



Relatório Anual 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 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”.

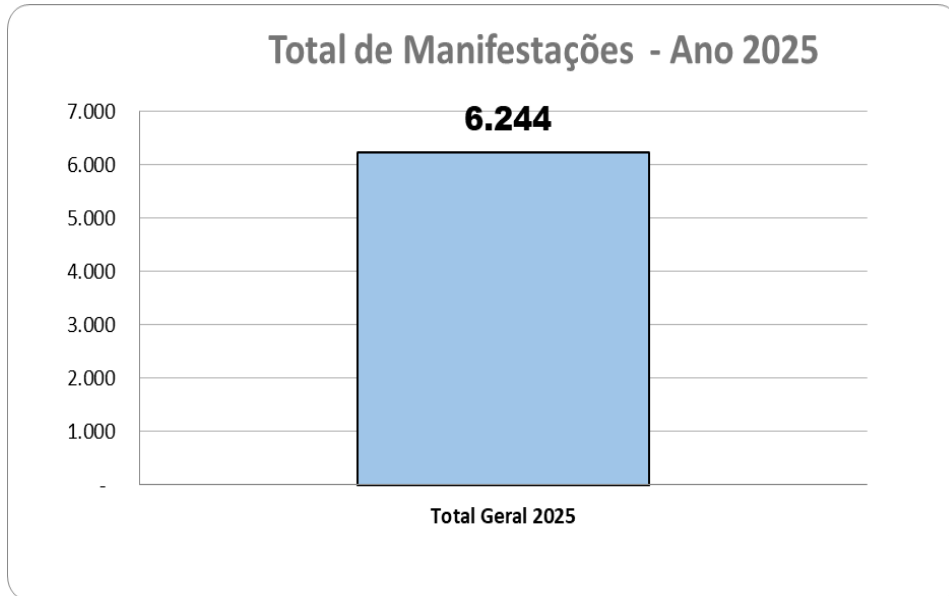
A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

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 2025.



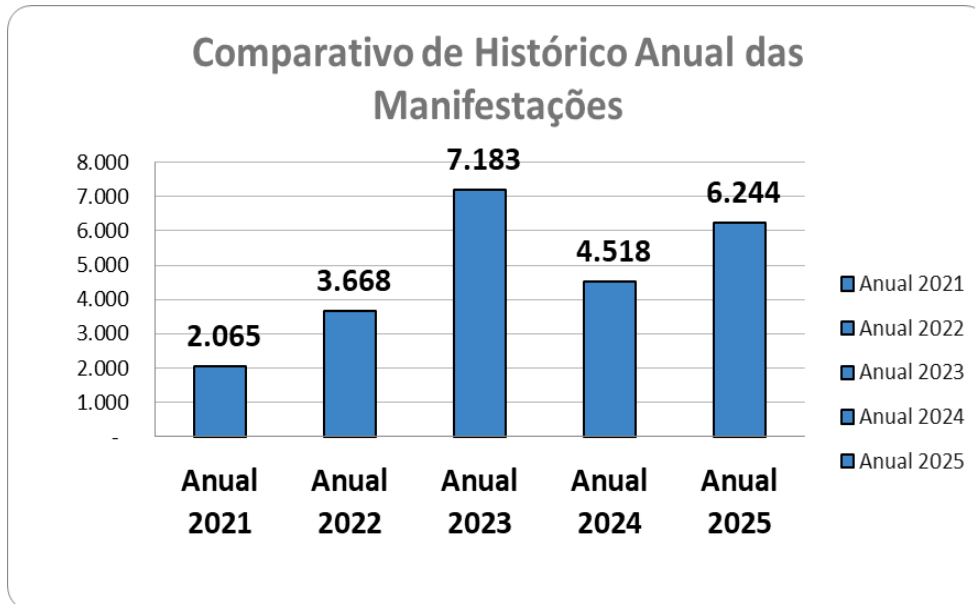
Gráfico I



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google

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

Gráfico II

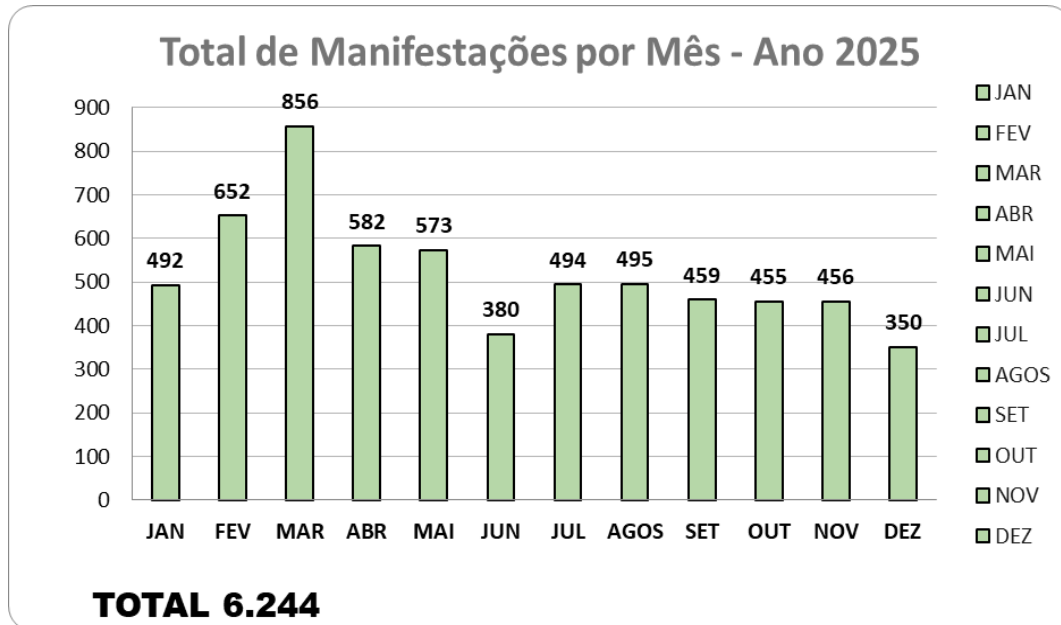


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google

O Gráfico II faz um comparativo entre os atendimentos nos anos desde o início da Gestão Municipal que contempla desde o ano 2021 até o ano de 2025.



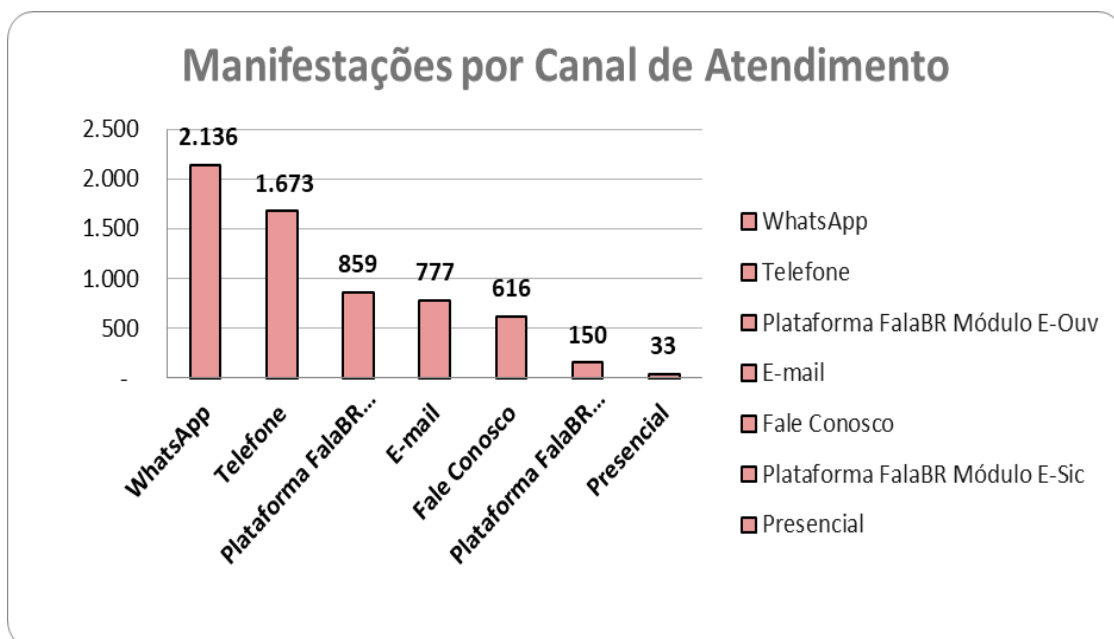
Gráfico III



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google

O Gráfico III acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município no ano de 2025, considerando o período 01 Janeiro à 31 de Dezembro, totalizando 6.244 manifestações.

Gráfico IV

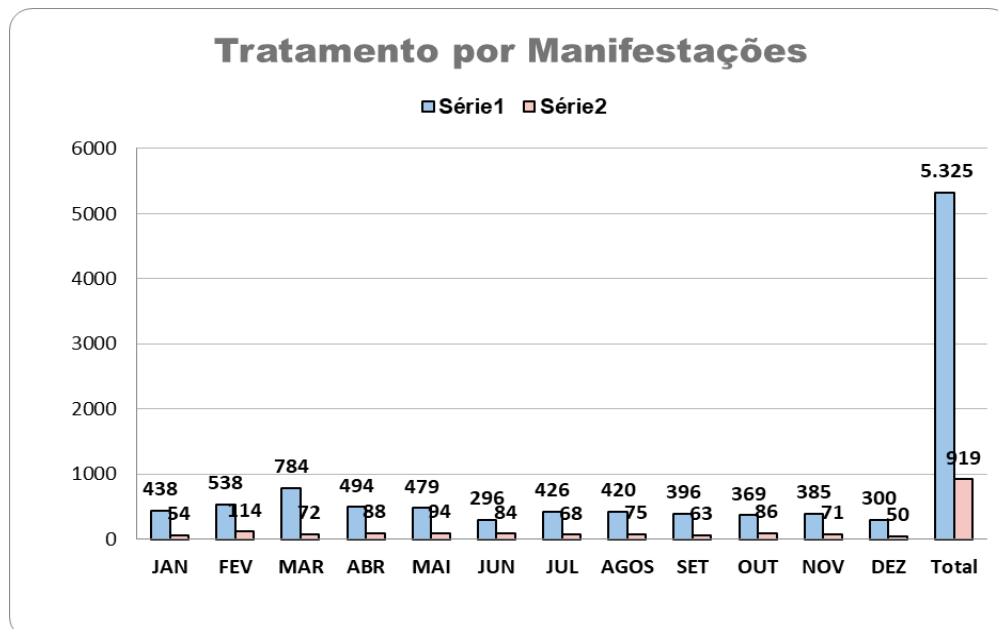


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google



O Gráfico IV demonstra o total de Manifestações por tipo de Canais de Atendimento no ano de 2025. Destaca-se o número de 2.136 manifestos através WhatsApp, seguidos de 1.673 contatos Telefônicos, seguidos de 859 manifestações da Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria, 777 via E-mail, logo em seguida temos 616 manifestos via Fale Conosco, 150 pedidos de Acesso à informação (Plataforma Integrada Fala Br -E-SIC) e 33 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.

Gráfico V

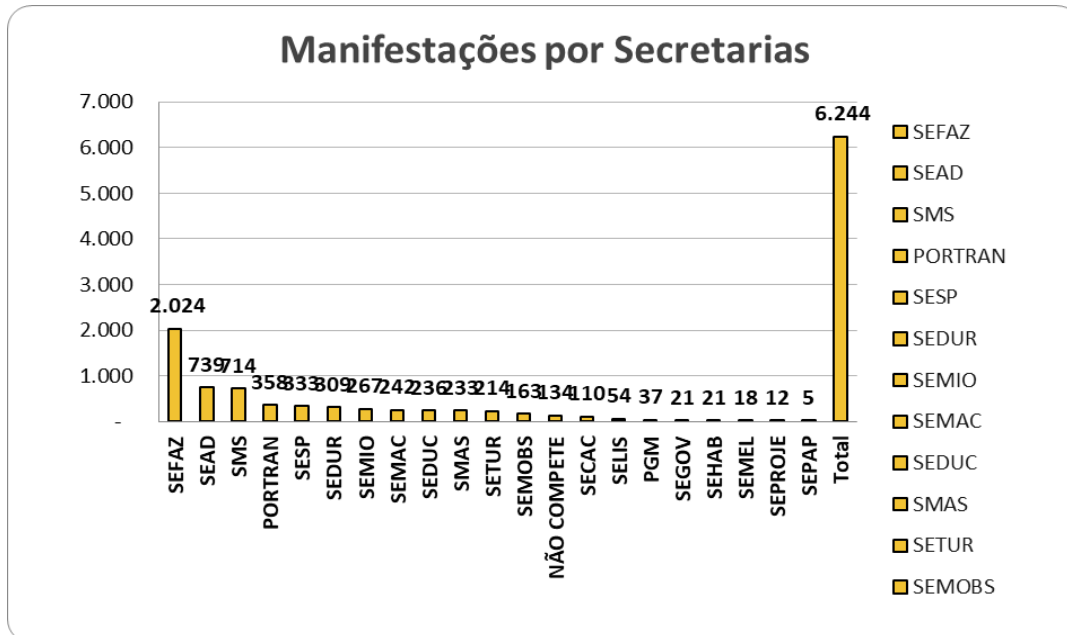


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google

O Gráfico V demonstra a forma de tratamento fornecido as 6.244 manifestações registradas nos Canais disponíveis a população, sendo que destas, 5.325 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 85,28% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 919 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.



Gráfico VI

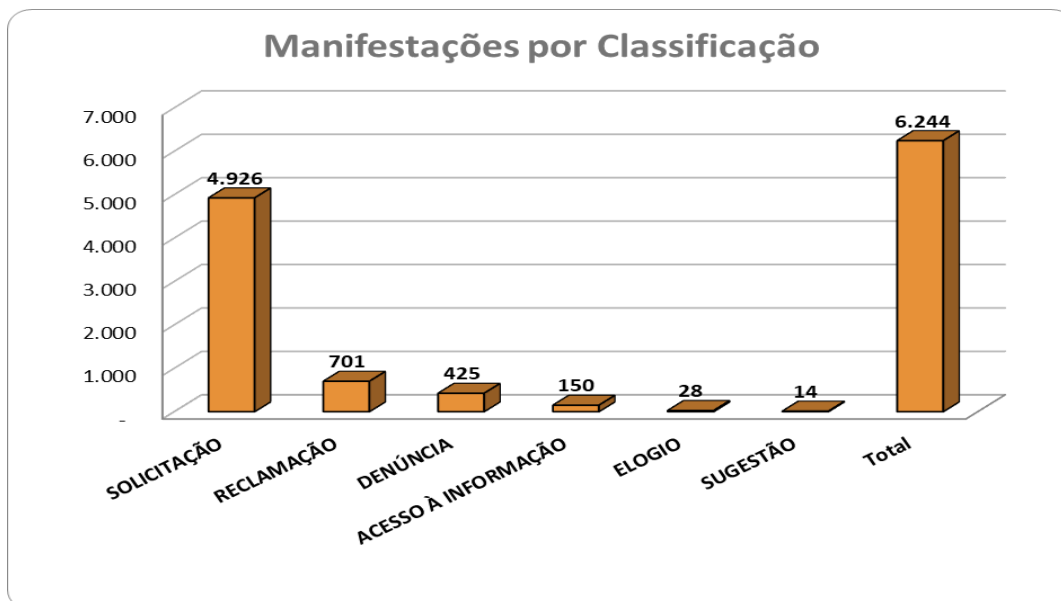


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR // Planilhas de Controle Google

O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Secretarias, realizados no ano de 2025, através dos Canais disponíveis para população. Nota-se que a Secretaria Municipal da Fazenda apresenta maior índice dos manifestos, representando 32,42% da totalidade anual, seguido da Secretaria Municipal da Administração com 11,84%, Secretaria Municipal de Saúde com 11,43, seguido da Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 5,73% e a Secretaria Municipal de Serviços Públicos com 5,33% dos manifestos, as demais secretarias tiveram um percentual abaixo dos 5% cada, do total de manifestações do ano.



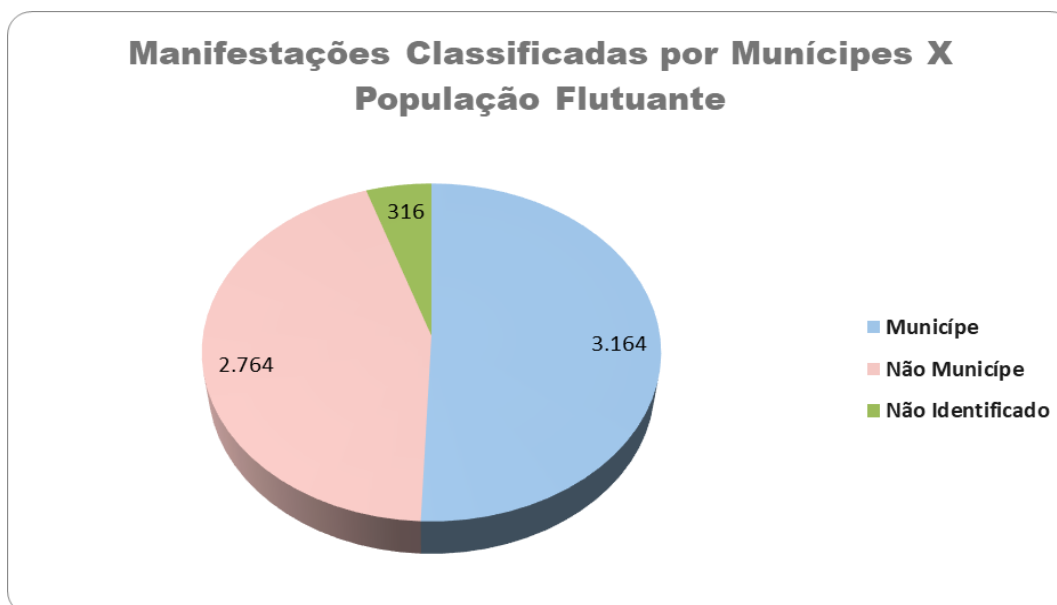
Gráfico VII



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR // Planilhas de Controle Google

O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que os manifestos do tipo Solicitação representam 78,89% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidora Geral, seguidos de Reclamação com 11,23%, Denúncia com 6,81%, pedidos de Acesso à Informação com 2,40% e os demais tipos de manifestação representam 0,67% do total geral.

Gráfico VIII

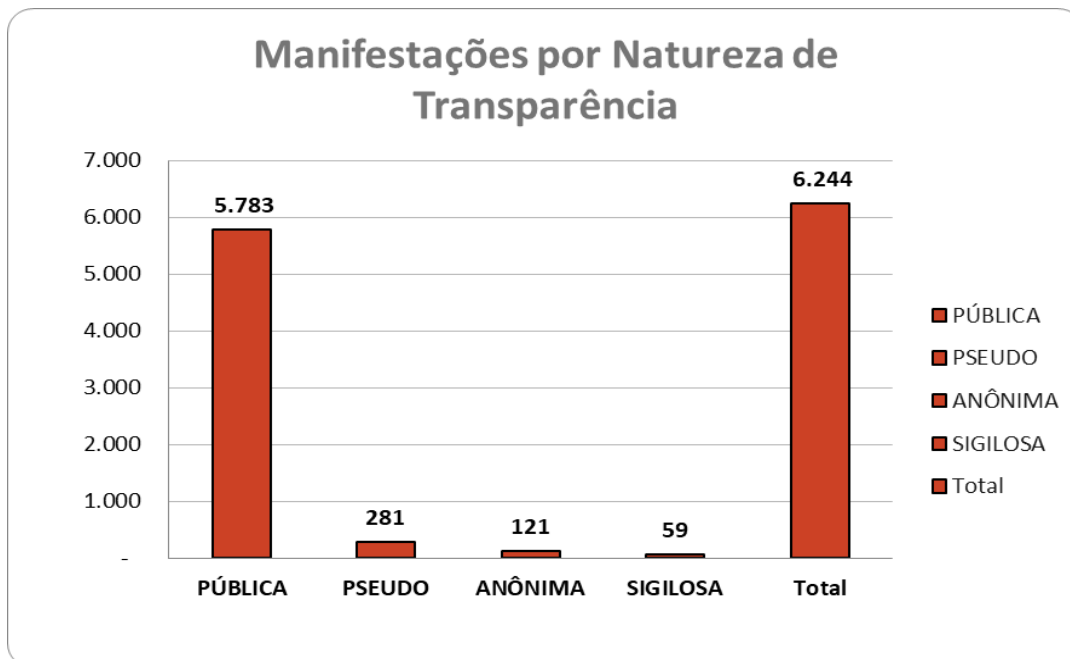


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google



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 Munícipes (moradores deste Município) representando 50,67%, seguidos dos usuários que não residem no município, porém possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros, representando 44,27% de utilização dos Canais de atendimento, além, dos usuários indefinidos que totalizam 5,06% dos atendimentos.

Gráfico IX



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / 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 92,62% 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.



TAB I

Relação de Pedidos de Acesso à Informação por Secretaria e Assunto – janeiro à Dezembro 2025	
Secretaria	Assunto
SEAD	Informações Públicas sobre Recursos Humanos: Número de servidores efetivos e comissionados da prefeitura; Acesso à Informações sobre servidor nomeado como monitor; Declaração de antecedentes funcionais administrativos; Acesso à informações a cerca informações sobre servidores lotados e controle de frequência – Distrito de Trancoso
	Informações públicas relativas à gestão
	Informações acerca de carros alugados à Prefeitura
	Informações acerca do Repasse do INSS
	Acesso a documentação de habilitação – Concorrência Pública 001/2025 (Zona Azul)
	Acesso ao processo licitatório PED11/2021 da Educação
	Acesso a EIA-RIMA de empreendimento a SEDUR/ CONCIDADES
	Acesso a Contrato de locação de imóveis destinados a administração de Trancoso
	Lista dos agentes de limpeza de Trancoso, contendo relatório de atividades exercidas pela Equipe desde 1 de janeiro de 2025.
	Informações de folha pessoal dos Servidores Públicos Municipais; Acesso a folha de pagamento em formato .xlsx referente ao ano de 2025.
SESP	Esclarecimentos acerca de processo de rescisão contratual
	Número e tipo de legislação de dispositivo legal
	Informações se está tendo execução dos serviços de limpeza e coleta de lixo nas praias.
	Informações dados sobre coleta de lixo e manejo de resíduos em Porto Seguro, incluindo frequência, volume, mudanças recentes e áreas com acúmulo.
	Informações sobre mercado municipal de Trancoso
	Acesso à DIMP
	Concessões - Viabilidade para a abertura de uma filial; como funciona as concessões de uso dos espaços públicos
Quantidade de solicitações feitas através do Cidade Online para reparo de iluminação pública em Trancoso	
Pedido de acesso à informação devido a insatisfação em resposta anterior	
Informações acerca de programação de coleta de resíduos (lixo)	



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



SEMO	Posição (atualização) quanto obras inconcluídas
	Informações sobre Infraestrutura e Obras para fins de publicidade
	Informações acerca de abertura de serviço dando acesso a praia número 11 no Distrito de Arraial DAjuda
	Informações sobre solicitação da cobertura da Rede de Distribuição de água do Município
	Informação sobre rua pavimentada/asfaltada. solicito informar se a via Pedro Telles Vansuela - Cancela, localizada no Cambolo consta no cadastro viário municipal como pavimentada/asfaltada
	Execução inadequada de obra – Rua Presidente Getúlio Vargas – Solicito 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
	Informações se possui previsão de investimento para solucionar os graves problemas de drenagem pluviais nas ruas do Bairro Quintas
	Informações Públicas sobre Obras; Informações sobre planejamento de obras de calçamento em Trancoso; Informações sobre previsão reparos da Infraestrutura e Obras em Trancoso
	Informações sobre reforma da quadra de esportes de Trancoso
	Informações se a Prefeitura realizou contratação de Empresa para elaborar projetos que envolvam drenagem urbana em todo o município de Porto Seguro
	Informações dos Registros técnicos de infraestrutura urbana; Acesso ao cronograma de Obras de Infraestrutura urbana no município
	Detalhamento da Lei Municipal nº 1804/2022, que criou os Corredores Verdes
Acesso à Informação - Favor enviar Plano Municipal de Saneamento Básico	
Acesso à Informação - contrato da empresa COMPANHIA AMBIENTAL ROCKFELLER LTDA Contrato de Origem CA001/2025	
SEHAB	Acesso à Informação sobre Programa "Esta Casa é Minha" - Regularização Fundiária Urbana (REURB) no Município
	Acesso à informações acerca de andamento dos processos da Reurb's
	Solicitar dados completos e atualizados sobre a execução do projeto de Regularização Fundiária Urbana (REURB) "Esta Casa é Minha" no município de Porto Seguro (BA)
SELS	Ocupação de áreas públicas nas praias de Arraial DAjuda
	Informações sobre Ocupação e uso do imóvel onde funcionava a Administração Distrital de Trancoso (Bosque, próximo ao Quadrado)
	Procedimento que o cidadão deve adotar para solicitar Manutenção de iluminação pública queimada no distrito de Trancoso



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



	Pedido de acesso sobre o quantitativo de Garis efetivos, contratados, terceirizados e nomeados.
	Informações sobre cenitérios
SEDC	Acesso à Certificado do ENCEJA; Acesso a informações sobre o Enceja
	Informações à cerca de Programas educacionais voltados para crianças com deficiência física e mental
	Acesso à Planos Municipais de Educação existentes - Relatórios e documentos institucionais relacionados à educação
	Informações a cerca da Implantação Programa Shape the Future da Microsof
	Intercâmbio para tornar possível desenvolvermos um projeto intitulado "Rotas do descobrimento"
SEUR	Acesso a relatórios e pesquisas relativas ao perfil dos turistas
	Dados de períodos de alta e baixa temporada e projeções para a entrada de turistas na cidade
	Informações referentes ao projeto da nova via de ligação entre a antiga delegacia e o Condomínio dos Corais, no distrito de Arraial D'Ájuda
	Sazonalidade Climática e Consumo de Água em Porto Seguro (BA): Uma Análise do Balanço Hídrico Climatológico e da Demanda Hídrica Populacional e Turística
	Informações sobre fluxo turístico
	Faturamento do turismo em 2024
SMS	Informações sobre a enfermidade fibromialgia
	Informações acerca de valores e quantidades de vacina Covid
	Acesso documento de alvará de estabelecimento irregular
	Acesso à Contratos e termos estabelecidos entre o município de Porto Seguro e as Organizações Sociais de Saúde
	Informações se o Município dispõe de Ferramentas disponíveis para diagnóstico, tratamento e acompanhamento de pacientes com Apneia Obstrutiva do Sono
	Acesso à Lista das Empresas/Pessoas Físicas com acreditação da Vigilância Sanitária para Laudo ARs
NÃO COMPEIE	Número de afogamentos em todas as praias e rios da Cidade
	Questionário sobre mulheres trans no sistema prisional brasileiro
	Informações Públicas sobre Santa Cruz Cabralia
PGM	Emendas parlamentares 2023 e 2024



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



	Dados sobre terrenos permutados com a Prefeitura Municipal de Porto Seguro
	Acesso à Informações sobre TACs firmados com empresas nos últimos 5 anos
	Acesso a leis municipais nº 786, de 30 de setembro de 2008; lei nº 1.028/2012
SEPROJ	Posição atualizada da SEPROJ acerca de pedido de Acesso à Informação antigo
	Informações sobre Liberação dos recursos do empréstimo contratado com o Banco BRB; Informações sobre Negociações com banco de Brasília
	Acesso à informação das Emendas Parlamentares janeiro 2023 a junho 2025; Acesso as Emendas parlamentares desde de janeiro 2021 a datas atuais
	Acesso aos Contratos Nº 01/2023 e CE 02/2024
	Informações atualizadas sobre licitações realizadas por esta secretaria.
	Acesso a Nota Fiscal da Empresa - ENGELIMA CONSTRUCOES E SERVICOS
	Acesso à Nota Fiscal empresa CONSORCIO PORTICO-ARTEC PORTO
SMAS	Acesso ao sistema DATAPREV
	Informações sobre Políticas Públicas para Moradores em Situação de Rua
	Informações sobre as Ações de assistência à mulher vítima da violência doméstica
SECAC	Acesso à Informações detalhadas sobre o empréstimo de cem milhões de reais) contratado pela Prefeitura
	Gostaria de solicitar o texto e informações sobre a vigência das seguintes normas: Decreto nº 3.593, de 17 de junho de 2013, e Decreto nº 4.539, de 13 de julho de 2017.
	Acesso as Leis Municipais não atualizadas e download dificultado em site.
	Informações sobre adoção da tecnologia de Inteligência Artificial
	Informações como consultar a Lei Municipal 1.185/14
	Informações sobre as taxas de preservação ambiental
	Informações sobre mídias áudio visuais
SEMOS	Falta de segurança de vido à proliferação de flanelinhas
	Informações sobre Trânsito do município
	Estimativa de Custo para Concessão de Ponto de Táxi/Vans em Arraial DAjuda
	Posicionamento oficial da Prefeitura a respeito: Há previsão de realização do concurso público conforme Projeto de Lei nº 095/2022; quantos salva-vidas estão em atividade nas praias de Porto Seguro; ações ou campanhas de prevenção de afogamentos sendo realizadas neste ano de 2025
SEPAP	Informações sobre Perfil socioeconômico dos produtores rurais do Município



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



	Acesso à Percentual de domicílios por tipo de abastecimento de água no município; Informações sobre o uso da água na Cidade
SEDUR	Lei que dispõe e sobre o Plano Diretor e zoneamento de Trancoso
	Informações sobre regulamentações de condomínio
	Informação se existe alguma legislação municipal que contemple o tipo de instalação de esgoto para condomínios na região
	Informações sobre Perímetro urbano antigo e atual de Porto Seguro
	Informações sobre Perímetro urbano antigo e atual de Porto Seguro
PORTRAN	Comprovação de capacitação de agentes de trânsito
	Defesa Prévia - Acesso a documentação de Arquivamento sem fundamentação
SEMAC	Informações sobre notificação de Ocupação indevida de faixas de areia
	Acesso à Lei Complementar nº 406/2015 - Dispõe sobre a política de meio ambiente.
	Acesso a procedimento para solicitar retirada de espécie arbórea
	Pedido de Acesso à informação - Acesso as Leis nº 1028/2012 e 406/2015
	Acesso à tabela de preços para filmagens em pontos turísticos
	Acesso a documentação de Ocupação indevida de faixas de areia
	Solicito informações sobre os custos com compra e instalação de placas e lixeiras de madeira na orla de Porto Seguro
	Acesso a Detalhamento da Lei Municipal nº 1804/2022, que criou os Corredores Verdes
	Informações diversas sobre a Secretaria do Meio Ambiente
Dados de arrecadação e destinação do imposto compensação ambiental nos últimos cinco anos.	
SEFAZ	Informações sobre receitas e despesas do ano 2024
	Informações de Cadastro de um imóvel para emissão do respectivo IPTU; Informações acerca de Certidões negativas de débitos para imóveis ou terrenos.
	Acesso a informações sobre arrecadação dos distritos
	Acesso à Orçamentos públicos no município de Porto Seguro
	Acesso à documentação de Valor Venal de imóvel



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



	Mapa de área com a numeração dos lotes e matrículas atualizados
	Acesso a Emissão de DAM dos impostos ITBI, ITCD
	Informações de documentação para Escrituração do terreno
	Informações sobre receitas e despesas do ano 2024



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