



## **Relatório Anual – 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”.

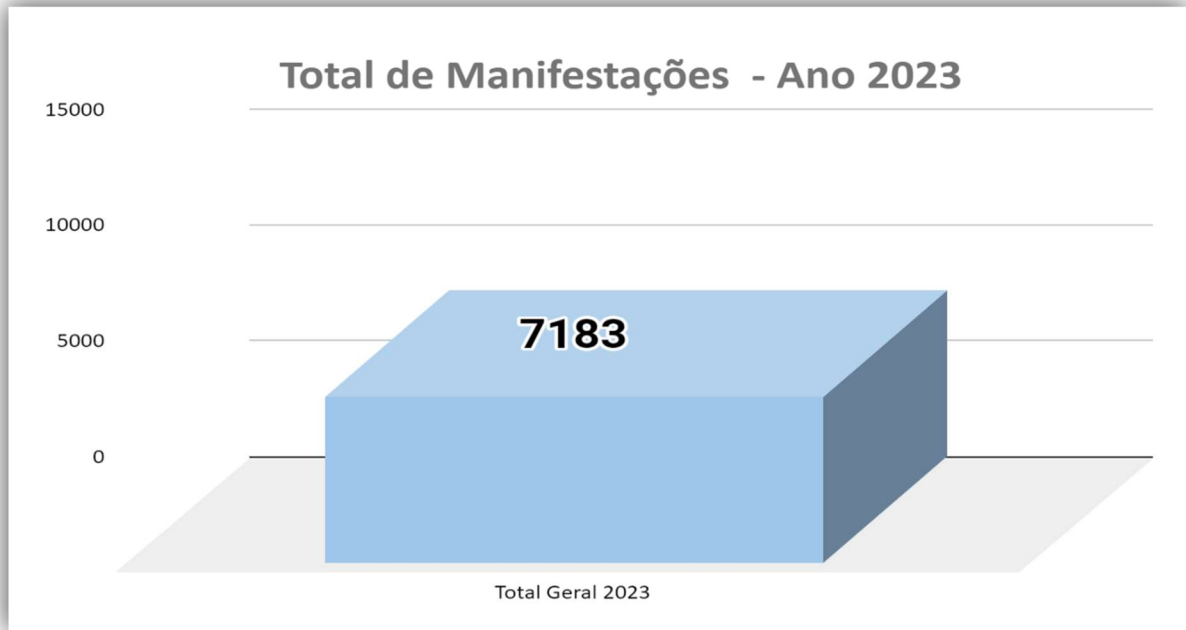
A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

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, 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 2023.



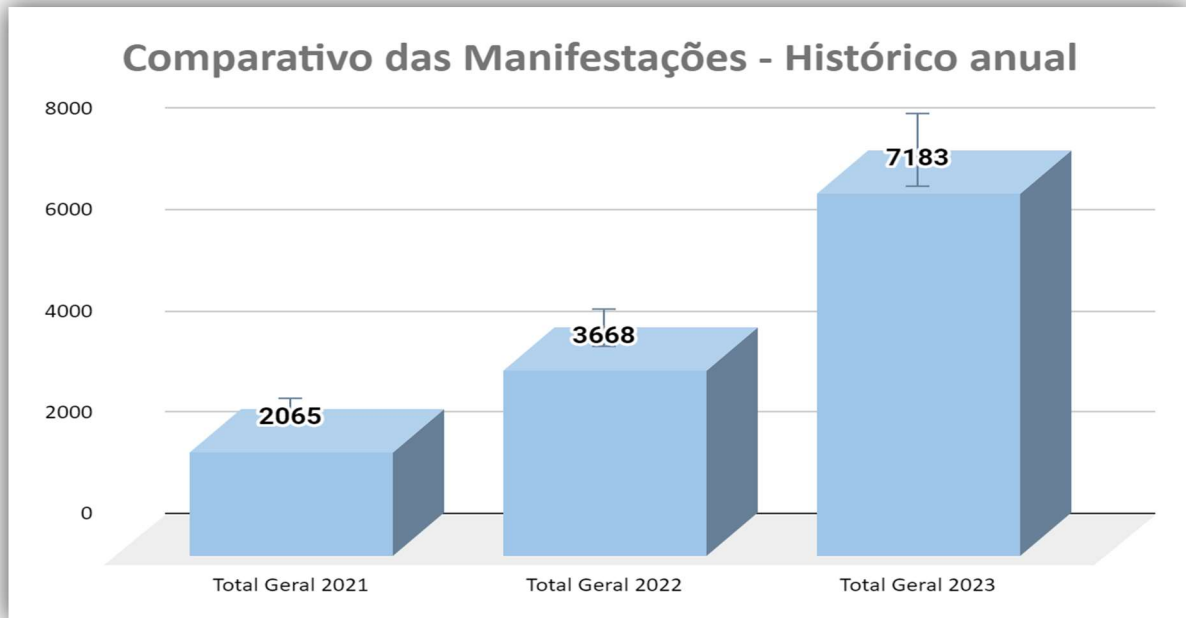
**Gráfico I**



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

O Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no ano de 2023.

**Gráfico II**

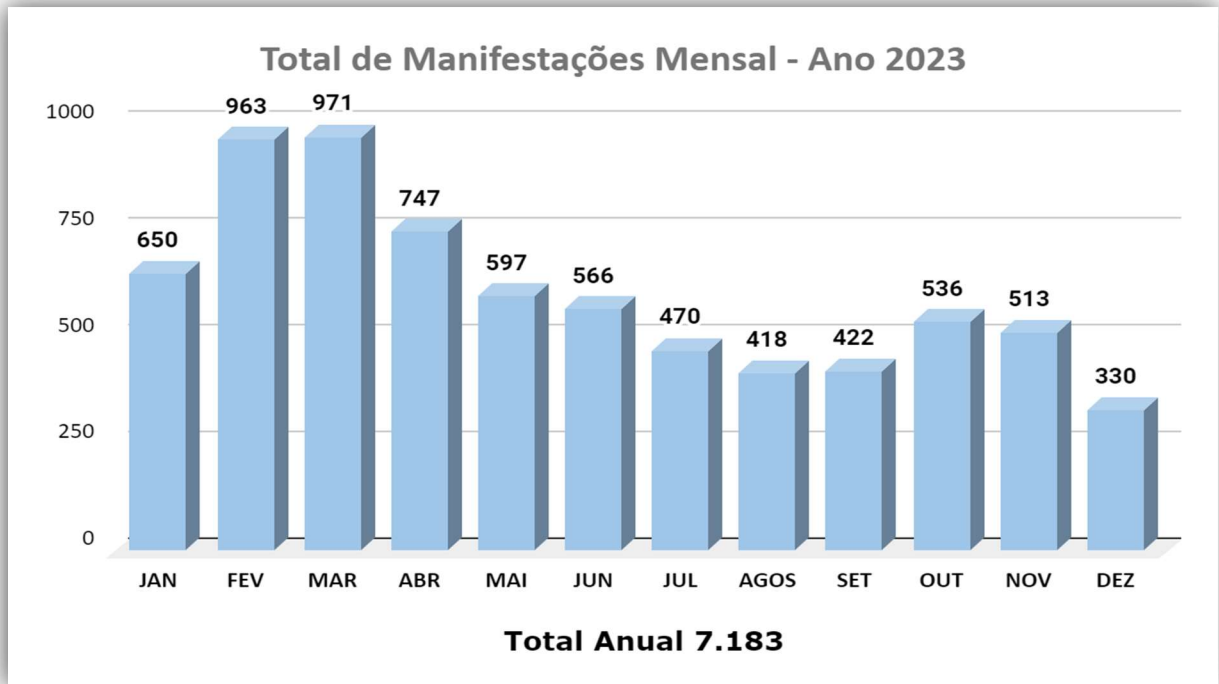


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google

O Gráfico II faz um comparativo entre os atendimentos nos anos de 2021 a 2023, percebe-se um aumento de 247,85% comparado ao ano de 2021, e um aumento de 95,83% comparado ao ano de 2022.



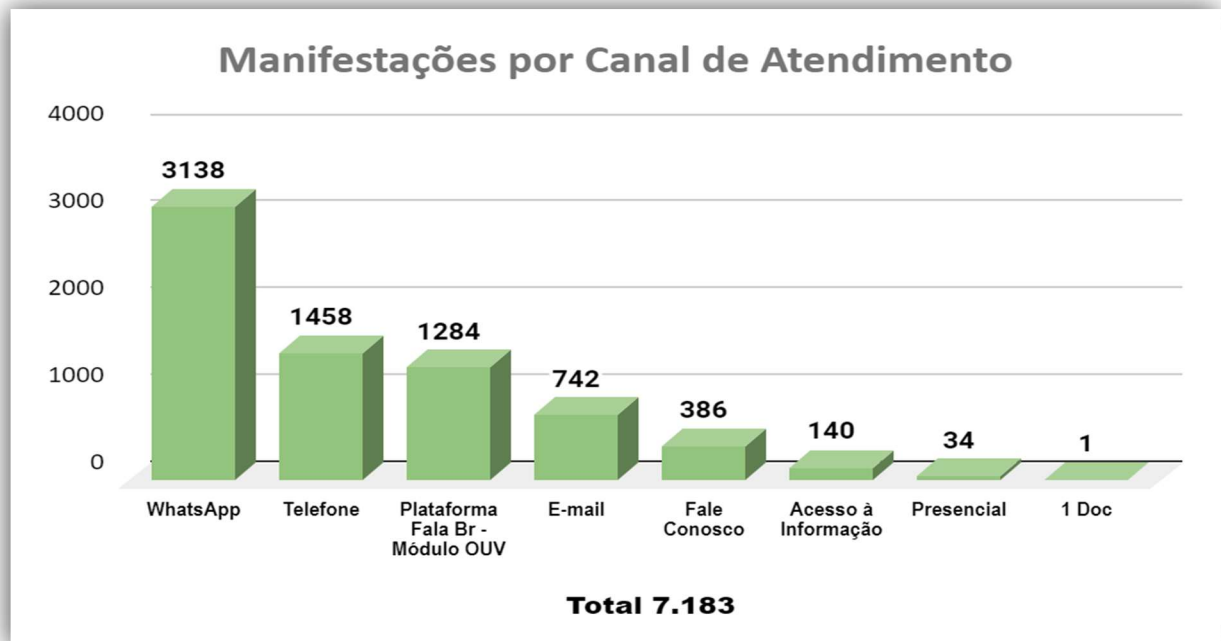
**Gráfico III**



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

O Gráfico III acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município no ano de 2023, considerando o período 01 Janeiro à 31 de Dezembro, totalizando 7.183 manifestações, perfazendo uma média de recebimento de 598 manifestações de ouvidoria mensais.

**Gráfico IV**



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



O Gráfico IV demonstra o total de Manifestações por tipo de Canais de Atendimento no ano de 2023. Destaca-se o número de 3.138 manifestos através WhatsApp, seguidos de 1.458 contatos Telefônicos, seguidos de 1.284 manifestações da Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria, 742 via E-mail, 386 manifestos via Fale Conosco, 140 pedidos de Acesso à informação (E-SIC), 34 atendimentos de forma Presencial e 01 manifestos via Sistema 1Doc. Salientamos que novas ações voltadas para divulgação dos Canais de disponíveis nesta OGM, estão sendo realizadas com objetivo fortalecer as Políticas Públicas.

**Tabela I**

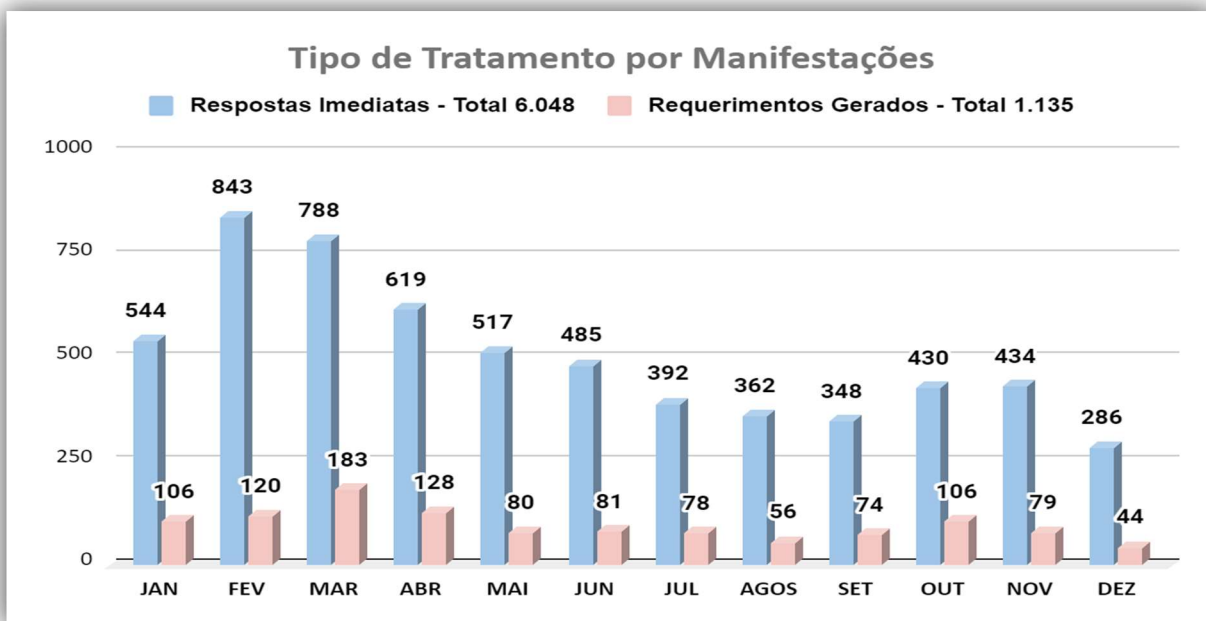
<b>COMPARATIVO MENSAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO</b>													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>WhatsApp</b>	283	385	373	343	313	255	208	185	238	286	223	46	<b>3138</b>
<b>Telefone</b>	168	260	239	160	121	144	117	77	1	10	55	106	<b>1458</b>
<b>E-OUV</b>	123	146	188	140	101	96	84	79	78	114	75	60	<b>1284</b>
<b>E-mail</b>	51	96	76	62	46	58	49	41	55	71	71	66	<b>742</b>
<b>Fale Conosco</b>	17	64	69	23	0	1	0	26	42	42	58	44	<b>386</b>
<b>E-SIC</b>	4	9	22	17	11	9	10	8	8	7	29	6	<b>140</b>
<b>Presencial</b>	4	2	4	2	5	3	2	2	0	6	2	2	<b>34</b>
<b>1 Doc</b>	-	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>963</b>	<b>971</b>	<b>747</b>	<b>597</b>	<b>566</b>	<b>470</b>	<b>418</b>	<b>422</b>	<b>536</b>	<b>513</b>	<b>330</b>	<b>7183</b>

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

O Gráfico V demonstra a forma de tratamento fornecido as 7.183 manifestações registradas nos Canais disponíveis a população, sendo que destas, 6.048 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 84,20% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 1.135 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.

**Gráfico VI**



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



O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Secretarias, realizados no ano de 2023, através dos Canais disponíveis para população. Nota-se que a Secretaria da Fazenda apresenta maior índice dos manifestos, representando 31,16% da totalidade anual, seguido da Secretaria de Administração com 11,12%, Secretaria de Saúde com 8,84%, seguido da Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 8,07%, Secretaria de Serviços Públicos com 6,31%, Secretaria de Desenvolvimento Urbano com 5,01%, 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
SEFAZ	172	450	359	213	159	124	121	126	109	143	159	103	2238
SEAD	57	47	109	140	131	88	83	44	25	33	28	14	799
SAÚDE	49	65	75	48	50	54	39	44	53	65	53	40	635
PORTRAM	72	61	67	52	39	42	59	42	33	44	40	29	580
SESP	26	58	33	40	26	37	37	34	42	53	45	22	453
SEDUR	46	26	63	32	34	20	28	23	22	25	26	15	360
SETUR	46	46	30	28	11	50	13	10	11	25	23	13	306
SEDOC	39	41	40	35	18	36	6	19	21	25	15	10	305
SEMAC	25	29	42	24	30	19	16	18	28	15	23	26	295
SEMIO	26	26	39	36	22	31	15	15	14	9	21	14	268
SEMOBS	34	34	32	28	18	8	6	5	3	13	14	5	200
Não Compete	11	18	14	19	19	15	10	6	17	13	20	15	177
SMAS	10	23	21	11	15	10	14	15	11	27	18	5	180
SELIS	12	6	10	3	6	5	4	6	9	18	7	6	92
SECAC	14	2	16	14	5	6	4	4	7	11	5	3	91
OGM	-	4	11	10	3	6	1	1	3	6	2	3	50
SEHAB	-	3	3	2	2	4	2	0	5	5	7	2	35
SEGO e SEGOV	7	13	0	2	5	4	1	2	4	0	2	0	40
PGM	2	2	2	4	1	3	4	1	2	1	3	0	25
SEPROJE	-	8	4	1	1	1	1	0	2	1	0	0	19
CGM	-	-	-	4	-	2	-	0	-	2	1	1	10
SEPAP	1	-	-	-	-	1	5	1	1	2	1	2	14
SEMEL	1	1	1	1	2	-	1	2	-	-	-	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>650</b>	<b>963</b>	<b>971</b>	<b>747</b>	<b>597</b>	<b>566</b>	<b>470</b>	<b>418</b>	<b>422</b>	<b>536</b>	<b>513</b>	<b>330</b>	<b>7183</b>

Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / 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 2.238 manifestações, correspondendo a 31,16% 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**

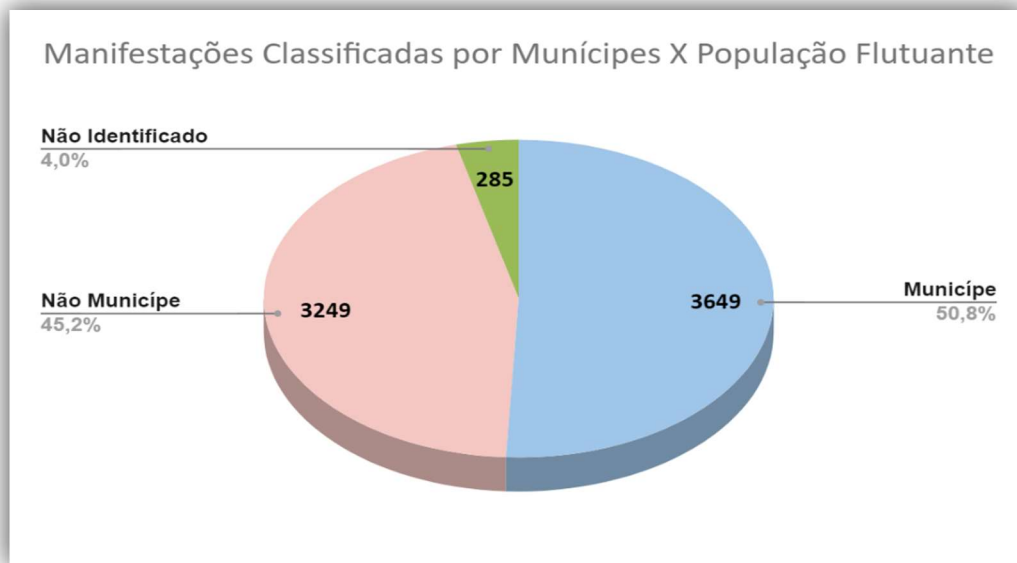


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / Planilhas de Controle Google

O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que os manifestos do tipo Solicitação representam 80,26% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidora Geral, seguidos de Reclamações com 9,01%, Denúncia com 6,49%, e os demais tipos de manifestação representam 4,24% do total geral.



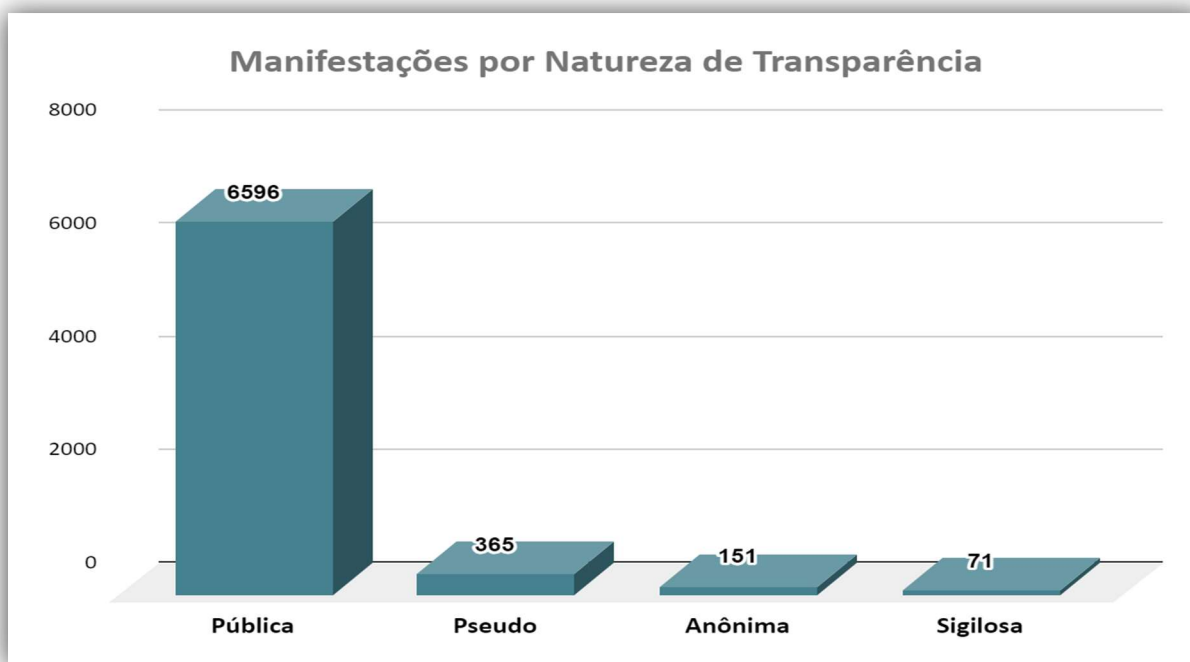
### Gráfico VIII



Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Integrada Fala BR e IBDM / 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 pelos Moradores do Município, representando 50,8% de utilização dos Canais de atendimento, seguido de solicitantes que não residem no município, porém possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros.

### Gráfico IX



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





O Gráfico IX demonstra a quantidade de manifestações recebidas no ano de 2023 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 91,83% 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**

<b>Relação de Pedidos de Acesso à Informação por Secretaria e Assunto – Ano 2023</b>	
<b>Secretaria</b>	<b>Assunto</b>
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano - SEDUR	Planta inicial das divisões da estrada de Pitinga
	Solicita lei que institui a obrigatoriedade de vaga de garagem para habitações de multi-propriedade
	Plano diretor sobre construção de condomínio
	Código de Obras e Plano Diretor
	Solicita cartas e mapas topográficos do município, bem como indicações de terrenos públicos para implantação de projeto de alambique em Vale Verde
	Passo a passo para conseguir habite-se
	Solicita procedimento para a obtenção de planta baixa de imóvel localizado no Município.
	Acesso a documento público
	Acesso a documentos de Fiscalização
	Dados referentes a Ação de Reintegração de Posse
	Informações sobre Loteamentos
	Dados Relativos A Topografia Do Terreno Em Arraial D'ajuda
	acesso às licenças de implantação e de operação/ocupação desde o ano de 2019
	Informação sobre contrapartida cultural da Fasano
	Informações sobre regularização do loteamento
	Informações sobre negativa de habite-se
	Loteamento irregular
esclarecimentos acerca do Contrato Inex n.º 113/2022 - para estruturação de projetos de concessão	
Secretaria Municipal de Assistência Social - SMAS	Solicita Relatório Informativo do Cadastro Único - Cad Único
	Programa minha casa minha vida
	Como realizar cadastro no programa Minha Casa Minha Vida
	Programa Minha casa Minha Vida - Cadastro
	Atualização de cadastro para receber benefício
	Informações sobre tema "pessoas com deficiência"
Informações sobre tema "pessoas com deficiência"	



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



	Acesso a informações sobre catadores de material reciclável
	Auxílio Enxoval
	Benefício/incentivo para área da tecnologia
	Informações sobre acesso a benefícios sociais
	Informações sobre detenção de documentos relativos a COOPERAPORTO
Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Patrimônio Histórico - SEDUC	Lista com as escolas que ofertam o componente curricular "História de Porto Seguro"
	Informação sobre projetos de pessoas com deficiência
	Inscrições para vaga no ônibus da prefeitura para faculdade Unisuleunapolis
	Acesso a todos os registros de solicitação dos diretores das escolas "Maria dos Anjos" "Ebenezer" "Criança feliz" "Higina Cristo" "Honorina passos". Enviados para a Secretaria de educação. Entre as datas 01/01/2019 a 14/03/2023
	Notas fiscais das obras recentes nas escolas de Trancoso: Ebenezer e Higino Cristo
	Notas fiscais das obras recentes na escola Honorina passos.
	Solicita informações acerca da reforma escola Honorina Passos
	Informações sobre investimentos na Educação Profissionalizante
	Acesso A Documento Público
	Acesso a Dados da Cultura
	Contato da SEDUC
Informações sobre continuidade de funcionamento da creche Rosa Cristina no ano de 2024	
Secretaria Municipal de Saúde - SMS	Informação sobre projetos de pessoas com deficiência
	Lista de médicos e médicas aprovados em processo seletivo
	Número de cães e gatos vacinados pela prefeitura de porto seguro nas regiões da vila de Cariava e área do Xandó nos anos de 2021 e 2022
	Controle de ações referentes aos animais de uso laboral em Caraíva
	Pedido de informações sobre equipe de atendimento médico em Unidade de Saúde de Trancoso
	Acesso a Dados do TFD
	Acesso a Dados de Vacinas Antirrábicas
	CRIANÇA ESPECIAL REQUER MARCAÇÃO DE EXAMES/CONSULTAS POR MEIO DE PREPOSTOS JURÍDICOS
	Solicito o nome e matrícula da servidora que estava de plantão na UPA-Baianão no dia 19/11/2023
	Solicito o nome e matrícula da servidora que estava de plantão na UPA-Baianão no dia 19/11/2023
	informação a respeito do cadastro no investsus
Lei Municipal da parcela extra do incentivo financeiro anual dos ACS e ACE	
Secretaria Municipal de Fazenda - SEFAZ	Solicita informações acerca da legalidade sobre a empresa ILHA FLY VIAGENS E TURISMO
	Refans - solicita saber quem é o responsável
	Optante pelo Simples Nacional, gostaria de solicitar a isenção da retenção de ISS
	Planta inicial das divisões da estrada de Pitinga
	Informações Sobre Dívida Do Pai Falecido
	Procedimento Para Emissão De Nfs De Advogado
	Consulta De Débitos De Iptu
	Notas fiscais referente contratação de sociedade empresarial especializada para operacionalização dos cemitérios municipais na sede
	CADASTRO DE INSCRIÇÃO MUNICIPAL
	INFORMAÇÕES SOBRE TAXA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA
	EMIÇÃO DE CERTIDÃO DE DÉBITOS



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



Secretaria Municipal de Administração e Patrimônio Público - SEAD	Decreto 5.594/ 2013
	Vaga de emprego - Farmacêutica
	Informação sobre contratos de Antecipação de Receita Orçamentária
	Solicita informações acerca de arquivo público
	Cadastro De Fornecedores ( CRC )
	Nome não consta na lista de inscritos
	Informações sobre resultado do Processo Seletivo
	Explicações sobre Lei Municipal
	Portal transparência - salário de servidor
	Lista de convocação do concurso para guarda municipal realizado em 2008
	Previsão de realização de concurso público - saúde
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e da Causa Animal - SEMAC	Relatório de balneabilidade das praias de Porto Seguro
	TAC realizado pela Prefeitura de Porto Seguro referente à construção de calçada na Avenida Principal do bairro Maria Viúva, em Trancoso,
	Controle de ações referentes aos animais de uso laboral em Caraíva
	Informações sobre intervenções no Rio Mundaí
	Acesso a informações de projetos de reciclagem
	Política Ambiental e Lei que regulamenta o licenciamento ambiental.
	Mapas de restrições ambientais em arraial dajuda
	Licenciamento ambiental
	Dúvida sobre supressão de árvores
Falta de Licenciamento Ambiental	
Secretaria Municipal de Infraestrutura, Obras - SEMIO	TAC realizado pela Prefeitura de Porto Seguro referente à construção de calçada na Avenida Principal do bairro Maria Viúva, em Trancoso,
	Notas fiscais das obras recentes nas escolas de Trancoso: Ebenezer e Higino Cristo
	Notas fiscais das obras recentes na escola Honorina passos.
	Cópia de contrato firmado com empresa de asfalto ecológico para estrada entre Trancoso - Arraial Dajuda
	Plano Diretor; Lei de Parcelamento, Ocupação e Uso do Solo; Código de Obras; (Política Ambiental e Lei que regulamenta o licenciamento ambiental
	informações atualizadas sobre o progresso da pavimentação EM VIA PÚBLICA TRANCOSO
	Demora na conclusão de reparo da Via Pública
informações sobre a reforma da ponte de Imbiruçu de dentro	
Procuradoria Geral do Município - PGM	Solicita contratos da prefeitura (Secretaria de obras), com as empresas que estão efetuando obras em Trancoso
	Solicita todos os processos de pagamento, assim como contratos, extratos e ratificações sobre o "Congresso de resgate da nação
	Acesso a contrato manilhas/obras de drenagem
	Informações sobre ponte que ligaria a sede de Porto Seguro ao distrito de Arraial D'Ajuda
	Acesso a Contratos e Editais
	Explicações sobre Lei Municipal
Secretaria Municipal do Litoral Sul - SELIS	Documentos que contenham os termos, acordos ou contratos de cooperação voluntária celebrados entre o município de Porto Seguro e quaisquer empresas privadas
	Esclarecimento sobre eventos em Arraial D'Ajuda
	Solicita saber de que maneira a Prefeitura de Porto Seguro pretende distribuir a água da caixa d'água
processos de manutenção da iluminação pública em Trancoso	



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



	Falta de cronograma de limpeza pública
	Número de garis em Trancoso
Órgão de Trânsito Municipal - PORTRAN	Informações sobre Sistema de Notificação Eletrônica
	Dados de acidentes bicycléticos, ocorridos em vias públicas no período de 2021 e 2022
	convênio ou parceria estabelecida com a Autarquia de Trânsito do Município de Porto Seguro para fiscalização da BR 367
	Como recorrer a Infração de trânsito
Secretaria Municipal do Turismo, Serviços, Atividades e Transporte Turístico - SETUR	Solicita o calendário anual e local das reuniões do Conselho de Turismo.
	Acesso ao Plano Municipal de Turismo
	Agente de viagens que solicita informações sobre os impactos dos temporais na cidade
	Dados sobre o Turismo em Caraíva
	Acesso a Dados da Cultura
Não Compete	Gostaria de solicitar os dados de roubos e furtos de celulares no período de 2021 e 2022.
	Solicita contato telefônico de um vendedor de telas na Passarela do Descobrimento
	Documento direcionado a Câmara Municipal de Vereadores
	Acesso a Lei Estadual
	Senha de acesso ao sistema do governo federal
Secretaria Municipal da Casa Civil - SECAC	informações sobre regulamentação de Lei Municipal nº 1867/2023
	Informação sobre reforma de Escola
	INFORMAÇÕES SOBRE MEDALHA DE HONRARIA
Secretaria Municipal de Mobilidade, Segurança e Defesa Civil - SEMOBS	Cópias de possíveis notificações decorrentes das notificações às condições precárias do transporte público
	Informações sobre transporte público coletivo
	Informações sobre elaboração de estudo técnico referente à implantação de sistema de estacionamento rotativo
Ouvidoria Geral do Município - OGM	Acesso a Dados de Manifestações da Ouvidoria Geral
	Informações sobre manifestações já realizadas e devidas respostas impressas.
Secretaria de Habitação - SEHAB	Informação sobre Abertura/Andamento de Processo/Protocolo Administrativo
	Acesso a Mapas e Cartas Topográficas do Município
Secretaria Municipal de Serviços Públicos - SESP	Como trabalhar com vendas de itens da roça na praça de Vera Cruz
Secretaria Municipal de Projetos Especiais - SEPROJE	Programa de Infraestrutura Urbana e Desenvolvimento Socioambiental de Porto Seguro
Secretaria Municipal de Esportes e Lazer - SEMEL	Informação sobre auxílio esporte
Secretaria Municipal de Governo - SEGOV	Acesso A Documento Público

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.

Todos esses avanços serviram para subsidiar a confecção do plano de ação para o ano de 2024, assim como, estão funcionando como ferramentas para Avaliação do Modelo de Maturidade das Ouvidorias.

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**  
**Ouidora Geral – Porto Seguro**  
**Decreto nº 12.668/21**