

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Relatório de Gestão 2005-2008

Ouvidoria pública deve ser compreendida como sendo uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Funciona como um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Estado, permitindo que o cidadão com suas críticas e sugestões colabore para a melhoria do serviço prestado por governo de qualquer esfera e de qualquer poder.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA

A Ouvidoria Geral do Município mostra por inteiro o atual modelo de Gestão da Prefeitura de Fortaleza, onde a transparência e a participação popular passam a nortear nossa permanente busca por melhores resultados e excelência dos serviços prestados aos cidadãos fortalezenses.

Titulares:

2005/2006 - Edimir Martins

2006/2007 - Rafael Tomyama

2007/2008 - Antonio Carlos de Freitas

2008/2009 - Marcelo Fragozo (Interino)

Implantação e organização das Ouvidorias da Prefeitura

Em 2004: 14 UNIDADES

- 1 Ouvidoria Geral
- 6 Ouvidorias Regionais
- 3 Ouvidoria do SUS
- 4 Ouvidorias temáticas

Em 2008: 32 UNIDADES

- 1 Ouvidoria Geral
- 6 Ouvidorias Regionais
- 11 Ouvidorias do SUS
- 14 Ouvidorias temáticas

Regulamentação das Ouvidorias

Embora tenhamos ampliado de 14, em 2004, para 32 as unidades de ouvidoria, abrangendo Empresas Públicas, Autarquias e principalmente a área da saúde, onde foram implantadas as Ouvidorias como parte da Política Nacional de Humanização do SUS, apenas 14 contam com algum tipo de regulamentação, mesmo que precária.

Nesse sentido, tramita no Gabinete da Prefeita proposta abrangente de regulamentação da Ouvidoria Geral do Município e da rede de ouvidoria municipais, já nos termos do previsto na nova Lei Orgânica.

BALCÃO DA OUVIDORIA

É um instrumento da Gestão que atende de forma eficaz os anseios dos cidadãos e promovendo uma Administração Participativa, Livre e Democrática.

Em formato itinerante a Ouvidoria Geral e as Ouvidorias das Regionais levam o atendimento aos bairros do município de Fortaleza, oferecendo serviços básicos à população (com prestação de serviços), solidificando a aproximação do povo como um aliado a participar consciente de seus direitos e da importância de ter voz ativa como crítico e colaborador na administração.

SERVIÇOS DOS BALCÕES

- Emissão RG
- 2a. Via de Certidão de Nascimento
- Vacinas
- Distribuição kit de escovação
- Escovação com Flúor
- Medição de Pressão Arterial
- Teste de Glicemia
- Emissão de CPF
- Informações AIDS/DST
- Distribuição de Preservativos
- Massagem Corporal
- Corte de Cabelo
- Distribuição de Mudas
- Emissão de Carteira Profissional
- Orientações e exposição sobre a dengue
- Etc...

Balcões da Ouvidoria

2005 - 09 eventos

2006 - 13 eventos

2007 - 34 eventos

2008 - 28 eventos

Balcões das Ouvidorias/SER's

REGIO- NAL	2005	2006	2007	2008
SER I	01	-	02	03
SER II	02	03	03	03
SER III	01	04	05	06
SER IV	03	03	05	04
SER V	01	02	07	08
SER VI	01	03	13	04

NÚMEROS DE ATENDIMENTOS POR SER

REGIONAL	2005	2006	2007	2008
SER I	760	-	4.258	5.722
SER II	2.902	4.093	5.010	4.822
SER III	1.565	3.924	4.034	4.151
SER IV	4.766	4.099	9.779	5.818
SER V	1.287	2.663	10.979	33.274
SER VI	1.008	3.067	17.486	5.983

Balcões das Ouvidorias/SER's

C.C Presidente Médici - Fátima

Centro de Referência do Idoso-Serrinha



Educação no Trânsito



Apresentação de Maquetes



Orientação e
Aplicação de Flúor



Apresentação Artística da Escola



Praças do Povo

As ouvidorias das Secretarias Executivas Regionais foram beneficiadas pelo projeto das Praças do Povo com mobiliário e equipamentos.

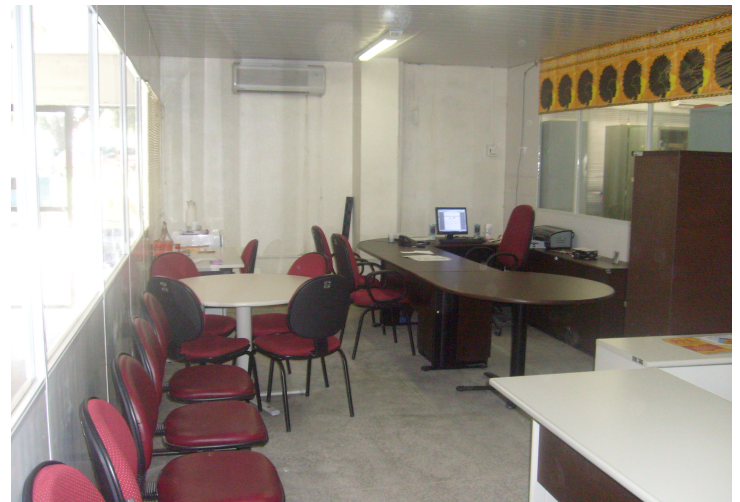
Além disso, as Ouvidorias participaram da concepção do projeto retomando seu papel fundamental de instância de recurso do cidadão, sendo desonerada das funções de acolhida das solicitações de serviços.



OUVIDORIA DA SER VI ANTES



OUIDORIA DA SER VI DEPOIS

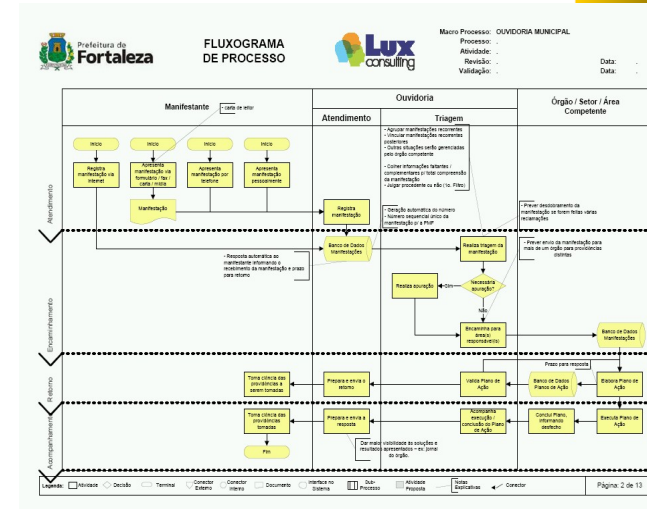


Praças do Povo

Ainda como parte do Projeto das Praças do Povo fizemos a definição do fluxo de atendimento das Ouvidorias do município.



Como sistema eletrônico, adotamos a **Solução de Protocolo Único (SPU)** da Prefeitura com personalizações que possibilitaram o atendimento dos fluxos e o uso por parte da Ouvidoria Geral, Ouvidorias Regionais e outros Órgãos.



Ouvidoria Eleitoral

Instalada nos pleitos de 2006 e 2008 é parte das iniciativas da gestão municipal para combater as condutas tendentes a prejudicar a igualdade de condições entre candidatos, geradas por servidores públicos ou pelo uso de serviços ou equipamentos públicos.

Em ambos os pleitos foram recebidas pouco mais de 50 denúncias que tiveram o devido encaminhamento pela equipe da Ouvidoria.

Ouvidoria Estudantil

O Projeto da Ouvidoria Estudantil foi iniciado em 2005 junto as escolas do município, como uma iniciativa que visava **despertar o interesse dos estudantes e da comunidade escolar para o exercício pleno da cidadania.**

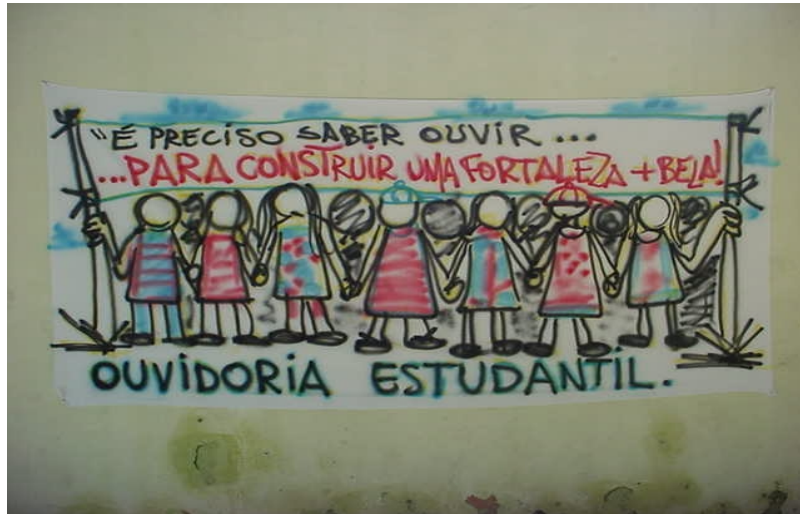
O Ouvidor Estudantil, foi concebido como um **agente multiplicador da figura do Ouvidor** dentro da escola, com a responsabilidade de receber denúncias e reclamações efetuadas pelos alunos, referente a possíveis irregularidades encontradas no ambiente escolar ou na comunidade do entorno.

Ouvidoria Estudantil

NÚMEROS DE OUVIDORES ESTUDANTIS POR REGIONAL

REGIONAL	2005	2006
SER I	84	257
SER II	54	148
SER III	61	187
SER IV	46	170
SER V	113	573
SER VI	171	423
TOTAL	529	1.758

Ouvidoria Estudantil



Movimentos Sociais

A partir de 2008 a Ouvidoria Geral passou a atuar também, sob demanda do Gabinete da Prefeita, no tratamento da pauta de reivindicações, junto ao poder público municipal, de diferentes movimentos sociais.

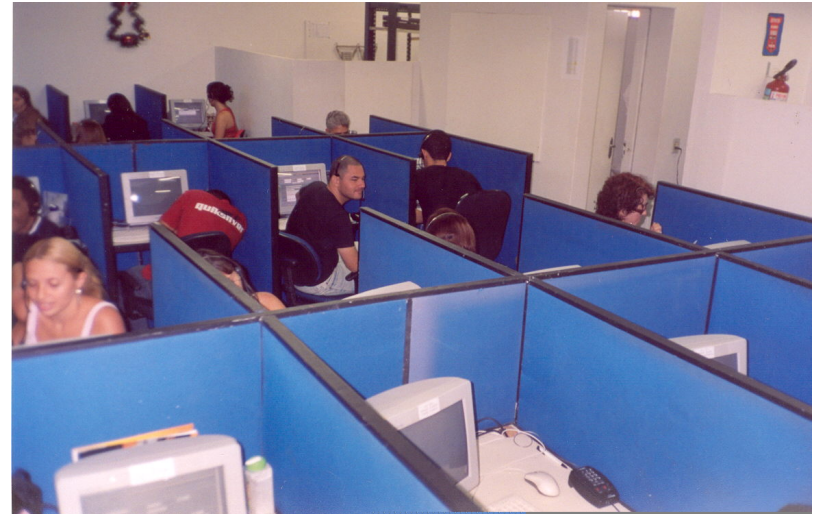
Fala Fortaleza

A central de atendimento telefônico da Prefeitura teve seu funcionamento iniciado em agosto de 2006.

23 posições de atendimento prestam informações, encaminham solicitações, reclamações e sugestões de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Em maio de 2008 o Fala Fortaleza passou a operar também o **Disque Direitos da Criança e Adolescente** da FUNCI. Duas posições de atendimento, com funcionamento 24 horas, recebem as denúncias de crianças e adolescentes vitimizados.

FALA FORTALEZA



Fala Fortaleza

Evolução do número de chamadas recebidas				
Ano	Chamadas/Dia	Atendidas	Perdidas	TOTAL
2006 ¹	75	7.406	0	7.406
2007	840	165.774	18.167	183.941
2008	1.230	227.577	83.106	310.863
2009 ²	1.100	38.231	29.299	65.730
TOTAL		438.988	130.572	567.940

¹Início do funcionamento: 04/08/2006

²Dados consolidados até 31/03/2009

Fala Fortaleza

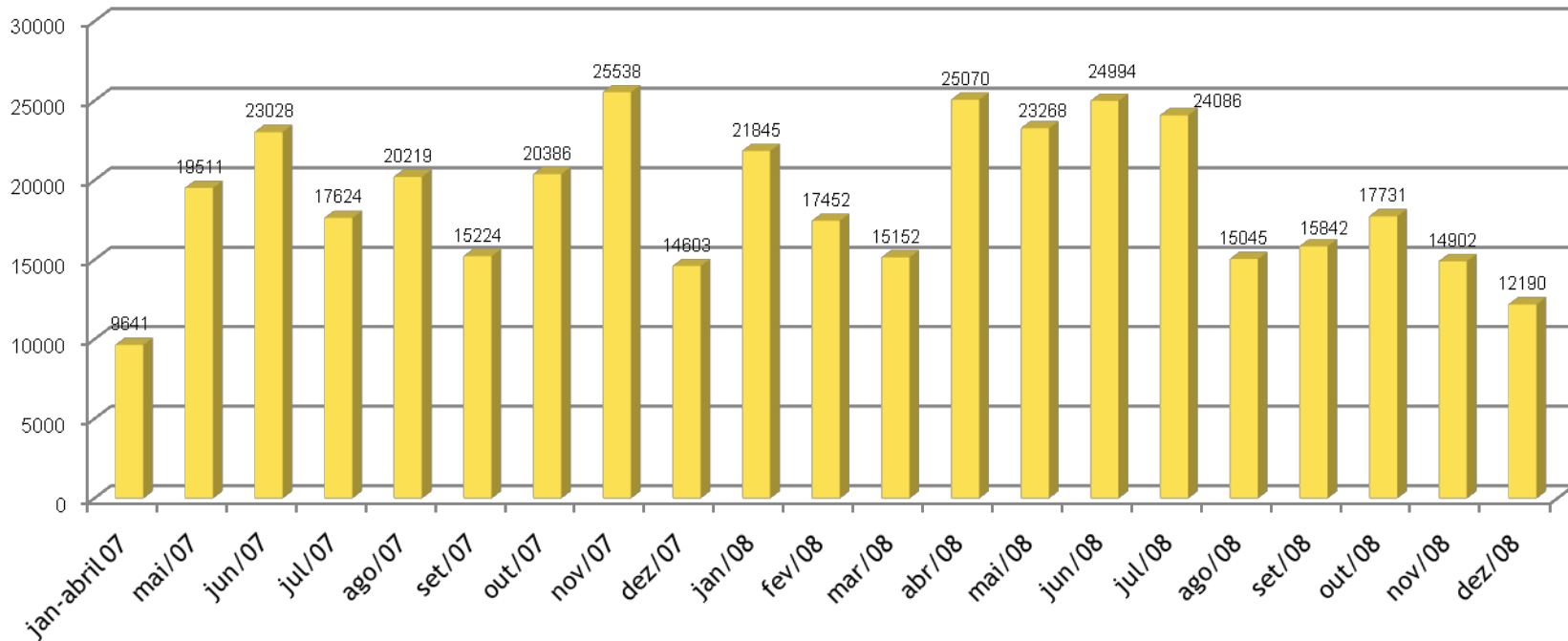


GRÁFICO DO VOLUME DE ATENDIMENTO MÊS A MÊS
JAN/2007 À JAN/2009 (24 MESES)

Fala Fortaleza

Distribuição dos atendimentos por tipo (consolidado até 31/03/2009)		
Tipo	Atendimen- tos	% do total
Informação	199.400	77,30%
Solicitação	47.373	18,37%
Reclamação	10.292	3,99%
Sugestão	871	0,34%
TOTAL	257.936	100 %

Fala Fortaleza

Serviços especializados:

- ETUFOR
- SEMAS
- FUNCÍ

Capacitações:

- Poluição Sonora
- Carteira de Estudante
- Atendimento Pessoa Idosa vitimizada
 - Combate e Prevenção à dengue
 - Orçamento Participativo
 - Passe Livre Deficiente
 - Integração temporal
 - Cadastro Único
- Direitos da Criança e Adolescente
 - Programação de eventos

OBRIGADO!

Ouvidoria Geral do Município
Rua Teodorico Barroso, 50 - Vl. União
Telefone: 0800 7265040 / 3105 1500
E-mail: ouvidoriageral@fortaleza.ce.gov.br

