

Relatório Mensal – Setembro 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”.

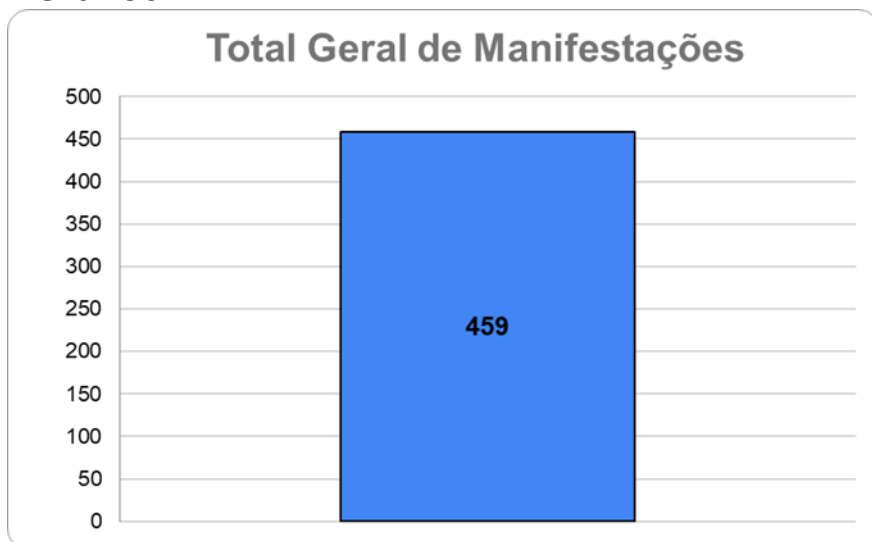
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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

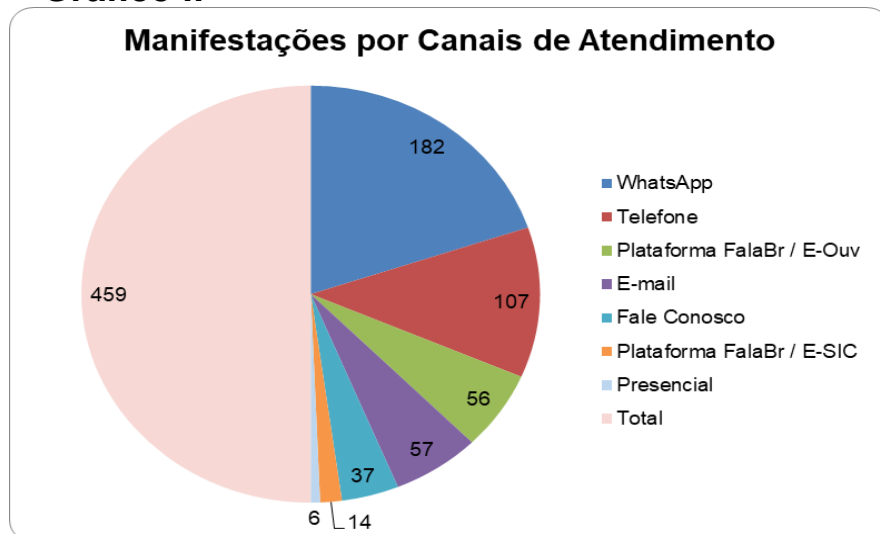
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de setembro de 2025.

Tabela I

Comparativo do mês Setembro dos Anos 2021 à 2025	
Setembro 2021	158
Setembro 2022	372
Setembro 2023	422
Setembro 2024	309
Setembro 2025	459

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

Gráfico II

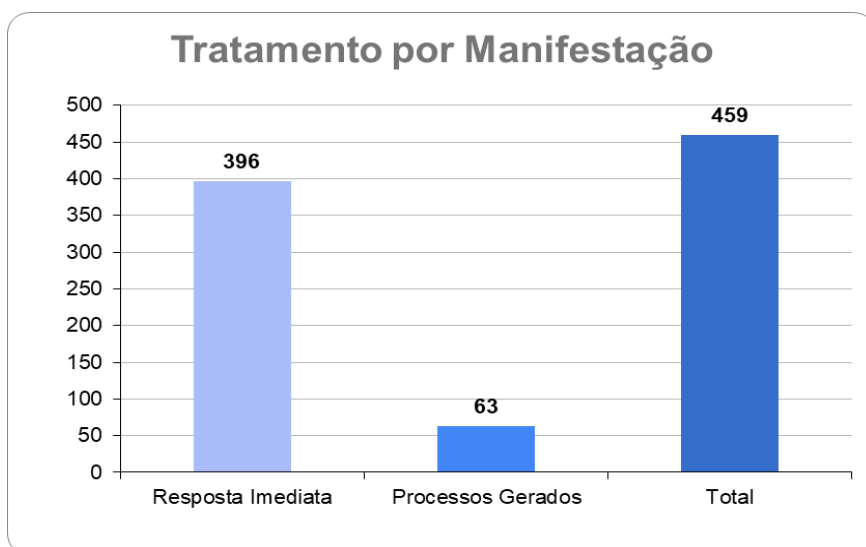


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

Gráfico II

O Gráfico II acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de setembro de 2025, totalizando 459 manifestações. Destaca-se o número de 182 manifestações recebidas através do Canal do WhatsApp, seguidos das manifestações realizadas através do contato telefônico com 107 manifestos, Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria com 56 manifestos, logo em seguida temos 57 manifestos realizados através do e-mail, 37 manifestações através do Fale Conosco, 14 manifestações através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 06 atendimentos de forma Presencial.

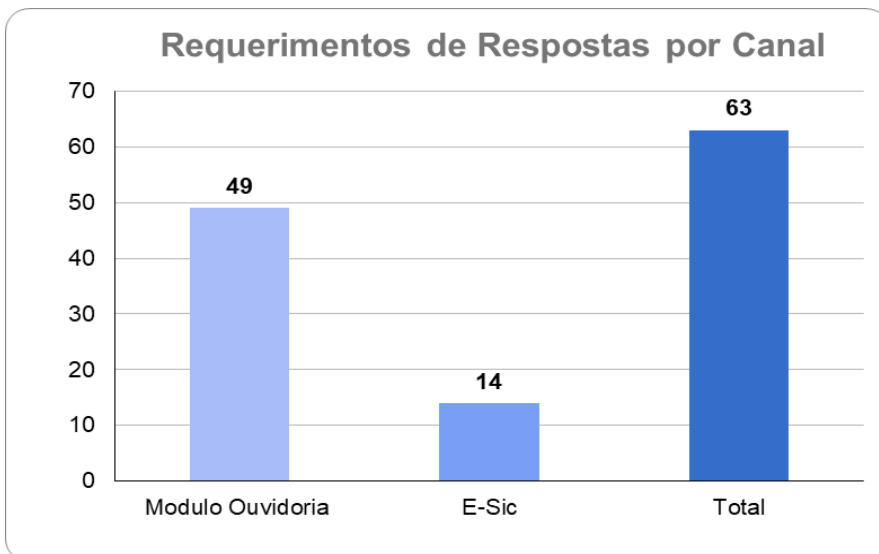
Gráfico III



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

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 459 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 396 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 86,27% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 63 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

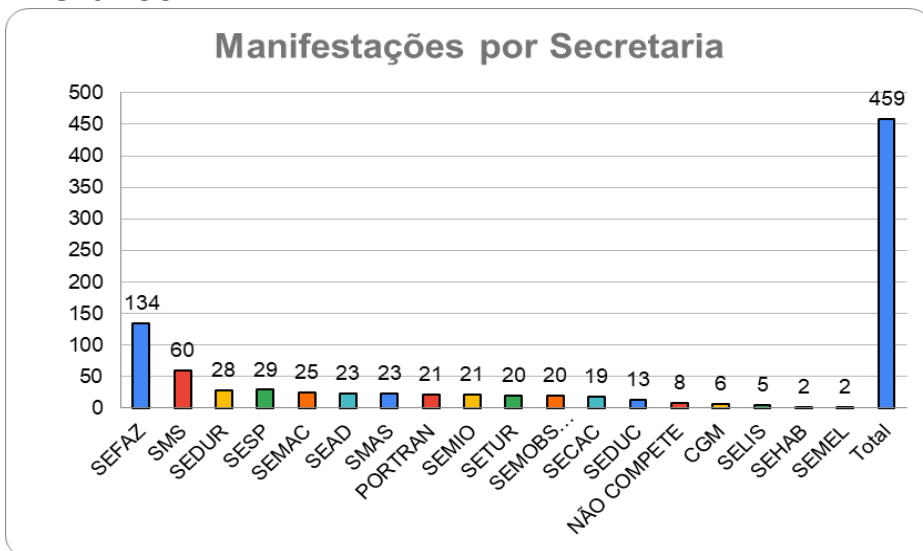
Gráfico IV



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

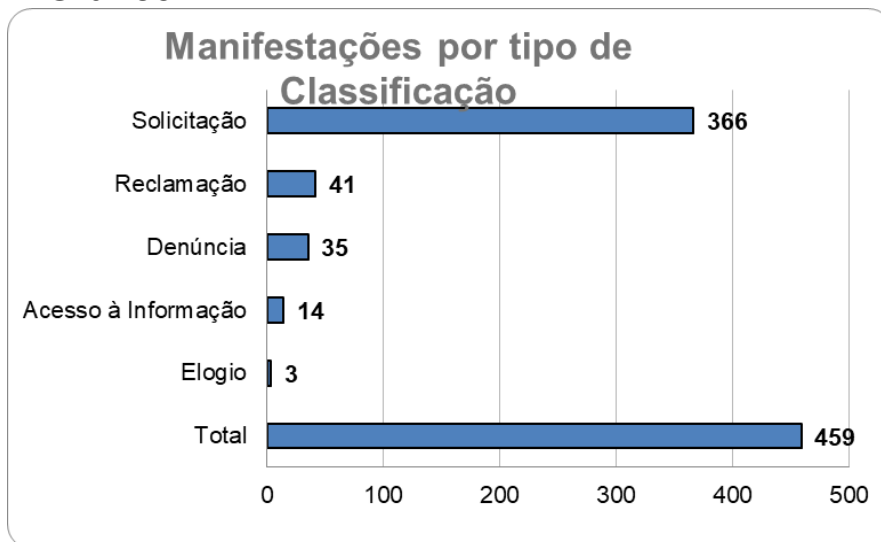


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

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 29,19%, seguidos em seguida temos a Secretaria Municipal de Saúde - SMS com 13,07% dos manifestos,

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 6,10% dos manifestos, as Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP com 6,32%, Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC com 5,45% dos manifestos, as Secretarias Municipal de Administração- SEAD e a Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS ambas com 5,01%, assim como, como Secretarias Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMIO e Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN ambas 4,58%, as Secretarias Municipais de Turismo – SETUR e Secretaria Municipal de Ordem Pública, Mobilidade, Segurança e Defesa Civil – SEMCOSDE ambas apresentam um índice de 4,36% dos manifestos, logo temos a Secretaria Municipal da Casa Civil com 4,14% dos manifestos, Secretarias Municipais da Educação e Cultura – SEDUC com 2,83% dos manifestos, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura com 1,74% dos manifestos, a Controladoria Geral do Município com 1,31% dos manifestos, Secretaria Municipal do Litoral Sul vem com índice de 1,09% dos manifestos. As demais Secretarias apresentam índices menores de 1%, e totalizando 0,88% das manifestações realizadas.

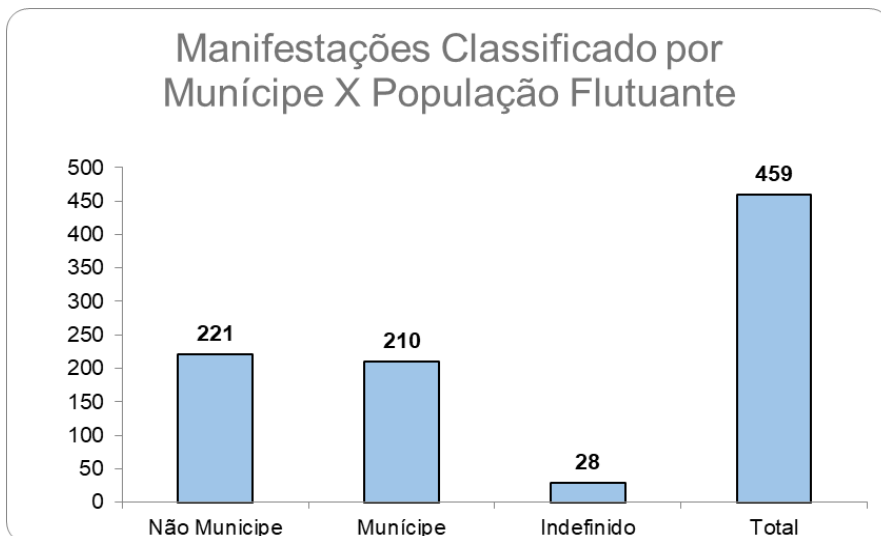
Gráfico VI



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 79,74%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 8,93%, Denúncia com 7,63%, Pedidos de Acesso à Informação com 3,05%, seguido de Elogio com 0,65% dos manifestos.

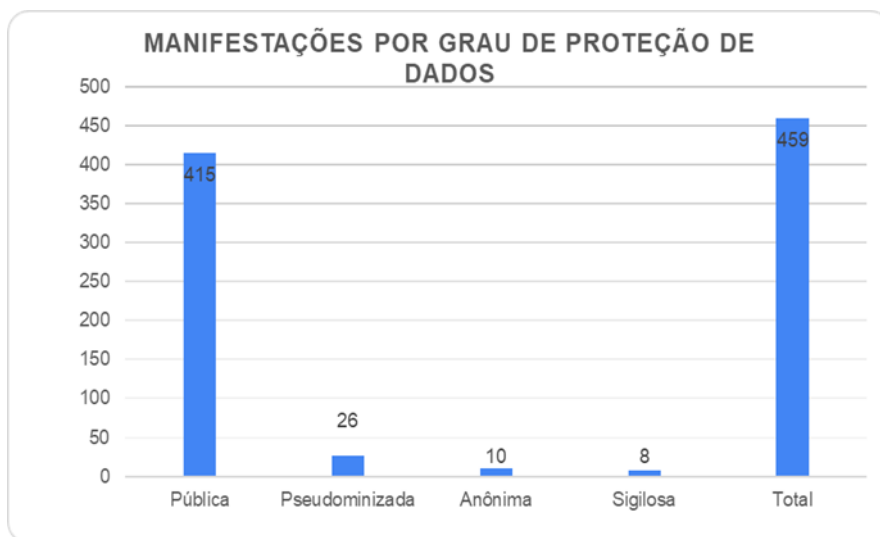
Gráfico VII



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 da População Flutuante representando 48,15% dos manifestos, seguidos pela População Residente com 45,75% dos manifestos e as manifestações indefinidas representando 6,10%.

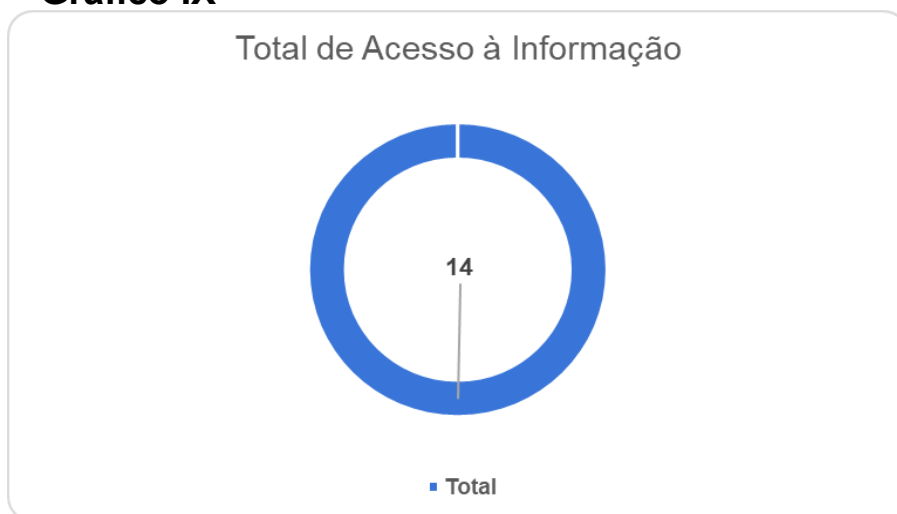
Gráfico VIII



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).

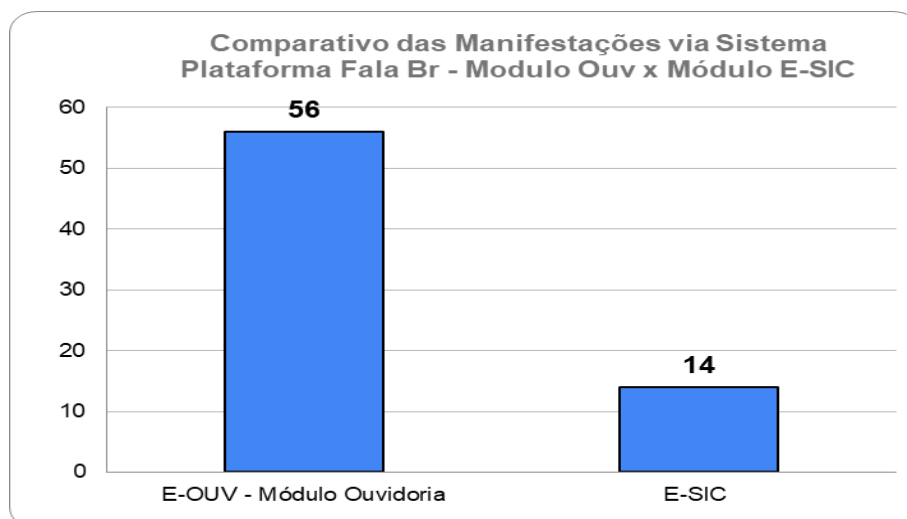
Gráfico IX



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 setembro de 2025. Salientamos que destes 14 pedidos de Acesso à Informação, destes, tivemos 4 pedidos recursais na 1 instância e 1 pedido de 2 instância.

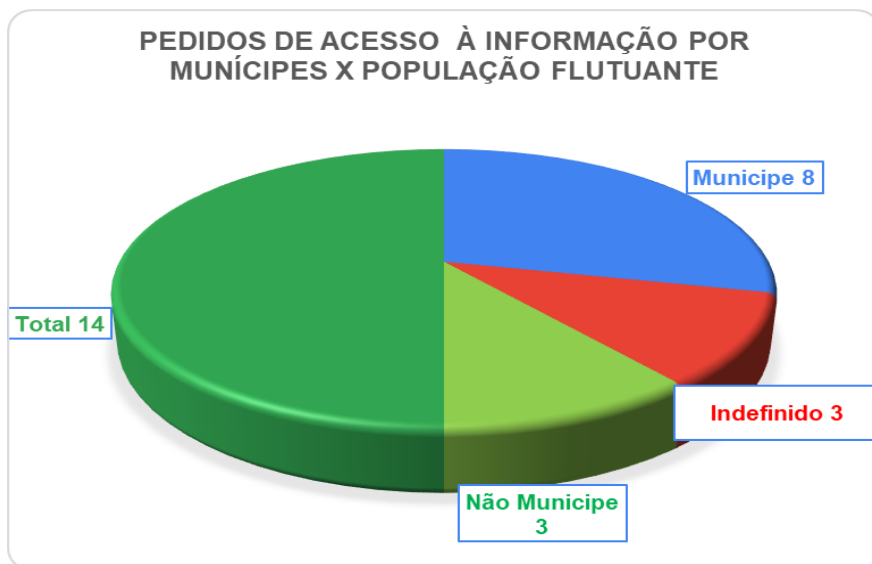
Gráfico X



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; 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	25
Certidão Negativa de débitos	Informações sobre andamento de solicitação; solicitar emissão; erro em emissão	10
Tributos	Consulta de débitos; informações sobre execução fiscal	10
Alvará	Emissão de taxa, como solicitar alvará	12
Inscrição Municipal	Emissão; informações acerca de IM; orientação para emissão	6
Nota fiscal	Emissão; cadastro para emissão; confirmação de lançamento; erro ao baixar NF eletrônica	11
ISS	Informações de como obter o boleto de Imposto sobre serviços, emissão de guia, alíquota de ISS	13
ITBI	Emissão de guia; informações acerca de ITBI	6
Cadastro	Atualização de dados cadastrais da empresa; numeração de imóvel	11
Certidão de Valor Venal	Emissão de certidão	4
Acesso à Informações públicas	Acesso a dados atualizados da população	2
1Doc	Erro em login	2
TOTAL DO(A) SEFAZ		134
SMS		
Conduta servidor público	Negligência médica; atendimento upa	5
Fiscalização Sanitária	Intoxicação alimentar causada por cocada	4
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	11
Marcação consultas e exames	Demora em marcação de consulta; demora em marcação de exames	8
Outros em saúde	Inatividade da Ouvidoria SUS; Ação zoonoses; TFD sem transporte	8
Atendimento	Elogio a equipe de atendimento da UPA; insatisfação com atendimento de Posto de saúde; insatisfação com atendimento da UPA; Elogio ao atendimento da Regulação	8
Alvará sanitário	Como realizar emissão, documentos necessários para emissão	4
Suprimentos	Aplicação Intra-Vítrea de Lucentis	2
Oportunidade de emprego	Vaga para médicos	4
Convite	Convite ao Secretário de Saúde	1
Acesso à Informações públicas	Lista das empresas credenciada pela Vigilância para fazer laudo dos Ar condicionados	2
Falta de servidor	Falta de médico em PSF; Falta de marcador (a)	3
TOTAL DO(A) SMS		60

SEAD		
Processo Seletivo	Entrega de documentos	1
Recursos Humanos	Acertos rescisórios; baixa em vínculo empregatício	11
Contatos da Secretaria de Administração e seus setores	Contato do setor de licitações; contato do RH	4
Conduta de servidor	Servidora afastada recebendo salário normalmente sem justificativa	1
Oferta de serviço	Encaminhamento de portfólio de empresa	2
Oportunidade de emprego	Como são realizadas as contratações	4
TOTAL DO(A) SEAD		23
SEDUR		
Contato da Secretaria	Formas de contato com a Secretaria	7
Fiscalização de Obras	Construção irregular; invasão de terras	5
Análise de projetos	Prazo para análise; aprovação de projeto de construção	3
Informações	Acesso a mapas de zoneamento; Acesso ao código de obras e Plano diretor	5
Alvará	Solicitação de alvará de construção	4
Demora em processo	Processo parado na secretaria há 6 meses	2
Conduta de Servidor	Conduta inadequada de servidores da SEDUR	2
TOTAL DO(A) SEDUR		28
SEDUC		
Meios de Contato	Informação de contato da sede da secretaria	3
Histórico escolar	Como solicitar	2
Acesso à Informações públicas	Informações sobre os repasses do FUNDEB recebidos pelo município e a sua destinação	1
Conduta de Servidor	Aluno entrar na escola por causa de 1 minuto de atraso e demais denúncias	1
Oportunidade de emprego	Vaga para auxiliar de classe	1
Transporte escolar	Interrupção constante do transporte escolar para o campus da Universidade Federal do Sul da Bahia	1
Outros	Implantação Programa Shape The Future da Microsoft; Abertura de novo edital da Lei Paulo Gustavo; Inauguração da quadra de esportes do Bairro Novo	4
TOTAL DO(A) SEDUC		13
PORTRAN		
Multa	Boleto para pagamento; baixa de multa após pagamento; cópia da segunda vida da infração; defesa de autuação	11
Contato	Contato com a Autarquia	2
Trânsito	Ocorrência de trânsito (como registrar. Cópia, como acompanhar)	6
Normas e Fiscalização	Veículos abandonados em via pública	2
TOTAL DO(A) PORTRAN		21
SETUR		
Credenciamento turístico	Emissão de taxa; como realizar credenciamento	12
Contato	Informações sobre forma de contato com a Secretaria; endereço da SETUR	4
Outros	Solicitação de entrevista para o Secretário de Turismo	1
Festividades	Informações sobre contratações de bandas	2

Turismo	Mapa turístico	1
TOTAL DO(A) SETUR		20
SESP		
Iluminação pública	Troca de lâmpadas queimadas; não cumprimento de prazo para reparo de iluminação	12
Limpeza Urbana	Horários de coleta de lixo; falta de limpeza pública; poda de árvores	13
Contato	Contatos de cemitérios	1
Conduta de servidor	Assédio moral e demais situações constrangedoras a servidora	2
Acesso à Informações públicas	Destinação de resíduos sólidos do município	1
TOTAL DO(A) SESP		29
SEMAC		
Fiscalização Ambiental	Perturbação de sossego; maus tratos a animais	7
Contato da Secretaria	Meios de contato da Secretaria	7
Licença ambiental	Como solicitar; documentos necessários	8
Supressão de árvores	Retirada de árvores ameaçando a cair	1
Cidade Online	Erro em login	2
TOTAL DO(A) SEMAC		25
NÃO COMPETE		
Trancoso Running	ingressos	1
Contato	Contato da Dra. Raissa	1
Outros	Informações sobre Pousada; conduta imprópria nas relações de trabalho em Hotel; Venda de falso passeio	6
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE		8
SMAS		
Atendimento	Insatisfação com atendimento do CRAS	2
Outros	Apoio em projeto do dia das crianças	3
Programas e benefícios sociais	Minha casa, minha vida- Como se inscrever; demora em repasse de informações do cadastro único	7
Contato	E-mail do CREAS- Arraial; contato SMAS	7
Casa do trabalhador	Divulgação de vaga de emprego	3
Informações	CRAS de referência para quem mora no bairro Jardim Vila Verde	1
TOTAL DO(A) SMAS		23
SEMIO		
Infraestrutura Urbana	Melhorias em Infraestrutura da cidade	3
Pavimentação	Reparo de vias públicas; serviços de patrôla; solicitação de calçamento	8
Acesso à Informações públicas	Acesso a fotos de obras de pavimentação; informações acerca de cobertura da Rede de Distribuição de água do Município	4
Contato da Secretaria	Número de contato da Secretaria	6
TOTAL DO(A) SEMIO		21
SECAC		
Contato	Contato do Gabinete; contato do Prefeito	10


Acesso à informações públicas	Informações sobre TPA	7
Conduta de servidor	Pendências aluguel de imóvel	2
TOTAL DO(A) SECAC		19
SEMCOSDE		
Transporte público	Condições de ônibus da viação Águia Azul	1
Mobilidade urbana	Aviso na rampa que dá acesso a residência	2
Contato	Contato de Concessões	2
Concessões	Cadastro de ambulantes	7
Normas e fiscalização	Fiscalização de ambulantes; Extorsão de flanelinhas nos estacionamentos nas praias de Trancoso	8
TOTAL DO(A) SEMCOSDE		20
SELIS		
Limpeza urbana	Solicitação de limpeza urbana todos os dias	3
Iluminação pública	Encaminhamento de Ofício ao Secretário do Litoral Sul	2
TOTAL DO(A) SELIS		5
CGM		
Ouvidoria	Orientação para realizar denúncia; Informações acerca de horários de atendimento presencial	4
Contato	Contato da Controladoria	2
TOTAL DO(A) CGM		6
SEHAB		
Reurb	Andamento de documentação	1
Contato	Contato da Secretaria	1
TOTAL DO (A) SEHAB		2
SEMEL		
Esportes	Ofício para utilizar um horário da quadra de vôlei do Mamagaya; informações sobre corrida	2
TOTAL DO (A) SEMEL		2
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO		459

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