

ELAMAÇÃO

SO

# PLANO DE AÇÕES OUVIDORIA GERAL

Planejamento anual de  
atividades e Rotinas Internas.

Preparado por Adriana Vieira Pereira  
Ouvidora Geral

Aprovado por Simone Alves Cassini  
Controladora Geral

**EXERCÍCIO - 2021**



**PREFEITURA DE  
SÃO MATEUS**  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## 1.0 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a serviços prestados, procedimentos, e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

É responsável também em receber e tramitar os pedidos de Acesso à Informação recebidos no Canal Eletrônico - e-SIC.

O presente Plano de Ação foi criado com a finalidade de estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de São Mateus no exercício de 2021.

## 2.0 – DA BASE NORMATIVA

- Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos);
- Lei Municipal nº 1.744, de 03 de maio de 2019 (“Regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”).

## 3.0 – DOS OBJETIVOS

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria Geral serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ao exercício de 2021 as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e ações de fomento ao Controle Social e a Transparência.

## 4.0 – DOS PLANEJAMENTOS E ROTINAS

- 4.1 – Realizar a Ouvidoria Itinerante, condicionada aos melhoramentos dos índices da pandemia;
- 4.2 – Monitorar o Site Institucional e Portal da Transparência do município com o intuito de que as informações ali contidas estejam de acordo com o que determina a LAI;
- 4.3 – Atualizar o Guia de Serviços em conjunto com as unidades gestoras, conforme estabelecido nas leis federal nº13.460/2017 e na lei municipal nº 1.744/2019;

- 4.4 - Aderir a Plataforma de Acesso à Informação fornecida pela Controladoria Geral da União do programa FalaBr -e-SIC;
- 4.5 - Atualizar o Guia de Perguntas Frequentes;
- 4.6 - Elaborar Relatório Recomendatório às Secretarias do município, com base nos recebimentos de manifestações do exercício de 2020;
- 4.7 - Aprofundar o compromisso com a participação cidadã, promovendo o acesso à informação como direito buscando contribuir para integrar a Prefeitura com a sociedade;
- 4.8 - Promover ações junto às secretarias do município com o fim de melhorar os indicadores de satisfação;
- 4.9 - Estimular o manifestante a responder as perguntas de satisfação ao fim do atendimento no Sistema Eletrônico de Ouvidoria - E-OUV;

- 4.10 – Elaborar Relatório Anual Estatístico de ouvidoria com base nas manifestações do exercício de 2020, conforme previsão na lei federal nº13.460/2017 e na lei municipal nº 1.744/2019;
- 4.11 – Implantar Relatório de Proposição de Melhoria a partir das sugestões recebidas;
- 4.12 – Realizar capacitação dos responsáveis em responder a Ouvidoria nas secretarias;
- 4.13 – Participar de cursos de capacitação;
- 4.14 – Ampliar a disseminação da cultura de participação cidadã nos canais de ouvidoria juntamente com a Secretaria de Comunicação.

## 5.0 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Plano de Ações foi elaborado considerando a estrutura atual da Ouvidoria.

Ao longo do ano, as atividades e o cronograma de ações dos trabalhos poderão sofrer alterações em função de algum fator que inviabilize a sua realização na data estipulada, tais como: trabalhos especiais, assim como atividades não previstas.

## 6.0 – CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE	DATA
OUVIDORIA ITINERANTE	1º BIMESTRE
MONITORAR O SITE INSTITUCIONAL E PORTAL DA TRANSPARENCIA	TUDO O ANO
ATUALIZAR GUIA DE SERVIÇOS	2º SEMESTRE
ADERIR PLATAFORMA FALABR - E-SIC	4º BIMESTRE
ATUALIZAR GUIA DE PERGUNTAS FREQUENTES	4º BIMESTRE
ELABORAR RELATÓRIO RECOMENDATÓRIO	2º BIMESTRE
APROFUNDAR COMPROMISSO COM A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ	3º BIMESTRE
PROMOVER AÇÕES PARA MELHORIA DO INDICADOR DE SATISFAÇÃO	2º BIMESTRE
ESTIMULAR RESPOSTAS ÀS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	1º BIMESTRE
ELABORAR RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA	1º BIMESTRE
IMPLANTAR RELATÓRIO DE PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS	3º BIMESTRE
REALIZAR CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES NAS UNIDADES	3º BIMESTRE

São Mateus/ES 11 de janeiro de 2021.

  
**Adriana Vieira Pereira**  
**OUVIDORA GERAL**

Ciente do Relatório:

  
**Simone Alves Cassini**  
**CONTROLADORA GERAL**