Governo Municipal garante participação popular por meio da Ouvidoria Geral do Município

Date : 22-01-2014

Em 2013, o número de atendimentos foi maior que o dobro do registrado no ano anterior

Rômulo Júnior

Há quase dois anos, após ter trabalhado por mais de trinta anos em lojas de material de construção, Rômulo Júnior cansou-se de ser empregado e decidiu mudar de ares. “Resolvi arriscar. Chegou o momento de eu tentar abrir um negócio”, disse. Júnior aproveitou um espaço em sua própria casa e abriu uma pequena quitanda. Depois de adequar o novo estabelecimento a todas as exigências feitas pela Vigilância Sanitária, ele soube que ainda teria de fazer modificações extras na estrutura física do espaço.

As dificuldades financeiras, comuns a quem acaba de investir num novo empreendimento, o impediam de fazer as reformas imediatamente. Então, ele e sua esposa, Marise, foram à Ouvidoria Geral do Município e explicaram a situação. “Procuramos a Ouvidoria para nos ajudar a ter um prazo para resolver essa questão. E fomos muito bem atendidos, por sinal”, lembra Rômulo. A solicitação valeu a pena: as exigências legais foram mantidas, mas o prazo foi concedido – o que lhe permitiu ganhar fôlego para cumprir as exigências.

Ronilson Ferreira

O professor Ronilson Ferreira, atualmente na direção da Escola Municipal Iza Medeiros, também recorreu à Ouvidoria Geral do Município. No seu caso, o objetivo foi agilizar a marcação de uma consulta médica. “Fui muito bem acolhido”, recorda. “No mesmo dia, a equipe entrou em contato comigo, informando que a consulta já havia sido agendada”. A eficiência com que sua solicitação foi atendida levou-o a procurar novamente a equipe – desta vez, por outro motivo: para agradecer. “Quando se tem um serviço que lhe atende, no qual realmente a resposta é satisfatória, devemos agradecer”, explica o professor.

‘Participação popular’ – Ronilson e Rômulo são exemplos de um grupo de cidadãos que só aumenta a cada ano, em Vitória da Conquista: o de pessoas que recorrem à Ouvidoria Geral do Município e, naturalmente, conseguem ter suas questões encaminhas de forma ágil e eficiente. “A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação entre o cidadão e o poder público, no recebimento das demandas da população”, explica a ouvidora geral do município, Marília Palles. “Encaminhamos as demandas para as secretarias responsáveis, via ofício e estipulamos um prazo para que a resposta chegue ao cidadão. É uma forma de participação popular”.

Ouvidoria Geral do Município, localizada na rua Coronel Gugé

Os números atestam: em 2013, as demandas recebidas pela Ouvidoria Geral e pela Ouvidoria da Saúde – ambas funcionam no município de forma integrada –, chegaram a 1.778 (1.006 da

primeira, 772 da segunda). Ou seja, mais que o dobro do que foi registrado em 2012 – um total de 857, somando-se as duas ouvidorias.

Paulo Amorim, responsável pela ouvidoria da saúde

‘Espaço público e transparente’ – A que se deve esse crescimento? Para o ouvidor da Saúde, Paulo Amorim, a ampliação do atendimento pode ser explicada com base em dois aspectos principais. “Deve-se, primeiro, à preocupação da Administração Municipal em garantir um espaço público e transparente em que a população efetivamente possa participar das decisões políticas”, diz Amorim. O segundo aspecto, ainda de acordo com o ouvidor, diz respeito ao fato de que a forma de atuação desse órgão está se tornando mais conhecida entre o público. “A população tem entendido cada vez mais o papel da Ouvidoria e tem participado. Esse número aparece porque a equipe dá respostas ao cidadão”, avalia Amorim.

Contato – Solicitações, pedidos de informação, denúncias, elogios e reclamações podem ser feitos à Administração Municipal por qualquer cidadão, por intermédio da Ouvidoria Geral do Município. Isso pode ser feito via internet, por meio do link disponível no endereço eletrônico da Prefeitura Municipal (http://www.pmvc.ba.gov.br/inscricao/ouvidoria/index.php), por telefone (através do número 0800 2845857), ou, ainda, de forma presencial. O endereço é Rua Coronel Gugê, 401, Centro (ao lado da Secretaria Municipal de Cultura, Turismo, Esporte e Lazer).