



Relatório Anual – 2021

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”.

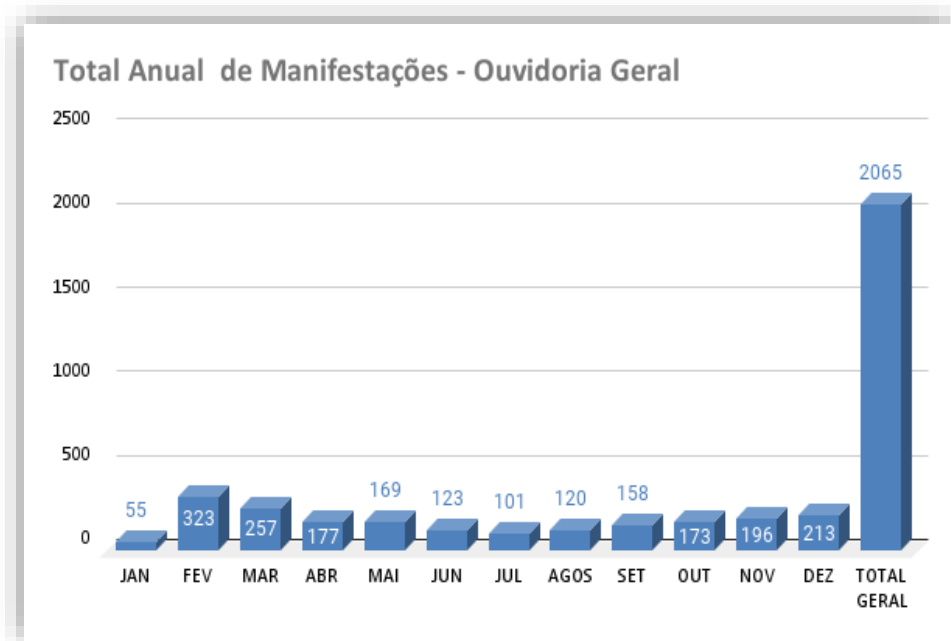
A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

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, WhatsApp, E-mail e presencial.

Desta forma, descreveremos abaixo, todas as manifestações realizadas, através destes Canais de atendimento, compreendendo o ano de 2021.



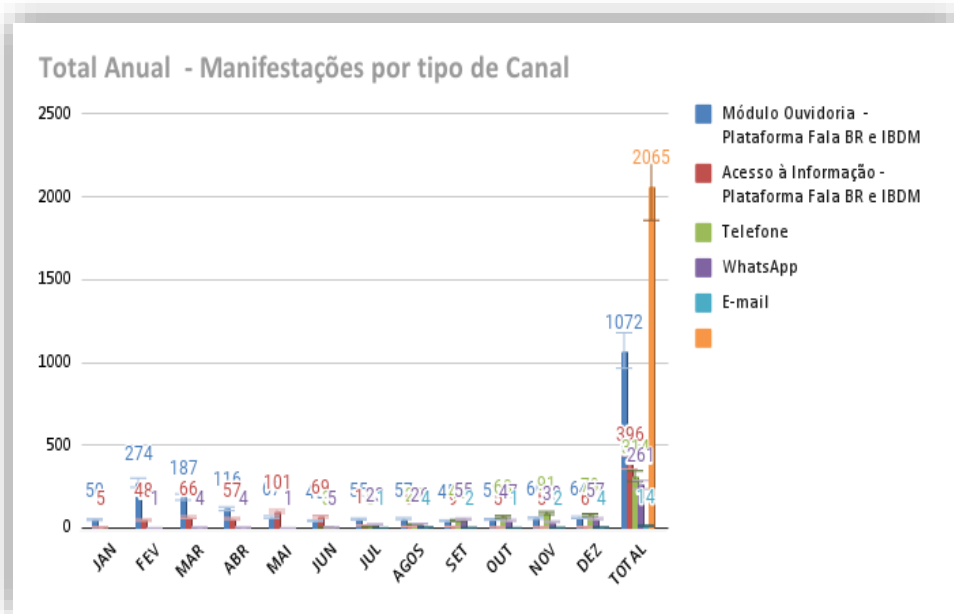
Gráfico I



Fonte: Sistemas Eletrônicos – IBDM / Planilhas de Controle Google Docs

Gráfico acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município no ano de 2021, considerando o período 01 Janeiro à 31 de Dezembro de 2021, totalizando 2.065 manifestações.

Gráfico II



Fonte: Sistemas Eletrônicos – IBDM / Planilhas de Controle Google Docs



O Gráfico II demonstra o total de Manifestações por tipo de Canais de atendimento no ano de 2021.

Destaca-se o número de 1072 manifestos através da Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria, seguidos de 396 pedidos de Acesso à informação, 314 contatos telefônicos, 261 manifestos através do WhatsApp, além de 14 manifestos por e-mail, 05 manifestos de forma presencial e 03 manifestos através do Sistema 1Doc.

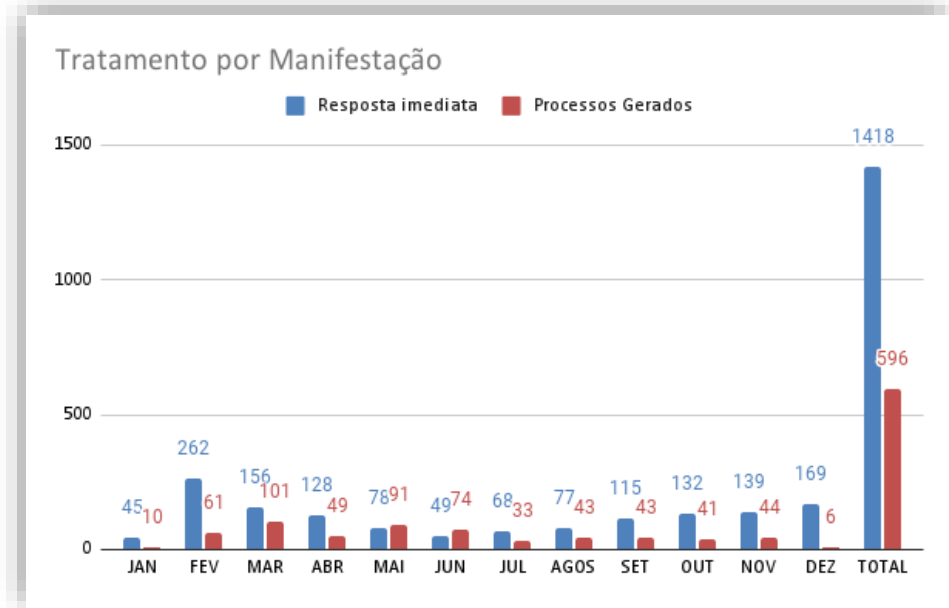
Tabela abaixo descreve os dados acima:

TAB I

Mês	Módulo Ouvidoria - Plataforma Fala BR e IBDM	Acesso à Informação - Plataforma Fala BR e IBDM	Telefone	WhatsApp	E-mail	Presencial	1 Doc
JAN	50	5	-	-	-	-	-
FEV	274	48	-	1	-	-	-
MAR	187	66	-	4	-	-	-
ABR	116	57	-	4	-	-	-
MAI	67	101	-	1	-	-	-
JUN	45	69	3	5	-	1	-
JUL	55	16	5	23	1	1	-
AGOS	57	9	22	26	4	2	-
SET	45	9	46	55	2	1	-
OUT	52	5	68	47	1	-	-
NOV	60	5	91	38	2	-	-
DEZ	64	6	79	57	4	-	3
TOTAL	1072	396	314	261	14	5	3



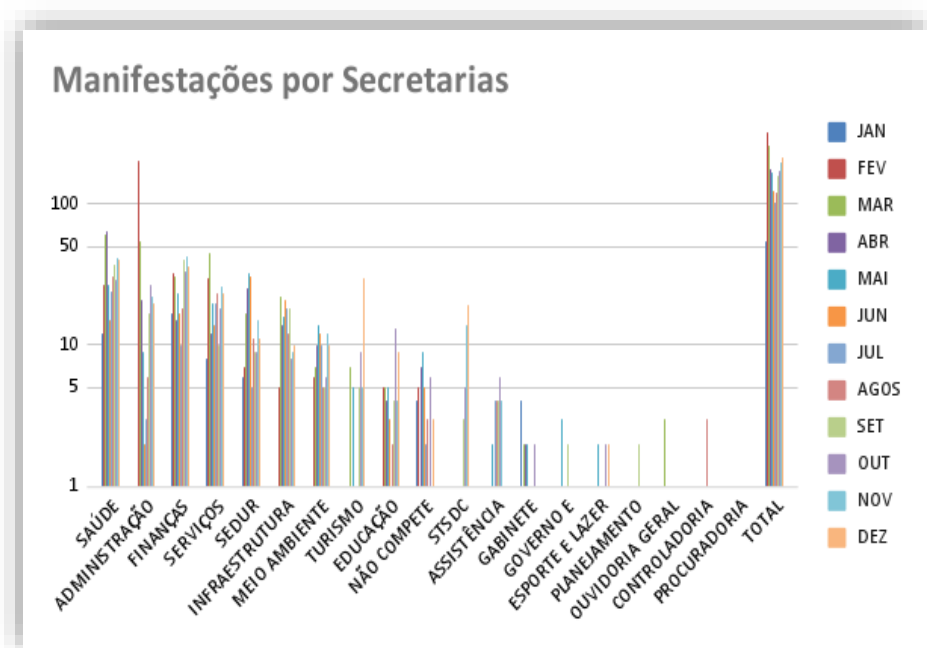
Gráfico III



Fonte: Sistemas Eletrônicos – IBDM / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico III demonstra a forma de tratamento fornecido as 2065 manifestações registradas nos Canais disponíveis a população, sendo que destas, 596 manifestações necessitaram de informações 1418 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 68,66% de resolutividade e articulação junto aos outros setores. .

Gráfico IV



Fonte: Sistemas Eletrônicos – IBDM / Planilhas de Controle Google Docs



O Gráfico IV demonstra a quantidade de manifestações por Secretarias, realizados no ano de 2021, através dos Canais disponíveis para população. Nota-se que a Secretaria de Saúde apresenta maior índice dos manifestos, totalizando 409 atendimentos, o que representa 19,8% da totalidade anual, seguidos da Secretaria de Administração com 385 atendimentos, Secretaria de Finanças com 314 atendimentos, Secretaria de Serviços Públicos com 249 atendimentos, Secretaria de Desenvolvimento Urbano com 178 atendimentos, Secretaria de Infraestrutura e Obras com 154 atendimentos, Secretaria de Meio Ambiente com 98 atendimentos, demais Secretarias totalizam 305 atendimentos.

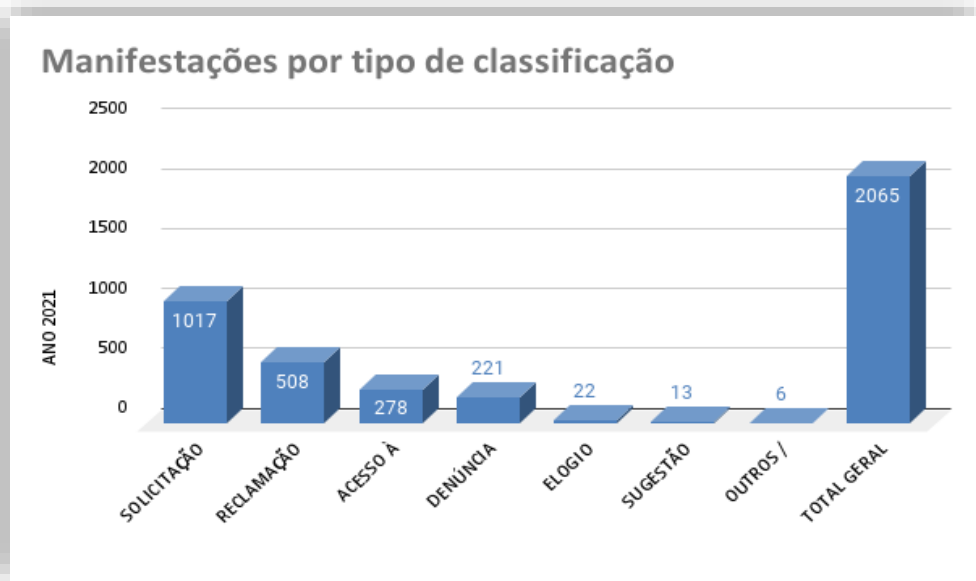
TAB II

MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIAS													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SAÚDE	12	27	61	65	27	15	24	31	37	29	41	40	409
ADMINISTRAÇÃO	1	203	54	21	9	2	3	6	17	27	22	20	385
FINANÇAS	17	32	31	15	23	17	10	18	40	33	42	36	314
SERVIÇOS PÚBLICOS	8	30	45	12	20	14	20	23	10	18	26	23	249
SEDUR	6	7	17	25	32	31	5	11	9	9	15	11	178
INFRAESTRUTURA E OBRAS	1	5	22	14	16	21	18	12	18	8	9	10	154
MEIO AMBIENTE	1	6	7	10	14	12	10	5	5	6	12	10	98
TURISMO	-	1	7	-	5	1	1	-	5	9	5	30	64
EDUCAÇÃO	-	5	5	4	5	3	1	2	4	13	4	9	55
NÃO COMPETE ESFERA MUNICIPAL	4	5	1	7	9	5	2	3	1	6	1	3	47
STSDC	-	-	-	-	-	-	-	-	3	5	14	19	41
ASSISTÊNCIA SOCIAL	-	1	-	-	2	-	4	4	4	6	4	-	25
GABINETE	4	1	2	2	2	1	1	1	-	2	1	-	17
GOVERNO E COMUNICAÇÃO	-	-	1	1	3	1	-	-	2	-	-	-	8
ESPORTE E LAZER	-	-	-	-	2	-	1	-	-	2	-	2	7
PLANEJAMENTO	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3
OUVIDORIA GERAL	-	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	5
CONTROLADORIA	-	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	-	4
PROCURADORIA	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
TOTAL	55	323	257	177	169	123	101	120	158	173	196	213	2065

A Tab II descreve mensalmente o número de manifestações realizadas por Secretarias.



Gráfico V

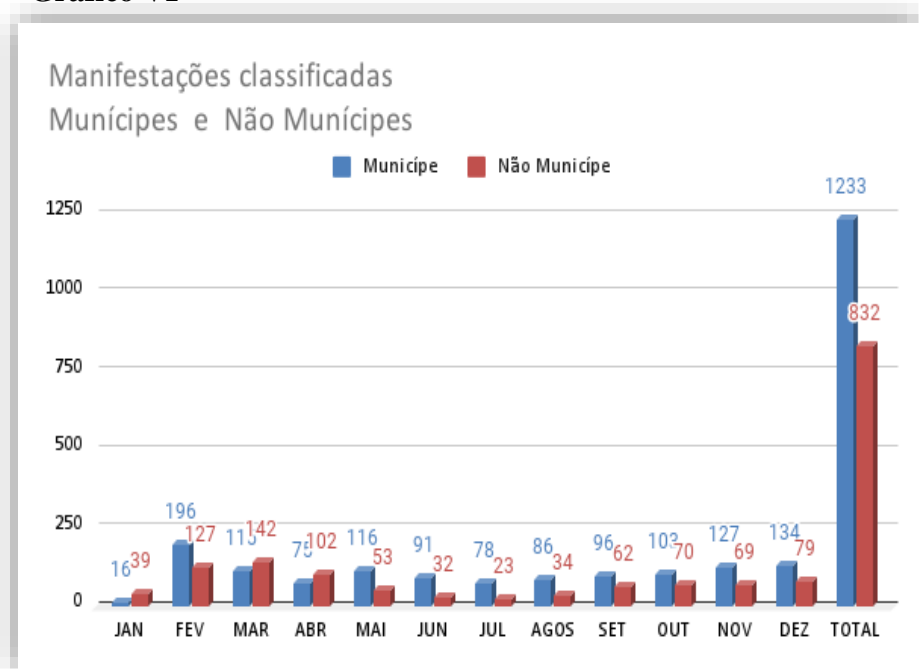


Fonte: Sistemas Eletrônicos – IBDM / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico V demonstra a quantidade de manifestações por tipo de Classificação, no ano de 2021.

Fazendo um análise gráfica, nota-se que as SOLICITAÇÕES, representam 49,2%, das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidora Geral, seguidos de Reclamações com 24,06%, Acesso à Informação 13,4%, Denúncias 10,7%, Elogio com 10,6% e os demais representam 0,92% do total geral.

Gráfico VI



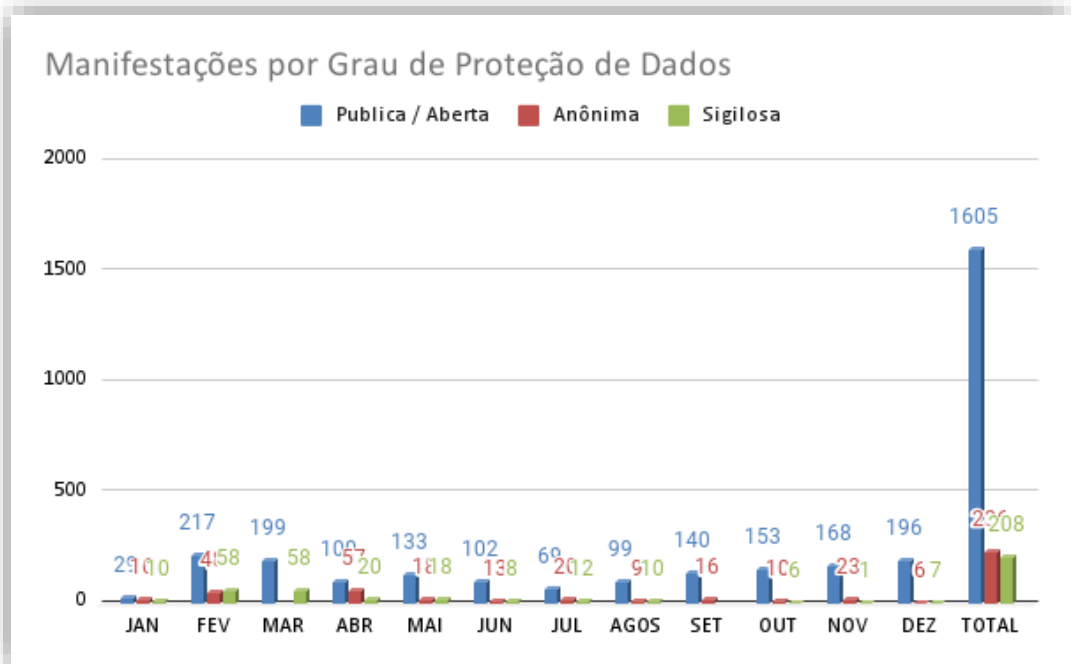
Fonte: Sistemas Eletrônicos – IBDM / Planilhas de Controle Google Docs



Gráfico V 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 59,7% de utilização dos Canais de atendimento, seguido de solicitantes que não residem no município, porém possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros.

Gráfico



Fonte: Sistemas Eletrônicos – IBDM / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico VII 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, sem restrições quanto às identidades informadas, seguidos das manifestações feitas de forma anônima (cidadão não disponibiliza nenhum dado), dos manifestos pseudonimizados (não temos acesso aos dados do cidadão, somente com pedido de autorização e devida justificativa), e sigilosas.



AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2021

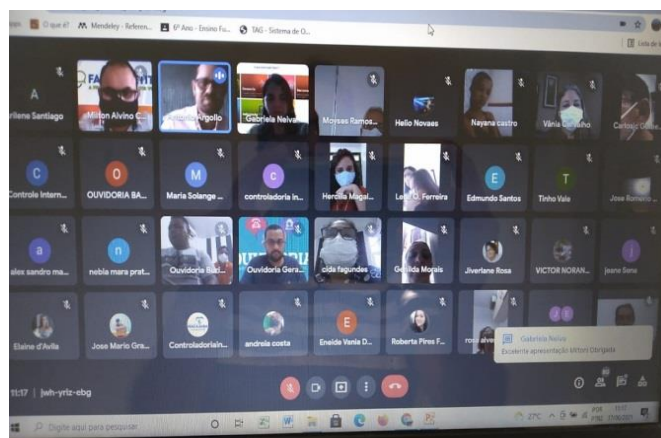
- ✓ Reuniões semanais com o Grupo de Trabalho voltados para Transparência Pública;



- ✓ Participação de Live de Capacitação fornecidas pela CGU, com o Tema “O Papel do Ouvidor e Boas práticas em Ouvidoria”;

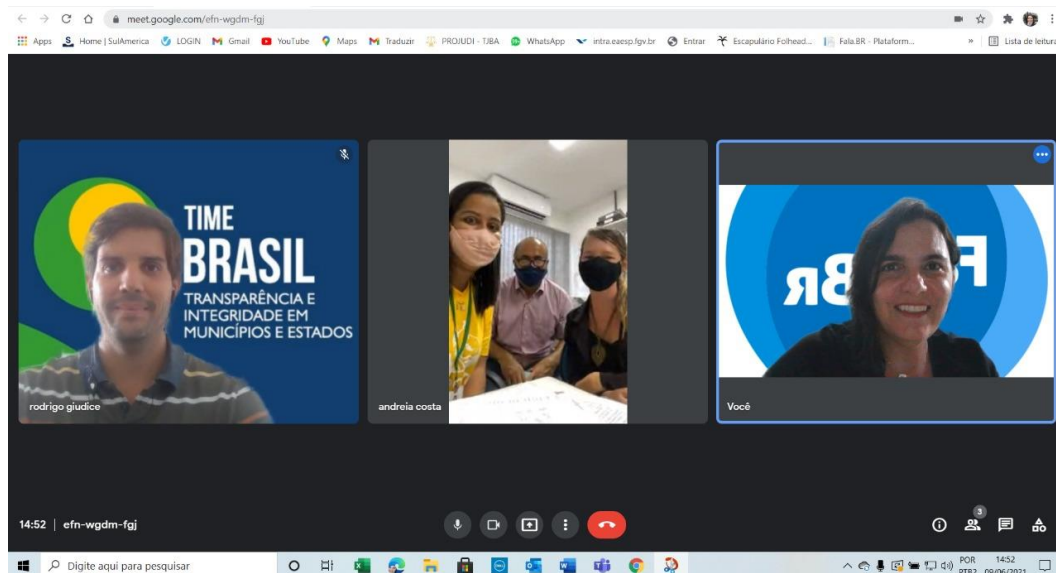


- ✓ Reunião remota de alinhamento de dados dos Sistemas IBDM – E –SIC e Portal da Ouvidoria;

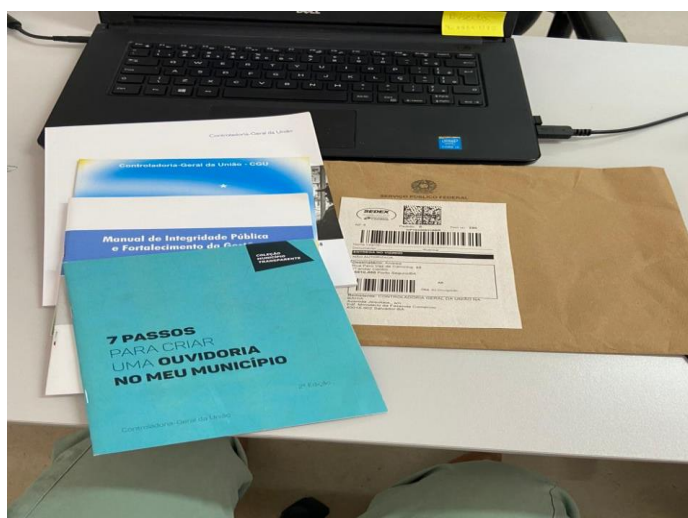




- ✓ Reunião Remota com Equipe da CGU, para esclarecimentos obre a Adesão a Plataforma Fala BR;



- ✓ Contemplados com os Manuais fornecidos pela CGU, para Implementação da Ouvidoria Geral;

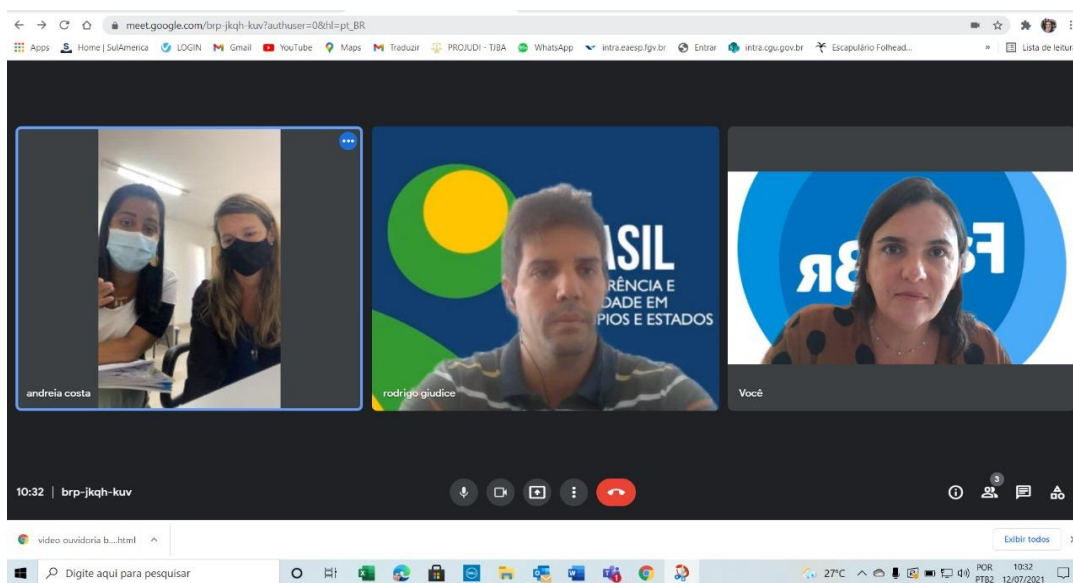
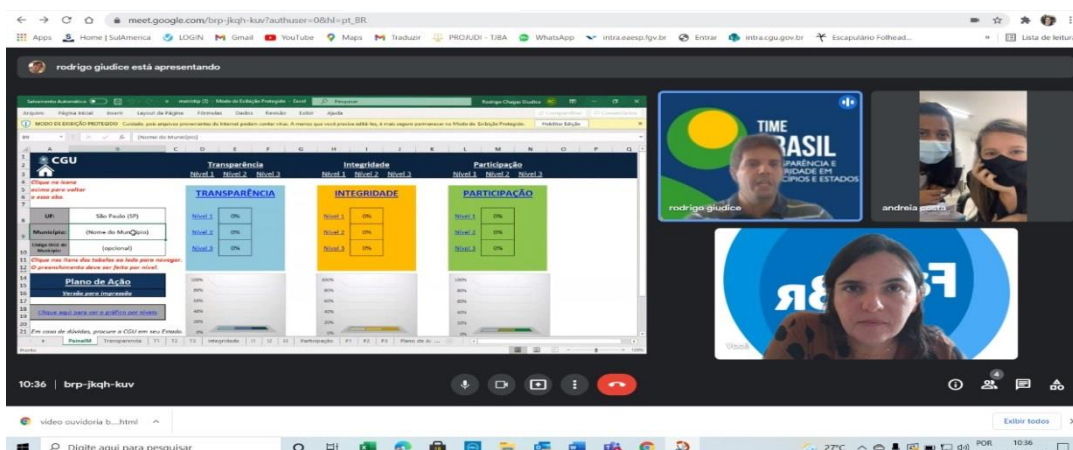




Prefeitura Municipal de Porto Seguro
Secretaria Municipal de Comunicação e Governo
Ouvidoria Geral do Município



- ✓ Reunião remota com Equipe da CGU, representada pela Sra. Gabriela Neiva e Sr. Rodrigo Giudice, e Equipe da Prefeitura de Porto Seguro, sendo representada por Sra. Andressa Laure – Controladoria e Sra. Andréia Cerqueira – Ouvidora Municipal.
Pauta: Alinhamento para Implantação do Sistema Fala BR e demais dúvidas pertinentes a Ouvidoria e Transparência Municipal.





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



- ✓ Adesão a Rede Nacional de Ouvidorias do Governo Federal;

De:	Gabriela Doval Neiva <gabriela.neiva@cgu.gov.br>
Para:	"ouvidoriageral@portoseguro.ba.gov.br" <ouvidoriageral@portoseguro.ba.gov.br>
Data:	Qui, Jul 1, 2021, 16:38
Assunto:	Boas Vindas Plataforma Fala.Br Porto Seguro
Anexos:	image001.png, image002.png, image004.jpg



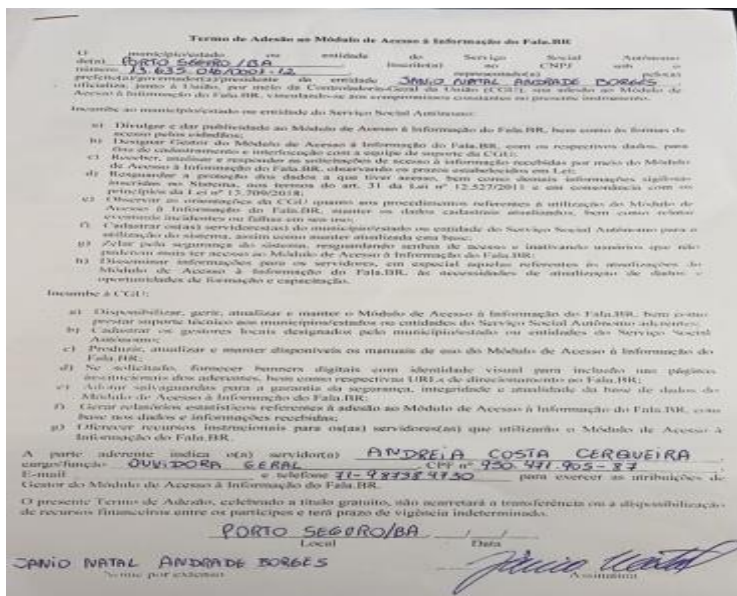
PREZADA Ouvidora do Município de Porto Seguro,

Queremos dar as boas-vindas a Plataforma Fala Br, que é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique).

Sua ouvidoria faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias e usúaria do módulo de ouvidoria da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Registramos com sucesso o cadastramento de **Andréia Costa Cerqueira** como Administrador Local no Sistema Fala.Br. Com esse perfil, é possível incluir novos usuários no sistema, bem como alterar informações referentes a sua Ouvidoria.

- ✓ Solicitação de Adesão ao Sistema Fala BR, que contempla os módulos de Ouvidoria e Acesso à Informação. Importante salientarmos, que esta Adesão somente foi estabelecida, devido ensejo do Gestor atual, em fortalecer os canais de interlocução entre o cidadão e Administração municipal, o que leva ao fortalecimento das Políticas Públicas do nosso município.





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



- ✓ Reunião Remota, com foco na Transparência e Combate à Corrupção. Realizado formalmente a solicitação de inclusão da Prefeitura, Porto Seguro agora faz parte do TIME BRASIL.





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

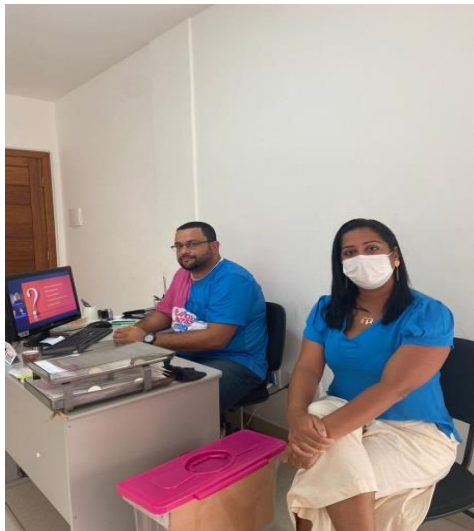


- ✓ Ação de Fortalecimento e divulgação dos novos Banners da Ouvidoria Geral do Município;





- ✓ Ouvidoria de Porto Seguro participou do Treinamento Virtual em Implantação e Gestão de Ouvidorias Fornecida pela CGU, através do Profoco;



- ✓ Certificação do Treinamento Implantação e Gestão de Ouvidorias:





- ✓ Audiência de mediação e de Escuta qualificada, voltada para Equipe de servidores da Escola Municipal Juarez Soares.

Ação realizada pela Secretaria de Educação, representada pela Coordenadora Técnica dos Núcleos Pedagógicos NAS e NAPE/SEDUC, Sra. Verônica Rosa, a psicóloga Sra. Sônia Kader, o Procurador Adjunto da Educação Dr. Luiz Leal, a Ouvidora Geral do Município Sra. Andréia Cerqueira, a APLB e toda equipe da Escola Municipal Juarez Soares.





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.

Outro importante avanço desta OGM foi a Adesões aos Órgãos de Controle da esfera Federal, assim como o envolvimento dos diversos setores que integram a Equipe da Gestão Municipal. Todos esses avanços serviram para subsidiar a confecção do plano de ação para o ano de 2022, 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 exercer 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