# Ouvidoria atende demanda do cidadão e colabora para a melhoria do serviço prestado pela Prefeitura

**Date :** 01-04-2024

O Governo Municipal tem um canal permanente de comunicação com a comunidade. Todo cidadão conquistense pode dar sugestão, reclamar ou elogiar o trabalho da Prefeitura de Vitória da Conquista sem precisar aguardar uma reunião com os gestores. Ao acionar a Ouvidoria-Geral do Município, a pessoa expõe sua demanda e colabora com a melhoria do serviço prestado pela Administração Municipal.

De janeiro a março deste ano, mais de 450 manifestações foram geradas, entre sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios, sendo que cerca de 74% foram concluídas. Neste universo de manifestações concluídas, aproximadamente 50% com solução ou com resolução agendadas; e 30% foram justificadas, sendo informado de forma embasada o motivo da demanda não ter sido atendida naquele momento - 13% são manifestações de cunho informativo, que a resolução se dá a partir de uma orientação por meio dos canais da Ouvidoria ao cidadão demandante, e 7% das manifestações são demandas que encontram incompatibilidade ou inconsistência para se enquadrarem em um perfil possível de ser tratada ou sanada.

Além de ser um canal ponte entre a demanda do cidadão e os serviços da Prefeitura, a Ouvidoria consegue ofertar dados advindos dos registros feitos pelos cidadãos de Vitória da Conquista que são da competência das secretarias municipais, para que possam servir como material estratégico de gestão. "O cidadão que utiliza o canal da ouvidoria do Município consegue de forma concreta contribuir para a melhoria dos serviços e ainda subsidiar processos decisórios importantes; pois ao ter acesso ao panorama geral das solicitações de melhorias, a gestão consegue pensar de forma propositiva e embasada em estratégias para a elevação do padrão dos serviços prestados", afirma a ouvidora geral do Município, Thaisy

Gusmão.

Prefeita Sheila Lemos e ouvidora-geral do Município, Thaisy Gusmão

Segundo Thaisy, duas importantes ações com esta finalidade foram a implantação da Gestão de Qualidade e do Painel de Gestão em Ouvidoria. O primeiro tem estabelecido fluxos, documentado processos e instruções, implantado processo de melhorias através dos treinamentos contínuos, e acompanhado os procedimentos para a execução em conformidade, num processo constante de busca pela eficácia. "É através da Gestão da Qualidade que também se faz o monitoramento de todos os processos e tem-se desenvolvido ferramentas tecnológicas para a melhoria, otimização e segurança dos serviços prestados. É a partir desse processo de trabalho desenvolvido que podemos garantir a confiabilidade dos dados, tanto numéricos quanto qualitativos, gerando assim a possibilidade de criar uma engrenagem colaborativa entre a gestão municipal e demandas advindas das manifestações do cidadão através dos canais Ouvidoria", explica.

Já o Painel de Gestão em Ouvidoria é um dispositivo informatizado com um panorama de todas as fragilidades, necessidades e sugestões apontadas pelo cidadão, sendo dividido por demandas e por pasta. "Com a implantação dos sistemas de melhoria, temos alcançado além de eficácia, a efetividade - ou seja, tratar as manifestações com o menor tempo de resposta possível, respondendo ao cidadão demandante, com diminuição em 60% do tempo de espera", informa a ouvidora.

**Canais de acesso**

E para fazer uma reclamação, sugestão ou elogio, é fácil. Basta acessar o site www.pmvc.ba.gov.br ou fazer uma ligação para (77) 3429-2600 ou 0800 284 5857. Já o cidadão, que gosta da conversa presencial, deve se dirigir diretamente à sede da Ouvidoria-Geral do Município, situada na Rua João Pessoa, 480, no horário de 8h às 17h.

**Como utilizar –** O manifestante, usuários do serviço público ou servidores da Prefeitura ou de órgãos e pessoas jurídicas ligadas à Administração Municipal, podem 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 encaminha as solicitações para os setores responsáveis pelo serviço ou ação em questão para que este aprecie a manifestação.