



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

# **Plano de Ação 2022**

*OUVIDORIA*



[www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)



@tceespiritosanto



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

Ouvidoria

## COMPOSIÇÃO

**Domingos Augusto Taufner**

Conselheiro Ouvidor

Biênio 2022/2023

## SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Maria Ester Soares Xavier

Marialva Nogueira Dias Daroz

Patrícia de Barros Rezende

## ESTAGIÁRIOS

Julia Santana Lordes

Juliana Rosa Curty



+55 27 3334-7600



[www.tcees.tc.br](http://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 e dos jurisdicionados.

### **Responsabilidade Social**

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão sinta-se 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.....	06
2. BASE NORMATIVA.....	07
3. OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES.....	07
4. CONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	16
5. CONCLUSÃO.....	17





## 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 2022, em consonância com a legislação que normatiza as atividades de Ouvidoria e com as resoluções da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon e 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, 7 e 8 do Plano Estratégico 2021 (Extensão do Plano Estratégico 2016-2020 – Decisão Plenária 19/2020) desta Corte de Contas.





## 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).
- Lei 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- 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).
- 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).
- Resolução TC nº 358/2021, de 28 de setembro de 2021 (Regulamenta, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

## 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 2022, 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:

- ✓ Atualizar os modelos padrões de comunicação da Ouvidoria.
- ✓ Monitorar os indicadores de desempenhos: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado pela Ouvidoria.







- ✓ Elaborar relatórios trimestrais e anual de atividades.
- ✓ Aprimorar os Relatórios de Atividades e implantar novos relatórios Gerenciais.
- ✓ Atualizar o Manual de Atividades e Procedimentos da Ouvidoria.
- ✓ Promover a capacitação de servidores da Ouvidoria.
- ✓ Participar de comitês e projetos do IRB e da Atricon.
- ✓ Participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU, promovendo ações conjuntas.
- ✓ Promover o Ouvidoria Day.
- ✓ Promover aproximação com as Ouvidorias dos Jurisdicionados.
- ✓ Elaborar e encaminhar a SGTI sugestões de aprimoramento do Sistema de Ouvidoria “Conta pra Gente” com a disponibilização de novas funcionalidades.
- ✓ Executar o escopo do projeto prioritário Semear Cidadania 2022.
- ✓ Promover treinamento para as unidades sobre a atualização da Carta eletrônica de Serviços ao Usuário.
- ✓ Acompanhar a atualização da Carta eletrônica de Serviços ao Usuário.
- ✓ Promover ações de estímulo ao controle social e à transparência.
- ✓ Desenvolver ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.

### **3.1. Atualização dos modelos-padrão de comunicação da Ouvidoria**

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 jurisdicionados, fomentando o controle social e a transparência.

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

- Mensagem parabenizando pela manifestação.
- Modelo de solicitação de consentimento para tratamento de dados pessoais.
- Solicitação de complementação de informações ao demandante.
- Encaminhamento/reencaminhamento para outros órgãos jurisdicionados.
- Encaminhamento para setores internos do TCEES.
- Respostas intermediárias ao demandante.
- Resposta conclusiva ao demandante.
- Agradecimento ao Controle Interno.







Perspectiva: Da sociedade			
OE1: Aprimorar a comunicação com os usuários e órgãos jurisdicionados			
Indicador	VO (realizado em 2021)	Meta 2022	Iniciativas
Percentual de modelos-padrão de comunicação atualizados.	100%	100%	Atualizar modelos-padrão de comunicação da Ouvidoria.

### 3.2. Monitoramento dos Indicadores de desempenho da Ouvidoria

#### 3.2.1. 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, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos) e buscar melhorar o tempo de resposta.

#### 3.2.2. Índice de satisfação do usuário com o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Realizar medições trimestrais do indicador de desempenho “Índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado pela 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.

Perspectiva: Da sociedade			
OE2: Contribuir para a melhoria da governança pública			
Indicador	VO (realizado em 2021)	Meta 2022	Iniciativas
Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria.	100%	100%	Monitorar atendimento à meta estabelecida.  (Demandas de Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei 12.527/11 e 13.460/17 X 100 /Total de demandas de Ouvidoria respondidas).





Índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado pela Ouvidoria.	85%	80%	Monitorar atendimento à meta estabelecida. (Atendimentos prestados avaliados com conceito “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4” x 100 /Total de Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria e SIC).
--	-----	-----	--

### 3.3. Participação em Projetos e Comitês

#### 3.3.1. Projeto Prioritário Semear Cidadania

O projeto “Semear Cidadania”, patrocinado pela Ouvidoria e aprovado como prioritário para 2022, 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, a crianças no início da idade escolar até jovens universitários, de maneira prática e criativa, buscando criar uma cultura de cidadania.

Perspectiva: Da sociedade			
OE3: Ampliar a oferta de informações que promovam a transparência e o controle social na aplicação dos recursos Públicos			
Indicador	VO (realizado em 2021)	Meta 2022	Iniciativas
Percentual do projeto Semear Cidadania executado.	80%	100%	Executar as ações propostas para o projeto para 2022.

#### 3.3.2. Comitês e outros projetos

- ✓ Exercer a coordenação do Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais e Inventário de Dados Pessoais, instituído pela Resolução 358/2021.
- ✓ Participar ativamente do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.
- ✓ Participar ativamente de projetos da Atricon relacionados com as atividades de Ouvidoria.





### 3.4. Relatórios de Atividade e Gerenciais

Aprimorar o relatório de atividade trimestral e anual e implementar novos relatórios gerenciais, contemplando novas ferramentas de acompanhamento. Tais ferramentas serão constituídas de “inovações incrementais” em apoio às atividades desenvolvidas, com o objetivo de divulgar a atuação, contribuir com a gestão do TCE-ES e subsidiar tomadas de decisões por parte da Ouvidoria e da Administração Geral, a saber:

- **Relatório de Proposição de Melhoria\***

Implantar Relatório, no mínimo semestral, de Proposição de Melhoria a partir das sugestões recebidas, contemplando as melhorias implementadas e/ou a serem implementadas pela Administração desta Corte.

- **BOA - Boletim Ouvidoria Ativa\***

Reporte, no mínimo bimestralmente, de informativo sucinto com o objetivo de divulgar interna e externamente as ações da ouvidoria e os benefícios alcançados.

- **Radar de Ouvidoria\***

Alertas mensais reservados 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 bimestral contendo os “grandes números” decorrentes da atuação ordinária da Ouvidoria, destacadamente, números de atendimentos, etc.

- **Planilha de seletividade de Notícia de Irregularidade.**

Implantar planilha de seletividade de Notícia de Irregularidade que irá subsidiar os novos relatórios gerenciais.

Perspectiva: Dos processos Internos			
OE4: Aperfeiçoar a governança da Ouvidoria com base na metodologia de avaliação da Atricon			
Indicador	VO (realizado em 2021)	Meta 2022	Iniciativas





Relatórios de atividades (trimestrais e anual) atualizados e publicados.	5	5	Manter atualizados e publicados no subportal da Ouvidoria os relatórios de atividades.
<b>OE5: Contribuir com a gestão do TCE-ES com sugestões que possam subsidiar tomadas de decisões</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VO (realizado em 2021)</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>Iniciativas</b>
* Novos relatórios gerenciais implementados.	-	4	Implementar relatórios gerenciais propostos, ampliando o fornecimento de informações para auxílio na tomada de decisão.
Percentual da Planilha de seletividade implementada.	-	100%	Implantar a planilha de seletividade para NI.

### 3.5. Atualização do manual de procedimentos e atividades da Ouvidoria

Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria visando atender à Resolução TC nº 358/2021 que regulamentou, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), como também, incluir procedimentos operacionais visando regular a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria.

<b>Perspectiva: Dos processos Internos</b>			
<b>OE4: Aperfeiçoar a governança da Ouvidoria com base na metodologia de avaliação da Atricon</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VO (realizado em 2021)</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>Iniciativas</b>
Manual de atividades da Ouvidoria atualizado.	-	1	Atualizar manual de atividades da Ouvidoria, aperfeiçoando a gestão dos fluxos de trabalho do setor.





### 3.6. Sistema de Ouvidoria

Elaborar e encaminhar a Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTI) sugestões para o aprimoramento do sistema de Ouvidoria “Conta pra Gente” com a disponibilização de novas funcionalidades visando melhorar a interação com a sociedade, disponibilizando um atendimento de maior qualidade, eficiência e efetividade:

- Estruturação do banco de dados de notícias de irregularidade para subsidiar as ações de controle externo.
- Estruturação da coleta de dados do sistema para elaboração de relatórios gerenciais, estatísticos e de medição dos indicadores de desempenho.
- Indicação da necessidade de integração dos pedidos de acesso à informação ao Sistema de Ouvidoria, relativos à Lei 12.527/2011 (elaborar e encaminhar a SGTI).
- Indicação de procedimentos para adaptação do Sistema “Conta pra Gente” à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

<b>Perspectiva: Dos processos Internos</b>			
<b>OE6: Aprimorar e intensificar o uso da TI automatizando os processos internos de trabalho</b>			
<b>Indicador</b>	<b>VO (realizado em 2021)</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>Iniciativas</b>
Percentual do Banco de dados estruturado.*	-	100%	Estruturar Banco de dados de Notícias de Irregularidade.
Percentual de dados para utilização em relatórios estruturados.*	-	100%	Estruturar coleta de dados no sistema.

\* Ações que dependem da participação da SGTI.

### 3.7. Capacitação dos servidores e estagiários da Ouvidoria

Promover a capacitação dos servidores lotados na unidade sobre os temas correlacionados à atuação operacional da Ouvidoria, para desempenharem com excelência as atividades desenvolvidas.

<b>Perspectiva: Do Aprendizado e da Inovação</b>
<b>OE7: Capacitar a equipe, servidores de outras unidades do TCEES e buscar soluções inovadoras.</b>





Indicador	VO (realizado em 2021)	Meta 2022	Iniciativas
Percentual de servidores capacitados.	100%	100%	Capacitar os servidores da Ouvidoria

### 3.8. Fomentar o aprimoramento das atividades das Ouvidorias dos Jurisdicionados

- Participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU, promovendo ações conjuntas.
- Promover o Ouvidoria Day junto aos Jurisdicionados.
- Promover o aprimoramento das Ouvidorias dos jurisdicionados do TCE-ES, com a finalidade de integrar as ações de estruturação desenvolvidas pelas unidades de Ouvidoria do Estado e dos municípios capixabas, bem como disseminar as boas práticas entre os entes públicos participantes, visando os seguintes benefícios, dentre outros:
  - fortalecer a integração entre as Ouvidorias dos órgãos jurisdicionados e a Ouvidoria do TCEES;
  - disseminar conhecimentos, boas práticas e programas de capacitações;
  - desenvolver ações de integração entre os servidores das Ouvidorias;
  - incentivar projetos de criação de novas ouvidorias;
  - estimular as Ouvidorias a fomentar a participação dos cidadãos;
  - promover a valorização da atuação dos servidores perante os gestores públicos;
  - utilizar canais de comunicação ágeis entre as Ouvidorias, através de ambiente seguro e intuitivo de redes sociais.

Entre as ações previstas estão, ainda, a realização de visitas técnicas, reuniões e treinamentos para as Ouvidorias e Controles Internos Municipais, na modalidade presencial e/ou virtual, a depender da evolução das medidas de flexibilização relativas à Covid19 estabelecidas pelas autoridades sanitárias.

### 3.9. Atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário

- Promover a indicação dos servidores responsáveis pela atualização dos serviços, conforme previsão contida na Portaria Normativa Nº 87, de 25 de novembro de 2021, que disciplina, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, a instituição e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.
- Promover treinamento para as unidades sobre a atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário.





- Acompanhar a atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário.

### 3.10. Ações de estímulo ao controle social e à transparência

Promover ações de estímulo ao controle social e à transparência, em parceria com a Escola de Contas e outros órgãos públicos, promovendo palestras/cursos para a sociedade em geral (conselhos municipais de saúde, educação, cidadãos, gestores públicos).

### 3.11. Sensibilização Interna

Desenvolver ações visando promover sensibilização interna, abrangendo membros e servidores, sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, destacando a necessidade da contribuição dos setores internos do Tribunal quanto ao fornecimento tempestivo de informações em resposta aos demandantes, considerando os prazos limites estabelecidos em legislações e com ênfase na celeridade e qualidade das informações solicitadas.

Perspectiva: Dos processos Internos			
OE7: Capacitar a equipe, servidores de outras unidades do TCEES e buscar soluções inovadoras.			
Indicador	VO (realizado em 2021)	Meta 2022	Iniciativas
Campanha de sensibilização interna realizada.	1	1	Desenvolver campanha de sensibilização interna.







#### 4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE	Data
Monitoramento dos indicadores de Desempenho da Ouvidoria	
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar medição dos resultados obtidos em 2021 e avaliar as ações da Ouvidoria no cumprimento de prazo de atendimento das demandas, definindo metas para 2022.</li></ul>	Jan/2022
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar medição dos resultados obtidos, em 2021, com a pesquisa de satisfação do usuário da Ouvidoria e avaliar as ações da Ouvidoria quanto à satisfação do usuário, definindo metas para 2022.</li></ul>	Jan/2022
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar medição trimestral dos indicadores para fins de relatório.</li></ul>	Abr a Dez/2022
Elaborar relatório de atividades do 4º Trimestre da Ouvidoria 2021.	Jan a fev/2022
Elaborar relatório anual circunstanciado da Ouvidoria 2021.	Jan a Fev/2022
Atualizar os modelo- padrão de comunicação da Ouvidoria.	Jan a Abr/2022
Realizar testes e implantar a planilha de seletividade de Notícias de Irregularidade.	Jan a Jun/2022
Promover a capacitação dos servidores e estagiários da Ouvidoria.	Jan a Dez/2022
Fomentar o aprimoramento das atividades das Ouvidorias dos Jurisdicionados:	
<ul style="list-style-type: none"><li>Promover o Ouvidoria Day.</li></ul>	Mar/2022
<ul style="list-style-type: none"><li>Promover aproximação com as Ouvidorias dos Jurisdicionados.</li></ul>	Mar a Dez/2022
<ul style="list-style-type: none"><li>Promover aproximação com a CGU - Rede de Ouvidorias da CGU.</li></ul>	Abr a Dez/2022
Treinamento para a atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário.	Mar a Abr/2022
Acompanhamento da atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário.	Mar a Dez/2022
Aprimorar os relatórios de atividades e implantar novos relatórios gerenciais.	Abr a Jul/2022
Elaborar relatórios de atividades trimestrais da Ouvidoria 2022.	Abr a Dez/2022
Execução do projeto prioritário Semear Cidadania	Abr a Dez/2022
Atualizar o manual de procedimentos da Ouvidoria	Mai a Jul/2022
Aprimoramento do sistema Conta pra Gente:	
<ul style="list-style-type: none"><li>Estruturar Banco de dados de NI</li></ul>	Jul a Dez/2022
<ul style="list-style-type: none"><li>Estruturar coleta de dados no sistema de Ouvidoria</li></ul>	Jul a Dez/2022





• Indicar a adaptação do sistema de Ouvidoria à LGPD	Set a Dez/2022
• Elaborar e encaminhar a SGTI plano de integração dos pedidos de acesso à informação ao sistema de Ouvidoria	Out a Dez/2022
Promover ações de estímulo ao controle social e à transparência	Jul a Dez/2022
Desenvolver ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.	Ago a Dez/2022

## 5. CONCLUSÃO

Este plano de ação está alinhado com as diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico do TCEES 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), de forma a buscar o comprometimento com a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

Vitória, 18 de fevereiro de 2022.

**DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER**

*Conselheiro Ouvidor*

