



Prefeitura Municipal de Dorés do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

DECRETO Nº 4.220/2024

"Aprova o Plano de Ação da Ouvidoria do Município de Dorés do Rio Preto/ES e dá outras providências".

O PREFEITO MUNICIPAL DE DORES DO RIO PRETO/ES, no uso de suas atribuições legais, com base no disposto no artigo 66, incisos V e XXV da Lei Orgânica do Município,

DECRETA:

Art. 1º - Fica aprovado o Plano de Ação da Ouvidoria do Município de Dorés do Rio Preto/ES.

Art. 2º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário.

REGISTRE-SE PUBLIQUE-SE CUMPRA-SE

Dorés do Rio Preto, ES, 01 de março de 2024

CLEUDENIR JOSÉ DE CARVALHO NETO
PREFEITO MUNICIPAL

CARLOS ALBERTO DA SILVA JUNIOR
CONTROLADOR GERAL INTERNO



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

PLANO DE AÇÃO 2024

OUVIDORIA

2024



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	03
BASE NORMATIVA.....	04
OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES	04
CRONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	05
CONCLUSÃO.....	06



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto significa a possibilidade de participação dos cidadãos na fiscalização da gestão dos serviços prestados à população rio-pretense, visando contribuir para a melhoria da eficiência da administração pública.

Por meio da Ouvidoria Municipal, qualquer usuário (pessoa física ou jurídica) poderá manifestar sua opinião sobre os serviços prestado pela Prefeitura, buscar informações, noticiar a ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

Compete à Ouvidoria assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos usuários, atuando na conscientização dos direitos da coletividade, promovendo a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública.

Compete também à Ouvidoria atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública; como também simplificar as relações da sociedade com a prefeitura, indo além do simples encaminhamento das manifestações recebidas, assegurando que a comunidade possa expressar as suas necessidades, dúvidas e opiniões.

Assim, é um espaço para o exercício da democracia participativa, pois dá voz ativa ao usuário, possibilitando que ele exija um serviço de qualidade, proporcionado com cortesia e celeridade e que valide as boas práticas implementadas pela Prefeitura.

Diante destas atribuições, o presente Plano de Ação visa estruturar as principais ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal, no âmbito da execução da atividade de ouvidoria, durante o exercício de 2024, conforme base normativa que disciplina a ouvidoria.

A seguir iremos apresentar a base normativa; objetivos, indicadores, metas e ações; cronograma de atividades; e a conclusão.



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);
- Decreto Municipal nº 2837/2015 (Regulamenta a 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);
- Decreto Municipal nº 3550/2019 (Regulamenta a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços Públicos na Prefeitura Municipal de Dorés do Rio Preto);
- Decreto Municipal nº 3998/2022 (Regulamenta as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública municipal);
- Lei 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Decreto Municipal nº 3848/2021 (Regulamenta a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito na Administração Pública Municipal).

OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES

De acordo com o universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação, relativo ao exercício de 2024, as ações consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento dos serviços prestados, visando consolidar a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dorés do Rio Preto como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social e da transparência.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para a busca constante da excelência no atendimento às demandas de Ouvidoria, como celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dorés do Rio Preto seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, quais sejam:



- ✓ Atualizar os modelos padrões de comunicação da Ouvidoria.
- ✓ Monitorar os prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e realizar orientações/auxílios às Secretarias Municipais nas respostas.
- ✓ Elaborar os Relatórios Trimestrais de Ouvidoria.
- ✓ Elaborar os Relatórios Semestrais de Avaliação dos Serviços Públicos.
- ✓ Realizar capacitações referente a Ouvidoria.
- ✓ Atualizar a Carta de Serviços Públicos ao Usuário.
- ✓ Elaborar o Plano de Ação da Ouvidoria- 2025.
- ✓ Receber, dar andamento, e responder às manifestações de ouvidoria (após envio da resposta pela Secretaria).
- ✓ Alimentar a tabela de “Controle das manifestações de ouvidoria”.
- ✓ Registrar manifestações para os cidadãos.

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE/AÇÃO	DATA
Atualizar os modelos padrões de comunicação da Ouvidoria.	Abril
Monitorar os prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e realizar orientações/auxílios às Secretarias Municipais nas respostas.	Janeiro a Dezembro
Elaborar os relatórios trimestrais de ouvidoria.	Janeiro, Abril, Julho, Outubro
Elaborar os relatórios semestrais de Avaliação dos Serviços Públicos.	Janeiro e Julho
Realizar capacitações referente a Ouvidoria.	Janeiro a Dezembro
Atualizar a Carta de Serviços Públicos ao Usuário.	Agosto a Novembro
Elaborar o Plano de Ação da Ouvidoria- 2025.	Dezembro



Receber, dar andamento, e responder às manifestações de ouvidoria (após envio da resposta pela Secretaria).	Janeiro a Dezembro
Alimentar a tabela de “Controle das manifestações de ouvidoria”.	Janeiro a Dezembro
Registrar manifestações para os cidadãos.	Janeiro a Dezembro

CONCLUSÃO

Este plano de ação está alinhado com as diretrizes estabelecidas pela Prefeitura Municipal de Dorés do Rio Preto, de forma a buscar o comprometimento com a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria Municipal.

Dorés do Rio Preto, 01 de março de 2024.

IVANA CECÍLIA LACERDA LORETI

Responsável pela Ouvidoria Municipal