

## 19/07/2017 11:42 - Prefeitura cria serviço 0800 para a Ouvidoria Municipal

O cidadão porto-velhense ganhou mais um canal de comunicação para manifestar suas críticas aos serviços realizados pela administração municipal, assim como também enviar sugestões, solicitar informações ou fazer reclamações sobre a prestação de qualquer tipo de serviço realizado pelo município.

A Ouvidoria-Geral do Município, irá intermediar relações entre munícipes e a gestão pública. A partir da manifestação do cidadão, a Ouvidoria buscará, junto aos órgãos municipais, melhorar a qualidade dos serviços públicos de forma que a população tenha suas necessidades atendidas.

“Estamos funcionando há quatro meses e esta nova ferramenta, o telefone 0800 647 4717, vai ajudar e

facilitar a identificação das demandas dos serviços públicos para que as secretarias, as autarquias municipais possam atuar na solução do problema da maneira mais eficiente possível”, explicou Luciane Szymczak Oliveira, ouvidora-geral do Município.

Ela adiantou ainda que o porto-velhense, ao utilizar os serviços da ouvidoria, estará também exercitando o seu direito de cobrar as ações que lhes devem ser asseguradas pelo poder público e também fiscalizar o cumprimento dessas ações, para que o recurso público seja aplicado adequadamente e obedecendo aos devidos processos legais.

Essa manifestação pode ser feita pelos telefones 3901 3141 e 0800 647 4717 ou pelo e-mail [ouvidoria@portovelho.ro.gov.br](mailto:ouvidoria@portovelho.ro.gov.br). O cidadão também poderá enviar sua manifestação diretamente no site da prefeitura ([www.portovelho.ro.gov](http://www.portovelho.ro.gov)) em um link localizado na parte superior direita da página, que direciona à página da ouvidoria.

Na página, o cidadão encontrará quatro pequenos banners (Denúncia, Reclamação, Solicitação e Elogio). É só escolher o assunto que pretende tratar. Não há a necessidade de se identificar e, no caso de denúncias, o ideal é que elas sejam encaminhadas com o mínimo de provas possíveis, como uma foto, por exemplo.

Cada manifestação recebida é analisada e encaminhada ao setor competente, sendo em seguida o cidadão informado da providência adotada. Em se tratando de manifestações que não tenham relação com as atividades da Prefeitura, bem como dos seus servidores, estas também serão devidamente encaminhadas aos órgãos competentes para apreciação.

“Nesse caso, pedimos que a denúncia seja descrita de forma clara, simples e objetiva. Nos casos que envolverem apuração e investigação, o ideal é que a Ouvidoria receba um relato completo do assunto como indicação de valores, locais, datas, nomes, documentos comprobatórios, bem como tudo o que possa servir de subsídios para viabilizar o encaminhamento da solução”, explicou Luciane Szymczak.

Luciane lembrou também que a Ouvidoria-Geral não pode ser confundida com Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), nem com os órgãos de fiscalização externa, como o Tribunal de Contas. Ela enfatizou que órgão só deve ser procurado depois de esgotadas todas as possibilidades de atendimento ou solução pelas áreas competentes.

“A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal. Instrumento da democracia participativa, em que o cidadão comum ganha voz ativa”, disse.

E por ser um canal de comunicação entre o cidadão e a prefeitura, Luciane frisa que a ouvidoria permite ainda o alcance de diversos objetivos sociais, além de viabilizar o controle social com vistas a qualidade dos serviços públicos e possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços.

