



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE – ES
RODOVIA GETHER LOPES DE FARIAS – BAIRRO EMÍLIO CALEGARI S/N -29745000
C.N.P.J.: 36.350.312/0001-72

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Município de São Domingos do Norte/ES
Exercício: 2025

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE/ES
OUVIDORIA MUNICIPAL

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL
Exercício: 2025

São Domingos do Norte – ES

Sumário

1. Apresentação
 2. Fundamentação Legal
 3. Missão, Visão e Valores
 4. Objetivos
 - 4.1 Geral
 - 4.2 Específicos
 5. Diretrizes
 6. Estrutura Organizacional da Ouvidoria
 7. Atribuições da Ouvidoria Municipal
 8. Metas e Ações
 - 8.1 Curto Prazo (0 a 6 meses)
 - 8.2 Médio Prazo (6 a 12 meses)
 - 8.3 Longo Prazo (12 a 24 meses)
 9. Indicadores de Desempenho
 10. Recursos Necessários
 11. Monitoramento e Avaliação
 12. Cronograma Resumido
 13. Considerações Finais
-



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE – ES
RODOVIA GETHER LOPES DE FARIAS – BAIRRO EMÍLIO CALEGARI S/N -29745000
C.N.P.J.: 36.350.312/0001-72

1. Apresentação

A Ouvidoria Municipal de São Domingos do Norte/ES é um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração Pública. Seu papel é acolher manifestações, denúncias, sugestões, reclamações, elogios e solicitações, garantindo o direito à resposta e a melhoria contínua dos serviços prestados pelo município.

Este Plano de Ação apresenta as estratégias a serem adotadas no exercício de [ano], de forma a fortalecer a gestão democrática, a transparência e a participação cidadã, consolidando a Ouvidoria como ferramenta de controle social e de valorização da cidadania.

2. Fundamentação Legal

A atuação da Ouvidoria Municipal está amparada nos seguintes dispositivos:

- Constituição Federal de 1988, que assegura o direito à informação e à participação popular.
 - Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
 - Lei nº 13.460/2017 – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
 - Lei Municipal nº 617 de 01 Junho de 2010, que institui a Ouvidoria no âmbito do Município de São Domingos do Norte/ES.
 - Lei 714/2012 que regulamenta o Sistema de Acesso à Informação no âmbito Municipal.
-

3. Missão, Visão e Valores

- **Missão:** Promover a comunicação entre o cidadão e a gestão municipal, garantindo o direito de ser ouvido e contribuindo para a melhoria dos serviços públicos.
 - **Visão:** Tornar-se referência em transparência, ética e participação social, fortalecendo a confiança da população nos serviços públicos municipais.
 - **Valores:** Ética, imparcialidade, eficiência, respeito, transparência, participação cidadã e compromisso com a verdade.
-

4. Objetivos

4.1 Geral



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE – ES
RODOVIA GETHER LOPES DE FARIAS – BAIRRO EMÍLIO CALEGARI S/N -29745000
C.N.P.J.: 36.350.312/0001-72

Consolidar a Ouvidoria Municipal como um instrumento de cidadania ativa, transparência pública e aprimoramento da gestão administrativa.

4.2 Específicos

- Disponibilizar canais de atendimento acessíveis e diversificados.
- Garantir tratamento ágil e adequado às manifestações recebidas.
- Analisar demandas para propor medidas de aperfeiçoamento da gestão.
- Divulgar relatórios periódicos de atividades.
- Realizar ações educativas de incentivo à participação cidadã.

5. Diretrizes

- Garantir **publicidade e transparência** dos atos.
- Incentivar a **participação social**.
- Respeitar a **celeridade processual**, observando prazos.
- Promover a **acessibilidade universal** aos canais da Ouvidoria.
- Manter a **confidencialidade e ética** no tratamento das manifestações.

6. Estrutura Organizacional da Ouvidoria

- **Ouvidor(a) Municipal:** responsável pela coordenação geral e emissão de relatórios.
- **Apoio Técnico:** suporte para análises e contato com as Secretarias Municipais e Controle Interno Municipal

7. Atribuições da Ouvidoria Municipal

- Receber, registrar e encaminhar manifestações.
- Monitorar prazos e qualidade das respostas.
- Produzir relatórios estatísticos e analíticos.
- Divulgar relatórios semestrais no Portal da Transparência.
- Promover campanhas de informação e incentivo ao uso da Ouvidoria.
- Participar de capacitações
- Atuar em articulação com o Controle Interno e Conselhos Municipais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE – ES
RODOVIA GETHER LOPES DE FARIAS – BAIRRO EMÍLIO CALEGARI S/N -29745000
C.N.P.J.: 36.350.312/0001-72

8. Metas e Ações

8.1 Curto Prazo (0 a 6 meses)

- Implantar sistema eletrônico de ouvidoria.
- Estruturar espaço físico para atendimento presencial e possuir equipamentos necessários para funcionamento
- Treinar a equipe da Ouvidoria em atendimento humanizado e legislação aplicável.
- Criar formulário online de manifestações no site da Prefeitura.
- Elaborar cartilhas e materiais explicativos para a população.

8.2 Médio Prazo (6 a 12 meses)

- Iniciar campanhas educativas em rádios, redes sociais e escolas.
- Definir prazos internos para resposta às demandas (máx. 20 dias).
- Promover reuniões bimestrais com Secretarias Municipais.
- Publicar relatórios semestrais de resultados.
- Iniciar integração dos dados com o Controle Interno e Auditoria

8.3 Longo Prazo (12 a 24 meses)

- Criar programa de avaliação de satisfação do usuário.
 - Realizar audiências públicas anuais para apresentação de resultados.
 - Desenvolver projetos: “Ouvidoria Itinerante” em comunidades rurais, Projeto “Ouv-las”, Projeto “Ouvidoria TEAMS”
 - Estruturar banco de dados analítico para subsidiar políticas públicas.
 - Estabelecer parcerias com Conselhos Municipais e entidades sociais.
-

9. Indicadores de Desempenho

- Número de manifestações registradas por canal.
- Percentual de manifestações respondidas no prazo.
- Taxa de resolatividade das demandas.
- Número de relatórios publicados.
- Índice de satisfação do usuário.
- Participação em campanhas e audiências públicas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO DOMINGOS DO NORTE – ES
RODOVIA GETHER LOPES DE FARIAS – BAIRRO EMÍLIO CALEGARI S/N -29745000
C.N.P.J.: 36.350.312/0001-72

10. Recursos Necessários

- **Humanos:** equipe mínima de 3 profissionais.
- **Tecnológicos:** sistema informatizado, computadores, internet, telefone exclusivo e uma impressora scanner
- **Financeiros:** dotação orçamentaria para campanhas, treinamentos e manutenção tecnológica e outros
- **Institucionais:** apoio das Secretarias Municipais no atendimento às demandas.

11. Monitoramento e Avaliação

- Relatórios internos trimestrais para acompanhamento de metas.
- Relatórios semestrais e anuais disponibilizados no Portal da Transparência.
- Avaliações qualitativas por meio de formulários de satisfação.
- Revisão anual do Plano de Ação, com base nos resultados obtidos.

13. Considerações Finais

A execução deste Plano de Ação representa o compromisso da Prefeitura Municipal de São Domingos do Norte/ES com a construção de uma gestão transparente, participativa e orientada para resultados.

Com a consolidação da Ouvidoria como espaço de escuta ativa, espera-se aproximar cada vez mais a Administração dos cidadãos, fortalecendo a confiança pública e promovendo serviços de maior qualidade.