



Relatório MMD-TC QATC 2017

Ouvidoria

OUIDORIA

RELATÓRIO MMD-TC QATC 2017

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER
Conselheiro Ouvidor
Biênio 2016/2017

APRESENTAÇÃO

O Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), elaborado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), no âmbito do Projeto Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC), tem por objetivo fortalecer o sistema nacional de controle externo e contribuir para que os Tribunais de Contas atuem de maneira harmônica e uniforme, aprimorem a qualidade e agilidade das auditorias e dos julgamentos, valorizando o controle social e oferecendo serviços de excelência, a partir de um padrão de fácil verificação e confirmação.

Regulamentado pela Resolução ATRICON nº 01/2015, o Marco de Medição promove a avaliação dos Tribunais de Contas com base em uma série de itens a serem cumpridos pelas respectivas Cortes.

Apresento, neste documento, um relatório acerca dos pontos já desenvolvidos e aqueles que serão objeto de estudo e aprimoramento para a completa adequação desta Casa às recomendações da Associação.

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER
Conselheiro Ouvidor

MARCO DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO – QUALIDADE E AGILIDADE DO CONTROLE EXTERNO (MMD-TC QATC)

Em consonância com as recomendações da ATRICON para implementação na Ouvidoria, encontram-se atendidos os seguintes pontos:

1. Encontra-se na estrutura organizacional, vinculada à Presidência?

Atendido (arts. 7º e 45, inciso IV, alínea “e”, ambos do Regimento Interno).

2. Tem o Ouvidor designado pelo presidente do Tribunal, após deliberação do Pleno, dentre conselheiros, conselheiros substitutos e servidores efetivos?

Atendido (arts. 18 a 19 e art. 20, inciso IV, todos do Regimento Interno).

Foi apresentado, conforme exigido à título de comprovação, o Termo de Posse do atual Conselheiro Ouvidor.

3. Possui suas atribuições definidas em instrumento normativo aprovado pelo Colegiado (atribuições da unidade e não somente do Ouvidor)?

Atendido (arts. 1º e 2º da Resolução TC nº 274/2014).

4. Possui estrutura física própria (distinta do Gabinete do Ouvidor), de fácil acesso ao público externo?

Atendido (vide fl. 3 do presente Relatório).

5. Possui estrutura de pessoal própria, preferencialmente integrada por servidores efetivos?

Atendido (vide fl. 3 do presente Relatório).

6. Dispõe de espaço próprio na intranet e na página do Tribunal na internet para atendimento e divulgação de informações e resultados?

Atendido (o sub-portal da Ouvidoria encontra-se acessível na Intranet, no portal eletrônico e no Portal da Transparência do TCEES).

7. Contempla, no planejamento estratégico, iniciativas de controle social e transparência, tornando a Ouvidoria efetivo canal de comunicação com a sociedade?

Atendido (Plano Estratégico do TCEES 2016-2020: no Item I - Perspectiva: Da Sociedade, Objetivo 1 - Contribuir para a melhoria da governança pública; e Item I - Perspectiva: Da Sociedade, Objetivo 3 - Coibir desvio e desperdício de recursos públicos, Indicador 3 – Transparência).

8. Cumpre as 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?

Atendido (através do Portal da Transparência – transparência ativa, bem como dos canais da Ouvidoria para atendimento aos pedidos de acesso à informação – transparência passiva).

Ressalte-se que foi elaborada a Matriz de Negócio da Ouvidoria (vide fl. 17 do presente relatório), que constava como elemento integrante do rol de recomendações anterior e deixou de fazer parte do atual.

Com relação aos pontos pendentes, a Carta de Serviços ao Cidadão já se encontra elaborada, aguardando a conclusão dos trabalhos da Comissão de Regulamentação da LAI para a revisão final e envio para aprovação, conforme já explanado à fl. 18 do presente relatório.

No que pertine ao manual de rotinas internas, o mesmo será desenvolvido no ano de 2018, contendo os conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo para resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatórios analíticos, com proposição de melhorias. Cabe ressaltar que boa parte dessas informações já estão presentes no texto da Resolução TC nº 274/2014.

O referido manual contemplará, também, a definição de metas e indicadores de desempenho quanto a prazo de atendimento das demandas, satisfação do usuário, atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência, e quanto à quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência.

Por fim, a ATRICON recomenda a promoção de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, bem como o desenvolvimento de plano de ação, a partir dos objetivos estratégicos do Tribunal, relacionados ao controle social e à transparência.

Vitória/ES, 18 de dezembro de 2017.

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER

Conselheiro Ouvidor