



Ouvidoria Geral do Município em Grandes Eventos.

Na **COPA DO MUNDO FIFA BRASIL 2014™** vamos fazer toda a diferença.

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) visa garantir o bem-estar do cidadão e a qualidade dos serviços públicos e municipais oferecidos durante eventos de grande porte.

NOSSA FUNÇÃO

- Gestão das demandas do cidadão e controle da qualidade dos serviços;
- Identificação do nível de satisfação do cidadão com os serviços públicos municipais;
- Promoção e apoio das ações que visem à garantia do exercício da cidadania;
- Diálogo entre os diversos setores da sociedade, em busca de soluções em momentos de crise.

A OUVIDORIA NA **COPA DO MUNDO FIFA BRASIL 2014™**

Um canal de contato direto com a prefeitura para sugestões, solicitações, reclamações e elogios à estrutura, à coordenação e todos os serviços públicos oferecidos durante o maior evento esportivo do mundo.

Além disso, haverá o monitoramento dos serviços prestados e apoio aos órgãos, garantindo a sua qualidade através de:

• Acolhimento das denúncias referentes à proteção das marcas;

• Controle da qualidade dos serviços prestados;

• Informações prestadas;

• Atendimento aos participantes do evento;

• Apoio aos órgãos operacionais;

• Monitoramento das manifestações;

• Relacionamento com as comunidades do entorno.

CANAIS DE ATENDIMENTO

• Disque Salvador 156;

• Equipes Volantes;

• Postos fixo: Balcões da Cidadania;

• www.falasalvador.ba.gov.br;

• www.ouvidoria.salvador.ba.gov.br;

EQUIPES

As equipes, tanto volantes como do Balcão da Cidadania, entrarão em campo para:

- Registrar as reclamações, solicitações, sugestões e os elogios para que possam ser encaminhadas aos órgãos responsáveis;
- Buscar melhorias efetivas dos serviços prestados ainda durante o evento.
- Acompanhar os serviços oferecidos;
- Monitorar as possíveis manifestações.

Reuniões com a comunidade da região próxima à Arena Fonte Nova

A OGM realizará, através da Coordenação de Relacionamento às Comunidades, reuniões com lideranças, associações e moradores do entorno da Arena Fonte Nova.

Com o objetivo de apresentar as principais mudanças no trânsito, acessibilidade, coleta de lixo, transporte dentre outros, será aberto o espaço para o diálogo e opinião pública, evitando assim qualquer tipo de manifestação, fortalecendo a participação e envolvimento das comunidades no evento.

ÁREA DE ATUAÇÃO

Entorno da Arena Fonte Nova

LOCALIZAÇÃO DAS EQUIPES VOLANTES:

Entorno da Arena / Dique	Pelourinho	Joaquim Angélica	Brotas	Porto de Salvador	Redondeira	Pontos Turísticos
Elevador Lacerda	Praça da Piedade	Nazaré	Aeroporto	FAN FEST	Estações de Transbordo	Carnaval da Copa

LOCALIZAÇÃO DAS EQUIPES COM O BALCÃO DA CIDADANIA:

1ª equipe Entrada pela Ladeira da Fonte das Pedras.	2ª equipe Entrada nos intermediários da Arena próximo ao restaurante A Porteira.	3ª equipe Entrada pelo Pelourinho.
--	---	---------------------------------------

DISQUE SALVADOR 156

Canal direto da Prefeitura com a população para atender durante a Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™ todas as demandas referentes ao dia-a-dia da cidade e ao grande evento da FIFA:

- Atendimento a todos os serviços municipais;
- Proteção das marcas patrocinadoras FIFA;
- Informações ao torcedor.

A OGM é pioneira e referência nacional no que se refere a atuação em megaeventos. O desenvolvimento desses projetos possibilitam aos gestores envolvidos uma visão diferenciada quanto aos serviços prestados e o controle da qualidade.

Por meio da Ouvidoria Geral do Município, a Prefeitura de Salvador abre um canal diferenciado de relacionamento com o cidadão, ouvindo suas queixas, sugestões e elogios, possibilitando assim a criação de novas políticas públicas, auxiliando na tomada de decisões.

Acesse nossos sites ou entre em contato pelo **Disque Salvador 156**. Queremos ouvir você!

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

