



OGM

Ouvidoria-Geral
do Município

RELATÓRIO DE GESTÃO

2023



*A Salvador escutada em todo o mundo
é construída escutando você.*



OGM

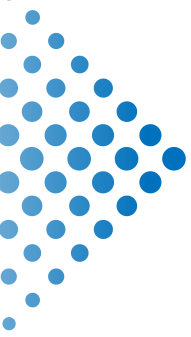
Ouvidoria-Geral
do Município

OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO
JEAN SACRAMENTO

COORDENADOR
MAX CAMPOS

SUMÁRIO

- 04** Introdução
- 05** Números de registros
- 06 a 09** Projetos e Programas
- 10 a 12** Destaques
- 13** Detalhamento de demandas
- 14** Comunicação
- 15** Fluxograma
- 16** Fluxo Central 156
- 17** Dados Sistema Fala Salvador



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.



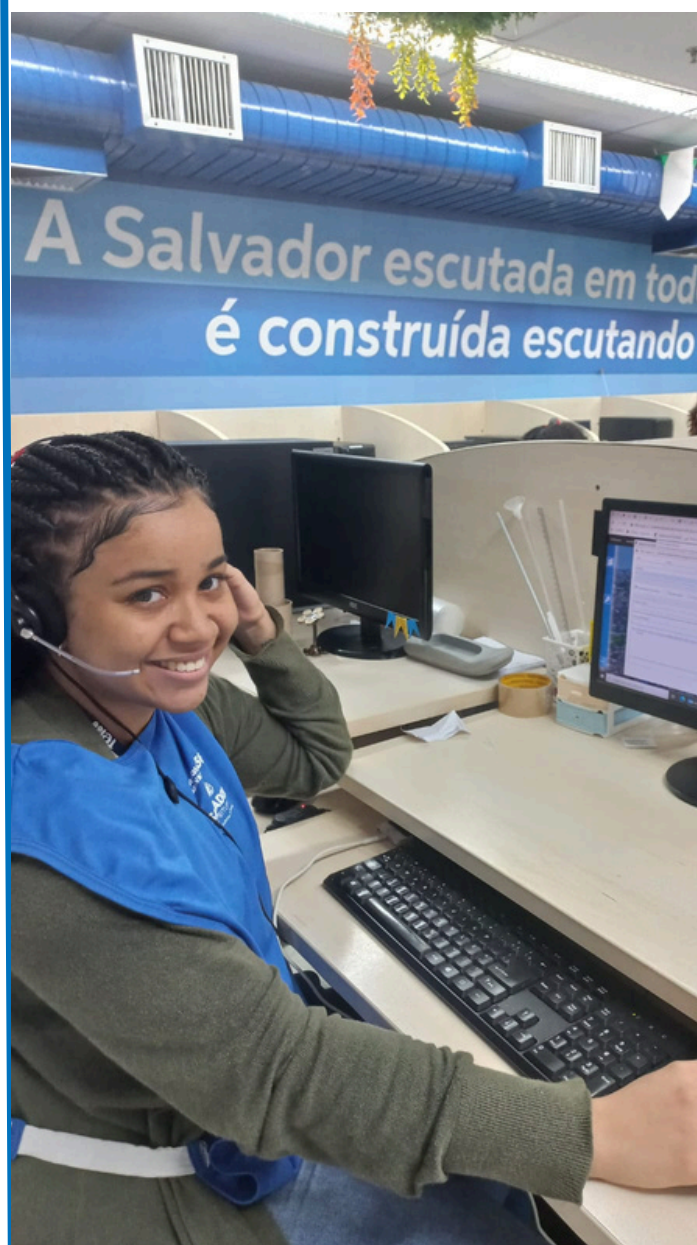
**FALA
SALVADOR**

NÚMEROS DE REGISTROS

A Central 156 registrou um total de 937.289 chamadas, representando impressionantes 96,85% do total de chamadas recebidas. O tempo médio de espera para atendimento para atendimento se manteve abaixo de 40 segundos.

No mesmo período, o órgão recebeu e registrou 1.125.590 solicitações/manifestações dos cidadãos através de seus diversos canais de atendimento, alcançando um notável resultado, com 98,67% das demandas concluídas, evidenciando o comprometimento em resolver as questões apresentadas pela população de forma eficaz.

No ano de 2023, o sistema Fala Salvador registrou 1.125.590 manifestações dos soteropolitanos.



PROJETOS E PROGRAMAS



DISQUE RACISMO

Em colaboração com a SEMUR, a Ouvidoria realizou a implementação de uma URA na Central 156 dedicada a fornecer apoio e informações a vítimas de racismo, comunidades quilombolas, terreiros de religiões de matriz africana e a população LGBTQIA+. Essa iniciativa visa ampliar o acesso à justiça, proporcionando orientações específicas e acolhimento adequado a esses grupos, fortalecendo a inclusão e o respeito à diversidade.

Os projetos propostos em 2023 demonstram o compromisso da Ouvidoria Geral do Município em promover uma cidade mais justa, igualitária e segura para todos os cidadãos. A parceria estratégica com as Secretarias citadas reforça a abordagem integrada na busca por soluções efetivas para os desafios enfrentados por grupos vulneráveis.

PROJETOS E PROGRAMAS

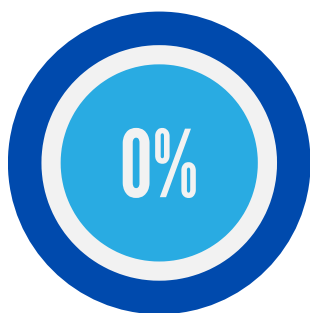


ALERTA SALVADOR

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.

- Canal de Denúncias para Mulheres Vítimas de Violência Institucional: Este projeto visa criar um canal de denúncias específico para mulheres que enfrentam situações de violência institucional. A iniciativa busca fortalecer os mecanismos de combate a esse tipo de violência e assegurar a proteção das vítimas.

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.

DESTAQUES

Em 2023 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** - a Central 156 atendeu 42.984 chamadas. Essa participação ativa durante situações críticas reforça a importância do órgão em oferecer suporte e informações necessárias à população em momentos de contingência.
- **Prefeitura-Bairro Itinerante** - A Ouvidoria esteve presente em 14 bairros e registrou 272 solicitações entre informações e serviços da PMS. A ação é mais uma oportunidade de aproximação do cidadão com a gestão.



DESTAQUES

- Carnaval – Durante os seis dias oficiais de Carnaval, de 16 a 21 de fevereiro, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) totalizou 16.991 mil registros, sendo 99,4% contabilizadas pelas equipes de rua e 0,6% atendidas pelo atendimento do Fala Folião 156. Entre os elogios dos foliões à Ouvidoria, o destaque foi as atrações nos palcos alternativos e as atrações nos bairros, que esse ano se estendeu para 9 localidades. Em relação aos anos anteriores, houve um acréscimo de 95,05% no número de atendimentos. Esse novo cenário se deve ao perfil da Ouvidoria mais presente e atuante na intermediação das demandas requisitadas.
- 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.

DESTAQUES

A Ouvidoria Geral do Município de Salvador conduziu uma pesquisa abrangente de satisfação no ano de 2023, com o objetivo de avaliar a percepção dos cidadãos em relação à gestão municipal nos diversos bairros da cidade.

A pesquisa foi realizada por meio de entrevistas, abrangendo 805 cidadãos residentes em diferentes bairros de Salvador. O método de amostragem utilizado buscou garantir uma representação proporcional da população, levando em consideração a diversidade geográfica e demográfica da cidade.

A pesquisa de satisfação da Ouvidoria Geral do Município de Salvador em 2023 proporcionou uma visão abrangente das opiniões dos cidadãos sobre a gestão municipal. As informações coletadas serão valiosas para aprimorar políticas e ações, garantindo que as necessidades e preocupações da população sejam consideradas na tomada de decisões futuras. A Ouvidoria reitera seu compromisso em promover a transparência e a participação cidadã na construção de uma cidade cada vez mais eficiente e satisfatória para todos.

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. Em 2023 foram cadastrados na plataforma 281 registros baseados na Lei de Acesso à Informação, todas concluídas.

Esse ano é possível constatar que 71,42% das demandas em 2023 foram realizadas através do atendimento presencial, seguido dos registros do teleatendimento com 27,62%.

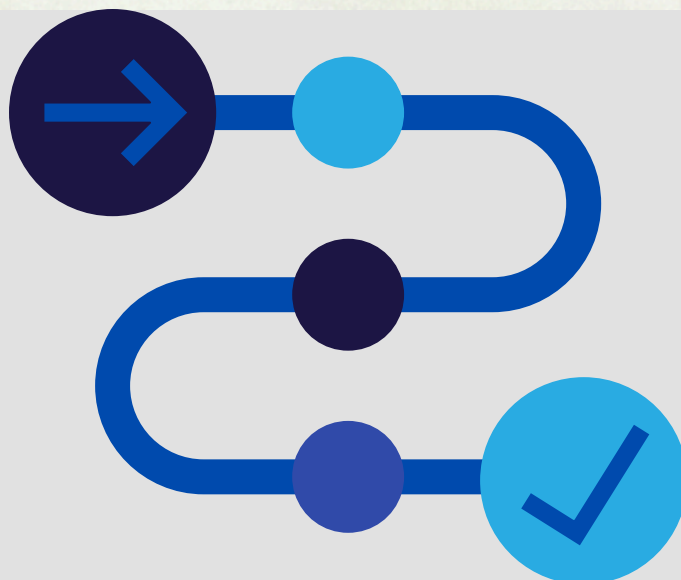
CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Presencial	803.913	71,42%
Central Disque Salvador - 156	310.860	27,62%
Dispositivo Móvel	5.834	,52%
Portal	4.983	,44%
TOTAL	1.125.590	100,00%

COMUNICAÇÃO

- Portal OGM - Em 2023 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 11.988 seguidores entre Instagram e Facebook. Cada publicação alcança cerca de 2.320 interações e nossa taxa de resposta é de 93%.



FLUXOGRAMA



FLUXO CENTRAL 156

DATA	TOTAL DE CHAMADAS RECEBIDAS	TOTAL DE CHAMADAS ATENDIDAS	ABANDONO	TMA TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO
Consolidado 2023	937289	907781	29508	00:03:20	01:11:47

TEMPO MÉDIO DE ESPERA	TEMPO MÁXIMO DE ESPERA	TOTAL DE CHAMADAS CALLBACK	TROTE	PERCENTUAL DE CHAMADAS ATENDIDAS	PERCENTUAL DE DESISTÊNCIAS
00:00:04	00:46:25	110476	3879	96,85%	3,15%

Dados extraídos - Tel Telemática

OGM

Ouvidoria-Geral
do Município

DADOS

SISTEMA FALA SALVADOR

DADOS SISTEMA FALA SALVADOR 2023		
CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Presencial	803.913	71,42%
Central Disque Salvador - 156	310.860	27,62%
Dispositivo Móvel	5.834	,52%
Portal	4.983	,44%
TOTAL	1.125.590	100,00%
TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Solicitação de serviço	851.667	75,66%
Informação/Orientação	246.625	21,91%
Reclamação	14.279	1,27%
Serviço Emergencial	8.608	,76%
Denúncia	2.455	,22%
Sugestão	1.105	,10%
Elogio	570	,05%
Lei de Acesso à Informação	281	,02%
TOTAL	1.125.590	100,00%

STATUS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Concluído	1.110.619	98,67%
Em andamento	11.105	,99%
Em aberto	2.000	,18%
Cancelado	1.866	,17%
TOTAL	1.125.590	100,00%
ÓRGÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SMS	493.614	43,85%
SEMPRE	117.197	10,41%
SEFAZ	56.221	4,99%
SPMJ	48.933	4,35%
SEDUR	43.718	3,88%
SEMDEC	40.813	3,63%
INSS	39.853	3,54%
SEMOP	34.195	3,04%
OUTROS	125.097	11,11%
TOTAL	999.641	88,81%

ATENDIMENTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MARCAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES	282.650	25,11%
DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS	117.070	10,40%
Cadastro único	115.445	10,26%
CARTÃO SUS	64.798	5,76%
Fiscalização Poluição Sonora	36.503	3,24%
SIMM - Pesquisa de Emprego	35.597	3,16%
Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS	31.283	2,78%
Auto Atendimento	29.209	2,59%
OUTROS	346.623	30,79%
TOTAL	1.059.178	94,10%

Dados extraídos - Sistema Fala Salvador