Ouvidoria Geral do Município: mais um ano garantindo o diálogo entre a população e o poder público

Date : 06-01-2015

Ouvidoria Geral do Município, localizada na Rua Coronel Gugé

Atuando de foram integrada com a Ouvidoria da Saúde, o órgão registrou 1.388 manifestações de moradores em 2014

No dia 31 de dezembro de 2014, a Ouvidoria Geral de Vitória da Conquista recebeu de algum morador do município a manifestação de número 1.388, a última do ano. Desse total, 841 foram registradas pela Ouvidoria Geral da Saúde, que trata especificamente das demandas relacionadas a esse setor. Ambos os setores, funcionando de forma integrada, compõem o principal “canal de comunicação entre o cidadão e o poder público”, como define o ouvidor-geral da Saúde, Juliano Paim.

Mais de 90% das demandas registradas no ano vieram de moradores interessados em fazer reclamações ou solicitar alguma informação sobre serviços oferecidos pelo município. A lista inclui ainda denúncias, elogios e sugestões, entre outros. Mas, independente do que o cidadão queira fazer ao entrar em contato, é inegável que o trabalho da Ouvidoria tem chegado ao conhecimento da população de forma cada vez mais intensa.

‘Muito bem atendida’ – Foi o caso, por exemplo, da ex-empregada doméstica Eleuza Santos, 47 anos, que não teve dúvidas quando decidiu recorrer à Ouvidoria. Por conta de uma série de infortúnios que lhe

ocorreram nos últimos anos – um tumor no cérebro, cuja maior parte foi extraída numa cirurgia realizada em Salvador, e ainda outros problemas cardíacos mais recentes –, ela se viu impedida de trabalhar e tendo de se consultar com um neurologista a cada dois meses.

A fim de informar à Secretaria Municipal de Saúde sobre a gravidade de seu quadro de saúde, que a torna uma paciente com prioridade na marcação de exames, ela procurou pelo órgão. “Desde a primeira vez que fui lá, nunca tive do que me queixar. Sempre fui muito bem atendida por todo mundo, na Secretaria Municipal de Saúde e na Ouvidoria”, conta Eleuza.

Papel intermediador – “O papel da Ouvidoria é intermediar todas as demandas do cidadão em relação aos serviços prestados pelo município”, explica a ouvidora-geral de Vitória da Conquista, Marília Palles. Ela enfatiza que o papel intermediador é a principal função da Ouvidoria, mediando o contato entre a população e os setores públicos responsáveis pelos serviços que são citados nas demandas remetidas ao órgão.

“Às vezes algumas pessoas têm a impressão de que, quando chegam à Ouvidoria, é para resolver todos os problemas”, explica Marília. “Na verdade, nós fazemos o encaminhamento das demandas. A partir dessa intermediação, o problema pode ser resolvido, dentro das possibilidades e da legislação, e cumprindo todas as normas”, complementa a ouvidora.

Cartilha explicativa – Para se informar de forma mais esclarecedora a respeito das atribuições da Ouvidoria, e também da forma como o setor funciona, Marília recomenda que, antes de entrar em contato, o cidadão leia a **cartilha** explicativa, que traz todas essas informações de forma didática. Lançado em junho de 2014, o material encontra-se disponível no site oficial da Prefeitura. “É importante que as pessoas leiam a cartilha, porque é um instrumento educativo. Aí, elas vão conhecer todos os passos e entender mais sobre o funcionamento desse importante órgão”, sugere Marília.

Contato – Para apresentar qualquer manifestação – denúncias, reclamações, informações, solicitações, elogios ou sugestões – sobre os serviços disponibilizados pela Administração Municipal, o cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria por meio do telefone 0800 284 5857, ou via internet, através do site da Prefeitura. O contato também pode ser feito de forma presencial, na sede da Ouvidoria Geral do Município, localizada na Rua Coronel Gugé, nº 401, Centro – ao lado da Secretaria Municipal de Cultura, Turismo, Esporte e Lazer.