

Plano de Ação 2023/2024

OUVIDORIA DA CÂMARA DE VEREADORES DA
CIDADE DO PAULISTA

COMPOSIÇÃO

Diego Luís de Araújo Pereira

Ouvidor Geral

Biênio 2023/2024

Marcelly Roberta Trajano da Silva

Ouvidora Substituta

Biênio 2023/2024

Ikaró Guimarães de Souza

Controlador Geral Legislativo

Edson de Araújo Pinto

Vereador-Presidente da Câmara de Vereadores do Paulista



<https://paulista.pe.leg.br> / <https://transparencia.paulista.pe.leg.br>



ouvidoria@paulista.pe.leg.br

VISÃO ESTRATÉGICA

MISSÃO

Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

VISÃO

Ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência pública.

VALORES

INDEPENDÊNCIA

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

ÉTICA

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

PROFISSIONALISMO

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

RESPEITO AO CIDADÃO

Valorizar cada anseio do público interno e externo da Câmara Municipal do Paulista.

TRANSPARÊNCIA



<https://paulista.pe.leg.br> / <https://transparencia.paulista.pe.leg.br>



ouvidoria@paulista.pe.leg.br

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão sinta-se mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas e propor soluções.

SUMÁRIO



<https://paulista.pe.leg.br> / <https://transparencia.paulista.pe.leg.br>



ouvidoria@paulista.pe.leg.br

1. Introdução
2. Base normativa
3. Objetivos, indicadores, metas e ações complementares
 - 3.1. Monitoramento dos indicadores de desempenho da Ouvidoria
 - 3.2. Capacitação dos servidores da Ouvidoria
4. Cronograma de atividades
5. Conclusão

1. INTRODUÇÃO



<https://paulista.pe.leg.br> / <https://transparencia.paulista.pe.leg.br>



ouvidoria@paulista.pe.leg.br

A Ouvidoria da Câmara Municipal do Paulista proporciona um espaço estratégico e democrático de comunicação entre os cidadãos e esta Casa Legislativa, visando facilitar o exercício do controle social e o acesso à informação e contribuir para a melhoria da eficiência da administração pública.

Através da Ouvidoria da Câmara todo cidadão, entidade ou agente público pode manifestar sua opinião sobre os serviços prestados pelo Órgão, buscar informações, noticiar a ocorrência de irregularidades, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

A ouvidoria deve atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública; como também simplificar as relações da sociedade com esta Casa Legislativa, indo além do simples encaminhamento das manifestações recebidas, assegurando que a comunidade possa expressar suas necessidades, dúvidas e opiniões.

Assim, é um espaço para o exercício da democracia participativa, pois dá voz ativa ao cidadão, possibilitando que ele exija um serviço de qualidade, proporcionando com cortesia e celeridade e que valide as boas práticas implementadas por esta Casa Legislativa.

Face a estas responsabilidades, o presente plano de ação tem como objetivo identificar conceitos prioritários a desenvolver por esta Ouvidoria em 2023 e 2024, de acordo com a legislação que regulamenta as atividades das Ouvidorias.

2. BASE NORMATIVA

A Ouvidoria opera de acordo com a seguinte base normativa:

- Lei 13.460/2017
- Resolução nº 0649/2018
- Lei 3.853/2005
- Resolução TC nº 159/2021
- Constituição Federal de 1988
- Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

3. OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES



<https://paulista.pe.leg.br> / <https://transparencia.paulista.pe.leg.br>



ouvidoria@paulista.pe.leg.br

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria serão priorizadas neste Plano de Ação, relativo ao exercício de 2023 e 2024, as ações consideradas prioritárias para consolidar a excelência no atendimento dos serviços prestados, visando consolidar a Ouvidoria da Câmara de Vereadores da Cidade do Paulista como órgão permanente de interação com a sociedade.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para buscar constantemente a excelência no atendimento às demandas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao cidadão, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, quais sejam:

- Monitorar os indicadores de desempenhos: Índice, de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado;
- Elaborar relatórios trimestrais de atividades;
- Promover a capacitação de servidores da Ouvidoria;
- Atuação da Ouvidoria online e presencial;
- Promover aproximação entre a Ouvidoria e os servidores desta casa Legislativa;
- Acompanhar a atualização das cartas de serviços.
- Promover ações de estímulo ao controle social e transparência;
- Desenvolver ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.



<https://paulista.pe.leg.br> / <https://transparencia.paulista.pe.leg.br>



ouvidoria@paulista.pe.leg.br

3.1 MONITORAMENTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Realizar medições anuais do indicador de desempenho da Ouvidoria, com a finalidade de avaliar as ações no cumprimento de prazo de atendimento das demandas, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de defesa do usuário dos serviços públicos) e buscar melhorar o tempo de resposta.

3.2 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA

Promover a capacitação dos servidores lotados na unidade sobre os temas relacionados à atuação operacional da Ouvidoria, afim de que estes desempenhem com excelência as atividades desenvolvidas.

4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

| ATIVIDADE | DATA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Realizar medição dos resultados obtidos através da pesquisa de satisfação do usuário e avaliar as ações da Ouvidoria no atendimento das demandas. | JAN/ 2023 |
| Tornar disponível a Ouvidoria Online. | JAN/2023 |
| Tornar disponível a Ouvidoria Presencial. | JAN/2023 |
| Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria. | JAN a DEZ/2024 |
| Promover aproximação entre Ouvidoria e Servidores. | JAN a DEZ/ 2024 |
| Elaborar relatório de atividades anual da Ouvidoria 2023 | JAN/2024 |
| Estruturar Banco de dados da Ouvidoria | JUN/2024 |
| Promover ações de estímulo ao controle social e transparência. | OUT/ 2023 a DEZ/2024 |
| Desenvolver ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência. | OUT/ 2023 a DEZ/2024 |
| Divulgar para sociedade meios de comunicação com a Ouvidoria. | NOV/ 2023 a JAN/2024 |



<https://paulista.pe.leg.br> / <https://transparencia.paulista.pe.leg.br>



ouvidoria@paulista.pe.leg.br

5. CONCLUSÃO

Este Plano de ação está alinhado com as diretrizes necessárias para atender às necessidades da Ouvidoria, de forma a buscar o comprometimento com a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria e por demais setores da Câmara de Vereadores da Cidade do Paulista.



<https://paulista.pe.leg.br> / <https://transparencia.paulista.pe.leg.br>



ouvidoria@paulista.pe.leg.br