



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA  
OUVIDORIA MUNICIPAL

---

# PLANO DE TRABALHO

## OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE NOVA ITABERABA – SC

**2024**



**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>Ações a serem desenvolvidas</b>	<b>05</b>
<b>4.0</b>	<b>Cronograma de atividades 2024</b>	<b>06</b>



## **1.0 APRESENTAÇÃO**

Neste documento, apresentamos o Plano de Trabalho da Ouvidoria do Município de Nova Itaberaba. A Ouvidoria tem o objetivo de instituir um canal de comunicação entre o cidadão-usuário e o município, contribuindo de maneira específica para o processo de humanização e melhoria dos serviços prestados. A ouvidoria atua como espaço de cidadania, mediando o acesso a serviços, fortalecendo o controle social e representando importante instrumento de gestão.

A Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação social procurando a melhoria dos serviços. E esse trabalho tem mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver próxima do cidadão e da gestão do serviço. Dessa forma é possível à Ouvidoria mediar os eventuais conflitos existentes entre eles e levar ao gestor o olhar do cidadão.

A Ouvidoria é uma unidade de grande importância estratégica para a gestão. Cumpre o papel de facilitadora do diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão do município, trabalha na perspectiva da participação do cidadão, para melhoria dos serviços oferecidos a população.

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 do exercício de 2024, 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.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I – Ouvidoria pública: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os serviços públicos oferecidos ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.



X – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

### **3.0 AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS**

Para o fortalecimento do papel da Ouvidoria é necessário, em primeiro lugar, que haja uma sensibilização dos dirigentes e colaboradores no sentido de demonstrar a importância dos trabalhos da ouvidoria. Há uma cultura de que a Ouvidoria tem poder de decisão ou de coerção, mas não cabe a ela rever decisões ou tomar diretamente qualquer medida corretiva, mesmo diante de casos concretos, depois de apreciada a manifestação, feitas as verificações necessárias e apurada eventual procedência. Porém sempre que houver de alguma maneira, prejuízo ou constrangimento para o cidadão, o ouvidor busca usar sua habilidade de persuasão e mediação de conflitos. É preciso deixar explícito que a Ouvidoria não foi instituída para atravancar os processos de trabalho das Secretarias, mas sim para auxiliar na identificação e solução de problemas existentes, com o olhar do controle social. Em razão disso, é essencial o estabelecimento de parcerias internas com as demais áreas da gestão municipal. Para tanto, a Ouvidoria efetivará trabalhos de sensibilização das áreas técnicas, visando o atendimento aos prazos de resposta, melhorando assim o grau de resolubilidade das demandas, e otimizando o teor das respostas às manifestações dos cidadãos.

Como a Ouvidoria trabalha na perspectiva da participação e do controle social procurando a melhoria dos serviços, e esse trabalho terá mais condições de atingir seus objetivos se a Ouvidoria estiver mais próxima do cidadão. A sensibilização da necessidade de capacitação dos profissionais da Ouvidoria são fatores determinantes para a formação de uma equipe consciente do seu papel e capaz de realizar um trabalho qualificado.

Desenvolver ações de divulgação interna e externa da Ouvidoria deste município, buscando a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e da Carta de Serviços. Tais iniciativas estão alinhadas com o ideal de fortalecimento e consolidação do papel da Ouvidoria ampliando a ligação entre o cidadão e o município. Visto que, a atuação da



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

---

ouvidoria contribui para participação e controle social nos processos de implantação e fortalecimento dos instrumentos que visam à melhoria do funcionamento do órgão e ao reforço de diretrizes e práticas de boa governança, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES 2024

OBJETIVO	AÇÃO	PRAZO	RESULTADO ESPERADO
Elaborar o Plano de Trabalho Anual 2024	Planejar o desenvolvimento de ações e atividades e elaboração do cronograma.	Janeiro a Maio de 2024	Elaboração do plano de trabalho anual 2024, apresentação ao gestor municipal e publicação no site do município.
Realizar controle interno das demandas da plataforma Fala.BR	Receber as demandas, analisar, encaminhar aos responsáveis dos setores envolvidos, responder na plataforma e manter um controle das demandas.	Janeiro a Dezembro de 2024	Atendimento e resolução de todas as demandas inseridas.
Atualizar 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.	Janeiro a Dezembro de 2024	Receber os serviços atualizados de cada secretaria e atualizar junto a carta de serviços no site do município.
Acompanhar o andamento 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 pretente acompanhar o andamento 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.	Janeiro a Dezembro de 2024	O cumprimento da Lei 13.709/2018.
Elaborar e distribuir panfletos com orientações do funcionamento da ouvidoria	Elaborar panfletos com orientações do funcionamento da ouvidoria: como acessar o serviço, como realizar a sua demanda e como obter a resposta e os canais de atendimento e distribuir junto às empresas e famílias do município.	Maio a Agosto de 2024	Que as orientações deem resultados e os usuários possam ter suas demandas resolvidas.
Realizar cursos de atualização em ouvidoria	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.	Janeiro a Dezembro de 2024	Contribuição com ações que visem o aperfeiçoamento dos serviços.
Divulgação de serviços da ouvidoria.	Divulgar no site do município os serviços realizados por esta Unidade de Ouvidoria.	Janeiro a Dezembro de 2024	Que os munícipes tenham acesso aos serviços e possam usufruir deles.
Fazer pesquisa de satisfação dos serviços públicos.	Realizar pesquisa de satisfação acerca dos serviços públicos municipais, conforme exigência da Lei nº 13.460/2017 através de questionário “dê sua opinião”.	Novembro e Dezembro de 2024	Que nossa solicitação seja atendida pelos munícipes para posterior realização do relatório.
Elaborar o relatório anual de gestão da ouvidoria.	Elaborar relatório estatístico das demandas recebidas no ano de 2024, encaminhar ao Gestor Municipal e Publicar no site no município.	Dezembro de 2024	Avaliação e criação de indicadores para auxiliar no processo de tomada de decisões.