



OGM

Ouvidoria-Geral
do Município

RELATÓRIO DE GESTÃO

2022





OGM

**Ouvidoria-Geral
do Município**

OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

JEAN SACRAMENTO

COORDENADOR

MAX CAMPOS

SUMÁRIO

- 01** Introdução
- 02** Números de registros
- 03** Projetos e Programas
- 04** Destaques
- 05** Detalhamento de demandas
- 06** Comunicação
- 07** Fluxograma



INTRODUÇÃO

Criada em 2004 pela lei nº 6.588/04, regulamentada pelo decreto 15.628/05, com publicação no Diário Oficial em dois de maio de 2005, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) tem como principal finalidade promover o exercício da cidadania que recebe, encaminha e acompanha solicitação, sugestão, elogios e denúncias dos cidadãos com foco na prestação de serviços públicos municipais, atuando ainda como um canal aberto para o encaminhamento de representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos e entidades da Administração.



**FALA
SALVADOR**

NÚMEROS DE REGISTROS

A Central 156 atendeu 1.228.342 chamadas que geraram 584.901 demandas protocoladas no sistema oficial da gestão municipal. Em 2022, a Ouvidoria Geral do Município iniciou o ano com ações direcionadas à melhoria nos índices de resolução das demandas registradas na Plataforma Integrada de Relacionamento com o Cidadão – Fala Salvador.

Por conta da pandemia do novo Coronavírus, a central 156 passou a ser, durante e após o período de pandemia, o maior e o principal meio de acesso do cidadão à Gestão do Município, senão vejamos: No ano de 2019 o Sistema Fala Salvador registrou 1.417.738 acessos, sendo 334.559 oriundos da Central 156.

No ano de 2022, a Central 156 registrou 584.901 demandas registradas no Sistema Fala Salvador.

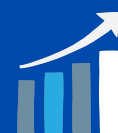




Portanto, no período anterior a pandemia a Central 156 representava 23,54% dos acessos dos cidadãos. Ocorre que esse cenário muda completamente no ano de 2020, período de maior crise da pandemia, e os números revelam 886.988 registros no Sistema Fala Salvador, sendo 514.739 registrados pela Central 156. Dessa forma, observa-se que durante o período de Pandemia a telefonia teve um aumento substancial de acessos em comparação ao anterior, representando 63,13% de todos os registros do Fala Salvador, se tornando o principal instrumento de comunicação entre o cidadão e o município neste período.

Outrossim, percebe-se nos anos seguintes onde a Central 156 permanece registrando mais de 50% das demandas do cidadão. A saber, o ano de 2021 registrou 1.228.512, sendo a Central 156 responsável pelo registro de 667.855 que equivale a 54,36% de toda a demanda. E o ano de 2022, a Central 156 registrou 584.901 das 1.120.564 demandas registradas no Sistema Fala Salvador, totalizando o percentual 47,92%.

Não obstante, a OGM ainda promove atendimento por e-mail, registrando 306 atendimentos, bem como atendimento presenciais, registrando 27 atendimentos, no corrente ano. No período de abril a junho, todos os esforços foram direcionados para atender a operação chuva, em parceria com a CODESAL. Promoveu-se, também, treinamentos e reciclagem dos atendentes do 156.

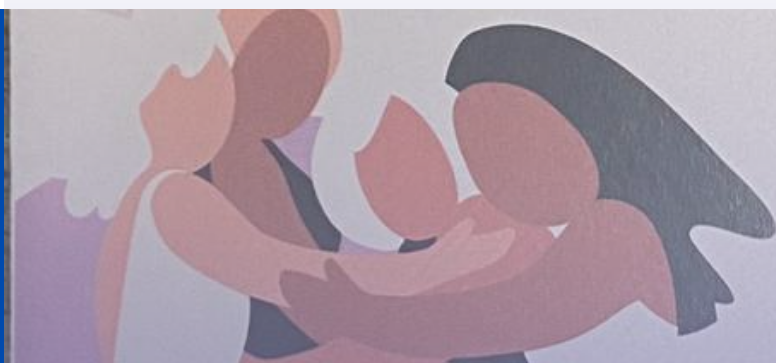


PROJETOS E PROGRAMAS

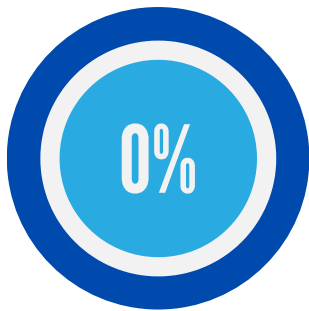


ALERTA SALVADOR

Em atendimento ao quanto proposto no planejamento estratégico 2021/2024, a OGM entregou os primeiros projetos, um deles foi o “Alerta Salvador”. O Fala Salvador 156 vem ampliando o sistema de atendimento à população da cidade, passando a fornecer informações sobre a rede de proteção às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar. A ação foi iniciada em março, como projeto-piloto, a partir do Programa Você Não Está Só, em parceria com a Secretaria de Políticas para as Mulheres, Infância e Juventude (SPMJ). Para ter acesso, ao ligar para o Disque Salvador 156, basta optar pelo menu 9.



PROJETOS E PROGRAMAS



ZERO QUEIXAS

Com intuito de dar agilidade e repostas aos cidadãos referentes às demandas registradas no Fala Salvador, a OGM reuniu a Rede de Ouvidores para o Projeto 'Zero Queixas'. A ação tem como principal objetivo saldar todos os protocolos com prazos vencidos que constam no sistema. As solicitações de serviços registradas e que estão com prazos vencidos para execução, muitas delas terminam ficando sem respostas para o cidadão, comprometendo a gestão e gerando números expressivos de reclamação. Para finalizar esses protocolos e dar andamento aos processos, foi montada junto aos Ouvidores Setoriais uma força-tarefa de acompanhamento dessas demandas.

PROJETOS E PROGRAMAS



APLICATIVO FALA SALVADOR CIDADÃO

Lançou-se o aplicativo Fala Salvador Cidadão que permite, além das marcações de atendimentos nas Prefeituras-Bairro, a possibilidade de o cidadão encaminhar sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Uma das vantagens de obter este app é que as solicitações poderão ser feitas através de fotos e do georreferenciamento da demanda. Para que o usuário se familiarize com a ferramenta, inicialmente foram disponibilizados a oferta de seis serviços municipais, sendo eles: tapa buraco, coleta de lixo, reparo na iluminação, limpeza de bueiro, poda de árvore e retirada de cadáveres de animais de grande porte.

PROJETOS E PROGRAMAS



DEMAIS AÇÕES

Em 2022 a OGM continuou a desenvolver diversas parcerias com os demais órgãos e entidades municipais, de forma mais comedida, reforçando o trabalho de entrosamento e padronização do atendimento e fortalecendo as relações institucionais a fim de melhor atender o cidadão. Dentre os trabalhos realizados, pode-se citar:

- Operação Chuva, através de atendimento emergencial especializado através do 199;
- Prefeitura-Bairro Itinerante
- Treinamento e capacitação dos usuários do sistema Fala Salvador;

DESTAQUES

Em 2022 a OGM continuou a desenvolver diversas parcerias com os demais órgãos e entidades municipais, de forma mais comedida, reforçando o trabalho de entrosamento e padronização do atendimento e fortalecendo as relações institucionais a fim de melhor atender o cidadão. Dentre os trabalhos realizados, pode-se citar:

- Operação Chuva, através de atendimento emergencial especializado através do 199;
- Prefeitura-Bairro Itinerante
- Treinamento e capacitação dos usuários do sistema Fala Salvador;



DESTAQUES

Capacitação – A OGM vem dando continuamente apoio ao treinamento e à capacitação de pessoal, de modo a permitir a utilização com qualidade do sistema Fala Salvador. Além disso, os operadores da Central Disque Salvador 156 recebem reforço de informações sobre as atividades e serviços da PMS, tanto pela OGM quanto pelos órgãos que são atendidos pela Central.

Rede de Ouvidores – Atualmente composta por 34 ouvidorias e 55 ouvidores, a Rede de Ouvidores, vem sendo monitorada constantemente no intuito de aperfeiçoar cada vez mais o seu atendimento junto as suas demandas.

A OGM também acompanha e fiscaliza as demandas que se encontram pendentes no sistema Fala Salvador, além de acompanhar e solicitar agilidade na resolução dos registros encaminhados aos órgãos.



DETALHAMENTO DE DEMANDAS

Além do acompanhamento rotineiro das demandas, a OGM acompanha as demandas baseadas na Lei de Acesso à Informação – LAI, assegurando o cumprimento do prazo de resposta e qualidade nas informações fornecidas aos requerentes. Neste período, até novembro de 2022, foram cadastrados na plataforma 274 registros baseados na Lei de Acesso à Informação, todas concluídas.

Esse ano é possível constatar que 49,10% das demandas em 2022 foram realizadas através da Central 156, seguido das demandas Presenciais, com 50,26%.

CANAL		Quant.	%
Central	Disque		
Salvador		584.901	47,92%
Presencial		627.207	51,39%
Internet		4.339	0,36%
Mobile		4.117	0,34%
TOTAL		1.120.564	100,00%

COMUNICAÇÃO

O setor de Comunicação em todo esse período reestruturou os canais de diálogo com o cidadão sejam eles através das redes sociais, do Portal da Ouvidoria, do Fala Salvador ou por meio da Ouvidoria Itinerante. Foi através do trabalho de divulgação, seja pela imprensa, site e redes sociais, que a OGM tornou-se referência para outros municípios do país. Em 2021 continuamos recebendo ouvidores de outros municípios, a exemplo de Valente e Santo Antônio de Jesus.

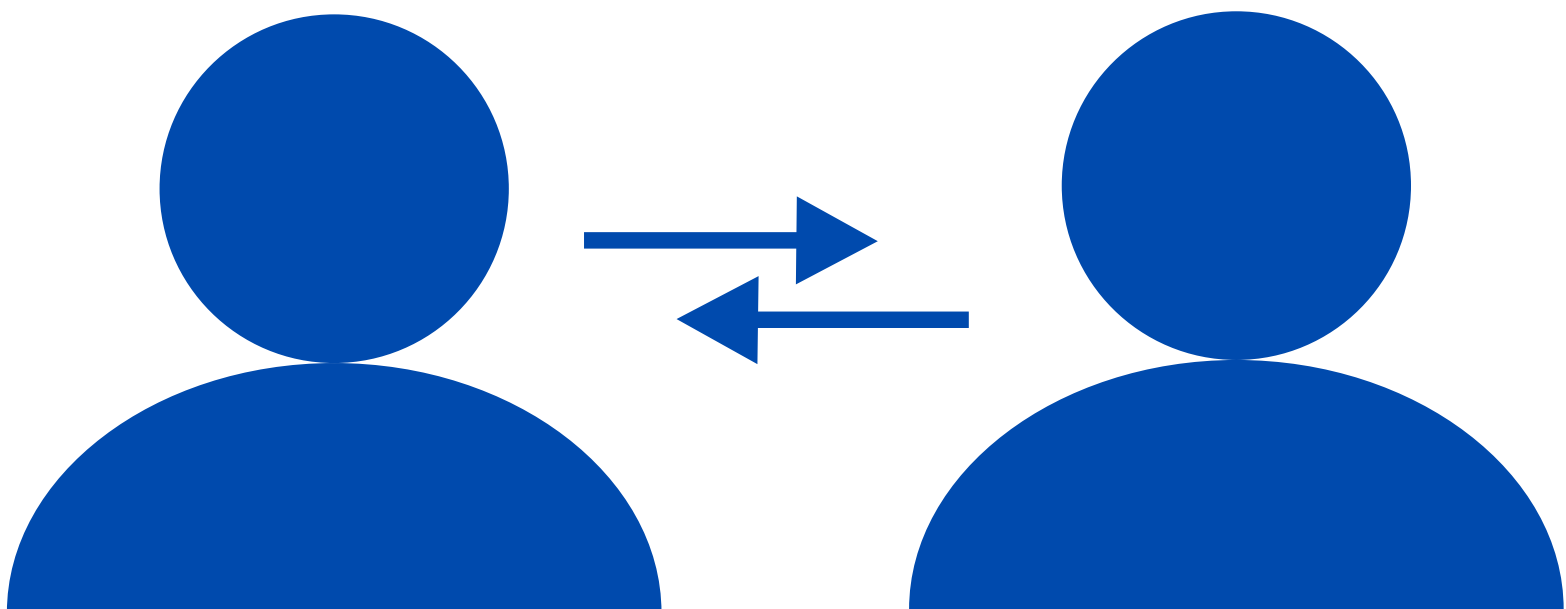
Os visitantes puderam conhecer o desenvolvimento das atividades da OGM em âmbito municipal, a dinâmica de trabalho através da Plataforma de Relacionamento Fala Salvador – ferramenta de trabalho que possibilita agilidade no trâmite dos registros, que inicia no momento do atendimento ao cidadão, passando pelo encaminhamento aos órgãos competentes, até chegar à solução da solicitação.



COMUNICAÇÃO

Portal OGM - Em 2022 o Portal da Ouvidoria foi 100% reestruturado dentro dos padrões da nova marca da Prefeitura, possibilitando ao cidadão acompanhar todas as notícias do órgão, assim como, de outros setores da PMS. Permitimos aos usuários acessar o link do Fala Salvador através do portal, uma forma de facilitar o registro das solicitações e estimular o acesso.

Redes Sociais - A interatividade tem sido porta de entrada para muitos cidadãos que procuram por informações da PMS. A OGM possui 11.198 seguidores entre Instagram e Facebook. Cada publicação alcança cerca de 1.320 interações e nossa taxa de resposta é de 93%.



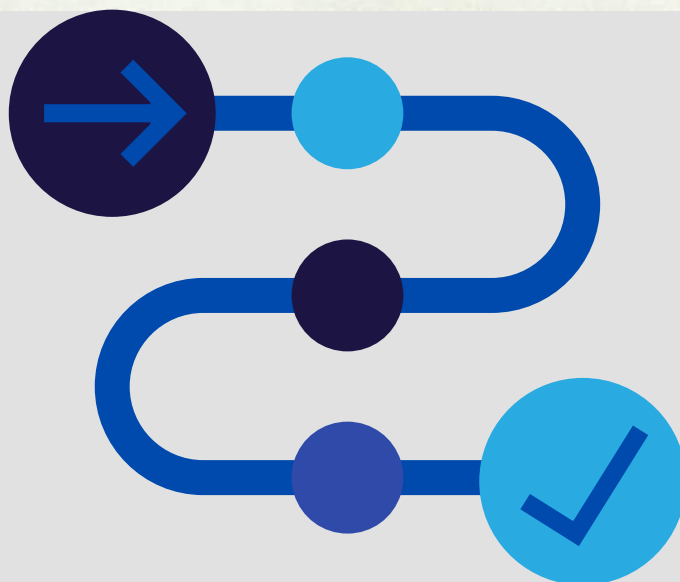
COMUNICAÇÃO

Comunicação Visual – A OGM, juntamente com a Secom, elaborou um novo folder para apresentação da Nova Ouvidoria, distribuídos para as Prefeituras-Bairros e para os cidadãos durante eventos externos, assim como toda campanha do Programa Zero Queixas. Mensalmente são criados cards com as ações do órgão, que vão das atividades gerais da OGM, da PMS, até os números de registros oriundos da Plataforma Fala Salvador.

Programa Prefeitura-Bairro Itinerante – A Ouvidoria esteve presente nas 29 edições do programa e registrou, até o mês corrente, 673 solicitações entre informações e serviços da PMS. A Ouvidoria, enquanto parceira da Prefeitura Municipal participa do Programa desde 2015.



FLUXOGRAMA



FLUXO CENTRAL 156

ATENDIDAS X RECEBIDAS X FEITAS PMS 2022

DATA	TOTAL DE CHAMADAS RECEBIDAS	TOTAL DE CHAMADAS ATENDIDAS	ABANDONO	TMA TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO
Consolidado - 2022	1228342	1139680	88662	00:04:24	01:14:11

TEMPO MÉDIO DE ESPERA	TEMPO MÁXIMO DE ESPERA	TOTAL DE CHAMADAS CALLBACK	TROTE	PERCENTUAL DE CHAMADAS ATENDIDAS	PERCENTUAL DE DESISTÊNCIAS
00:00:42	00:36:19	23858	3965,2	92,78%	7,22%

Dados extraídos - Tel Telemática

OGM

Ouvidoria-Geral
do Município

DADOS

SISTEMA FALA SALVADOR

Dados Gerais 2022		
CANAL	Quant.	%
Presencial	627.207	51,39%
Central Disque Salvador - 156	584.901	47,92%
Portal	4.339	,36%
Dispositivo Móvel	4.117	,34%
Total	1.220.564	100,00%
TIPO	Quant.	%
Solicitação de serviço	684.037	56,04%
Informação/Orientação	506.203	41,47%
Reclamação	17.214	1,41%
Serviço Emergencial	8.452	,69%
Denúncia	2.994	,25%
Sugestão	818	,07%
Elogio	572	,05%
Lei de Acesso à Informação	274	,02%
Total	1.220.564	100,00%

STATUS	Quant.	%
Concluído	1.208.183	98,99%
Em andamento	8.214	,67%
Em aberto	2.378	,19%
Cancelado	1.789	,15%
Total	1.220.564	100,00%
ÓRGÃO	Quant.	%
SMS	403.952	33,10%
SEGOV	242.356	19,86%
SEMPRE	179.659	14,72%
SEDUR	56.629	4,64%
SEMDEC	52.976	4,34%
SPMJ	52.918	4,34%
SEFAZ	49.281	4,04%
SEMOP	39.270	3,22%
INSS	33.422	2,74%
OUTROS	110.101	9,02%
Total	1.220.564	100,02%

ATENDIMENTO	Quant.	%
MARCAÇÃO DE CONSULTAS E I	198.609	16,27%
Cadastro único	176.434	14,46%
Ferramentas Fala Salvador	169.679	13,90%
DISPENSACÃO DE MEDICAMEN	78.373	6,42%
CARTÃO SUS	60.720	4,97%
Fiscalização Poluição Sonora	46.089	3,78%
SIMM - Pesquisa de Emprego	42.802	3,51%
Iluminação Pública - Iluminação	34.217	2,80%
Cálculo da Guia da Previdência S	27.084	2,22%
OUTROS	386.557	31,67%

Dados extraídos - Sistema Fala Salvador

OGM

Ouvidoria-Geral
do Município