

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2º TRIMESTRE DE 2018

VITÓRIA – ES, 02 DE JULHO DE 2018.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

SERVIDORES

ANDREA NORBIM BECONHA

ELIANA MARA RODRIGUES FRANÇA

PATRÍCIA DE BARROS REZENDE

ESTAGIÁRIO

DIEGO DA VITÓRIA DIAS

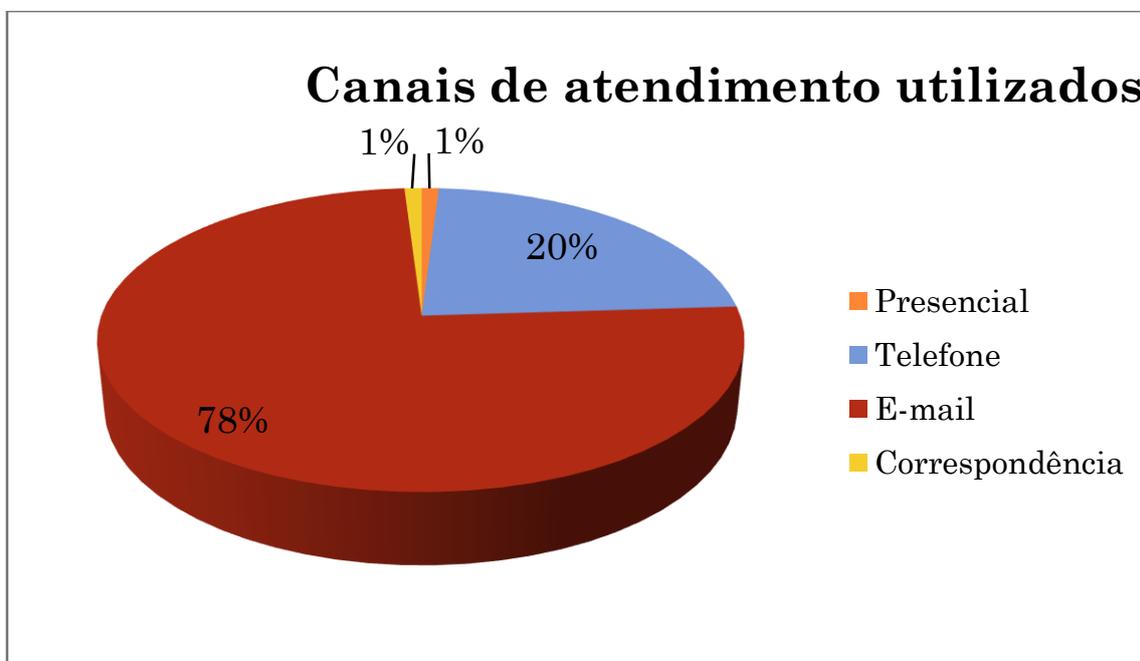
Apresentação

A Ouvidoria, prevista no art. 7º do Regimento Interno desta Corte de Contas (Resolução TC nº 261/2013), tem como 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 2º trimestre de 2018, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de **83 demandas**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo.

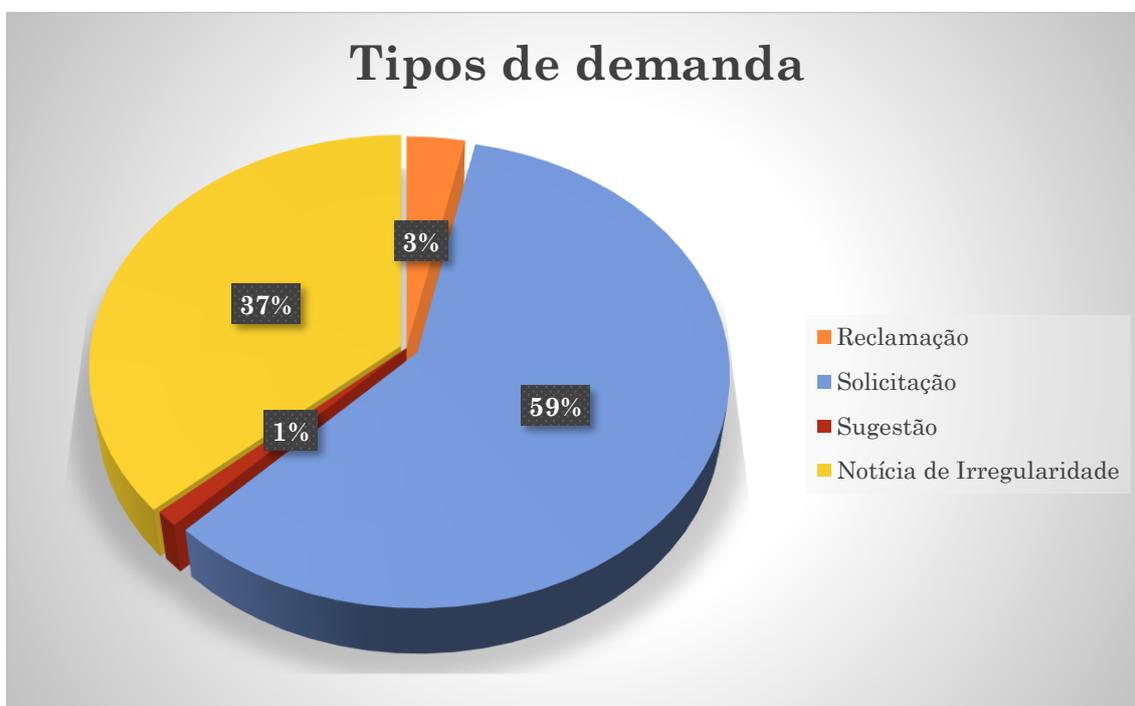
O canal mais utilizado pela sociedade para envio de suas manifestações foi o e-mail, conforme informa o gráfico abaixo:



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 **21 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 **104 atendimentos** realizados pela Ouvidoria.

Das demandas recebidas pelo canal Ouvidoria, **82,93%** (oitenta e dois virgula noventa e três por cento) foram respondidas dentro do prazo legal.

Dos pedidos de acesso à informação recebidos no trimestre, **84,21%** (oitenta e quatro virgula vinte e um por cento) foram respondidos dentro do prazo legal.

Quanto às participações em eventos externos, nos dias 13 a 15 de junho, a Ouvidoria desta Casa participou do **12º Seminário Nacional "Ouvidores & Ouvidorias"** e do **4º Seminário Internacional "Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman"**, eventos apoiados pela ATRICON, realizados em Recife – PE, que tiveram 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.

Quanto às ações de fomento ao controle social e à transparência, esta Ouvidoria participou de ações educacionais promovidas pela Escola de Contas Públicas deste Tribunal de Contas, a saber:

- Acompanhando 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 UFES (programa Conhecendo o TCE-ES);
- Como também, se fez presente no Encontro Regional de Orientação Técnica - Juris 2018 (polo I – Alegre), no curso Controle Social do Orçamento e do Gasto Público, sendo apresentada como o canal de comunicação entre a sociedade e esta Corte de Contas, cuja missão é contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública e do bom e correto uso dos recursos públicos, através do fomento ao controle social e à transparência.