

# OGM

**Ouvidoria-Geral  
do Município**

**RELATÓRIO**  
OGM 2025



**SALVADOR**  
PREFEITURA

# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE SALVADOR – 2025

## 1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria-Geral do Município de Salvador (OGM) reúne, de forma integrada e descritiva, as informações que refletem a atuação dos principais canais municipais de atendimento ao cidadão ao longo de 2025.

O relatório de atividades foi elaborado em cumprimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como com o objetivo de contribuir para o aprimoramento contínuo das práticas institucionais e para o melhor aperfeiçoamento do órgão no atendimento às demandas da população.

Os resultados aqui apresentados foram extraídos diretamente dos sistemas Fala Salvador, Central Disque Salvador 156, e-SIC, Salvador Digital e registros internos, garantindo fidelidade às bases oficiais e permitindo uma visão clara e consolidada do desempenho da administração pública no acolhimento das demandas da população.



Ao longo do ano, a Ouvidoria desempenhou papel essencial no diálogo com o cidadão, acolhendo manifestações, orientando encaminhamentos e fortalecendo os mecanismos de transparência. Este relatório, além de cumprir exigência normativa, representa um instrumento estratégico para compreensão dos padrões de atendimento, identificação de gargalos e planejamento de melhorias para 2026.

Em perspectiva comparativa com 2024, observa-se mudança relevante no comportamento dos canais de atendimento. No referido ano, a Central 156 recebeu 729.029 chamadas, com 634.658 atendimentos realizados, correspondendo a uma taxa de atendimento de 87,06%. Em 2025, foram registradas mais de 661 mil chamadas recebidas, alcançando índice de atendimento superior a 93%. A redução do volume de ligações pode estar associada ao fortalecimento e à ampliação do acesso aos serviços digitais, especialmente com a evolução do atendimento eletrônico e a consolidação do Salvador Digital como principal plataforma de acesso aos serviços municipais.

No que se refere ao sistema Fala Salvador, em 2024 foram registradas 290.721 demandas, com 267.282 atendimentos concluídos, resultando em índice de conclusão de 91,94%. Já em 2025 foram contabilizadas 30.459 demandas, com 67,46% concluídas. Essa redução está diretamente relacionada ao processo de transição tecnológica ocorrido no período, marcado pela migração gradual do sistema Fala Salvador para a plataforma Salvador Digital. Durante esse processo, parte das demandas passou a ser registrada diretamente no novo sistema e, em alguns casos, transferida pelos órgãos responsáveis sem o encerramento formal no sistema anterior. Tal mudança também se reflete no crescimento expressivo do Salvador Digital, que passou de 1.049.705 registros em 2024 para 2.038.839 em 2025, evidenciando a consolidação da plataforma digital como principal porta de entrada para serviços e manifestações da população.

## 2. DEFINIÇÕES OPERACIONAIS

Para fins de padronização e melhor compreensão dos dados apresentados, adotam-se as seguintes definições operacionais para os status das demandas registradas no sistema da Ouvidoria:

- **EM ABERTO:** status atribuído às demandas que foram registradas no sistema, mas que ainda não tiveram qualquer encaminhamento ou tratamento pela equipe responsável.
- **EM ANDAMENTO:** refere-se às demandas que já foram encaminhadas ao órgão ou setor competente e encontram-se em tramitação interna, podendo estar sob análise, tratamento ou circulação entre os setores responsáveis.
- **CONCLUÍDA:** status utilizado quando a demanda foi devidamente analisada e respondida, sendo considerada finalizada no sistema.
- **CANCELADA:** refere-se às demandas que, por algum motivo, tiveram seu registro cancelado, deixando de prosseguir para análise ou tratamento.

Com o objetivo de tornar a categorização mais clara, seguem as definições operacionais adotadas para cada tipo de atendimento do Salvador Digital:

- **Espontâneo** – Atendimento realizado sem agendamento prévio. O cidadão comparece diretamente à unidade de atendimento e retira uma senha para ser atendido, conforme a ordem de chegada e a disponibilidade do serviço.
- **Presencial** – Atendimento agendado previamente. O cidadão realiza o agendamento de data e horário e comparece à unidade de atendimento no momento marcado.
- **Online** – Atendimento agendado previamente para realização por videoconferência, por meio do portal do próprio cidadão no Salvador Digital, sendo conduzido remotamente por um atendente.
- **Interno** – Refere-se a agendamentos realizados pelo próprio atendente durante um atendimento em andamento, no módulo “Atendimento” do sistema Salvador Digital, quando há necessidade de encaminhar o cidadão para a realização de outra etapa do serviço.

**SERVIÇO INTERNO:** trata-se de um serviço que integra o fluxo de outro serviço principal.

Exemplo: no processo de emissão do RG, existe o serviço interno de fotografia, que pode ser agendado pelo atendente para outro dia ou horário, conforme a necessidade do atendimento.

Essas definições visam garantir maior clareza quanto ao estágio de tratamento de cada manifestação registrada.

### 3. ATENDIMENTO TELEFÔNICO – 156

|                              |
|------------------------------|
| Chamadas recebidas – 661.287 |
| Atendidas – 616.791          |
| Abandonadas – 44.496         |
| Callback – 12.315            |
| Trotes – 2.659               |

O canal telefônico manteve desempenho expressivo ao longo de 2025, registrando mais de 661 mil chamadas recebidas e alcançando índice de atendimento superior a 93%. Os volumes demonstram a importância do atendimento humano para grande parte da população, especialmente em situações que exigem orientação imediata.

Apesar do bom desempenho, houve episódios de maior tempo de espera, ainda que pontuais. O sistema de callback registrou mais de 12 mil retornos automáticos, contribuindo para redução das desistências. Também foram contabilizados 2.659 trotes, o que reforça a necessidade de campanhas educativas sobre o uso adequado do canal.

## 4. VISÃO GERAL

### 4.1 - Fala Salvador

**TOTAL ATENDIMENTOS: 30.459**

- 156: 29.457
- PRESENCIAL: 540
- OUTROS: 462

#### 4.1.1 - PRINCIPAIS ÓRGÃOS

1. SEDUR: 41,09%
2. LIMPURB: 14,53%
3. TRANSALVADOR: 12,42%
4. SMS: 11,58%
5. SEMAN: 9,69%

#### 4.1.2 - PRINCIPAIS SERVIÇOS

- Fiscalização de Poluição Sonora – 40,82%
- Coleta e Transporte de Resíduos Domiciliares – 4,09%
- Fiscalização do Transporte Público – 3,98%
- Estacionamento em Frente a Portão de Garagem – 3,70%
- Resíduos da Construção Civil – 3,67%

#### 4.1.3 - SITUAÇÃO

- Concluídas – 67,46%
- Em andamento – 27,83%
- Em aberto – 4,62%
- Canceladas – 0,09%

#### 4.1.4 TIPOS

- Solicitação de serviço: 24.231
- Emergencial: 3.670
- Reclamação: 1.364
- Informação: 984
- Denúncia: 128
- Sugestão: 67
- Elogio: 12
- LAI: 3



No âmbito do Fala Salvador, foram registrados 30.459 atendimentos, com predominância significativa do canal telefônico 156, responsável por quase a totalidade dos registros, evidenciando sua centralidade no acesso da população aos serviços municipais. Entre os órgãos mais demandados destacam-se SEDUR (41,09%), LIMPURB (14,53%) e TRANSALVADOR (12,42%), o que reflete a concentração de demandas relacionadas à fiscalização urbana e serviços públicos. Entre os principais serviços solicitados, sobressai a fiscalização de poluição sonora, que representa 40,82% das manifestações, seguida por demandas relativas à coleta de resíduos, fiscalização do transporte público e questões de mobilidade urbana. Quanto à tipologia das manifestações, observa-se predominância de solicitações de serviço (79,54%), indicando que o sistema é majoritariamente utilizado para encaminhamento de demandas operacionais da cidade. Em relação à situação das manifestações, 67,46% encontram-se concluídas, enquanto 27,83% permanecem em andamento, demonstrando fluxo contínuo de tratamento das demandas registradas.

## 4.2 - SALVADOR DIGITAL – 2025

### TOTAL ATENDIMENTOS: 2.038.839

- PORTAL: 1.874.367
- 156: 82.236
- PRESENCIAL: 432
- OUTROS: 81.804

#### 4.2.1 - PRINCIPAIS ÓRGÃOS

1. SMS: 56,34%
2. SEMPRE: 27,70%
3. SEMDEC: 7,54%
4. SPMJ: 4,28%
5. SEMOB: 4,14%

#### 4.2.2 – PRINCIPAIS SERVIÇOS

- Cadastro Único: 39,94%
- Marcação de Consultas e Exames: 37,13%
- Dispensação de Medicamentos: 12,58%
- Cartão SUS: 5,60%
- SIMM Pesquisa de Emprego: 4,75%

#### 4.2.3 - SITUAÇÃO

- Concluídas – 93,22%
- Em andamento – 0,57%
- Em aberto – 0,22%
- Canceladas – 5,99%

#### 4.2.4 TIPOS

Orientação/Informação: 1.610.480

Reclamação: 327.845

Denúncia: 75.029

Sugestão: 16.718

Elogio: 8.767

A análise dos dados do Salvador Digital em 2025 evidencia o elevado volume de atendimentos realizados pela plataforma, que totalizou 2.038.839 registros, consolidando-se como um dos principais canais de acesso da população aos serviços municipais. Desse total, observa-se que 82.236 atendimentos ocorreram por meio do canal telefônico 156, 432 de forma presencial e 81.804 classificados em outros canais, demonstrando a predominância dos meios digitais e automatizados na prestação de serviços.

No que se refere aos principais órgãos demandados, destaca-se a Secretaria Municipal da Saúde (SMS), responsável por 56,34% dos atendimentos, seguida pela SEMPRE, com 27,70%, o que evidencia a forte concentração das demandas em áreas relacionadas à saúde e assistência social. Na sequência aparecem SEMDEC (7,54%), SPMJ (4,28%) e SEMOB (4,14%), indicando participação menor, porém relevante, de serviços ligados à defesa do consumidor, políticas para mulheres e mobilidade urbana.

Essa concentração também se reflete nos principais serviços solicitados. O Cadastro Único representa 39,94% das demandas, seguido pela marcação de consultas e exames (37,13%), o que reforça o papel do Salvador Digital como ferramenta essencial para acesso a políticas sociais e serviços de saúde. Outros serviços com participação significativa são a dispensação de medicamentos (12,58%), emissão ou regularização do Cartão SUS (5,60%) e a pesquisa de emprego do SIMM (4,75%), demonstrando a diversidade de serviços ofertados pela plataforma.

Quanto à situação das demandas, observa-se um índice bastante elevado de resolutividade, com 93,22% dos atendimentos concluídos, enquanto apenas 0,57% encontram-se em andamento e 0,22% permanecem em aberto, além de 5,99% cancelados. Esses números indicam eficiência no processamento das solicitações registradas na plataforma.

Por fim, a análise dos tipos de atendimento revela que a grande maioria das interações corresponde a orientações ou solicitações de informação (78,96%), o que sugere que a plataforma é amplamente utilizada como canal de esclarecimento e direcionamento aos serviços públicos. As reclamações representam 16,08%, seguidas por denúncias (3,68%), enquanto sugestões (0,82%) e elogios (0,43%) aparecem em menor proporção, indicando que o uso do sistema está predominantemente voltado à obtenção de informações e encaminhamento de demandas operacionais.

## 5. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

A Ouvidoria-Geral do Município de Salvador registrou 647 pedidos formais de acesso à informação no ano de 2025. Esses pedidos abordaram temas como procedimentos internos, estatísticas de atendimento, fluxos de tratamento de manifestações, processos administrativos, demandas relacionadas à ampliação da transparência ativa e casos de abertura incorreta de demandas como LAI, sendo este último o mais recorrente.

Além disso, houve incremento de solicitações relacionadas a contratos, convênios e dados consolidados, utilizados em pesquisas. Todos os pedidos foram tratados dentro dos prazos legais, com articulação direta entre OGM e órgãos responsáveis pelo conteúdo solicitado.

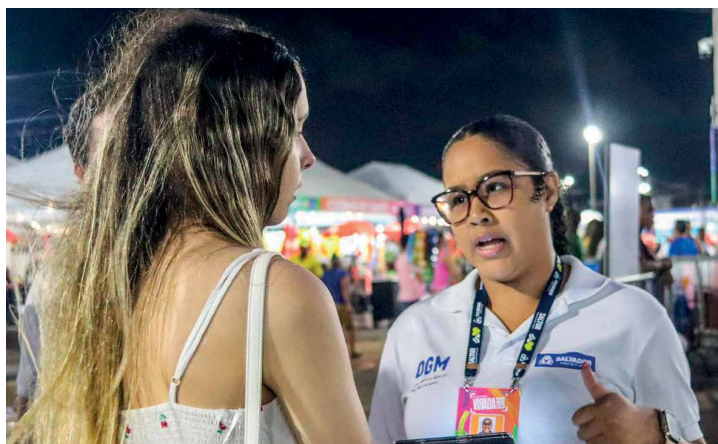
## 6. COMUNICAÇÃO DIGITAL E PRESENCIAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE SALVADOR

A Ouvidoria-Geral do Município fortaleceu significativamente sua comunicação institucional, com avanços tanto no ambiente digital quanto no presencial. Houve reorganização completa dos canais oficiais, incluindo a consolidação do Instagram como único meio ativo, após a perda do acesso ao antigo Facebook institucional. O perfil foi reestruturado, padronizado e alinhado às diretrizes visuais da Prefeitura, garantindo comunicação mais clara, didática e orientada ao serviço público.

O Perfil da Empresa no Google passou por atualização integral, com revisão de informações, novas fotos e monitoramento contínuo das avaliações, assegurando que o cidadão encontre dados corretos e receba orientações adequadas. A comunicação presencial também foi aprimorada, com nova sinalização, placas atualizadas e melhorias de orientação interna, facilitando a navegação do cidadão na sede da Ouvidoria.

Os resultados demonstram avanço expressivo: houve aumento de +42% nos cliques para os canais de atendimento, +75% no alcance de contas e mais de 22.500 visualizações. O atendimento digital manteve 100% de respostas a interações no Instagram e no Google.

As melhorias na comunicação fortaleceram a credibilidade institucional, ampliaram o acesso do cidadão às informações corretas e aumentaram a eficiência dos processos de escuta e mediação realizados pela Ouvidoria.



## **7. AÇÕES EM CAMPO DE RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE**

Foram efetuadas visitas técnicas para verificação de situações in loco, elaboração de registros e acompanhamento de demandas urgentes. A equipe também participou de eventos externos, apoiando ações de outros órgãos públicos e realizando atendimentos de ouvidoria.

A partir de abril, o Balcão da Cidadania esteve presente em diversas localidades, recebendo manifestações e gerando solicitações encaminhadas aos órgãos competentes. Além disso, foi executado o projeto Ouvidoria em Pesquisa, com aplicação de pesquisa de opinião pública para avaliar a satisfação dos cidadãos com serviços municipais.

## **8. NOVA SEDE DA OUVIDORIA-GERAL**

Em 2025, a Ouvidoria-Geral do Município deu um passo significativo na modernização e qualificação do atendimento ao cidadão com a implantação de sua nova sede na Rua Chile, no Centro Histórico de Salvador.

A mudança representa a consolidação de uma demanda antiga, historicamente registrada em diagnósticos internos, avaliações institucionais e no próprio planejamento estratégico da unidade. Durante anos, a Ouvidoria enfrentou limitações estruturais que impactavam o acolhimento do cidadão, a acessibilidade, a integração da equipe e a execução de atividades de natureza técnica e administrativa.

A instalação da nova sede materializa um avanço expressivo na política municipal de participação social e transparência, proporcionando melhor infraestrutura para atendimento presencial, acessibilidade ampliada, em localização estratégica e de fácil acesso por transporte público, ambiente adequado para escuta qualificada e tratamento humanizado das manifestações, condições mais favoráveis para o trabalho das equipes técnicas e fortalecimento institucional da Ouvidoria como órgão de mediação entre o cidadão e a administração pública.

A consolidação da nova sede na Rua Chile marca um momento de valorização da política de controle social, reforçando o compromisso da Prefeitura de Salvador com serviços públicos mais próximos, responsivos e eficientes.

## **9. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO NO FESTIVAL VIRADA SALVADOR 2025**

A Ouvidoria-Geral do Município de Salvador atuou de forma presencial e estratégica durante o Festival Virada Salvador 2025, realizado entre os dias 27 e 31 de dezembro de 2025, com

o objetivo de promover escuta qualificada do público, registrar manifestações, acompanhar a execução dos serviços públicos e subsidiar ajustes operacionais ao longo da realização do evento.

A atuação contemplou a realização de pesquisa de satisfação com os usuários, além de atendimentos diretos de Ouvidoria, abrangendo registros de reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informações. Ao todo, foram realizadas 549 pesquisas de satisfação e 25 atendimentos de Ouvidoria, garantindo diversidade de perfis e representatividade das percepções coletadas.

De forma geral, a avaliação do público foi predominantemente positiva, com destaque para a organização do evento, a estrutura montada, a grade de atrações e as iniciativas voltadas à inclusão e acessibilidade, como o Camarote Acessível, intérpretes de Libras e relatos positivos de pessoas com deficiência visual. Também foram bem avaliados serviços como a limpeza da Arena, a Arena Gamer, a oferta gastronômica e o restaurante popular destinado aos ambulantes.

Por outro lado, as manifestações registradas evidenciaram gargalos operacionais recorrentes, sobretudo nos dias de maior concentração de público. Entre as principais reclamações destacaram-se questões relacionadas ao acesso e fluxo, sinalização insuficiente, dimensionamento do espaço interno, conforto térmico e deficiência na limpeza dos sanitários. Algumas dessas situações foram objeto de encaminhamentos e correções ao longo do evento, a partir dos balanços diários realizados pela Ouvidoria.

As sugestões apresentadas pelo público concentraram-se na necessidade de ampliação de entradas e saídas, melhoria e padronização da sinalização, expansão da estrutura física da Arena, melhorias na drenagem, criação de novos espaços e serviços (como Espaço Kids, áreas de descanso, recarga de celulares e porta-volumes), além do reforço do transporte público, ampliação do Camarote Acessível e diversificação da programação musical.

A atuação da Ouvidoria durante o Festival Virada Salvador 2025 reafirmou seu papel como instrumento de escuta social, mediação institucional e apoio à gestão pública, contribuindo para o aprimoramento contínuo de eventos de grande porte e para o fortalecimento das políticas de participação cidadã no Município de Salvador.



## 10. RECOMENDAÇÕES PARA 2026

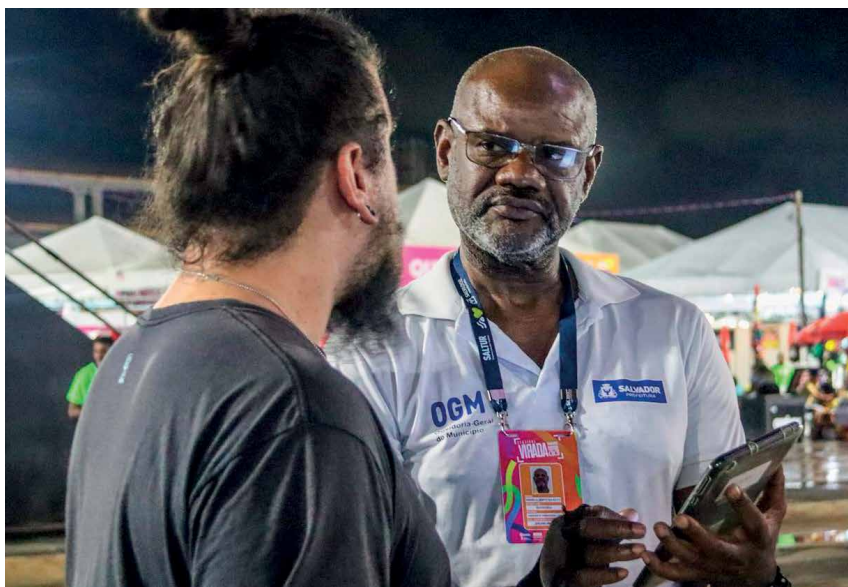
Com base na análise consolidada, recomenda-se intensificar ações preventivas de fiscalização urbana, revisar fluxos operacionais de órgãos com maior volume de pendências e fortalecer campanhas educativas sobre o uso adequado do 156 e dos canais digitais.

Destaca-se também a necessidade de consolidar a migração integral do sistema Fala Salvador para o Salvador Digital, de modo a assegurar um sistema mais moderno para todos os órgãos. Essa mudança permitirá unificar os dados da Prefeitura de forma mais eficiente, beneficiando tanto o cidadão quanto os atendentes de todos os canais de atendimento.

## 11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2025 foi marcado por avanços significativos na interação entre a cidadania e o poder público. O fortalecimento dos canais digitais, a ampliação da oferta de serviços e o compromisso contínuo com a transparência reforçam o papel estratégico da Ouvidoria.

Este relatório, construído a partir de dados oficiais sistêmicos, reflete o esforço da gestão municipal em promover atendimento de qualidade, escuta ativa e ações pautadas na participação social e no aperfeiçoamento permanente dos serviços públicos. A partir das manifestações registradas pelos cidadãos, foram adotadas providências como o encaminhamento das demandas aos órgãos competentes, o monitoramento e acompanhamento das respostas institucionais, a orientação das unidades responsáveis para adoção de medidas corretivas quando necessárias, bem como a realização de reuniões com gestores das diversas pastas municipais para análise das principais demandas apresentadas pela população. Essas ações possibilitaram o alinhamento institucional e subsidiaram a implementação de melhorias nos fluxos de atendimento, no planejamento administrativo e na qualificação dos serviços públicos prestados à população.



# RELATÓRIO OGM 2025

