

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