



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO

Palácio José Joaquim da Silva Filho

Plano Anual de Atividades e Rotinas - Controle Social, Transparência Pública e Participação do Usuário

Objetivo Geral

1.0 – Objetivo Geral

Garantir a efetividade da participação social, transparência e proteção dos direitos do usuário dos serviços públicos municipais, conforme a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto Municipal nº 254/2022.

2.0 - Atribuições da Ouvidoria

- 2.1 - Receber, analisar e encaminhar manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões e elogios);
- 2.2 - Promover a mediação e conciliação entre usuários e órgãos públicos;
- 2.3 - Avaliar e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos;
- 2.4 - Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário atualizada;
- 2.5 - Elaborar e divulgar relatório anual das atividades da ouvidoria, incluindo indicadores de atendimento e satisfação.

3.0 - Rotinas Anuais

Atividade	Descrição	Período	Responsável	Indicadores de Sucesso
Atualização da Carta de Serviços	Revisão e divulgação da Carta no site oficial	Semestra I	Ouvidora-geral	Carta atualizada e disponível online



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO
Palácio José Joaquim da Silva Filho

Recebimento e tratamento das manifestações	Garantir o processamento eficaz em sistema informatizado	Contínuo	Ouvidora-geral	Prazo médio de resposta ≤ 30 dias
Capacitação de servidores	Treinamento sobre atendimento e legislação vigente	Anual	Controladoria e RH	Nº de servidores capacitados
Avaliação da satisfação do usuário	Realização de pesquisa com amostragem estatística	Anual	Ouvidora-geral	Índice de satisfação $\geq$ meta definida
Relatório de gestão e transparência	Consolidação e divulgação do relatório anual	Anual	Ouvidoria-Geral	Relatório publicado na internet
Reuniões do Conselho de Usuários	Reuniões para avaliação de serviços e propostas	Semestral	Conselho de Usuários	Atas registradas e ações propostas
Monitoramento do sistema de ouvidoria	Supervisão do funcionamento dos canais e fluxos	Anual	Controladoria-Geral	Relatórios de desempenho e atendimento

3.1 - Indicadores de Controle Social

- 3.2 - Número total de manifestações recebidas e respondidas;
- 3.3 - Percentual de atendimento dentro do prazo legal;
- 3.4 - Nível de satisfação dos usuários;
- 3.5 - Volume de reclamações e denúncias solucionadas;
- 3.6 - Participação efetiva do Conselho de Usuários.



PREFEITURA DA CIDADE DA VITÓRIA DE SANTO ANTÃO
Palácio José Joaquim da Silva Filho

4.0 - Transparência e Informação

- 4.1 - Divulgação periódica das atividades da ouvidoria;
- 4.2 - Acesso fácil e gratuito aos canais de atendimento;
- 4.3 - Garantia da proteção de dados pessoais dos usuários conforme LGPD;
- 4.4 - Publicação dos indicadores e relatórios em local acessível (site oficial).

5.0 - Participação e Controle Social

- 5.1 - Estímulo à participação dos usuários por meio do Conselho de Usuários;
- 5.2 - Ampliação da rede de interlocutores entre secretarias e ouvidorias setoriais;
- 5.3 - Facilitação do acesso eletrônico e físico às manifestações do público.

6.0 - Justificativa

Este plano assegura conformidade com a legislação federal e municipal vigente, promovendo uma gestão pública transparente, participativa, eficiente e focada na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

OSWALDO OTÁVIO OLIVEIRA DA CRUZ GOUVEIA
Controlador Geral do Município - Matrícula 109672