

PLANO DE TRABALHO 2019-2020



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

OUVIDOR DE CONTAS

Patrick Machado

GÊRENTE DE ATENDIMENTO

Cleusa Mara Vendramim Marchaukowski

SERVIDORES

Leticia Steffen Gossling

Sara Ribeiro Filus

ESTAGIÁRIOS

Dhara Gabriela Pereira

Thalyane dos Santos Quintilhano

1. APRESENTAÇÃO:

Este Plano foi criado com a finalidade de estabelecer o planejamento das atividades que serão desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, para o biênio 2019/2020.

As ações aqui propostas encontram-se alinhadas ao Plano Estratégico deste Tribunal (2017-2021) e com seu Plano de Gestão (2019/2020).

2.JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná tem por objetivo principal o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de ações que assegurem maior efetividade e eficiência na fiscalização da gestão pública.

Pautada na interação constante com a sociedade, na transparência dos atos da Administração e no incentivo à participação dos cidadãos na realização do controle social, amolda-se como um efetivo canal de comunicação com o cidadão, fundada na independência, ética e profissionalismo.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca encaminhar informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do Tribunal, de forma a subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

A Ouvidoria zela pelo bom atendimento ao Cidadão engajando-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitem o melhor diálogo com a sociedade, visando transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pela Instituição e pelos entes jurisdicionados.

O respeito ao cidadão é o norte das atividades, havendo uma busca pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas junto à unidade, respeitando e dando sigilo às informações, porém nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.

A responsabilidade social norteia diversas ações de fomento ao controle social onde o que se busca é capacitação do cidadão fazendo com que este participe da gestão pública de forma mais efetiva e eficiente.

As atividades da Ouvidoria durante o biênio serão fundadas na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Assim, neste Plano Bienal de Trabalho, será demonstrando o planejamento das atividades, visando melhor desempenho e o alcance de objetivos devidamente delineados.

3.DA BASE NORMATIVA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES:

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988;
- Lei Complementar N.º 113/2005 (Inclui a LCP n.º 213/2018) - Lei Orgânica do TCE-PR;
- Resolução n.º 01/2006 -Regimento Interno do TCE/PR (Inclui a Resolução 69/2019);
- Resolução n.º 06/2006 (Estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria do TCE-PR);
- Lei n.º 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI;
- Resolução n.º 45/2014 – (Regulamenta a Lei 12.527/2011 no âmbito do TCE-PR);
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor n.º 02/2014;
- Lei n.º 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (no que couber);
- Plano Estratégico 2017-2021;
- Plano de Gestão 2019-2020.

4. DAS ATIVIDADES:

As atividades planejadas pela Ouvidoria de Contas para o Biênio 2019/2020 serão desenvolvidas em consonância com as diretrizes constantes da Lei Orgânica, Regimento Interno e Resolução nº 06/2006 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 especial com o Plano Estratégico e Plano de Gestão desta Corte de Contas.

Partindo desta premissa, tem-se que as atividades propostas neste Plano de Ação visam prover a Ouvidoria de recursos e processos de trabalho eficientes e eficazes para o adequado atendimento ao cidadão.

Assim, as atividades destacadas abaixo são as consideradas essenciais para o desenvolvimento do setor, bem como para a sensibilização interna e externa sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e de ações de fomento ao Controle Social.

A celeridade, qualidade das respostas, satisfação do usuário e o apoio interno são apenas alguns dos objetivos almejados para que a Ouvidoria se torne um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade.

Neste contexto, seguem a identificação das atividades:

- Elaborar Planejamento de Atividades da Ouvidoria 2019/2020;
- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência e quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos;
- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos de atendimento;
- Realizar a medição do desempenho quanto à satisfação do usuário da Ouvidoria;
- Elaborar e apresentar novo Projeto de Resolução para as atividades de Ouvidoria;
- Elaborar Carta de Serviços ao Usuário;
- Criar novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria;
- Elaborar Relatórios de atividades;
- Participar de ações de estímulo ao controle social e à transparência;
- Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCE-PR;
- Desenvolver a Política da Ouvidoria;
- Propor e desenvolver Sistema de informática da Ouvidoria.

Assim estas são as atividades propostas para o biênio 2019/2020.

5. ATIVIDADES, OBJETIVOS E/OU METAS, PRAZOS DE EXECUÇÃO E RESPONSÁVEIS:

5.1 - Elaborar Planejamento de Atividades da Ouvidoria 2019/2020.	
RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que elenque as atividades a serem desenvolvidas durante o biênio 2019/2020, onde fique evidenciado: a) objetivos, b) metas, c) prazos de execução e d) responsáveis pela atividade.
OBJETIVO/META:	Dar cumprimento ao Plano de Gestão 2019/2020.
PRAZO:	Junho de 2019
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 da Ouvidoria quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência e da quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos.	
RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realizar medição dos resultados obtidos em 2019, quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
OBJETIVO/META:	Participar de no mínimo 07 (sete) eventos de estímulo ao controle social e de transparência, buscando capacitar ao menos 300 pessoas, durante o exercício de 2019, obtendo uma avaliação “satisfatória” de 60% do total de participantes nos eventos.
PRAZO:	2ª Quinzena de 2020.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados apenas os eventos realizados pelo próprio Tribunal de Contas, onde a Ouvidoria seja partícipe.

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

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realizar medição dos resultados obtidos em 2019, quanto ao cumprimento de prazos para atendimento das reivindicações registradas junto à Ouvidoria de Contas. 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 de Contas 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:	2ª Quinzena de fevereiro de 2020.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados os dados do sistema de ouvidoria, bem como alguns controles paralelos utilizados e criados pela unidade.

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

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realizar medição dos resultados obtidos por intermédio de pesquisa em 2019, quanto à satisfação do Usuário da Ouvidoria de Contas. 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 60% dos usuários. Na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito” em relação ao serviço prestado, obter a satisfação de 60% dos usuários.
PRAZO:	2ª Quinzena de 2020.
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 de Contas.

5.5 - Elaborar e apresentar novo Projeto de Resolução para as atividades de Ouvidoria.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que irá dispor quanto às atividades e ao funcionamento da Ouvidoria de Contas e dará outras providências.
OBJETIVO/META:	Elaborar e apresentar à Diretoria Geral, Projeto de Resolução da Ouvidoria, tendo em vista que a Resolução que rege as atividades é data de 2006 e está desatualizada frente aos atuais regramentos.
PRAZO:	Setembro de 2019
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.

5.6 - Elaborar Carta de Serviços ao Usuário.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas – Diretoria de Planejamento do Tribunal de Contas.
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:	Elaborar, manter disponível e atualizada carta de serviço aos usuários dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas.
PRAZO:	Junho de 2019.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A elaboração do documento se dará em consonância com o disposto na Lei 13.460/2017.

5.7 - Criação de novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas.
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:	Junho de 2020.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A elaboração do Manual se dará após a edição/aprovação da nova Resolução que regerá as atividades de Ouvidoria.

5.8 - Elaborar Relatório Anual de atividades.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas – Diretoria de Protocolo.
PRODUTO:	Documento que demonstre as atividades desenvolvidas e os resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas 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:	2ª Quinzena de fevereiro de 2020.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A elaboração do Relatório se dará com o intercâmbio de informações disponíveis também pela Diretoria de Protocolo.

5.9 – Desenvolver e participar de ações de estímulo ao controle social e à transparência.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas.
PRODUTO:	Desenvolver e participar de eventos de estímulo ao controle social e à transparência realizados pela Escola de Gestão Pública desse 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 à Dezembro de 2019 e 2020.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Realizar e/ou participar de 07 (sete) eventos de estímulo ao controle social e de transparência, buscando capacitar ao menos 300 pessoas.

5.10 – Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCE-PR

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas – Diretoria de Tecnologia da Informação.
PRODUTO:	Restruturação da página da Ouvidoria junto ao site desse Tribunal de Contas, aperfeiçoando ferramentas e informações disponíveis.
OBJETIVO/META:	Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão, avaliando as informações disponíveis, e ajustar/inserir novas informações.
PRAZO:	Dezembro de 2019.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A reestruturação da página deverá contemplar informações que auxilie o cidadão no exercício da cidadania.

5.11 – Desenvolver a Política da Ouvidoria

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas – Diretoria de Planejamento.
PRODUTO:	Documento
OBJETIVO/META:	Desenvolver documento que contemple a Política da Ouvidoria e trate dos conceitos, objetivos, princípios, diretrizes e Instâncias de Responsabilidade.
PRAZO:	Setembro de 2019.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	

5.12 – Propor e desenvolver Sistema de informática da Ouvidoria.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas – Diretoria de Tecnologia da Informação.
PRODUTO:	Sistema informatizado.
OBJETIVO/META:	Propor e desenvolver em parceria com a Diretoria de tecnologia de Informação sistema de informática da Ouvidoria para recebimento, triagem, encaminhamento às unidades internas deste Tribunal de Contas e envio de respostas ao cidadão. Possibilitar a unidade a elaboração de relatórios estatísticos, analíticos e de controle de prazo das atividades internas da Ouvidoria.
PRAZO:	Janeiro de 2020.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	

6. CONCLUSÃO

A busca pela excelência no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria de Contas, aliada a todas as ações citadas neste plano, buscam proporcionar ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade.

A execução do plano de ação possibilitará 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 do Paraná.