



**DECRETO Nº 4.273/2024**

**“Aprova o Plano de Ação da Ouvidoria 2025”.**

**O Prefeito Municipal de Dores do Rio Preto – ES**, no uso de suas atribuições legais e na forma do disposto no art. 66, inciso V, da Lei Orgânica Municipal, considerando o que consta no Processo nº 6672/2024

**DECRETA:**

**Art. 1.** Fica aprovado o Plano de Ação da Ouvidoria – 2025, do Município de Dores do Rio Preto/ES.

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

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

Dores do Rio Preto, 04 de novembro de 2024.

**CLEUDENIR JOSÉ DE CARVALHO NETO**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

**LUCIANE TERESINHA PIROVANI PALÁCIOS**  
**CONTROLODORA GERAL INTERNO**



# PLANO DE AÇÃO -2025

## OUVIDORIA

2025



# *Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
BASE NORMATIVA.....	04
OBJETIVOS,INDICADORES, METAS E AÇÕES .....	04
CRONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	05
CONCLUSÃO.....	06



# *Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto significa a possibilidade de participação dos usuários/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 2025, conforme base normativa que disciplina a ouvidoria.



# *Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



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 de 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 Dores do Rio Preto);
- Decreto Municipal nº 3998/2022 (Regulamenta as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores 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 2025, as ações consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento dos serviços prestados, visando consolidar a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social e da transparência.



# *Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



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 Dores do Rio Preto seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, quais sejam:

- ✓ Responder Ofícios de outros órgãos de Controle Externo, quando estes chegarem para providências 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- 2026.
- ✓ 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.
- ✓ Realizar outras atividades que surgirem durante o ano, que não estejam previstas no plano.



# Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE/AÇÃO	DATA
Responder Ofícios de outros órgãos de Controle Externo, quando estes chegarem para providências da Ouvidoria.	Janeiro a Dezembro
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.	Abril e Outubro
Elaborar o Plano de Ação da Ouvidoria- 2026.	Outubro a 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
Realizar outras atividades que surgirem durante o ano, que não estejam previstas no plano.	Janeiro a Dezembro



*Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



## CONCLUSÃO

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

Dores do Rio Preto, 04 de novembro de 2024.

**IVANA CECÍLIA LACERDA LORETI**  
**Responsável pela Ouvidoria Municipal**