



## **Relatório Anual 2024**

### **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 a garantir o acesso às informações, em conformidade com a Lei Federal 12.527, de 18 de novembro 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 a 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”.

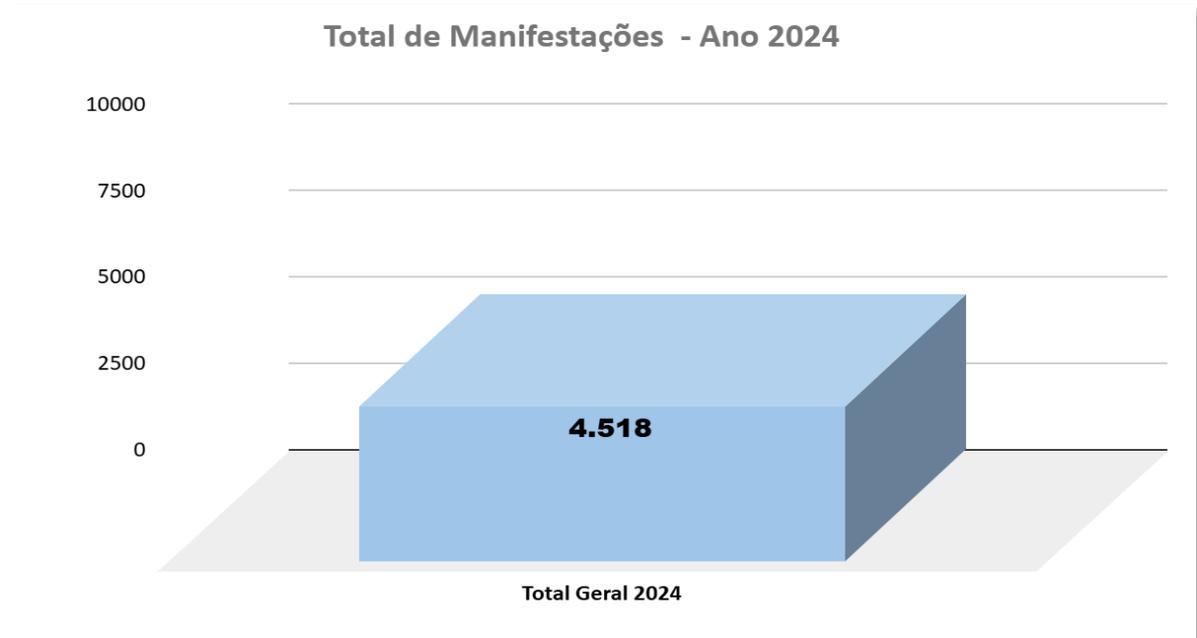
A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

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 o módulo de Acesso à Informação, Telefone fixo, Celular, WhatsApp, E-mail, Fale Conosco e de forma Presencial.

Desta forma, descreveremos abaixo, todas as manifestações realizadas, através destes Canais de atendimento, compreendendo o ano de 2024.



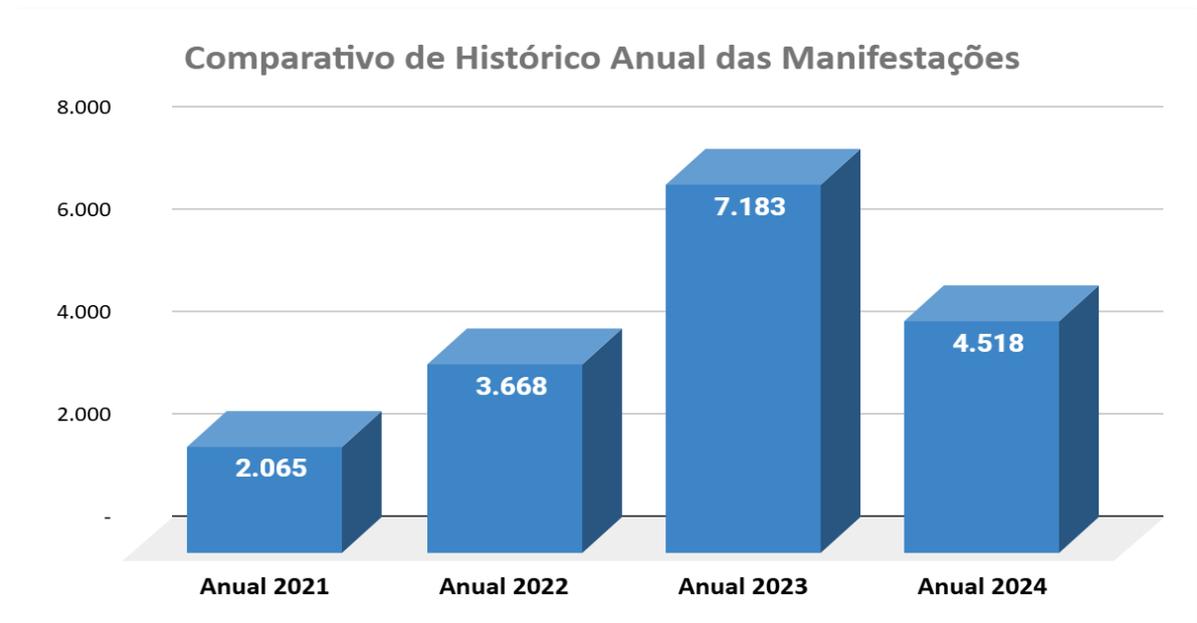
### Gráfico I



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google

O Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no ano de 2024.

### Gráfico II



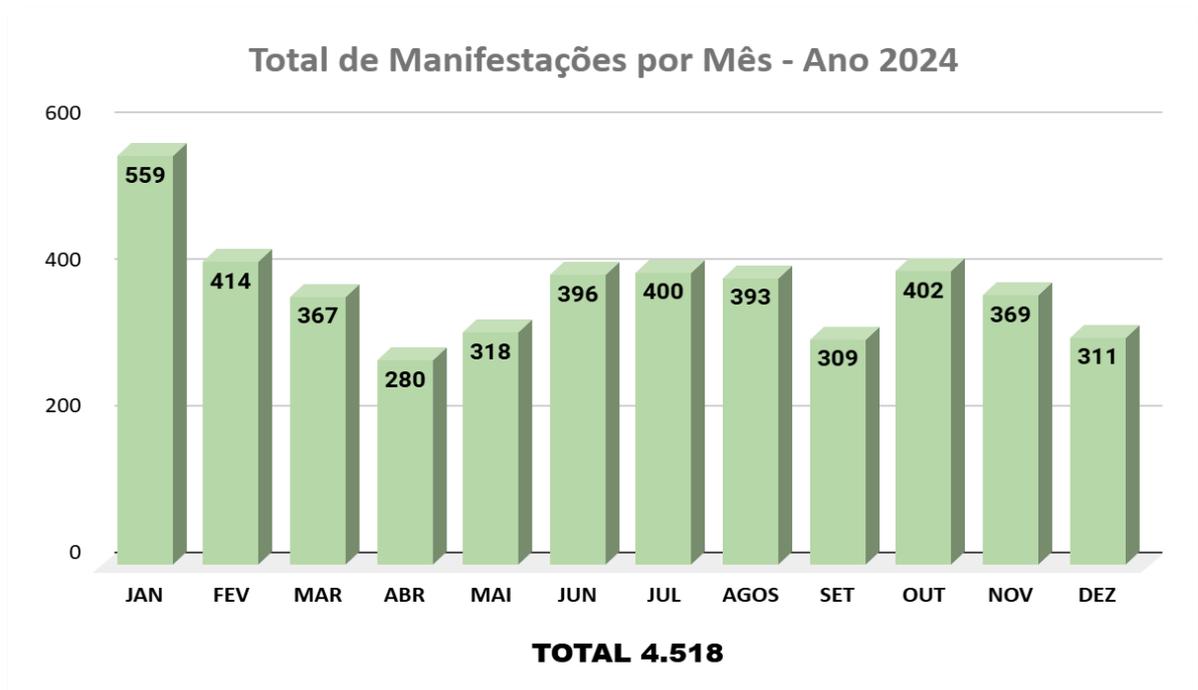
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google

O Gráfico II faz um comparativo entre os atendimentos nos anos de 2021 a 2024. No ano de 2024 percebe-se um aumento de 118,79% comparado ao ano de 2021. Comparado o ano de 2024 ao ano de 2022 percebe-se um aumento 23,17% nas manifestações.



Já comparado o ano de 2024 ao ano de 2023, percebemos que decréscimo -37,10% o que demonstra melhora na qualidade da comunicação direta entre a população x órgãos públicos, evitando assim abertura de demandas na Ouvidoria Geral do Município.

**Gráfico III**

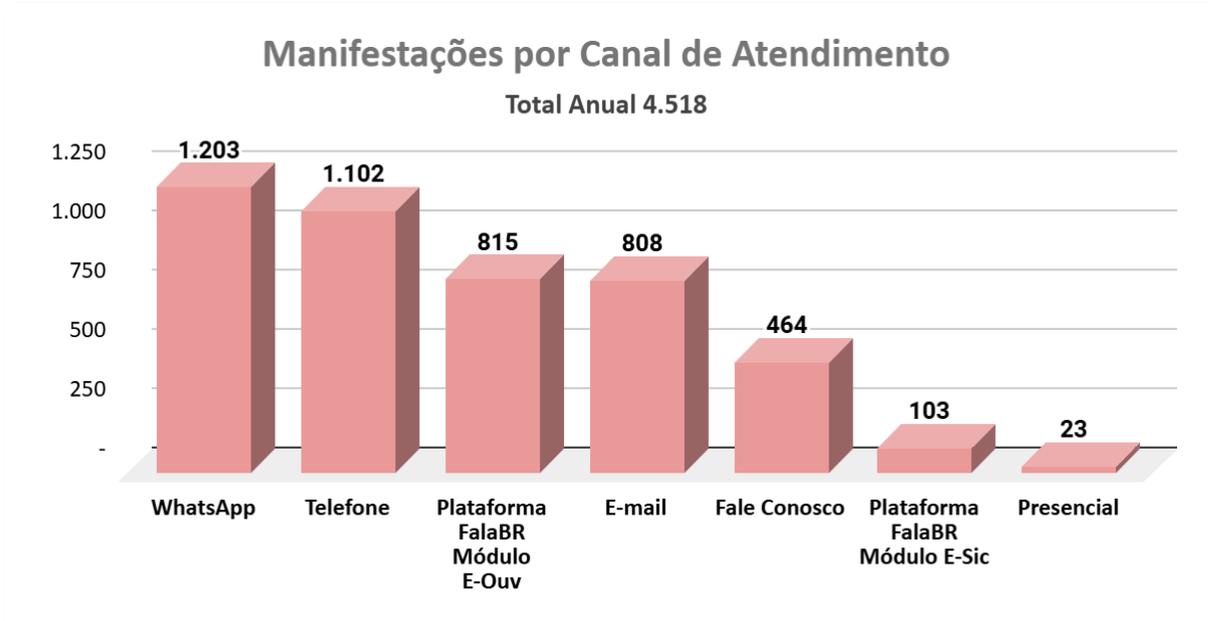


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google

O Gráfico III acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município no ano de 2024, considerando o período 01 Janeiro à 31 de Dezembro, totalizando 4.518 manifestações, perfazendo uma média mensal de recebimento de 372 manifestações de ouvidoria.



#### Gráfico IV



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google

O Gráfico IV demonstra o total de Manifestações por tipo de Canais de Atendimento no ano de 2024. Destaca-se o número de 1.203 manifestos através WhatsApp, seguidos de 1.102 contatos Telefônicos, seguidos de 815 manifestações da Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria, 808 via E-mail, 464 manifestos via Fale Conosco, 103 pedidos de Acesso à informação (E-SIC) e 23 atendimentos de forma Presencial. Salientamos que novas ações voltadas para divulgação dos Canais de disponíveis nesta OGM, estão sendo realizadas com objetivo fortalecer as Políticas Públicas.



**Tabela I**

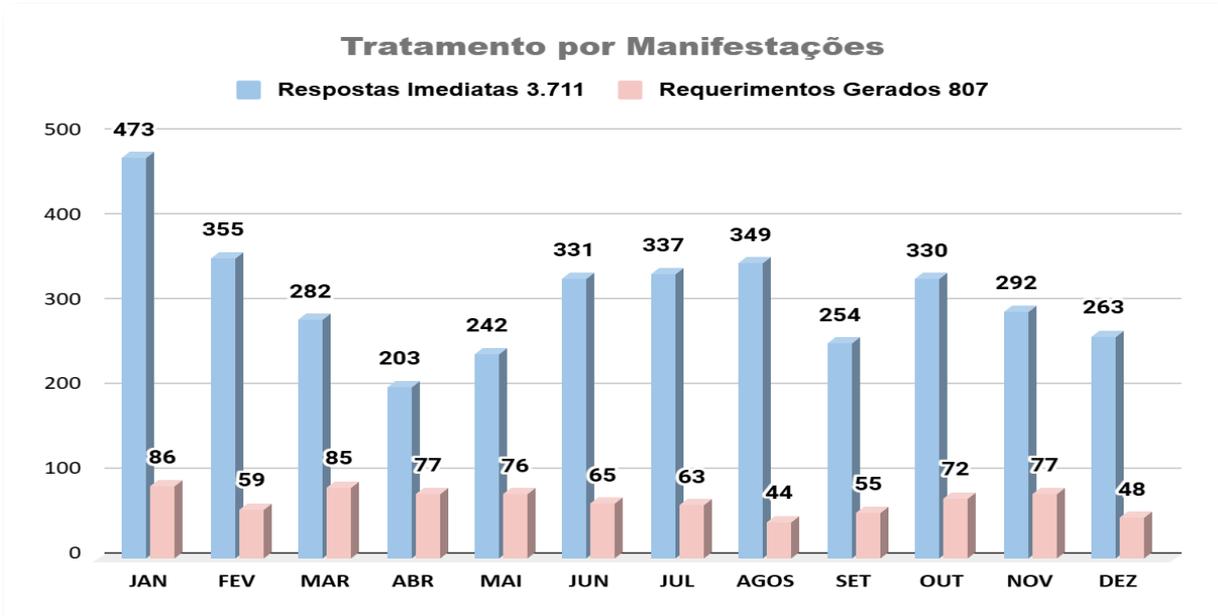
<b>COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO</b>													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>WhatsApp</b>	72	121	97	105	108	98	105	97	94	112	115	79	<b>1203</b>
<b>Telefone</b>	155	87	90	53	57	107	118	120	69	96	64	86	<b>1102</b>
<b>FalaBR E-Ouv</b>	96	57	89	89	73	64	57	46	52	69	66	57	<b>815</b>
<b>E-mail</b>	127	98	57	28	49	70	75	84	51	61	60	48	<b>808</b>
<b>Fale Conosco</b>	102	44	24	-	14	49	29	36	32	51	45	38	<b>464</b>
<b>FalaBR E-Sic</b>	5	7	10	2	12	8	12	8	10	10	17	2	<b>103</b>
<b>Presencial</b>	2	0	0	3	5	-	4	2	1	3	2	1	<b>23</b>
<b>TOTAL</b>	<b>559</b>	<b>414</b>	<b>367</b>	<b>280</b>	<b>318</b>	<b>396</b>	<b>400</b>	<b>393</b>	<b>309</b>	<b>402</b>	<b>369</b>	<b>311</b>	<b>4518</b>

Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google

A Tabela I acima descreve o comparativo mensal de manifestações recebidas por Canal de Atendimento. Conforme tabela, é possível observar o número crescente de manifestos recebidos via WhatsApp, se tornando um dos nossos principais canais de comunicação com o usuário dos serviços públicos.



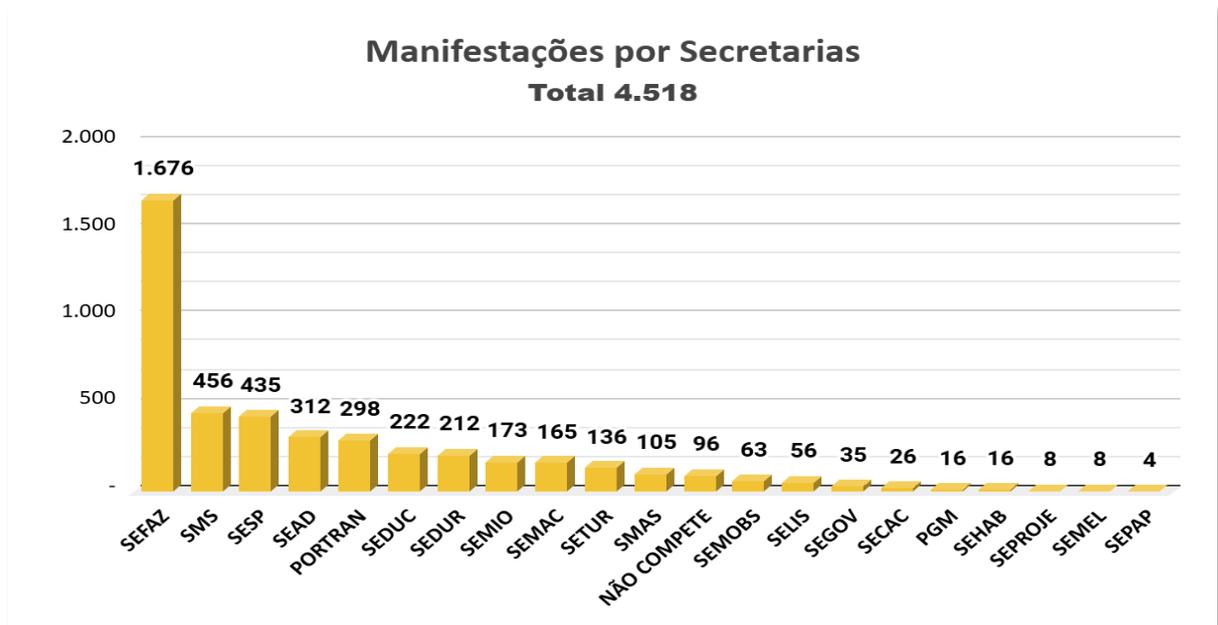
### Gráfico V



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google

O Gráfico V demonstra a forma de tratamento fornecido as 4.518 manifestações registradas nos Canais disponíveis a população, sendo que destas, 3.711 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 82,14% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 807 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

### Gráfico VI



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google



O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Secretarias, realizados no ano de 2024, através dos Canais disponíveis para população. Nota-se que a Secretaria Municipal da Fazenda apresenta maior índice dos manifestos, representando 37,10% da totalidade anual, seguido da Secretaria Municipal de Saúde com 10,09%, Secretaria Municipal de Serviços Públicos com 9,63%, Secretaria Municipal de Administração com 6,91%, seguido da Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 6,6%, as demais secretarias tiveram um percentual abaixo dos 5% cada, do total de manifestações do ano.

**Tabela II**

<b>COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA</b>													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>SEFAZ</b>	189	174	146	90	101	141	138	161	121	155	137	123	<b>1.676</b>
<b>SMS</b>	53	33	38	25	39	29	37	46	42	53	34	27	<b>456</b>
<b>SESP</b>	50	29	36	36	43	55	58	21	25	23	29	30	<b>435</b>
<b>SEAD</b>	28	24	19	16	29	27	41	31	33	24	21	19	<b>312</b>
<b>PORTRAN</b>	52	27	21	19	14	22	21	26	16	26	29	25	<b>298</b>
<b>SEDUC</b>	36	27	27	12	15	16	15	28	5	10	17	14	<b>222</b>
<b>SEDUR</b>	24	19	13	29	17	18	14	13	16	22	17	10	<b>212</b>
<b>SEMIO</b>	23	30	13	7	17	19	9	8	9	15	12	11	<b>173</b>
<b>SEMAC</b>	17	11	16	10	9	22	14	13	13	15	15	10	<b>165</b>
<b>SETUR</b>	21	10	9	6	7	15	18	4	4	15	14	13	<b>136</b>
<b>SMAS</b>	17	7	6	12	8	16	12	2	3	8	6	8	<b>105</b>
<b>NÃO COMPETE</b>	15	8	5	6	7	4	5	9	4	16	12	5	<b>96</b>
<b>SEMOBS</b>	13	-	1	2	1	3	2	11	3	6	13	8	<b>63</b>
<b>SELIS</b>	8	10	6	4	4	2	4	3	7	5	3	-	<b>56</b>
<b>SEGOV</b>	7	-	4	3	-	3	5	2	2	3	2	4	<b>35</b>
<b>SECAC</b>	3	-	-	1	1	1	2	5	3	3	5	2	<b>26</b>
<b>PGM</b>	2	-	5	-	-	-	1	5	-	1	2	-	<b>16</b>
<b>SEHAB</b>	1	2	-	-	2	-	3	5	2	-	-	1	<b>16</b>
<b>SEPROJE</b>	-	2	-	2	2	1	-	-	-	-	1	-	<b>8</b>
<b>SEMEL</b>	-	1	1	-	2	2	-	-	-	2	-	-	<b>8</b>
<b>SEPAP</b>	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	-	1	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>559</b>	<b>414</b>	<b>367</b>	<b>280</b>	<b>318</b>	<b>396</b>	<b>400</b>	<b>393</b>	<b>309</b>	<b>402</b>	<b>369</b>	<b>311</b>	<b>4518</b>

Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google



A Tabela II acima descreve o comparativo mensal de manifestações recebidas por Secretaria do município. Destaca-se a Secretaria da Fazenda com um total de 1.676 manifestações, correspondendo a 37,10% do total de manifestações recebidas, o que demonstra uma necessidade de fortalecimento dos canais de comunicação direta da Secretaria junto aos usuários dos serviços públicos, visto que a Ouvidoria tem sido utilizada como balcão de informações e/ou solicitações de serviços ofertados por esta secretaria.

### Gráfico VII

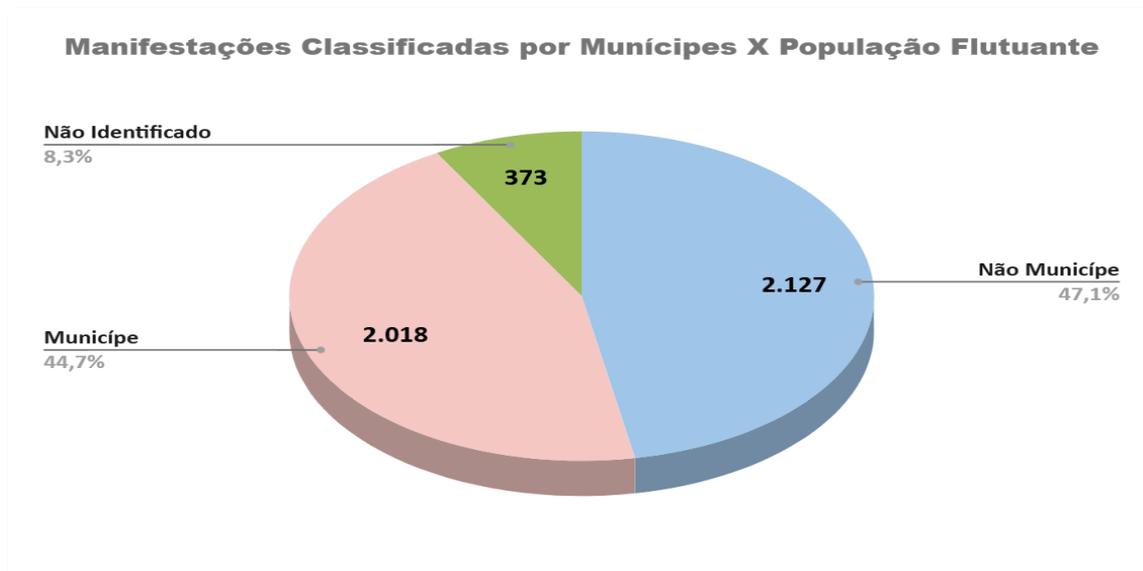


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google

O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que os manifestos do tipo Solicitação representam 76,85% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidora Geral, seguidos de Reclamação com 12,95%, Denúncia com 6,73%, pedidos de Acesso à Informação com 2,35% e os demais tipos de manifestação representam 1,13% do total geral.



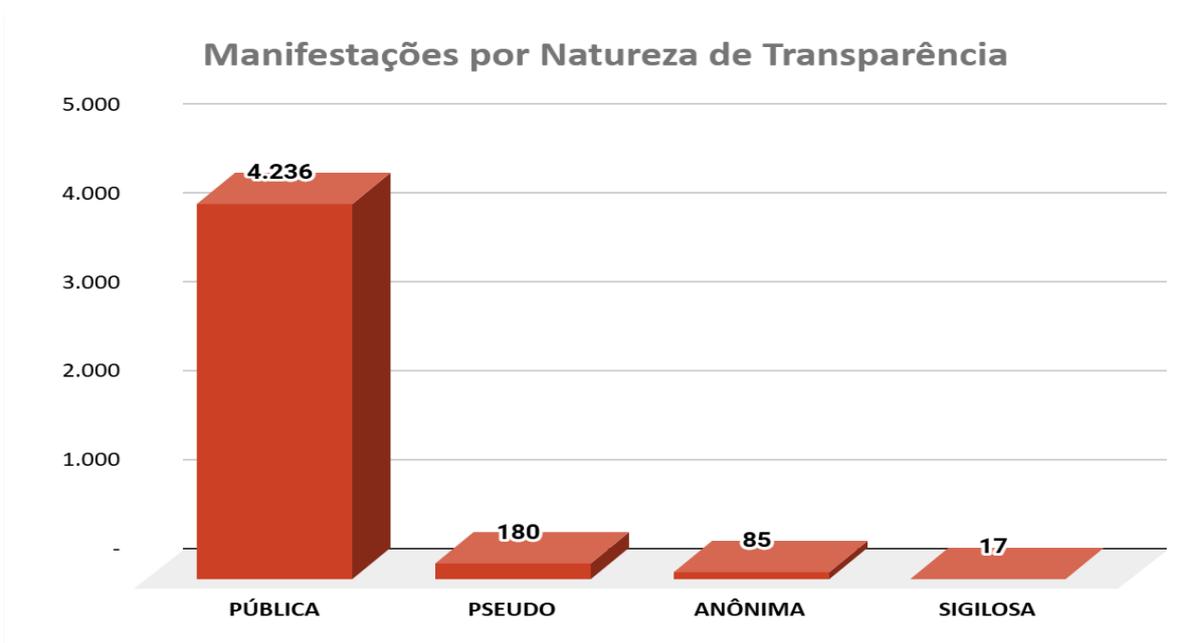
### Gráfico VIII



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google

Gráfico VIII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo a População Residente e População Flutuante. Nota-se que a Ouvidoria vem sendo utilizada com frequência por usuários que não residem no município, porém possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros, representando 47,1% de utilização dos Canais de atendimento, seguido pelos Moradores do Município representando 44,7% dos atendimentos.

### Gráfico IX



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM - ALZ // Planilhas de Controle Google



O Gráfico IX demonstra a quantidade de manifestações recebidas no ano de 2024 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, as manifestações Públicas sem restrições quanto às identidades informadas correspondem a 93,76% do total de manifestos recebidos, seguido de manifestações Pseudominizadas (não temos acesso aos dados do cidadão, somente com pedido de autorização e devida justificativa), Anônimas (cidadão não disponibiliza nenhum dado), e manifestações Sigilosas.

**Tabela III**

Relação de Pedidos de Acesso à Informação por Secretaria e Assunto – Ano 2024	
Secretaria	Assunto
Secretaria Municipal de Fazenda - SEFAZ	Acesso à Imposto Progressivo
	Alíquotas do ISSQN
	Arrecadação de Impostos no Distrito de Trancoso
	Certidão de cadastro do imóvel
	Como emitir nota fiscal avulsa
	Dados Estatísticos Municipais
	Implementação da Gestão de Riscos no município
	Informações inconsistentes na plataforma de transparência do município
	Informações sobre Despesas Públicas
	Informações Sobre O Sistema 1 Doc
	Informações sobre orçamento participativo
	IPTU e Localização de Imóvel
	Recolhimento de ITIV
Sistemas de informação contábil	
Secretaria Municipal de Infraestrutura, Obras - SEMO	Acesso a Contratos e Editais
	Cronograma e abrangência de execução de obra
	Informações de Projeto de Obra Pública
	Informações sobre andamento de solicitação feita em 2022
	Informações sobre Obras de Calçamento e Asfalto
	Obras de asfalto em Trancoso
	Obras de serviços em praias
Reformas e recuperação de quadras esportivas	



Prefeitura Municipal de Porto Seguro  
Secretaria Municipal de Comunicação e Governo  
Ouvidoria Geral do Município



Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Patrimônio Histórico - SEDUC	Acesso a Contrato Público de Empresa Prestadora de Serviço
	Acesso a Folha de Ponto de Servidor
	Cópia do projeto de reforma do Centro de Cultura de Trancoso
	Data para pagamento lei Paulo Gustavo
	Informação sobre Direito Constitucional a Educação
	Informações Acerca Da Escola Municipal do Cambolo
	Repasses da Prefeitura ao INSS
	Valores a receber via precário
Secretaria Municipal de Saúde - SMS	Acesso a Dados de Pagamento a Servidor
	Acesso a Folha de Ponto de Servidor
	Dados de ocorrências de acidentes ocupacionais
	Estatísticas de Atendimentos de Urgência e Emergência
	Informações sobre Agentes Comunitário de Saúde
	Lei municipal que cria e regulamenta os cargos de agente comunitário de saúde
	Lista de Vacinadores de Trancoso
	Número e tipo de legislação de dispositivo legal
Secretaria Municipal de Administração e Patrimônio Público - SEAD	Acesso A Contracheques
	Acesso a Contrato Público de Empresa Prestadora de Serviço
	Acesso a ficha financeira de servidor
	Cargo que consta em cadastro de engenheiro
	Comprovação de Vínculo
	Convenio Bancário Para Consignados
	Informações - Folha de Pagamento Municipal
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano - SEDUR	Acesso ao Plano Diretor
	Cópia de Alvará e Embargo de Construção
	Fiscalização de Obra Irregular
	Informações sobre concessão de licença de obra
	Mapas urbanos e rurais da cidade
	Norma utilizada para estabelecer as características que devem ter guarda corpos
Secretaria Municipal de Serviços Públicos - SESP	Acesso a Contrato Público de Empresa Prestadora de Serviço
	Autorização Para Colocar Trailer Na Orla
	Execução de Contrato de Empresa Contratada
	Lista de Funcionários de Empresa Contratada
	Lista de Garis de Trancoso
	Normas e Regramento dos Ambulantes



Prefeitura Municipal de Porto Seguro  
Secretaria Municipal de Comunicação e Governo  
Ouvidoria Geral do Município



Secretaria Municipal da Casa Civil - SECAC	Acesso a Contatos das Secretarias
	Acesso a Lei Municipal
	Documentos sobre implantação de restaurantes populares
	Informações sobre Regulamentação e Publicação de Lei
Secretaria Municipal de Mobilidade, Segurança e Defesa Civil - SEMOBS	Ações Frente Às Mudanças Climáticas Iminentes
	Esclarecimentos Estacionamento Rotativo
	Projeto de Via e Sinalização Pública
	Relação dos veículos e proprietários detentores de alvarás e licenças para realização do transporte complementar
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e da Causa Animal - SEMAC	Acesso a licença ambiental de hotel
	Conduta Inapropriada de Servidor Público
	Informações acerca de licença ambiental
Secretaria Municipal de Projetos Especiais - SEPROJE	Acesso a Contrato Público de Empresa Prestadora de Serviço
	Obras do novo PAC
	Propostas enviadas pela Prefeitura ao Novo PAC
Secretaria Municipal do Turismo, Serviços, Atividades e Transporte Turístico - SEUR	Acesso a Contrato Público de Prestação de Serviço
	Informações sobre o Conselho Municipal de Turismo
	Relatório De Dados Turísticos Do Município
Secretaria Municipal do Litoral Sul - SELIS	Cronograma de Coleta de Lixo
	Lista de Garis de Trancoso e Itaporanga
Secretaria Municipal de Assistência Social - SMAS	Cestas Básicas Distribuídas pelo CRAS em Trancoso
	Diagnostico Socio territorial
Secretaria Municipal de Governo - SEGOV	Dados de receitas e despesas para consulta no portal
	Alterar e-mail no Fala.BR
Secretaria Municipal de Habitação - SEHAB	Resposta a Processo De Regularização Fundiária
Órgão Municipal de Trânsito - PORTRAN	Acesso a Certificação de Agentes de Trânsito
	Acesso a Ntificação de Trânsito
	Informações sobre Agente de Trânsito
Não Compete	Informação sobre Seguro de Vida Privado
	Senha De Acesso Ao Sistema Do Governo Federal

A Tabela III acima, demonstra os pedidos de Acesso à Informação por Secretaria e por assuntos.



## 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 de Governo, buscou levantar dados para subsidiar possíveis sugestões e ações do município, em consonância com as determinações legais frente à transparência pública.

Dentre os diversos objetivos alcançados neste relatório, demonstramos o estreitamento e a integração adquirida entre as Secretarias com o setor da Ouvidoria, desenvolvendo uma melhor compreensão por parte dos gestores sobre a prestação de serviços aos cidadãos e visitantes.

As informações acima descritas apresentam dados de forma quantitativa e foram coletados através dos Canais de atendimento disponíveis pela Prefeitura Municipal de Porto Seguro, e através dos tipos de manifestos (denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão, e acesso à informação), o que subsidia esta Ouvidoria a fornecer dados específicos para avaliação e gerenciamento por parte dos setores envolvidos.

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 está buscando melhorias que possam alcançar métodos de trabalho que possam contribuir com a Gestão Municipal.

*Andréia Costa Cerqueira*  
**Andréia Costa Cerqueira**  
**Ouvidora Geral – Porto Seguro**