



## Tribunal de Contas do Estado de Goiás

---

ORDEM DE SERVIÇO Nº 001/OUVIDORIA/2019

Aprova o Plano Diretor da Ouvidoria

A Ouvidoria, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 2º, § 3º da Portaria nº 104/2019/GPRES, que aprovou o Plano de Diretrizes do Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO,

RESOLVE

Art. 1º. Aprovar o seu Plano Diretor para o exercício de 2019-2020, conforme o anexo único desta Ordem de Serviço.

Art. 2º. O responsável pela implementação de cada etapa deverá promover o seu registro no Sistema de Gestão e Planejamento e/ou em planilhas eletrônicas, conforme definido pela Diretoria de Governança, Planejamento e Gestão, para fins de acompanhamento pela Presidência.

Art. 3º. Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua edição.

ENCAMINHE-SE e CUMPRA-SE.

Ouvidoria do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, aos 29 de março de 2019.

Nara Rodrigues Silva  
Ouvidora

Este texto não substitui o publicado no Diário Eletrônico de Contas - Ano - VIII - Número 56, em 4 de abril de 2019.

## ANEXO ÚNICO

### OUVIDORIA

<b>MISSÃO</b>	Atuar como elo efetivo entre a sociedade e o Tribunal, firmando-se como um importante instrumento de aprimoramento dos serviços públicos, boa governança, transparência, controle social, inclusão e acesso à informação.
<b>VISÃO 2020</b>	Ser uma unidade reconhecida de fomento ao controle social, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e da democracia.

Nº	INICIATIVA	PRODUTO(S)	IMPACTOS/BENEFÍCIOS	HORIZ. TEMP.	ALINHAMENTO			
					AGRUP.	LAG	Persp. BSC	OBJETIVO ESTRATÉGICO
1	Institucionalizar programa de capacitação e fomento ao Controle Social e Cidadania	1. Programa de capacitação e fomento ao Controle Social institucionalizado	1. Contribuir efetivamente para a renovação da sociedade e para o fortalecimento da democracia; 2. Tornar-se um pilar para a reconstrução da confiança e da credibilidade dos cidadãos com a gestão pública e com a atuação do Tribunal de Contas em específico.	Curto Prazo	Comunicação e transparência  Identidade e parcerias estratégicas	LAG 14 (Comunicação e segmentação)  LAG21 (Relevância e relações interinstitucionais)	Processos Internos	Criar condições para melhorar o exercício do controle social
2	Reestruturar sistema informatizado da Ouvidoria	1. Relatório de diagnóstico; 2. Alterações realizadas no sistema;	1. Melhoria da qualidade do trabalho executado pela Ouvidoria, com a implementação de condições para geração de relatórios e estatísticas com maior precisão e celeridade; 2. Ampliação da facilidade e clareza nas informações direcionadas aos cidadãos;	Curto Prazo	Tecnologia da informação	LAG22 (Alinhamento estratégico de TI)	Processos Internos	Ampliar a utilização da Tecnologia da Informação no âmbito das atividades organizacionais
3	Aprimorar a estrutura normativa da Ouvidoria	1. Resolução atualizada e aprovada; 2. Manual de rotinas atualizado; 3. Carta de serviços atualizada;	1. Contemporaneidade do conteúdo da normativa; 2. Clareza no entendimento do cidadão em relação ao trabalho da ouvidoria.	Médio Prazo	Aperfeiçoamento da gestão	LAG17 (Atualização de atos normativos)	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle