

Edição Especial

# OUVIDORIA

N O T Í C I A S

## OPERAÇÃO CHUVA



# 01 Disque Salvador em atendimento 24 horas durante período da Operação Chuva



A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) está atuando 24 horas durante todo o período da Operação Chuva, em apoio às ações da Defesa Civil de Salvador (Codesal) referente às situações provocadas pelo período chuvoso na cidade. Além do telefone 199 da Codesal, os cidadãos também podem comunicar qualquer situação que envolva situações como deslizamentos, alagamentos, poda de árvores e ameaças de desabamento através do Fala Salvador, pelo número 156.

O ouvidor-geral do Município, Humberto Viana, ressaltou que a iniciativa atende a uma determinação do prefeito ACM Neto e visa ampliar o atendimento à população, através de ação integrada com a Codesal. "Recentemente fizemos a capacitação dos funcionários do call center para que eles também pudessem utilizar o sistema de atendimento da Codesal. Ou seja, as solicitações terão o mesmo encaminhamento para serem solucionados pelos demais órgãos competentes".

Além do atendimento telefônico, a Ouvidoria também tem atuado diretamente nos locais atingidos pelas chuvas através da Coordenadoria de Relacionamento com as Comunidades, em parceria com as Prefeituras-Bairro. Através do contato com associações e lideranças comunitárias, são prestadas as orientações devidas para os cidadãos buscarem auxílio junto à Prefeitura, além de fazer o acompanhamento dos casos desde o registro até a solução. Os demais órgãos municipais seguem de prontidão para atender aos casos mais urgentes.

# 02 Dia-a-dia nas ruas



O Ouvidor-Geral, Humberto Viana, mais comitivas de secretários, seguem acompanhando o prefeito ACM Neto nas áreas impactadas pelas chuvas para determinar providências imediatas. A OGM tem atuado em parceria com as demais secretarias da Prefeitura, no sentido de prestar atendimento a todo tipo de ocorrência através do Disque Salvador 156, Portal Fala Salvador ([www.falasalvador.ba.gov.br](http://www.falasalvador.ba.gov.br)) e CRAC - Coordenadoria de Relacionamento e Atendimento à Comunidade.

A equipe de Relacionamento à Comunidade tem percorrido diversos pontos da cidade, em parceria com as lideranças comunitárias, acompanhando e encaminhando em caráter de urgência as situações consideradas de maior perigo. Além do atendimento e das visitas, as atividades englobam também produção de relatórios operacionais para auxiliar na rápida atuação diante das ocorrências.

A Prefeitura tem reforçado a atuação nas ruas desde o temporal que atingiu a cidade, dentro da Operação Chuva 2015. A ação envolve diversos órgãos municipais e serviços, como limpeza das vias, retirada de entulhos, orientação ao trânsito e assistência a desabrigados e familiares das vítimas fatais dos deslizamentos ocorridos nas localidades do Bom Juá, San Martin, Nilo Peçanha, dentre outras situações.

# 03 Ouvidoria nos Bairros



A equipe da Ouvidoria segue com visita técnica pelo bairro de Cajazeiras acompanhando e monitorando às obras na região. Desta vez, seguidos do secretário da Seman, Marcílio Bastos, a Coordenação de Relacionamento à Comunidade averiguou os locais para manutenção e construção de novas praças nas imediações.

Durante a visita, a equipe ainda se faz presente pela Prefeitura-Bairro Cajazeiras com o intuito de ouvir e triar as principais demandas e solicitações dos cidadãos, a exemplo de infraestrutura, saúde, limpeza, ordenamento do trânsito, educação, dentre outros.

Esta ação é mais uma proposta da Ouvidoria em aproximar-se cada vez mais do cidadão. Durante todo mês de maio, agentes da OGM estiveram presentes nos bairros de Pau da Lima, Bairro da Paz, imediações da cidade baixa, Cabula, subúrbio ferroviários, dentre outros.

# 04 Atendimento ao cidadão



Representantes das comunidades de Nilo Peçanha e Liberdade foram atendidas na sede da OGM para esclarecimentos sobre as medidas cautelosas tomadas pela prefeitura na região. Cerca de 20 pessoas receberam esclarecimentos e informações do ouvidor-geral Humberto Viana, assim como, orientações emergenciais sobre os locais ameaçados ou condenados pelos técnicos e engenheiros da Codesal.

O Ouvidor reforça a importância dos moradores deixarem à área de risco, com o máximo de urgência, para evitar outros desastres causados pelos deslizamentos. “É preciso que a comunidade dê um voto de confiança para que a prefeitura possa trabalhar. A administração está empenhada para que a população receba todo suporte necessário”, afirma Viana.

Durante a conversa foram informados aos moradores da região, como os mesmos devem proceder em relação aos auxílios dados às famílias (a exemplo do auxílio aluguel), onde encontrar os abrigos e quais os critérios para as famílias se beneficiarem com os 400 imóveis disponibilizados pela prefeitura, através da Semps.

# 05 Registros do 156

## Relatório Atendimento Call Center de 27/04 a 29/05

**31.467**  
registros

STATUS	QUANT.	%
Solicitação de informações	17.670	56,16
Solicitações de serviços	13.276	42,19
Reclamações	399	1,26
Elogios	86	0,27
Sugestões	34	0,1
Denúncias	2	0,02

**2.988** (9,5% do total)  
demandas de operação chuva

STATUS	QUANT.	%
Solicitação de vistoria	1.945	65,1
Solicitações de manutenção de microdrenagem	421	14
Solicitações de tapa-buraco	417	13,9
Solicitações de limpeza de canal	136	4,6
Solicitações de remoção de árvores caídas na via	42	1,4
Solicitações de estabilização de encosta	27	1

# 06 156 presta apoio operacional à Codesal



Desde o início das fortes chuvas que atingem Salvador, atendentes do Disque Salvador prestam apoio operacional à Codesal, através do serviço 156, durante a Operação Chuva. A ação é uma forma de oferecer suporte ao órgão nas demandas de ligações referentes ao período chuvoso, aumentando a capacidade no atendimento. São atendentes fixos, mais uma escala rotativa, inclusive nos finais de semana.

Os atendentes do 156 fizeram uma capacitação para que eles também pudessem utilizar o sistema de atendimento da Codesal. Ou seja, as solicitações terão o mesmo encaminhamento para serem solucionados pelos demais órgãos competentes.

**Expediente:** Ouvidoria Geral do Município do Salvador.

**Ouvidor-Geral:** Humberto Viana.

**Endereço:** Travessa Santa Bárbara, nº04. Ed. Aliança Comercial, 7º andar – Comércio.

**CEP:** 40015-190 / Salvador – Bahia.

**Horário de atendimento:** segunda a sexta das 8h às 17h.

**Telefones:** (71) 2203-5000 – Disque Salvador 156

**E-mail:** [ascomogmssa@gmail.com](mailto:ascomogmssa@gmail.com).

**Acesse:** [www.ouvidoria.salvador.ba.gov.br](http://www.ouvidoria.salvador.ba.gov.br) / [www.falasalvador.ba.gov.br](http://www.falasalvador.ba.gov.br)

**Facebook:** [ouvidoriageralmunicipiosalvador](https://www.facebook.com/ouvidoriageralmunicipiosalvador) / **Twitter:** [ogmssa](https://twitter.com/ogmssa)



**SALVADOR**  
PREFEITURA

PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL