



OGM

Ouvidoria-Geral
do Município

RELATÓRIO DE GESTÃO

2024





OGM

Ouvidoria-Geral
do Município

OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO
JEAN SACRAMENTO

COORDENADOR
MAX CAMPOS

SUMÁRIO

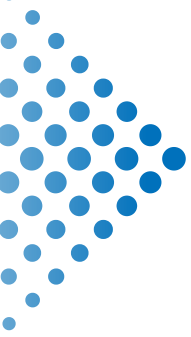
04 Desempenho de Atendimento ao Cidadão

05 Ouvidoria Itinerante

06 e 07 Atuação no Carnaval de Salvador

08 e 09 Atuação no Festival Virada Salvador

10 Conclusão



DESEMPENHO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Central 156: A Central 156 recebeu um total de 729.029 chamadas ao longo de 2024, com um total de 634.658 atendimentos realizados, representando uma taxa de atendimento de 87,06%.

Fala Salvador: O sistema Fala Salvador registrou 290.721 demandas, com 267.282 atendimentos concluídos e respondidos, alcançando um índice de conclusão de 91,94%.

Salvador Digital: A nova plataforma Salvador Digital, que foi lançada para aprimorar o registro de demandas dos cidadãos, contabilizou 1.049.705 registros ao longo do ano, refletindo um aumento expressivo de interação com a população.



SALVADOR
PREFEITURA

 ENTRAR ▾

 CATEGORIAS

 SERVIÇOS

 CANAIS DE
ATENDIMENTO

 AGENDAMENTOS

 NOTÍCIAS

 VÍDEOS



SALVADOR
DIGITAL

OUVIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria Geral do Município reforçou sua presença nos bairros e comunidades através do programa Ouvidoria Itinerante, levando seus serviços diretamente à população. Com essa iniciativa, os cidadãos puderam registrar reclamações, solicitar informações e sugerir melhorias para os serviços públicos sem precisar se deslocar até a sede do órgão.

A ação ocorreu regularmente em diferentes regiões da cidade, garantindo maior acessibilidade e aproximando a administração municipal das reais necessidades dos moradores. Além disso, foram promovidas orientações sobre direitos e deveres do cidadão, fortalecendo a transparência e o diálogo entre gestão pública e sociedade.



ATUAÇÃO NO CARNAVAL DE SALVADOR

Durante os seis dias oficiais do Carnaval, a Ouvidoria Geral do Município registrou um total de 26.919 atendimentos. Em comparação com o Carnaval de 2023, houve um crescimento de 27,12% no número de registros, atribuído ao aumento de foliões e à presença mais ativa da Ouvidoria nos circuitos.

- Destaques e Feedbacks Positivos: Foliões elogiaram especialmente a organização do evento, incluindo pontos de hidratação, ventilação e distribuição de protetor solar. Atrações como o grande encontro na Praça Castro Alves foram também mencionadas positivamente.



ATUAÇÃO NO CARNAVAL DE SALVADOR

- Principais Demandas e Informações: Aproximadamente 29,02% dos registros envolveram orientações e informações, como localização de pontos de hidratação, distribuição de pulseiras de identificação para crianças e horários das atrações.
- Reclamações Registradas: A maioria das queixas foi relacionada à limpeza dos banheiros químicos, distância dos pontos de desembarque na Avenida Centenário, superlotação dos ônibus e atrasos nas atrações. Todas as reclamações foram imediatamente enviadas para os órgãos responsáveis, para ações corretivas.
- Ampliação do Atendimento no Carnaval dos Bairros: Em bairros como Cajazeiras, Periperi, Itapuã, Liberdade, Boca do Rio, Plataforma, Pau da Lima, Nordeste, Rio Vermelho e Ilhas, a Ouvidoria registrou 12.000 atendimentos, assegurando que a festa fosse amplamente acessível e que as demandas locais fossem prontamente atendidas.

ATUAÇÃO NO FESTIVAL VIRADA SALVADOR

Durante o Festival Virada 2024, a Ouvidoria atuou com uma equipe integrada no local e atendentes da Central 156, promovendo um fluxo eficiente de informações e rápida resolução das demandas dos cidadãos.

- Atendimentos Específicos do Evento: A equipe in loco registrou 1.310 atendimentos relacionados exclusivamente ao festival, enquanto a Central 156 contabilizou 1.818 solicitações de serviços diversos, demonstrando a eficácia da operação integrada.



ATUAÇÃO NO FESTIVAL VIRADA SALVADOR

- Pesquisa de Satisfação: A equipe conduziu uma pesquisa de satisfação, entrevistando 201 participantes, coletando feedbacks essenciais sobre a experiência no festival e a percepção da gestão.
- Total de Atendimentos no Festival: Somando-se as demandas in loco e as da Central 156, foram atendidas 3.329 demandas durante o evento, evidenciando o impacto e a abrangência dos serviços prestados pela OGM.



- 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.

CONCLUSÃO

Ao longo de 2024, a Ouvidoria Geral do Município ampliou suas atividades, respondendo às necessidades crescentes da população e fortalecendo a presença nos principais eventos da cidade. A introdução do Salvador Digital e a atuação proativa em eventos como o Carnaval e o Festival Virada foram determinantes para promover um atendimento mais eficiente, acessível e próximo do cidadão. Esse ano foi marcado pela inovação e pelo compromisso da OGM em garantir que as demandas dos cidadãos sejam ouvidas e atendidas, consolidando seu papel como um canal essencial de comunicação entre a população e a gestão municipal.

OGM

**Ouvidoria-Geral
do Município**