



Relatório Mensal – Março 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 para 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”.

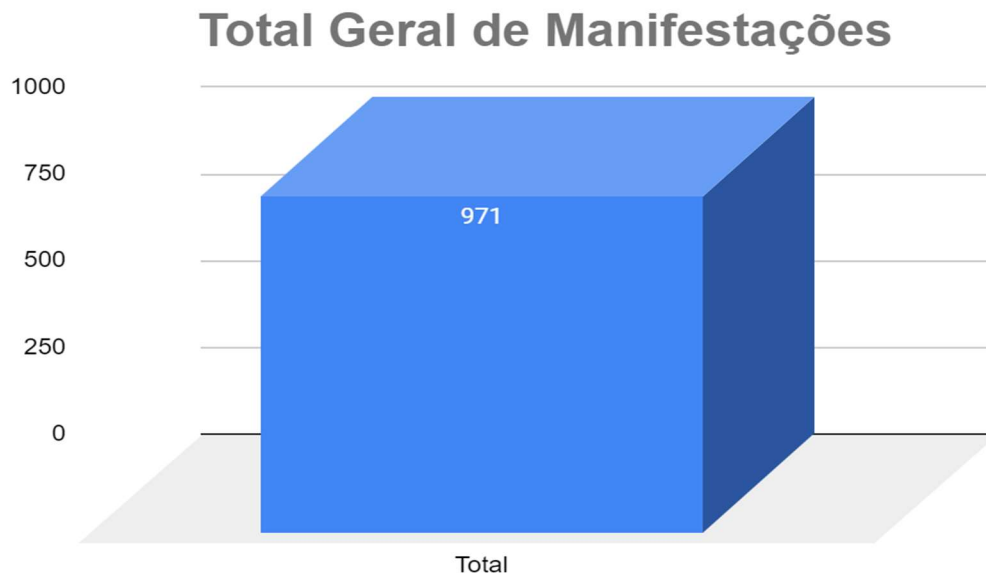
A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

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

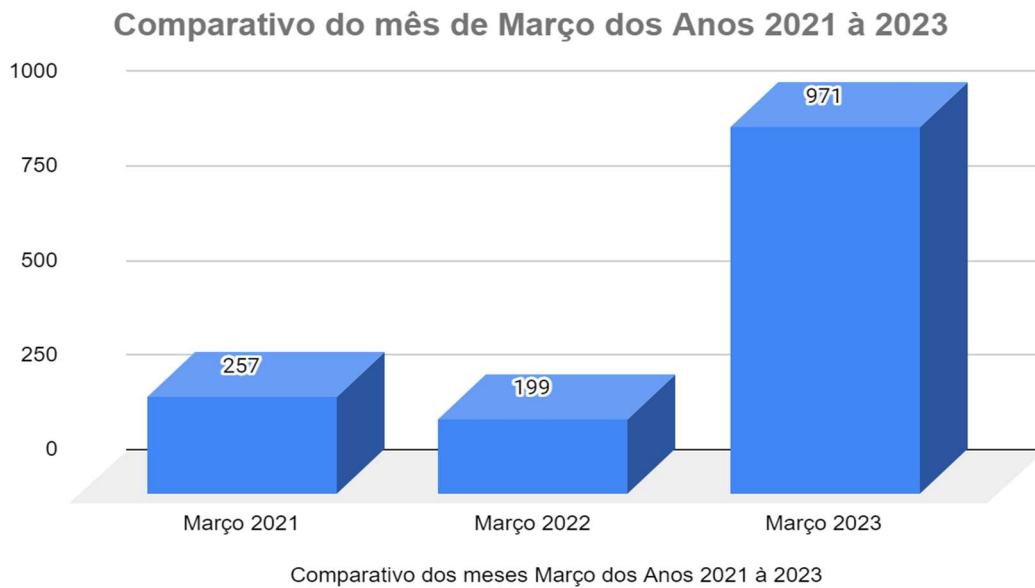
Gráfico I demonstra o total geral de atendimentos realizados no mês de Março de 2023.

Tab. I

Anos	Total Geral
Março 2021	257
Março 2022	199
Março 2023	971



Gráfico II

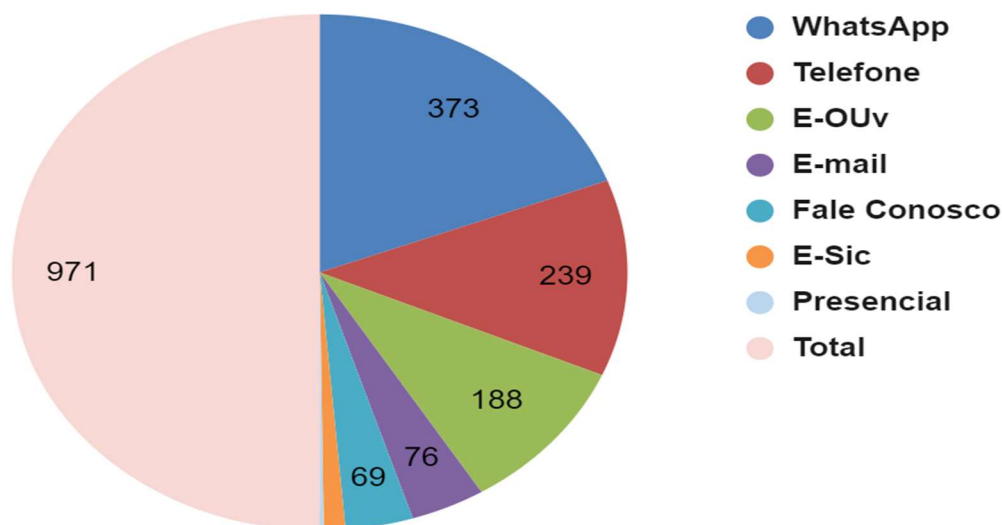


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

Acima faremos um comparativo entre os anos de 2021 a 2023 em forma de Tabela e de Gráfico, 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

Manifestações por Canais de Atendimento



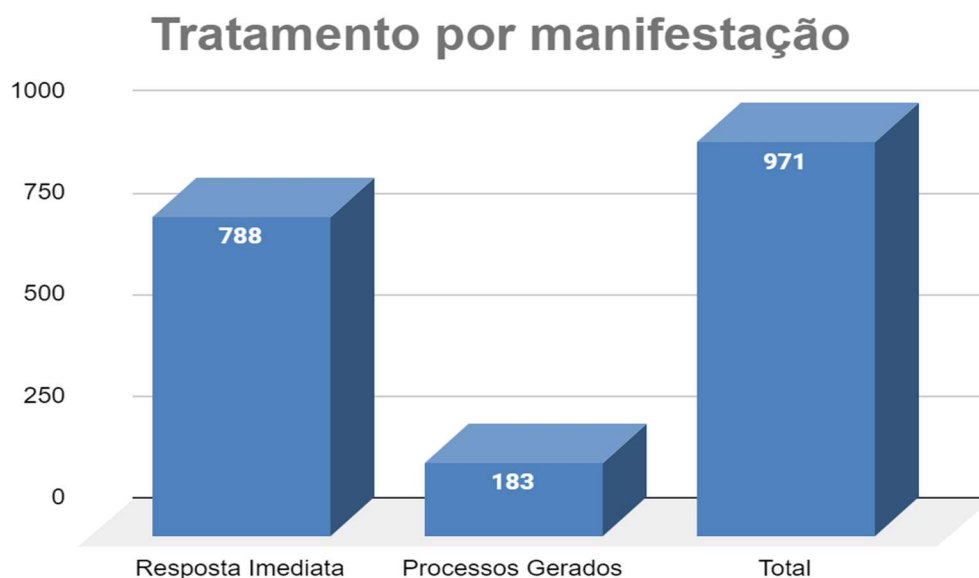
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs



O Gráfico III acima demonstra o número de manifestações realizadas na Ouvidoria Geral do Município. Compreendendo o mês de Março de 2023, totalizando 971 manifestações. Destaca-se o número de 373 manifestações recebidas através do WhatsApp, 239 manifestos através do Contato Telefônico, 188 manifestos através da Plataforma Fala BR – Módulo Ouvidoria, 76 manifestos via e-mail, 69 manifestos através do Fale Conosco, seguidos de 22 pedidos de Acesso à Informação e 04 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



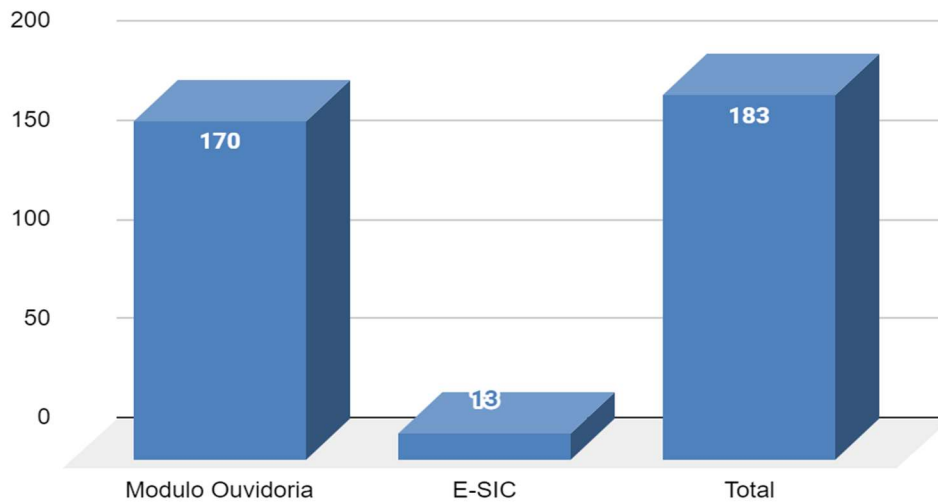
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico IV demonstra a forma de tratamento fornecido as 971 manifestações registradas nos Canais disponíveis à população, sendo que destas, 788 manifestações foram respondidas de forma imediata, representando 81,15% de resolutividade e articulação junto aos outros setores e 183 manifestações necessitaram de informações complementares das Secretarias que integram o nosso município.



Gráfico V

Requerimentos de Respostas por Canal

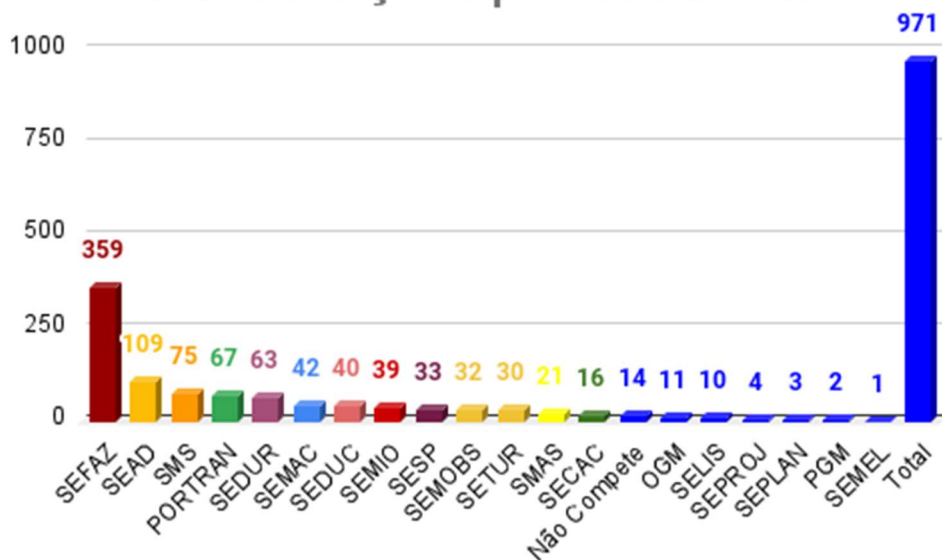


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

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

Manifestações por Secretaria



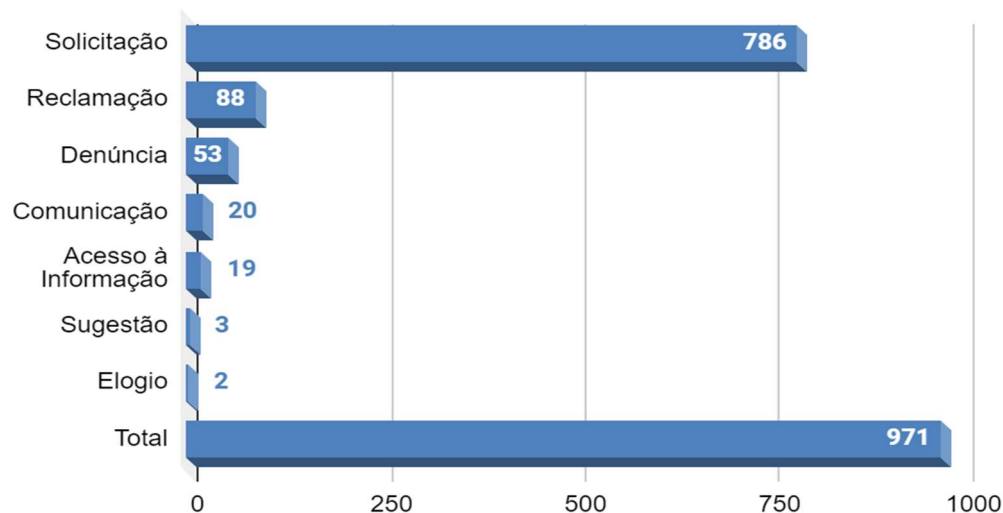
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs



O Gráfico VI demonstra a quantidade de manifestações por Secretarias, realizadas através dos Canais disponíveis para a população. Nota-se que a Secretaria da Fazenda – SEFAZ apresenta maior índice das manifestações, correspondendo a 36,97% dos manifestos realizados, seguidos Secretaria Municipal de Administração – SEAD com 11,23%, Secretaria de Saúde – SMS com 7,72%, da Autarquia Municipal do Trânsito – PORTRAN com 6,90%, Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SEDUR com 6,49%, Secretaria de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC com 4,33%, Secretaria de Educação e Cultura – SEDUC com 4,12%, Secretaria de Infraestrutura e Obras – SEMIO com 4,02%, Secretaria de Serviços Públicos – SESP com 3,40%, Secretaria de Mobilidade, Concessões, Segurança e Defesa Civil – SEMOBS com 3,30%, Secretaria de Turismo – SETUR com 3,09% e Secretaria Municipal de Assistência Social com 2,16%, as demais Secretarias totalizam 6,28% dos manifestos realizados.

Gráfico VII

Manifestações por tipo de Classificação

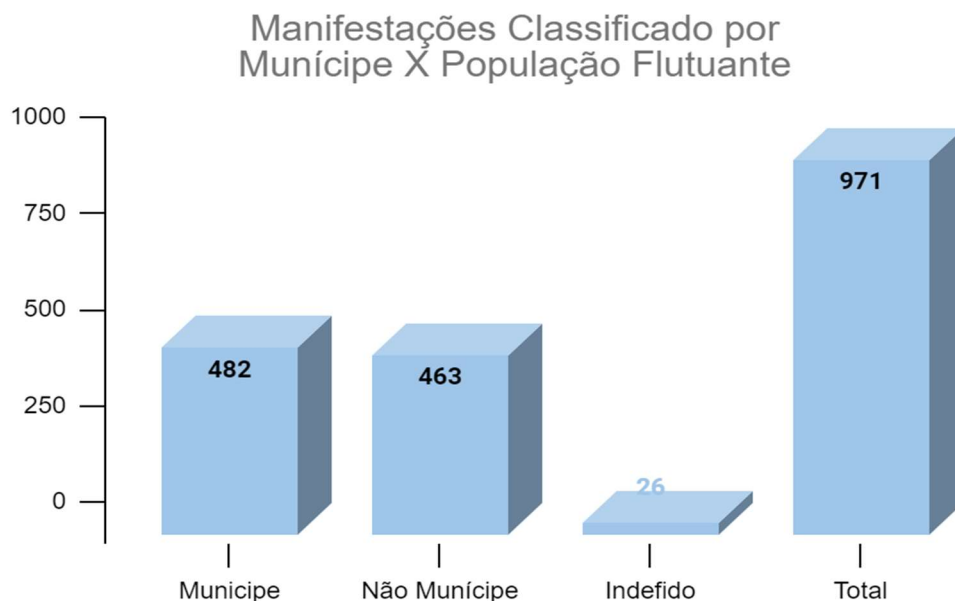


Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs



O Gráfico VII demonstra a quantidade de manifestações por Classificação, nota-se que a Solicitação representa 80,95% das necessidades dos cidadãos que utilizam os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, seguidos de Reclamações com 9,06%, Denúncia com 5,46%, Comunicação (manifestos feitos de forma anônima) com 2,06%, Acesso à Informação com 1,96%, Sugestão com 0,31% e Elogio com 0,21%.

Gráfico VIII



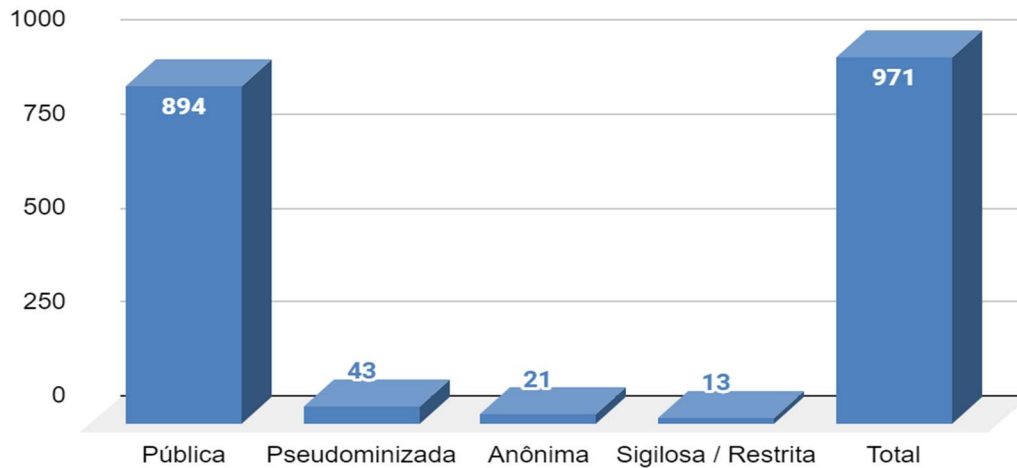
Fonte: Sistemas Eletrônicos – Plataforma Fala BR / Planilhas de Controle Google Docs

O Gráfico VIII demonstra a quantidade de manifestações classificadas de acordo com a População Residente e População Flutuante. Nota-se que a Ouvidoria vem sendo utilizada pelos Municípios, representando 49,64% seguido de solicitantes que não residem no município, porém possuem imóveis, terrenos, comércios, entre outros.



Gráfico IX

Manifestações por Grau de Proteção de Dados



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

RELAÇÃO DE ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA	
MARÇO 2023	
Secretaria	Assunto
Secretaria Municipal da Fazenda – SEFAZ	Solicitação de Contato da Secretaria e Central de Tributos
	Orientação sobre cadastro e Emissão de Nota Fiscal, RANFS, Retenção de ISS
	IPTU: Emissão do Boleto; Desconto, Isenção, Regularização, Pagamentos, Renegociação e Parcelamentos; Contestação de Valor, Mudança de Titularidade
	Emissão de Alvarás de Funcionamento, TFF, Guia de ITBI; ITVI;
	Alteração, Cadastro e Baixa de Empresa e Inscrição Municipal, Situação de Cadastro de Empresa
	Solicitação de Certidão Negativa de Débitos, Certidão de Valor Venal
	Fiscalização de Atividade Comercial sem Alvará
	Reclamação do tempo de resposta do atendimento do WhatsApp e de solicitação feita no 1Doc
	Solicitação de Inscrição de Imóvel, Certidão de Cadastro Imobiliário
	Dívida Ativa – Bloqueio Judicial, Termo de Ação Fiscal
Secretaria Municipal de Saúde – SMS	Contato da Secretaria, Vigilância Sanitária, Setor de Compras, CAPS, Zoonoses,
	Regulação: Informações sobre marcação de consultas; Reclamação da demora de Marcação de consulta e exames; Acesso ao serviço de hemodiálise;
	Informações sobre traslado de restos mortais; Informação sobre projetos e ações para pessoas com deficiência;
	Dificuldade de acesso à vacinação antirrábica; Informação sobre número de animais vacinados; O contato do SAMU não atende;
	Elogio a Equipe de Saúde do Areão;
	Insatisfação de atendimento da Ouvidoria do SUS;
	Invasão de moradores de rua em casa abandonada; Samu não quis medicar/levar paciente em surto;
	Postos de Saúde: Falta de Atendimento Médico em Unidades de Saúde; Falta de funcionário para entregar medicação; Suposta conduta inapropriada de servidor da UPA; Má condição de estrutura da UPA do Arraial; Informação sobre Março Lilás; Insatisfação de horário de chegada de equipe de saúde para atendimento; Falta de material esterilizado para fazer curativo;
	Dengue: Denúncia de Focos de dengue; Solicitação de Fumacê; Acúmulo de água em carros e terrenos abandonados;
	Vacinação Covid: Informação sobre aplicação da vacina; Aplicação de Vacina Bivalente;
	Vigilância Sanitária: Fiscalização de estabelecimentos sem alvará; Solicitação de Alvará Sanitário; Autorização para realização de Casamento;
Cadastro de Cartão do SUS;	
Autarquia do Trânsito – PORTAN	Solicitação de contato da Autarquia Municipal de Trânsito
	Multa: Informações sobre pagamento, Recurso e Emissão de boleto;
	Boletim de Ocorrência: Solicitação de cópia, Validação e como Recorrer
	Solicitação de Fiscalização e Ordenamento do Trânsito, Veículos estacionados de forma e em local irregular
Secretaria Municipal de Serviços Públicos – SESP	Iluminação Pública: Reparo e Troca de lâmpada;
	Privação de banheiros da 2 rotatória por vendedor de pipoca



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



	Dano causado por serviço de patrula; Recolhimento de Terra deixado pela secretaria em ação realizada no bairro
	Informação sobre taxaço de coleta de lixo/entulho na orla
	Solicitação de instalação de lixeiras na orla norte
	Solicitação de contato da secretaria;
Secretaria Municipal de Administração – SEAD	Informações sobre Processo Seletivo, Concurso e Contratação de Trabalho,
	Problemas no Cadastro, Edição de Dados, Recuperação de senha, Erro de página e conexão da Plataforma de Seletivo Municipal
	Licitação: Informações e Esclarecimentos de Editais e Contato do Setor de Licitação;
	Recursos Humanos: Contato do setor, Declaração tempo de serviço; Certidão de INSS de servidor, Contracheque, Informe de Rendimentos
	Informações sobre Calendário de Feriados e Pontos Facultativos
	Suposta conduta irregular de servidores; Informação sobre pagamentos de salários
	Contato da Secretaria e demais setores
Secretaria Municipal de Turismo – SETUR	Informações sobre valores de passeios de escuna; Agendamento de visita ao Centro Histórico
	Sugestão de disponibilizar estilo Jardineira ou dois andares, voltado para público de Turístico, serviço de City Tour pela Orla;
	Informações sobre as programações, festividades e eventos municipal;
	Solicitação de apoio da Secretaria para evento; Apoio para participação e viagem de empresa de moda para feira internacional no exterior
	Atraso e falta de pagamento dos artistas locais que participarem de eventos municipais
	Informação sobre disponibilidade de passeios com auto-descrição para cegos; Serviço de Agendamento de Guia Turístico; Informação sobre clima e estrutura da cidade;
	Informação sobre hospedagem e rede de hotelaria
	Informações sobre credenciamento de excursões de turismo e pagamento de taxas
	Solicitação de Contato Secretaria;
Secretaria Municipal de Educação – SEDUC	Falta de vagas para matrícula de crianças em escolas e creches
	Transporte Escolar: Insatisfação quanto a quantidade de ônibus disponíveis, reclamação quanto a rota, não faz todo o trajeto, ônibus passa longe da escola, falta de vaga no transporte para faculdade em Eunápolis
	Contato da Secretaria de Educação e Unidades Escolares
	Solicitação de Histórico Escolar
	Impedimento de entrar na escola devida à falta de uniforme
	Reclamação do atraso do início das Aulas devido a reformas em escolas
	Falta de Auxiliar em Escolas, Impossibilidade de crianças estudarem por falta de cuidador em escolas e creche
	Denúncia sobre suposta conduta irregular de servidor
	Solicitação de manutenção da Piscina do Valdivio Costa
Secretaria Municipal de Mobilidade, Concessão, Segurança e Defesa Civil – SEMCOSD	Fiscalização de Atividade e estabelecimentos comercial sem licença; Informações sobre cadastro de ambulantes e autorização para trabalhar na praia; Ocupação irregular da praça da Caixa D'água por ambulante sem alvará; Informações acerca de cadastro e autorização para trabalhar com food truck
	Contato do Setor de Concessões; Informação sobre horário de atendimento;



	Solicitação de instalação de faixa de pedestre, redutor de velocidade, e placas de sinalização;
	Cobranças de valores diferenciados por transporte complementar; Taxistas trabalhando com taxímetro desligado;
	Balsa com quantidade de salva vidas insuficiente
	Cobrança irregular de estacionamento
	Divulgar com antecedência as mudanças no trânsito
	Autorização para uso de cones para liberar acesso a comercio ou proibição de estacionamento de veículo obstruindo o acesso ao imóvel
	Sugestão de serviço de transporte voltado ao público turístico, ônibus estilo jardineira
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Causa Animal – SEMAC	Contato da Secretaria
	Informação sobre plano de manejo da APA Trancoso; Relatório de balneabilidade das praias de Porto Seguro
	Fiscalização: Poluição Sonora no Porto Deck e estabelecimentos comerciais
	Como Renovar e obter Licença Ambiental; Autorização de Supressão de indivíduo arbóreo
	Denúncia de Esgoto vazando em via pública, deslizamento de terra em rio no baixo Mundaí
	Ampliação de barracas de praia em área de preservação, e ocupação indevida da faixa de areia
	Supressão irregular de vegetação, poda inapropriada de árvore,
	Maus tratos de Animais em Caraíva; Animais soltos em praia sem coleira; Aves expostas no sol por ambulantes;
Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SEDUR	Fiscalização de Obras Irregulares: Obra sem licença; Construção irregular prejudicando o meio-ambiente, Instalação irregular de estrutura de energia solar
	Contato da Secretaria; Permissão de Uso e Ocupação do Solo; Certidão de Tombamento e Desapropriação; Emissão de Habite-se;
	Fiscalização de lotes particulares abandonados, acumulando mato e lixo
	Informações sobre código de obras, Plano Diretor.
	Denúncia sobre suposta frequência irregular de servidores
	Informações sobre projetos, alvará e licenças de construção, Regularização de obras e Aprovação de Projetos
Secretaria Municipal do Litoral Sul – SELIS	Solicitação de Coleta de Lixo; Informação sobre horário de coleta de lixo
	Instalação de lixeiras em Arraial
	Insatisfação sobre reparo de via pública com barro
	Elogio sobre obra de Trilha Ecológica
	Reparo de Iluminação Pública
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras – SEMIO	Contato da Secretaria
	Reclamação de asfalto utilizado para tapar buracos no Maria Viúva
	Reparo de vias públicas cheia de buracos
	Impossibilidade de ligação de água e esgoto pela Embasa devido normas da prefeitura
	Drenagem de Ruas; Alagamento de Ruas devido a Bueiros; Ruas cheio de terra e alagando;
	Solicitação de Ressarcimento de valor pago em pneu rasgado por obra da prefeitura



	Obras públicas sem sinalização em Trancoso; Danos causados por serviço de patrolamento; Solicitação de instalação de redutor de velocidade, calçamento e pavimentação de vias públicas. Solicitação de reparo na estrutura da Praça da Bíblia
Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS	Solicitação de auxílio social; Bolsa Família; Cadastro e Atualização para receber o auxílio; Encaminhamento ao Mercado de Trabalho; Habitação: Informações sobre cadastro e inscrição para Minha Casa e Minha Vida Solicitação de acolhimento para pessoa em situação de rua; Invasão de moradores de rua em casa abandonada; Informações sobre serviços e ações a pessoas com deficiência; Carteirinha de Identidade da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; Má condição do asilo dos idosos - Lar Doce Lar; Doação de moveis a secretaria;
Não Compete a Administração Municipal	Solicitações diversas fora da governabilidade da Esfera Municipal (Informações de Ações das forças policiais CIPPA, Denúncias sobre conduta da PM, Manifestações sobre Escolas Estaduais, HDLEM, Contato de órgãos Federais e Estaduais, Cartórios, etc.
Secretaria Municipal de Projetos Especiais – SEPROJE	Solicitação de contato da Secretaria Informações sobre Processos e Edital de Licitação da Secretaria
Ouvidoria Geral do Município – OGM	Instrução sobre uso da Plataforma FalaBr, Informações sobre endereço e atendimento da Ouvidoria, Cobrança de resposta das manifestações realizadas
Secretaria Municipal de Planejamento – SEPLAN	Informação sobre documentação necessária para escrituração e emissão de título de propriedade; Endereço e contato da Secretaria para envio de documentos
Procuradoria Geral Municipal – PGM	Solicitação de Contato da PGM
Secretaria Municipal da Casa Civil – SECAC	Solicitação de contato do Gabinete da Prefeitura e do Prefeito Acesso a informações de publicações não encontradas no Diário Oficial
Secretaria Municipal de Esporte e Lazer – SEMEL	Informações sobre concessão de auxílio municipal para prática esportiva

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



AÇÕES REALIZADAS

A Equipe da Ouvidoria Geral participou no mês de Março de 2022 da 9ª Conferência Municipal de Saúde promovido pela Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de Porto Seguro, com o tema: A Bahia Que Temos Hoje. A Bahia Que Queremos Amanhã.





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