

PLANO ANUAL OUVIDORIA

2024

TCMRio

TRIBUNAL DE CONTAS
DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

Conselheiro Presidente: Luiz Antonio Chrispim Guaraná
Conselheiro Vice-Presidente: Thiago Kwiatkowski Ribeiro
Conselheiro Corregedor: Ivan Moreira dos Santos
Conselheiro Ouvidor: David Carlos Pereira Neto

Conselheiros: Nestor Guimarães Martins da Rocha
Felipe Galvão Puccioni
Bruno Maia de Carvalho

Conselheiros Substitutos: Dicler F. Ferreira
Igor dos Reis Fernandes
Emil L. Ibrahim

TCMRio
OUVIDORIA
Rua Santa Luzia, 732
Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20.030-042
Tel.: 0800 282 0486
ouvidoria@tcmrio.tc.br

Apresentação

A Ouvidoria pública é parte vital de um regime democrático, atuando em defesa da ética e da transparência nas relações entre a sociedade e o Estado. Trata-se de ferramenta institucional que oferece ao cidadão um espaço de escuta e acolhimento junto ao poder público, além de promover o exercício do controle social e o acesso à informação, atuando para a melhoria da eficiência da Administração Pública.

É papel da Ouvidoria assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos, atuando na conscientização dos direitos da coletividade, promovendo a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública.

Assim, ao atuar como um agente promotor de mudanças, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria permite que as manifestações recebidas e tratadas provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e influenciem de algum modo, a tomada de decisões pelos agentes públicos, especialmente no que tange à aplicação de recursos públicos e eficiência administrativa.

Neste cenário, a Ouvidoria se revela uma poderosa ferramenta de Gestão Estratégica aos tribunais de contas, podendo subsidiar as ações de controle externo, além de contribuir com o aprimoramento de sua gestão.

O presente Plano de Ação foi elaborado com a finalidade de estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2024, em consonância com o Planejamento Estratégico 2023-2028 do TCMRio, a legislação nacional que normatiza as atividades de Ouvidoria, as resoluções da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - ATRICON e os critérios de avaliação da ferramenta Marco de Medição de Desempenho do programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC), e com a Carta Compromisso das Ouvidorias elaborada por ocasião do ENCO 2023.

Plano Estratégico do TCMRio

Por meio Resolução nº 71/2023, o Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro (TCMRio) apresentou seu Plano Estratégico para o período 2023-2028, estabelecendo os parâmetros que vão direcionar o processo de tomada de decisão, a organização, a condução da liderança, assim como o controle das atividades. Desta forma, foi definida a seguinte identidade estratégica:



PROPÓSITO DO TCMRIO

Contribuir para o fortalecimento da democracia e para a melhoria da qualidade de vida da sociedade.



MISSÃO DO TCMRIO

Atuar para o aprimoramento da gestão e das políticas públicas, por meio de controle e orientação, em benefício da sociedade.



VISÃO DO TCMRIO

Ser referência no controle externo e reconhecido como órgão essencial à melhoria da gestão pública e à defesa do interesse social.

O Plano Estratégico também apresenta os valores organizacionais, ou seja, os princípios norteadores das ações e da conduta de colaboradores, servidores e autoridades do TCMRio.

Valores do TCMRio

Transparência:

Facilitar o acesso à informação clara e tempestiva para a sociedade, estimulando o controle social.

Ética:

Estabelecer condutas que prezem pela probidade, honestidade, moralidade e coerência e demais princípios que norteiam uma sociedade democrática.

Inovação:

Estimular o desenvolvimento de soluções criativas, encorajando a experimentação e fazendo uso de melhores práticas, técnicas, ferramentas e conhecimento.

Defesa do interesse social:

Atuar na defesa da justiça social e na promoção do bem-estar de todos, reduzindo as desigualdades sociais e intramunicipais, sem preconceitos de origem, raça, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Independência:

Agir de forma isenta e autônoma de valores, interesses e convicções que não corroborem com o interesse público.

Consciência cidadã:

Conscientizar a população sobre sua importância na construção de uma sociedade mais justa e democrática, estimulando a participação cívica e o engajamento social em prol da melhoria contínua dos serviços públicos.

Foco no resultado:

Orientar as ações para resultados que assegurem o cumprimento da missão institucional, de forma efetiva, responsável, imparcial, coerente e objetiva, aprimorando de forma contínua a gestão pública.

Sustentabilidade:

Atuar com estratégias e práticas ecologicamente corretas, economicamente viáveis e socialmente justas, visando impactar positivamente as gerações futuras.

Reconhecimento:

Reconhecer e valorizar seu corpo técnico, contribuindo para seu desenvolvimento profissional, estimulando maior engajamento, ganho de produtividade e qualidade no trabalho.

Ações e Objetivos da Ouvidoria

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ao exercício de 2024 as ações consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento dos serviços prestados, visando consolidar a Ouvidoria do TCMRio como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social e da transparência.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para a busca constante da excelência no atendimento às demandas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria do TCMRio seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade.

1 - Ação: Elaborar estudo de reestruturação da Ouvidoria	
Objetivo	a) Analisar a estrutura e as atividades da Ouvidoria do TCMRio à luz da ferramenta Marco de Medição de Desempenho do programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC) e da legislação nacional pertinente, em especial a Lei nº 13.460/2017.
Data prevista	fevereiro de 2024.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar a transparência e estimular o controle social; • Fortalecer a função institucional do tribunal; • Aprimorar a comunicação institucional e • Estimular a participação da sociedade nas ações de controle.

2 - Ação: Realizar o Ouvidoria Day	
Tema	A Ouvidoria da Mulher e seu papel no combate à desigualdade de gênero.
Público-alvo	Servidores do TCMRio e das Ouvidorias dos jurisdicionados.
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> Comemorar o "Dia do Ouvidor" - dia 16 de março; Promover o debate e a reflexão sobre a igualdade de gênero e o combate à violência no ambiente de trabalho; Promover a valorização da Ouvidoria no seu papel no combate à violência no trabalho e Promover ações de aproximação com as Ouvidorias dos Jurisdicionados, buscando os seus aperfeiçoamento e fortalecimento, além da disseminação de boas práticas.
Data prevista	março de 2024.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer ações de sustentabilidade e • Aprimorar a comunicação institucional.

3 – Elaborar nova resolução sobre estrutura, organização e atividades da Ouvidoria do TCMRio

Objetivo:	<p>a) Atualizar o normativo interno que trata da Ouvidoria, contemplando suas atividades típicas (recebimento e tratamento de reclamações, elogios, sugestões, solicitações e comunicações de irregularidades) e adequando-o à Lei nº 13.460/2017 (nomenclatura, prazos, atribuições...) e</p> <p>b) Reforçar a estrutura da Ouvidoria no organograma do TCMRio.</p>
Data prevista	abril de 2024.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar a transparência e estimular o controle social; • Fortalecer a função institucional do tribunal e • Estimular a participação da sociedade nas ações de controle.

4 – Apoiar a revisão e atualização da Carta de Serviços ao Usuário

Objetivo	a) Prestar apoio à Comissão de Controle Social do TCMRio na revisão e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com o previsto na Lei nº 13.460/2017.
Data prevista	abril de 2024.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar a transparência e estimular o controle social; • Estimular a participação da sociedade nas ações de controle e • Aprimorar a comunicação institucional.

5 – Elaborar cartilha de prevenção e combate à violência no trabalho

Objetivo	<p>a) Instruir e orientar os servidores do TCMRio sobre os conceitos de violência no trabalho;</p> <p>b) Reforçar o posicionamento institucional do TCMRio e</p> <p>c) Fomentar a cultura institucional de combate ao assédio.</p>
Data prevista	junho de 2024.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer ações de sustentabilidade e • Aprimorar a comunicação institucional

6 – Criar canal específico para registro de relatos de violência no trabalho

Objetivo	<p>a) Destinar canal de atendimento exclusivo aos servidores do TCMRio para registro de demandas relacionadas à violência no trabalho;</p> <p>b) Fomentar a cultura institucional de combate ao assédio e</p> <p>c) Reforçar o papel da Ouvidoria na prevenção e combate à violência no trabalho.</p>
Data prevista	dezembro de 2024.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer ações de sustentabilidade e • Aprimorar a comunicação institucional

7 – Realizar palestra sobre prevenção e combate à violência no trabalho	
Objetivo:	a) Instruir e orientar os servidores do TCMRio sobre os conceitos de violência no trabalho; b) Reforçar o posicionamento institucional do TCMRio; Fomentar a cultura institucional de combate ao assédio; c) Divulgar a cartilha de prevenção e combate à violência no trabalho e d) Divulgar o canal de atendimento interno para registro de demandas relacionadas à violência no trabalho
Data prevista	dezembro de 2024.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer ações de sustentabilidade• Aprimorar a comunicação institucional

8 – Revisar o Manual de Procedimentos SIC/Ouvidoria	
Objetivo:	a) Atualizar o manual que trata das rotinas internas da Ouvidoria, adequando-o ao novo normativo interno que disciplina as atividades da área, bem como à legislação brasileira, em especial à Lei nº 12.527/2011 e à Lei nº 13.460/2017.
Data prevista	dezembro de 2024.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer ações de sustentabilidade• Aprimorar a comunicação institucional

9 – Revisar a classificação e categorização das demandas no sistema eletrônico de gestão da Ouvidoria	
Objetivo:	a) Atualizar o sistema eletrônico de gestão de demandas de Ouvidoria, adequando-o à Lei nº 13.460/2017 e b) Permitir a geração de relatórios de gestão de forma mais ágil e com informações mais assertivas.
Data prevista:	dezembro de 2024.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none">• Otimizar os processos de trabalho;• Fortalecer a governança e gestão de TI e• Fomentar a Gestão do Conhecimento.

10 – Ação: Elaborar e aprovar de relatórios de gestão	
Objetivo:	a) Atender às disposições do art. 30, inciso III, da Lei nº 12.527/2011, art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 e art. 1º, inciso XXVI da Resolução TCMRio nº 73/2023 de 02 de agosto de 2023 e b) Dar ampla publicidade às atividades desempenhadas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informações ao Cidadão.
Data prevista:	Ao final de cada trimestre e do ano.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none">• Aprimorar a comunicação institucional;• Fomentar a transparência e estimular o controle social e• Estimular a participação da sociedade nas ações de controle.

11 – Avaliar o resultado de metas e indicadores relacionados ao serviço do SIC/Ouvidoria	
Objetivo	a) Avaliar o resultado de metas e indicadores de desempenho relativos ao prazo de atendimento das demandas e b) Avaliar o resultado de metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários. c) Atender Deliberação nº 252, de 19 de abril de 2018.
Data prevista	Os indicadores devem ser medidos mensalmente e a consolidação anual será publicada no relatório de gestão anual.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none">• Fomentar a transparência e estimular o controle social e• Estimular a participação da sociedade nas ações de controle

12 - Participar de comitês e projetos	
Evento de destaque	Encontro Nacional das Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCCO), dias 18, 19 e 20 de junho.
Objetivo	a) Participar ativamente do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, de modo a aprimorar a atuação e as atividades da Ouvidorias do TCMRio.
Data prevista	Atividade a ser desempenhada ao longo do ano.
Área temática Plano Estratégico	<ul style="list-style-type: none">• Incentivar o diálogo e a cooperação interinstitucional.

Conclusão

No intuito de reforçar o comprometimento com a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria, este plano de ação anual foi elaborado em consonância com o Planejamento Estratégico 2023-2028 do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro, com as diretrizes estabelecidas na Carta Compromisso das Ouvidorias elaborada por ocasião do ENCCO 2023 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).

Referências

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988;
- Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos);

- Deliberação nº 252, de 19 de abril de 2018 - Cria a Matriz de Indicadores do SIC/Ouvidoria
- Resolução Conjunta ATRICON-CCOR nº 02/2014; e
- Carta de Compromisso - Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias 2023