Prefeitura disponibiliza serviço de Ouvidoria à população conquistense

Date : 04-06-2019

Quando descobriu um câncer de mama em outubro de 2018, a autônoma Patrícia Lopes ficou muito preocupada, pois estava desempregada, sem convênio de saúde e sem recursos para custear o tratamento, que começou a ser feito em Salvador. De volta a Vitória da Conquista e com objetivo de obter orientações sobre a continuidade do mesmo, procurou a Ouvidoria Geral do Município.

“Achei que o tratamento pelo SUS seria demorado, mas para minha surpresa tudo foi muito rápido. Isso me surpreendeu. Fui bem tratada e com rapidez, qualidade, carinho e respeito”, lembrou a usuária, que por meio da Ouvidoria Geral recebeu orientações e intermediação dos encaminhamentos.

Patrícia é uma entre as centenas de pessoas que procuraram o órgão este ano e contribuíram com a melhoria do serviço prestado pela Administração Municipal por meio de suas críticas, elogios e sugestões. “A ouvidoria é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder Público, um espaço que a comunidade pode se manifestar”, explicou a Ouvidora Geral do Município, Ivone Ferraz.

Patrícia Lopes procurou a Ouvidoria geral do Município para receber orientações

A ouvidora ressaltou ainda que além de procurar presencialmente o setor, localizado na Avenida Coronel Gugé, 401, Centro, os usuários contam com dois outros canais de acesso: por telefone através dos números 0800 284 5857 ou 0800 284 7010 ou acessando diretamente o portal da Prefeitura Municipal. “O maior número de atendimentos ainda é o presencial, as pessoas valorizam muito o contato olho no olho, elas gostam de ser ouvidas e aqui encontram o ambiente adequado e servidores preparados para isso”, completou.

O município conta ainda com a Ouvidoria da Saúde. Funcionando no mesmo espaço, o setor acolhe cerca de 40% das demandas recebidas. Tanto na Ouvidoria Geral quanto na da Saúde, os cidadãos também recebem orientações relacionadas aos seus direitos, além da forma e setor competente para que os mesmos sejam assegurados.

Buscando ampliar o canal de comunicação com a comunidade, a equipe da Ouvidoria também está presente nas edições do Prefeitura Móvel. Durante as ações do programa, realizadas em diferentes bairros e localidades rurais, o órgão atende à comunidade com informações sobre o serviço e para atendimento da população, cadastrando suas manifestações.