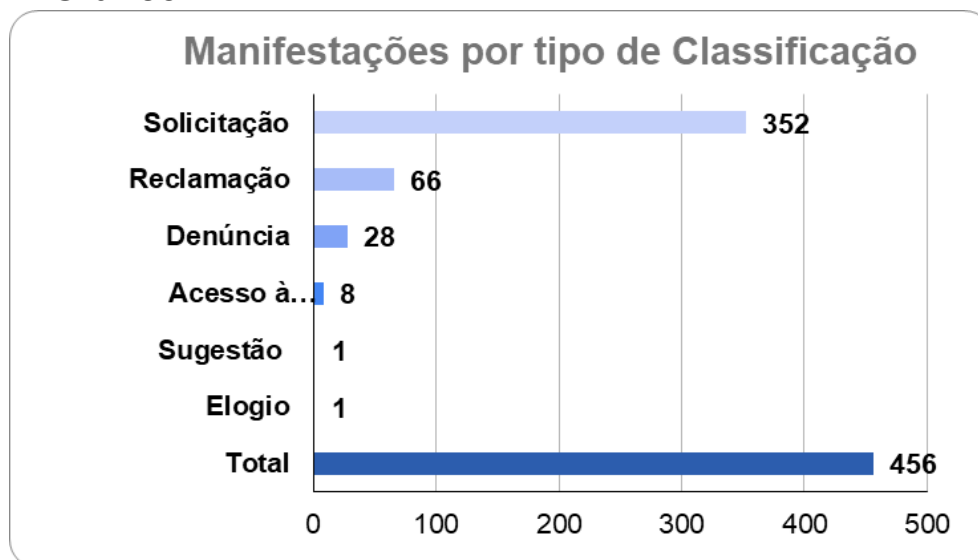


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

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 34,21%, em

seguida temos a Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança e Defesa Civil - SEMCOSDE apresenta um índice de 6,58% dos manifestos, seguido da Secretaria Municipal de Saúde - SMS com 6,36% dos manifestos, Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 6,14%, a Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO e a Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN ambas apresentam cada um índice de 5,48% dos manifestos, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 4,82% dos manifestos, seguidos das Secretarias Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC e Secretaria Municipal da Educação e Cultura – SEDUC e Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP ambas com 4,61% dos manifestos cada, Secretaria Municipal da Casa Civil com 4,39% dos manifestos, a Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS vem com 3,95% dos manifestos, a Secretaria Municipal de Turismo – SETUR apresenta 3,51% dos manifestos, em seguida Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura) com 1,75% dos manifestos, Secretaria Municipal de Esportes e Lazer – SEMEL e Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS ambas apresentam cada um índice de 1,10% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizando 1,32% das manifestações realizadas.

Gráfico VI

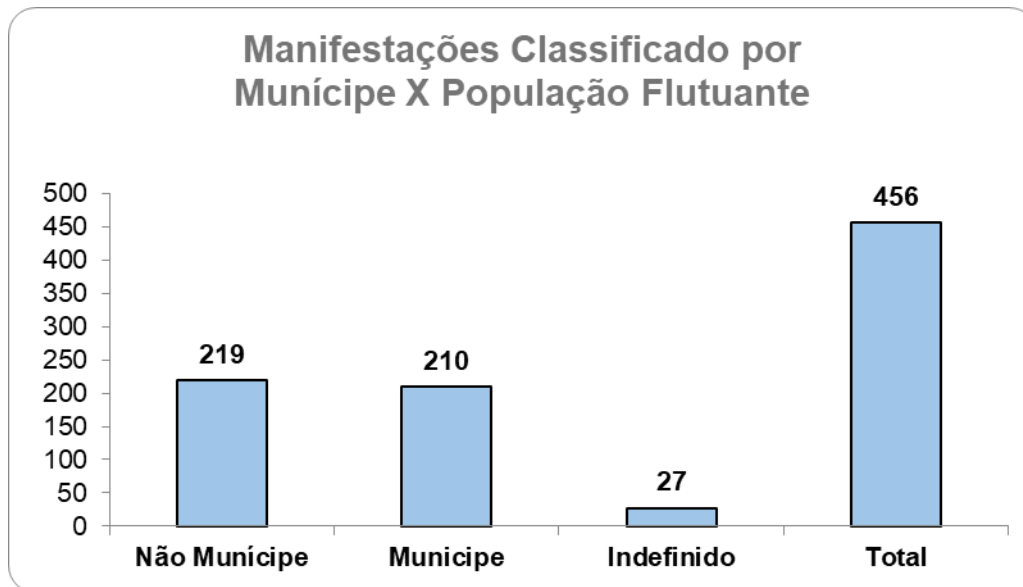


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que a Solicitação representa 77,19%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 14,47%,

Denúncia com 6,14%, Pedidos de Acesso à Informação com 1,75%, seguido Sugestão e Elogio ambas com 0,22% cada dos manifestos.

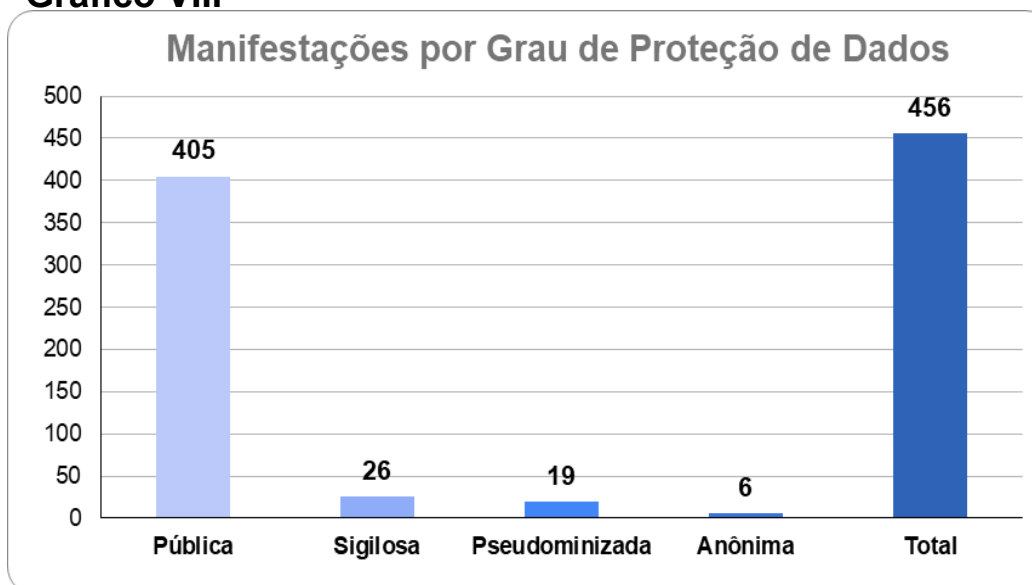
Gráfico VII



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 48,03% dos manifestos, seguidos pela População Residente com 46,05% dos manifestos, logo após vem as manifestações com população indefinida representando 5,92%.

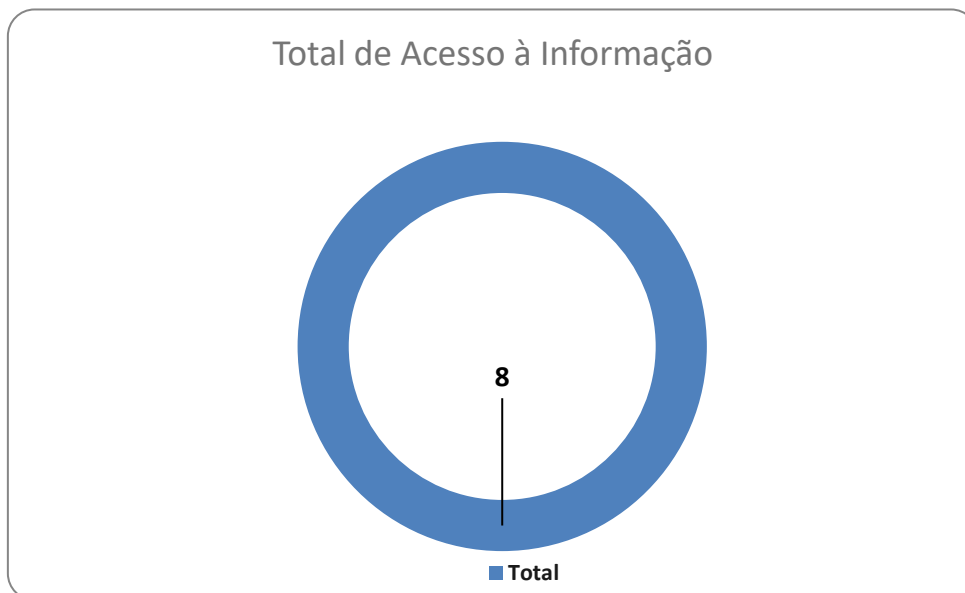
Gráfico VIII



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).

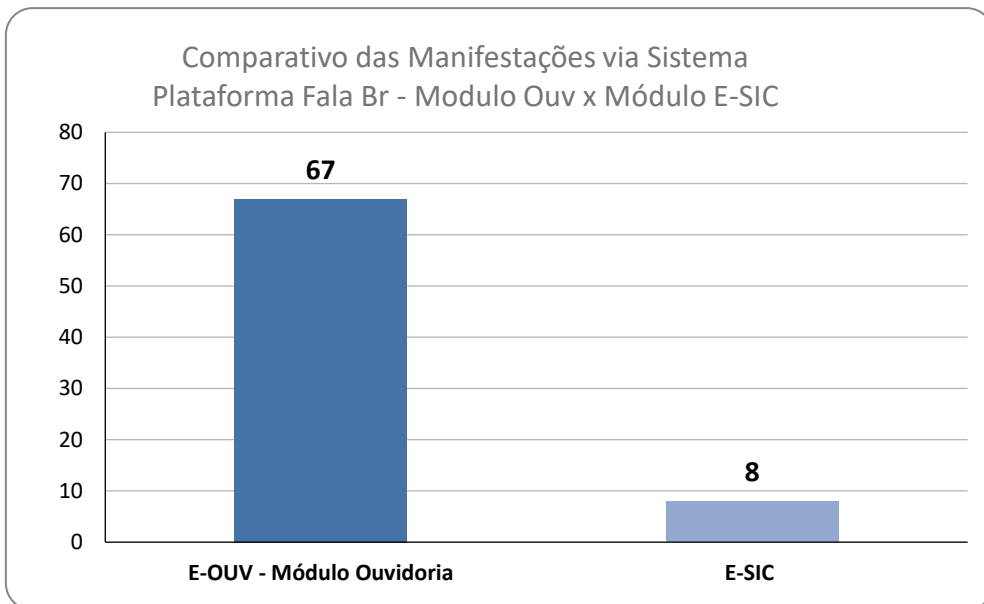
Gráfico IX



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 novembro de 2025. Salientamos que dos 08 pedidos de Acesso à Informação, destes, tivemos 03 (três) pedidos recursais na 1ª instância.

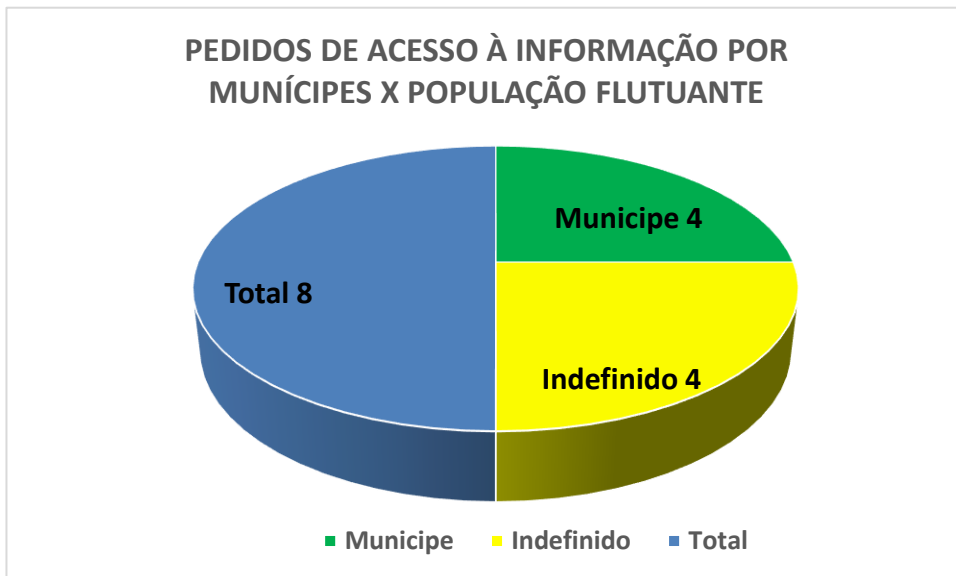
Gráfico X



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 E SECRETARIA		
SEFAZ	Descrição dos Itens	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	12
Tributos	Consulta de débitos; informações sobre execução fiscal	17
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará	7
Inscrição Municipal	Emissão; informações acerca de IM; orientação para emissão	5
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; confirmação de lançamento; erro ao baixar NF eletrônica	8
ISS	Emissão de guia, alíquota de ISS	10
ITBI	Emissão de guia; informações acerca de ITBI	10
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; numeração de imóvel	12
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	1
Acesso à Informações públicas	Relação de endereços de Porto Seguro	1
1Doc	Erro em login; processo parado	4
TFF	Emissão; cobrança indevida	2
TOTAL DO(A) SEFAZ		156
SMS	Descrição dos Itens	Quantidade
Conduta servidor público	Negligência médica	1
Fiscalização Sanitária	Condição sanitária irregular de Hotel	2
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	8
Marcação consultas e exames	Demora em marcação de consulta; demora em marcação de exames	6
Outros em saúde	UPA de Arraial sem portas de entrada há vários dias	1
Atendimento	Insatisfação com atendimento de posto de saúde	1
Alvará sanitário	Como realizar emissão, documentos necessários para emissão	3
Zoonoses	Pitbulls soltos na rua	1
Acesso à Informações públicas	Acesso às legislações municipais e estaduais que regem a área de alimentos no âmbito da vigilância sanitária	3
Falta de servidor	Falta de médico em UBS	2
Elogio	Elogio a atendimento prestado pela Médica responsável da UBS Fontana	1
TOTAL DO(A) SMS		29
SEAD	Descrição dos Itens	Quantidade
Processo Seletivo/ Concurso	Previsão de convocação de seletivo; previsão de novo concurso	5
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; baixa em vínculo empregatício	12
Contatos da Secretaria de Administração e seus setores	Contato do setor de licitações; contato do RH	9
Informações	Data de recebimento do salário	1
Oportunidade de emprego	Como enviar currículo para a Prefeitura	1
TOTAL DO(A) SEAD		28
SEDUR	Descrição dos Itens	Quantidade
Contato da Secretaria	Formas de contato com a Secretaria	11
Fiscalização de Obras	Invasão de área pública	2
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	3

Informações	Acesso a mapas de zoneamento; prazo para resposta de um processo instaurado para análise de orientação prévia; Checklist de regularização urbanística	4
Habite-se	Demora em processo; 2ª via	2
TOTAL DO(A) SEDUR		22
SEDUC	Descrição dos Itens	Quantidade
Meios de Contato	Informação de contato da sede da secretaria	9
Vaga escolar	Vaga para aluno transferido	1
Creches e escolas	Verificar se estudante está matriculado em rede pública de ensino; estado da escola de Itaporanga	3
Conduta de Servidor	Destrato por servidora; negligência de escola	3
Outros	Falta de divulgação de eventos culturais na cidade; projeto de Cursos Técnicos para Estudantes do Ensino Médio	5
TOTAL DO(A) SEDUC		21
PORTRAN	Descrição dos Itens	Quantidade
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda via da infração; defesa de autuação	10
Contato	Contato com a Autarquia	5
Trânsito	Ocorrência de trânsito (como registrar. Cópia, como acompanhar)	4
Normas e fiscalização	Estacionamento irregular	6
TOTAL DO(A) PORTRAN		25
SETUR	Descrição dos Itens	Quantidade
Credenciamento turístico	Emissão de taxa; como realizar credenciamento	4
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria	7
Oferta de serviço	Proposta de Parceria – Projeto Aluga Porto	2
Informações turísticas	Falta de informações culturais e falta de infraestrutura e Obras nos pontos turísticos	1
Festividades	Programação de carnaval, programação réveillon	2
TOTAL DO(A) SETUR		16
SESP	Descrição dos Itens	Quantidade
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação	7
Limpeza Urbana	Horários de coleta de lixo; falta de limpeza pública; poda de árvores	12
Acesso à Informações públicas	Informações sobre coleta e gestão de resíduos sólidos no município	2
TOTAL DO(A) SESP		21
SEMAC	Descrição dos Itens	Quantidade
Fiscalização Ambiental	Perturbação de sossego; maus tratos a animais	10
Contato da Secretaria	Meios de contato da Secretaria	3
Licença ambiental	Como solicitar; documentos necessários	5
Atendimento	Falta de retorno no Whatzapp da SEMAC	1
Supressão de árvores	Autorização para supressão de árvore em residência particular	2
TOTAL DO(A) SEMAC		21
NÃO COMPETE	Descrição dos Itens	Quantidade
Transporte hidroviário	Cadastro de morador na balsa; Informações sobre a balsa	2
Normas e fiscalização	Protesto indígena bloqueando a Br 367; Salão comercializando canetas emagrecedoras sem notas e sem alvará de funcionamento.	5
Coelba	Risco de choque em poste de energia	1
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		8
SMAS	Descrição dos Itens	Quantidade
Atendimento	Informações sobre atendimento do CRAS- Trancoso; Falta de previsão de visita para atualização do CadÚnico	3
Programas e benefícios sociais	Minha casa, minha vida- Como se inscrever; demora em repasse de informações do cadastro único	8

Prefeitura Municipal de Porto Seguro
Controladoria Geral do Município
Ouvidoria Geral do Município


Contato	E-mail do CREAS- Arraial; contato SMAS	6
Acesso à informações públicas	Eleições para conselheiros tutelares	1
TOTAL DO(A) SMAS		18
SEMIO	Descrição dos Itens	Quantidade
Infraestrutura Urbana e Pavimentação	Melhorias em Infraestrutura da cidade; drenagem pluvial; serviço de patrôla; reparo de pavimentação	21
Acesso à Informações públicas	Informação acerca se rua consta no cadastro viário municipal como pavimentada/asfaltada; esclarecimentos sobre o motivo da não execução do asfaltamento conforme o previsto, bem como a previsão para que a obra seja realizada de forma adequada	3
Contato	Contato da Secretaria	1
TOTAL DO(A) SEMIO		25
SECAC	Descrição dos Itens	Quantidade
Contato	Contato do Gabinete; contato do Prefeito	2
Acesso à informações públicas	Informações sobre adoção da tecnologia de Inteligência Artificial Acesso a Lei Municipal 310 de 1998;	4
Agendamento	Solicitação de reunião com o prefeito	1
TPA	Informações para isenção; data de início de cobrança	13
TOTAL DO(A) SECAC		20
SEMOBS	Descrição dos Itens	Quantidade
Transporte público	Condições do transporte público	1
Mobilidade urbana	Falta de mobilidade no município	7
Zona Azul	Problemas com login de aplicativo, cobrança indevida	5
Concessões	Cadastro de ambulantes	11
Normas e fiscalização	Fiscalização de ambulantes; churrasqueira instalada em calçada	4
Contato	Contatos da Secretaria	2
TOTAL DO(A) SEMOBS		30
SELIS	Descrição dos Itens	Quantidade
Limpeza urbana	Falta de coleta de lixo em Arraial; lixeira particular levada por caminhão de entulho	4
Iluminação pública	Lâmpadas queimadas de no trak-trak em Arraial D'Ajuda.	1
TOTAL DO(A) SELIS		5
CGM	Descrição dos Itens	Quantidade
Ouvidoria	Orientação para complementar manifestação na plataforma FalaBR	1
TOTAL DO(A) CGM		1
SEHAB	Descrição dos Itens	Quantidade
REURB	Documentos necessários para solicitação	1
TOTAL DO (A) SEHAB		1
PGM	Descrição dos Itens	Quantidade
Contato	Contato da Procuradoria	1
Conduta de servidor	Conduta da servidora frente a um processo jurídico	1
TOTAL DO (A) PGM		2
SEPROJE	Descrição dos Itens	Quantidade
Acesso à Informações públicas	Negociações com banco de Brasília; Informações sobre Liberação dos recursos do empréstimo contratado com o Banco BRB	2
TOTAL DO (A) SEPROJE		2
SEMEL	Descrição dos Itens	Quantidade
Contato	Contatos da Secretaria	3
Outros	Solicitação de reunião online com o secretário de esportes	2
TOTAL DO (A) SEMEL		5
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		456

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