



**Planejamento Anual de  
atividades e rotinas  
internas padronizadas  
2024**



**PREFEITURA DE  
ALEGRE**



## 1. APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria Municipal de Alegre/ES é um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública. Tem como objetivo contribuir para a melhoria da eficiência dos serviços públicos, proporcionando aos usuários a oportunidade de expressar suas opiniões, buscar informações, noticiar irregularidades e registrar sugestões, elogios ou reclamações.

O presente Plano de Ação foi criado com a finalidade de estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas pela Ouvidoria do município no exercício de 2024, em consonância com a legislação que normatiza as atividades de Ouvidoria e com a resolução Conjunta da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil.

## 2. BASE NORMATIVA

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988, de 05 de outubro de 1988.
- Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014.
- Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).
- Lei Municipal nº 3.455/2017, de 01 de novembro de 2017 (Lei que cria a Ouvidoria Municipal).

## 3. OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES:

### 1. Avaliação dos Indicadores de Desempenho:

- **Indicador 1:** Realizar medições trimestrais do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria”, com a finalidade de avaliar as ações no cumprimento de prazo de atendimento das demandas.
- **Indicador 2:** Realizar medições trimestrais do indicador de desempenho “Índice de satisfação dos usuários”.
- 

### 2. Participação em Eventos:

- Participação em eventos sobre os temas correlacionados à atuação operacional da Ouvidoria, para desempenharem com excelência as atividades desenvolvidas.

### 3. Elaboração de Relatórios Trimestrais e Anual de Atividades:

- Produção de relatórios para registrar e analisar as demandas recebidas, as ações realizadas e os resultados alcançados, garantindo a transparência e subsidiando a tomada de decisões.

### 4. Acompanhamento da Atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário:



- Garantir a atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, facilitando o acesso às informações sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria.

#### 5. Desenvolvimento de Ações de Sensibilização Interna:

- Desenvolver ações visando promover sensibilização interna, abrangendo secretárias e servidores, sobre a importância do atendimento, comunicação e da cultura da transparência, destacando a necessidade da contribuição dos setores internos do município quanto ao fornecimento tempestivo de informações em resposta aos demandantes, considerando os prazos limites estabelecidos em legislações e com ênfase na celeridade e qualidade das informações solicitadas.

#### 6. Elaborar Declaração sobre o Rol de Informações Classificadas e Desclassificadas em cada grau de sigilo - 2024

#### 7. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE	DATA
Avaliação dos Indicadores de Desempenho (1º Trimestre)	05/04/2024
Relatório Trimestral Ouvidoria e e-SIC (1º Trimestre)	05/04/2024
Avaliação dos Indicadores de Desempenho (2º Trimestre)	05/07/2024
Relatório Trimestral Ouvidoria e e-SIC (2º Trimestre)	05/07/2024
Avaliação dos Indicadores de Desempenho (3º Trimestre)	04/10/2024
Relatório Trimestral Ouvidoria e e-SIC (3º Trimestre)	04/10/2024
Relatório Anual de Ouvidoria e e-SIC	30/12/2024
Declaração Sigilo das Informações Classificadas e Desclassificadas	30/12/2024
Acompanhamento da Atualização da Carta de Serviços	n/s
Participação em Eventos	n/s

#### 8. CONCLUSÃO

Este plano de ação está alinhado com as diretrizes estabelecidas na Resolução Conjunta Atricon – CCOR Nº 02/214, de forma a buscar o comprometimento com a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Município de Alegre/ES.



PREFEITURA DE  
**ALEGRE**  
www.alegre.es.gov.br



**OUVIDORIA  
MUNICIPAL**

---

Alegre, 20 de março de 2024.

**NICOLLY MENDES DE PAULA FAZOLO**  
Superintendente de Ouvidoria e Participação Social  
Decreto Municipal nº 11.678/2020