



Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis

Lei Federal 13460/17 e Lei Municipal 2145/21

PLANEJAMENTO 2025

O Planejamento de ações e metas deverá nortear os atos da Administração Pública, resultando em um trabalho frutífero e eficiente:

1- Melhorias no Sistema E-OUVE – Buscar a Padronização do uso do Sistema e treinar os novos servidores municipais para o uso da ferramenta – setorizando seu uso através de um Guia de Uso do Eouve que será elaborado pela Ouvidoria Municipal em Parceria com as Secretarias Municipais – Situação atual: Temos um grupo de usuários do EOUVE da gestão anterior, portanto é necessário uma nova lista de usuários a serem treinados.

2- Portal da Transparência – Buscar manter a qualidade do Portal da Transparência mantendo adequado à Lei de Acesso à Informação. – Visualizar os pontos mais importantes a serem divulgados, parametrizando-os com a busca do selo diamante da (Artricon) – situação atual do Executivo “Nível de Transparência Elevada”

3- Participação em Palestras e Cursos de Capacitação e disputa de prêmios de Gestão Pública Municipal. Como baliza temos a apresentação do Projeto “Implementação do Whatsapp nas Ouvidorias” – aprovado pela Rede Nacional de Ouvidorias.

4- Melhorias do Uso do Whatsapp Municipal – Implementado em 2023 pretendemos evoluir o uso da ferramenta para toda a Administração Municipal, centralizando ativa e passivamente o uso do Whatsapp, com uso padronizado e maior divulgação na sociedade. Nível atual: Existe uma padronização, mas é pouco divulgado o seu uso.

5- Trabalhar de acordo com o pede o TCE- SP e a CGU e tendo como o foco o IEGM – Eficiência, Metas e Resultados e demais índices oficiais.

6 – Reorganizar o Conselho Municipal de Usuários do Serviço Público (CONSEP) – haja vista a necessidade da existência de um Conselho forte e participativo, conforme orientação do TCE/SP.

6- Verificar o cumprimento da Lei 2145/21 (Lei da Ouvidoria)

7 – Buscar parcerias para o fomento – Conhecer a trocar experiências com outros Municípios.

8- Atendimento individualizado do cidadão, quando o serviço por ele for provocado, recepcionando elogios, denúncias, sugestões e reclamações nos moldes da Lei Federal 14360/17.

9- Atualização da Carta de Serviços ao Usuário – A última feita em 2019, conforme orientação do TCE/SP.

10- Gestão Documental - Buscar melhorias da Gestão Documental e implementar a CADA que já foi regulamentada. Buscar processos de eliminação de documentos. – Parceria com o Arquivo Público do Estado de SP (Centro de Apoio aos Municípios).