

OUVIDORIA

N O T Í C I A S



DISQUE SALVADOR 156 - FUNCIONAMENTO 24H E FILA ZERO NO ATENDIMENTO

Após nova reestruturação e ampliação no teleatendimento do Disque Salvador 156, o serviço triplicou a capacidade e possibilitou o funcionamento 24h. Com esse aumento, mudou-se uma realidade no call-center, a média de espera hoje é de menos de um minuto, durando apenas o tempo da gravação das opções de atendimento.

[Continue lendo](#)

PREFEITURA LANÇA PROGRAMA DE OBRAS SALVADOR BAIRRO A BAIRRO

As sugestões apontadas pela população nas reuniões realizadas pelo programa Ouvindo Nosso Bairro serão colocadas em prática pela Prefeitura através de um novo programa: o Salvador Bairro a Bairro, o maior programa de infraestrutura da capital baiana.

[Continue lendo](#)

OUVIDORIA AUXILIA NO TRABALHO DE IDENTIFICAÇÃO DE ENCOSTAS

A equipe da Coordenação de Precursão e Monitoramento de Obras (CPMO) está trabalhando numa ação conjunta com a Sindec (Secretaria de Infraestrutura e Defesa Civil), acompanhando e identificando junto com os engenheiros da empresa especializada, por diversas regiões da cidade, onde foram feitos os estudos de 150 encostas.

[Continue lendo](#)

OUVIDORIA RETORNA AO BAIRRO DE CAJAZEIRAS

A Ouvidoria esteve presente em mais uma edição do Gabinete em Ação no bairro de Cajazeiras. A ação tem como finalidade realizar entregas de obras, realizar audiências com segmentos locais, além do lançamento de obras do Programa Salvador Bairro a Bairro.

[Continue lendo](#)





DISQUE SALVADOR 156 - FUNCIONAMENTO 24H E FILA ZERO NO ATENDIMENTO

Após nova reestruturação e ampliação no teleatendimento do Disque Salvador 156, o serviço triplicou a capacidade e possibilitou o funcionamento 24h. Com esse aumento, mudou-se uma realidade no call-center, a média de espera hoje é de menos de um minuto, durando apenas o tempo da gravação das opções de atendimento.

Segundo o ouvidor-geral do município, Humberto Viana, com essa nova estrutura, o serviço atingirá a capacidade de até 45 mil ligações por mês. "Nossa intenção é dar toda assistência ao cidadão, com foco no diálogo, buscando sempre essa aproximação com os setores da Prefeitura. Não é apenas um canal de teleatendimento, trata-se de mais uma linha de relacionamento com o cidadão".

De acordo com a coordenadora de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria, Flávia Ribeiro, com a ampliação da base de atendimento e o serviço 24h, a população sai ganhando e o serviço se torna mais ágil. "Desta forma, a operação se torna mais prática para todas as partes. A população tem sua demanda atendida de forma eficiente, e os órgãos são estimulados a responder com maior agilidade a essas necessidades", completa.

Flávia Ribeiro explica também que um dos objetivos da reestruturação é suprir a necessidade observada por diversos órgãos em relação à pro-

cura emergencial por alguns serviços. "Temos como exemplos os casos da Operação Chuva, campanhas de vacinação e, mais recentemente, das inscrições para o Programa Primeiro Passo, que chegavam a ter cerca de vinte pessoas na fila de espera de cada atendente", diz.

Agilidade - Traçando um comparativo do mesmo período entre o ano de 2014/2015, desde o início do funcionamento (Abril/Maio), em 2014 somaram 6.833 mil registros já em 2015 o número passa para 39.717, resultando num acréscimo de 470%.

Em 2013 o índice de perda nas ligações era de cerca de 50%, ou seja, a cada 10 ligações feitas para o 156, apenas cinco eram atendidas. Atualmente, a perda é de cerca de 2%, esse valor não implica em fila, mas corresponde a quedas de ligações antes do atendimento.

Ainda de acordo com o ouvidor, a ampliação do Disque Salvador 156 permite maior eficiência na coleta dos dados e, consequentemente, dar mais celeridade aos serviços públicos a serem realizados. "Há a necessidade de desenvolver novos mecanismos de relacionamento entre a administração pública e os cidadãos. Será uma medida para permitir uma mudança na cultura do serviço público e melhoria na qualidade do atendimento", afirma.



PREFEITURA LANÇA PROGRAMA DE OBRAS SALVADOR BAIRRO A BAIRRO

As sugestões apontadas pela população nas reuniões realizadas pelo programa Ouvindo Nosso Bairro serão colocadas em prática pela Prefeitura através de um novo programa: o Salvador Bairro a Bairro, o maior programa de infraestrutura da capital baiana. Os resultados e acompanhamento dos programas serão feitos durante as edições do Gabinete da Prefeitura em Ação, realizados uma vez por mês em cada região administrativa.

O Ouvidor-Geral, Humberto Viana, ressalta a importância do programa Ouvindo Nosso Bairro para a cidade. “Abrimos o canal de comunicação para que todas as pessoas pudessem opinar e agora, com o resultado das ações, estarão recebendo o Salvador Bairro a Bairro. A Prefeitura vai realizar intervenções que os cidadãos pediram com a prioridade que eles mesmos definiram”, apontou.

Considerado o maior programa de realização de intervenções urbanas de todo o país, o programa Salvador Bairro a Bairro vai promover cerca de mil obras em toda a capital baiana até dezembro de 2016. As ações serão iniciadas em 90 dias e acon-

tecirão de forma simultânea, atendendo às solicitações dos moradores apontadas nas reuniões do Ouvindo Nosso Bairro, com prioridade para os bairros populares da cidade.

O Salvador Bairro a Bairro engloba intervenções como construção e reforma de praças, escolas, unidades de pronto atendimento e multicentros de saúde, escadarias, pavimentação de vias, sinalização, passeios e infraestrutura, dentre outras solicitações da população. Com apoio técnico da Coordenação de Precursão e Monitoramento de Obras (CPMO), da Ouvidoria-Geral do Município, o programa está a cargo do Gabinete do Prefeito e será executado por diversos órgãos municipais.

Todas as intervenções serão acompanhadas em tempo real pelo Sistema de Gerenciamento de Obras Municipais que, através de georreferenciamento e do fornecimento das informações pelos órgãos participantes, possibilitará verificar o status da obra desde a autorização da execução até a inauguração.



OUVIDORIA AUXILIA NO TRABALHO DE IDENTIFICAÇÃO DE ENCOSTAS

A equipe da Coordenação de Precursão e Monitoramento de Obras (CPMO) está trabalhando numa ação conjunta com a Sindec (Secretaria de Infraestrutura e Defesa Civil), acompanhando e identificando junto com os engenheiros da empresa especializada, por diversas regiões da cidade, onde foram feitos os estudos de 150 encostas. Os trabalhos consistem na avaliação e medição da área para início das obras previstas para início no próximo ano.

As encostas foram mapeadas desde o ano passado e “a organização desse trabalho possibilitou ao prefeito ACM Neto, a rapidez na identificação do local e tomadas de ações emergenciais na execução de serviços nesses locais”, afirma o ouvidor-geral Humberto Viana.

O ouvidor afirma a parceria com as lideranças de bairros e elogia o respaldo da atual gestão para o desenvolvimento coletivo desse trabalho. “Sem essas lideranças, não conseguiríamos chegar com nossa equipe de relacionamento à comunidade em lugares de difícil acesso”, garante.

• **Recursos** – O prefeito ACM Neto foi pessoalmente avaliar os impactos dos desastres das últimas chuvas que atingiram a cidade, para reforçar o pedido junto ao governo federal para a liberação de R\$ 400 milhões para obras de contenções em cerca de 200 encostas espalhadas na cidade. Só no caso da Baixa do Fiscal, a estimativa é que sejam investidos R\$ 25 milhões. Outras áreas devem ser beneficiadas com os recursos, a exemplo de San Martin, São Caetano, Lobato, Liberdade e Pau da Lima.



OGM RETORNA AO BAIRRO DE CAJAZEIRAS NA EDIÇÃO DO GABINETE EM AÇÃO

A Ouvidoria esteve presente em mais uma edição do Gabinete em Ação no bairro de Cajazeiras. A ação tem como finalidade realizar entregas de obras, realizar audiências com segmentos locais, além do lançamento de obras do Programa Salvador Bairro a Bairro.

Além da presença do ouvidor-geral, Humberto Viana, a Coordenação de Relacionamento à Comunidade também registrou demandas do cidadão local, entre solicitações de serviços, informações e elogios à iniciativa da Prefeitura sobre o programa Gabinete em Ação.

O ato acontece durante todo o dia e o evento será realizado uma vez por mês em cada região administrativa.

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.

Acesse: www.ouvidoria.salvador.ba.gov.br / www.falasalvador.ba.gov.br

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



SALVADOR
PREFEITURA

PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL