



Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis

Lei Federal 13460/17 e Lei Municipal 2145/21

PLANEJAMENTO 2026

1. Apresentação

O presente Planejamento da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis para o exercício de 2026 foi elaborado com base no Planejamento anterior da Ouvidoria, mantendo as ações, serviços e diretrizes já consolidados, e incorporando novos focos estratégicos, com destaque para a **Carta de Serviços ao Usuário**, que será eixo central das atividades ao longo do ano.

A Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento de participação social, controle social, transparência e aprimoramento da gestão pública municipal.

2. Fundamentação e Diretrizes

A atuação da Ouvidoria Municipal observa:

- Constituição Federal;
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI);
- Lei nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário dos Serviços Públicos);
- Normas municipais aplicáveis;
- Diretrizes da Controladoria-Geral da União e boas práticas de Ouvidorias Públicas.

3. Missão, Visão e Valores

Missão: Assegurar ao cidadão um canal efetivo de escuta, orientação e encaminhamento de manifestações, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Visão: Consolidar a Ouvidoria Municipal como referência em participação cidadã, transparência e qualidade no atendimento ao usuário dos serviços públicos.

Valores:

- Ética
- Transparência
- Imparcialidade
- Acessibilidade
- Respeito ao cidadão

- Compromisso com a melhoria da gestão pública

4. Diagnóstico Institucional

Com base na experiência acumulada nos exercícios anteriores, identifica-se:

- Crescente demanda por informações e orientações;
- Necessidade permanente de difusão da cultura de Ouvidoria;
- Importância do fortalecimento da comunicação institucional;
- Necessidade de padronização e divulgação clara dos serviços públicos ofertados pelo Município.

5. Objetivo Geral

Fortalecer a Ouvidoria Municipal como canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, garantindo transparência, participação social, resolutividade das demandas e melhoria dos serviços públicos.

6. Objetivos Específicos

- Manter e qualificar os serviços já prestados pela Ouvidoria Municipal;
- Implantar, atualizar e divulgar amplamente a Carta de Serviços ao Usuário;
- Ampliar o acesso da população aos canais de Ouvidoria;
- Aperfeiçoar os fluxos internos de encaminhamento e resposta;
- Produzir relatórios gerenciais e cidadãos com base nas manifestações recebidas;
- Estimular a Ouvidoria Ativa e ações educativas.

7. Eixos Estratégicos, Metas e Ações

Eixo 1 – Manutenção e Qualificação dos Serviços da Ouvidoria

Meta 1.1: Garantir 100% de registro e tratamento das manifestações recebidas.

- Manter o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões;
- Assegurar atendimento presencial, telefônico e digital contínuo;
- Garantir retorno ao cidadão em até 30 dias, conforme legislação;
- Monitorar mensalmente os prazos de resposta junto às Secretarias, **com foco prioritário nos prazos já esgotados.**

Meta 1.2: Manter índice mínimo de 95% de respostas dentro do prazo legal.

- Criação de rotina mensal de acompanhamento de prazos;
- Comunicação direta com os setores responsáveis em caso de atraso.

Eixo 2 – Carta de Serviços ao Usuário

Meta 2.1: Mapear 100% dos serviços públicos municipais até junho de 2026.

- Solicitar formalmente às Secretarias o levantamento dos serviços prestados;
- Padronizar informações mínimas de cada serviço;
- Consolidar dados em documento único.

Meta 2.2: Publicar a Carta de Serviços ao Usuário até o final de 2026.

- Validar informações junto às Secretarias;
- Providenciar publicação no site oficial do Município;
- Disponibilizar versão digital e material de apoio para atendimento presencial.

Meta 2.3: Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário ao longo do segundo semestre.

- Publicações periódicas em redes sociais institucionais;
- Utilização da Carta como instrumento de resposta da Ouvidoria;
- Orientação aos servidores sobre o uso da Carta.

Eixo 4 – Transparência e Gestão da Informação

Meta 4.1: Atuar de forma colaborativa na Transparência Pública.

- Apoiar a melhoria contínua do Portal da Transparência do Município;
- Identificar falhas, inconsistências ou oportunidades de aprimoramento;
- Articular-se com os setores responsáveis para qualificação das informações publicadas.

Meta 4.2: Contribuir para a evolução do Município em rankings e avaliações de transparência.

- Apoiar ações voltadas à melhoria do desempenho na Escala Brasil Transparente e avaliações similares;
- Orientar setores quanto ao cumprimento das exigências de transparência ativa e passiva.

Meta 4.3: Publicar o Relatório Anual da Ouvidoria até dezembro de 2026.

- Elaboração de Relatório Analítico;
- Elaboração de Relatório Cidadão em linguagem simples;
- Proposição de publicação em Diário Oficial e redes sociais.

Meta 4.4: Identificar e registrar demandas recorrentes.

- Produzir, no mínimo, 1 relatório interno com apontamento de melhorias.

Eixo 5 – Fortalecimento Institucional

Meta 5.1: Padronizar fluxos internos da Ouvidoria até o final de 2026.

- Revisão de procedimentos de recebimento, encaminhamento e resposta;
- Registro formal das rotinas adotadas.

Meta 5.2: Buscar apoio institucional de setores estratégicos do Município.

- Articulação com o Controle Interno em demandas estruturantes;
- Apoio técnico em iniciativas como a regulamentação do Governo Eletrônico;
- Atuação integrada para fortalecimento da transparência e da gestão digital.

Meta 5.3: Participar de Grupos de Trabalho e manter presença ativa na Rede Nacional de Ouvidorias.

- Acompanhamento de agendas, reuniões e materiais da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv);
- Participação em Grupos de Trabalho temáticos, quando disponíveis.

Meta 5.4: Buscar adesão a programas, iniciativas e convênios que fortaleçam a Ouvidoria e a Integridade.

- Monitoramento de programas federais, estaduais ou interinstitucionais;
- Articulação institucional para adesão a iniciativas de integridade, transparência e participação social.

8. Indicadores de Acompanhamento

- Quantidade de manifestações recebidas;
- Percentual de respostas dentro do prazo;
- Índice de retorno ao cidadão;
- Demandas recorrentes identificadas;
- Serviços mapeados e publicados na Carta de Serviços;
- Ações de divulgação realizadas.

9. Resultados Esperados

- Ampliação do acesso da população aos serviços públicos;
- Maior clareza e transparência sobre os serviços municipais;
- Redução de demandas repetidas por falta de informação;
- Fortalecimento da cultura de participação social;
- Melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

10. Considerações Finais

O Planejamento 2026 reafirma o compromisso da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis com o cidadão, priorizando a escuta qualificada, a transparência e a melhoria dos serviços públicos, tendo a Carta de Serviços ao Usuário como instrumento estratégico central para o exercício