Ouvidoria-Geral aperfeiçoa processos com novas ferramentas de gestão e registra 589 manifestações no primeiro trimestre

Date : 23-04-2025

A Ouvidoria-Geral do Município, órgão responsável por receber e encaminhar as solicitações de usuários dos serviços públicos, servidores da Prefeitura, órgãos e pessoas jurídicas ao Governo Municipal, recebeu, de janeiro a março de 2025, 589 manifestações da população, entre elogios, reclamações, denúncias, sugestões e solicitações. Ao todo, 511 foram concluídas e 78 estão em andamento.

O atendimento das manifestações é organizado por meio de processos da Gestão da Qualidade, que visam padronizar procedimentos e estruturar fluxos de trabalho. O monitoramento é feito com o apoio do Painel de Gestão em Ouvidoria, dispositivo informatizado que permite analisar temas recorrentes, acompanhar a quantidade de registros mensais e o andamento dos processos por secretaria. O sistema foi implementado em 2023, com o objetivo de ampliar o controle e a transparência da administração municipal e atualmente está em fase de atualização.

Aline Maciel

Segundo a gestora de qualidade da Ouvidoria, Aline Maciel, as inovações trouxeram mais segurança e agilidade à condução das informações na repartição pública que, atualmente, tem o prazo médio de respostas calculado em 16 dias. “São ferramentas que têm nos ajudado a elaborar relatórios de gestão, qualitativos e quantitativos, sobre as necessidades da população, permitindo o acompanhamento das demandas junto às secretarias responsáveis pelo retorno ao cidadão, com o propósito de reduzir o tempo e aumentar a qualidade da resposta ao público que utiliza o canal da Ouvidoria", disse.

Atendimento

Os cidadãos interessados em registrar alguma manifestação podem fazê-lo pelo site www.pmvc.ba.gov.br/ouvidoria, por meio do e-mail ouvidoriageral@pmvc.ba.gov.br ou pelos telefones (77) 3229-3480 / 98834-6464. Quem preferir o atendimento presencial pode se dirigir à sede da Ouvidoria-Geral do Município, localizada na Rua João Pessoa, nº 480, das 8h às 17h.