|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AÇÃO ESTRATÉGICA** | **LÍDER DA AÇÃO** | **ATIVIDADE** | **RESPONSÁVEL** | **PRAZO** | **JAN** | **FEV** | **MAR** | **ABR** | **MAI** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SET** | **OUT** | **NOV** | **DEZ** |
| **INÍCIO** | **FIM** |
| 14.1. Estruturar a Ouvidoria | Cons.ª Waltânia | 14.1.1. Incluir a Ouvidoria na estrutura organizacional, vinculada à Presidência | Cons.ª Waltânia | CONCLUÍDA |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.1.2. Dotar a Ouvidoria de servidores efetivos  | Cons.ª Waltânia | CONCLUÍDA |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.1.3. Dispor de espaço próprio na página do TCE-PI na internet para atendimento e divulgação de informações e resultados (incorporada à atividade 12.9.9) | Cons.ª Waltânia | CONCLUÍDA |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.1.4. Criar matriz de negócio da Ouvidoria (missão, negócio, pessoas, produtos, insumos, clientes e equipamentos) | Luis Batista | jan/16 | abr/18 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.1.5. Elaborar plano de ação levando em conta metas e indicadores definidos da Ouvidoria a partir dos objetivos estratégicos do TCE-PI relacionados ao controle social e à transparência | Luis Batista | jan/16 | dez/19 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.1.6. Implementar sistema informatizado (incorporada à atividade 12.4.31) | Cons.ª Waltânia | CONCLUÍDA |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.2. Definir metas e indicadores de desempenho | Cons.ª Waltânia | 14.2.1. Definir metas e indicadores de desempenho quanto a atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência | Luis Batista | jan/16 | dez/18 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.2.2. Definir metas e indicadores de desempenho quanto à prazo de atendimento das demandas | Luis Batista | jan/16 | dez/18 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.2.3. Definir metas e indicadores de desempenho quanto à satisfação dos usuários | Luis Batista | jan/16 | dez/18 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.2.4. Definir metas e indicadores de desempenho quanto à quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência | Luis Batista | jan/16 | dez/18 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.3. Redesenhar e manualizar rotinas internas da Ouvidoria | Cons.ª Waltânia | 14.3.1. Criar manuais de rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatórios analíticos, com proposição de melhorias (incorporada à atividade 13.4.4.) | Luis Batista | jan/16 | dez/19 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.4. Implementar internamente a cultura da transparência  | Cons.ª Waltânia | 14.4.1. Promover sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência | Luis Batista | jan/16 | dez/19 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.5. Implementar junto à sociedade a cultura da transparência e do controle social | Cons.ª Waltânia | 14.5.1. Cumprir determinações da LAI (lei nº 12.527/2011), ofertando à sociedade informações e dados sobre a gestão do tribunal em busca da efetivação da transparência e do direito de acesso à informação | Luis Batista | jan/16 | dez/19 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14.5.2. Elaborar carta de serviços ao cidadão | Luis Batista | jan/16 | abr/18 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |