

Relatório Mensal – Outubro 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”.

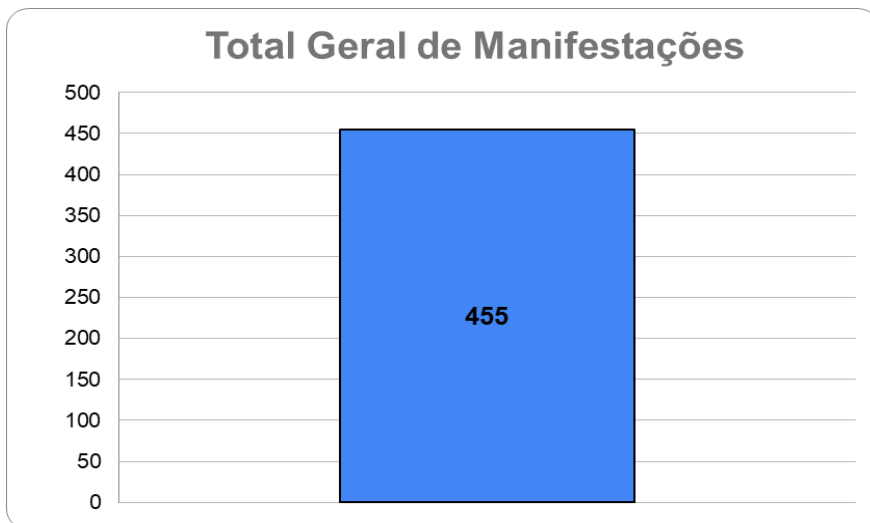
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

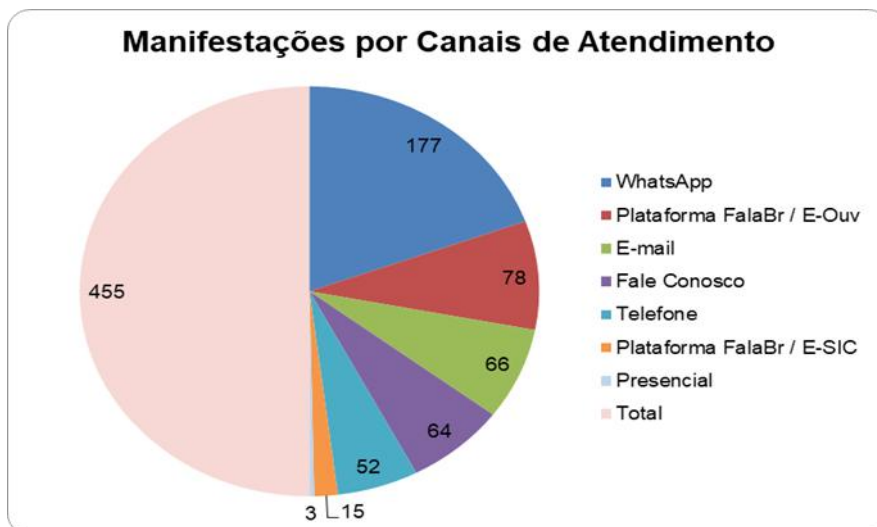
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de outubro de 2025.

Tabela I

Comparativo do mês Outubro dos Anos 2021 à 2025	
Outubro 2021	173
Outubro 2022	401
Outubro 2023	536
Outubro 2024	402
Outubro 2025	455

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

Gráfico II

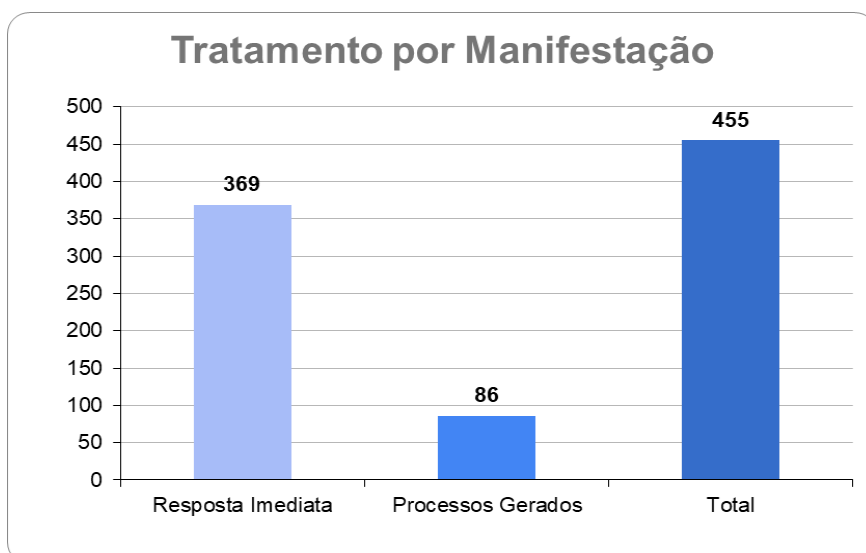


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

Gráfico II

O Gráfico II acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de outubro de 2025, totalizando 455 manifestações. Destaca-se o número de 177 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, seguidos das manifestações realizadas através Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria com 78 manifestos, logo em seguida temos 66 manifestos realizados através do e-mail, 64 manifestações através do Fale Conosco, 52 manifestações foram realizadas através do contato telefônico, 15 manifestações através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 03 atendimentos de forma Presenciais.

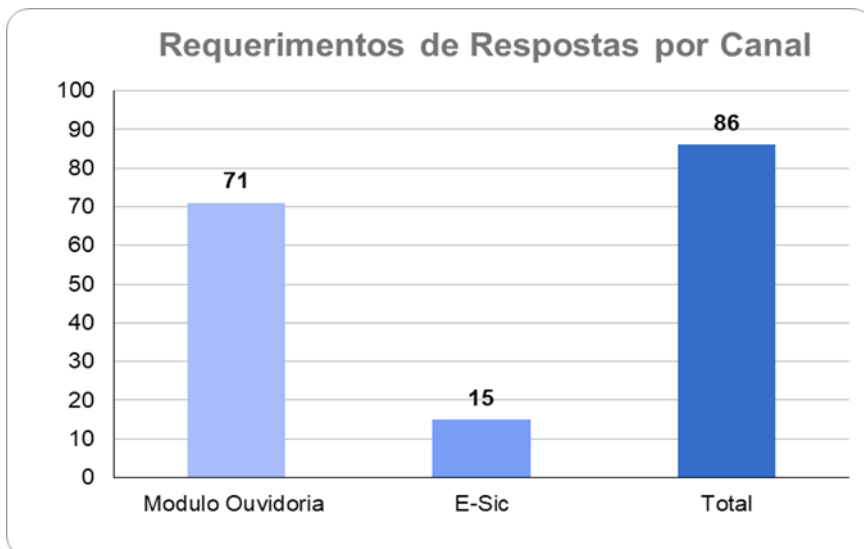
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 455 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 369 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 81,10% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 86 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

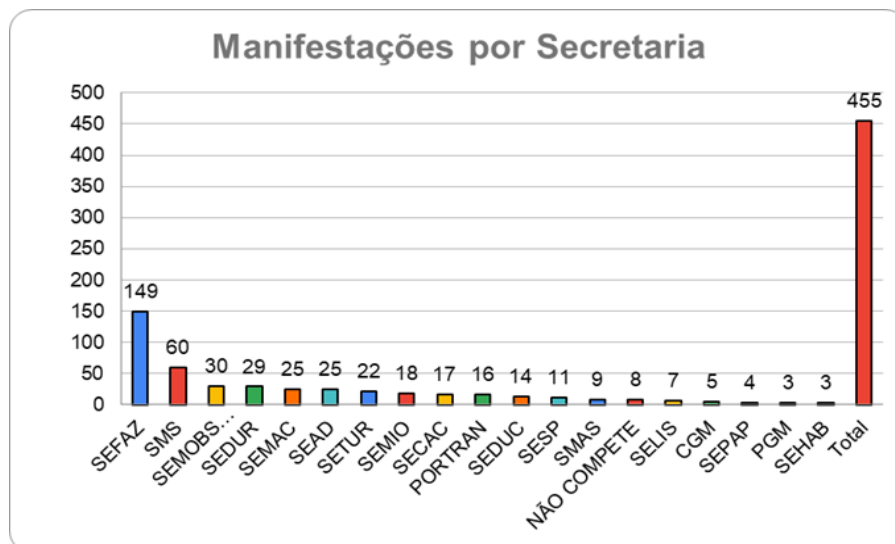
Gráfico IV



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

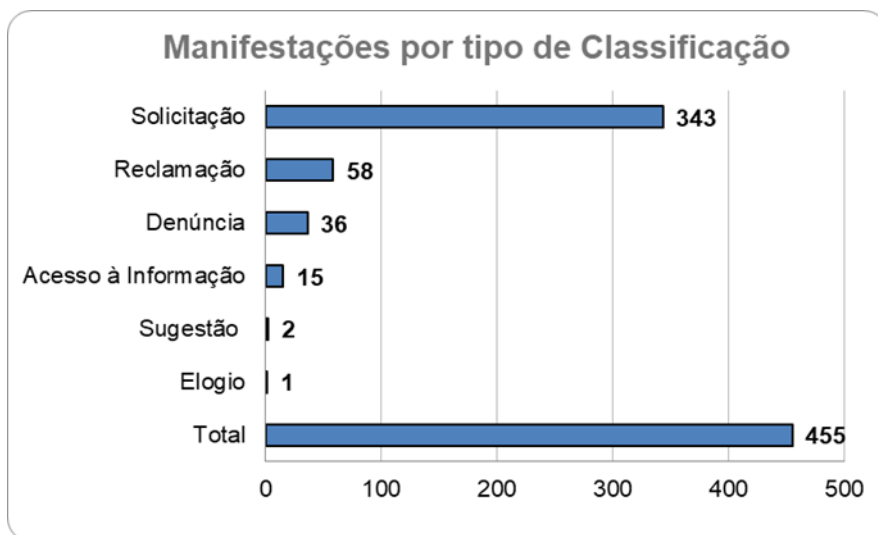


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

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 32,75%, seguidos em seguida temos a Secretaria Municipal de Saúde - SMS com 13,19% dos manifestos,

Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança e Defesa Civil – SEMCOSDE apresenta um índice de 6,59% dos manifestos, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 6,37% dos manifestos, as Secretarias Municipais de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC e a Secretaria Municipal de Administração- SEAD ambas apresentam um índice de 5,49% dos manifestos, a Secretaria Municipal de Turismo – SETUR apresenta 4,84% dos manifestos, logo em seguida temos a Secretarias Municipais de Obras e Infraestrutura – SEMIO 3,96% dos manifestos, Secretaria Municipal da Casa Civil com 3,74% dos manifestos, Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN vem com 3,52% dos manifestos, Secretaria Municipal da Educação e Cultura – SEDUC 3,08% dos manifestos, Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP com 2,42%, a Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS vem com 1,98% dos manifestos, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura com 1,76% dos manifestos, Secretaria Municipal do Litoral Sul vem com índice de 1,54% dos manifestos, a Controladoria Geral do Município com 1,10% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizando 2,20% das manifestações realizadas.

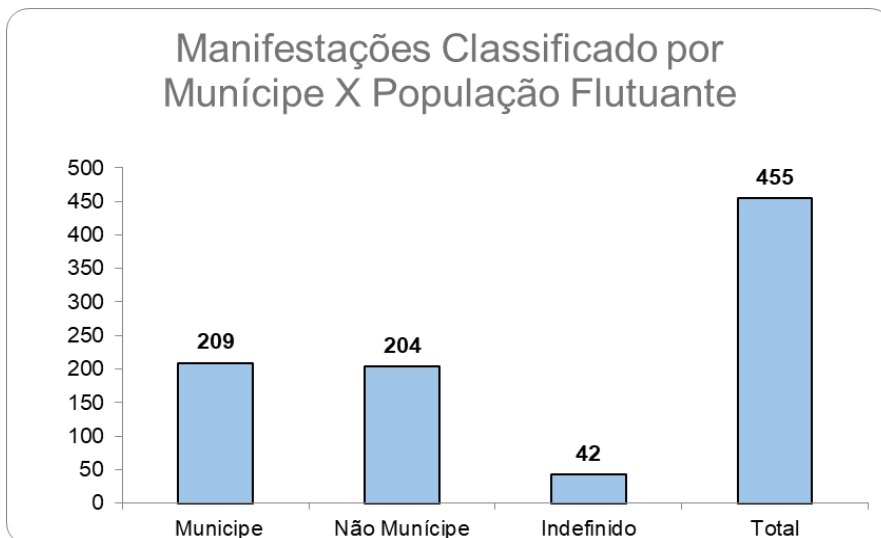
Gráfico VI



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 75,38%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 12,75%, Denúncia com 7,91%, Pedidos de Acesso à Informação com 3,30%, seguido Sugestão com 0,44% e Elogio com 0,22% dos manifestos.

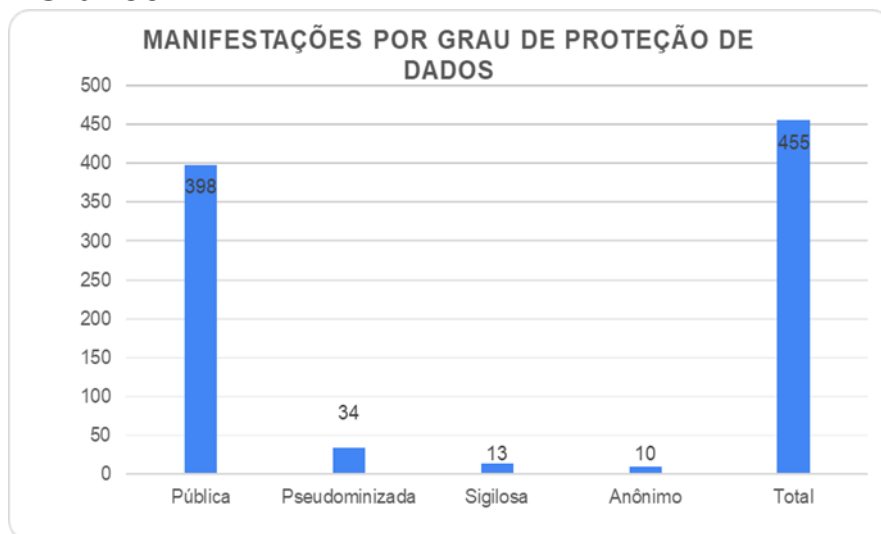
Gráfico VII



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 Residente com 45,93% dos manifestos, seguidos pela População Flutuante representando 44,84% dos manifestos e as manifestações com população indefinida representaram 9,23%.

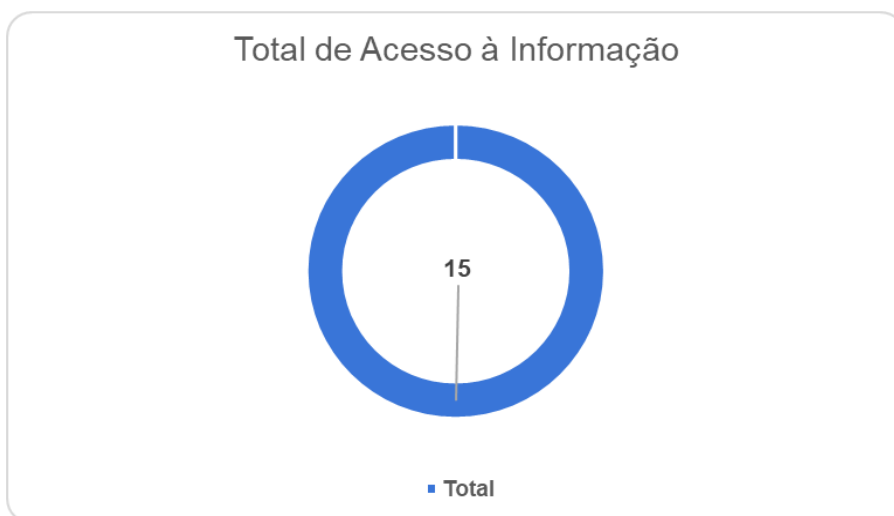
Gráfico VIII



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).

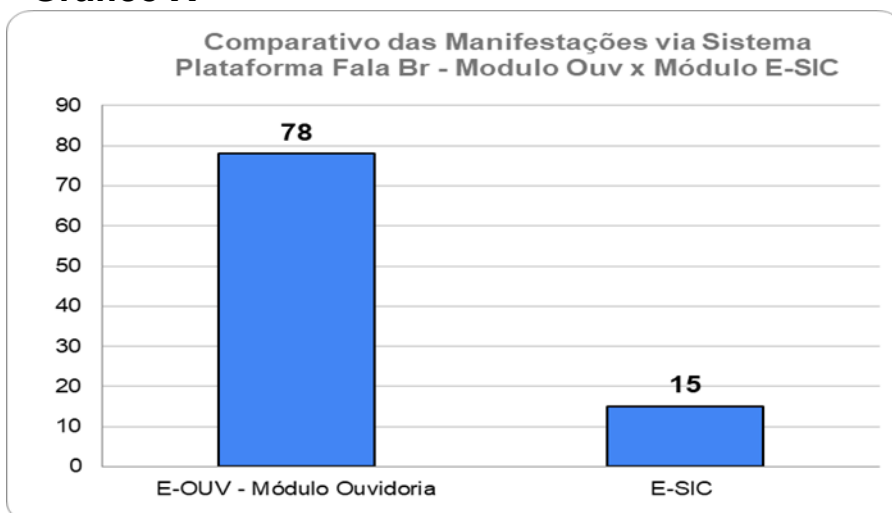
Gráfico IX



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

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 outubro de 2025. Salientamos que dos 15 pedidos de Acesso à Informação, destes, tivemos 2 (dois) pedidos recursais na 1ª instância.

Gráfico X



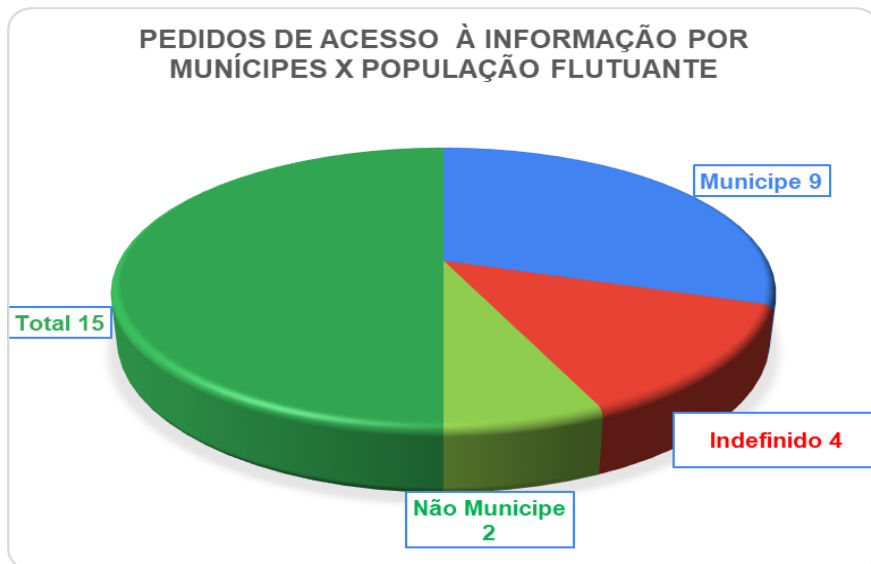
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

Controladoria Geral do Município

Avenida Navegantes, 255, Edifício Pau Brasil – Centro - Porto Seguro/BA - CEP: 45810-000

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.

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