



MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL

Estado do Paraná

CNPJ: 76.205.970/0001-95 Fone: (42) 3635-8100 Fax: (42) 3635-8136

<http://www.ls.pr.gov.br>

PLANO ANUAL DE TRABALHO: OUVIDORIA E SERVIÇO DE DEFESA E INFORMAÇÃO - 2026

1. Identificação

Órgão: Coordenadoria de Informação e Defesa do Cidadão

Vigência: 28/01/2026 a 31/12/2026

Responsável pela execução: Coordenadora do Serviço de Defesa e Informação (01 servidor, 40h/semana)

Abrangência: Administração Direta (Poder Executivo)

1. Fundamentação Legal

Este plano fundamenta-se no arcabouço jurídico que garante o direito à informação e a participação do usuário na administração pública:

- Constituição Federal de 1988: Art. 37, § 3º (Direitos do usuário de serviços públicos).
- Lei nº 12.527/2011 (LAI): Regula o acesso a informações públicas.
- Lei nº 13.460/2017: Estabelece normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.
- Decreto Municipal 033/2026; 086/2025: Regulamentação Lei de acesso a informação, institui a ouvidoria.

2. Finalidade e Objetivos

Finalidade: Consolidar a Ouvidoria como um canal estratégico de diálogo e o SIC como ferramenta de transparência ativa e passiva, transformando as demandas dos cidadãos de Laranjeiras do Sul em subsídios para a melhoria da gestão municipal.

Objetivos Específicos:

Assegurar o direito de resposta ao cidadão dentro dos prazos legais (20 dias prorrogáveis por mais 10 - SDIC); (30 dias prorrogáveis por mais 30 – Ouvidoria).

- Promover a transparência pública e o controle social.
- Implementar e coordenar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.
- Produzir dados estatísticos que auxiliem na tomada de decisão do Prefeito/Secretários.

3. Metodologia de Trabalho

A atuação será dividida em três pilares:

1. Recepção e Triagem: Acolhimento da demanda (denúncia, reclamação, elogio, sugestão ou pedido de informação).

2. Processamento: Encaminhamento às secretarias responsáveis com monitoramento de prazos através de sistema de gestão.

3. Resposta e Feedback: Envio da solução ao cidadão em linguagem clara e objetiva, encerrando o ciclo com a pesquisa de satisfação.

4. Estratégia de Comunicação e Divulgação

Para que a Ouvidoria seja conhecida em Laranjeiras do Sul, o plano prevê:



MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL

Estado do Paraná

CNPJ: 76.205.970/0001-95 Fone: (42) 3635-8100 Fax: (42) 3635-8136

<http://www.ls.pr.gov.br>

- Organização da Página Web: Atualização do banner "Ouvidoria/SIC" no portal da transparência, com botões de fácil acesso e perguntas frequentes (FAQ).
- Instagram Institucional: Criação de posts mensais "Ouvidoria Responde", explicando como usar o serviço.
- Jornal e Rádio Local: Pautas trimestrais informando o balanço de atendimentos e os canais de contato.
- Material Físico (Cartazes): Fixação de cartazes com QR Code em pontos de grande fluxo (Unidades de Saúde, Rodoviária, Prefeitura e CRAS).

5. Organização de Relatórios

A prestação de contas será dividida em:

- Relatório Mensal de Atividades: Documento interno para controle de fluxo, identificando as secretarias com mais demandas e o índice de resolutividade.
- Relatório Anual de Gestão: Documento público consolidado, apresentando o panorama geral do ano, evolução comparativa e recomendações de melhorias para a gestão municipal. Deve ser publicado no Portal da Transparência até o final do primeiro trimestre do ano subsequente.

6. Criação do Conselho de Usuários

Ação prioritária conforme a Lei 13.460/2017:

- Etapa 1: Elaboração do edital de chamamento público para voluntários (cidadãos de Laranjeiras do Sul).
- Etapa 2: Institucionalização via decreto municipal.
- Atribuição: O Conselho atuará na avaliação dos serviços, podendo realizar consultas públicas e propor melhorias diretas nos processos da prefeitura.

FEVEREIRO

- 1) Diagnóstico das demandas represadas de 2025.
- 2) Revisão da Página da Ouvidoria/SIC no portal da prefeitura (checagem de links e formulários).
- 3) Criação do cronograma de postagens para o Instagram institucional.

MARÇO (MÊS DA OUVIDORIA)

- 1) Campanha de conscientização (Dia 16/03 - Dia do Ouvidor).
- 2) Distribuição de Cartazes e Panfletos com QR Code nos órgãos públicos (Postos de Saúde, CRAS, Prefeitura).

ABRIL

- 1) Publicação do 1º Relatório Trimestral (referente a Jan-Mar).
- 2) Treinamento inicial para os pontos focais das secretarias sobre prazos da LAI.

2º Trimestre: Consolidação e Escuta Ativa (Mai - Jul)

MAIO

- 1) Início da coluna mensal "Ouvidoria Transparente" no jornal local.
- 2) Aplicação da primeira Pesquisa de Satisfação (física e digital) com quem utilizou os serviços no quadrimestre.
- 3) Monitoramento intensivo de prazos (Meta: zero atrasos no SIC).

JUNHO



MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL

Estado do Paraná

CNPJ: 76.205.970/0001-95 Fone: (42) 3635-8100 Fax: (42) 3635-8136

<http://www.ls.pr.gov.br>

- 1) Lançamento do Edital de Chamamento para o Conselho de Usuário
- 2) Seleção e posse dos membros do Conselho de Usuários.

JULHO

- 1) Publicação do 2º Relatório Trimestral (abr.- jun.).
- 2) Reunião de alinhamento com o Prefeito e Secretários para apresentar os pontos críticos levantados pela população.

3º Trimestre: Expansão e Educação (ago. - Out)

AGOSTO

- 1) Campanha educativa no Instagram: "Como fazer uma denúncia responsável".
- 2) Atualização da Carta de Serviços ao Usuário (ajuste de prazos e novos serviços).
- 3) Primeira reunião ordinária do Conselho de Usuários

SETEMBRO

- 1) Seminário Interno: "Direito do Usuário e Defesa do Cidadão" para servidores da linha de frente.
- 2) Reunião do Conselho de Usuários para avaliação das metas do semestre.

OUTUBRO

- 1) Publicação do 3º Relatório Trimestral (Jul-Set).
- 2) Ações de transparência passiva: Mutirão para responder pedidos de informação complexos.

4º Trimestre: Encerramento e Relatórios (nov. - Jan/27)

NOVEMBRO

- 1) Preparação do balanço anual.
- 2) Pesquisa de clima organizacional com os atendentes da Ouvidoria/SIC.

DEZEMBRO

- 1) Última reunião do ano do Conselho de Usuários (Apresentação de resultados).
- 2) Campanha de prestação de contas: "O que a Ouvidoria mudou em Laranjeiras do Sul em 2026".

JANEIRO/2027

- 1) Elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão 2026.
- 2) Planejamento do novo ciclo.



MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL

Estado do Paraná

CNPJ: 76.205.970/0001-95 Fone: (42) 3635-8100 Fax: (42) 3635-8136

<http://www.ls.pr.gov.br>

Ação	Prazo	Canal
Relatório Mensal	Até o 5º dia útil	Interno (Gestão)
Post informativo	Quinzenal	Instagram/ Facebook
Resposta ao cidadão	Máximo 30 dias	E-SIC / Ouvidoria
Atualização da Pagina	Mensal	Portal Transparência

Documento assinado digitalmente
gov.br LARISSA FERNANDA DE RAMOS DE PAULA
Data: 16/04/2026 09:01:30-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Documento assinado digitalmente
gov.br ELAINE DALMOLIN DE PAULA XAVIER
Data: 30/04/2026 09:23:06-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Coordenadora de Serviço de Defesa e Informação

Larissa Fernanda de Ramos de Paula
Data: 09/02/2026

Secretário Municipal de Controle Interno

ELAINE DALMOLIN DE PAULA XAVIER
(Matrícula)
Data: 09/02/2026