

Relatório de Atividades 2018

Ouvidoria

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor

Biênio 2018/2019

EQUIPE TÉCNICA

CONSELHEIRO SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO - OUVIDOR

SERVIDORES:

ALICE MARIA MOREIRA SALLES - COORDENADORA
ANDREA NORBIM BECONHA - COORDENADORA
ELIANA MARA RODRIGUES FRANÇA
PATRICIA DE BARROS REZENDE

ESTAGIÁRIOS:

DIEGO DA VITÓRIA DIAS
PEDRO RAMOS PACHECO

VISÃO ESTRATÉGICA

MISSÃO

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

VISÃO

Ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

VALORES

Independência

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

Valorizar cada anseio do público interno e externo junto ao TCEES.

Sigilo profissional

Agir com responsabilidade ética e respeito na busca das informações solicitadas.

Transparência

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Integração

Promover a unidade, a harmonia e a troca de experiências entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

Responsabilidade Social

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

Excelência de desempenho

Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

SUMÁRIO

Apresentação.....	5
1. Atividades Desenvolvidas	6
2. Outras Atividades Desenvolvidas.....	16
3. MMD-TC QATC e Acordo de Gestão.....	26
Conclusão.....	32

APRESENTAÇÃO

Prevista nos artigos 7º, da Lei orgânica (Lei Complementar nº 621/2012) e do Regimento Interno deste Tribunal de Contas (Resolução TC nº 261/2013), a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES) foi criada no ano de 2013, com a importante função de promover a coparticipação dos cidadãos no exercício do controle da Administração Pública, constituindo-se como canal de comunicação entre o Tribunal de Contas e a sociedade.

Em 27 de maio de 2014, foi editada a Resolução TC nº 274 que aprovou a estrutura, e regulamentou a organização e o funcionamento da Ouvidoria do TCEES.

A Ouvidoria do TCEES deve atuar na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Deve ainda, prezar pelo respeito ao cidadão que demanda seus serviços, e se pautar nos valores da independência, ética, profissionalismo, sigilo profissional, transparência, responsabilidade social, excelência no atendimento e efetividade, garantindo uma resposta tempestiva, clara e objetiva, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Tribunal com a sociedade e o exercício do controle social.

A partir de 1º de janeiro de 2018, entrei em exercício com Conselheiro Ouvidor, para o biênio 2018-2019, de acordo com o disposto no art. 19, § 1º, do Regimento Interno desta Corte de Contas. E conforme, disposto no inciso X, do art. 24, do supracitado dispositivo, apresento o relatório circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria do TCEES no exercício de 2018.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO
Conselheiro Ouvidor

1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Apresenta-se, a seguir, uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2018.

Os trabalhos desenvolvidos pela unidade estão em consonância com as diretrizes emanadas da Lei Orgânica do TCEES, Regimento Interno do TCEES e Resolução TC nº 274, de 27 de maio de 2018, bem como, com as resoluções da Atricon e com os critérios de Avaliação do “Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC), com o Plano Estratégico 2016-2020 e o atual Plano de Gestão desta Corte de Contas.

1.1. REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

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 exercício de 2018, a Ouvidoria do TCEES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **406 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo, sendo 340 manifestações típicas de Ouvidoria e 66 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

1.1.1 Manifestações típicas de Ouvidoria

As demandas típicas de Ouvidoria são 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/>). As mensagens enviadas via Ouvidoria Online 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 para manifestar-se acerca do uso da frota de veículos oficiais do TCEES (elogios, sugestões ou reclamações).

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.

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram recebidas um total de **340 demandas**, distribuídas mensalmente da seguinte forma:

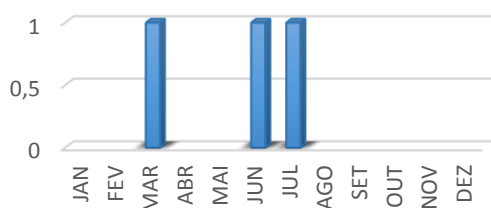
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
MÊS	TOTAL
Janeiro	47
Fevereiro	32
Março	30
Abril	27
Maio	26
Junho	30
Julho	28
Agosto	36
Setembro	23
Outubro	26
Novembro	21
Dezembro	14
TOTAL	340



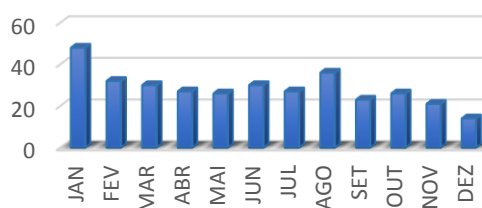
As manifestações típicas de Ouvidoria, recebidas no exercício de 2018, encontram-se distribuídas, por canal de comunicação utilizado pelos usuários, mensalmente, da seguinte forma:

MÊS	CANAIS DE ATENDIMENTO			
	E-MAIL	TELEFÔNICO	PRESENCIAL	CORRESPONDÊNCIA
Janeiro	36	12	0	0
Fevereiro	27	4	1	0
Março	19	10	0	1
Abril	21	6	0	0
Mai	19	6	1	0
Junho	25	4	0	1
Julho	23	3	0	1
Agosto	27	9	0	0
Setembro	20	3	0	0
Outubro	22	3	1	0
Novembro	18	3	0	0
Dezembro	14	0	0	0
TOTAIS	271	63	3	3

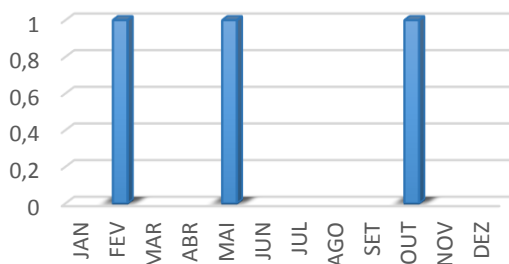
**Correspondências
recebidas por mês**



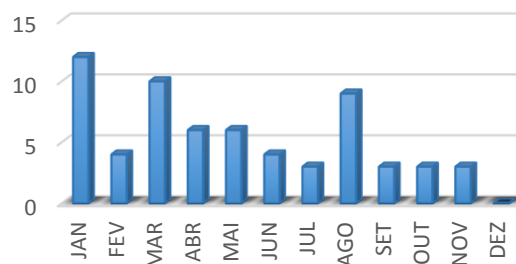
**e-mails recebidos por
mês**



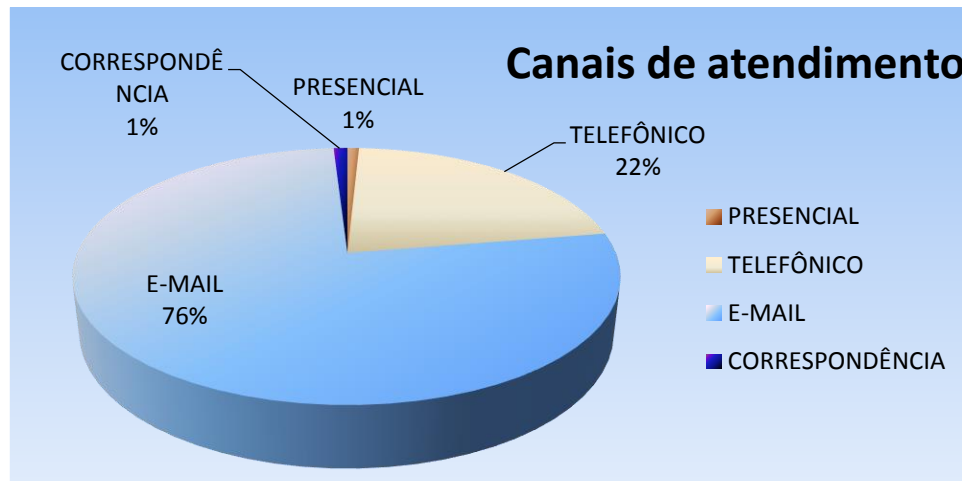
**Atendimentos
presenciais por mês**



**Telefonemas recebidos
por mês**



O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações típicas de Ouvidoria (incluindo as mensagens da Ouvidoria Online) foi o **e-mail**, conforme demonstra o gráfico a seguir:



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 e Notícia de irregularidade.

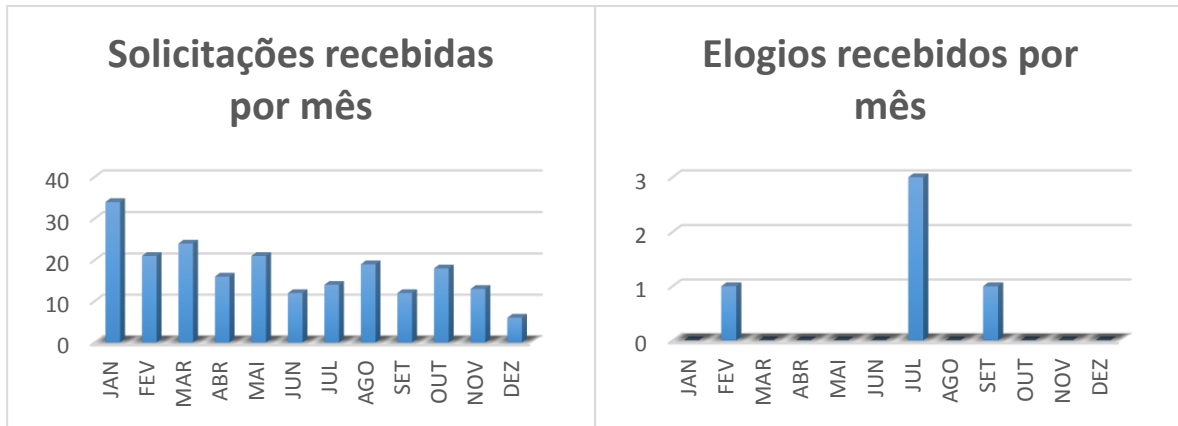
Os elogios representam as manifestações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo TCEES, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções. As sugestões, por sua vez, versam sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do TCEES. As reclamações são 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.

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

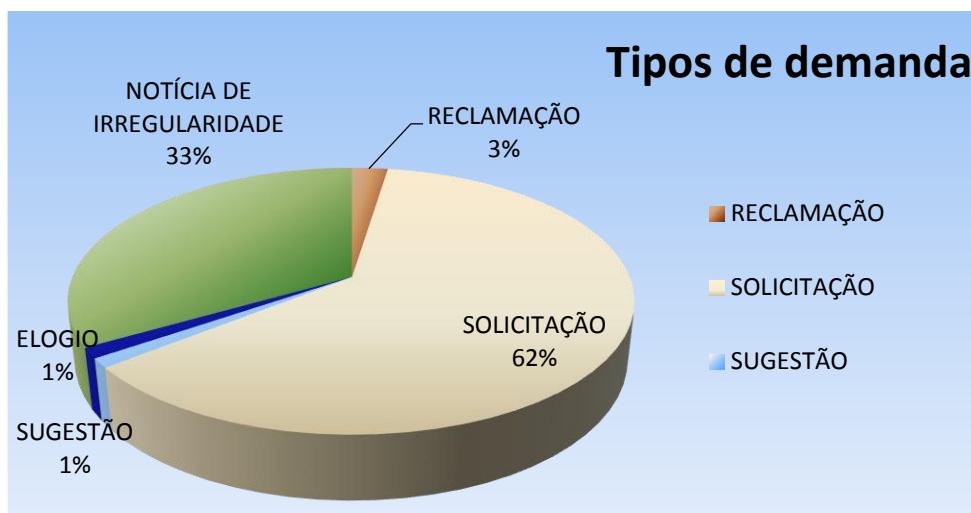
Por tipologia, a Ouvidoria desta Corte de Contas foi demandada, mensalmente, da seguinte forma:

MÊS	TIPOS DE DEMANDA				
	SOLICITAÇÃO	NOTÍCIA DE IRREGULARIDADE	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	ELOGIO
Janeiro	34	12	1	1	0
Fevereiro	21	10	0	0	1
Março	24	5	0	1	0
Abril	16	10	0	1	0
Mai	21	5	0	0	0
Junho	12	15	1	2	0
Julho	14	10	1	0	2
Agosto	19	16	0	1	0
Setembro	12	9	0	1	1
Outubro	18	7	0	1	0
Novembro	13	7	1	0	0
Dezembro	6	8	0	0	0
TOTAIS	210	114	4	8	4





A maioria das manifestações recebidas foram relativas a orientações e pedidos de informação diversos como, pode-se observar no gráfico a seguir:



1.1.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria também é a unidade do TCEES que recebe os pedidos de acesso a informação, com base na Lei nº 12.527/2011, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

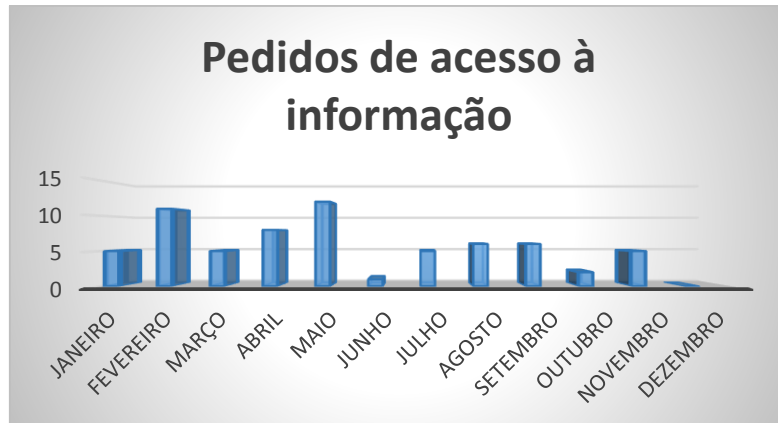
O software, produzido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, foi compartilhado com esta Corte de Contas, fruto da assinatura do Termo de Adesão do Tribunal ao Programa “Brasil Transparente”.

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.

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram recebidas, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **66 pedidos de acesso à informação**, distribuídos mensalmente da seguinte forma:

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
MÊS	TOTAL
Janeiro	05
Fevereiro	11
Março	05
Abril	08
Maio	12
Junho	01
Julho	05
Agosto	06
Setembro	06
Outubro	02
Novembro	05
Dezembro	00
TOTAL	66



1.2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2018, a Ouvidoria do TCEES, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo **concluído e emitido 402 respostas** de manifestações aos demandantes.

1.2.1. Manifestações típicas de Ouvidoria

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram realizados um total de **332 atendimentos**, distribuídos mensalmente da seguinte forma:

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR MÊS:	
MÊS	TOTAL
Janeiro	47
Fevereiro	35
Março	23
Abril	25
Maio	19
Junho	31
Julho	32
Agosto	28
Setembro	25
Outubro	34
Novembro	24
Dezembro	9
TOTAL	332



1.2.2. Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram respondidas, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **70 pedidos de acesso à informação**, distribuídos mensalmente da seguinte forma:

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR MÊS:	
MÊS	TOTAL
Janeiro	06
Fevereiro	08
Março	07
Abril	05
Maio	08
Junho	11
Julho	02
Agosto	06
Setembro	05
Outubro	06
Novembro	03
Dezembro	03
TOTAL	70



Desses, um pedido de acesso à informação foi negado, e oito pedidos parcialmente concedidos, em virtude de a informação solicitada não estar disponibilizada no formato requerido, exigindo trabalhos e custos adicionais a esta Corte de Contas.

2. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe técnica da Ouvidoria desempenhou, em 2018, as seguintes atividades:

2.1. REUNIÕES

Com objetivo de aperfeiçoar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCEES, foram realizadas reuniões com:

- Representantes da Secretaria Geral de Controle Externo e Secretaria de Tecnologia da Informação, com a finalidade de discutir a criação e implantação do módulo Ouvidoria no sistema E-TCEES;
- Assessoria de Comunicação - ASCOM para tratar das divulgações dos trabalhos da Ouvidoria e elaboração da arte do adesivo para as caixas coletoras disponibilizadas na recepção principal do Tribunal e da Escola de Contas Públicas;
- Secretaria de Tecnologia da Informação para implementação da pesquisa de satisfação.

- Gestores das Unidades do TCEES, com finalidade de sensibilizá-los quanto a importância da efetiva atuação da Ouvidoria como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social, e da participação das diversas unidades para que possamos alcançar esse objetivo. Na reunião, que contou com a presença do Ouvidor e das coordenadoras desta Ouvidoria, foram repassados os artigos da Resolução 274/2014 - que disciplina a atuação da Ouvidoria do TCEES - relativos as disposições gerais e procedimentos da Ouvidoria, participação das unidades do TCEES e os prazos de resposta dessas para a Ouvidoria, como também, os prazos de resposta da Ouvidoria para o cidadão demandante. Foram também repassados aos gestores tópicos relevantes das leis nº 12.527/2011 - Lei de Acesso a Informação (LAI) e nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos que dizem respeito aos serviços de Ouvidoria.

2.2. PROJETOS

2.2.1. Sistema de Ouvidoria

Inserção, como sugestão no banco de ideias deste Tribunal de Contas, do projeto “Sistema de Ouvidoria: modernização do sistema de ouvidoria com o desenvolvimento de um sistema integrado com o e-TCEES”. Projeto aprovado como um dos Projetos Prioritários do portfólio de projetos do TCEES para 2019.

2.2.2. Projeto 1.2 - Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (Atricon)

A Ouvidoria do TCEES está na coordenação do projeto 1.2 da Atricon – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que tem como objetivo incentivar a efetiva atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social, e é parte integrante dos projetos do Plano de Gestão 2018-2019 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas.

O projeto 1.2 conta com a participação de representantes das Ouvidorias do TCU, TCE-PR, TCE-AC, TCE-CE, TCE-MT, TCE-MG, TCE-PA, TCM-PA, TCE-PE, TCE-RN, TCE-RS e TCE-RO.

No exercício de 2018, foram realizadas duas reuniões técnicas do Grupo de Trabalho do projeto 1.2 coordenadas pelo o Ouvidor e a Coordenadora da Ouvidoria do TCEES:

- Dia 14 de agosto de 2018, em Brasília – DF, com a participação de representantes das Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados PR, CE, MT, MG, PA, PE, RN, RS e RO, do TCU e do TCM-PA, com a finalidade de dividir as tarefas a serem realizadas;
- No dia 28/11/2018, em Florianópolis – SC, durante a realização do VI Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, com a finalidade de monitorado o andamento das entregas do projeto, como a elaboração de proposta de resolução para aplicação da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), no âmbito dos Tribunais de Contas, e de modelo de Carta de Serviços ao Usuário, proposta de padronização dos serviços de Ouvidorias e a elaboração de Cartilha de boas práticas de Ouvidorias. Participaram da reunião técnica as Ouvidorias dos Tribunais de Contas dos Estados do Paraná, Ceará, Mato Grosso, Pará, Pernambuco Rondônia e Santa Catarina.

Uma das entregas do projeto foi a realização do Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, ocorrido em Maceió/AL, nos dias 23 e 24/08/2018. No Encontro, no dia 24/08/2018, a Ouvidoria do TCEES também coordenou a primeira Reunião Técnica de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que teve como objetivo apresentar ações que visam o aprimoramento da atuação das ouvidorias dos tribunais de contas, quando foi firmada a Carta Compromisso de Maceió das Corregedorias e Ouvidorias no intuito de reforçar o empenho dessas unidades em estabelecer parâmetros de excelência de atuação.

2.3. OUTRAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

- Celebração de Acordo de Gestão com a Presidência deste Tribunal de Contas, com estabelecimento de indicadores de desempenho e ações complementares;
- Disponibilização de duas Caixas Coletoras (urnas) para recebimento de manifestações dos cidadãos, instaladas na recepção deste Tribunal de Contas e da Escola de Contas Públicas;

- Implementação de indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria;
- Implementação da Pesquisa de Satisfação;
- Elaboração do Plano de Ação de participação no Plano Anual de Ações Educacionais 2018 da ECP;
- Elaboração do Plano de Ação de Sensibilização Interna 2018;
- Elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria, biênio 2018/2019;
- Elaboração dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria referente aos quatro trimestres de 2018;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria;
- Realização da primeira medição da pesquisa de satisfação;
- Execução do Plano de Ação de participação no Plano Anual de Ações Educacionais 2018 da Escola de Contas Públicas;
- Realização da primeira medição das Ações Educacionais conjuntas com a Escola de Contas Públicas em relação ao quantitativo de cursos realizados, pessoas participantes e satisfação;
- Execução do Plano de Ação de Sensibilização Interna;
- Elaboração do Plano Anual de Ações Educacionais – 2019, da Ouvidoria;
- Elaboração Manual de procedimentos da Ouvidoria;
- Elaboração de proposta de portaria normativa visando instituir comissão técnica para a realização de estudos e apresentação de Plano de Ação quanto ao atendimento da Lei 13.460/2017, tanto no âmbito interno (TCEES) quanto externo (jurisdicionados), e elaboração de Carta de Serviço ao Usuário.

2.4. AÇÕES DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL E À TRANSPARÊNCIA

Quanto às ações de fomento ao controle social e à transparência, em 2018, a Ouvidoria do TCEES participou de ações educacionais previstas no Plano Anual de Ações Educacionais - PAAE da Escola de Contas Públicas deste Tribunal de Contas, a saber:

- Acompanhou em 03/05/2018 a visita dos alunos da EMEF Ayrton Senna (Cariacica), e em 22/05/2018 a visita dos mestrandos em Gestão Pública da UFES (programa Conhecendo o TCEES);
- Participou no Juris 2019 – Programa de Atualização Técnica para os Jurisdicionados, através de instrutores da Escola de Contas Públicas, no curso Controle Social do Orçamento e do Gasto Público. Polo I Alegre, Polo III – Santa Teresa, Polo V – Colatina, Polo VII – Montanha, Polo VIII – Grande Vitória.
- Participou da execução do projeto “Conhecendo o TCEES”, promovido pela Escola de Contas Públicas, com o objetivo de apresentar a estrutura e o funcionamento do Tribunal de Contas para os estagiários desta Casa de Contas. O evento foi realizado no Auditório da Escola de Contas Públicas, no dia 12 de novembro de 2018.

Sendo assim, dos eventos programados no Plano de Ação para Participação no Plano Anual de Ações Educacionais da Escola de Contas Publicas, no exercício de 2018, a Ouvidoria do TCEES esteve presente em todos os eventos realizados dos programas Conhecendo o Tribunal para estagiários e Conhecendo o Tribunal para Universitários, e em cinco eventos, de um total de oito eventos, do Programa de Atualização Técnica para os Jurisdicionados, cumprindo assim **72,72%** dos eventos programados, com um total de **185 participantes**.

Eventos	Realizados em 2018	Participação da Ouvidoria	Quantidade de participantes
Conhecendo o Tribunal para estagiários	1	1	45
Conhecendo o TCEES para Universitários	2	2	47
Programa de Atualização Técnica para Jurisdicionados	8	5	93
Total	11	8	185

Ainda em 2018, elaborou o Plano Anual de Ações Educacionais – PAAE 2019 da Ouvidoria, com previsão de realizar, em parceria com a Escola de Contas Publicas deste Tribunal de Contas, treinamentos direcionados ao público interno e externo, conforme síntese a seguir:

- Público Interno: Ações educacionais específicas para servidores (área técnica e administrativa), terceirizados (STI) e estagiários
 - Workshop Lei 13.460/2017: Defesa e Proteção do Usuário dos Serviços Públicos;
 - Curso Atendimento 2.0 – A Arte de Encantar o Cidadão;
 - Programa Conhecendo o TCEES - Em parceria com a ECP
- Público Externo
 - Curso Gestão em Ouvidoria e Tratamento de Manifestações do Cidadão;
 - Curso Controle Social, Conselho de Usuários e a Lei 13.460/2017;
 - Programa TCE na Escola;
 - Programa Conhecendo o TCEES para Universitários (Em parceria com a ECP);
 - Participação no Programa de Atualização Técnica para Jurisdicionados – JURIS 2019, como os cursos “Controle Social, Conselho de Usuários e a Lei 13.460/2017” e “Atendimento 2.0 – A Arte de Encantar o Cidadão”
- Programa de Educação à distância (EAD), com os cursos:
 - Ética e Serviço público;
 - Lei 12.527/11 - Acesso à Informação;
 - Controle Social e os Tribunais de Contas.

2.5. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS EXTERNOS

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações, e o aprimoramento de suas atividades, a Ouvidoria desta Casa participou dos seguintes eventos no exercício de 2018:

- Reunião Geral de Ouvidorias – 2018 com o tema “OUVIDORIA 3.0 – CONSTRUINDO O FUTURO”
Nos dias 12 e 13 de março, uma servidora da Ouvidoria, participou do evento promovido pela Ouvidoria-Geral da União, realizado no Teatro do BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - sediado no Rio de Janeiro-RJ, que teve como objetivo estimular a simplificação dos atendimentos e

respostas das demandas, aliada às boas práticas e as estratégias no tratamento de demandas visando a eficiência e a eficácia das Ouvidorias Públicas no Brasil;

- Sessão Solene da Assembleia Legislativa do Espírito Santo em comemoração ao Dia do Ouvidor

No dia 13 de março, o Ouvidor do TCEES participou de sessão solene na qual a Ouvidoria do TCEES foi homenageada. Na ocasião o Ouvidor palestrou e recebeu do Ouvidor e do Presidente da Casa Legislativa uma honrosa placa em alusão ao “Dia do Ouvidor”;

- 12º Seminário Nacional "Ouvidores & Ouvidorias" e do 4º Seminário Internacional "Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman"

Nos dias 13 a 15 de junho, a coordenadora da Ouvidoria, participou dos eventos que tiveram apoio da ATRICON e como objetivo:

- ✓ Estimular a participação da sociedade na avaliação das políticas públicas de saúde, educação e segurança;
- ✓ Analisar as expectativas da sociedade através das Ouvidorias em relação aos órgãos de controle, instâncias julgadoras e casas legislativas;
- ✓ A simplificação dos atendimentos e respostas das demandas, aliada às boas práticas no tratamento de denúncias nas Ouvidorias; e
- ✓ A aplicação da Lei 13.460/2017 - Lei de Defesa do Usuário de Serviço Público - no tratamento de demandas visando a eficiência e a eficácia das Ouvidorias Públicas no Brasil.

- Encontro Técnico de Ouvidorias dos Tribunais de Contas

No dia 13 de agosto, a coordenadora da Ouvidoria participou do encontro organizado pelo Instituto Rui Barbosa – IRB, para discutir a regulamentação da lei 13.460/2017, no âmbito dos Tribunais de Contas e seus jurisdicionados, em Brasília;

- Reunião Técnica do Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 da ATRICON - Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas

No dia 14 de agosto, a coordenadora da Ouvidoria coordenou a primeira reunião técnica do grupo de trabalho do projeto 1.2 da ATRICON, em Brasília;

- Visita técnica a Ouvidoria do TCU

No dia 15 de agosto de 2018 a coordenadora da Ouvidoria realizou visita técnica a Ouvidoria do TCU;

- Seminário Tribunais de Contas e Tesouro Nacional Fiscalização a tempo e a hora
No dia 20 de agosto, o Conselheiro-Ouvidor ministrou palestra com o tema Fortalecimento do Sistema Nacional de Controle Externo: Desafios e Perspectivas, no auditório do TCEES;

- I seminário da Ouvidoria e Transparência da Gestão Pública de Marataízes
No dia 23 de agosto, uma servidora da Ouvidoria participou do evento em Marataízes - ES;

- Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2018
Nos dias 23 e 24 de agosto, o Conselheiro Ouvidor e a coordenadora da Ouvidoria participaram do encontro promovido pela Atricon, IRB e TCE-AL, que trouxe em destaque a apresentação de palestras que reforçam a necessidade de fortalecimento das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, e exemplos de boas práticas nessas áreas. O evento contou com a participação de representantes de 24 Tribunais de Contas brasileiros, e ocorreu em Maceió - AL.

No mesmo encontro ocorreu:

- ✓ Participação como palestrante do Conselheiro-Ouvidor do TCEES, no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – 2018 com o tema “Importância das Ouvidorias dos Tribunais de Contas”;
- ✓ Participação da Coordenadora e do Conselheiro Ouvidor do TCEES, na coordenação da primeira Reunião Técnica de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que teve como objetivo apresentar ações que visam o aprimoramento da atuação das ouvidorias dos tribunais de contas, em

Maceió - AL, em 24 de agosto de 2018. No encerramento do evento foi firmada a Carta Compromisso de Maceió das Corregedorias e Ouvidorias no intuito de reforçar o empenho dessas unidades em estabelecer parâmetros de excelência de atuação;

- V Encontro de informações aos cidadãos (SICs) das instituições públicas de ensino superior e pesquisa do Brasil, e no Congresso Internacional de inovação, políticas e Governança Pública CIPGP
Nos dias 29 a 31 de agosto de 2018, servidores da Ouvidoria do TCEES participaram dos eventos na UFES, Vitória – ES;
- Reunião da Atricon MMD-TC
Nos dias 02 a 04 de outubro, o Conselheiro Ouvidor do TCEES participou de evento da Atricon, em Brasília (DF), que discutiu a ampliação do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC);
- 26ª reunião da Câmara Técnica de Normas Contábeis e de Demonstrativos Fiscais da Federação (CTCONF)
Nos dias 23 a 26 de outubro, o Conselheiro Ouvidor participou de reunião promovida pela Secretaria do Tesouro Nacional (STN), em Brasília (DF);
- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCEES em reunião, na sede do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, para assinatura do contrato para a certificação da Metodologia do Programa QATC – Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC) firmado entre a Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) e a Fundação Carlos Alberto Vanzonili, dia 08 de novembro de 2018, em São Paulo (SP);
- II Simpósio Nacional de Ouvidorias como tema “Os 30 anos na Constituição Cidadã e a evolução dos mecanismos de controle”
Nos dias 8 e 9 de novembro, a coordenadora da Ouvidoria do TCEES participou do evento organizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, em Manaus

AM. No mesmo evento, a servidora participou ainda da reunião técnica de Ouvidorias com a participação do Ouvidor-Geral da União à época, Gilberto Waller Júnior, para debater sobre os Tribunais de Contas no contexto da lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

- VI Encontro Nacional dos Tribunais de Contas

Nos dias 28 a 30 de novembro de 2018, o Conselheiro Ouvidor e a Coordenadora da Ouvidoria do TCEES participaram do evento promovido pela Atricon, IRB e TCESC, com o tema “O Futuro dos Tribunais de Contas, a inovação, integração, prevenção e eficiência”. O evento contou com a presença de 800 participantes, entre membros, auditores de controle externo e procuradores do Ministério Público Especial de Contas, dos 34 tribunais de contas do país, em Florianópolis - SC. No mesmo evento ocorreu:

- ✓ Participação como palestrante do Conselheiro-Ouvidor do TCEES, no VI Encontro Nacional dos Tribunais de Contas com o tema “as novas diretrizes do Projeto Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (QATC) - Governança, Transparência, Gestão fiscal, Normas Brasileiras de Auditoria do Setor Público, Acompanhamento das decisões e de Gestão de Pessoas”, no dia 30 de novembro de 2018;
- ✓ Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCEES, na coordenação da Reunião Técnica de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, no dia 28 de novembro de 2018, no VI Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, realizado em Florianópolis, com objetivo de monitorar o andamento do projeto de incentivo a efetiva atuação das ouvidorias das Cortes como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social;

- V Seminário Municipal de Combate à Corrupção

No dia 20/11/2018 a coordenadora da Ouvidoria do TCEES, participou de evento promovido pela Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SEMCONT, da Prefeitura Municipal de Cariacica, em Cariacica – ES;

- Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCEES, no encerramento do programa "Um por Todos e Todos por Um! Pela ética e cidadania – Turma da Mônica", do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, que aconteceu, no dia 12 de dezembro de 2018, na EMEF Álvaro Marques de Oliveira, no município de Sooretama - ES.

3. MMD-TC QATC E ACORDO DE GESTÃO

No exercício de 2018, foram executadas ações previstas no Acordo de Gestão firmado com a Presidência desta Corte de Contas, consonantes com o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon.

3.1. PLANO DE AÇÃO

Seguindo orientação da ATRICON a Ouvidoria do TCEES desenvolveu plano de ação para o biênio 2018 e 2019, como também plano de ação anual (2018), a partir dos objetivos estratégicos deste Tribunal de Contas relacionados ao controle social e à transparência.

3.2. MANUAL DE ROTINAS INTERNAS

A Ouvidoria do TCEES desenvolveu, no exercício de 2018, manual de rotinas internas contendo os conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos e rotinas internas, visando regular a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, com proposição de melhorias.

Parte das rotinas dispostas no manual estão presentes nos textos das Resoluções TC nº 274/2014, que disciplina a atuação da Ouvidoria do TCEES, e TC nº 324/2018, que regulamenta a Lei Estadual 9.871/2012, e o acesso à informação no âmbito do TCEES.

3.3. CAMPANHAS DE SENSIBILIZAÇÃO INTERNA

Para exercer suas competências e prestar um atendimento ao cidadão com mais qualidade, eficiência e maior efetividade, a Ouvidoria do TCEES necessita do apoio dos demais setores que compõe a estrutura do Tribunal de Contas.

Sendo assim, a Ouvidoria do TCEES desenvolveu em 2018 o plano de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, prevendo ações abrangendo membros e servidores.

3.3.1. Reunião com os gestores

No dia 10/12/2018, a Ouvidoria realizou reunião com a finalidade de promover a sensibilização interna quanto a importância da colaboração das diversas unidades desta Corte de Contas, para uma efetiva atuação da Ouvidoria do TCEES como órgão permanente de interação com a sociedade e promotora do controle social.

A iniciativa visou sensibilizar os gestores dos demais setores internos do TCEES, quanto a importância desses para o fornecimento de dados para o envio da resposta às manifestações de Ouvidoria, destacando a celeridade na busca da informação solicitada e a qualidade da resposta fornecida ao cidadão; como também fazê-los perceber que a Ouvidoria é uma ferramenta para a Gestão Estratégica, podendo subsidiar as ações de controle externo, servindo de instrumento para mudanças positivas no curso das Auditorias, como também, contribuir com o aprimoramento da gestão do TCEES.

Na mesma reunião os gestores foram informados sobre a necessidade de cumprimento do disposto na Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso a Informação e na Lei nº 13.460/2017- Código de defesa do usuário dos serviços públicos, como também das determinações e prazos dispostos nos artigos 24 e 25 da Resolução TC 274/2014.

3.3.2. Campanha sobre a Lei n º 13.460/2017

A Ouvidoria do TCEES desenvolveu em parceria com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, campanha visando informar aos membros e servidores da entrada em vigência da Lei 13.460/2017, conhecida como o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, e que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A campanha composta por três ações: Desktop, matéria na intranet portal e foguetes encaminhado por e-mails. Tais ações foram divulgadas na intranet com amplo acesso a todos os servidores e membros do TCEES:

3.4. INDICADORES DE DESEMPENHO

3.4.1. Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria

Seguindo orientação do MMD-TC QATC, e conforme pactuado no acordo de gestão firmado com a Presidência desta Corte de Contas, a Ouvidoria procedeu a definição de metas e indicadores de desempenho, tendo implementado o indicador de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas de Ouvidoria - Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, com meta prevista de serem 95% das demandas respondida dentro dos prazos legais, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2017)	Meta 2018
					Previsto
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria	"Demandas da Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei 12.527/11 e Lei 13.460/17 x 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	82,91%	95%

A Ouvidoria realizou a primeira medição do indicador no terceiro trimestre, quando foram respondidas **85 demandas** típicas de ouvidoria, sendo **83 atendidas dentro do prazo legal**, correspondendo a um **percentual de 97,65%** (noventa e sete virgula sessenta e cinco por cento) de demandas respondidas dentro do prazo legal. Quanto aos pedidos de acesso a informação, foram respondidos **13 pedidos**, recebidos pelo sistema e-SIC, sendo **100%** (cem por cento) atendidos dentro do prazo legal.

No quarto trimestre foram respondidas pela Ouvidoria **67 demandas** típicas de ouvidoria, sendo **66 atendidas dentro do prazo legal**, correspondendo a um **percentual de 98,51%** (noventa e oito virgula cinquenta e um por cento) de demandas respondidas dentro do prazo legal. Quanto aos pedidos de acesso a informação, foram respondidos **10 pedidos de acesso a informação**, recebidos pelo sistema e-SIC, sendo **100%** (cem por cento) atendidos dentro do prazo legal.

Se considerarmos o total de demandas típicas de Ouvidoria respondidas no **exercício de 2018 (332 demandas)**, o percentual alcançado de atendimento de demandas **dentro do prazo legal (320 demandas)** foi de **96,38%**, superando a meta estabelecida para o período.

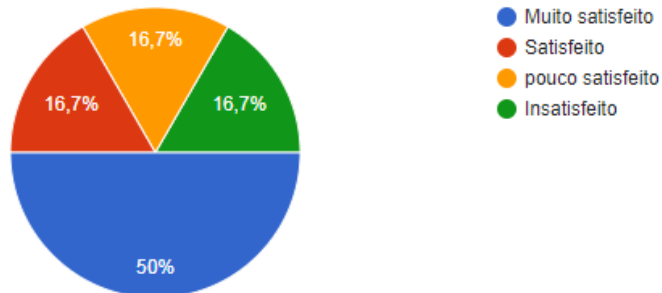
3.4.2. Índice de satisfação do usuário

A partir de outubro de 2018, a Ouvidoria do TCEES implementou pesquisa de satisfação dos usuários sobre o atendimento prestado pela unidade, para as demandas típicas de ouvidoria, cujas respostas são encaminhadas via e-mail.

Após implementação da pesquisa de satisfação, a Ouvidoria do TCEES recebeu seis avaliações, cujo resultado está demonstrado a seguir:

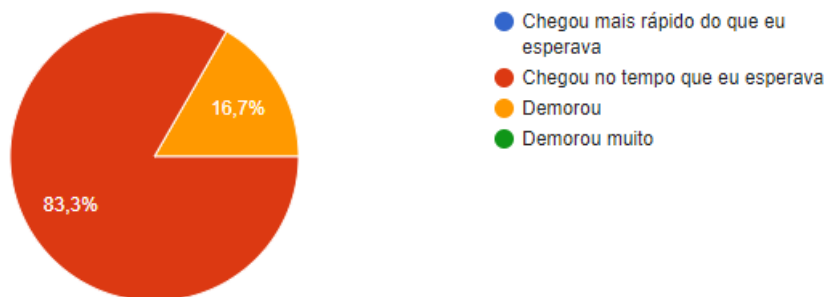
1. Qual seu grau de satisfação para o atendimento realizado por esta Ouvidoria?

6 respostas



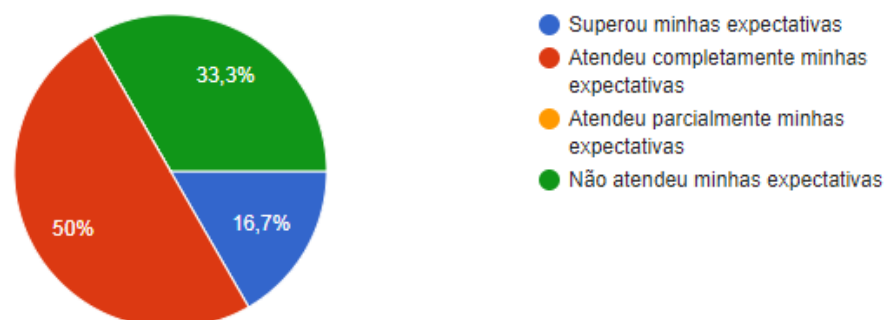
2. Qual a sua opinião quanto à rapidez da resposta?

6 respostas



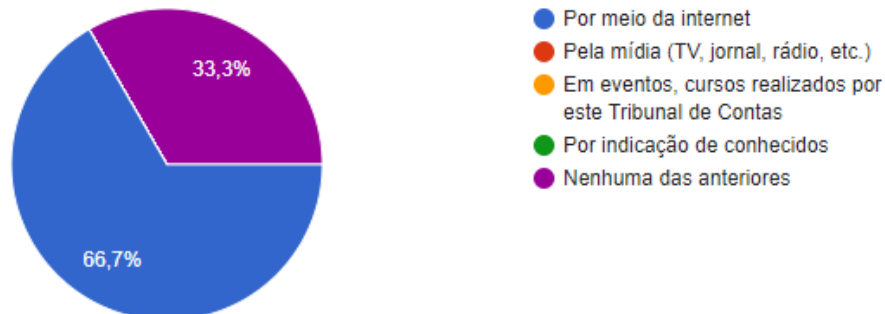
3. Qual a sua opinião quanto à qualidade da resposta recebida?

6 respostas



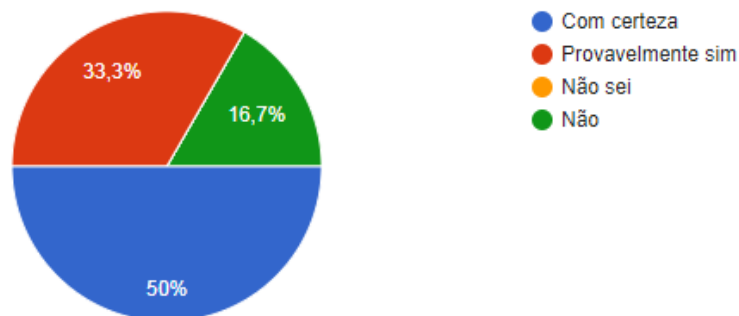
4. Como você tomou conhecimento da Ouvidoria do TCEES?

6 respostas



5. Se surgir situação semelhante no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?

6 respostas



3.5. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

No que diz respeito a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria propôs ao TCEES a instituição de comissão técnica para elaborar estudos e apresentar Plano de Ação quanto ao atendimento da Lei 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, tanto no âmbito interno (TCEES) quanto externo (jurisdicionados) e elaboração de proposta da Carta de Serviços ao Usuários do TCEES.

CONCLUSÃO

A gestão de 2018 foi voltada para o aprimoramento da atuação da Ouvidoria do TCEES como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social.

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria foram priorizadas as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna, sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, e ações de fomento ao Controle Social e a Transparência.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social.

As ações promovidas estão em consonância com os critérios de avaliação estabelecidos no Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-TC QATC), desenvolvido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), e estão devidamente inseridas no objetivo 1, 3, 4, 5 e 7 do Plano Estratégico 2016-2020, desta Corte de Contas, bem como ao atual Plano de Gestão.

Vitória/ES, 15 de fevereiro de 2019.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor