



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM/MG
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

PLANO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL

Exercício de 2026

| | |
|----------------------|--|
| Ouvidor-Geral | Joel Teodoro da Silva |
| Documento | Plano Anual de Atuação da Ouvidoria-Geral |
| Finalidade | Publicação institucional e orientação das ações anuais da Ouvidoria-Geral |
| Local e data | Santana da Vargem/MG, maio de 2026 |
| Versão | Versão 1.0 – para publicação no site oficial, no Portal da Transparência e no Diário Oficial Municipal |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

SUMÁRIO

- 1. Apresentação**
- 2. Identificação institucional**
- 3. Finalidade do Plano Anual**
- 4. Fundamentação normativa**
- 5. Contextualização e diagnóstico inicial**
- 6. Missão, visão e valores**
- 7. Objetivos geral e específicos**
- 8. Diretrizes de atuação**
- 9. Canais de atendimento e participação social**
- 10. Classificação das manifestações**
- 11. Eixos estratégicos de atuação**
- 12. Metas e indicadores**
- 13. Cronograma geral**
- 14. Monitoramento, transparência e avaliação**
- 15. Gestão de riscos**
- 16. Disposições finais**
- 17. Referências normativas e fontes públicas**



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem/MG apresenta seu Plano Anual de Atuação para o exercício de 2026, instrumento destinado a orientar, organizar e tornar públicas as principais ações voltadas ao fortalecimento da participação social, à melhoria dos serviços públicos municipais, à transparência administrativa e à defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A criação da Ouvidoria-Geral, nos termos da Lei Municipal nº 1.940, de 30 de dezembro de 2025, consolidou no âmbito municipal um canal permanente de escuta, acolhimento, registro, tratamento e encaminhamento das manifestações da população, compreendendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações relacionadas aos serviços públicos municipais.

Mais do que um canal de recebimento de demandas, a Ouvidoria deve atuar como instrumento de gestão pública. As manifestações dos cidadãos permitem identificar falhas recorrentes, pontos de melhoria, gargalos de atendimento, oportunidades de aperfeiçoamento da Carta de Serviços ao Usuário e temas que exigem atuação coordenada das Secretarias Municipais.

Este Plano Anual estabelece prioridades, metas, indicadores e ações concretas para que a Ouvidoria-Geral atue de forma planejada, transparente, acessível, imparcial e resolutiva, contribuindo para uma Administração Pública mais próxima da população e mais comprometida com a qualidade dos serviços prestados.

Joel Teodoro da Silva

Ouvidor-Geral do Município de Santana da Vargem/MG



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

2. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

| Item | Informação |
|-----------------------------|--|
| Órgão | Prefeitura Municipal de Santana da Vargem/MG |
| CNPJ | 18.245.183/0001-70 |
| Sede administrativa | Praça Padre João Maciel Neiva, nº 15, Centro, Santana da Vargem/MG, CEP 37.195-000 |
| Unidade | Ouvidoria-Geral do Município |
| Endereço da Ouvidoria | Rua José Venâncio de Miranda, nº 371, Bairro São Luiz, Centro Administrativo “Dona Niná”, Santana da Vargem/MG, CEP 37.195-000 |
| Horário de atendimento | Segunda a sexta, das 12h00 às 16h00 |
| Telefone institucional | (35) 3858-1004 ou (35) 3858-1072 |
| E-mail institucional | ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br |
| Site oficial | www.santanadavargem.mg.gov.br |
| Ouvidor-Geral | Joel Teodoro da Silva |
| Ato de nomeação | Portaria Municipal de nomeação do Ouvidor-Geral, publicada no Diário Oficial Municipal (a indicar número e data conforme registro oficial) |
| Exercício de referência | 2026 |
| Natureza do documento | Plano Anual da Ouvidoria-Geral para publicação institucional |
| Versão / data de elaboração | Versão 1.0 – maio de 2026 |
| Finalidade | Organizar, priorizar e dar publicidade às ações anuais da Ouvidoria-Geral |
| Base legal municipal | Lei Municipal nº 1.940, de 30 de dezembro de 2025; Decreto Municipal nº 036/2025 (governo digital); Decreto Municipal nº 057/2023 (LGPD municipal) |

3. FINALIDADE DO PLANO ANUAL

O Plano Anual da Ouvidoria-Geral tem por finalidade definir as diretrizes, prioridades, ações, indicadores e cronograma de atuação da Ouvidoria no exercício de 2026, servindo como instrumento de planejamento, transparência, controle social e melhoria contínua dos serviços públicos municipais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

O documento também orienta a atuação integrada da Ouvidoria junto às Secretarias Municipais, aos setores administrativos, aos conselhos municipais, aos usuários dos serviços públicos e à sociedade civil, observando a legislação municipal e federal aplicável.

De forma específica, o Plano Anual destina-se a:

- organizar o trabalho anual da Ouvidoria-Geral;
- dar publicidade às prioridades institucionais da unidade;
- facilitar o acompanhamento das ações pela sociedade;
- padronizar rotinas de tratamento de manifestações;
- fortalecer a transparência ativa e o controle social;
- subsidiar relatórios mensais e o Relatório Anual de Gestão.

4. FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

A atuação da Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem/MG observará, especialmente, a Constituição Federal de 1988 e os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, além dos diplomas legais municipais e federais relacionados à participação social, à transparência, à proteção de dados, ao governo digital, à acessibilidade e à defesa dos usuários dos serviços públicos.

No plano federal, constituem o marco normativo deste Plano:

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em especial os arts. 5º, 37 e 216-A;
- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação – LAI;
- Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – LBI;
- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital.

No plano municipal, integram a base normativa:

- Lei Municipal nº 1.940, de 30 de dezembro de 2025, que instituiu a Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem/MG;
- Decreto Municipal nº 036/2025, que regulamenta no âmbito do Município a Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital), com reflexos sobre Carta de Serviços, e-SIC, sistema web de ouvidoria e canais digitais;
- Decreto Municipal nº 057/2023, que regulamenta a aplicação e implementação da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) no âmbito do Município, com reflexos sobre o tratamento de dados pessoais nas manifestações da Ouvidoria;
- ato de nomeação do Ouvidor-Geral, publicado no Diário Oficial Municipal;
- demais normas municipais de organização administrativa, transparência, atendimento ao cidadão e funcionamento dos serviços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

A Lei Municipal nº 1.940/2025 estabelece que a Ouvidoria-Geral é o órgão central do Sistema Municipal de Ouvidoria, responsável pela coordenação e supervisão do tratamento das manifestações relativas à prestação de serviços públicos municipais, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

5. CONTEXTUALIZAÇÃO E DIAGNÓSTICO INICIAL

No exercício de 2026, a Ouvidoria-Geral encontra-se em fase de consolidação institucional. Por isso, as ações prioritárias devem se concentrar na organização de fluxos internos, na padronização dos procedimentos, na divulgação dos canais de atendimento, na integração com as Secretarias Municipais, na criação de indicadores e no fortalecimento da cultura de resposta ao cidadão.

A Prefeitura Municipal já disponibiliza canais de comunicação com a população, incluindo formulário eletrônico, atendimento presencial no Centro Administrativo “Dona Niná”, telefone fixo e e-mail institucional da Ouvidoria. A Carta de Serviços ao Usuário já foi proposta pela Administração, o que desloca a prioridade deste Plano para o acompanhamento de sua implementação, divulgação, revisão periódica e utilização como referência para avaliação dos serviços públicos.

O diagnóstico inicial aponta quatro necessidades centrais para o ano de 2026: ampliar a visibilidade da Ouvidoria, organizar prazos e responsabilidades internas, transformar manifestações em recomendações de melhoria e produzir informações consolidadas para apoiar a tomada de decisão do Chefe do Poder Executivo e das Secretarias Municipais.

6. MISSÃO, VISÃO E VALORES

6.1. Missão

Promover a escuta qualificada do cidadão, receber e encaminhar manifestações sobre os serviços públicos municipais, acompanhar as providências adotadas pela Administração e contribuir para a melhoria contínua da gestão pública em Santana da Vargem/MG.

6.2. Visão

Ser reconhecida como instrumento confiável, acessível e eficiente de participação social, capaz de transformar manifestações da população em informações estratégicas para o aprimoramento dos serviços públicos municipais.

6.3. Valores

- respeito ao cidadão;
- transparência;
- imparcialidade;
- ética pública;
- proteção de dados pessoais;
- sigilo do denunciante, quando cabível;
- acessibilidade;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

- resolutividade;
- eficiência administrativa;
- melhoria contínua dos serviços públicos.

7. OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS

7.1. Objetivo geral

Fortalecer a Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem/MG como canal institucional de participação social, transparência, defesa do usuário e melhoria da prestação dos serviços públicos municipais.

7.2. Objetivos específicos

- ampliar a divulgação dos canais da Ouvidoria-Geral;
- padronizar o fluxo de recebimento, triagem, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações;
- assegurar resposta conclusiva ao cidadão dentro dos prazos legais;
- proteger a identidade do manifestante e os dados pessoais tratados pela Ouvidoria;
- consolidar dados mensais sobre manifestações recebidas, temas recorrentes, prazos de resposta e providências adotadas;
- elaborar relatórios periódicos para subsidiar decisões do Chefe do Poder Executivo e dos Secretários Municipais;
- acompanhar a implantação, divulgação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário já proposta;
- implantar pesquisa anual de satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais;
- promover ações de orientação interna sobre atendimento ao cidadão, Ouvidoria, LAI e LGPD;
- transformar manifestações recorrentes em recomendações de melhoria administrativa.

8. DIRETRIZES DE ATUAÇÃO

A atuação da Ouvidoria-Geral será orientada por diretrizes que aproximem a Administração do cidadão e assegurem tratamento técnico, responsável e transparente às manifestações recebidas:

- atendimento humanizado, acessível e respeitoso;
- linguagem simples, clara e objetiva nas respostas aos usuários;
- observância dos prazos legais e administrativos;
- integração com Secretarias Municipais e setores responsáveis;
- tratamento adequado de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios;
- preservação do sigilo legal e proteção dos dados pessoais;
- estímulo à participação social;
- produção de informações estratégicas para a gestão;
- atuação preventiva, com identificação de falhas recorrentes;
- transparência ativa dos resultados consolidados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

9. CANAIS DE ATENDIMENTO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A Ouvidoria-Geral mantém canais acessíveis ao cidadão, assegurando meios presenciais e eletrônicos de comunicação. Os canais são divulgados de forma clara no site oficial da Prefeitura, na Carta de Serviços ao Usuário, nas Secretarias Municipais e, sempre que possível, nas redes sociais institucionais.

| Canal | Descrição operacional |
|---------------------------|--|
| Atendimento presencial | Centro Administrativo “Dona Niná” – Rua José Venâncio de Miranda, nº 371, Bairro São Luiz, Santana da Vargem/MG, CEP 37.195-000. Horário: segunda a sexta, das 12h00 às 16h00. |
| Telefone institucional | (35) 3858-1004 ou (35) 3858-1072. |
| E-mail institucional | ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br , para recebimento de demandas e orientações ao cidadão. |
| Formulário eletrônico | Canal de registro de sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos municipais, acessível pelo site oficial da Prefeitura. |
| Acesso à informação (LAI) | Pedidos de acesso à informação pública nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, com integração à Ouvidoria quando cabível. |
| Correspondência | Manifestações por escrito, encaminhadas ao endereço da Ouvidoria, com posterior registro e tratamento. |

Os dados de endereço, horário, telefone e e-mail acima estão alinhados às informações divulgadas no site oficial da Prefeitura. As páginas oficiais serão objeto de conferência periódica para que apresentem informações uniformes e atualizadas.

Em todos os canais, é assegurada ao usuário a emissão de comprovante de recebimento da manifestação, com número de protocolo, e o acompanhamento do andamento por meio do sistema indicado pela Administração, na forma do art. 10, II e IV, da Lei Municipal nº 1.940/2025.

10. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão classificadas de forma padronizada, permitindo tratamento adequado, estatísticas confiáveis e encaminhamento correto aos setores competentes, conforme art. 2º, IV a IX, da Lei Municipal nº 1.940/2025.

| Tipo | Descrição |
|------------|--|
| Reclamação | Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. |
| Denúncia | Comunicação de possível irregularidade, ato ilícito ou conduta contrária ao interesse público. |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

| Tipo | Descrição |
|----------------------|--|
| Sugestão | Proposta de aprimoramento de políticas públicas, serviços ou rotinas administrativas. |
| Elogio | Reconhecimento quanto à qualidade do atendimento, serviço ou conduta de agente público. |
| Solicitação | Pedido de providência ou atendimento relacionado a serviço público municipal. |
| Pedido de informação | Demanda relacionada ao acesso à informação pública, quando cabível, com observância da Lei nº 12.527/2011. |

10.1. Prazos legais aplicáveis ao tratamento das manifestações

Em observância ao art. 20 da Lei Municipal nº 1.940/2025 e à Lei Federal nº 13.460/2017, ficam expressamente publicados os seguintes prazos:

| Prazo | Regime aplicável |
|---|---|
| Registro da manifestação no sistema | Até 03 (três) dias, quando não for possível o registro on-line simultâneo à manifestação. |
| Resposta conclusiva ao usuário | Até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. |
| Resposta dos setores e interlocutores à Ouvidoria | Até 20 (vinte) dias, contados da solicitação, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. |
| Complementação de informações pelo usuário | Até 10 (dez) dias, contados da solicitação da Ouvidoria, sob pena de encerramento da manifestação por insuficiência de subsídios. |

Os prazos acima são publicizados de forma expressa para garantir transparência ativa, previsibilidade ao usuário e mensuração objetiva do desempenho institucional da Ouvidoria-Geral.

11. EIXOS ESTRATÉGICOS DE ATUAÇÃO

Os eixos estratégicos a seguir concentram as prioridades da Ouvidoria-Geral para 2026 e devem orientar a execução das ações, a alocação de esforços e o acompanhamento dos resultados.

11.1. Eixo 1 – Estruturação e padronização dos fluxos da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral deverá organizar o fluxo interno de tratamento das manifestações, definindo etapas mínimas de recebimento, registro, triagem, encaminhamento, acompanhamento, resposta e encerramento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|--|----------------------|-----------------------------------|---|
| Revisar e padronizar o fluxo de tratamento das manifestações | 2º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Fluxo interno aprovado |
| Definir modelo padrão de resposta ao cidadão | 2º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Modelos implementados |
| Criar controle interno de prazos por Secretaria | 2º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral e equipe de apoio | Controle ativo |
| Formalizar rotina de cobrança de respostas pendentes | 3º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Percentual de manifestações dentro do prazo |

11.2. Eixo 2 – Divulgação dos canais e fortalecimento do acesso do cidadão

A população deve saber onde, como e quando procurar a Ouvidoria. A divulgação dos canais é condição essencial para o efetivo exercício da participação social.

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|--|----------------------|---|----------------------------------|
| Atualizar e conferir as informações da Ouvidoria no site oficial | 2º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral e setor responsável pelo site | Página atualizada |
| Divulgar canais da Ouvidoria nas redes sociais da Prefeitura | Trimestral | Ouvidoria-Geral e Comunicação | Número de publicações realizadas |
| Fixar informações da Ouvidoria em locais de atendimento ao público | 3º trimestre de 2026 | Secretarias Municipais | Unidades com divulgação |
| Elaborar orientação simples sobre como registrar manifestação | 2º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Orientação publicada |

11.3. Eixo 3 – Integração com Secretarias Municipais e interlocutores

A efetividade da Ouvidoria depende da colaboração dos setores responsáveis pelos serviços públicos. As Secretarias devem prestar informações dentro dos prazos, responder de forma clara e indicar as providências adotadas.

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|---|----------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| Indicar interlocutores por Secretaria ou setor | 2º trimestre de 2026 | Gabinete e Secretarias | Lista de interlocutores formalizada |
| Realizar reunião de alinhamento com Secretarias | 2º ou 3º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Reunião realizada |
| Definir rotina de comunicação entre | 3º trimestre de | Ouvidoria-Geral | Procedimento |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|--|--------|-----------------|----------------------------|
| Ouvidoria e setores | 2026 | | implantado |
| Monitorar setores com maior volume de demandas ou atraso | Mensal | Ouvidoria-Geral | Relatório mensal produzido |

11.4. Eixo 4 – Relatórios, indicadores e recomendações de melhoria

Em cumprimento ao art. 4º, VI e VII, da Lei Municipal nº 1.940/2025, a Ouvidoria-Geral elaborará e publicará mensalmente relatório de suas atividades, com avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, encaminhando-o também ao Chefe do Poder Executivo. Anualmente, será produzido o Relatório de Gestão, disponibilizado integralmente na internet, na forma do art. 24 da mesma Lei.

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|--|------------------------------------|-----------------|---------------------------------------|
| Elaborar e publicar relatório mensal de atividades | Mensal | Ouvidoria-Geral | Relatórios mensais publicados |
| Encaminhar relatório mensal ao Prefeito | Mensal | Ouvidoria-Geral | Comprovante de envio |
| Publicar dados consolidados preservando sigilos legais | Trimestral (consolidado analítico) | Ouvidoria-Geral | Publicação no Portal da Transparência |
| Elaborar Relatório Anual de Gestão | 1º trimestre de 2027 | Ouvidoria-Geral | Relatório anual publicado |

11.5. Eixo 5 – Acompanhamento da Carta de Serviços ao Usuário já proposta

Considerando que a Carta de Serviços ao Usuário já foi proposta pela Administração, a prioridade da Ouvidoria em 2026 será acompanhar sua implementação, divulgação, acessibilidade, atualização periódica e aderência prática aos serviços efetivamente prestados ao cidadão.

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|--|----------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Verificar a publicação e acessibilidade da Carta de Serviços no site oficial | 2º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral e Administração | Carta publicada e acessível |
| Conferir se os canais da Ouvidoria constam de forma clara na Carta | 2º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Canais revisados |
| Monitorar manifestações vinculadas a serviços previstos na Carta | Mensal | Ouvidoria-Geral | Relatório com temas recorrentes |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|--|----------|-------------------------------|-------------------------|
| Propor ajustes quando a prática divergir da informação publicada | Contínuo | Ouvidoria-Geral e Secretarias | Recomendações expedidas |

11.6. Eixo 6 – Avaliação dos serviços e pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação permitirá medir a percepção do usuário quanto à qualidade do atendimento, ao cumprimento de prazos, à clareza das informações, à facilidade de acesso e à resolutividade dos serviços públicos municipais.

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|--|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Criar formulário simples de avaliação | 3º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Formulário criado |
| Aplicar pesquisa anual de satisfação | 4º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral e Secretarias | Pesquisa realizada |
| Consolidar resultados da pesquisa | 4º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Resultado consolidado |
| Publicar resultado estatístico no site | 4º trim. 2026 ou 1º trim. 2027 | Ouvidoria-Geral | Resultado publicado |

11.7. Eixo 7 – Proteção de dados, sigilo e tratamento de denúncias

A Ouvidoria-Geral assegurará a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, em especial em denúncias, reclamações sensíveis e manifestações sigilosas ou anônimas, observando a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD).

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|---|----------------------|-----------------|---|
| Orientar equipe e interlocutores sobre sigilo e LGPD | 3º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Orientação realizada |
| Padronizar tratamento de manifestações sigilosas | 3º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Procedimento definido |
| Evitar exposição indevida de dados em relatórios públicos | Contínuo | Ouvidoria-Geral | Relatórios sem dados pessoais indevidos |
| Definir cuidado especial para denúncias | Contínuo | Ouvidoria-Geral | Identidade do denunciante preservada |

11.8. Eixo 8 – Capacitação e cultura de atendimento ao cidadão

A Ouvidoria contribuirá para a melhoria da cultura institucional de atendimento, reforçando a importância de respostas claras, tempestivas e respeitosas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

| Ação | Prazo | Responsável | Indicador |
|---|----------------------|-----------------|----------------------------------|
| Promover orientação básica aos interlocutores das Secretarias | 3º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Orientação realizada |
| Elaborar material interno sobre atendimento ao cidadão | 3º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Material produzido |
| Incentivar linguagem simples nas respostas administrativas | Contínuo | Ouvidoria-Geral | Redução de respostas incompletas |
| Realizar reunião de avaliação com setores mais demandados | 4º trimestre de 2026 | Ouvidoria-Geral | Reuniões realizadas |

12. METAS E INDICADORES

Para o exercício de 2026, ficam estabelecidas metas institucionais compatíveis com a fase de estruturação da Ouvidoria-Geral e com as obrigações de transparência, participação social e defesa do usuário dos serviços públicos.

| Meta | Indicador de acompanhamento | Periodicidade |
|--|--|---------------|
| Manter atualizados os canais de atendimento da Ouvidoria no site oficial | Canais conferidos e publicados | Trimestral |
| Responder manifestações dentro do prazo legal, sempre que possível | Percentual de manifestações respondidas no prazo | Mensal |
| Registrar e classificar todas as manifestações recebidas | Percentual de manifestações classificadas | Mensal |
| Elaborar e publicar relatório mensal de atividades | Número de relatórios mensais publicados | Mensal |
| Encaminhar relatórios ao Chefe do Poder Executivo | Comprovante de encaminhamento | Mensal |
| Publicar dados consolidados preservando sigilos e dados pessoais | Publicações realizadas | Trimestral |
| Acompanhar a Carta de Serviços já proposta | Revisões, recomendações ou ajustes registrados | Contínuo |
| Realizar pesquisa anual de satisfação | Pesquisa aplicada e resultado consolidado | Anual |
| Promover orientação interna sobre fluxos, prazos, sigilo e atendimento | Orientações realizadas | Semestral |
| Apresentar recomendações de melhoria aos setores competentes | Recomendações expedidas e acompanhadas | Contínuo |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

13. CRONOGRAMA GERAL

| Período | Principais ações previstas |
|----------------------------|--|
| Maio e junho de 2026 | Publicação do Plano Anual; revisão dos canais da Ouvidoria; padronização inicial dos fluxos; definição de interlocutores; conferência da Carta de Serviços já proposta. |
| Julho a setembro de 2026 | Integração com Secretarias; divulgação dos canais; início da consolidação mensal de indicadores; orientação interna; acompanhamento da Carta de Serviços; revisão das rotinas de resposta. |
| Outubro a dezembro de 2026 | Pesquisa de satisfação; recomendações de melhoria; consolidação de temas recorrentes; publicação de informações estatísticas; avaliação dos resultados do exercício. |
| Janeiro a março de 2027 | Consolidação do Relatório Anual de Gestão de 2026, com análise das manifestações, pontos recorrentes, providências adotadas e recomendações para o exercício seguinte. |

14. MONITORAMENTO, TRANSPARÊNCIA E AVALIAÇÃO

O cumprimento deste Plano será acompanhado pela Ouvidoria-Geral por meio de relatórios, indicadores, registros internos, comunicações às Secretarias e informações encaminhadas ao Chefe do Poder Executivo.

A avaliação considerará o cumprimento das ações previstas, a evolução dos indicadores, a redução de atrasos de resposta, a melhoria da qualidade das respostas encaminhadas ao cidadão, a identificação de pontos recorrentes, a adoção de providências pelos setores competentes, o grau de participação dos usuários e os resultados da pesquisa de satisfação.

Os dados consolidados serão divulgados de forma compatível com a transparência ativa, preservados o sigilo legal, a identidade de denunciante, os dados pessoais e as informações protegidas por lei, em observância às Leis Federais nº 12.527/2011 e nº 13.709/2018.

O Plano poderá ser revisto durante o exercício caso surjam novas necessidades administrativas, alterações normativas, mudanças nos canais de atendimento ou demandas relevantes da população.

15. GESTÃO DE RISCOS

A execução do Plano Anual exige atenção a riscos capazes de comprometer a efetividade da Ouvidoria. A identificação desses riscos permite atuação preventiva e maior previsibilidade na gestão das manifestações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

| Risco identificado | Impacto possível | Medida preventiva |
|--|--|---|
| Baixa divulgação dos canais da Ouvidoria | Redução da participação social e subutilização do canal | Campanhas periódicas de divulgação e atualização do site oficial |
| Atraso nas respostas das Secretarias | Descumprimento de prazo e perda de confiança do usuário | Controle mensal de prazos e comunicação formal aos interlocutores |
| Respostas incompletas ou genéricas | Baixa resolutividade e reincidência de manifestações | Modelos de resposta, orientação interna e devolução para complementação |
| Exposição indevida de dados pessoais | Risco de violação à LGPD e ao sigilo do manifestante | Minimização de dados, relatórios consolidados e orientação sobre sigilo |
| Desatualização da Carta de Serviços | Informação incorreta ao cidadão e aumento de reclamações | Monitoramento contínuo e recomendações pontuais às Secretarias |

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Plano Anual da Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem/MG constitui instrumento de planejamento, transparência e compromisso institucional com a escuta do cidadão e a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Sua publicação ocorrerá no site oficial da Prefeitura Municipal, no Portal da Transparência e no Diário Oficial Municipal, assegurando amplo acesso à população e a devida publicidade institucional do ato. A versão digital observará boas práticas de acessibilidade digital, preferencialmente com texto pesquisável e navegação assistiva, em consonância com a Lei Federal nº 13.146/2015 e com as diretrizes oficiais de acessibilidade na internet.

A Ouvidoria-Geral atuará de forma técnica, imparcial, responsável e colaborativa, respeitando os limites de sua competência legal, sem prejuízo da atuação dos órgãos de controle, das Secretarias Municipais e do Chefe do Poder Executivo.

Este Plano poderá ser objeto de errata ou revisão durante o exercício, mediante novo ato da autoridade competente, hipóteses em que serão preservados o controle de versão e o histórico das alterações.

Santana da Vargem/MG, 07 de maio de 2026.

Joel Teodoro da Silva

Ouvidor-Geral do Município de Santana da Vargem/MG



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000
Fone (035) 3858-1072 - CNPJ 18.245.183/0001-70
ouvidoria@santanadavargem.mg.gov.br

17. REFERÊNCIAS NORMATIVAS E FONTES PÚBLICAS

- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.
- BRASIL. Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação – LAI.
- BRASIL. Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – LBI.
- BRASIL. Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- BRASIL. Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
- BRASIL. Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital.
- SANTANA DA VARGEM/MG. Lei Municipal nº 1.940, de 30 de dezembro de 2025. Institui a Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem/MG.
- SANTANA DA VARGEM/MG. Decreto Municipal nº 036/2025. Regulamenta no âmbito do Município a Lei Federal nº 14.129/2021.
- SANTANA DA VARGEM/MG. Decreto Municipal nº 057/2023. Regulamenta a aplicação e implementação da LGPD no âmbito do Município.
- SANTANA DA VARGEM/MG. Portaria de nomeação do Ouvidor-Geral, publicada no Diário Oficial Municipal.
- PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM/MG. Site oficial. Página inicial, contatos das secretarias, canais de atendimento, Carta de Serviços, e-SIC, Portal da Transparência, Diário Oficial Municipal, página de Decretos e página de Portarias, consultados em maio de 2026.

Links públicos de apoio:

- <https://www.santanadavargem.mg.gov.br/>
- <https://www.santanadavargem.mg.gov.br/contatos-das-secretarias/>
- <https://www.santanadavargem.mg.gov.br/diario-oficial/>
- <https://www.santanadavargem.mg.gov.br/2025-decretos/>
- <https://www.santanadavargem.mg.gov.br/2025-portarias/>
- https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm
- https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm
- https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm
- https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm
- https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm