

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º TRIMESTRE DE 2018

VITÓRIA – ES, 01 DE OUTUBRO DE 2018.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

SERVIDORES

ALICE MARIA MOREIRA SALLES

ANDREA NORBIM BECONHA

ELIANA MARA RODRIGUES FRANÇA

PATRICIA DE BARROS REZENDE

ESTAGIÁRIOS

DIEGO DA VITÓRIA DIAS

PEDRO RAMOS PACHECO

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Atividades Desenvolvidas	3
3. Estatísticas da Demandas	7
4. Metas e Indicadores de Desempenho.....	8
5. Considerações Finais.....	10

1. Apresentação

Esse relatório tem por finalidade demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Ouvidoria, e apresentar as atividades desenvolvidas pela Unidade, no terceiro trimestre de 2018.

A Ouvidoria do TCEES deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Deve ainda, se pautar no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, disponibilidade, e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

Prevista no art. 7º do Regimento Interno desta Corte de Contas (Resolução TC nº 261/2013), a Ouvidoria do TCE-ES tem como Ouvidor o Sr. Conselheiro Sebastião Carlos Ranna de Macedo, que assumiu exercício a partir de 1º de janeiro de 2018, para o biênio 2018-2019. Tem como missão contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

2. Atividades Desenvolvidas

2.1 Reuniões

Com objetivo de aperfeiçoar as atividades, 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; com a 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; e com a Secretaria de Tecnologia da Informação para implementação da pesquisa de satisfação.

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 TCE-ES para 2019;

2.2.2 Grupo Técnico de Ouvidorias - Atricon

Participação de servidora da Ouvidoria do TCE-ES na coordenação do Grupo Técnico 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.

O Grupo Técnico formado por 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 foi o responsável pela organização Encontro Nacional das Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, ocorrido em Maceió/AL, nos dias 23 e 24/08.

2.3 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria

- Registro das 86 manifestações de Ouvidoria recebidas;
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Respostas de 85 manifestações de Ouvidoria aos demandantes;

- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Tratamento dos 17 pedidos de acesso à informação, recebidos via sistema e-SIC;
- Respostas de 13 pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC;
- 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 do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 2º trimestre 2018.

2.4 Ações de fomento ao Controle Social e à Transparência

- Participação 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 III – Santa Teresa, Polo V – Colatina, Polo VII – Montanha, Polo VIII – Grande Vitória.

2.5 Participação em eventos externos

- Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES no Encontro Técnico de Ouvidorias dos Tribunais de Contas, organizado pelo Instituto

Rui Barbosa – IRB, para discutir a regulamentação da lei 13.460/2017, no âmbito dos Tribunais de Contas e seus jurisdicionados, que ocorreu em Brasília, em 13 de agosto de 2018;

- Participação da Ouvidoria do TCE-ES, na coordenação da primeira Reunião Técnica do Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 da ATRICON - Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que ocorreu em Brasília, em 14 de agosto de 2018;
- Realização de visita técnica a Ouvidoria do TCU, em 15 de agosto de 2018;
- Participação como palestrante do Conselheiro-Ouvidor do TCE-ES, no Seminário Tribunais de Contas e Tesouro Nacional Fiscalização a tempo e a hora - com o tema Fortalecimento do Sistema Nacional de Controle Externo: Desafios e Perspectivas, no auditório do TCE-ES, em 20 de agosto de 2018;
- Participação de servidora na divulgação da Ouvidoria do TCEES no “I seminário da Ouvidoria e Transparência da Gestão Pública de Marataízes”, em 23 de agosto de 2018;
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria e do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – 2018, promovido pela Atricon, IRB e pelo 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, de 23 a 24 de agosto de 2018;
- Participação como palestrante do Conselheiro-Ouvidor do TCE-ES, 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 TCE-ES, 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;

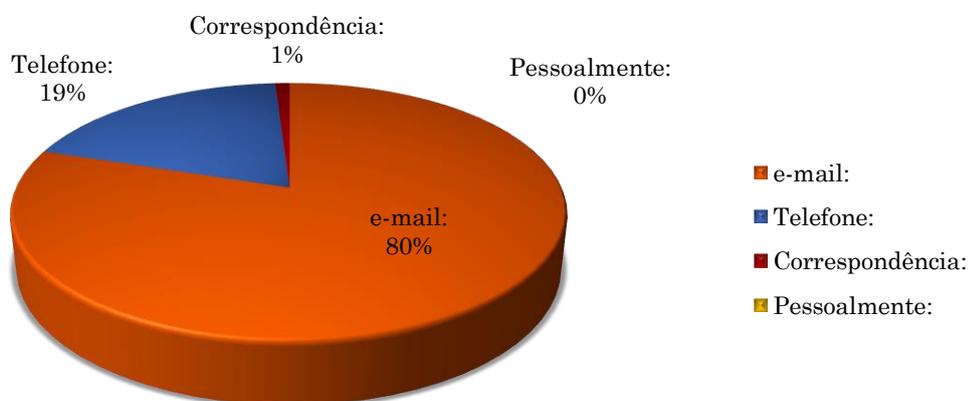
- Participação dos servidores da Ouvidoria no “V Encontro de informações aos cidadãos (SICs) das instituições públicas de ensino superior e pesquisa do Brasil”, e no “Congresso Internacional de inovação, políticas e Governança Pública CIPGP”, que ocorreu na UFES, de 29 a 31 de agosto de 2018.

3. Estatística das Demandas

No 3º trimestre de 2018, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 86, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas 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 a seguir:

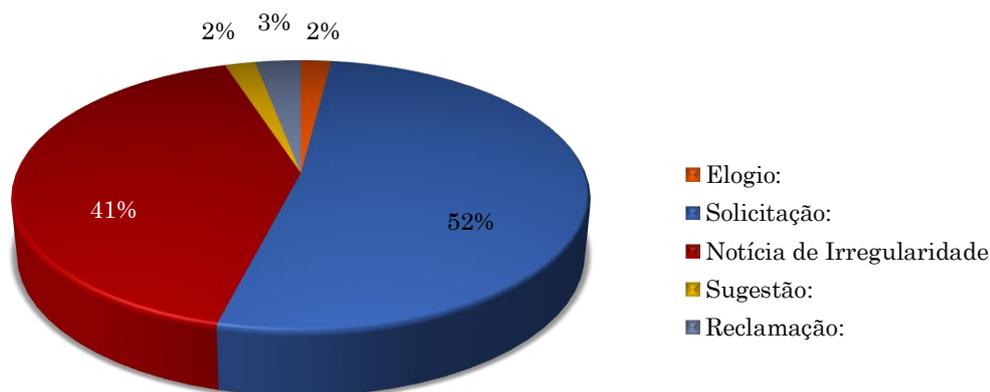
Canal Utilizado



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:

Tipos de Manifestações



Além disso, no 3º trimestre de 2018, foram contabilizados **17 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 103 realizados pela Ouvidoria, no período.

4. Metas e Indicadores de Desempenho

4.1 Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de 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, no 3º trimestre de 2018, o seu primeiro indicador de desempenho quanto ao

cumprimento do prazo de atendimento das demandas de Ouvidoria - Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria; estabelecendo como meta, para 2018, que 95% das demandas típicas de Ouvidoria recebidas sejam respondidas dentro do prazo legal, 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 de Ouvidoria	"Demandas de Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei 12.527/11 e 13.460/17 x 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	82,91%	95%

No trimestre foi realizada a primeira medição do Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria, quando foram respondidas pela Ouvidoria **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, no trimestre foram respondidos **13 pedidos**, recebidos pelo sistema e-SIC, sendo **100%** (cem por cento) atendidos dentro do prazo legal.

5. Considerações Finais

No 3º trimestre de 2018, houve uma crescente participação da Ouvidoria em eventos externos, e de interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, com participação ativa do Conselheiro Ouvidor.

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