

PLANO DE AÇÃO



Ouvidoria 2025 / 2028

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Flávia Andrade Freitas
Fillipe Silva Pereira
Jéssica Cristina F. B. Souza

MISSÃO

Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

VISÃO

Ser reconhecida pelos munícipes como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.



VALORES

- *Independência*

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

- *Ética*

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

- *Profissionalismo*

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

- *Respeito ao cidadão*

Valorizar cada anseio do público interno e externo

- *Transparência*

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência

- *Responsabilidade Social*

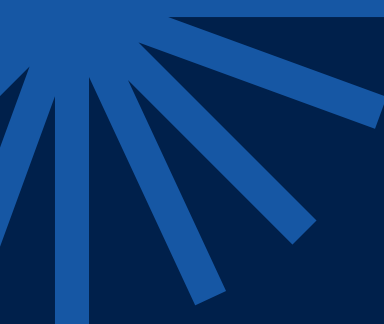
Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

- *Excelência de desempenho*

Alcançar resultados com eficiência.

- *Efetividade*

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional



SUMÁRIO

- INTRODUÇÃO
 - BASE NORMATIVA
 - OBJETIVOS, Eixos e ações estratégicas
 - CONCLUSÃO
- 

INTRODUÇÃO

Este Plano Anual de Ouvidoria foi elaborado para fortalecer os canais de comunicação entre a gestão municipal e a população, promovendo a transparência, a participação cidadã e a melhoria da prestação de serviços públicos. O documento organiza as ações da Ouvidoria Municipal ao longo do ano de 2025, detalhando metas, cronogramas e indicadores para acompanhamento.



BASE NORMATIVA

A Lei Federal da Ouvidoria nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública garante alguns princípios importantes. São eles os principais:

- Pela Lei, a administração pública fica responsável pela elaboração anual de informações em relação à gestão, em que aponte falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos à população.
- Nesses relatórios anuais deverão constar o número de manifestações recebidas; os motivos das manifestações e as decisões que foram tomadas nas soluções oferecidas ao cidadão.
- A Lei Federal nº 13.460/2017 determina que as solicitações feitas pelo usuário sejam respondidas em até 30 dias, com possibilidade de prorrogação uma única vez. Já no aplicativo eouve o prazo é 5 dias.
- O seu município é obrigado a se adequar às regras da Lei Federal nº 13.460/2017.
- Vale lembrar que após a aprovação da lei, todas as administrações públicas do Brasil tinham até dois anos para colocar em prática o que a Lei Federal nº 13.460/2017 estipula.
- Os órgãos públicos que descumprirem a determinação da lei podem ser notificados com um Termo de Ajuste de Conduta do Ministério Público.



OBJETIVOS GERAIS

- Ampliar o acesso da população à Ouvidoria Municipal.
- Assegurar que todas as manifestações sejam registradas, analisadas e respondidas em tempo hábil.
- Integrar as secretarias e órgãos municipais para respostas ágeis e resolutivas.
- Promover a melhoria contínua dos serviços públicos com base nas demandas cidadãos.
- Fomentar a educação cidadã para o uso consciente da Ouvidoria.



EIXOS E AÇÕES ESTRATÉGICAS



1. Fortalecimento dos Canais de Atendimento



Digitalização e Modernização:

- Atualizar o portal e o aplicativo da Ouvidoria, garantindo interface amigável e acessível. Colocar no portal um formulário, caso o cidadão queira manifestar pelo site
- Realizar testes de acessibilidade para assegurar inclusão.



Pontos de Atendimento Físico:

- O setor fica no centro da cidade próximo a prefeitura.
- Treinar as recepcionistas dos equipamentos públicos para que incentivem o cidadão a responder
- Monitorar e avaliar as respostas para melhora do serviço



Atendimento Telefônico:

- O setor já conta com linha exclusiva para emergências e urgências.
- Adquirir tecnologia para monitoramento e gravação de chamadas, garantindo qualidade e segurança.



Capacitação de Equipes:

- Realizar formação continuada em comunicação, ética e resolução de conflitos.
- Disponibilizar materiais de apoio e realizar avaliação contínua de desempenho.

2. Integração com as Secretarias Municipais



Protocolos de Resposta:

- Criar e divulgar um protocolo padronizado para registro, encaminhamento e resolução das manifestações.
- Impressora para impressão de duas vias de protocolo: uma para munícipe e outra para arquivo para segurança do setor
- Garantir o cumprimento de prazos e a clareza nas respostas.



Reuniões Periódicas:

- Promover encontros com representantes das secretarias para discutir demandas e alinhar soluções.
- Utilizar relatórios estatísticos como ferramenta de monitoramento e prestação de contas.



Sistema de Monitoramento:

- Garantir a efetividade da plataforma digital para acompanhamento em tempo real das manifestações direcionadas a cada órgão.
- Gerar relatórios analíticos para subsidiar tomadas de decisão e ajustes de políticas públicas.

3. Transparência e Prestação de Contas



Relatórios Trimestrais:

- *Publicar indicadores de atendimento e resolutividade.*
- *Divulgar boas práticas e casos resolvidos de maneira exemplar.*



Totens de Autoatendimento

- Implementar totens de autotatendimento para proporcionar mais autonomia e agilidade para os munícipes

4. Promoção da Participação Cidadã



Campanhas Educativas:

- Desenvolver materiais informativos sobre os canais da Ouvidoria e o papel do cidadão no controle social.



Ouvidoria nas Comunidades:

- Realizar visitas itinerantes a bairros e zonas rurais, ampliando o alcance da Ouvidoria



Oficinas e Palestras:

- Oferecer capacitações em escolas e organizações comunitárias sobre direitos e deveres cidadãos.

5. Inovação e Aperfeiçoamento da Gestão



Capacitação Contínua:

- Estimular a participação em eventos e redes de Ouvidorias para troca de boas práticas.



Indicadores de Desempenho:

- Monitorar indicadores-chave, como tempo médio de resposta e nível de satisfação dos usuários.

Secretaria de Governança Assistência Social

- Responsável: Thainá | 31 9 8922-4536

Secretaria de Governança da Saúde

- Responsável: Tatiane Cunha | 31 9 9552-0642
- Responsável: Vânia Tavares | 33 9 9824-6500
- Responsável: Giselle Cristina | 31 9 8983-6720

Secretaria de Governança de Gestão e Transparência

- Responsável: Fernanda | 31 9 8958-1121

Secretaria de Governança de Obras e Serviços Urbanos

- Responsável: Mary Maduro - Trânsito | 31 9 8942-2994
- Responsável: Mykaella - Limpeza pública | 31 9 8923-3210
- Responsável: Wanuza-obras em geral | 31 9 9678-9038

Secretaria de Governança de Planejamento, Meio Ambiente e Habitação

- Responsável: Jonas - Fiscalização | 31 9 7139-3531
- Responsável: Bruno - Habitação | 31 9 8767-7232
- Responsável: Ivan - Meio Ambiente | 31 9 8971-9185
- Responsável: Grazielle Dias | 31 9 87561990

Secretaria de Governança Estratégica da Qualidade, Inovação Tecnológica e Sustentabilidade Econômica

- Responsável: Mayara - Cel: 31 9 8435-3007

Secretaria de Governança Financeira e Orçamentária

- Responsável: Fernando - Tributário | 31 9 8741-0497

Secretaria de Governança Jurídica

- Responsável: Daniele Kleaim | 31 9 8760-1211

Secretaria de Governança Política

- Responsável: Claudia Matos | 31 9 88788301

Hospital Dr José Maria Moraes

- Responsável: Isis | 31 9 8842-6467
- Responsável: Mak Lenon | 31 9 9591-5283

UPA 24 HORAS

- Responsável: Bruna Elisa | 31 9 8571-6592

Secretaria de Governança Educacional e Cultura

- Responsável: Rogéria Carneiro | 31 34067616



CONCLUSÃO

A Ouvidoria Municipal desempenha um papel fundamental na construção de uma administração pública mais transparente, participativa e eficaz. Servindo como um canal direto entre a população e a gestão, ela permite que as demandas, solicitações, elogios, sugestões e denúncias dos cidadãos sejam registradas, analisadas e respondidas de maneira ágil e responsável.

Por meio da Ouvidoria, a gestão tem a oportunidade de identificar falhas, propor melhorias e otimizar processos administrativos, sempre visando a excelência nos serviços públicos. Este plano anual reafirma o compromisso do município em proporcionar um atendimento de qualidade, valorizando o diálogo e a colaboração dos cidadãos.

Ao se consolidar como uma ferramenta estratégica para o controle social e a governança, a Ouvidoria Municipal não apenas fortalece a confiança dos cidadãos na administração pública, mas também proporciona à gestão insights valiosos para aprimorar suas ações. Isso resulta em um município mais justo, inclusivo e eficiente para todos.

Trabalhando em conjunto, sempre alcançaremos resultados mais significativos. Acreditar no potencial de cada cidadão é acreditar no sucesso coletivo.

Obrigada
Flávia Freitas / Ouvidoria Municipal.



