



# Ouvidoria

TCE-PI

...

## PLANO DE AÇÃO

Plano de Ação elaborado em conformidade com o art.5º, inciso VII, da Resolução TCE-PI nº 18, de 13 de dezembro 2018.

2024



## **PLANO DE AÇÃO**

### **OUVIDORIA 2024**

Plano de Ação elaborado em conformidade  
com o art.5º, inciso VII, da Resolução  
TCE/PI nº 18, de 13 de dezembro 2018.

## COMPOSIÇÃO



**CONSELHEIRO KLEBER DANTAS EULÁLIO**  
Ouvidor Geral

**DELANO CARNEIRO DA CUNHA CÂMARA**  
Conselheiro Substituto Auxiliar da Ouvidoria

### EQUIPE TÉCNICA

**SANDRA SOBREIRA SOARES**  
Chefe de Gabinete da Ouvidoria

**EURIMAR NUNES DE MIRANDA JÚNIOR**  
Assistente de Operações

**VALDINEIA LEMOS DE SOUSA**  
Auxiliar da Ouvidoria

**LUCAS SILVA RAMOS**  
Publicitário | Design e Diagramação

## 1 – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal democrático de diálogo destinado a difundir informações e a receber manifestações dos cidadãos, incluindo comunicações de irregularidade, reclamações, sugestões, elogios, pedidos de acesso à informação e pedido de confirmação de existência ou acesso a dados pessoais.

É um valioso instrumento estratégico de gestão, de impacto social amplo e significativo, capaz de ampliar a percepção do sentido de cidadania. A Ouvidoria oferece uma oportunidade de participação ativa do cidadão na missão de controlar a Administração Pública do Estado e dos municípios piauienses e de contribuir para o aprimoramento dos serviços do TCE-PI.

## 2 – BASE NORMATIVA

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988, de 05 de outubro de 1988;
- Lei nº 12.527/2011, de 18/11/2011 - Lei de Acesso à Informação – LAI;
- Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos;
- Lei nº 13.709/2018, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- Lei nº 5.888, de 19/08/2009 – Lei Orgânica do TCE/PI;
- Resolução TCE/PI nº 13/11, de 26/08/2011 – Regimento Interno do TCE/PI;
- Resolução nº 18, de 13/12/2018 – Dispõe sobre a estruturação e atribuições da Ouvidoria;
- Resolução nº 13, de 15/07/2021 – Altera a Resolução nº 18, de 13/12/2018;
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014; e
- Plano Estratégico do TCE/PI (ciclo 2024 – 2027).

### **3 – SERVIÇOS OFERTADOS PELA OUVIDORIA DO TCE-PI**

- Recebimento e tratamento de todas as manifestações que estejam relacionadas à atuação do TCE, com isenção e imparcialidade, resguardando o sigilo, nos casos em que for solicitado e que a legislação permita;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Administração Pública e do Controle Externo;
- Responder os pedidos de informações acerca de ações executadas pelo TCE/PI ou de informações constante na sua base de dados, nos termos da Lei nº 12.527/2011;
- Análise e encaminhamento das demandas às áreas e setores competentes para o seu tratamento e manter o cidadão informado sobre o andamento e resultados; devendo fornecer a resposta direta e imediatamente ao demandante, sem o concurso de outros setores do Tribunal de Contas, sempre que dispuser de dados e informações suficientes para o pleno atendimento da demanda ou puder obtê-los nas bases de dados disponibilizadas pelo Tribunal;
- Realização e mediação de conflitos de interesses entre o cidadão e o gestor público;
- Identificação das oportunidades e melhoria da Instituição;
- Sugestão de aprimoramento dos serviços do TCE-PI acerca das oportunidades identificadas;
- Realização de atividades em parceria com a Escola de Gestão e Controle e com a Rede de Ouvidorias Estadual (Rede Ouvir), para promover o exercício da cidadania e contribuir para o controle social;
- Gerir o Sistema Central do Cidadão; e
- Atuar como encarregado de Dados do TCE/PI para exercício das atribuições previstas na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, conforme disposto em normativo próprio (Incluído pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021).

## 4 – CANAIS DE ATENDIMENTOS FORNECIDOS À SOCIEDADE

- **Central do Cidadão:** Formulário de manifestação disponível no site do TCE/PI (<http://www.tce.pi.gov.br/transparencia/ouvidoria/>)
- **E-mail:** [ouvidoria@tcepi.tc.br](mailto:ouvidoria@tcepi.tc.br)
- **Telefone Fixo:** (86) 3215-3987 / (86) 3215-3985 / (86) 3215-3839 / (86) / 0800-280-5677
- **Whatsapp:** (86) 98173-4269
- **Correspondência:** Av. Pedro Freitas, 2100 – Centro Administrativo, Teresina-PI, CEP: 64018-900;
- **Atendimento Presencial:** realizado no Centro de Atendimento ao Cidadão, localizado no térreo do edifício-sede do TCE/PI.

## 5 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO TCE/PI

- **Pedidos de Acesso a Informações** – Qualquer interessado poderá requerer informações do seu interesse ao TCE/PI, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação solicitada, conforme art. 10 da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011). Importante ressaltar que o pedido não precisa apresentar justificativa, e que o TCE/PI terá até 20 (vinte) dias para apresentar resposta definitiva, podendo prorrogar este prazo uma vez, motivadamente, por mais 10 (dez) dias;
- **Reclamações / Elogios / Sugestões** – Qualquer usuário poderá qualificar as ações do TCE/PI ou de seus funcionários, seja elogiando uma atuação positiva, seja criticando ações que não estão funcionando a contento, ou mesmo apresentando sugestões para um melhor atendimento e atuação deste Tribunal. Nenhuma destas formas de manifestações exige a identificação dos usuários, embora eles possam se identificar, caso desejem;
- **Comunicações de Irregularidades** – Qualquer interessado poderá informar ao TCE/PI circunstâncias onde, no seu entendimento, estejam presentes indícios de irregularidades ou ilegalidades na atuação de agentes ou entidades da Administração Pública do Estado do Piauí ou de qualquer um de seus municípios, a fim de que o TCE/PI tome ciência da situação e possa agir com maior rapidez. **Esta manifestação não é equivalente ao processo formal de denúncia**, e também faculta a identificação do usuário;
- **Pedido de confirmação de existência ou acesso a dados pessoais** - Solicitação utilizada pelo titular para confirmar quais de seus dados pessoais estão à disposição do TCE/PI, bem como para requisitar o acesso a esses dados, conforme art. 19 da Lei nº 13.706/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. (Incluído pela Resolução TCE/PI nº 13, de 15 de julho de 2021); e
- **Comunicação de assédio ou discriminação** - Comunicação de conduta que possa configurar assédio moral, assédio sexual ou discriminação ocorridos no ambiente institucional do Tribunal de Contas do Estado do Piauí para fins de apuração pelas autoridades competentes do TCE/PI.

## **6 – ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2024:**

- Atualizar Carta de Serviços ao Usuário;
- Elaborar Relatórios de Atividades trimestralmente e de informações anuais;
- Participação nas Jornadas do Conhecimento promovidas pelo Tribunal, com palestras e divulgação do Papel da Ouvidoria nos Municípios, bem como esclarecer dúvidas acerca do acesso ao canal de comunicação da Ouvidoria deste Tribunal;
- Realizar evento alusivo ao OUVIDORIA DAY, no dia 18/04/2024, nesta Corte de Contas, com palestrantes renomados, aberto aos Ouvidores Estaduais e Municipais;
- Possibilitar a capacitação dos servidores e estagiários lotados na Ouvidoria, nas áreas de Licitação, em decorrência da nova Lei nº 14.133/21, para desempenharem com excelência as atividades desenvolvidas neste setor;
- Manter tempo médio de atendimento das manifestações pelo cidadão (ver item 7.1);
- Atingir satisfação do usuário (ver item 7.2);
- Atingir o total estipulado de manifestações trazidas pela sociedade junto à Ouvidoria deste Tribunal (ver item 7.3);
- Abrir canal específico destinado a receber comunicação de assédio ou discriminação, ocorridos no ambiente institucional do TCE/PI, mantendo o sigilo das informações;
- Elaborar e encaminhar à Secretaria de Tecnologia da Informação – STI sugestões para o aprimoramento do novo sistema que será implementado com a disponibilização de novas funcionalidades visando melhorar a interação com a sociedade, possibilitando um atendimento de melhor qualidade, eficiência e efetividade até o mês de dezembro do corrente ano;
- Participar de Grupos de Trabalho do Comitê Técnico das Ouvidorias do Instituto Rui Barbosa – IRB, voltados para a implementação e benefício da participação cidadã nas atividades de Controle Externo, para que sejam apresentados quando da realização do Encontro Nacional da Corregedoria, Controladoria e Ouvidoria - ENCCO 2024;

- Cumprir os critérios do indicador QATC – 4.3 na aplicação do MMD – TC em 2024; e
- Cumprir as exigências do Programa TCE+.

## **7 – ATIVIDADES, OBJETIVOS E/OU METAS, RESPONSÁVEIS E PRAZO DE EXECUÇÃO:**

<b>7.1 - Manter tempo médio de atendimento das manifestações pelo cidadão em 03 (três) dias uteis</b>	
RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Realizar medição do resultado obtido em 2024, quanto ao cumprimento do tempo utilizado no atendimento às respostas ao cidadão. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração do relatório trimestral e anual.
OBJETIVO/META:	Prazo máximo de resposta de 03(três) dias úteis
PRAZO:	Trimestralmente
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados os parâmetros utilizados na Central do Cidadão.

<b>7.2 - Atingir satisfação do usuário com nota não inferior a 8,5.</b>	
RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Realizar medição do resultado obtido em 2024, quanto ao cumprimento de satisfação do usuário. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração do relatório trimestral e anual.
OBJETIVO/META:	Atingir nota não inferior a 8,5
PRAZO:	Trimestralmente
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados os parâmetros utilizados na Central do Cidadão.

<b>7.3 - Atingir o total de 2.125 de manifestações trazidas pela sociedade junto à Ouvidoria deste Tribunal.</b>	
RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria
PRODUTO:	Realizar medição do resultado obtido em 2024, quanto ao cumprimento da quantidade de manifestações trazidas pela sociedade. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração do relatório anual.
OBJETIVO/META:	Atingir 2.125 de manifestações
PRAZO:	Final do exercício de 2024
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados os parâmetros utilizados na Central do Cidadão.

## 8 – CONCLUSÃO

Este plano está alinhado com as diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico Organizacional 2024-2027 do TCE/PI 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), de forma a buscar o comprometimento com a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria desta Corte de Contas do Estado do Piauí.

As atividades a serem desenvolvidas por esta Ouvidoria, que servem como indicadores, serão monitoradas trimestralmente, por meio dos Relatórios de Atividades entregues à Governança, que contemplará no último trimestre o consolidado do exercício, bem como os resultados propostos no Programa TCE+ e neste Plano de Ação.

Cons. KLEBER DANTAS EULÁLIO  
Ouvidor do TCE/PI