



## **Relatório Mensal – Fevereiro 2023**

### **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”.

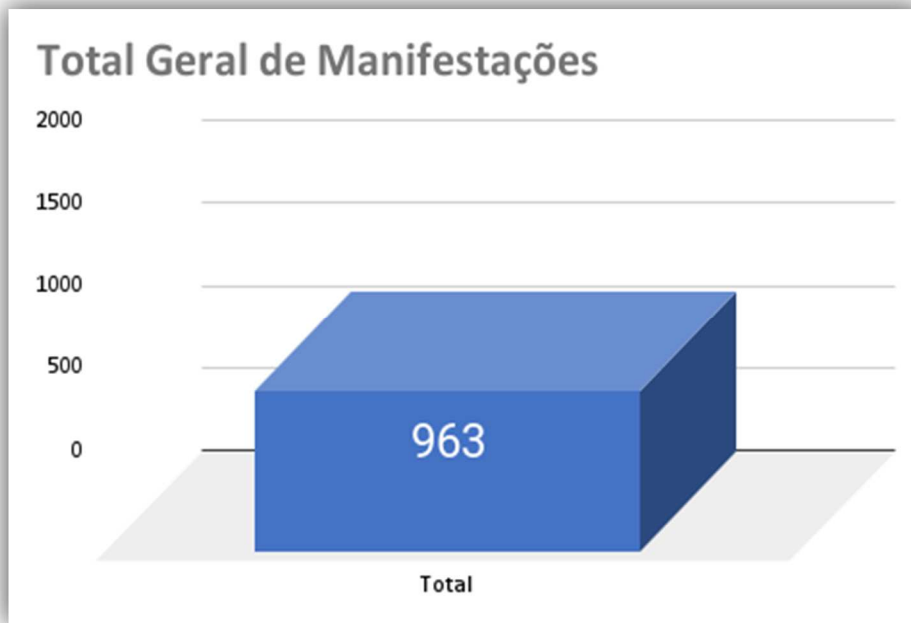
A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

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 (E-SIC), Telefone fixo, WhatsApp, E-mail e Presencial.

Desta forma, descreveremos abaixo, todas as manifestações realizadas, através destes Canais de atendimento.



**Gráfico I**



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

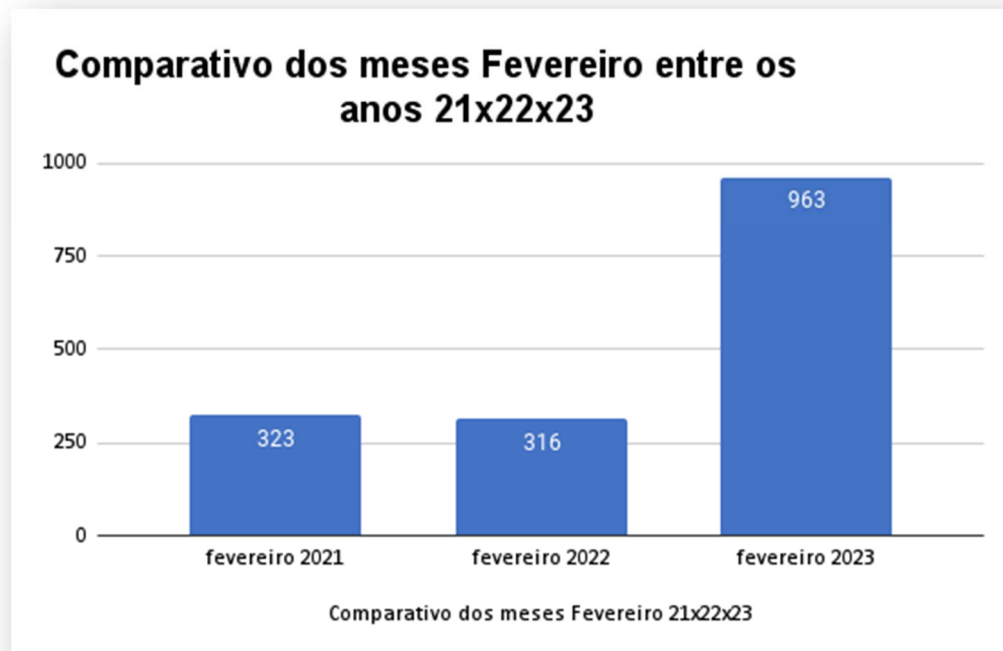
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de Fevereiro de 2023.

**Tab. I**

<b>Anos</b>	<b>Total Geral</b>
Fevereiro 2021	323
Fevereiro 2022	316
Fevereiro 2023	963



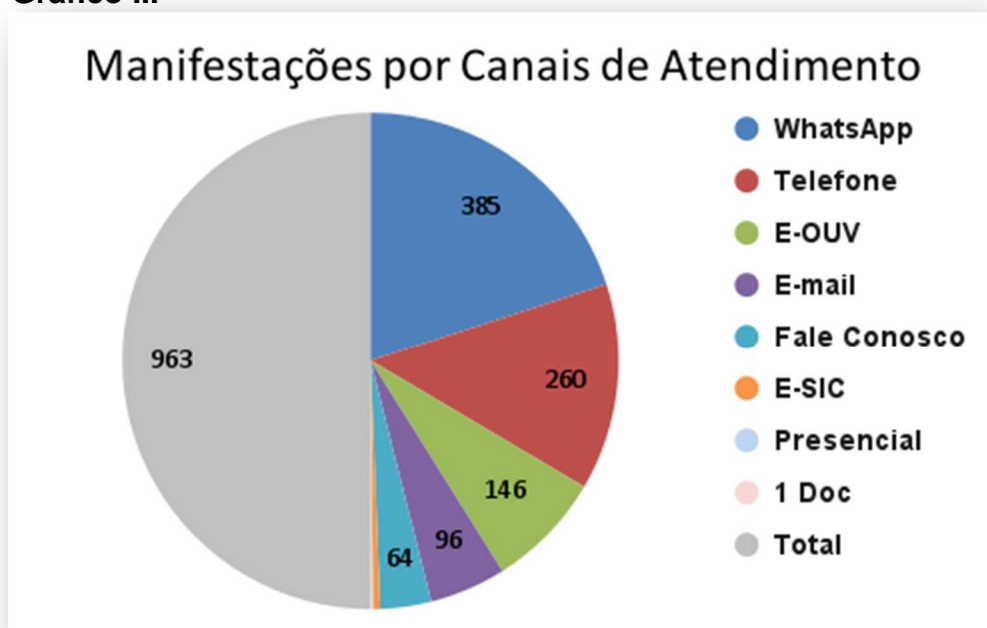
**Gráfico II**



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

Acima faremos um comparativo entre os anos de 2021 à 2023 em forma de Tabela e de Gráfico, percebe-se um aumento de mais de 150% no somatório dos dois anos anteriores neste mesmo período. Fica evidenciado o fortalecimento na participação social junto a Ouvidoria Geral do Município.

**Gráfico III**



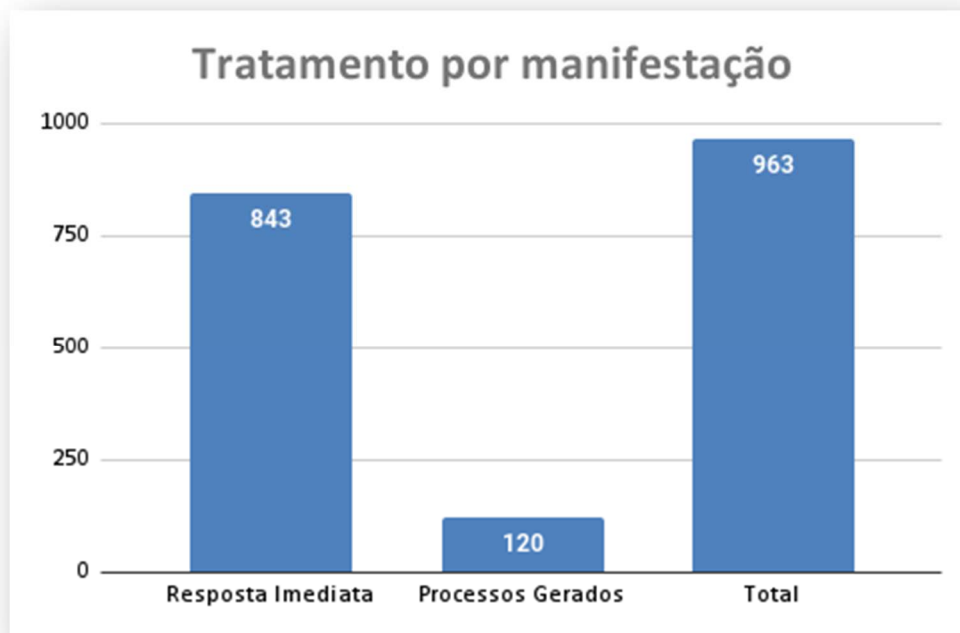
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs



O Gráfico III acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de Fevereiro de 2023, totalizando 963 manifestações.

Destaca-se o número de 385 manifestações recebidas através do WhatsApp, 260 manifestos através do Contato Telefônico, 146 manifestos através da Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria, 96 manifestos via e-mail, 64 manifestos via Fale Conosco, seguidos de 9 pedidos de Acesso à Informação, 2 presencias e 1 via sistema 1 Doc. Salientamos que todas as ações voltadas para divulgações dos Canais disponíveis nesta OGM, estão sendo realizadas com objetivo fortalecer as Políticas Públicas.

#### Gráfico IV

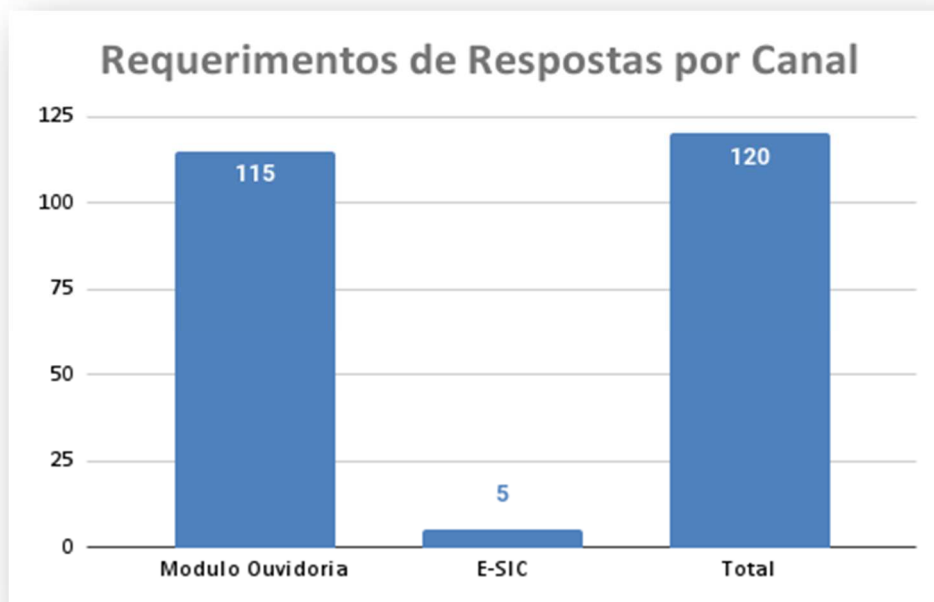


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico IV demonstra a forma de tratamento fornecido as 963 manifestações registradas nos Canais disponíveis a população, sendo que destas, 843 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 87,53% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 120 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.



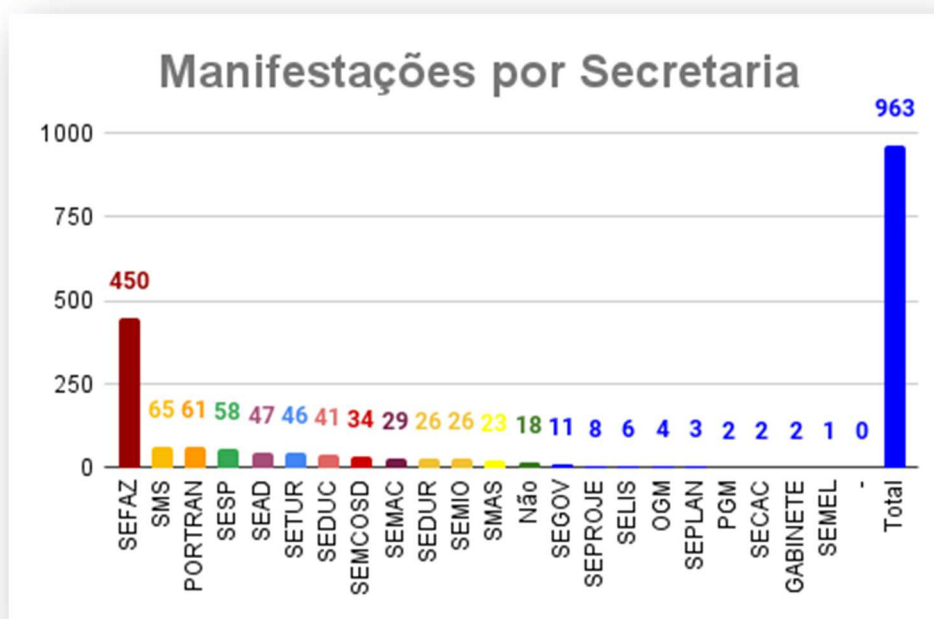
**Gráfico V**



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

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**

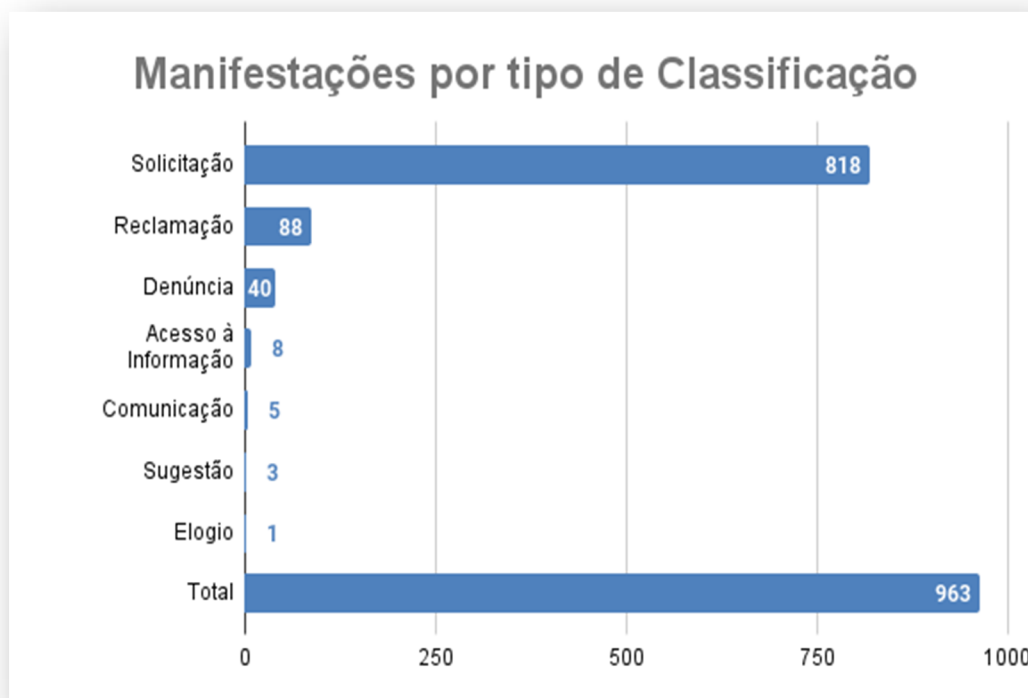


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs



O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Secretarias, realizados através dos Canais disponíveis para população. Nota-se que a Secretaria da Fazenda – SEFAZ apresenta maior índice das manifestações, correspondendo a 46,73% dos manifestos realizados, seguidos Secretaria de Saúde – SMS com 6,75%, da Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 6,33%, Secretaria de Serviços Públicos – SESP ambas com 6,02%, Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 4,88%, Secretaria de Turismo – SETUR com 4,78%, Secretaria de Educação e Cultura – SEDUC com 4,26%, Secretaria de Mobilidade, Concessões, Segurança e Defesa Civil – SEMOBS com 3,53%, Secretaria de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC com 3,01%, Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SEDUR e Secretaria de Infraestrutura e Obras – SEMIO ambas com 2,70%, as demais Secretarias totalizam 8,31% dos manifestos realizados.

### Gráfico VII



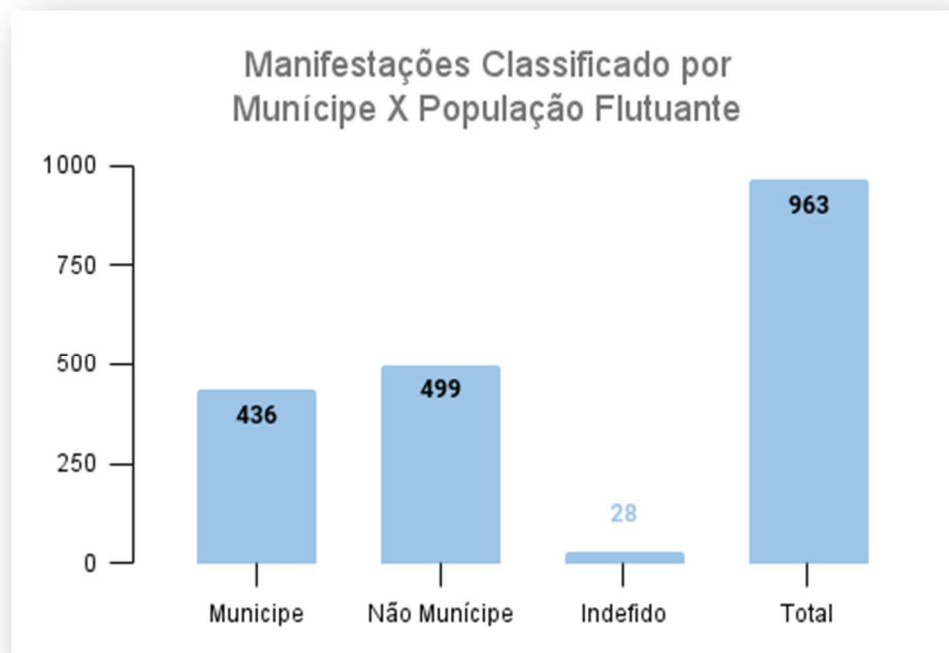
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que a Solicitação representa 84,95% das necessidades dos cidadãos que utilizam os



canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 9,14%, Denúncia com 4,150%, Acesso à Informação com 0,83%, Comunicação (manifestos feitos de forma anônima) com 0,52%, Sugestão com 0,31% e Elogio com 0,10%.

### Gráfico VIII

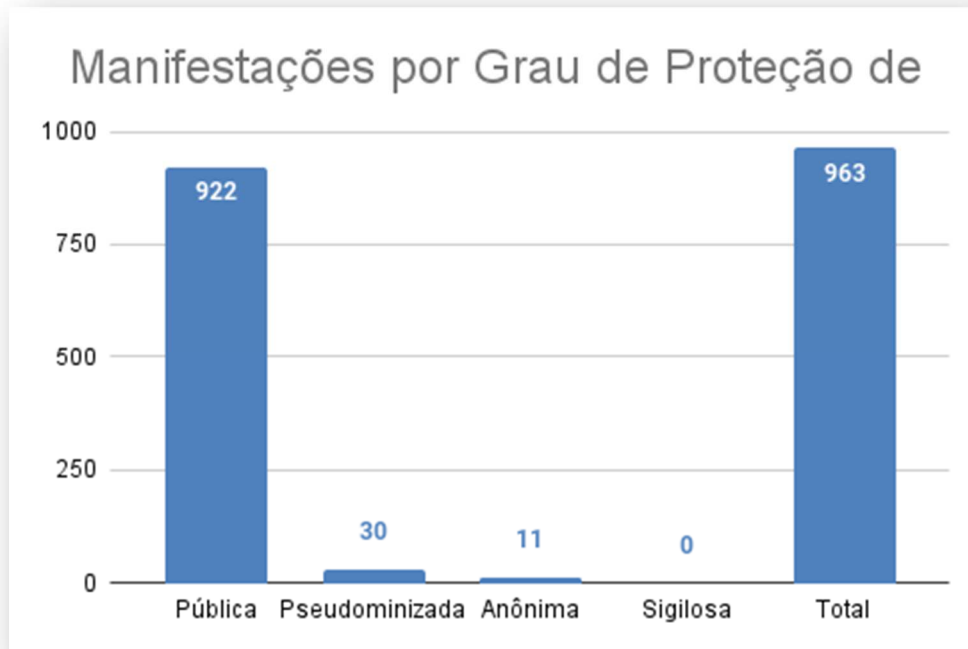


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico VIII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo a População Residente e População Flutuante. Neste mês, nota-se o aumento da utilização desta Ouvidoria pelo público – Não Munição representando 51,81% das manifestações, tal fato ocorreu devido a mudança do sistema da Secretaria da Fazenda, gerando muitas dúvidas ao público que utiliza os serviços de forma virtual da referida Secretaria. Seguido pelos Munições (moradores) com 45,27%.



### Gráfico IX



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

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 Pseudominizadas (não temos acesso aos dados do cidadão, somente com pedido de autorização e devida justificativa), seguidos de manifestações Anônimas (cidadão não disponibiliza nenhum dado) e Sigilosa.





Tabela II

MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA X ASSUNTO		
FEVEREIRO 2023		
Secretaria	Assunto	
Secretaria Municipal da Fazenda – SEFAZ	Solicitação de Contato da Secretaria e Central de Tributos	
	Nota Fiscal: Informações diversas sobre o novo sistema; Dúvidas novo sistema; Problemas no sistema e ou dificuldade de recuperação de senha; Emissão de N.F.	
	IPTU: Emissão do Boleto e Vencimento 2023; Regularização; Pagamentos; Atualização;	
	Alvarás: Emissão de novos; Atualização; alterações.	
	Alteração, Cadastro e Baixa de Empresa e Inscrição Municipal, Situação de Cadastro de Empresa	
	Certidão Negativa de Débitos	
	Certidão de Valor Venal	
	TFF; ITBI; ITVI;	
	Inscrição de Imóvel	
	Dívida Ativa – Bloqueio Judicial	
Reclamação do tempo de resposta do atendimento		
Secretaria Municipal de Saúde – SMS	Contato telefônico: Sede; Upas; Lacen; Postos saúde; UBS Haroldo Lima; Ouvidoria SUS;	
	Regulação: Informações sobre marcação de consultas; Dificuldade de marcação de USG; Demora na marcação cirurgia eletiva; Falta de internet para agendar consulta Vale Verde;	
	Postos de Saúde: Insatisfação nos atendimentos das Unidades de Saúde; Conduta Inapropriada do profissional médico; Informação sobre horário funcionamento; Sugestão de instalação de um Posto em Caraíva; Ausência de material para atendimento de gestantes no Posto Areão; Falta de estrutura em UBS	
	Dengue: Denúncia de Focos de dengue; Notificação terrenos abandonados com focos de dengue; Uso indiscriminado do Fumacê	
	Vacinação Covid: Dificuldade de vacinar nas Unidades Mirante, Sapoti e Fontana; Informação da vacina pra criança;	
	Vigilância Sanitária: Informações sobre alvarás; Verificação se empresa tem alvará ativo; Denúncia de estabelecimento fazendo descarte indevido do lixo; Como realizar pagamento; Estabelecimento fora dos padrões para funcionamento;	
	Maré Vermelha: Se realmente está acontecendo na cidade; Reclamação sobre a falta de avisos	
	Centro Odontológico: Más condições do local;	
	Cartão Sus: Como fazer novo cartão	
Autarquia do Trânsito – PORTRAN	Contato da Autarquia; E-mail	
	Multa: Informações sobre pagamento; Informações sobre recurso; Emissão de boleto; Solicitação de baixa após pagamento;	
	Boletim de Ocorrência: Solicitação de cópia; Como recorrer;	
	Remoção de carro sucateado em vias públicas	
	Abandono de veículo em via pública	



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



	Colisão de veículo	
Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP	Iluminação Pública: Troca de lâmpada; Demora no tempo resposta das solicitações; Instalação de postes	
	Limpeza via pública: Retirada de entulho; Limpeza rua do Telegrafo;	
	Terrenos de Particulares: Limpeza; Notificações	
	Condução inadequada de servidor público causando dano a calçada	
	Coleta de Lixo; Descarte incorreto de lixo; Acumulo de lixo em Praça pública; Informações acerca de horário e rota; Solicitação de recolhimento.	
	Contato da Secretaria; Informações acerca do endereço;	
	Poda de arvore: Retirada de restos de poda; Solicitação de Capina e retirada de matos em via pública	
	WhatsApp – Reclamação no tempo resposta;	
	Manutenção em Praças Públicas	
	Solicitação de limpeza de lote	
Secretaria Municipal de Administração – SEAD	Processo Seletivo, Concurso e Contratação de Emprego	
	Licitação: Informação sobre edital; Contato setor de Licitação;	
	Recursos Humanos: Contato setor; Declaração tempo de serviço; Processo Seletivo; Vaga para Radiologia; Certidão de INSS de servidor; Contracheque	
	Informações sobre Calendário de Feriados e Acesso a Publicações do Diário Oficial,	
	Certidão de Tempo de Serviço	
	Contato da Secretaria e demais setores	
	Concurso Público: Informações de data	
Secretaria Municipal de Turismo – SETUR	Licenciamento Direitos Autorais conforme Lei Federal 9610/98	
	Carnaval: Programação; Sugestão de contratar o artista Patrick Jones; Programação dos locais que terá carnaval; Pedido de abadá social; Impugnação de artista para tocar carnaval	
	Eventos: Programação de feriado do Saco Cheio; Programação da Feira da Cultura	
	Credenciamento: Licença Veículos (Van); Informações de como credenciar excursão;	
	Contato Secretaria; Contato do Setor de comunicação da Sec. de Turismo; Contato do Secretário.	
Secretaria Municipal de Educação – SEDUC	Matrícula: Informações sobre creches; Falta de vagas na Escola Helena Rebocho; Informações quando aparece vaga indisponível no sistema; Falta de vaga em Creches; Poucas vagas em algumas escolas;	
	Transporte Escolar; Insatisfação quanto a quantidade de ônibus;	
	Contatos: Sede da Secretaria de Educação; Contato da Escola Paulo Freire;	
	Merenda Escolar: Más condições de estrutura e armazenamento de alimentos na escola municipal Miguel	



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



	Gagliard; Falta de merenda na Escola Nilzeni Almeida; Falta de merenda Escola Manoel Ribeiro;	
	Ceame – Localização e como funciona	
	Início das Aulas: Atraso no início devido a falta de ventiladores; Devido ausência de docentes;	
	Processo Seletivo: Dúvidas quando será chamado	
	Conduta Servidor: Profissional coordenação excedendo sua função;	
	Informações sobre o edital Portal Literário da Secretaria de Educação e Cultura	
Secretaria Municipal de Mobilidade, Concessão, Segurança e Defesa Civil – SEMCOSD	Fiscalização: Comércio funcionando irregularmente; Comércio fazendo uso da calçada impedindo passagem de pedestres; Ocupação indevido do espaço público por comerciantes; Cadastro para vendas no Carnaval; Liberação de food truck; Abordagem abusiva ao turista por um determinado estabelecimento; Poluição Sonora por estabelecimento de Lavo Jato; Cobrança de consumação mínima em barracas de praia	
	Cadastro Ambulantes: Informações acerca de cadastro; Autorização para comercializar com trailer na praia; Cadastro para trabalhar em quiosques na Passarela; Informações para autorizações para transporte por aplicativo;	
	Sinalização: Morosidade na instalação de placas pra deficientes; Sinalização de parada obrigatória no final da rua Lindinalva de Paula;	
	Conduta Servidores: Servidores batendo parabéns com pessoas aguardando atendimento; Falta de empatia do Servidor para com o cidadão	
	Contato: Solicitação de endereço da Secretaria; Contato cooperativas taxis cadastradas;	
	Acesso à Informação: Cópias das notificações feitas as empresas responsáveis pelos transportes públicos;	
	Passagens de ônibus: Informações de valores de passagens municipais e intermunicipais;	
	Declaração da prefeitura para aquisição de transporte para Faculdade Uneb	
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC	Contato da Secretaria	
	Taxas Municipais: Como obter taxas de regularização de barragens;	
	Fiscalização: Poluição Sonora em Lava Jato; Poluição Sonora Veículo de Propaganda; Poluição sonora nos festejos religiosos em Trancoso; Poda de arvores na Rua São Sebastião; Poluição Sonora causada por festa realizada por Distribuidora; Festa realizada sem autorização por Distribuidora e som alto; Queimadas em Terrenos no Vila Valdete; Poluição Sonora no Deck Bar; Terrenos de particulares abandonados; Estabelecimento em condições irregulares causando poluição sonora;	
	Licenças e Autorizações: Como obter Licença Ambiental; Como solicitar avaliação de arvores quanto ao risco; Informações da cidade para estudo de implantação para um sistema “Gasoduto Virtual”	
	Informações acerca de circulação de cães em praias;	
	Maré Vermelha: Informações se está tendo na cidade;	



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



	Denúncias: Animais mantidos em cativeiros; Circulação de animais nas praias do Litoral Sul; Comercialização ilegal de pássaros silvestres.	
Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SEDUR	Alvarás: Informações de alvarás de construção para Caraiva; Informações como legalizar imóvel; Informações acerca de documentação e aprovação de construção.	
	Contato da Secretaria	
	Solo: Informações sobre utilização do solo; Moradias de Itaporanga registradas como Itabela	
	Fiscalização: Abertura indevida de janela em construção; Falta de esgoto; Construção irregular em Trancoso; Obra sem licença; Obra irregular Gaudi.	
	Informações sobre código de obras; Informação sobre normas para instalação de infraestrutura de torre de antena de telefonia.	
	Como localizar lote no empreendimento Gaudi.	
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras – SEMIO	Contato da Secretaria; Informações acerca do Secretário nomeado na pasta e os meios de contatos;	
	Morosidade na pintura nas áreas reservadas para deficientes físicos;	
	Reparo de vias públicas: Calçamento cedeu; Reparo Village I e II; Reparo em Rua Cuba – Trancoso;	
	Pavimentação da Juerana, Louro do Bairro e São Francisco.	
	Falta de estrutura no Bairro Trac Trac	
	Rede de Esgoto – Embasa encaminha cidadão para Obras	
	Urbanização: Rua Tabapiri	
	Drenagem: Alagamento após obras da Prefeitura; Pedido de Saneamento Praça da Jia; Limpeza de bueiros; Pedido de saneamento no Xandó	
Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS	Contato telefônico: Conselho Tutelar; Sede da Secretaria; Lar dos idosos; Conselho Tutelar Trancoso;	
	Relatório Informativo do Cadastro Único e do Cad Único;	
	Habitação: Informações de Minha casa minha vida: Inscrição como fazer;	
	CRAS – Morosidade no atendimento além das condições insalubres na sala de espera no atendimento do CRAS do Baianão.	
	Informação Bolsa Família	
	Participação de deficientes no Circuito do Carnaval;	
	Auxílios: Como obter Auxílio Bucal; Situação de crianças pedindo dinheiro na rua;	
	Conduta de Servidor Público: Tratamento imperioso aos subordinados.	
Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS	Solicitação de Coleta de Lixo e Limpeza de Via Pública	
	Reparo de Iluminação Pública	
	Ocupação Irregular de área pública por Hobbies	



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



Não Compete a Administração Municipal	Solicitações diversas fora da governabilidade da Esfera Municipal (Informações sobre pessoas desaparecidas, Emissão de Título de Eleitor, Contato das Delegacias, Cartórios, etc.	
Secretaria Municipal de Governo – SEGOV	Solicitação de contato da ASCOM	
	Informações sobre Calendário de Feriados, Programações de Datas Festivas, Credenciamento para cobertura Jornalística de eventos.	
Secretaria Municipal de Projetos Especiais – SEPROJE	Acesso a Informações sobre Projetos da Secretaria	
	Informações sobre Processos de Licitação da Secretaria	
Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS	Solicitação de Coleta de Lixo e Limpeza de Via Pública	
	Reparo de Iluminação Pública	
	Ocupação Irregular de área pública por Hippies	
Ouvidoria Geral do Município – OGM	Informações sobre Distrito pertencente ao Município	
	Instrução sobre uso da Plataforma FalaBr e informações sobre horário de funcionamento	
	Acesso a Informações gerais sobre o município para estudo de pós graduação	
Secretaria Municipal de Planejamento – SEPLAN	Contato da Secretaria e ou do Secretário	
Procuradoria Geral – PGM	Situação de Moradora Maria Viúva	
	Contato da PGM	
Secretaria Municipal da Casa Civil – SECAC	Acesso a informações relacionados a potencial da cidade para instalação de gasoduto	
	Informações sobre o acidente da balsa	
Gabinete do Prefeito	Contato do Prefeito	
	Acesso Agenda do Prefeito	
Secretaria Municipal de Esporte e Lazer – SEMEL	Informação sobre projetos de esporte	

A Tabela II acima, demonstra a quantidade de manifestações por assuntos versus secretarias de origem.



## 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*  
**Andréia Costa Cerqueira**  
Ouvidora Geral - Porto Seguro  
Decreto nº 12.668/21