



Relatório Mensal – Janeiro 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”.

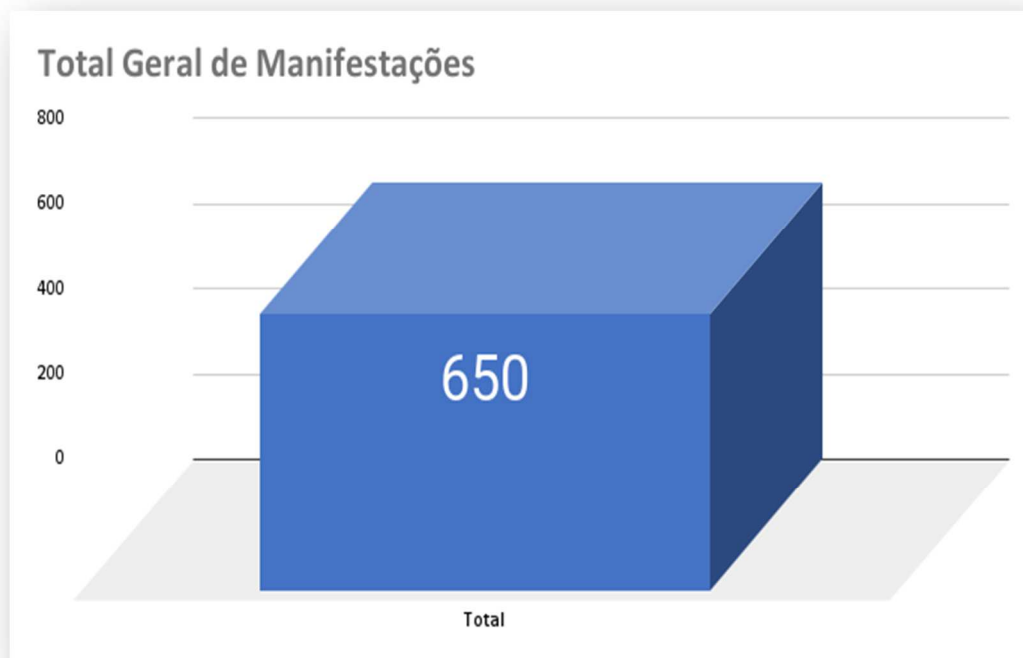
A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

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 Janeiro de 2023.

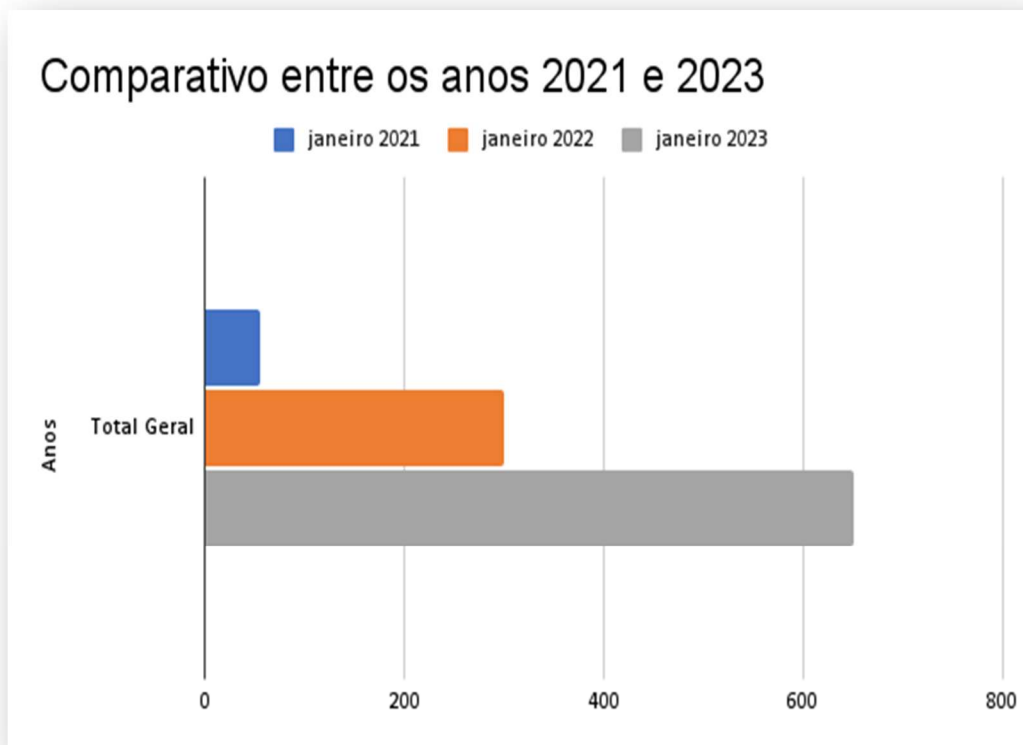
Tab. I

Anos	Total Geral
Janeiro 2021	55
Janeiro 2022	300
Janeiro 2023	650

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



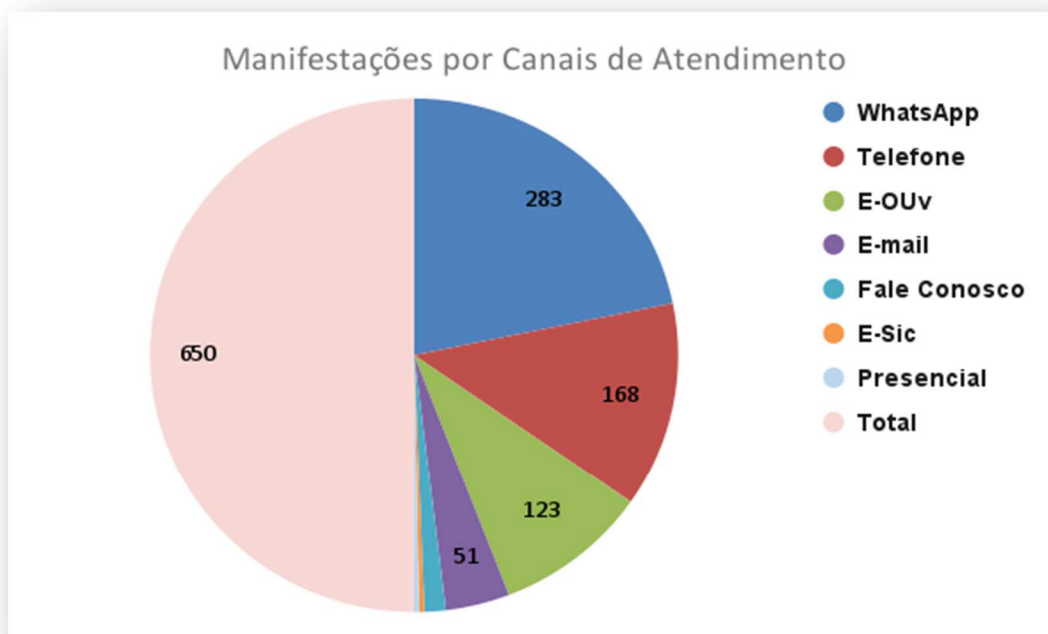
Gráfico II



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

Acima faremos um comparativo entre os anos de 2021 a 2023 em forma de Tabela e de Gráfico, com objetivo de demonstrarmos 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 Janeiro de 2023, totalizando 650 manifestações.

Destaca-se o número de 283 manifestações recebidas através do WhatsApp, 168 manifestos através do Contato Telefônico, 123 manifestos Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria, 41 manifestos via E-mail, 17 manifestos através do Fale Conosco, seguidos e 04 manifestos cada um deles dos respectivos Canais de atendimento E-Sic e de Forma Presencial. Salientamos que novas ações voltadas para divulgações dos Canais disponíveis nesta OGM, estão sendo realizadas com objetivo fortalecer as Políticas Públicas.

Gráfico IV

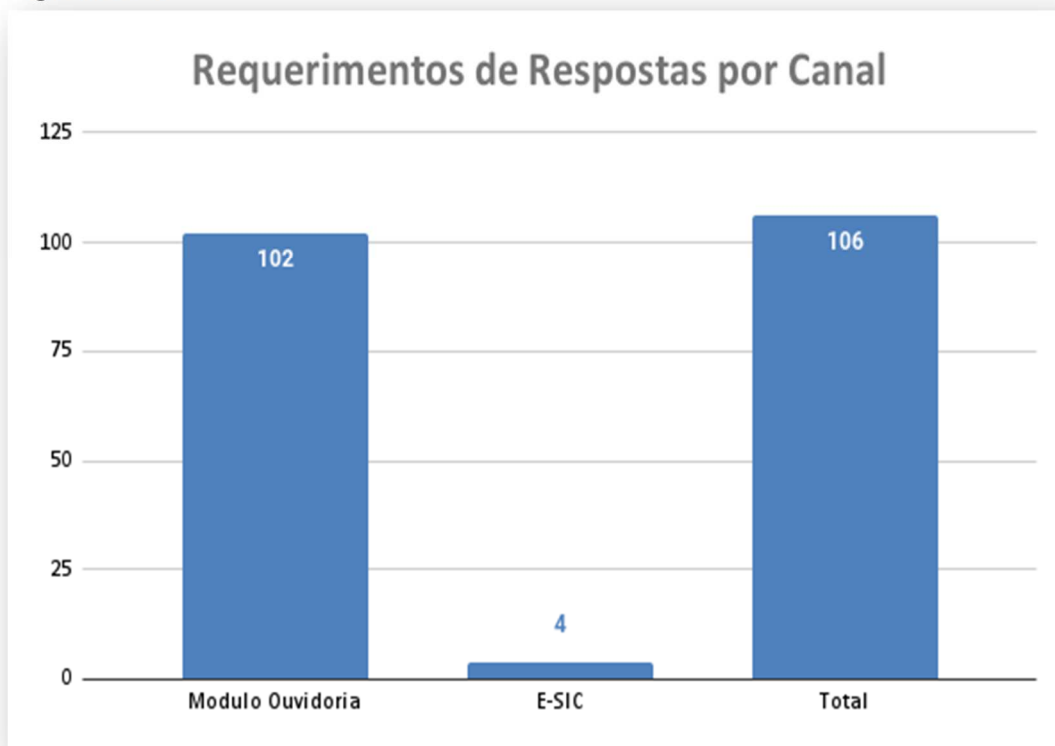


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs



O Gráfico IV demonstra a forma de tratamento fornecido as 650 manifestações registradas nos Canais disponíveis a população, sendo que destas, 544 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 83,69% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 106 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

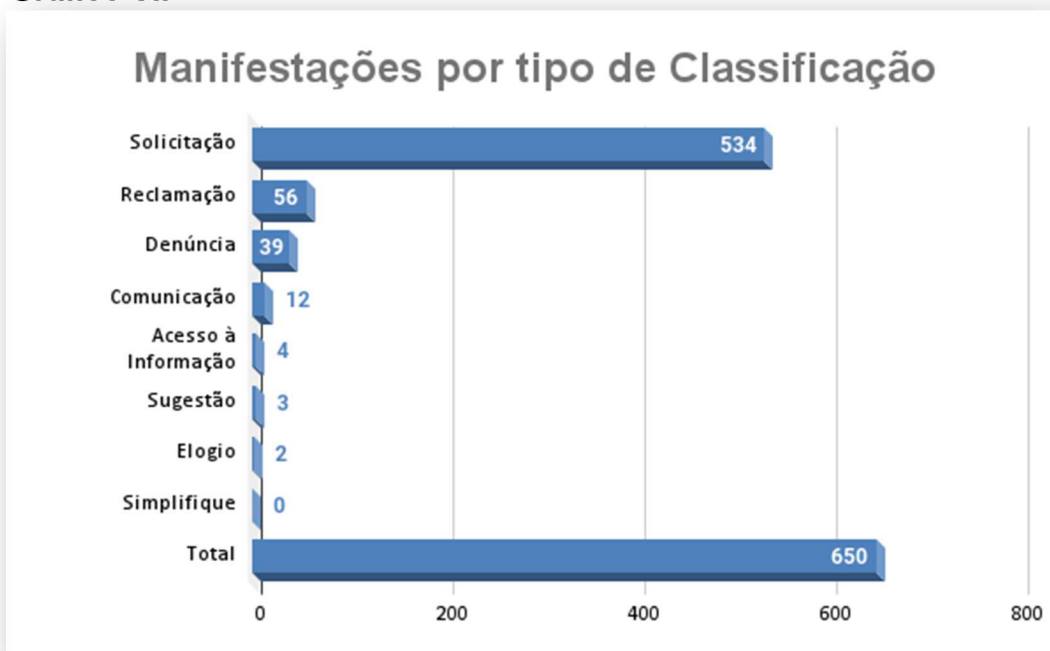


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

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 26,46% dos manifestos realizados, seguidos da Autarquia Municipal do Trânsito – PORTTRAN com 11,08%, Secretaria de Administração – SEAD com 8,77%, Secretaria de Saúde – SMS com 7,54%, Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SEDUR e com 3,99% e Secretaria de Turismo – SETUR ambas com 7,08% dos manifestos, Secretaria de Educação e Cultura – SEDUC com 6%, Secretaria de Mobilidade, Concessões, Segurança e Defesa Civil – SEMCOSDE com 5,23%, Secretaria de Infraestrutura e Obras – SEMIO e Secretaria de Serviços Públicos – SESP ambas com 4%, Secretaria de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC com 3,85%, as demais Secretarias e manifestos que Não Competem a Esfera Executiva totalizam 8,92% dos manifestos.



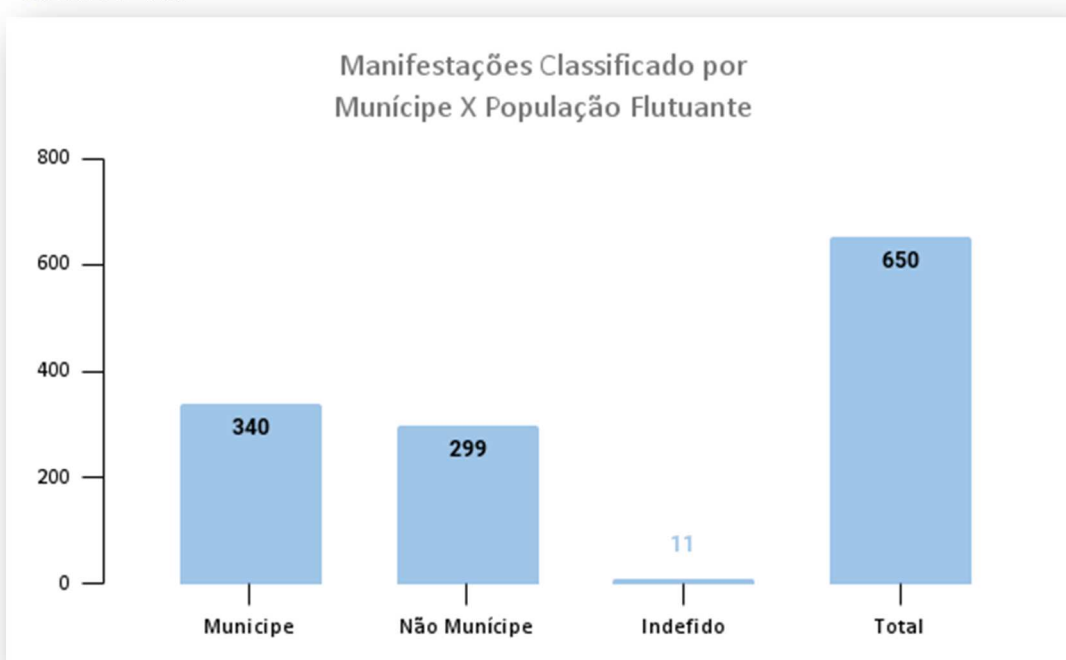
Gráfico VII



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 82,15% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidora Geral, seguidos de Reclamações com 8,62%, Denúncia com 6,0%, Comunicação (manifestos feitos de forma anônima) com 1,85%, Acesso à Informação com 0,62%, Sugestão com 0,46%. Elogio com 0,31%.

Gráfico VIII

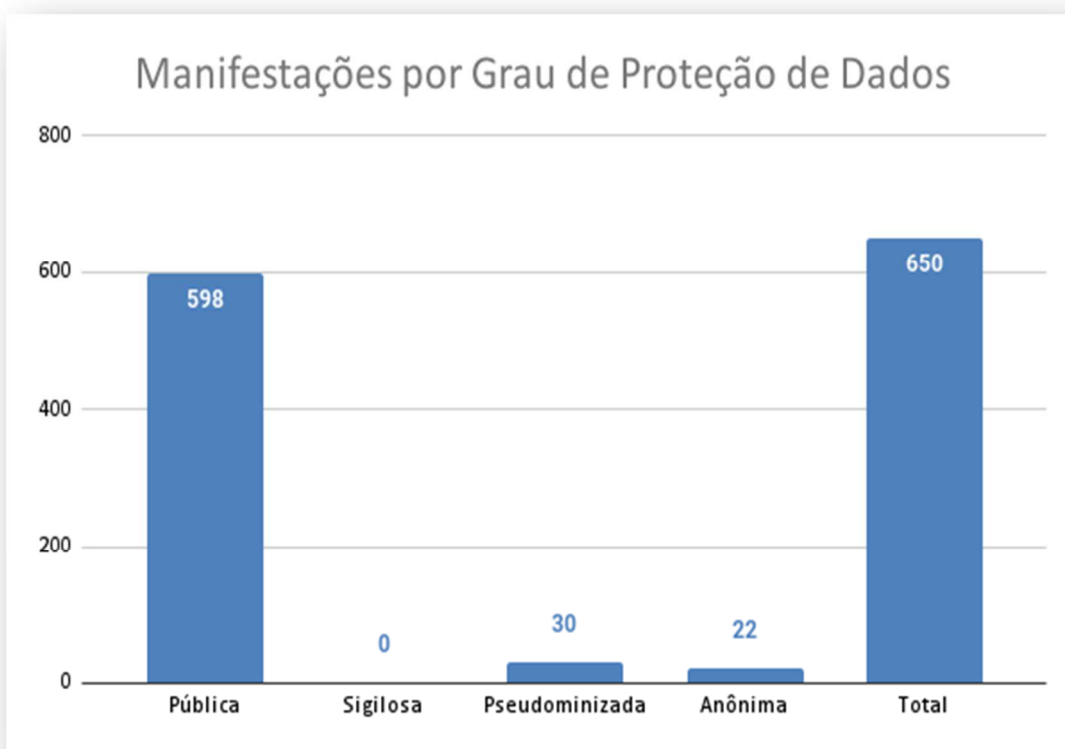


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs



O Gráfico VIII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo a População Residente e População Flutuante. Nota-se que a Ouvidoria vem sendo utilizada com frequência pelos Moradores do Município, representando 52,31% 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 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 I

MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA X ASSUNTO		
JANEIRO 2023		
Secretaria	Assunto	Qtd.
Secretaria da Fazenda	Solicitação de Contato da Secretaria e Central de Tributos	52
	Emissão de Nota Fiscal	28
	IPTU: Emissão do Boletim e Vencimento 2023; Regularização; Pagamentos; Atualização;	22
	Emissão de Alvará	15
	Alteração, Cadastro e Baixa de Empresa e Inscrição Municipal, Situação de Cadastro de Empresa	13
	Certidão Negativa de Débitos	12
	Certidão de Valor Venal	11
	TFF; ITBI; ITVI;	09
	Número de Inscrição de Imóvel	03
	Dívida Ativa	03
	Acesso a Planilha de Valores, Zoneamento do Município	02
	Reclamação do tempo de resposta do atendimento	02
Secretaria de Serviços Públicos	Solicitação de Reparo de Iluminação Pública;	12
	Solicitação e Informação sobre Coleta de Lixo	04
	Solicitação de Retirada de Entulho	04
	Solicitação de limpeza de via pública, praça e praia	04
	Reparo de cano estourado pelo serviço público	01
	Solicitação de limpeza de lote	01
Secretaria de Desenvolvimento Urbano	Fiscalização de Obra Irregular	20
	Contato da Secretaria	10
	Informações sobre Arquitetura, Plano Diretor, Zoneamento, Mapa do Município, Servidões,	09
	Abertura, Consulta, Regularização e Aprovação de Projetos	05
	Solicitação de Habite-se	02
Secretaria de Administração	Processo Seletivo, Concurso e Contratação de Emprego	30
	Informações sobre Calendário de Feriados e Acesso a Publicações do Diário Oficial,	07
	Certidão de Tempo de Serviço	05
	Contato da Secretaria e demais setores	05
	Contato do Setor de Licitação e Acesso à Informação sobre Despesas de Final de Ano	04
	Cadastro de Servidores	03
	Acesso ao sistema de contracheque, Dificuldade sistema de protocolo, Recebimentos salarial indevido	03



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



Secretaria de Infraestrutura e Obras	Solicitação de Patrola e Reparo de Via Pública	08
	Solicitação de Pavimentação Asfáltica e Calçamento	08
	Contato da Secretaria de Obras	06
	Encaminhamento de Documento a Secretaria	01
	Certidão de Obras	01
	Informação sobre abertura de servidão	01
	Esgotamento da Embasa em via pública	01
Secretaria de Turismo	Informações sobre Programações, Eventos e Festejos Municipais	19
	Credenciamento veículos turísticos: Taxas, Autorização	14
	Contato da Secretaria	06
	Informação sobre passeios e atrativos turísticos	03
	Denúncia de Ônibus de Turismo	01
	Informação sobre disponibilidade de guarda volume	01
	Reclamação de comissão de avaliação de propostas dos editais culturais do turismo	01
	Informações sobre parcerias com a rede hoteleira	01
Secretaria de Mobilidade, Concessões, Segurança e Defesa Civil	Cadastro de Ambulantes; Autorização Comercial	14
	Solicitação de Fiscalização Comercial e Ambulantes	13
	Contato e Endereço da Secretaria	04
	Informações sobre Transporte Público	01
	Informação sobre disponibilidade cadeira anfíbia	01
	Sugestão de melhoria dos serviços	01
Secretaria de Educação e Cultura	Contato da Secretaria, Escolas e Creches	10
	Informações sobre Carteira Estudantil, Transporte Escolar e Universitário.	08
	Solicitação para Apresentação em Exposição Salão das Artes	06
	Informações sobre Matrícula Escolar	05
	Transferência Escolar, Certificado Enceja	04
	Informações sobre componentes curricular, bolsa presença, parceria de convenio para estagio,	03
	Denúncia sobre motorista escolar, e cobrança de material escolar em escola pública	03
Secretaria do Litoral Sul	Solicitação e Reclamação de Coleta de Lixo	07
	Reparo de Iluminação Pública	03
	Reparo de Pavimentação de Via Pública	01
	Informações sobre eventos no Arraial d'Ajuda	01



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



PORTRAN	Consulta, Pagamento e Contestação de Multa	39
	Informações e Registro de Ocorrência e Auto de Infração	16
	Contato da Secretaria	13
	Ordenamento e Fiscalização de Trânsito	04
Secretaria de Assistência Social	Contato da Secretaria e Setores	03
	Reclamação e Denúncia de Suposta Conduta de Servidor	02
	Informações sobre Auxílios e Programas Assistenciais;	02
	Cadastro do NIS	01
	Crianças em situação de vulnerabilidade	01
	Informações sobre emprego	01
Secretaria de Saúde	Contato telefônico da Secretaria e Unidades de Saúde	09
	Reclamação de Atendimento das Unidades de Saúde	09
	Solicitação de fumacê e combate à Dengue	06
	Falta de Profissionais para Atendimento	05
	Informações sobre oferta de Serviços de Saúde	04
	Falta de preservativos em Unidade de Saúde	02
	Solicitação de medicação	02
	Elogio pelo Serviço de Auriculoterapia	02
	Solicitação de RX em Arraial d'Ajuda e Trancoso	02
	Erro de receita médica	02
	Suposta Irregularidade de Servidor	01
	Veracidade de Atestado Médico	01
	Solicitação de Fiscalização Sanitária	01
	Falta de vaga para Castração de Animais	01
	Informações sobre contrato de saúde	01
Informação sobre Laudo para Carteira de Autista	01	
Secretaria de Meio Ambiente	Solicitação de Fiscalização Sonora e de Crime Ambiental	05
	Solicitação de Castração e Fiscalização de Animais	03
	Solicitação de Contato da Secretaria	03
	Solicitação de Proteção de tartarugas em extinção	02
	Esgoto sendo despejado na rua	02
	Poluição Sonora	02
	Informações sobre Licença Ambiental	02
	Informações sobre poço da prefeitura em Xandó	02
	Sugestão de melhoria e apresentação de projeto de	02



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



	resíduo de pesca	
	Acesso a mapa de proteção ambiental	01
	Solicitação de análise de árvore em via pública	01
Secretaria da Casa Civil	Apresentação de projeto ao executivo	06
	Solicitação de Contato do Prefeito	05
	Orientação de como formalizar instituição social, Irregularidade de servidor, envio de documento ao Gabinete	03
Secretaria de Governo	Solicitação de contato da ASCOM	02
	Informações sobre programação de Carnaval	02
	Suposta conduta irregular de servidor	02
	Orientação sobre formalização de manifestação de Ouvidora	01
Procuradoria Geral	Denúncia sobre suposta conduta de servidor	01
	Análise de ajuste de contrato	01
Secretaria de Esporte e Lazer	Informações sobre esporte grátis para crianças	01
Secretaria de Agricultura e Pesca	Contato da Secretaria	01
Não Compete a Administração Municipal	Solicitações diversas fora da governabilidade da Esfera Municipal	11

A Tabela I 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 de Governo, 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
Ouvidora Geral – Porto Seguro
Decreto nº 12.668/21