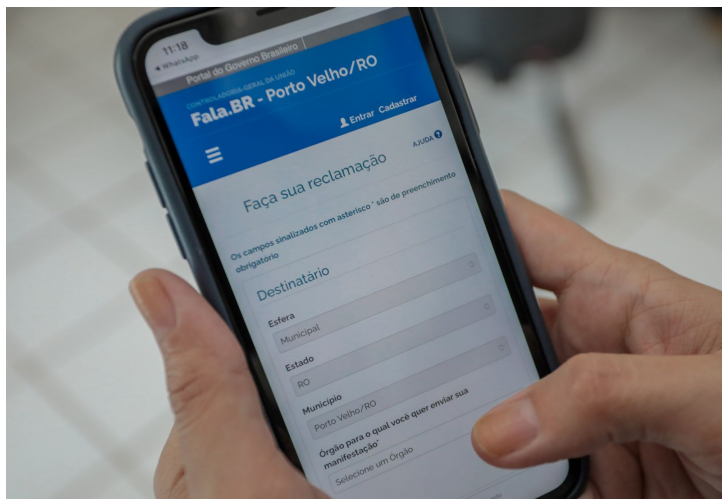


## 31/07/2024 16:40 - Saiba como contribuir com a melhoria do serviço público através dos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal



Importante canal de comunicação entre o poder público e a sociedade porto-velhense, a Ouvidoria Geral do Município permite que o cidadão tenha papel fundamental na participação da gestão municipal através da manifestação de reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de serviços à Prefeitura, melhorando a qualidade da prestação do serviço público.

No total, de janeiro até o momento, a Ouvidoria registrou 240 manifestações. Desse total, 155 foram respondidas, 15 foram arquivadas, 13 resolvidas, 57 estão na tramitação dentro do prazo.

Pela Ouvidoria, qualquer pessoa pode solicitar serviços como asfalto, drenagem, iluminação, melhora no atendimento público, fazer todos os tipos de reclamações, fazer denúncias de forma anônima ou identificada, sugerir melhorias no setor

público, e até mesmo elogiar serviços prestados. Servidores também podem fazer suas manifestações pelo canal.

Assim que são recebidas, as manifestações são encaminhadas para as pastas responsáveis pela demanda, por meio de ofício. O prazo de resposta ao cidadão é de até 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias perante as leis que regem as diretrizes da Ouvidoria.

Cabe à Ouvidoria ouvir, encaminhar, procurar dar suporte ao cidadão e também ajudar na gestão das secretarias, enviando demandas para que os setores tenham conhecimento e possam resolver as demandas.

“A ouvidoria é essencial para a população, porque é através dela que a gente consegue enxergar a visão do cidadão acerca do serviço público. E além disso, serve para monitorar como está sendo a dinâmica dos serviços oferecidos pelas secretarias. A Ouvidoria tem esse papel que é crucial para a avaliação e melhora do serviço público”, explica a responsável pela Ouvidoria Municipal, Luciane Szymczak.

### CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria utiliza a plataforma [Fala.BR](#), disponível no site da Prefeitura, para receber as demandas da população. Essas demandas podem ser enviadas através do WhatsApp, pelo número (69) 984731105 (somente mensagem de texto e exclusivamente manifestações relacionadas ao atendimento da Ouvidoria), pelo e-mail da Ouvidoria: [ouvidoria@portovelho.ro.gov.br](mailto:ouvidoria@portovelho.ro.gov.br), ou feitas diretamente na plataforma [Fala.BR](#), de forma anônima ou pelo CPF cadastrado no [Gov.BR](#).

Com a vigência da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e que basicamente garante que o usuário tenha o poder e o direito de registrar uma ocorrência relacionada a serviço público, qualquer cidadão pode entrar no canal e fazer sua manifestação.

Além dos canais de atendimento, as manifestações poderão ser feitas presencialmente na Ouvidoria Geral do Município que fica localizado na sede da Prefeitura, na avenida Sete de Setembro, 237, Centro, das 8h às 14h, em dias úteis.

Fonte: PMPV