Ouvidoria Geral do Município: um canal de comunicação a serviço da comunidade

Date : 25-07-2013

Por telefone, via internet ou de forma presencial, a população pode opinar, solicitar e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais

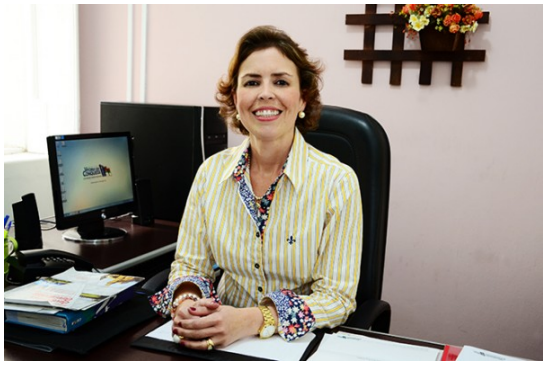
A cabeleireira Juscelina Oliveira tem vários motivos para não se esquecer do dia 3 de agosto de 2011. Nessa data, seu marido, Arnaldo, que trabalhava como despachante, foi vítima inocente de uma situação inusitada: em plena rua, recebeu dois tiros acidentais que terminaram por deixá-lo preso a uma cadeira de rodas. Desde então, ele tem de se submeter diariamente a sessões de fisioterapia, numa clínica de Vitória da Conquista. E, a cada quatro meses, precisa se deslocar até o Hospital Sarah Kubitschek, em Salvador, onde passa por uma série de exames. Todo o tratamento é feito por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

Ouvidoria Geral do Município, localizada na rua Coronel Gugé

No entanto, Juscelina tem motivos igualmente suficientes para não se esquecer de outra data, posterior: num dia de novembro de 2012, ela passava pela rua Coronel Gugé, a fim de agendar mais uma sessão de fisioterapia para o marido, quando avistou, por acaso, a sede da Ouvidoria Geral do município. Decidiu ir até o local, à procura de uma solução para algo que vinha percebendo: a ambulância que os transportava até Salvador, por exemplo, já não oferecia espaço suficiente para abrigar seu marido, ela e ainda todo o aparato que precisava ser levado no mesmo espaço. Além da cadeira de rodas, a bagagem incluía um andador, uma órtese e uma caixa com suprimentos.

Juscelina Oliveira

“Fui muito bem recebida e acolhida. Eles me ouviram e fizeram o possível para resolver a minha situação. Aliás, não só a minha, mas também a das outras pessoas que estavam lá”, lembra Juscelina. Após ouvi-la, a equipe da Ouvidoria intermediou as relações, fazendo com que a solicitação chegasse à Secretaria Municipal de Saúde – que, prontamente, providenciou uma nova ambulância, maior e apta a oferecer mais conforto ao paciente.


Marília Palles, ouvidora-geral do município

Canal de comunicação – Segundo a ouvidora-geral do município, Marília Palles, casos como o de Juscelina ilustram bem a forma como deve atuar uma ouvidoria. “Funciona como um canal de comunicação entre o cidadão e o poder público, além de ser também um termômetro da administração”, explica. E, cada vez mais, a população vem se mostrando informada quanto à utilidade desse instrumento. Até a última quarta-feira, 24, o número de manifestações registradas pela equipe, desde janeiro, já havia passado de 800. Apenas para se ter uma ideia, uma quantidade semelhante – cerca de 860 – foi anotado durante todo o ano de 2012. A expectativa, até o final de 2013, é de que esse número dobre.

Paulo Amorim, responsável pela ouvidoria da saúde

Na verdade, há em Vitória da Conquista duas ouvidorias que atuam de forma integrada, sendo uma delas responsável exclusivamente por atender os usuários do sistema de saúde. A média geral é de 162 manifestações por mês, entre solicitações de serviços, pedidos de informação e reclamações. A porcentagem de manifestações respondidas, este ano, já se aproxima de 90%. “É um índice maior que o da ouvidoria do estado”, registra Paulo Amorim, responsável pela ouvidoria da saúde.

Entre os cidadãos que entraram em contato com a ouvidoria, desde janeiro, 73% registraram suas

manifestações via internet, por meio do link disponível no site da Prefeitura Municipal (http://www.pmvc.ba.gov.br/inscricao/ouvidoria/index.php). Cerca de 18% fizeram como Juscelina, comparecendo pessoalmente à sede da Ouvidoria. Outros 5% preferiram fazer o contato pelo telefone 0800 2845857.

Participação popular – De qualquer forma, há o que se pretende, de fato: incentivar que a população contribua com a melhoria dos serviços oferecidos no município. “Hoje é comum se falar em participação popular. E o próprio Governo Municipal tem essa tradição, através de ferramentas como o Orçamento Participativo, os conselhos locais e as duas ouvidorias que funcionam de forma integrada”, observa Amorim.

Trata-se de um duplo benefício. Para o Governo Municipal, a ouvidoria significa um dispositivo de constante aperfeiçoamento, por meio da opinião popular. E, para a população, há uma oportunidade eficiente de se fazer ouvir “É um aliado na defesa do cidadão”, diz Marília. Juscelina concorda: “Dou nota dez. E não só por terem contribuído para resolver minha situação. Também por terem parado para me ouvir”.