



ESTADO DE SANTA CATARINA  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

# PLANEJAMENTO DE OUVIDORIA 2025



**Prefeitura Municipal de Guatambu – SC**

Flávio Júnior Stefanello  
**Ouvidor Municipal**

**2025**

Município de Guatambu – SC  
Rua Manoel Rolim de Moura, nº 825 – CEP.89.817-000  
[www.guatambu.sc.gov.br](http://www.guatambu.sc.gov.br) – e-mail: [peessoal@guatambu.sc.gov.br](mailto:peessoal@guatambu.sc.gov.br)  
(49) 3336.0102



## 1 - Missão e Visão

**Missão:** Padronizar o atendimento para que os setores envolvidos respondam as demandas solicitadas pelos cidadãos, criando um canal eficaz entre a administração e a sociedade.

**Visão:** Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos na defesa do interesse social.

## 2 - Análise do contexto

Considerando a análise das manifestações registradas no ano de 2023 e 2024 foram identificadas a predominância de comunicações de irregularidades e ausência de solicitações, sugestões e elogios. Este cenário pode indicar fragilidade na divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

## 3 - Objetivos estratégicos

Considerando o contexto das ouvidorias da Prefeitura Municipal de Guatambu, foi elaborado 4 objetivos estratégicos:

- a) Fomentar a participação social por meio da divulgação dos serviços disponíveis.
- b) Criação de projeto para orientação nas escolas sobre o papel da ouvidoria como canal interativo com a administração pública.
- c) Estruturar a Ouvidoria municipal para elevar a qualidade dos atendimentos à população.
- d) Proporcionar ao gestor municipal dados das manifestações para auxílio e suporte na tomada de decisões.

## 4 - Plano de ações

<b>Meta 1</b>	
<b>Descrição</b>	Produzir em conjunto com a assessoria de comunicação, material de divulgação nas redes sociais, sobre o funcionamento e a importância do serviço de Ouvidoria.
<b>Objetivo</b>	Fomentar a participação social por meio de manifestações da sociedade.
<b>Prazo</b>	Publicações a cada trimestre.
<b>Indicador</b>	Considerando que o ano possui 4 trimestres, a meta considerará atendida quando realizadas no mínimo 4 publicações.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

<b>Meta 2</b>	
<b>Descrição</b>	Elaboração de parceria com a Secretaria de Educação para realizar cursos, seminários ou palestras nas escolas.
<b>Objetivo</b>	Divulgar nas escolas sobre os objetivos e serviços disponibilizados pela Ouvidoria
<b>Prazo</b>	Ao longo do ano de 2025.
<b>Indicador</b>	Considera-se atendido a meta com a realização de pelo menos 1 palestra, curso ou seminário.

<b>Meta 3</b>	
<b>Descrição</b>	Capacitação da Ouvidoria
<b>Objetivo</b>	Elevar a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria
<b>Prazo</b>	Capacitação semestral.
<b>Indicador</b>	Considera-se atendido a meta com a realização de pelo menos 2 cursos no ano, a distância ou presencial, totalizando no mínimo 40 horas.

<b>Meta 4</b>	
<b>Descrição</b>	Apresentar relatório das manifestações ao gestor municipal.
<b>Objetivo</b>	Proporcionar ferramenta de apoio na tomada de decisões.
<b>Prazo</b>	Até o dia 20/01 após o encerramento do ano.
<b>Indicador</b>	Considera-se atendido a meta com a realização da entrega do relatório ao gestor municipal.

<b>Meta 5</b>	
<b>Descrição</b>	Divulgar relatório anual de atividades na página da instituição com o número total das demandas recebidas no ano.
<b>Objetivo</b>	Promover a transparência das atividades realizadas.
<b>Prazo</b>	Até o dia 20/01 após o encerramento do ano.
<b>Indicador</b>	Considera-se atendido a meta com a realização da publicação do relatório no site do município.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

## 5 – Considerações finais

Destaca-se que o presente plano tem o objetivo contribuir para a governança da Prefeitura Municipal de Guatambu, bem como a melhoria da prestação de serviços aos usuários e servidores.

As atividades que trata este plano poderão ser alteradas em resposta as demandas que vierem a surgir ao longo do presente exercício.

Guatambu, 04 de outubro de 2024.

Flávio Júnior Stefanello  
**Ouvidor Municipal**

Luiz Clóvis Dal Piva  
**Prefeito Municipal**