

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4º TRIMESTRE DE 2018

VITÓRIA – ES, 15 DE JANEIRO DE 2019.

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 das Demandas	8
4. Metas e Indicadores de Desempenho.....	9
5. Considerações Finais.....	12

1. Apresentação

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

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

No dia 10/12/2018, a Ouvidoria realizou reunião com os gestores das Unidades do TCEES, 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 as respostas 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 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.

Na reunião foram ainda 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, sendo ressaltado a necessidade do cumprimento dessas leis.

2.2 Projetos

2.2.1 Sistema de Ouvidoria

Participação das coordenadoras da Ouvidoria na especificação do sistema de ouvidoria do projeto em desenvolvimento “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 Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (Projeto 1.2 da Atricon)

No dia 28/11/2018, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo coordenou reunião técnica no VI Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, realizado em Florianópolis, com objetivo de monitorar o andamento do projeto 1.2 da Atricon de incentivo a efetiva atuação das ouvidorias das Cortes como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social.

A Ouvidoria do TCE-ES é a coordenadora do Grupo Técnico do projeto 1.2 da Atricon – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que trabalha

com o tema, e é parte integrante dos projetos do Plano de Gestão 2018-2019 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas.

Na reunião, foi 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.

2.3 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria

- Registro das 61 manifestações de Ouvidoria recebidas;
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Respostas de 60 manifestações de Ouvidoria aos demandantes;
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Tratamento dos 07 pedidos de acesso à informação, recebidos via sistema e-SIC;
- Respostas de 10 pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC;
- 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 a Escola de Contas Públicas em relação ao quantitativo de cursos realizados e pessoas participantes;
- 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 do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 3º trimestre 2018.

2.4 Ações de fomento ao Controle Social e à Transparência

Participação da Ouvidoria do TCE-ES na execução do projeto “Conhecendo o TCE-ES”, 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.

2.5 Participação em eventos externos

- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES em evento da Atricon, em Brasília (DF), que discute a ampliação do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), dos dias 02 a 04 de outubro de 2018;
- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES na 26ª reunião da Câmara Técnica de Normas Contábeis e de Demonstrativos Fiscais da Federação (CTCONF), promovida pela Secretaria do Tesouro Nacional (STN), de 23 a 26 de outubro de 2018, em Brasília (DF);
- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES 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);
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES no II Simpósio Nacional de Ouvidorias, organizado pelo Tribunal de Contas do Estado do

Amazonas, que teve como tema “Os 30 anos na Constituição Cidadã e a evolução dos mecanismos de controle”, nos dias 8 e 9 de novembro, em Manaus (AM). No mesmo evento, a Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES 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).

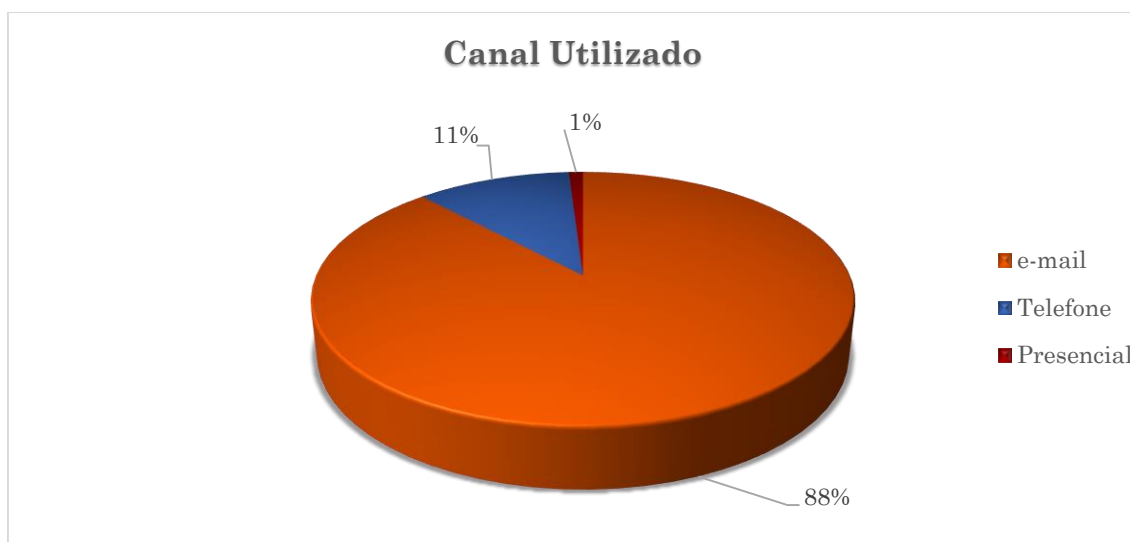
- Participação da Ouvidoria do TCE-ES, na coordenação da primeira Reunião Técnica do Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 da ATRICON - Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que ocorreu em Brasília, em 14 de agosto de 2018;
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria e do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES no VI Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, promovido pela Atricon, IRB e pelo TCE-SC, 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, e ocorreu em Florianópolis - SC, de 28 a 30 de novembro de 2018;
- Participação como palestrante do Conselheiro-Ouvidor do TCE-ES, 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 TCE-ES, 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;

- Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES, V Seminário Municipal de Combate à Corrupção, promovido pela Secretaria Municipal de Controle e Transparência – SEMCONT, da Prefeitura Municipal de Cariacica, no dia 20/11/2018, em Cariacica – ES;
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES, 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. Estatísticas das Demandas

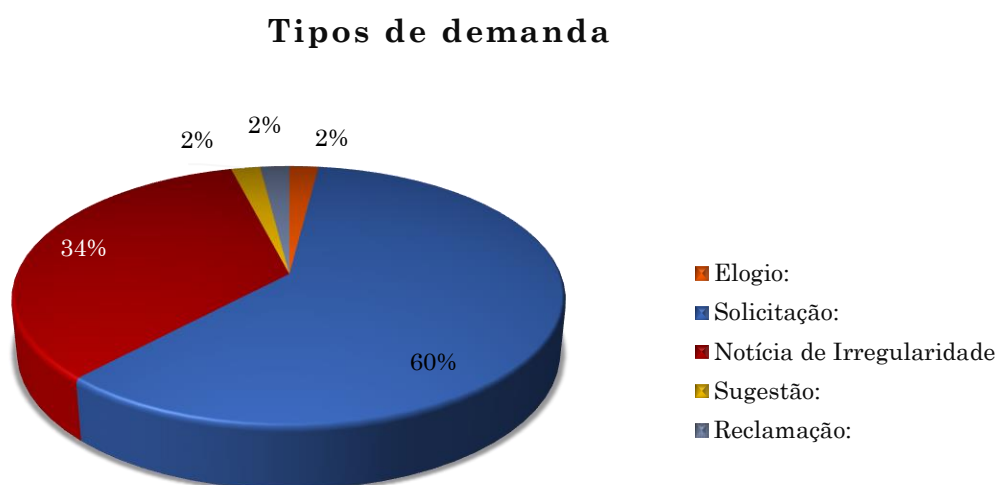
No 4º trimestre de 2018, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de **61 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo.

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



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 4º trimestre de 2018, foram contabilizados **07 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 **68 atendimentos** realizados pela Ouvidoria, no período.

4. Metas e Indicadores de Desempenho

4.1 Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria

No trimestre foi realizada a segunda medição do Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria, quando foram respondidas pela Ouvidoria **61 demandas** típicas de Ouvidoria, sendo **60 atendidas dentro do prazo legal**, correspondendo a um **percentual de 98,36%** (noventa e oito virgula trinta e seis por cento) de demandas respondidas dentro do prazo legal.

Quanto aos pedidos de acesso a informação, no trimestre foram respondidos **10 pedidos de acesso a informação**, recebidos pelo sistema e-SIC, sendo **100%** (cem por cento) atendidos dentro do prazo legal.

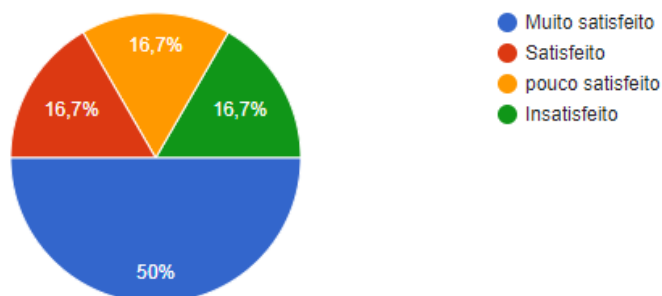
4.2 Índice de satisfação do usuário da Ouvidoria

Em setembro de 2018, a Ouvidoria do TCE-ES implementou pesquisa de satisfação dos usuários, sobre o atendimento prestado pelo setor, para as respostas encaminhadas via e-mail, visando construir o indicador de desempenho - Índice de Satisfação do Usuário da Ouvidoria.

Realizamos a primeira medição da pesquisa de satisfação, considerando as seis avaliações recebidas desde a implementação da pesquisa, cujos resultados apresentamos abaixo:

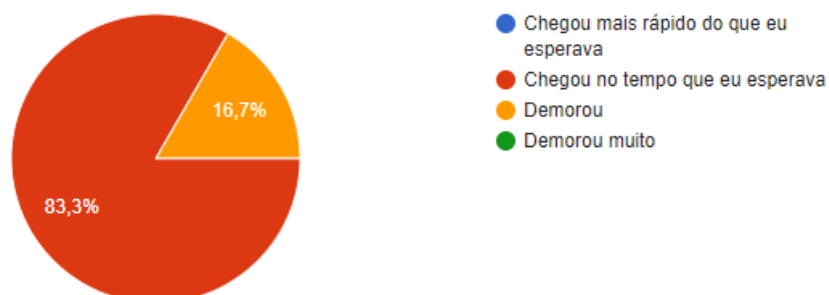
1. Qual seu grau de satisfação para o atendimento realizado por esta Ouvidoria?

6 respostas



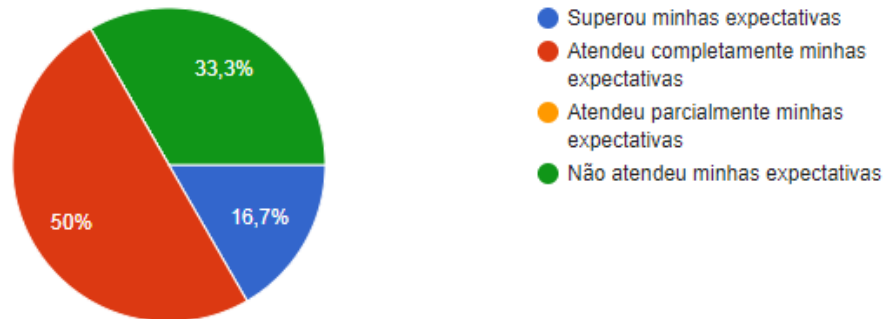
2. Qual a sua opinião quanto à rapidez da resposta?

6 respostas



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

6 respostas



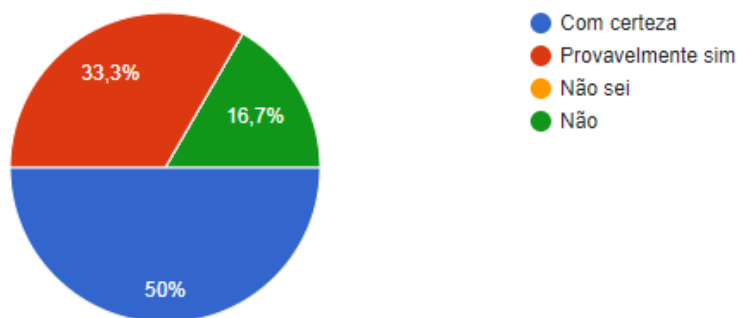
4. Como você tomou conhecimento da Ouvidoria do TCEES?

6 respostas



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

6 respostas



Quanto a pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC, relativo ao pedido de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011, duas foram respondidas no período, cujos resultados apresentamos abaixo:

Pergunta 1: A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

- Nesta primeira pergunta a Ouvidoria do TCE-ES recebeu uma nota 4 e uma nota 5.

Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

- Nesta segunda pergunta a Ouvidoria do TCE-ES recebeu uma nota 3 e uma nota 5.

5. Considerações Finais

No 4º trimestre de 2018, a Ouvidoria do TCE-ES além de intensificar sua interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, coordenando trabalhos conjuntos visando aprimorar a atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, ainda estreitou relação com o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (Regional ES) com objetivo de conhecer os projetos desenvolvidos pelo órgão, e planejar ações conjuntas com vistas ao fomento ao controle social e transparência.

No período 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.