

Relatório Mensal – Dezembro 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 para garantir o acesso às informações, em conformidade com a Lei Federal 12.527, de 18 de Março de 2011”.

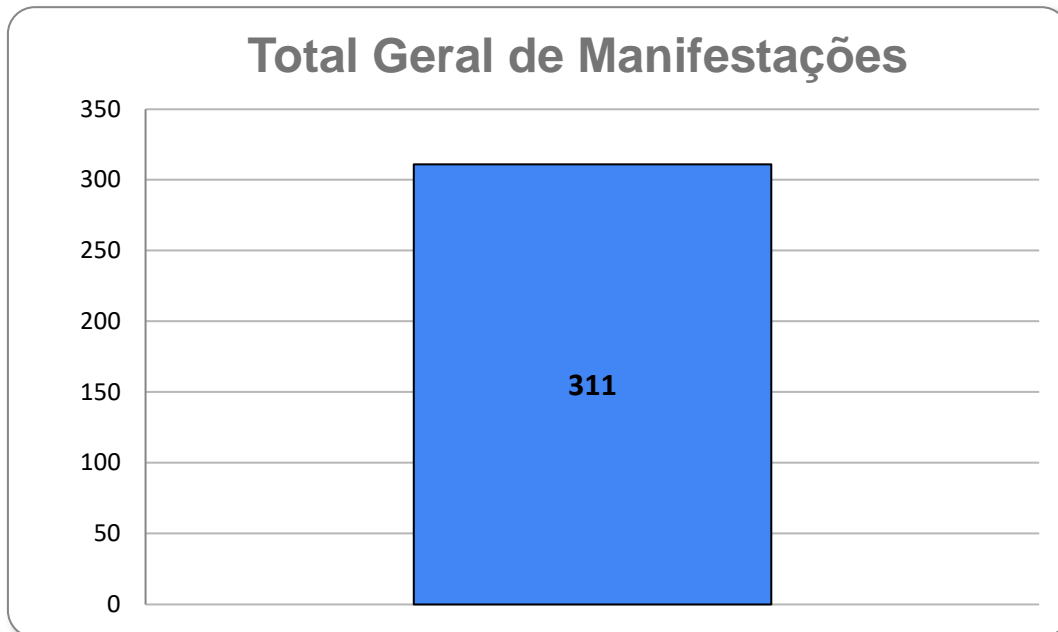
Em Agosto de 2018, foi realizado um acréscimo no Dispositivo da Lei 1150/14, através da Lei Municipal Nº 1433/2018, que dentre as Disposições Gerais “Acrescem junto à Lei Municipal os procedimentos para garantia de acesso à informação e para classificação de informações, sob restrições de acesso, observados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



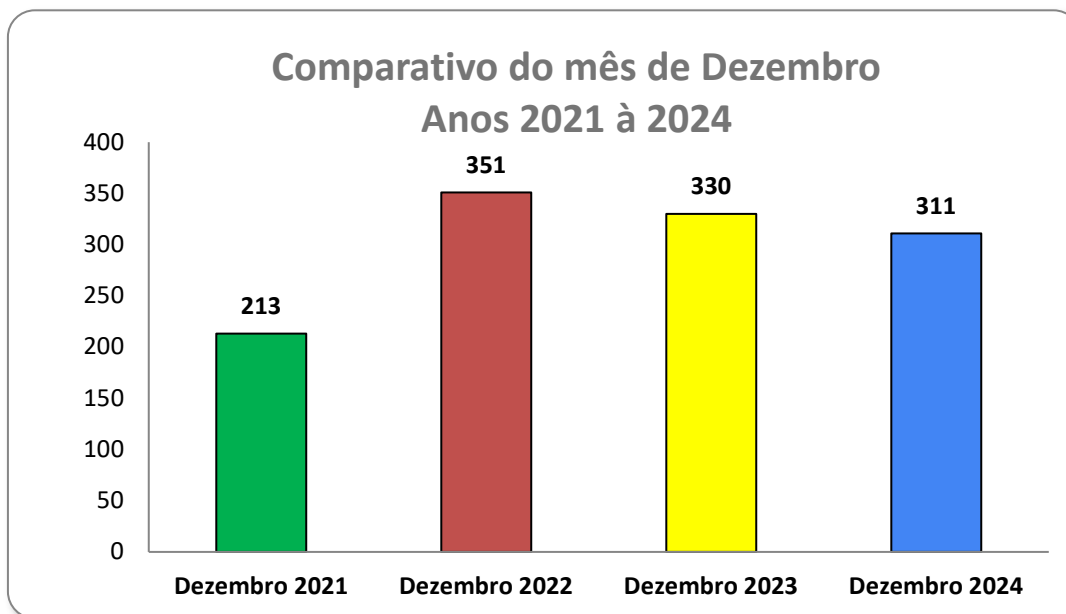
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de Dezembro de 2024.

Tabela I

Comparativo do mês Dezembro dos Anos 2021 a 2024	
Dezembro 2021	213
Dezembro 2022	351
Dezembro 2023	330
Dezembro 2024	311

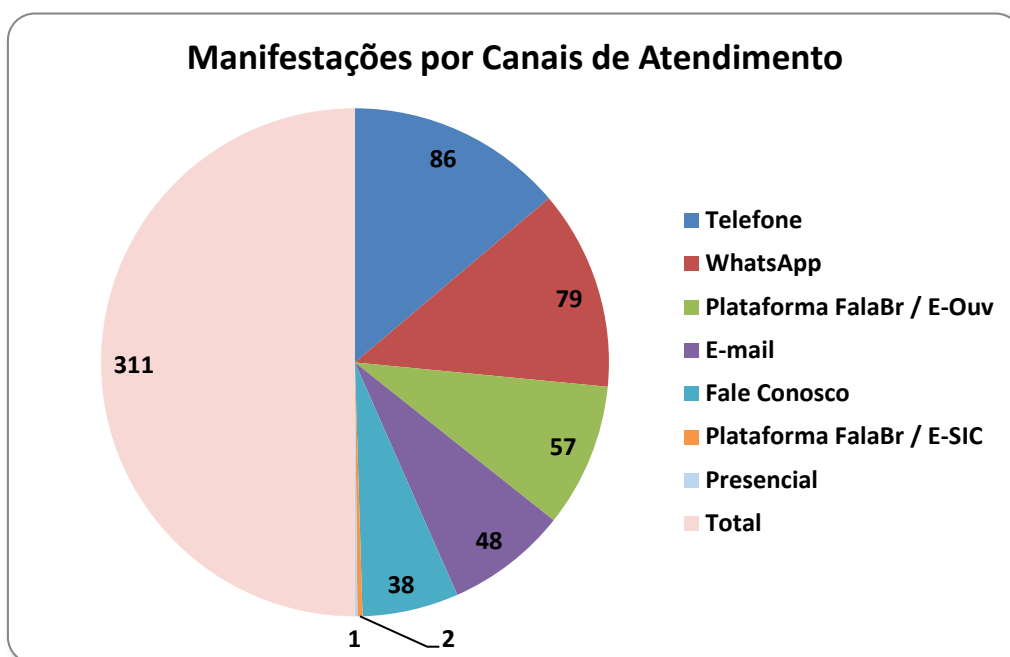
Gráfico II



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

Acima demonstramos em forma de tabela e em forma de gráficos comparativos aos anos anteriores. Comparado o mês de Dezembro de 2021 ao mesmo período de Dezembro de 2024 nota-se um aumento no número de manifestações totalizando 46,01%. Comparado ao mesmo período de 2022 e 2023 percebe-se uma redução de 11,40% e 5,76% respectivamente.

Gráfico III

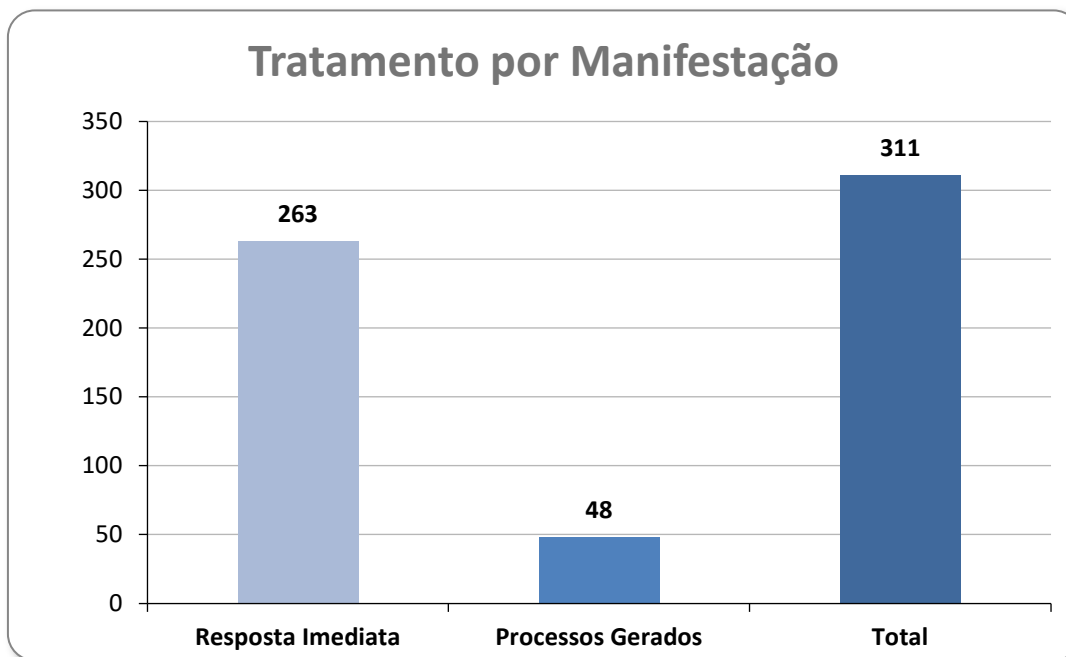


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Programa de Gestão OGM

O Gráfico III acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de Dezembro de 2024, totalizando 311 manifestações. Destaca-se o número de 86 manifestações recebidas via atendimento Telefônico, 79 através do WhatsApp, seguidos pelos 57 manifestos através da Plataforma Fala Br – Módulo Ouvidoria, 48 manifestos via E-mail e 38 manifestos através do Fale Conosco, seguidos de 02 manifestos através da Plataforma Fala BR – Pedido de Acesso à Informação e 01 atendimento de forma Presencial.

Salientamos que todas as ações voltadas para divulgação dos Canais disponíveis nesta OGM, estão sendo realizadas com objetivo fortalecer as Políticas Públicas.

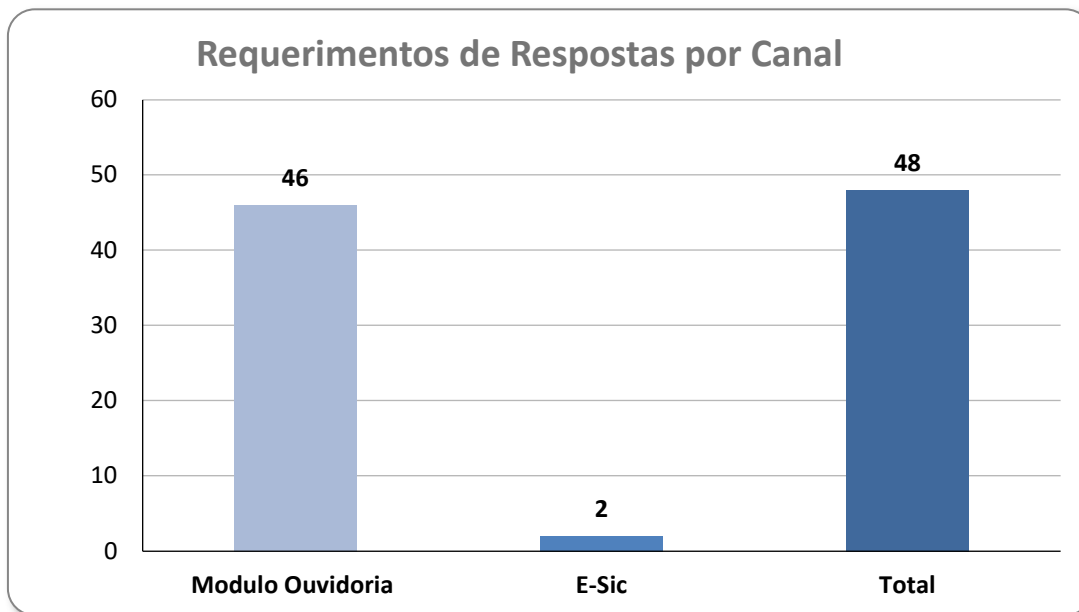
Gráfico IV



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

O Gráfico IV demonstra a forma de tratamento fornecido as 311 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 263 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 84,57% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 48 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

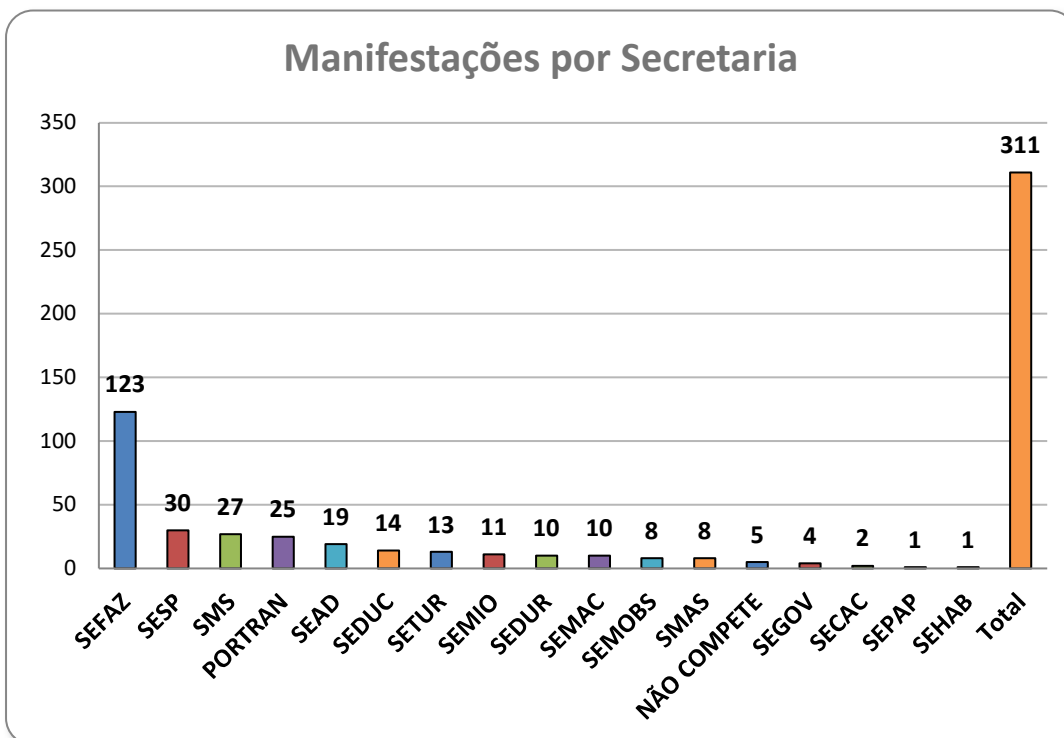
Gráfico V



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

O Gráfico V 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.

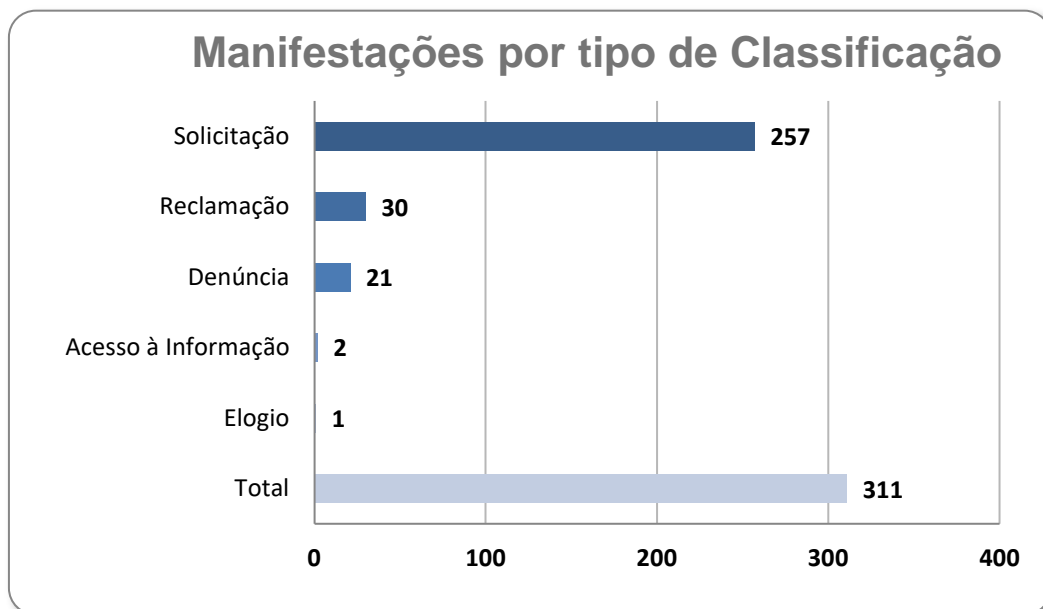
Gráfico VI



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

O Gráfico VI 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, correspondendo a 39,55% dos manifestos realizados, seguidos da Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP com 9,65%, Secretaria Municipal de Saúde – SMS com 8,68%, Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN ambas com percentual de 8,04% cada, Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 6,11%, Secretaria Municipal de Educação e Cultura – SEDUC com 4,5%, Secretaria Municipal de Turismo – SETUR com 4,18%, Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras – SEMIO com 3,54%, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEDUR e Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC ambas com 3,22% cada, Secretaria de Mobilidade, Segurança e Defesa Civil – SEMOBS e Secretaria Municipal da Assistência Social – SMAS ambas com 2,57% cada, Não Compete (Assuntos que não Competem a Estrutura da Prefeitura) ambas com 1,61% e Secretaria Municipal de Governo - SEGOV com 1,29%. As demais Secretarias ficaram abaixo de 1% cada e totalizam 1,29% dos manifestos realizados.

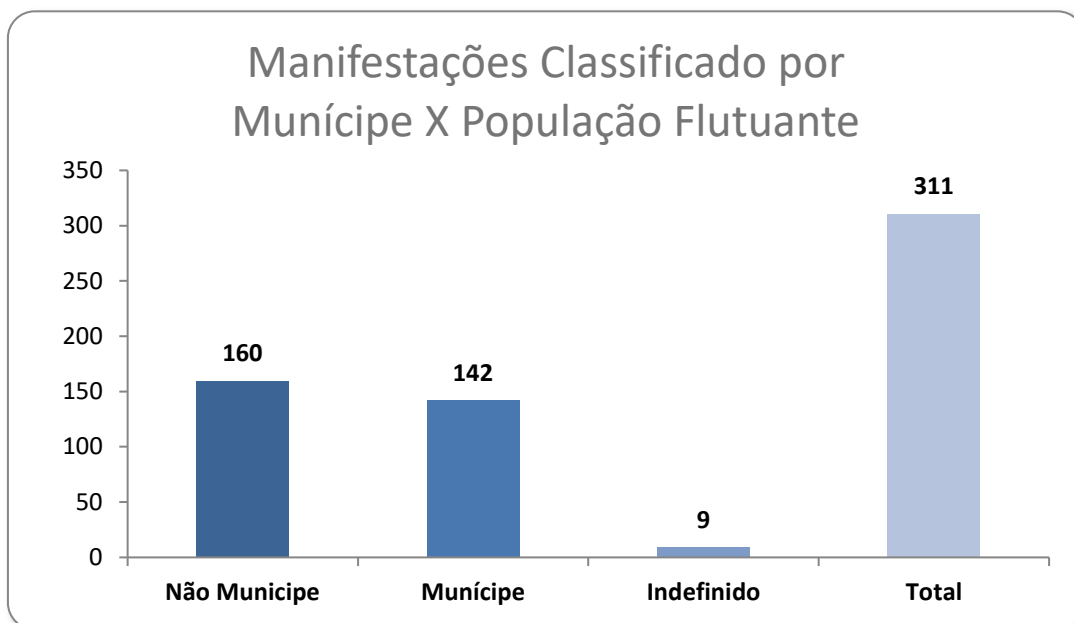
Gráfico VII



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

O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que a Solicitação representa 82,64% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 9,65%, Denúncia com 6,75%, Pedidos de Acesso à Informação com 0,64% e Elogio com 0,32%.

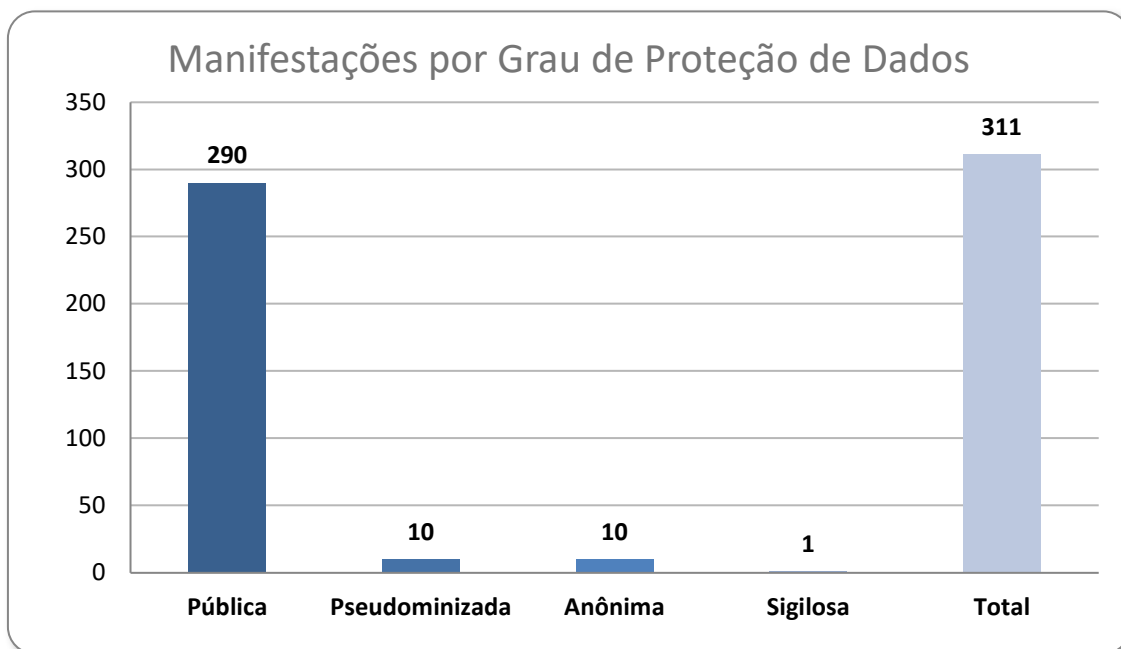
Gráfico VIII



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

O Gráfico VIII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo com a População Residente e População Flutuante (possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros). Nota-se que este mês a Ouvidoria foi bastante utilizada pela População Flutuante representando 51,45%, seguidos pelos Múncipes com 45,66% dos manifestos e 2,89% dos manifestos com indefinição de residência.

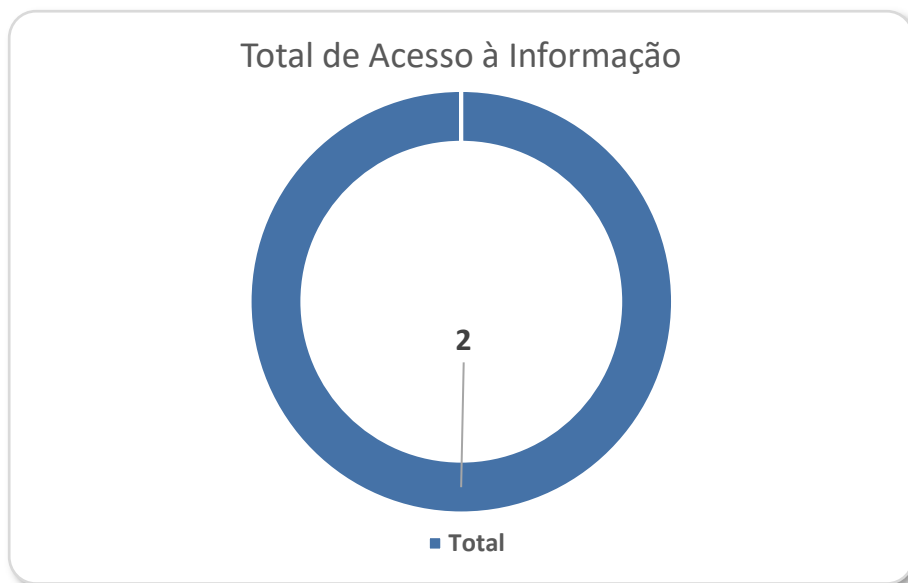
Gráfico IX



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

O Gráfico IX 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) e Sigilosa.

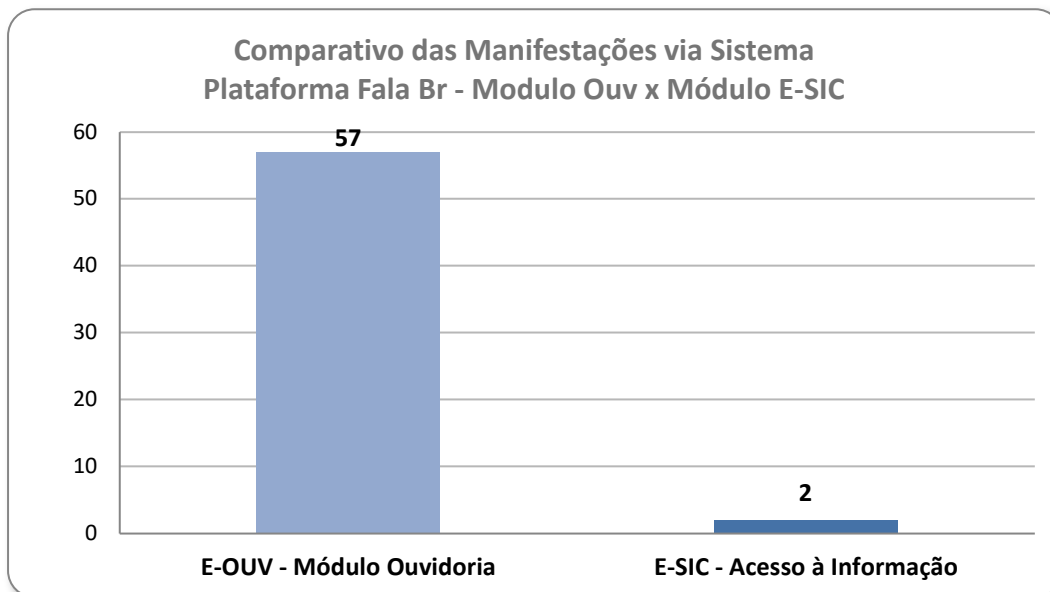
Gráfico X



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

O Gráfico X demonstra a quantidade de Pedidos de Acesso à Informação, realizadas através da Plataforma FalaBr – E-Sic (Portal da Transparência), compreendendo o mês de Dezembro de 2024.

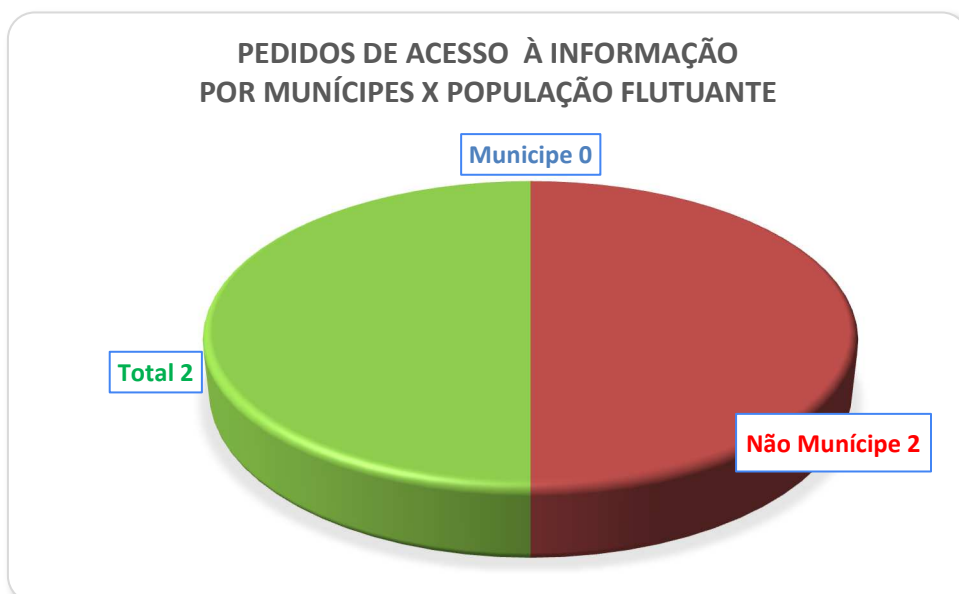
Gráfico XI



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

O Gráfico XI realiza um comparativo das manifestações realizadas na Plataforma FalaBR entre o Módulo da Ouvidoria e Módulo de Acesso à Informação. Importante destacar, que dos 02 pedidos de Acesso à Informação, nenhum destes tiveram a resposta negada, assim como tivemos apenas 04 recursos, sendo 02 processos recursais de Primeira Instância e 02 processos recursais de Segunda Instância.

Gráfico XII



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

Tabela II

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO/SECRETARIA	
ITENS	QUANTIDADE
SEFAZ	
Contato Do Setor De Tributos	16
Certidão Negativa De Débitos	12
Emissão De Nota Fiscal	9
Estabelecimento Sem Alvará	8
Recolhimento De ISS	7
Atualização De Cadastro	5
IM- Inscrição Municipal	5
Alíquota De ISS	3
Cadastro Para Emissão De Nota Fiscal	3
Inscrição Municipal	3
Boleto Para Pagamento De IPTU	3
Andamento De Protocolo Aberto No 1DOC	2
Cadastro MEI	2
Consulta De Débitos IPTU	2
Extrato De Débitos	2
Falta De Retorno Ao Protocolo	2
Guia De ISS	2
Inclusão De CNPJ Em Cadastro	2
Informações Acerca De Novo Despacho De Protocolo	2
2 Via IPTU	1
Acesso Ao REFIS	1
Alterar E-Mail Cadastrado Em Portal	1
Alvará	1
Alvará Indeferido	1
Avaliação De ITBI	1
Baixa Em Inscrição Municipal	1
Cadastrar CNPJ Para Emissão De RANFS	1
Certidão De Desapropriação Rural	1
Certidão ITBI	1

Consulta- Obrigações Fiscais Mensais	1
Declarações	1
Demora No Retorno Da Sefaz	1
DIMP	1
Dúvida Sobre ITIV	1
Dúvidas Tributárias	1
Erro Em Sistema De Nota Fiscal	1
Espelho De IPTU	1
Folha De IPTU	1
Identificação De Lote	1
Informações Sobre IPTU	1
Inscrição Imobiliária	1
ITIV	1
Negociação De IPTU	1
Recolhimento De Guia De ITIV	1
Recuperar Senha No Portal	1
Regularização De Terreno	1
Retorno Em Protocolo Aberto No 1DOC	1
Sefaz Não Responde o WhatsApp	1
Transferência De Titularidade De IPTU	1
Unificação De Terreno	1
Veracidade De E-Mail Recebido Acerca De Alvará	1
Verificação De Nome De Rua	1
TOTAL DO(A) SEFAZ	123
SESP	
Cadastro De Ambulantes	6
Reparo De Iluminação Pública	5
Serviço De Capinagem	4
Estabelecimento Ocupando Calçadas Com Mesas E Cadeiras	3
Coleta De Lixo	2
Solicitação De Corte De Árvore	1
Concessão Para Ser Pescador	1
Contato Administração De Trancoso	1
Desorganização na Balsa	1
Falta De Retorno No Disque Iluminação Pública	1

Falta De Retorno No E-Mail De Concessões	1
Regularização Dos Taxistas	1
Retirada De Entulho	1
Sem Tetos Na Praça E Flanelinhas	1
Vizinho Contaminando a Vizinhança com Água Suja	1
TOTAL DO(A) SESP	30
SMS	
Como Proceder Mediante Suspeita De Hanseníase	2
Contato Da Secretaria De Saúde	2
Resposta Acerca De Denúncia Realizada Na Plataforma	2
Chiqueiro Em Área Urbana	1
Como Atuar Como Médica Em Porto Seguro	1
Comportamento De Pacientes Em UBS	1
Contato Da Vigilância Sanitária	1
Contato Hospital Cirurgias Eletivas	1
Elogio Aos Funcionários Da Saúde Do Arraial	1
E-Mail Da Vigilância Sanitária	1
Esgoto A Céu Aberto	1
Falta De Atendimento Em UBS	1
Falta De Marcador Em UBS	1
Falta De Médico No PSF	1
Fiscalização da Vigilância Sanitária	1
Hospital Para Hemodiálise	1
Infestação De Morcegos	1
Informações Acerca De Casos De E. Coli	1
Informações Acerca De Vacinas Contra Febre Amarela	1
Mal Atendimento De Médicos Do Sus	1
Médico Não Concede Atestado	1
Veracidade De Atestado Médico	1
Vizinho Com Criatório De Galo Em Área Pública	1
Vizinho Construindo Barco Causando Odor Aos Moradores	1
TOTAL DO(A) SMS	27
PORTRAN	
Multa De Trânsito	8
Segunda Via De Multa	3
Baixa Em Multa Paga	2

Contato da PORTRAN	2
Identificar Condutor Em Multa	2
Ocorrência de Trânsito	2
Carga e Descarga Em Horário Irregular	1
Contestação De Multa De Trânsito	1
Endereço Da PORTRAN	1
Estacionamento Irregular De Caminhões	1
Horário De Carga e Descarga	1
Informações Sobre Quantidade Permitida De Toneladas De Caminhão Na Travessia Porto Arraial	1
TOTAL DO(A) PORTRAN	25
SEAD	
Contato do RH	5
Previsão De Concurso Público e Seletivo	4
Contato do Setor de Licitação	3
Calendário De Feriados	1
Como Prestar Serviço Como Medica	1
Contato Do Setor De Compras	1
Edital De Processo Seletivo	1
Funcionamento Da Prefeitura No Fim De Ano	1
Licença Maternidade	1
Recesso De Fim De Ano	1
TOTAL DO(A) SEAD	19
SEDUC	
Contato Da SEDUC	3
Acesso A Lei Rouanet	1
Contato Do RH da Educação	1
Dificuldade De Conseguir Vaga Na Creche	1
Edital Da Lei Rouanet	1
Edital De Apoio a Cultura	1
Esclarecimento Acerca De Benefício Não Recebido	1
Escola Negando Vaga Para Criança Autista	1
Informações Acerca Da Escola Municipal Do Cambolo	1
Maus Tratos Na Escola	1
Projeto Escolar	1
Recesso Da Educação	1
TOTAL DO(A) SEDUC	14

SETUR	
Contato SETUR	4
Carnaval 2025	3
Credenciamento De Excursão Turística	2
Apresentar Banda Musical	1
Informações Turísticas	1
Relatório De Dados Turísticos Do Município	1
Site Para Emissão De Taxa De Turismo	1
TOTAL DO(A) SETUR	13
SEMIO	
Infraestrutura Urbana	3
Construção Dos Quiosques Na Praça Da Caixa D'agua	1
Drenagem Pluvial	1
Reparo Da Rua 13 De Maio	1
Reparo Das Vias Em Trancoso	1
Reparo De Via Pública	1
Reparo Nos Tampões Da Rua 13 De Maio	1
Saneamento Básico	1
Situação De Quebra Molas Nas Ruas De Arraial	1
TOTAL DO(A) SEMIO	11
SEDUR	
Contato SEDUR	5
Como Conseguir Alvará De Construção	1
Esclarecimentos Acerca De Lei Municipal	1
Fiscalização De Obras	1
Habite-Se	1
Plano Diretor	1
TOTAL DO(A) SEDUR	10
SEMAC	
Maus Tratos A Animais	2
Solicitação De Proteção Das Áreas Verdes	2
Contato da SEMAC	1
Danos Ambientais Causados Por Construção Irregular	1
E-Mail Direcionado a SEMAC	1
Poluição Sonora	1
Solicita Proibição De Cães Nas Praias	1


Supressão De Árvore	1
TOTAL DO(A) SEMAC	10
SEMOBS	
Placas De Sinalização Na Rua Do Mucugê	3
Sinalização De Via Pública	2
Conduta De Motorista De Transporte Público	1
Flanelinhas e sem Teto	1
Rondas Da Guarda Municipal Em Bairros	1
TOTAL DO(A) SEMOBS	8
SMAS	
Contato Conselho Tutelar	3
Contato Da Secretaria Da Assistência Social	2
Benefício Funeral	1
Contato e Endereço Do CREAS	1
Solicita Substituição Da Atendente Do CRAS	1
TOTAL DO(A) SMAS	8
NÃO COMPETE	
Falta De Retorno Do Hotel Sarana	2
Contato Da Prefeitura De Cabralia	1
Não Cumprimento De Lei 14. 765 No Eco Parque	1
Reclamação Acerca De Hotel	1
TOTAL DO(A) NÃO COMPETE	5
SEGOV	
Orientação Para Registrar Manifestação de Ouvidoria	4
TOTAL DO(A) SEGOV	4
SECAC	
Implantação De Academia Da Saúde	2
TOTAL DO(A) SECAC	2
SEPAP	
Contato Da SEPAP	1
TOTAL DO(A) SEPAP	1
SEHAB	
Contato Da SEHAB	1
TOTAL DO(A) SEHAB	1
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO	311

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 exercer 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