

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2018

VITÓRIA - ES, 02 DE ABRIL DE 2018.



## **COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA**

### **CONSELHEIRO OUVIDOR**

**SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO**

### **SERVIDORES**

**ANDREA NORBIM BECONHA**

**ELIANA MARA RODRIGUES FRANÇA**

**WILLIAM DENARDE MEIRA**

### **ESTAGIÁRIO**

**DIEGO DA VITÓRIA DIAS**

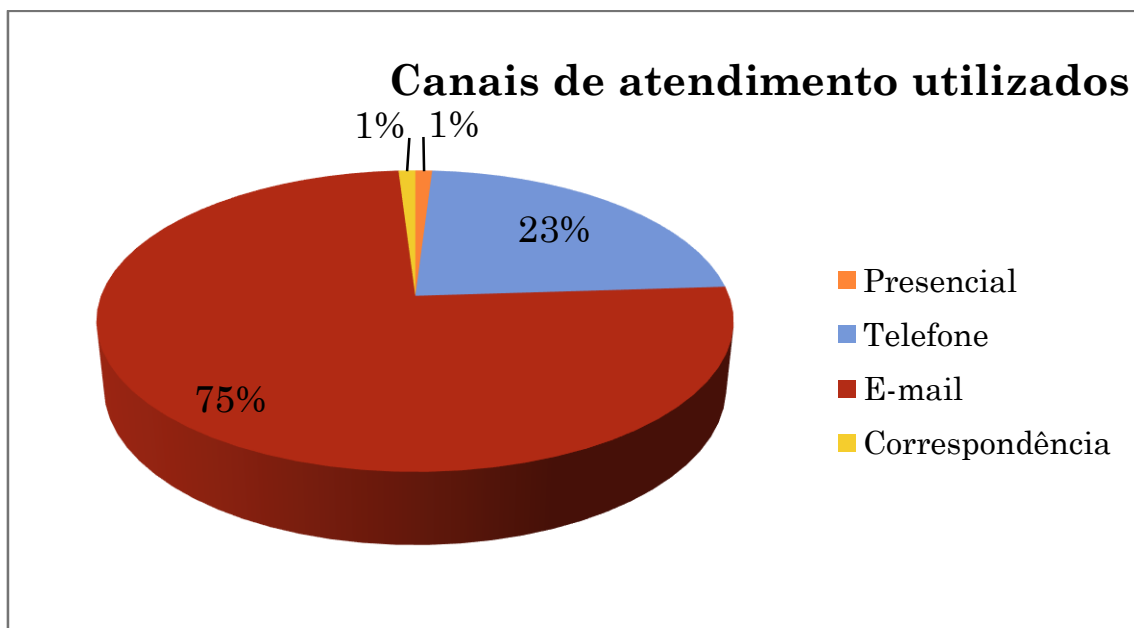
# Apresentação

A Ouvidoria, prevista no art. 7º do Regimento Interno desta Corte de Contas (Resolução TC nº 261/2013), tem como novo Ouvidor o Sr. Conselheiro Sebastião Carlos Ranna de Macedo, que assumiu exercício a partir de 1º de janeiro de 2018, de acordo com o disposto no art. 19, § 1º, do dispositivo supracitado.

## Atividades Desenvolvidas

No 1º trimestre de 2018, a Ouvidoria do T, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de **110 demandas**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores e demais cidadãos como um todo.

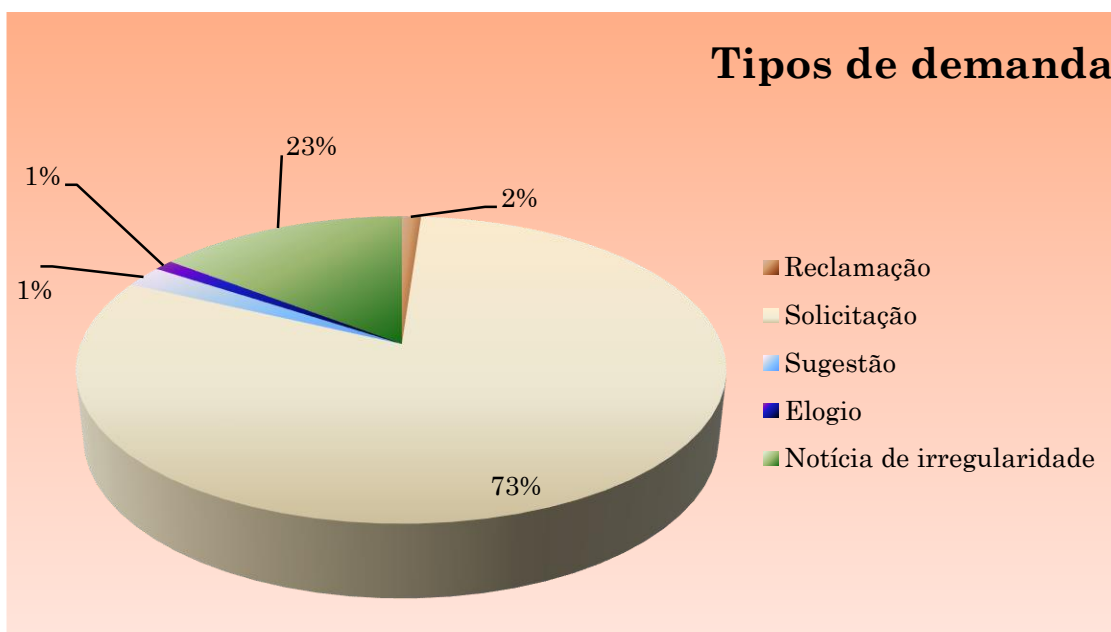
O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o e-mail, conforme informa o gráfico abaixo:



As demandas de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes:

- Reclamação;
- Solicitação;
- Sugestão;
- Elogio; e
- Notícia de irregularidade.

Entre esses cinco tipos, a "**Solicitação**" foi a mais utilizada:



Além disso, no trimestre, foram contabilizados **18 pedidos** de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, recebidos através do sistema e-SIC.

Somando as demandas típicas e os pedidos de acesso à informação, totaliza-se **128 atendimentos** realizados pela Ouvidoria.

Quanto às participações em eventos externos, nos dias 12 e 13 de março, a Ouvidoria desta Casa participou da Reunião Geral de Ouvidorias – 2018, com o tema “OUVIDORIA 3.0 – CONSTRUINDO O FUTURO”, 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.

No dia 13 de março, a Ouvidoria foi homenageada em Sessão solene da Assembleia Legislativa do Espírito Santo, na qual o Ouvidor se fez presente e recebeu do Ouvidor e do Presidente da Casa Legislativa uma honrosa placa em alusão ao “Dia do Ouvidor”.