

Plano Estratégico de Ouvidoria – 2020/2021

O Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro no exercício da sua missão constitucional de exercer o controle externo da municipalidade entende que trabalhar verdadeiramente em prol da sociedade carioca é antes de tudo ouvi-la.

A Ouvidoria do TCMRJ, instituída pela Deliberação Nº 165, de 22 de agosto de 2006, tem a finalidade de receber sugestões, reclamações ou críticas sobre as atividades desenvolvidas no âmbito do Tribunal de Contas, visando o seu aperfeiçoamento; receber denúncias e informações relevantes sobre o exercício negligente ou abusivo de cargos, emprego ou função pública praticados no âmbito da administração municipal e de manter canais de comunicação direta com a sociedade, entidades de movimentos populares, no que tange à aplicação de recursos públicos e eficiência administrativa.

O presente plano de ação tem como objetivo principal o atendimento pleno às necessidades do cidadão carioca no que diz respeito ao acesso à informação e a transparência na gestão pública. Este plano almeja também dar uma roupagem mais ativa à Ouvidoria desta Corte, trabalhando de modo articulado à Comissão de Controle Social, por meio de ações que incentivem a maior participação da sociedade nas atividades do órgão.

A elaboração de um plano de ação de Ouvidoria contempla o disposto no Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) e na Carta de Compromisso firmada no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias realizado em 2019.

As metas aqui traçadas estão alinhadas com a Deliberação Nº 254, de 19 de junho de 2018, a qual aprova o Plano Estratégico do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro para o período de 2018 a 2023. Nesse Plano, o TCMRJ colocou como resultados de seu plano estratégico:

- a) **Contribuir para maior transparência e melhoria contínua da gestão pública -**
Orientar os gestores, avaliar os resultados das políticas públicas e induzir o seu aprimoramento, além de incentivar maior divulgação de informações de interesse social, visando ao pleno atendimento da Lei de Acesso à Informação.

- b) **Ampliar a transparência das ações do TCMRJ e estimular o controle social** - Divulgar informações sobre sua atuação e sobre os resultados das ações de controle, de forma acessível e tempestiva, assim como orientar e estimular a participação da sociedade nas políticas públicas e o desenvolvimento da consciência cidadã.
- c) **Garantir efetividade nas ações de controle** - Atuar de forma efetiva, moderna e integrada no controle da gestão pública, entregando produtos e resultados que representem retornos reais e mensuráveis para a sociedade.
- d) **Contribuir para o combate à corrupção e coibir a má gestão dos recursos públicos** - Prevenir a corrupção e a má gestão de recursos públicos, por meio de instrumentos de controle e responsabilização, bem como do compartilhamento de informações e da atuação integrada com outros órgãos competentes.

Portanto, observa-se que a Ouvidoria, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade, tem um importante papel a desempenhar para o atingimento dos resultados estratégicos.

Também embasam esse plano, Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014¹ que apresenta as diretrizes para as ouvidorias de Tribunais de Contas e o Termo de Adesão ao Acordo de Cooperação Técnica nº 16/2019, celebrado entre a União, por meio da CGU, e a ATRICON. Outro alicerce importante deste plano é o QATC 2019, o qual indica oportunidades de melhoria a fim de alcançar o padrão de qualidade dos Tribunais de Contas.

Foram considerados também a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), o Decreto Municipal nº 42.671, de 16 de dezembro de 2016, que a regulamenta, e a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

¹ Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014 – Aprova as Diretrizes de Controle Externo Atricon/Ccor 3101/2014 relacionadas à temática “Ouvidorias”, integrante do Anexo Único disponível em: http://www.atricon.org.br/wp-content/uploads/2014/08/ResolucaoAtricon_CCOR_02-2014_DCE3101_Ouvidoria.pdf

Meta 1: Benchmarking com ouvidorias de outros Tribunais de Contas

Objetiva identificar oportunidades de melhorias e ações desenvolvidas pelas demais Ouvidorias de Tribunais de Contas. O produto desse benchmarking será importante base para as demais ações propostas.

Meta 2: Revisar os normativos da Ouvidoria

A revisão do Manual de Procedimentos do SIC / Ouvidoria com a elaboração do fluxograma de atividades visa adaptá-lo ao novo Regimento Interno do TCMRJ e às tecnologias disponíveis. A elaboração do fluxograma de atividades é a Diretriz Nº 21 da Resolução Conjunta Atricon-Ccor 02/2014.

Meta 3: Capacitação da Equipe de Ouvidoria

A capacitação é ferramenta essencial para excelência do atendimento. Pretende-se aqui obter a Certificação em Ouvidoria. Essa certificação é concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e a Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap), aos alunos que concluírem oito cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária de 160 horas, realizadas dentro do mesmo ano.

Meta 4: Participação em eventos de controle social e transparência

A participação em eventos de ouvidorias públicas é outra forma de capacitação, além de ser uma estratégia de divulgação do trabalho da Ouvidoria do TCMRJ. A meta para este biênio é a participação em 2 (dois) eventos de ouvidorias públicas ou de controle social.

Meta 5: Incrementar o Relatório Cidadão

A Lei Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a proteção dos usuários de serviços públicos, determina que a Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, o qual deverá consolidar as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. De acordo com o art. 15 da citada Lei, o relatório deverá conter:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Com base no Relatório Cidadão disponível no site do Tribunal, observa-se que os itens I e II já foram contemplados no relatório. Sendo assim, temos a oportunidade de implantar os itens III e IV, através de um diagnóstico detalhado de cada chamado. Neste diagnóstico, pretende-se verificar os principais resultados obtidos com o trabalho desta Ouvidoria.

Meta 6: Adaptar o Sistema de Apoio à Ouvidoria do TCMRJ face à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), impõe a obrigatoriedade de criar mecanismos para proteger os dados pessoais dos cidadãos que de alguma forma interajam com o Tribunal. No caso do Sistema SIC/Ouvidoria, há a necessidade de criar um espaço para a pseudomização dos chamados, enviar um e-mail automático pedindo a autorização de uso dos dados e mesmo tendo essa autorização, restringir a visualização dos dados do cidadão apenas para a Equipe SIC/Ouvidoria.