

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**

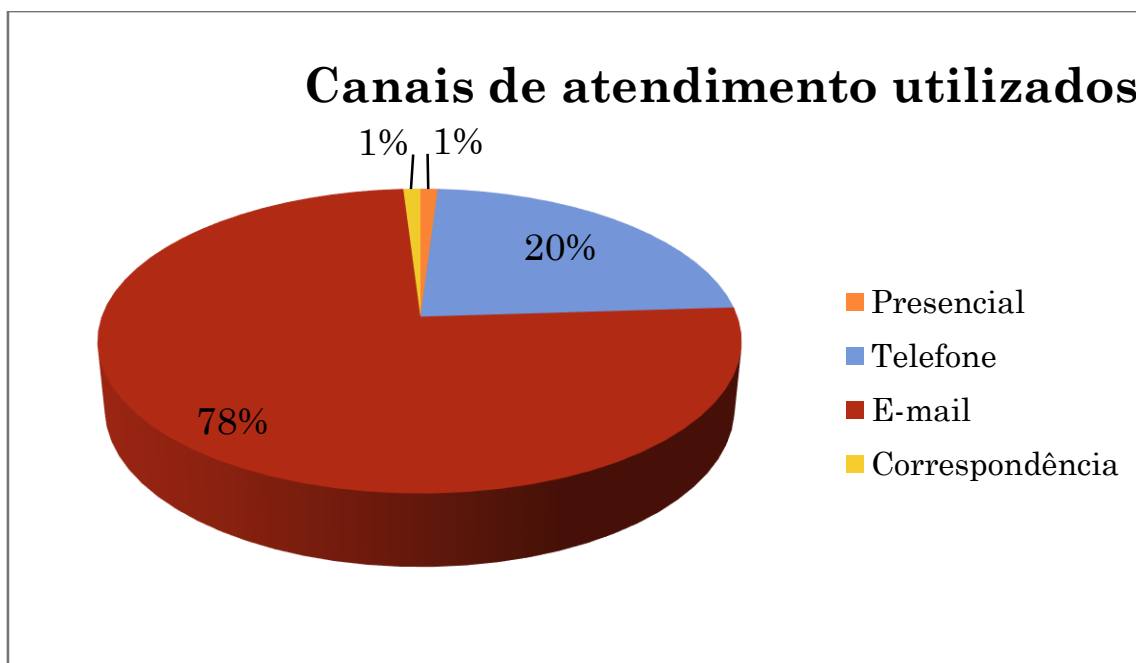
# Apresentação

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.

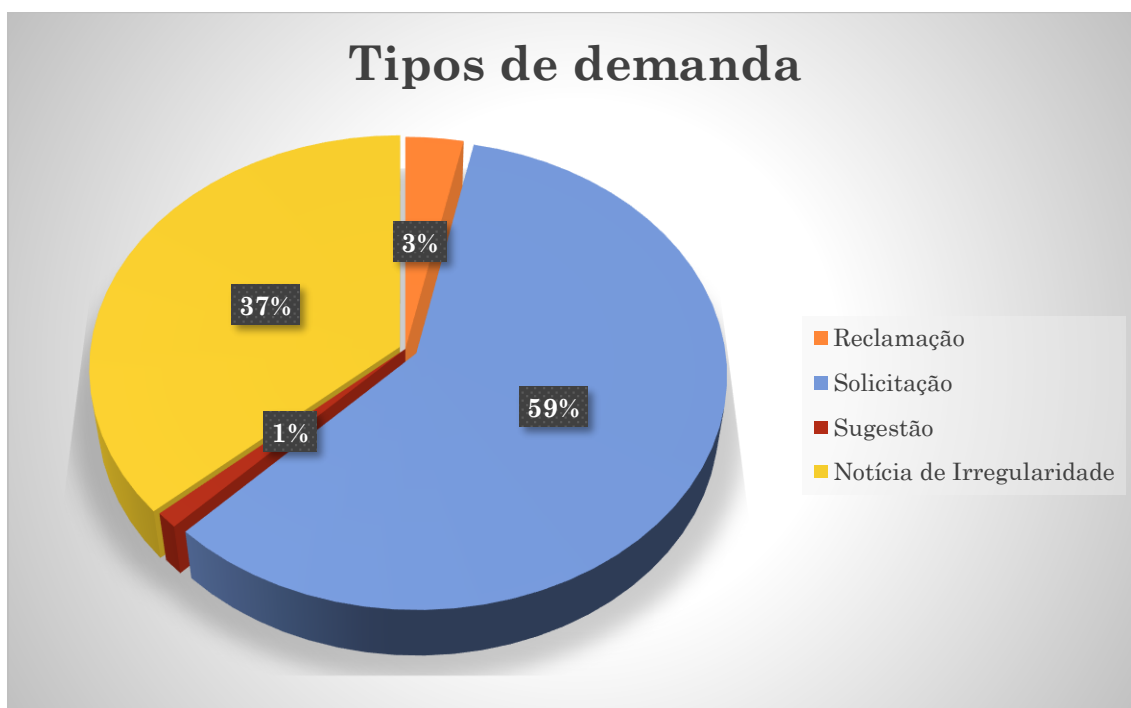
O canal mais utilizado pela sociedade para envio de suas manifestações foi o e-mail, conforme informa o gráfico abaixo:



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.