

Plano Anual das Atividades da OUVIDORIA - 2025

PLANO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria do Município de Irupi deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à 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.

Através da Ouvidoria todo cidadão, entidade ou agente público pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados pelo Órgão, buscar informações, noticiar a ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

Esse Plano de Anual tem por finalidade estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas pela Ouvidoria do município no exercício de 2025, em consonância com a legislação que normatiza as atividades de Ouvidoria.

Seu recebimento, tramitação e atendimento de demandas estão regulamentados na Instrução Normativa nº 036/2023.

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 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- Instrução Normativa nº 036/2023, de 26 de setembro de 2023 (IN que dispõe sobre o recebimento, tramitação e atendimento de demandas da ouvidoria municipal).

OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES:**Acompanhamento dos Indicadores de Desempenho**

- Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria.

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, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos) e buscar melhorar o tempo de resposta.

Monitorar Atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário:

- Certificar a atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, facilitando o acesso às informações sobre os serviços públicos presta dados.

Elaboração de Relatórios Trimestrais e Anual de Atividades:

- Elaborar relatórios de atividades (trimestral e anual), formular os relatórios para registrar e analisar as demandas recebidas, as ações realizadas e os resultados alcançados, garantindo a transparência e subsidiando a tomada de decisões.

Desenvolvimento de Ações de Sensibilização Interna:

- Elaborar medidas com o intuito de estimular a conscientização interna, envolvendo secretárias e servidores, acerca da relevância do atendimento, comunicação e da cultura da transparência, destacando a importância da colaboração dos setores internos do município no fornecimento ágil de dados em resposta às solicitações, observando os prazos estipulados pelas legislações e com ênfase na rapidez e precisão das informações requisitadas.

Participação em Eventos:

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

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Atividade	Data
Relatório Trimestral Ouvidoria e e-SIC (1º Trimestre)	03/04/2025
Relatório de Indicadores de Desempenho (1º Trimestre)	04/04/2025
Relatório Trimestral Ouvidoria e e-SIC (2º Trimestre)	03/07/2025
Relatório de Indicadores de Desempenho (2º Trimestre)	04/07/2025
Relatório Trimestral Ouvidoria e e-SIC (3º Trimestre)	03/10/2025
Relatório de Indicadores de Desempenho (3º Trimestre)	04/10/2025
Relatório Trimestral Ouvidoria e e-SIC (4º Trimestre)	29/12/2025
Relatório de Indicadores de Desempenho (4º Trimestre)	29/12/2025
Relatório Anual de Ouvidoria e e-SIC	29/12/2025
Participação em Eventos	N/A
Monitoramento da Atualização da Carta de Serviços	N/A

CONCLUSÃO

Este Plano Anual reflete o nosso compromisso contínuo com a transparência, a excelência no atendimento e a busca incessante pela melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Município de Irupi - ES. A Ouvidoria, como canal de comunicação e escuta, será fundamental para garantir que as necessidades e sugestões de nossos públicos sejam devidamente ouvidas e atendidas, contribuindo para um ambiente mais justo, eficiente e transparente.

Acreditamos que a colaboração de todos os envolvidos será essencial para alcançar os objetivos propostos, proporcionando a construção de uma gestão cada vez mais eficaz, participativa e comprometida com o bem-estar de todos. com dedicação e o apoio de todos, conseguiremos promover avanços significativos e um ambiente cada vez mais alinhado às expectativas e necessidades da sociedade.

Irupi-Espírito Santo, 03 de janeiro de 2025.

VANESSA RODRIGUES ALVES DE CASTRO
Ouvidora Municipal
Portaria nº 0307/2024

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

VANESSA RODRIGUES ALVES DE CASTRO

CIDADÃO

assinado em 03/01/2025 11:24:00 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 03/01/2025 11:24:00 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por VANESSA RODRIGUES ALVES DE CASTRO (CIDADÃO)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-257NM5>