Canal aberto: Ouvidoria do Município mais perto da comunidade

Date : 27-09-2018

Quem quer solicitar uma troca de lâmpada na sua rua ou reclamar sobre algum serviço prestado pela Prefeitura de Vitória da Conquista, pode fazer isso em um só lugar. A Ouvidoria Geral do Município funciona como um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder

Público, permitindo que a comunidade, com suas críticas e sugestões, colabore para a melhoria do serviço prestado pela Administração Municipal.

Canais de acesso - E para fazer uma reclamação, sugestão ou elogio, não tem nada de complicado. Quem quer facilidade e comodidade pode ligar gratuitamente para os números 0800 284 5857/ 0800 284 7010 ou acessar diretamente o endereço eletrônico: https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/BA/Vit%C3%B3riadaConquista/Manifestacao/RegistrarManifestacao ou clicar em um dos banners da Ouvidoria no portal da Prefeitura.

Já o cidadão, que gosta da conversa olho no olho, deve se dirigir diretamente a sede da Ouvidoria Geral do Município, localizada na Avenida Coronel Gugé, 401, Centro, via lateral ao prédio da Prefeitura. Desde o início de 2017, a Ouvidoria funciona das 8h às 18h, sem intervalo para o almoço. Vale lembrar que, no município, a Ouvidoria Geral e a Ouvidoria da Saúde funcionam de forma integrada.

Ampliação do acesso - Um desejo da ouvidora geral do Município, Ivone Ferraz, no começo da gestão, era ampliar o acesso do cidadão à ouvidoria: “levar a ouvidoria para fora, sair da sala para que o cidadão tenha conhecimento do trabalho que desenvolvemos”, disse ela, na ocasião em que o prefeito Herzem Gusmão visitou o órgão pela primeira vez.

E isso se tornou realidade. O Prefeitura Móvel também busca ampliar o canal de diálogo entre Governo Municipal e a comunidade e, nas sete edições do evento, a equipe da Ouvidoria está presente para passar informações sobre o serviço que o setor presta e para atender a população, cadastrando suas manifestações.

Nessa sexta-feira (28), a comunidade do bairro Pedrinhas e bairros vizinhos poderão ter acesso à Ouvidoria do Município. É que acontece, no Ginásio da Igreja Batista Nova Sião, a 8ª edição do Prefeitura Móvel e, entre uma série de setores presentes, estará a Ouvidoria.

Como utilizar - O manifestante, usuários do serviço público ou servidores da Prefeitura ou de órgãos e pessoas jurídicas ligadas à Administração Municipal, pode contribuir com cinco tipos de manifestação:

- **Denúncia**
  Fato que compromete a qualidade da Prestação dos Serviços Públicos Municipais;
- **Reclamação**
  Manifestação de desagrado ou protesto sobre ação ou omissão da Administração Pública;
- **Sugestão**
  Apresentação de ideias para o aprimoramento dos processos de Serviços Prestados pela Prefeitura;
- **Elogio**
  Manifestação de reconhecimento ou satisfação perante os serviços prestados pela Administração Municipal;
- **Solicitação**
  Manifestação com o objetivo de solicitar algum serviço público da Administração;

Pela internet, o usuário segue algumas etapas para fazer sua manifestação. Primeiro escolhe o

tipo de protesto ou elogio, em seguida escolhe qual o assunto quer tratar, o terceiro passo é identificar e descrever a questão, as próximas etapas são a revisão do texto e a conclusão da sua declaração. Ao receber as demandas, a Ouvidoria então encaminha as solicitações para os setores responsáveis pelo serviço ou ação em questão para que este aprecie a manifestação.