



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

Plano de Trabalho 2022/2023

Ouvidoria



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Carlos da Costa Pinto Neves Filho
Biênio 2022/2023

COORDENADORA DA OUVIDORIA

Priscila Marques de Almeida Barbosa Monteiro

SERVIDORES

Antônio José Dias de Oliveira Peixoto
Germana de Melo Alves
Gustavo Walter Xavier
Jorge José de Albuquerque Vilanova
Leon Guilherme Lopes da Silva
Luciana Guimarães de Pontes
Marcelo Andrade Ferreira Lima
Maria Lucia Albuquerque da Silva
Rodrigo Velloso Leite

ESTAGIÁRIOS

Pedro Vitor Ribeiro Silva dos Santos
Yves Emmanuel Francisco do O



Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

| | |
|--|----|
| 1. APRESENTAÇÃO | 3 |
| 2. JUSTIFICATIVA | 4 |
| 3. BASE NORMATIVA | 5 |
| 4. DAS ATIVIDADES | 6 |
| 5. ATIVIDADES, OBJETIVOS e/ou METAS, RESPONSÁVEIS E PRAZOS DE EXECUÇÃO | 7 |
| 6. CONCLUSÃO | 13 |

1. APRESENTAÇÃO

Este Plano de Trabalho foi desenvolvido com o objetivo de estabelecer o planejamento das atividades que serão desempenhadas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, para o biênio 2022/2023.

As ações disponibilizadas neste plano encontram-se alinhadas ao Plano Estratégico deste Tribunal (ciclo 2020- 2025).

2. JUSTIFICATIVA

O art. 90 da Resolução T.C. N° 0015/2010 e, que institui o Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco, diz que a Ouvidoria é o Órgão Superior de representação do cidadão, responsável pelo canal de comunicação direta entre a sociedade e o Tribunal de Contas.

Formalmente, a Ouvidoria, enquanto órgão superior do TCE-PE, constitui um importante instrumento de transformação institucional, considerando que pode propor mudanças e ajustes nas atividades internas do Tribunal, a partir das demandas encaminhadas pela sociedade, o que auxilia na busca pela eficiência da prestação do serviço público.

Essencialmente, a Ouvidoria consiste em um instrumento de controle social. De acordo com o art. 111 da Lei n° 12.600/2004, que dispõe sobre a Lei Orgânica do TCE-PE, o Tribunal de Contas manterá uma Ouvidoria com o objetivo de receber sugestões de aprimoramento, críticas e reclamações sobre os serviços prestados pela instituição, cabendo, ainda, receber informações relevantes sobre a prática de atos de gestão exercidos no âmbito da Administração Direta e Indireta nas esferas Estadual e Municipal, de forma a subsidiar os programas de auditoria no exercício do controle externo, sem prejuízo da garantia constitucional de formulação de Processo regular de Denúncia junto ao Tribunal de Contas.

A Ouvidoria deste Tribunal prioriza o bom atendimento ao Cidadão e propõe ações que acarretem em respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, possibilitando assim, o melhor diálogo com a sociedade. O respeito ao cidadão é o guia de todas as atividades da Ouvidoria, visando uma busca pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas, respeitando e dando sigilo às informações, porém nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.

A responsabilidade social fundamenta diversas ações de fomento ao controle social uma vez que vislumbra a capacitação do cidadão fazendo com que este participe da gestão pública de forma mais efetiva e eficiente. Desta forma, as atividades da Ouvidoria serão fundadas na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Desta forma, este Plano Bienal de Trabalho, será apresentado o planejamento das atividades tendo em vista o melhor desempenho e o alcance de objetivos devidamente delineados.

3. BASE NORMATIVA

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988;
- Lei nº 12.600/2004 - Lei Orgânica do TCE-PE;
- Resolução TC nº 08/2006 - Sobre processo de denúncia formal;
- Lei nº 131/2009 - Lei da Transparência;
- Resolução TC nº 0015/2010 - Regimento Interno do TCE/PE;
- Portaria Normativa nº 167/2011;
- Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI;
- Resolução TC nº 07/2012 - Regulamenta a Lei 12.527/2011 no âmbito do TCE-PE;
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014;
- Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos;
- Plano Estratégico do TCE - PE (ciclo 2020-2025)

4. DAS ATIVIDADES

As atividades planejadas pela Ouvidoria para o Biênio de 2022/2023 são consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento dos serviços prestados, tendo como objetivo consolidar a Ouvidoria do TCE-PE como órgão permanente de interação com a sociedade, promovendo o controle social e a transparência.

Importante que a celeridade, a qualidade das respostas, a satisfação do usuário, o apoio interno e o estímulo ao desenvolvimento da cidadania façam parte dos objetivos pretendidos por esta Ouvidoria para que se torne realmente um canal de comunicação e de interação com a sociedade. Desta forma, seguem as atividades eleitas:

- Elaborar o Planejamento de Atividades da Ouvidoria 2022/2023;
- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto ao cumprimento de prazos de atendimento;
- Realizar a medição de desempenho quanto à satisfação do usuário da Ouvidoria;
- Atualizar a Portaria 167/2011 que regulamenta o funcionamento e procedimentos da Ouvidoria do TCE/PE;
- Atualizar a Carta de Serviço ao Usuário;
- Atualizar o Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria;
- Elaborar Relatórios de Atividades;
- Participar de ações de estímulo ao controle social e à transparência;
- Propor e desenvolver melhorias no Sistema de Atendimento Virtual (Dorinha);
- Propor e desenvolver melhorias no SISOUV;
- Desenvolver e implantar o projeto da Plataforma da Ouvidoria;
- Criar campanhas junto à Gerência de Comunicação do TCE para divulgar Políticas Públicas escolhidas de acordo com o planejamento da Diretoria de Controle Externo.

5. ATIVIDADES, OBJETIVOS e/ou METAS, RESPONSÁVEIS E PRAZOS DE EXECUÇÃO

5.1 - Elaborar Planejamento de Atividades da Ouvidoria 2022/2023;

| | |
|--------------------------|---|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria |
| PRODUTO: | Documento que especifique as atividades a serem desenvolvidas durante o biênio 2022/2023, contendo: a) objetivos, b) metas, c) prazos de execução e d) responsáveis pela atividade. |
| OBJETIVO/META: | Dar cumprimento ao Plano de Gestão 2022/2023. |
| PRAZO: | março 2022 |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | O desenvolvimento do Plano de Ação/Trabalho permitirá o mapeamento das ações e o acompanhamento do desenvolvimento das atividades. |

5.2- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos de atendimento;

| | |
|--------------------------|---|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria |
| PRODUTO: | Realizar medição dos resultados obtidos em 2022, quanto ao cumprimento de prazos para atendimento das reivindicações registradas junto à Ouvidoria. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual. |
| OBJETIVO/META: | Nos casos em que não existir a necessidade de tramitação da reivindicação junto às unidades internas deste Tribunal de Contas, será fixado para a Ouvidoria o prazo máximo para resposta direta de 5 (cinco) dias corridos. Havendo a necessidade de manifestação e adoção de providências por unidade técnica, será fixado como prazo para envio de resposta conclusiva 30 (trinta) dias. |
| PRAZO: | 1ª Quinzena de março de 2022. |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados os dados do sistema de ouvidoria (SISOUV), bem como alguns controles paralelos utilizados e criados pela unidade. |

5.3- Realizar a medição do desempenho quanto à satisfação do usuário da Ouvidoria;

| | |
|--------------------------|--|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria |
| PRODUTO: | Realizar medição dos resultados obtidos por intermédio de pesquisa em 2021, quanto à satisfação do usuário da Ouvidoria. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual. |
| OBJETIVO/META: | Obter na somatória de “Bom e Muito bom” em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 90% dos usuários. Na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito” em relação ao serviço prestado, obter a satisfação de 85% dos usuários. |
| PRAZO: | 1ª Quinzena de março de 2022. |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | Para atingimento dos objetivos e das metas elencados, serão considerados os dados da pesquisa de satisfação que será encaminhada ao encerramento de toda reivindicação registrada junto à Ouvidoria. |

5.4- Atualizar a Portaria 167/2011 que regulamenta o funcionamento e procedimentos da Ouvidoria do TCE/PE;

| | |
|--------------------------|---|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria |
| PRODUTO: | Documento que dispõe das atividades e do funcionamento da Ouvidoria. |
| OBJETIVO/META: | Atualizar a Portaria 167/2011, tendo em vista que está desatualizada frente aos atuais regramentos. |
| PRAZO: | Outubro de 2022. |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | A elaboração do documento se dará em consonância com as diretrizes constantes da Lei Orgânica, Regimento Interno deste Tribunal de Contas, bem como, com as Resoluções da ATRICON e com os critérios de Avaliação do “Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC) e em atenção naquilo que couber da Lei 13.460/2017. |

5.5- Atualizar Carta de Serviços ao Usuário;

| | |
|---------------|------------------|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria e DGG. |
|---------------|------------------|

| | |
|--------------------------|---|
| PRODUTO: | Documento que servirá de meio informativo ao cidadão quanto aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, de como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. |
| OBJETIVO/META: | Atualizar carta de serviço aos usuários dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas. |
| PRAZO: | Junho de 2022. |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | A elaboração do documento se dará em consonância com o disposto na Lei 13.460/2017. |

| 5.6- Atualizar o Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria; | |
|---|--|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria. |
| PRODUTO: | Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatórios analíticos, com proposição de melhorias. |
| OBJETIVO/META: | Elaborar e encaminhar para a Diretoria Geral para aprovação do Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria de Contas. |
| PRAZO: | Julho de 2022. |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | A elaboração do Manual se dará após a edição/aprovação da nova Resolução que regerá as atividades da Ouvidoria. |

| 5.7- Elaborar Relatório Anual de atividades; | |
|--|--|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria. |
| PRODUTO: | Documento que demonstre as atividades desenvolvidas e os resultados obtidos pela Ouvidoria com base nas metas e nos indicadores de |

| | |
|--------------------------|---|
| | desempenho propostos. |
| OBJETIVO/META: | Elaborar e divulgar por intermédio do site deste Tribunal, para conhecimento da sociedade em geral, dando transparência e publicidade dos atos e dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas. |
| PRAZO: | Março de 2022. |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | A elaboração do Relatório se dará com o intercâmbio de informações disponíveis pelo Sistema da Ouvidoria SISOUV, pelo Sistema de Informação Channel e pelo SIC (referente à LAI). |

5.8- Desenvolver e participar de ações de estímulo ao controle social e à transparência;

| | |
|--------------------------|---|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria e ECPBG. |
| PRODUTO: | Desenvolver e participar de eventos de estímulo ao controle social e à transparência realizados pela Escola deste Tribunal de Contas e de outros órgãos. |
| OBJETIVO/META: | Estimular o conhecimento do papel da Ouvidoria dentro e fora da instituição, estimulando a participação dos agentes públicos, servidores públicos, conselhos de políticas públicas municipais e estaduais e demais cidadãos no que tange ao controle social e à transparência, fornecimento e busca de dados. |
| PRAZO: | Janeiro a Dezembro de 2022 e 2023. |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | Realizar e/ou participar de eventos de estímulo ao controle social e de transparência, buscando capacitar ao menos 300 pessoas. Proporcionar um diálogo com as prefeituras para auxiliá-las no cumprimento da Resolução (Nº159/2021) , art.1 que determina “aos municípios do Estado de Pernambuco a criação e a implementação de suas ouvidorias municipais como forma de garantir os direitos dos usuários de serviços públicos de apresentarem suas manifestações perante à administração pública”. |

5.9- Propor e desenvolver a Plataforma da Ouvidoria;

| | |
|----------------|--|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria e DC |
| PRODUTO: | Ouvidoria Plataforma |
| OBJETIVO/META: | Desenvolver uma Plataforma da Ouvidoria que servirá como ponte |

| 5.9- Propor e desenvolver a Plataforma da Ouvidoria; | |
|--|---|
| | entre os serviços que integram o TCE-PE e a sociedade. A assistente virtual “Dorinha”, será a “porta-voz” nesses relacionamentos mencionados acima e contará com investimentos, entre outros, em Inteligência Artificial. |
| PRAZO: | 60 meses |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | Entregas de versões serão realizadas ao longo deste prazo. |

| 5.10- Propor e desenvolver o sistema de informação da Ouvidoria (SISOUV); | |
|---|---|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria. |
| PRODUTO: | Atualização do SISOUV |
| OBJETIVO/META: | Promover melhorias no sistema de informação da Ouvidoria. |
| PRAZO: | 24 meses. |

| 5.11- Criar campanhas junto à Gerência de Comunicação do TCE para divulgar Políticas Públicas. | |
|--|--|
| RESPONSÁVEIS: | Ouvidoria e Diretoria de Comunicação. |
| PRODUTO: | Campanhas de divulgação da Ouvidoria com temática específica de Políticas Públicas |
| OBJETIVO/META: | Provocar o cidadão para realizar o Controle Social de acordo com um tema específico. |
| PRAZO: | Novembro 2022 |
| INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: | A escolha da temática a ser trabalhada deve estar de acordo com o planejamento e necessidade do DEX. |

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas tem como objetivo proporcionar ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, através da busca pela excelência no atendimento das demandas recebidas, aliada a todas as ações

citadas neste plano de ação.

A execução do plano de ação permitirá a promoção da sensibilização interna e externa sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, tendo em vista que o plano de ação está alinhado com as diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico deste Tribunal de Contas e com os critérios de Avaliação da ferramenta Marco de Medição de Desempenho do programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-TC QATC), elaborada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) de forma a buscar o comprometimento e a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.