

OUVIDORIA

N O T Í C I A S

BOLETIM CORONAVÍRUS



CANAIS DE ATENDIMENTO



Disque Coronavírus 160



Portal Fala Salvador



E-mail

OUVIDORIA DISPONIBILIZA CALL CENTER EXCLUSIVO PARA INFORMAÇÕES SOBRE CORONAVÍRUS



A Prefeitura disponibilizou, desde o dia 27 de março, um canal exclusivo para que a população possa tirar dúvidas e prestar informações sobre o coronavírus: o Disque Salvador 160. O serviço funciona 24 horas por dia e supri a grande demanda por informações que vem sendo direcionada diariamente à OGM. Com isso, o canal do Fala Salvador 156 vai funcionar para as outras demandas do cotidiano da cidade, a exemplo de solicitação de manutenção e de serviços públicos, assim como o Portal Fala Salvador.

De 16 de março, data do primeiro decreto municipal para o controle da pandemia na cidade, a 07 de maio foram registradas 132.992 ligações, desses 61.125 são demandas registradas, ou seja, aquelas ligações registradas, protocoladas e encaminhadas ao órgão para providências.

Os tipos mais registrados são Informações/Orientações (65,90%), dos cidadãos que procuram por postos de vacinação, saque do benefício social "Salvador Por Todos" e distribuição de cestas básicas. Em seguida estão as Fiscalização/Denúncias (33,03%) de estabelecimentos que estão descumprindo os decretos. As reclamações, em (0,73%), se resume na alta demanda de aglomerações das pessoas nas ruas, principalmente em bares com atividades sonoras. Sugestões e Elogios, juntos somam (0,34%) dos registros.

Os principais objetivos com a criação do novo call center, estruturado especificamente para a demanda, é aproximar a Prefeitura do cidadão, combatendo inclusive as fake news. "Por isso, estamos reforçando os nossos canais de comunicação, ampliando a nossa equipe de colaboradores para manter o cidadão informado. A nossa expectativa é agilizar o máximo possível essas demandas, com atuação através dos pontos de atendimento e profissionais treinados para atender a população", afirma o ouvidor-geral Humberto Viana.

BAIRROS MAIS DEMANDADOS

Apesar da orientação alertando para a importância de permanecer em casa, manter o funcionamento apenas dos estabelecimentos liberados pelos decretos municipais, ainda é possível observar locais de Salvador que têm registrado alta demanda de denúncias, como é o caso do bairro de Cajazeiras. A central recebeu, ao todo, 2.753 ligações relatando descumprimento das determinações. A maior parte das ligações foi por demanda de fiscalização de bares com aglomeração e atividade sonora. Depois de Cajazeiras, os bairros mais demandados são: Pernambués, Fazenda Grande do Retiro, Paripe, Liberdade, São Marcos, Itapuã. Na outra ponta, dos menos denunciados, estão as ilhas (Maré, Frades), Horto Florestal, Areia Branca, Alphaville I e II, Horto Bela Vista, Jardim Placaford e Jaguaribe.



COMO DENUNCIAR

É possível denunciar pelo site do Fala Salvador (www.falasalvador.ba.gov.br), pelo e-mail da Ouvidoria Geral do Município (ouvidoria@salvador.ba.gov.br) ou pelo telefone 160. A ligação custa um pulso de ligação normal para número fixo, que varia de cada operadora. Por e-mail e pelo site é possível enviar fotos, mas não é obrigatório. Para denunciar a atividade que está ocorrendo, é preciso descrever o endereço com ponto de referência.

OUTRAS AÇÕES

A OGM esteve em trabalho conjunto com a Superintendência de Obras Públicas (Sucop) e com Secretaria Municipal do Trabalho, Esportes e Lazer (Semtel), na ação de interdição dos campos e quadras administrados pela Prefeitura. Aquelas estruturas que possuem iluminação também tiveram as lâmpadas desligadas. As medidas visam garantir o isolamento social, já que fiscais municipais identificou aglomeração de pessoas nessas estruturas. A intenção é que todos os 525 campos e quadras de Salvador sejam fechados.



Algumas das quadras e campos cujo fechamento foi prioritário como o campo do Imaja (Boca do Rio), do Curralinho (Boca do Rio), do Jaqueirão (São Marcos), do Lasca (Ribeira), do Estaleiro (Ribeira), da Pronaica (Cajazeiras), da Boa Viagem (Monte Serrat), dentre outros.

A OGM também fez parte da força tarefa que distribuiu quase 25 mil cestas básicas às famílias em situação de extrema vulnerabilidade devido à pandemia do coronavírus. A operação de distribuição



das cestas básicas é feita em parceria com as Forças Armadas (Exército, Marinha e Aeronáutica), Polícia Militar da Bahia (PM-BA) e Guarda Municipal e coordenada pela Secretaria Municipal de Articulação Comunitária e Prefeituras-Bairro, com apoio da Secretaria Municipal de Promoção Social e Combate à Pobreza (Sempre), a operação conta também com outros onze pontos de distribuição. No entanto, a entrega está sendo feita apenas às famílias contactadas pela Prefeitura através de telefone, SMS e via Correios. As comunidades quilombolas de Ilha de Maré também foram beneficiadas com a operação de entrega de cestas básicas, através do programa Salvador Por Todos. Quem tiver dúvidas sobre a operação, pode acessar o site www.salvadorportodos.salvador.ba.gov.br/cestabasica, ou ligar para o Disque Coronavírus, no número 160.

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) 3202-5900 – Central Disque Salvador 156

E-mail: ascomogmssa@gmail.com

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

Redes Sociais: **Facebook** - ouvidoriadesalvador / **Twitter** - ogmssa / **Instagram** - @ouvidoriadesalvador



SALVADOR
PREFEITURA
PRIMEIRA CAPITAL DO BRASIL