



Relatório de Gestão Ouvidoria

Cons. Domingos Augusto Taufner

Biênio 2016/2017

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

Biênio 2016/2017

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER

Conselheiro Ouvidor

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES), em sua importante função de promover a coparticipação dos cidadãos no exercício do controle da Administração Pública, completou seu quinto ano de existência. Muitos foram os desafios enfrentados nesses primeiros anos, mas que serviram para fortalecer e dar experiência à jovem Ouvidoria desta Corte.

No afã de bem desempenhar seu papel institucional, insculpido na Resolução TC nº 274, de 27 de maio de 2014, a Ouvidoria orienta o acesso aos serviços oferecidos pelo Tribunal, recebe oportunas sugestões colhidas junto à sociedade, além de auxiliar no aprimoramento do órgão e na melhoria da relação entre o TCEES e o cidadão.

Apresento, neste documento, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria nos exercícios de 2016/2017, no âmbito de suas atribuições, em consonância com as determinações constitucionais e de acordo com as diretrizes emanadas da Lei Orgânica, do Regimento Interno do TCEES e da Resolução nº 274/2014.

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER
Conselheiro Ouvidor

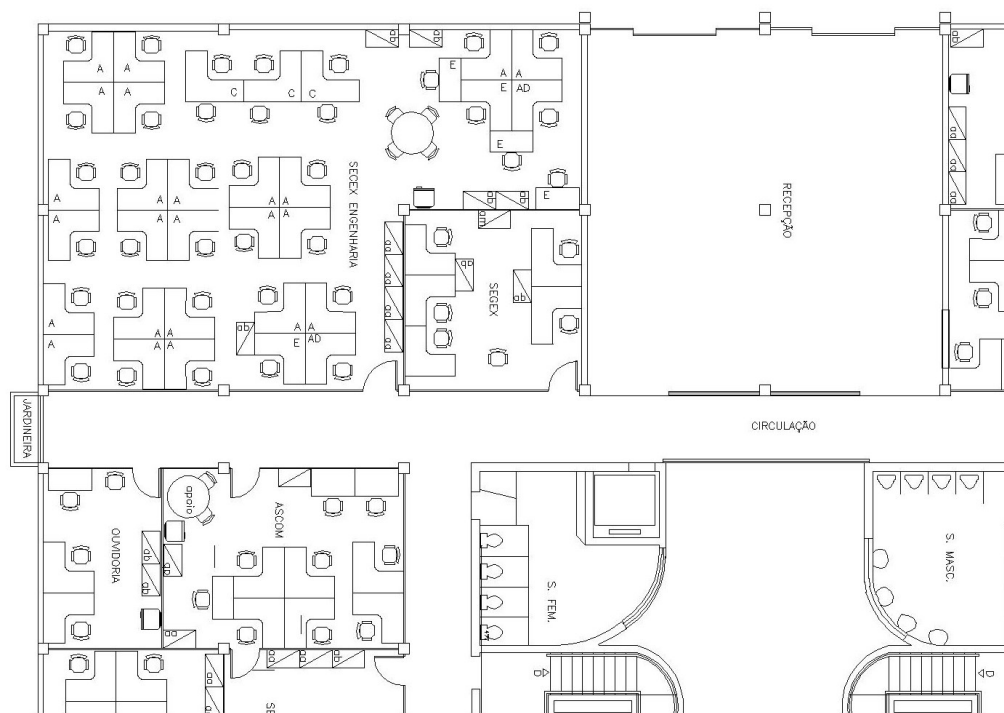
EQUIPE TÉCNICA

No que pertine ao recursos humanos, a Ouvidoria é composta pela seguinte equipe:

- Cons. Domingos Augusto Taufner (Ouvidor)
- William Denarde Meira (Assistente Técnico)
- Eliana Mara Rodrigues França (Assistente Técnico)
- Diego da Vitória Dias (Estagiário – Direito)

MUDANÇA DE LOCAL FÍSICO

A Ouvidoria iniciou o ano de 2016 localizada no 1º andar do edifício-sede do TCEES, na última sala que antecedia o corredor de acesso ao Auditório e à Escola de Contas Públicas (à esquerda da Recepção). No mês de junho do mesmo ano, a Ouvidoria foi instalada em novo ambiente, situado à direita da Recepção, após a sala da Assessoria de Comunicação. Com mais espaço e maior acessibilidade, foi preservada a facilidade de acesso por parte do cidadão (por ficar próximo à entrada da sede), bem como manteve-se a discrição do atendimento presencial do demandante.



REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria do TCEES, por meio de Acordo de Cooperação Técnica assinado em abril de 2014, faz parte de uma Rede de Ouvidorias, tendo como objeto o intercâmbio de informações, a cooperação técnico-científica, a articulação de esforços, a formação de parceria estratégica e a definição de diretrizes comuns, por meio de estabelecimento de compromissos e ações conjuntas, bem como viabilizar o apoio a ações de atendimento aos cidadãos no âmbito da ouvidoria de cada um dos partícipes.

A Rede continua ativa e é formada pelas ouvidorias dos seguintes órgãos:

- Tribunal de Contas do Estado;
- Ministério Público do Estado;
- Assembleia Legislativa;
- Tribunal Regional do Trabalho; e
- Ordem dos Advogados do Brasil – ES.

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM AS OUVIDORIAS DO MINISTÉRIO PÚBLICO, TRIBUNAL DE CONTAS, ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA, ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL E TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO, TODOS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, COM O OBJETIVO DE INTEGRAR E FORTALECER SUAS AÇÕES.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, doravante denominado MP, com sede na Rua Procurador Antônio Benedicto Amâncio Pereira, nº 121 - Ed. Promotor Edson Machado – 10º andar – Bairro - Santa Helena, CNPJ nº 02.304.470.0001/74, CEP: 29055-033, neste ato representado por seu Ouvidor, Procurador Sérgio Dário Machado; o TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, doravante denominado TCE/ES, com sede na rua: José Alexandre Buaiz, nº 157, bairro: Enseada do Suá, Vitória/ES; CEP 29.050-913, CNPJ nº 28.483.014/0001-22, neste ato representado por seu Presidente, Cons.º DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER; a ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA, doravante denominada AL, com sede na Av. Américo Buaiz, nº

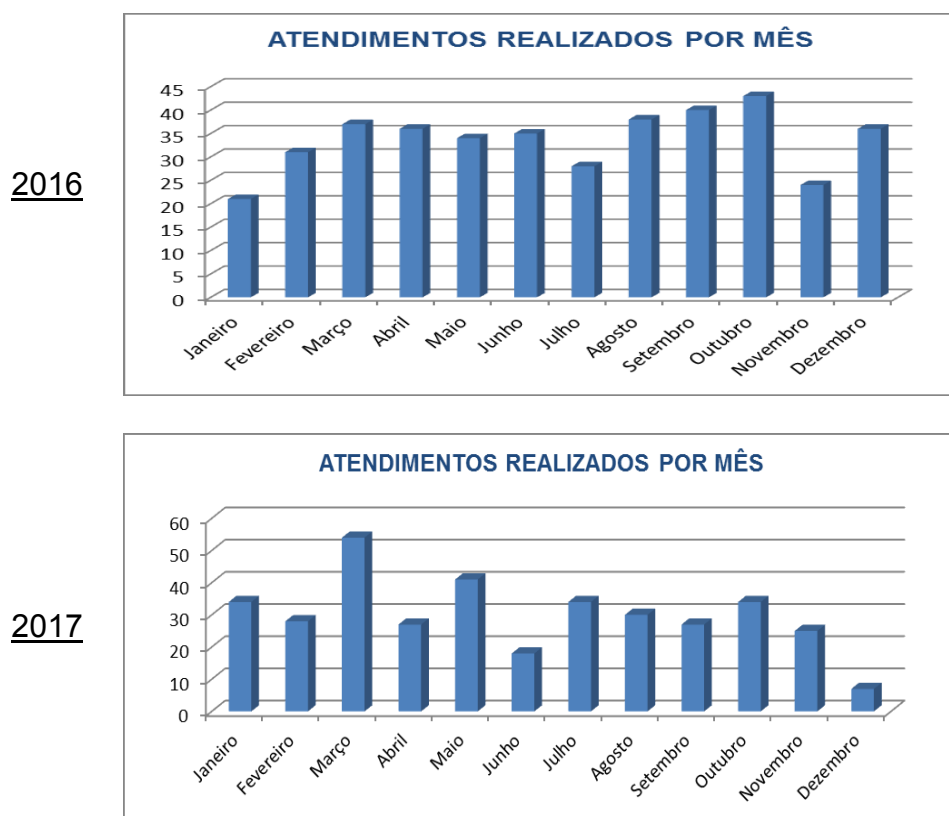
O presente Acordo possui vigência por 60 meses, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo.

ATENDIMENTOS REALIZADOS

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde às seguintes categorias de demandas:

- manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e notícias de irregularidade, conforme estabelece o art. 19 da Resolução TC nº 274/2014;
- manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), através do Serviço de Informações ao Cidadão, nos termos do art. 24, inciso IX, do Regimento Interno desta Casa.

No tocante às demandas típicas de Ouvidoria, foram realizados 403 atendimentos em 2016 e 359 em 2017 (até 08/12), totalizando **762 demandas**, distribuídos mensalmente da seguinte forma:



Tais demandas típicas de Ouvidoria foram recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, conforme dispõe o art. 15 da Resolução TC nº 274/2014:

- Atendimento presencial (no edifício-sede deste Tribunal de Contas);
- Telefone (27 3334-7633 – Geral; 27 3334-7613 – “Como estou dirigindo?”)
- E-mail (ouvidoria@tce.es.gov.br)
- Ouvidoria Online (<https://www.tce.es.gov.br/ouvidoria/contato/>)
- Correspondência (Rua José Alexandre Buaiz, 157, Enseada do Suá, Vitória/ES – CEP: 29.050-913)

A Ouvidoria Online funciona através do preenchimento de um formulário eletrônico disponível no Sub-Portal da Ouvidoria (<https://www.tce.es.gov.br/ouvidoria/>), acessível pela sociedade em geral por meio da página eletrônica do TCEES (<https://www.tce.es.gov.br/>) e pelos servidores da Corte por meio da intranet (<https://www.tce.es.gov.br/intranet/inicio/>):

A imagem mostra a interface web do formulário de contato da Ouvidoria Online do TCEES. No topo, há uma barra azul com o logo do TCEES e o nome "TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO". Abaixo, uma barra de navegação contém links como "Início", "Institucional", "Orientações", "Consultas", "Serviços", "Biblioteca" e "Portal da Transparência". O título principal da página é "Ouvidoria". À esquerda, há um menu lateral com opções: "Ouvidoria", "Galeria de Ouvidores", "Objetivos", "Atribuições", "Matriz de Negócios", "Consultas", "Denúncias", "Acesso à Informação", "Legislação" e "Contato" (destacado). O formulário principal, intitulado "Contato", contém os seguintes campos: "Ouvidoria: (27) 3334-7633", "Nome *", "E-mail *", "Digite seu e-mail", "Confirme seu e-mail", "Telefone" e "Mensagem *". Abaixo dos campos, há uma seção "Anexo" com o botão "Escolher arquivos". No rodapé do formulário, há uma nota: "Os campos com asterisco são obrigatórios" e um botão "Enviar".

As mensagens enviadas são recebidas pela equipe da Ouvidoria através de uma caixa de e-mails. Apesar do formulário eletrônico da Ouvidoria Online funcionar como um facilitador ao usuário, e-mails podem ser enviados diretamente para o endereço ouvidoria@tce.es.gov.br, por meio de qualquer provedor pessoal de e-mails.

O número telefônico reservado para o atendimento geral da Ouvidoria é o (27) 3334-7633. Além desse ramal, o setor conta, ainda, com o (27) 3334-7613, disponibilizado ao atendimento preferencial de cidadãos que gostariam de manifestar elogios, sugestões ou reclamações acerca do uso da frota de veículos oficiais do TCEES.

Quanto ao atendimento por correspondência, além dos expedientes recebidos diretamente através dos Correios, são consideradas, também, as documentações protocolizadas no Núcleo de Controle de Documentos e encaminhadas eletronicamente à Ouvidoria, através do sistema e-TCEES.

Os atendimentos realizados encontram-se distribuídos, por canal de comunicação utilizado pelos usuários, mensalmente, da seguinte forma:

MÊS	CANAIS DE ATENDIMENTO			
	E-MAIL	TELEFÔNICO	PRESENCIAL	CORRESPONDÊNCIA
Janeiro/16	14	7	0	0
Fevereiro/16	21	9	1	0
Março/16	29	7	1	0
Abril/16	27	7	1	1
Maio/16	23	10	1	0
Junho/16	28	7	0	0
Julho/16	25	3	0	0
Agosto/16	26	12	0	0
Setembro/16	29	11	0	0
Outubro/16	38	5	0	0
Novembro/16	23	1	0	0
Dezembro/16	27	9	0	0
Janeiro/17	24	9	0	1
Fevereiro/17	20	7	0	1
Março/17	35	19	0	0
Abril/17	20	6	1	0
Maio/17	27	12	1	1
Junho/17	13	2	3	0
Julho/17	28	6	0	0
Agosto/17	21	9	0	0
Setembro/17	21	5	0	1
Outubro/17	24	9	1	0
Novembro/17	22	3	0	0
Dezembro/17	7	0	0	0
TOTAIS	572	175	10	5

Do total geral de atendimentos de demandas típicas de Ouvidoria, o e-mail (incluindo as mensagens da Ouvidoria Online) foi o canal preferencial da sociedade.

No que diz respeito às tipologias das manifestações, conforme versa o art. 19 da Resolução 274/2014, a demanda pode ser classificada como:

- Elogio
- Sugestão
- Solicitação
- Reclamação
- Notícia de irregularidade

Os elogios representam as manifestações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo TCEES, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

As sugestões, por sua vez, versam sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do TCEES.

As solicitações são pedidos de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal.

As reclamações são manifestações que expressam desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções. Envolvem, também, as reclamações relacionadas ao uso da frota de veículos da Corte.

Por fim, as notícias de irregularidade relatam fatos que contenham indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do Tribunal de Contas.

Por tipologia, a Ouvidoria desta Corte de Contas foi demandada, mensalmente, da seguinte forma:

MÊS	TIPOS DE DEMANDA				
	SOLICITAÇÃO	NOTÍCIA DE IRREGULARIDADE	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	ELOGIO
Janeiro/16	16	5	0	0	0
Fevereiro/16	23	5	1	1	1
Março/16	33	3	1	0	0
Abril/16	28	6	1	1	0
Maio/16	27	7	0	0	0
Junho/16	29	5	0	1	0
Julho/16	21	6	0	1	0
Agosto/16	31	7	0	0	0
Setembro/16	36	3	0	1	0
Outubro/16	34	4	3	1	1
Novembro/16	21	2	1	0	0
Dezembro/16	23	12	0	0	1
Janeiro/17	26	7	0	1	0
Fevereiro/17	21	7	0	0	0
Março/17	38	11	0	5	0
Abril/17	23	4	0	0	0
Maio/17	35	4	0	1	1
Junho/17	15	3	0	0	0
Julho/17	20	14	0	0	0
Agosto/17	23	7	0	0	0
Setembro/17	21	6	0	0	0
Outubro/17	32	2	0	0	0
Novembro/17	22	3	0	0	0
Dezembro/17	6	1	0	0	0
TOTAIS	604	134	7	13	4

A partir do mês de junho de 2017, começou a ser utilizado no TCEES o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), para atender especificamente às demandas de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011.

e-SIC
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

TCEES TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Acesso à Informação | Manual do Usuário | Primeiro Acesso

Bem-vindo

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo. O sistema permite, ainda, que o cidadão ou entidade acompanhe o prazo e receba a resposta da sua solicitação, facilitando, assim, o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Destaques

Manual do Usuário

Antes de solicitar informação, leia o [Manual](#) e conheça os procedimentos para fazer sua solicitação.

Primeiro Acesso

Conheça o [passo a passo](#) para fazer o seu primeiro pedido de informação. São apenas cinco etapas.

Faça seu pedido

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema de Informações.

Usuário

Senha

Cadastre-se
Esqueci a senha
Esqueci o nome do usuário

ENTRAR

Acesso à Informação

- Portal da Transparência TCEES
- Lei de Acesso a Informação (nº 12.527)

Manual do Usuário

Primeiro acesso

Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo
Horário de Atendimento: Segunda a Sexta das 12:00 às 19:00 horas.
Rua José Alexandre Buaiz, 157, Enseada do Suá - Vitória - ES / CEP: 29050-913 - Tel.: (27) 3334-7600.
Sistema cedido pela Controladoria-Geral da União

O software, produzido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, foi compartilhado com esta Corte de Contas, fruto da assinatura do Termo de Adesão do Tribunal ao Programa “Brasil Transparente”.

Através desse sistema, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para o Tribunal, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente.

O sistema encontra-se disponível tanto no portal eletrônico do Tribunal, quanto na Intranet e no Portal da Transparência desta Corte.

A partir de 19/06/2017 (data da primeira demanda via sistema e-SIC) até 08/12/2017, foram contabilizados 57 pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011.

Somando-se as demandas típicas e os pedidos de acesso à informação, totaliza-se **819 atendimentos** realizados pela Ouvidoria do TCEES, no biênio.

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe técnica da Ouvidoria desempenhou as seguintes atividades:

1. Elaboração e manutenção do rol de perguntas e respostas mais frequentes, adicionada ao Portal da Transparência, sob o título “FAQ – Perguntas e Respostas”, com o objetivo de solucionar as dúvidas mais observadas nos usuários de serviços do Tribunal, com base na experiência diária da Ouvidoria.

The screenshot displays the 'Portal da Transparência' of the Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES). The header includes the TCEES logo and the portal title. A navigation bar contains links: Início, Orçamento, Receitas, Despesas, Aquisições, Acordos, Pessoal, Consultas, and O Tribunal. The 'Consultas' menu is active, leading to a page titled 'Consultas'. On the left, a sidebar lists 'Perguntas e Respostas' with sub-links: Lista de Responsáveis, Diário Oficial Eletrônico, CidadES - Controle Social, Consulta Processual, and Jurisprudência. The main content area, titled 'FAQ - Perguntas e Respostas', lists ten frequently asked questions, each with a dropdown arrow for more details.

Perguntas e Respostas	FAQ - Perguntas e Respostas
Lista de Responsáveis	O que é o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo?
Diário Oficial Eletrônico	Como protocolizar um documento no Tribunal?
CidadES - Controle Social	Como consultar o andamento de um processo ou documento?
Consulta Processual	Como obter vista ou cópia de peças processuais?
Jurisprudência	Como fazer uma denúncia no Tribunal de Contas?
	Como representar ao Tribunal irregularidades em licitações e contratos administrativos?
	Como fazer uma consulta de natureza técnica ou jurídica ao Tribunal?
	Onde posso acompanhar as publicações oficiais do Tribunal de Contas?
	Como realizar uma pesquisa de legislação e jurisprudência do Tribunal de Contas?
	O que é a Ouvidoria do Tribunal de Contas?
	O que é o CidadES - Controle Social?

O serviço pode ser acessado no Portal da Transparência (<https://www.tce.es.gov.br/portal-da-transparencia/>), através do menu “Consultas” / “Perguntas e Respostas”.

2. Proposição e intermediação da assinatura do Termo de Adesão do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo ao “Programa Brasil Transparente”.



Esse programa foi instituído pela Controladoria Geral da União (CGU), através da Portaria nº 277/2013, com o objetivo de apoiar a adoção de medidas para a implementação da Lei de Acesso à Informação e outros diplomas legais sobre transparência, além de promover o uso de novas tecnologias e soluções para incremento da transparência e da participação social.

Por meio desse programa, o TCEES obteve, gratuitamente, os códigos-fontes do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), o qual foi customizado e entrou em operação no mês de junho/2017.

Além disso, o TCEES, na qualidade de órgão parceiro, tem a oportunidade de participar de cursos e treinamentos oferecidos de forma gratuita pela CGU, tais como “Gestão em Ouvidoria”, “Controle Social”, “Acesso à Informação”, dentre outros.

3. Proposição e intermediação da assinatura do Termo de Adesão do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo ao “Programa de Fortalecimento das Ouvidorias”.



Instituído pela CGU, através da Portaria nº 50.253/2015, esse programa tem como objetivo o apoio a órgãos e entidades dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, na execução das atividades de ouvidoria.

Através da adesão ao referido programa, o TCEES obteve, gratuitamente, os códigos-fontes do Sistema de Ouvidorias (e-OUV), o qual se encontra em fase de customização e implantação, com previsão para uso no ano de 2018, em substituição ao atual formulário eletrônico denominado Ouvidoria Online, responsável pela grande maioria dos acessos recebidos nesta unidade.

O sistema e-OUV deverá, portanto, se tornar o principal canal de comunicação entre a sociedade e a Ouvidoria desta Corte, no próximo ano.

Ademais, o Tribunal de Contas passa, também, a integrar a Rede de Ouvidorias, junto à Ouvidoria-Geral da União, com a finalidade de debater temas, trocar informações e traçar estratégias conjuntas para as Ouvidorias Públicas.

4. Pesquisa, desenvolvimento e proposição da Matriz de Negócios da Ouvidoria, em consonância com as orientações firmadas pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), em conformidade com o Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade do Controle Externo (MMD-TC QATC).

A Matriz de Negócios se traduz em um documento que descreve de forma clara a missão, o negócio, as pessoas, os equipamentos, os insumos, os produtos e os clientes da unidade.

PRODUTOS	FORNECEDORES	INSUMOS	CLIENTES
1 Política da Ouvidoria implantada	Colegiados Unidades do TCE-ES Outros órgãos públicos	Legislação Plano Estratégico Capacitação Visitas técnicas	Sociedade Jurisdicionados Público Interno Unidades do TCE-ES
2 Elogios e sugestões analisadas, encaminhadas e respondidas	Sociedade Jurisdicionados Outros órgãos públicos Público Interno Unidades do TCE-ES	Fato Motivador Serviço prestado	Público Interno Unidades do TCE-ES Gabinete da Presidência Sociedade
3 Solicitações de informação analisadas e respondidas	Sociedade Jurisdicionados Outros órgãos públicos Público Interno Unidades do TCE-ES	Fato Motivador Legislação Jurisprudência Súmulas Dados de transparência Ativa/Passiva	Sociedade Jurisdicionados Outros órgãos públicos Público Interno
	Sociedade	Fato Motivador	Sociedade

A matriz foi aprovada pelo Plenário do TCEES, através da Decisão Plenária nº 04/2017, e encontra-se disponível para visualização e download no sub-portal da Ouvidoria, na internet.

TCEES TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

[Início](#)
[Institucional](#)
[Orientações](#)
[Consultas](#)
[Serviços](#)
[Biblioteca](#)
[Portal da Transparência](#)

Ouvidoria

TCE-ES > OUVIDORIA > MATRIZ DE NEGÓCIOS

Ouvidoria

Galeria de Ouvidores

Objetivos

Atribuições

Matriz de Negócios

Consultas

Denúncias

Acesso à Informação

Legislação

Contato

Matriz de NEGÓCIOS

Unidade Gerencial
Ouvidoria

MISSÃO

Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

5. Pesquisa e desenvolvimento da Carta de Serviços ao Cidadão, em consonância com as orientações firmadas pela ATRICON, em conformidade com o MMD-TC QATC.

A Carta de Serviços ao Cidadão contém informações relevantes a quem deseja entrar em contato com a Ouvidoria do TCEES, apresentando, de forma clara e precisa, os canais de atendimento, o horário de funcionamento, os serviços oferecidos, os requisitos e procedimentos de cada serviço, os prazos para resposta, bem como o fundamento normativo que rege cada prestação.

TCEES

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão contém informações relevantes a quem deseja entrar em contato com a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, apresentando, de forma clara e precisa, os canais de atendimento, o horário de funcionamento, os serviços oferecidos, os requisitos e procedimentos de cada serviço, os prazos para resposta, bem como o fundamento normativo que rege cada prestação.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

- **Ouvidoria Online** (acesse www.tce.es.gov.br, clique no link "Ouvidoria" e escolha a opção "Ouvidoria Online");
- **e-SIC** (acesse www.tce.es.gov.br, clique no link "e-SIC Acesso à Informação");
- **E-mail** (ouvidoria@tce.es.gov.br);
- **Telefone** (27 3334-7633);
- **Correspondência** (A/C Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo: Rua José Alexandre Bualiz, 157, Enseada do Suá, Vitória-ES / CEP: 29050-913);
- **Atendimento presencial** (na sala da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, 1º andar: Rua José Alexandre Bualiz, 157, Enseada do Suá, Vitória-ES / CEP: 29050-913).

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

De segunda a sexta-feira, de 12 às 19 horas.

SERVIÇO OFERECIDO	REQUISITOS	PROCEDIMENTOS	PRAZO PARA RESPOSTA	BASE NORMATIVA
Recebimento de elogios	• O demandante deve informar qual o serviço prestado pelo Tribunal de Contas ou qual o servidor que no exercício de suas funções mereceu o elogio; • Deve informar, também, qual a motivação do elogio.	• O Ovidor encaminha a demanda ao Gabinete da Presidência, para conhecimento e deliberações cabíveis; • A Ouvidoria informa ao autor do elogio o encaminhamento; • A Ouvidoria registra as providências adotadas e informa ao demandante.	20 (vinte) dias.	• Arts. 28 e 29 da Resolução TC nº 274/2014
Recebimento de sugestões	• O demandante deve informar qual o serviço ou atividade do Tribunal de Contas oferece oportunidade de melhoria; • Deve, ainda, descrever a ideia ou proposta que servirá para aprimorar as atividades do Tribunal, melhorando a	• O Ovidor encaminha a demanda ao Gabinete da Presidência, para conhecimento e deliberações cabíveis; • A Ouvidoria informa ao autor da sugestão o encaminhamento; • A Ouvidoria registra as providências adotadas e	30 (trinta) dias	• Arts. 30 e 31 da Resolução TC nº 274/2014

A Ouvidoria aguarda a conclusão dos trabalhos da Comissão Técnica de Regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do TCEES, instituída pela Portaria Normativa nº 070, de 17 de outubro de 2017, para que possa encaminhar a Carta de Serviços ao Cidadão para aprovação do Pleno desta Corte de Contas e, posteriormente, com o apoio técnico da Assessoria de Comunicação para a arte gráfica final, publicar no respectivo sub-portal na internet.

6. Pesquisa e elaboração de Cartilha, apresentando as principais ouvidorias da Grande Vitória, numa linguagem fácil, acessível e cidadã, para informar a um grande número de pessoas os principais serviços oferecidos nos respectivos portais.

Foi elaborado um protótipo do material, que se encontra em fase de aprimoramento.

CONCLUSÃO

A participação social é imprescindível para a melhoria da governança pública e para a prestação de bons serviços públicos. Cumpre à Ouvidoria essa nobre arte de ouvir os clamores e anseios da sociedade, fomentando o controle social e buscando, a todo o tempo, o aprimoramento dos seus próprios serviços e dos produtos oferecidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo à população capixaba.

Dar voz ao povo, contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos e promover o exercício do controle social e do acesso à informação. Eis a nossa missão!

Vitória/ES, 18 de dezembro de 2017.

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER

Conselheiro Ouvidor