



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Plano de Ação 2021

OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Ouvidoria

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Biênio 2020/2021

SERVIDORES

Andrea Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Marialva Nogueira Dias Daroz

Patrícia de Barros Rezende

Maria Ester Soares Xavier

ESTAGIÁRIOS

Marcelly Ferreira de Oliveira



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913



VISÃO ESTRATÉGICA

Missão

Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

Visão

Ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

VALORES

Independência

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

Valorizar cada anseio do público interno e externo junto ao TCEES.

Transparência

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Integração

Promover a unidade, a harmonia e a troca de experiências entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

Responsabilidade Social

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

Excelência de desempenho

Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.





SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	05
2. BASE NORMATIVA.....	06
3. OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES.....	06
4. CONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	14
5. CONCLUSÃO.....	15





1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e esta Corte de Contas e de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública.

Através da Ouvidoria do TCE-ES todo cidadão, entidade ou agente público pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados pelo Órgão, buscar informações, noticiar a ocorrência de irregularidades no âmbito da administração estadual ou municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

Compete à Ouvidoria assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos, atuando na conscientização dos direitos da coletividade, promovendo a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública;

Compete também à Ouvidoria atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública; como também simplificar as relações da sociedade com o TCE-ES, indo além do simples encaminhamento das manifestações recebidas, assegurando que a comunidade possa expressar as suas necessidades, dúvidas e opiniões.

Assim, é um espaço para o exercício da democracia participativa, pois dá voz ativa ao cidadão, possibilitando que ele exija um serviço de qualidade, proporcionado com cortesia e celeridade e que valide as boas práticas implementadas por esta Instituição.

Neste cenário, percebemos que a Ouvidoria é uma poderosa ferramenta de 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 TCE-ES.

Em face de tais atribuições, o presente Plano de Ação foi criado com a finalidade de estabelecer as ações prioritárias a serem desenvolvidas pela Ouvidoria do TCE-ES no exercício de 2021, em consonância com as resoluções da Atricon e com os critérios de avaliação da ferramenta Marco de Medição de Desempenho - do programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC), devidamente inseridas nos objetivos 1, 3, 4, 5 e 7 do Plano Estratégico 2021 (Extensão do Plano Estratégico 2016-2020), desta Corte de Contas, bem como ao Plano de Gestão 2020-2021.





2. BASE NORMATIVA

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988, de 05 de outubro de 1988;
- Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- Lei Complementar Estadual nº 621, de 08 de março de 2012 (Lei Orgânica do TCEES);
- Resolução TC nº 261, de 04 de junho de 2013 (Aprova o Regimento Interno do TCEES);
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014;
- Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos);
- Resolução TC nº 324/2018, de 18 de dezembro de 2018 (Regulamenta a Lei Estadual 9.871, de 9 de julho de 2012, e o acesso à informação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo);
- Lei 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Resolução TC nº 344/2020, de 17 de setembro de 2020 (Regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do TCE-ES);
- Resolução TC nº 345/2020, de 17 de setembro de 2020 (Dispõe sobre a aplicação da Lei nº 13.460/2017, no âmbito do TCE-ES);

3. OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria serão priorizadas neste Plano de Ação, relativo ao exercício de 2021, as ações consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento dos serviços prestados, visando consolidar a Ouvidoria do TCEES como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social e da transparência.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para a busca constante da excelência no atendimento às demandas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade, quais sejam:

- Aprimorar o atendimento das demandas da Ouvidoria e SIC;
- Aprimorar o Sistema de Ouvidoria “Conta pra Gente” promovendo dentre outros:
 - Criação de planilha de seletividade para classificação de notícias de irregularidades e estruturação de banco de dados;
 - Adaptação do sistema à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;





- Integrar os pedidos de acesso à informação, de que trata a Lei 12.527/2011, ao Sistema de Ouvidoria);
- Implantar os projetos estratégicos patrocinados pelo Ouvidoria e aprovados como prioritários para 2021: Rede TCEES de Ouvidorias Integradas, Carta de Serviços ao Usuário eletrônica e Semear Cidadania;
- Realizar medições trimestrais dos indicadores de desempenhos: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria;
- Definir e implantar o indicador de desempenho da Ouvidoria quanto ao tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria;
- Aprimorar os Relatórios de Atividades e Gerenciais;
- Executar Plano de Ação 2021 para promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência;
- Desenvolver ações de estímulo ao controle social e à transparência:
 - Executar plano anual de ações educacionais 2021 da Ouvidoria/ECP;
 - Elaborar plano anual de ações educacionais 2022 da Ouvidoria/ECP;
- Participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU, promovendo ações conjuntas;
- Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria;
- Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCEES.

3.1. Atendimento das demandas da Ouvidoria e SIC

Manter a excelência no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria e SIC, proporcionando ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por esta instituição, com o apoio de Ouvidorias e Órgãos de Controle, fomentando o controle social e a transparência.

Para a efetividade das boas práticas acima mencionadas, serão aprimorados os modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e Órgãos públicos parceiros, que contemplem dentre outros:

- Mensagem parabenizando pela manifestação;
- Termo de prorrogação de prazo;
- Termo de Encerramento - Complementação NÃO enviada;
- Termo de reclassificação de manifestação;
- Informe de encaminhamento de demandas ao NATI;
- [Elogio] – Encaminhamento ao RH;
- [Elogio] - Resposta conclusiva ao demandante;





- [Reclamação] - Solicitação de complementação ao demandante;
- [Reclamação] - Encaminhamento ao setor competente para análise;
- [Reclamação] - Resposta conclusiva ao demandante;
- [Solicitação] - Solicitação de complementação ao demandante;
- [Solicitação] - Encaminhamento ao setor competente para análise;
- [Solicitação] - Resposta conclusiva ao demandante;
- [Sugestão] - Solicitação de complementação ao demandante;
- [Sugestão] - Encaminhamento ao setor competente para análise;
- [Sugestão] - Resposta conclusiva ao demandante;
- [Notícia de Irregularidade] - Solicitação de complementação ao demandante;
- [Notícia de Irregularidade] - Encaminhamento para outro órgão;
- [Notícia de Irregularidade] - Encaminhamento para setores do TCEES;
- [Notícia de Irregularidade] - Reencaminhamento para outro órgão;
- [Notícia de Irregularidade] - Resposta intermediária ao demandante;
- [Notícia de Irregularidade] - Resposta conclusiva ao demandante;
- [Notícia de irregularidade] - Agradecimento ao Controle Interno.

Objetivo 1: Atualizar os modelos padrões de comunicação da Ouvidoria			
Indicador	VO	Meta 2021	Iniciativas
Percentual de modelos padrões de comunicação atualizados	-	100%	Atualizar modelos de comunicação

3.2. Sistema de Ouvidoria

Aprimorar o sistema de Ouvidoria integrado com o sistema e-TCEES “Conta pra Gente”, visando melhorar a interação com a sociedade disponibilizando um atendimento de maior qualidade, eficiência e efetividade. Promover em parceria com a SGTI a implantação de novas funcionalidades:

- Criação de planilha de seletividade para classificação de notícias de irregularidade;
- Estruturação de banco de dados de notícias de irregularidade para subsidiar as ações de controle externo;
- Estruturar a coleta de dados do sistema para elaboração de relatórios gerenciais, estatísticos e de medição dos indicadores de desempenho;
- Instituir acompanhamento de prazos de respostas da área demandada (Otimizar a integração com os demais setores do TCE-ES);
- Integrar os pedidos de acesso à informação, de que trata a Lei 12.527/2011, ao Sistema de Ouvidoria;





- Adaptar o Sistema “Conta pra Gente” à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Objetivo 2: Criar novas funcionalidades no sistema de Ouvidoria			
Indicador	VO	Meta 2021	Iniciativas
Percentual da planilha de seletividade desenvolvida	-	100%	Desenvolver planilha de seletividade para NI
Percentual da estruturação de banco de dados desenvolvida	-	50%	Estruturar Banco de dados de NI
Percentual de dados para utilização em relatórios estruturados	-	100%	Estruturar coleta de dados no sistema
Percentual da funcionalidade acompanhamento de prazo de resposta das unidades demandadas desenvolvida	-	50%	Estruturar acompanhamentos de prazo de resposta das unidades demandadas

3.3. Projetos estratégicos 2021 patrocinados pela Ouvidoria

3.3.1. Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas

Constituir a rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas com a finalidade de integrar as ações de estruturação desenvolvidas pelas unidades de Ouvidoria do Estado e dos municípios capixabas, sob coordenação do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, bem como disseminar as boas práticas entre os entes públicos participantes, para que possam ser entregues os seguintes benefícios, dentre outros:

- fortalecer a integração entre as Ouvidorias participantes;
- disseminar conhecimentos, boas práticas e programas de capacitações;
- desenvolver ações de integração entre os servidores participantes;
- incentivar projetos de criação de novas ouvidorias;
- estimular os integrantes da Rede a fomentar a participação dos cidadãos;
- promover a valorização da atuação dos servidores perante os gestores públicos;
- utilizar canais de comunicação ágeis entre membros da rede, através de ambiente seguro e intuitivo de redes sociais.





Entre as ações previstas estão a realização de visitas técnicas, reuniões e treinamentos para as Ouvidorias e Controles Internos Municipais.

3.3.2. Carta eletrônica de Serviços ao Usuário

Desenvolver, em parceria com a STI, Carta de Serviços em formato eletrônico, de fácil entendimento, acessível por qualquer pessoa e que possibilite ampliação do acesso aos serviços oferecidos pelo TCE-ES.

A Carta de Serviços Eletrônica é um documento que visa informar aos cidadãos e jurisdicionados quais são os serviços prestados pelo portal institucional, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com os padrões de atendimento estabelecidos.

3.3.3. Semear Cidadania

O projeto “Semear Cidadania” tem como finalidade fomentar o controle social e o exercício da cidadania, fornecendo conhecimentos hábeis a formar cidadãos conscientes de seus direitos, deveres e que entendam as funções sociais das principais instituições brasileiras.

O projeto visa levar cidadania às salas de aulas públicas e privadas, de crianças no início da idade escolar até jovens universitários, de maneira prática e criativa, buscando criar uma cultura de cidadania.

Objetivo 3: Implantar os projetos prioritários que visam fomentar o desenvolvimento das Ouvidorias públicas, o controle Social e o exercício da cidadania, e melhoria da gestão pública			
Indicador	VO	Meta 2021	Iniciativas
Percentual de execução dos projetos prioritários 2021 patrocinados pela Ouvidoria	-	100%	Execução dos projetos prioritários patrocinados pela Ouvidoria

3.4. Monitoramento dos Indicadores de desempenho da Ouvidoria

3.4.1. Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria

Realizar medições trimestrais do indicador de desempenho Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria, com a finalidade de avaliar as ações da Ouvidoria no cumprimento de prazo de atendimento das demandas e buscar melhorar o tempo de resposta. Estabelecer meta a ser alcançada em 2021.





3.4.2. Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria

Realizar medições trimestrais do indicador de desempenho Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria, com a finalidade de avaliar a satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria e SIC, para com base nessa avaliação, buscar melhorar o nosso desempenho. Estabelecer meta a ser alcançada em 2021.

3.4.3. Indicador de desempenho quanto ao tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria

Realizar medição dos resultados obtidos em 2020, definir e implantar o indicador de desempenho da Ouvidoria quanto ao tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria. Estabelecer meta para 2021.

Objetivo 4: Contribuir para a melhoria da governança pública			
Indicador	2020	Meta 2021	Iniciativas
Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria	99%	100%	Monitorar atendimento à meta estabelecida
Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	90%	80%	Monitorar atendimento à meta estabelecida
Índice tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria implantado	-	100%	Implantar indicador

3.5. Relatórios de Atividade e Gerenciais

Aprimorar os relatórios de atividades e gerenciais contemplando a implementação de novas ferramentas de acompanhamento, avaliação das metas e dos indicadores de desempenho implantados. Tais ferramentas serão constituídas de “inovações incrementais” em apoio às atividades desenvolvidas com o objetivo de divulgar a atuação e subsidiar tomadas de decisões por parte da Ouvidoria e da Administração Geral, a saber:

Contribuir com a gestão do TCE-ES, com sugestões que possa subsidiar tomada de decisão; e

- **Relatório de Proposição de Melhoria**

Implantar Relatório de Proposição de Melhoria a partir das sugestões recebidas, contemplando as melhorias implementadas e/ou a serem implementadas pela Administração desta Corte.





- **Análise Prévia de Manifestação de Ouvidoria (APMO):**
Corresponde a uma maximização do trabalho de pré-análise, caracterizado por atividades de investigação, saneamento e instrução das manifestações recebidas, podendo contemplar a produção de novas informações a partir de pesquisas, averiguações, etc. Tem caráter preparatório e subsidiário aos procedimentos específicos de apuração.
- **BOA - Boletim Ouvidoria Ativa:**
Reporte mensal informativo sucinto com o objetivo de divulgar interna e externamente as ações da ouvidoria e os benefícios alcançados.
- **Radar de Ouvidoria:**
Alertas de aumento incremental de informações com relevância estatística nas manifestações de Ouvidoria disparados aos gestores ou áreas responsáveis por produzir identificação do nexo de causalidade e proceder a um juízo inteligente sobre os fatos.
- **Relatórios de Gestão - Ouvidoria em Números:**
Nota informativa contendo os “grandes números” decorrentes da atuação ordinária da Ouvidoria, destacadamente, números de atendimentos.

Objetivo 5: Implantar novos relatórios de atividades e gerenciais			
Indicador	2020	Meta 2021	Iniciativas
Percentual de implementação dos novos relatórios gerenciais	-	100%	Implementar relatórios gerenciais propostos

3.6. Ações de estímulo ao controle social e à transparência

3.6.1. Sensibilização Interna

Executar Plano de Ação 2021 visando promover sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, prevendo ações abrangendo membros e servidores, destacando a importância da contribuição dos setores internos do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo com o fornecimento de dados para o envio da resposta, ressaltando a necessidade de celeridade na busca da informação solicitada.





3.6.2. Plano de Ações Educacionais da Ouvidoria

Executar o plano de ações educacionais 2021 da Ouvidoria, constante do PAAE TCE-ES 2021 (Plano Anual de Ações Educacionais), em conjunto com a ECP.

Elaborar o plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para 2022, em parceria com a Escola de Contas e outros órgãos públicos, contemplando palestras/cursos para a sociedade em geral (conselhos municipais de saúde, educação, cidadãos, gestores públicos), visitas a escolas, faculdades, universidades, visando ao estímulo ao Controle social e à cidadania.

Objetivo 6: Fomentar o controle social e a cultura da transparência			
Indicador	2020	Meta 2021	Iniciativas
Percentual do Plano de Sensibilização 2021 executado	-	100%	Execução do Plano de Sensibilização 2021
Percentual do Plano de ações educacionais 2021 executado	-	100%	Execução do Plano de ações educacionais 2021

3.7. Capacitação dos servidores da Ouvidoria

Promover a capacitação dos servidores lotados na unidade para desempenharem com excelência as atividades desenvolvidas na Ouvidoria e para realizarem pesquisas nos diversos sistemas do TCE-ES.

3.8. Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCE-ES

Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão, avaliando-o, ajustando-o e/ou acrescentando novos dados.

3.9. Rede de Ouvidorias da CGU

Participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU, promovendo ações conjuntas.





4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE	Data
Monitoramento dos indicadores de Desempenho da Ouvidoria	
Realizar medição dos resultados obtidos em 2020 e avaliar as ações da Ouvidoria no cumprimento de prazo de atendimento das demandas, definindo metas para 2021.	Jan/2021
Realizar medição dos resultados obtidos em 2020 com a pesquisa de satisfação do usuário da Ouvidoria e avaliar as ações da Ouvidoria quanto a satisfação do usuário, definindo metas para 2021.	Jan/2021
Elaborar relatório anual circunstanciado da Ouvidoria 2020.	Fev/2021
Atualizar os modelos padrões de comunicação da Ouvidoria.	Mar/2021
Promover aproximação com a CGU - Rede de Ouvidorias	Mar/2021
Aprimorar o sistema de Ouvidoria:	-
Desenvolver planilha de seletividade para NI	Abr. a Dez/2021
Estruturar Banco de dados de NI	Abr. a Dez/2021
Estruturar coleta de dados no sistema	Abr. a Dez/2021
Estruturar acompanhamentos de prazo de resposta das unidades demandadas	Abr. a Dez/2021
Implantar projetos Prioritários:	-
Constituir e fomentar a Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas.	Abr. a Dez/2021
Desenvolver a Carta eletrônica de Serviços ao Usuário	Abr. a Dez/2021
Implementar o Projeto Semear Cidadania	Abr. a Dez/2021
Implantar o indicador tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria	Abr. a Dez/2021
Aprimorar os relatórios de atividades e gerenciais.	Mai. a Set/2021
Desenvolver ações de estímulo ao controle social e à transparência	-
Elaborar e executar plano de ação de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.	Jun. a Dez/2021
Executar o plano de ações educacionais da Ouvidoria 2020.	Jun. a Dez/2021
Elaborar o plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para 2021.	Out/2021
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria.	Jul. a Dez/2021
Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCE-ES.	Out. a Dez/2021





5. CONCLUSÃO

Este plano de ação está alinhado com as diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico 2021 (Extensão do Plano Estratégico 2016-2020), desta Corte de Contas, bem como ao Plano de Gestão 2020-2021, e com os critérios de Avaliação da ferramenta Marco de Medição de Desempenho do programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-TC QATC), elaborada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) de forma a buscar o comprometimento e a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

Vitória, 12 de fevereiro de 2021.

Sebastião Carlos Ranna de Macedo
Conselheiro Ouvidor

