Ouvidoria Municipal é reconhecida por revista da Rede Nacional de Ouvidorias

Date : 23-01-2026

Pela primeira vez, Vitória da Conquista foi reconhecida na Revista Eletrônica da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv). A edição de novembro e dezembro de 2025 traz um artigo que aborda a reestruturação pela qual o órgão passou, otimizando o fluxo interno de processos por meio de tecnologias digitais, aplicando a escuta ativa para atender aos cidadãos de forma humanizada e estreitando os vínculos com a sociedade civil.

A Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A reestruturação da Ouvidoria Municipal fundamentou-se em três princípios: fortalecer o órgão como o principal canal de relacionamento com o cidadão conquistense; utilizar tecnologias gratuitas para capacitar e operacionalizar o trabalho da equipe; e municiar a gestão com informações extraídas das manifestações espontâneas dos cidadãos, permitindo a realização de entregas concretas à população.

Como iniciativa de reestruturação transformou a Ouvidoria do Município de Vitória da Conquista em modelo de gestão e controle social

A Ouvidoria Municipal integrou processos de qualidade, atendimento humanizado e fiscalização ativa do Conselho de Usuários para redefinir a relação entre cidadão e governo

Tempos em que a administração pública é desafiada a entregar mais com os mesmos recursos, a Ouvidoria Geral do Município de Vitória da Conquista/BA decidiu ir além de apenas receber reclamações. Mediante reestruturação estratégica, o órgão unificou três pilares fundamentais: a rigidez técnica da Gestão da Qualidade, a sensibilidade do acolhimento humanizado e a força fiscalizadora do Controle Social.

Imagem cedida por Thaisy Gusmão (Ouvidoria Vitória da Conquista)

Trecho do texto publicado na revista da Renouv

Ouvidora-Geral do Município, Thaisy Gusmão afirma que o texto na revista da Renouv é um reconhecimento ao trabalho que vem sendo desenvolvido na Ouvidoria de Vitória da Conquista, priorizando um atendimento de qualidade ao cidadão. “Ter um artigo publicado em uma revista de circulação nacional é, acima de tudo, uma forma de reconhecer e dar visibilidade ao trabalho que vem sendo construído diariamente pela Ouvidoria Municipal. Essa conquista é resultado do trabalho coletivo de uma equipe comprometida, que entende a escuta como ferramenta de transformação e a participação do cidadão como elemento central da gestão. Seguimos avançando com responsabilidade, seriedade e o propósito de aprimorar, cada vez mais, os serviços prestados à população”.

Thaisy Gusmão

Mateus Novais

Secretário de Transparência, Controle e Prevenção à Corrupção, Mateus Novais destaca a satisfação da Administração em fortalecer os vínculos com os cidadãos. “O reconhecimento nacional deixa toda a gestão e, principalmente, a equipe de servidores muito felizes. Mas, a melhor parte é perceber que esse reconhecimento advém das boas práticas que tornam a relação do cidadão conquistense com a Administração Municipal mais forte e segura”.

Balanço de Atendimentos

Durante o ano, coube à Ouvidoria Geral do Município aperfeiçoar processos com novas ferramentas de gestão. O órgão, que é responsável por receber e encaminhar as manifestações de usuários dos serviços públicos, recebeu, de 1º de janeiro a 26 de dezembro de 2025, 4.735 manifestações da população, entre elogios, orientações, reclamações, denúncias, sugestões e solicitações. Trata-se de um crescimento de 52% em relação a 2024, quando foram registradas 2.491 manifestações. Ao todo, 95% foram concluídas e as demais estão em andamento, com tempo médio de resposta de 24 dias.

O atendimento das manifestações é organizado por meio de processos da Gestão da Qualidade, que têm o objetivo de 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, a fim de ampliar o controle e a transparência da administração municipal.

VITÓRIA DA CONQUISTA
OUVIDORIA
MUNICIPAL
ESTRATÉGIAS PARA IMPLEMENTAÇÃO
1 Gestão de Mudanças
2 Gerenciamento de Riscos
3 Mapeamento de Processos
4 Estabelecimento de Fluxos
5 Documentação do Conhecimento Organizacional
6 Escrita de Instruções e Procedimentos
ETAPAS
Organização e padronização dos processos
7 Treinamento
8 Monitoramento de processos
9 Análise Crítica
10 Planejamento Estratégico
11 Implantação de Melhorias