



Câmara Municipal de Varginha

Indicação Nº 499/2021

Exma. Sra. Presidente da Câmara Municipal de Varginha.

O Vereador que abaixo subscreve vem, na forma regimental, solicitar de Vossa Excelência que encaminhe a presente Indicação ao Senhor Prefeito Municipal e ao Secretário Municipal de Administração, **solicitando melhorias no Departamento de Ouvidoria do Município.**

JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria Municipal é um elo de comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública Municipal. É o departamento que recebe as reclamações, denúncias, solicitações e sugestões e as encaminha ao setor da Prefeitura responsável, bem como ao Prefeito e secretários. Neste setor, os colaboradores acompanham o desenrolar dos problemas, com todo o sigilo e dedicação inerentes, e cobra sua solução, a fim de darem o retorno esperado pelos munícipes que recorrem ao serviço.

Em visita ao referido Departamento e considerando o setor de extrema importância para que os cidadãos tenham suas reivindicações e solicitações analisadas e atendidas venho através desta Indicação solicitar à Administração Municipal que dedique especial atenção aos colaboradores que atuam na Ouvidoria, proporcionando as melhores condições neste ambiente de trabalho, objetivando que os colaboradores continuem a desempenhar suas funções de maneira eficiente e produtiva, com resultados cada vez mais satisfatórios para os cidadãos varginhenses.

Alguns fatores são considerados imprescindíveis, tais como:

- **Acessibilidade:** O local onde a ouvidoria está instalada precisa ser de fácil acesso para todas as pessoas, especialmente para pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida;



Câmara Municipal de Varginha

- **Sala Privativa:** Há a necessidade de existir uma sala exclusiva para atendimento presencial, de maneira individualizada, a fim de garantir ao cidadão a privacidade e segurança para expor suas necessidades. Um ambiente confortável, limpo, organizado, onde o cidadão sint-se acolhido;
- **Mobiliário adequado:** Móveis ergonomicamente corretos possibilitam maior conforto e produtividade aos colaboradores;
- **Equipamentos eficientes:** Computadores modernos, com programas atualizados, utilizando sistema de tecnologia específicos para o trabalho de ouvidoria, seja como canal de entrada de manifestações, seja como apoio à gestão das manifestações e organização das atividades, garantem um trabalho mais eficaz. Os sistemas de telefonia mais atuais também permitem um atendimento mais ágil e satisfatório;
- **Educação Continuada:** Os colaboradores devem ter acesso a treinamentos periódicos que garantam uma constante atualização no que se refere aos assuntos do município e estarem sempre alinhados e informados sobre todos os departamentos existentes na Administração Municipal, possibilitando maior agilidade nos contatos e soluções mais rápidas para os munícipes.

Mediante todo acima exposto, solicito especial atenção do Senhor Prefeito e do Secretário Municipal de Administração, para que seja acatada a presente Indicação, cujo objetivo principal é o de disponibilizar para a população um serviço de ouvidoria ainda mais eficiente e aos colaboradores deste setor as melhores condições de trabalho para o desempenho de suas funções.

**Sala das Sessões da Câmara Municipal de Varginha,
em 08 de setembro de 2021.**

RODRIGO SILVA NAVES
Vereador

Indicação Nº 499/2021