



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA**  
*Administrativo - Ouvidoria*

---

# **PLANO DE TRABALHO**

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

**2021**



## **SUMÁRIO**

<b>1.0</b>	<b>Apresentação</b>	<b>03</b>
<b>2.0</b>	<b>Legislação</b>	<b>04</b>
<b>3.0</b>	<b>Diretrizes, objetivos e atividades</b>	<b>05</b>
3.1	Acompanhar a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD no Poder Executivo	05
3.2	Atualizar a Carta de Serviços do Poder Executivo	05
3.3	Desenvolver projeto de ouvidoria ativa	05
3.4	Realizar cursos de atualização	05
3.5	Acompanhar as medidas administrativas de combate à pandemia	06
3.6	Acompanhar a implementação do Conselho Municipal dos Usuários	06
3.7	Realizar recomendações à alta gestão visando a proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos	06
3.8	Acompanhar o desenvolvimento do Plano Diretor Participativo do Município de Nova Itaberaba	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 2020 e 2021, 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 no âmbito do Poder Executivo.



### **3.0 DIRETRIZES, OBJETIVOS E ATIVIDADES**

#### **3.1 Acompanhar a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD no Poder Executivo:**

Considerando a entrada em vigor da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Unidade de Ouvidoria Municipal pretende acompanhar a implementação das medidas administrativas necessárias para a proteção dos dados pessoais, visando a proteção dos direitos fundamentais dos usuários dos serviços públicos do Poder Executivo do Município de Nova Itaberaba.

#### **3.2 Atualizar a Carta de Serviços do Poder Executivo:**

Manter atualizados os serviços listados na Carta de Serviços do Poder Executivo Municipal, em formato online e publicado para fácil acesso, 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 Desenvolver projeto de ouvidoria ativa:**

Elaborar, em conjunto com a Secretaria de Educação Municipal, projeto de ouvidoria ativa – voltado ao desenvolvimento de consciência ética e cidadã dos estudantes dos anos iniciais do Ensino Fundamental Municipal.

#### **3.4 Realizar cursos de atualização:**

Realizar cursos, preferencialmente, online de atualização e aperfeiçoamento em gestão, atendimento e qualidade de resposta em ouvidoria, Lei de Acesso à Informação, LGPD e afins, ofertados pela Controladoria Geral da União – CGU e pelos Tribunais de Contas dos Estados.



**3.5 Acompanhar as medidas administrativas de combate à pandemia:**

Acompanhar as medidas administrativas de combate e prevenção à disseminação do vírus que originou a emergência em saúde pública de âmbito internacional decorrente da infecção humana pelo Coronavírus – COVID 19 – visando a preservação dos direitos fundamentais dos usuários dos serviços públicos do Poder Executivo Municipal.

**3.6 Acompanhar a implementação do Conselho Municipal dos Usuários:**

Em atenção ao disposto no Capítulo V, da Lei nº 13.460/2017, esta Unidade de Ouvidoria pretende acompanhar a implementação do Conselho Municipal de Usuários, bem como desenvolver projetos para promover o efetivo acompanhamento e avaliação dos serviços públicos municipais.

**3.7 Realizar recomendações à alta gestão visando a proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos:**

Sempre que necessário, visando a proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos e os princípios constitucionais-administrativos que regem os atos da administração pública, recomendar a adoção de medidas e/ou a abstenção da prática de atos à alta gestão administrativa, bem como proceder a publicação das recomendações no sítio oficial do Município, promovendo transparência aos atos desta Unidade de Ouvidoria Pública.

**3.8 Acompanhar o desenvolvimento do Plano Diretor Participativo do Município de Nova Itaberaba:**

Tendo em vista o início do desenvolvimento dos trabalhos e estudos necessários para a elaboração do Plano Diretor do Município de Nova Itaberaba, esta Unidade de Ouvidoria Pública pretende acompanhar o seu desenvolvimento, em especial a efetiva participação da população e representar, dentro das possibilidades, os interesses dos usuários dos serviços públicos municipais.

ATIVIDADE	2021											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Acompanhar a implementação da LGPD												
Atualizar a Carta de Serviços												
Desenvolver projeto de ouvidoria ativa												
Realizar cursos de atualização												
Acompanhar medidas COVID – 19												
Acompanhar implementação Conselho dos Usuários												
Realizar recomendações à alta gestão												
Acompanhar a elaboração do Plano Diretor												