

PLANO DE AÇÃO (Biênio 2021/2022)

AÇÃO ESTRATÉGICA	META	RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM
MODERNIZAR A OUVIDORIA COM APRIMORAMENTO DO SISTEMA DA OUVIDORIA	Modernização do banco de dados das manifestações.	Coordenador da Ouvidoria e Centro de Processamento de dados	04/01/2021	31/12/2021 CONCLUÍDO
	Aprimoramento do link de acompanhamento das manifestações para facilitar o acompanhamento do usuário.	Coordenador da Ouvidoria e Centro de Processamento de dados	02/03/2021	31/07/2021 CONCLUÍDO
	Adquirir um número de WhatsApp para Ouvidoria.	Coordenador da Ouvidoria	02/02/2021	31/12/2021 CONCLUÍDO

	Aprimorar a pesquisa online de desempenho quanto à satisfação dos usuários.	Coordenador da Ouvidoria e Centro de Processamento de dados	02/03/2021	31/12/2022 <i>Ação contínua</i>
AÇÃO ESTRATÉGICA	META	RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM
APRIMORAR METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO	Expor no gráfico do Portal da Transparência o detalhamento por mês.	Coordenador da Ouvidoria e Centro de Processamento de dados	02/02/2021	01/07/2022 CONCLUÍDO
	Expor no gráfico “outros meios” o detalhamento mensal.	Coordenador da Ouvidoria e Centro de Processamento de dados	02/02/2021	01/07/2022 CONCLUÍDO

APRIMORAR METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO	No banco de dados dos pedidos efetuados via site, criar uma coluna para a data, assim tendo filtro da estratificação mensal.	Coordenador da Ouvidoria e Centro de Processamento de dados	02/02/2021	01/07/2022 CONCLUÍDO
	No banco de dados dos pedidos efetuados pelo gráfico “ outros meios ”; criar uma coluna da data, assim tendo um filtro da estratificação mensal.	Coordenador da Ouvidoria e Centro de Processamento de dados	02/02/2021	01/07/2022 CONCLUÍDO
	Elaborar um indicador que aponte o quantitativo de manifestação para cada setor mensal e anual.	Coordenador da Ouvidoria e Centro de Processamento de dados	02/02/2021	01/07/2022 CONCLUÍDO

AÇÃO ESTRATÉGICA	META	RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM
ELABORAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE PUBLICAÇÕES DA OUVIDORIA	Atualização do Manual da Ouvidoria com ilustrações e linguagem direcionada aos usuários.	Coordenador da Ouvidoria e Comunicação	03/04/2021	03/04/2022 CONCLUÍDO
	Elaboração de Cartilha de Boas Práticas da Ouvidoria.	Coordenador da Ouvidoria e Comunicação	04/08/2021	31/12/2022
	Inserir a Ouvidoria no regimento interno desta Corte de Contas. (Participar da atualização do regimento interno do TCE)	Coordenador da Ouvidoria e Planejamento	06/01/2021	19/12/2022 Essa ação depende do planejamento
	Atualizar, a cada 6 meses se necessário, a Carta de Serviço desta Corte de Contas.	Coordenador da Ouvidoria e Comunicação	18/01/2021	31/12/2022 Ação contínua

AÇÃO ESTRATÉGICA	META	RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM
IMPLEMENTAR INTERNAMENTE A OUVIDORIA	Realizar uma parceria com o RH para promover a humanização.	Coordenador da Ouvidoria e DAF/RH	01/09/2021	31/12/2022 <i>Ação contínua</i>
	Realizar uma parceria com o setor de planejamento para o aprimoramento dos fluxos e comunicação interna da Ouvidoria com os setores estratégicos da Corte de Contas.	Coordenador da Ouvidoria e Planejamento	01/03/2021	31/12/2022 CONCLUÍDO

AÇÃO ESTRATÉGICA	META	RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM
PACTUAR INTERNAMENTE A MATRICIALIDADE ENTRE OUVIDORIA E SETORES ESTRATÉGICOS	Repactuar com a DAFO os fluxos da Ouvidoria para ajustar e regulamentar os prazos na execução das manifestações.	Coordenador da Ouvidoria e DAFO/ IGCEs	11/01/2021 ÍNICIO 10/05/2021 CONCLUSÃO	19/12/2021 CONCLUÍDO
	Promover roda de debates entre os setores que são matriciais da Ouvidoria, sensibilizando-os sobre a importância da comunicação e dos fluxos de trabalho.	Coordenador da Ouvidoria	06/01/2021	31/12/2022 CONCLUÍDO

AÇÃO ESTRATÉGICA	META	RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM
FORTALECER O CONTROLE SOCIAL E A CULTURA DA TRANSPARÊNCIA NOS JURISDICIONADOS	Participação nos eventos desta Corte de Contas com intuito de capacitar e estimular o controle social e transparência.	Coordenador da Ouvidoria	06/01/2021	31/12/2022 <i>Ação contínua</i>
	Realizar um trabalho da rede de Ouvidorias com a CGU e o MP para conscientizar os jurisdicionados a cumprirem a determinação da LAI (lei nº 12.527/2011) e da Carta de Serviço (lei nº 13.709/2018).	Coordenador da Ouvidoria e DAFO	22/02/2021	31/12/2022 EM ANDAMENTO

FORTALECER O CONTROLE SOCIAL E A CULTURA DA TRANSPARÊNCIA NOS JURISDICIONADOS	Incentivar a adesão dos Jurisdicionados a Rede Nacional de Ouvidorias da Ouvidoria geral da União - CGU.	Coordenador da Ouvidoria e DAFO	22/02/2021	31/12/2022 EM ANDAMENTO
	Realizar a Ouvidoria Day com uma programação para estimular o controle social e transparência, conscientizando os jurisdicionados a cumprirem a determinação da LAI (lei nº 12.527/2011) e da Carta de Serviço (lei nº 13.709/2018).	Coordenador da Ouvidoria	16 a 20 /03/2021 Data Nacional para todos os TCs	16 a 20/03/2022 Data Nacional para todos os TCs

AÇÃO ESTRATÉGICA	META	RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM
ATUALIZAÇÃO E APRIMORAMENTO DA COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA	<p>Atualização do biênio 2021/2022 no site desta Corte de Contas. (Plano de Ação, Perfil da Ouvidora, Carta de Serviço, ...)</p>	<p>Coordenador da Ouvidoria e Comunicação</p>	<p>06/01/2021</p>	<p>08/02/2021 CONCLUÍDO</p>
	<p>Realizar um plano de comunicação para trabalhar no biênio 2021/2022 na Ouvidoria. (Material Gráfico para possíveis eventos, matérias na página do TCE promovendo a transparência e o controle social, parcerias em eventos e seminários, atualizações do link da Ouvidoria e outros...)</p>	<p>Coordenador da Ouvidoria e Comunicação</p>	<p>23/02/2021</p>	<p>02/03/2021 CONCLUÍDO</p>