



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA
Administrativo - Ouvidoria

PLANO DE TRABALHO

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE
NOVA ITABERABA – SC**

2019-2020



SUMÁRIO

1.0	Apresentação	03
2.0	Legislação	04
3.0	Diretrizes, objetivos e atividades	05
3.1	Atualizar a adesão à rede nacional de ouvidorias	05
3.2	Elaborar e disponibilizar a carta de serviços	05
3.3	Elaborar projeto de ouvidoria ativa	05
3.4	Realizar curso de atualização	05
4.0	Cronograma	06



1.0 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Pública do Município de Nova Itaberaba-SC foi instituída em 11 de junho de 2019 e tem como escopo proteger os direitos dos usuários dos serviços públicos e ser uma instância de participação e controle social, visando fortalecer a transparência, a democracia e a ética na gestão pública.

O presente plano de trabalho anual possui o objetivo de estabelecer as diretrizes e os planos de ação a serem utilizados como orientação das atividades da Ouvidoria Pública do Município de Nova Itaberaba-SC ao longo dos exercícios de 2019 e 2020, visando o cumprimento de sua função institucional.



2.0 LEGISLAÇÃO

Em âmbito federal, a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública foram disciplinados pela Lei nº 13.460/2017.

Já no município de Nova Itaberaba-SC, a Lei Municipal nº 1.240/2019 disciplinou sobre a proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Administração Pública Municipal e instituiu e regulamentou a ouvidoria em âmbito do poder executivo.



3.0 DIRETRIZES, OBJETIVOS E ATIVIDADES

3.1 Atualizar a adesão à rede nacional de ouvidorias

Atualizar a adesão do sistema governamental de ouvidoria (E-OUV) para a plataforma que permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (FALA.BR).

3.2 Elaborar e disponibilizar a carta de serviços

Elaborar e disponibilizar, em meio online, a carta de serviços aos usuários, informando acerca dos serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

3.3 Elaborar o projeto de ouvidoria ativa

Elaborar projeto visando aprimorar a transparência pública, o controle social e a divulgação dos atos da ouvidoria pública do Poder Executivo Municipal.

3.4 Realizar cursos de atualização

Realizar cursos online e presenciais de atualização e aperfeiçoamento em gestão, atendimento e qualidade de resposta em ouvidoria e Lei de Acesso à Informação, ofertados pela Controladoria Geral da União - CGU.

ATIVIDADE	2019 Prazo máximo				2020											
	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atualizar a adesão à rede nacional de ouvidorias																
Elaborar a carta de serviços - setores																
Disponibilizar a carta de serviços no portal municipal																
Melhorar e complementar os serviços publicados na carta de serviços																
Modificar os serviços disponibilizados quando houver alteração																
Projeto ouvidoria ativa																
Realizar curso presencial de até 20h com 50 vagas: práticas da LAI e atendimento em ouvidoria																
Realizar curso presencial de até 20h com 50 vagas: Introdução à LAI																
Realizar curso presencial de até 20h com 50 vagas: atendimento personalizado e qualidade da resposta em ouvidoria																