

INDICAÇÃO Nº 058/2024

Uma Ouvidoria Municipal é responsável por acolher denúncias, reclamações, sugestões ou elogios relativos ao atendimento prestado à população local pelos órgãos da Prefeitura, fazendo com que o usuário dos serviços públicos seja um agente participativo da administração.

A atuação da ouvidoria pública está amplamente alinhada aos requisitos constitucionais do parágrafo 3º do artigo 37.º da Constituição Federal que confere aos cidadãos o direito de participar na administração pública, nomeadamente no que diz respeito ao acesso aos registros administrativos e à informação sobre as ações governamentais.

É dever da Ouvidoria identificar melhorias, providenciar mudanças e apontar irregularidades nos demais órgãos públicos municipais.

O órgão funciona como uma ponte entre o cidadão/consumidor. É um serviço aberto para escutar reivindicações, denúncias, sugestões e também elogios, embora sejam mais comumente utilizados para reclamações e reivindicações.

O cidadão é capaz de estar em todos os lugares da cidade e avaliar quais serviços públicos são bons ou ruins, é uma espécie de colaborador e ao mesmo tempo um fiscal, mas por um meio de comunicação adequado e eficaz a buscar verdadeiramente melhorias no serviço público.

A Ouvidoria Geral do Município influencia no desenvolvimento da cidade quando defende os direitos dos usuários e faz com que o governo local preste um serviço com eficácia e qualidade.

Concentrando todas as informações coletadas entre os cidadãos do Município, fica mais fácil analisar e entender quais as ações necessárias para o bem comum da população.

Sabemos que o Poder Público Municipal tem a dispor da população os serviços de ouvidoria, através de contato por telefone (27) 3259-3881 ou 3259-3905, por e-mail: ouvidoria@santateresa.es.gov.br e também pelo portal da Prefeitura, no site: www.santateresa.es.gov.br, através da *internet*, sendo inclusive garantido o anonimato, ou seja, o sigilo do nome do denunciante.

Ocorre que o acesso à tais informações para o cidadão falar diretamente com os canais de comunicação da Ouvidoria, muitas vezes não estão ao dispor da população ou não são veiculados de forma clara. Para muitos cidadãos, especialmente para os mais humildes, acreditam que tem que se deslocar para a sede da Prefeitura para registrar alguma ocorrência proveniente de algum serviço público oferecido, o que acaba por desencorajar a contribuição do cidadão na melhoria de determinado atendimento ou má prestação de serviço de algum servidor.



Tais fatos, induzem inclusive inúmeras pessoas a usarem redes sociais para expor fatos ou situações ocorridas em repartições públicas do Município, mas que não são muitas vezes eficazes para quem verdadeiramente busca pela melhoria do serviço.

Sendo assim, no intuito de ampliar a informação ao cidadão e na busca de melhorias no serviço público de uma maneira geral e transparente, **INDICAMOS** ao Exmo. Sr. Prefeito Municipal através de todas as Secretarias Municipais, que coloquem em todas as repartições públicas, em local de fácil acesso e visível, inclusive a criação de um QRcode, com informativos de como se ter acesso ao serviço de ouvidoria do Município, pois aí sim, será possível se obter melhorias no atendimento da população de uma maneira eficaz, ágil, fazendo que qualquer informação, reclamação, sugestões ou elogios, cheguem a quem tem o dever de acolher, de dar os devidos encaminhamentos e resposta ao cidadão.

Sala Augusto Ruschi, em 12 de agosto de 2024.

Dra. Mel - PSDB

