



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

# **Plano de Ação 2023**

*OUVIDORIA*



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



@tceespiritosanto



## 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

Mario Cesar Correa

Patrícia de Barros Rezende

## ESTAGIÁRIAS

Ana Caroline Queiroz Gama

Andreza Lage Raimundo

Julia Santana Lordes





## 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.....	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 2023, em consonância com a legislação que normatiza as atividades de Ouvidoria, 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), e com a Carta Compromisso das Ouvidorias elaborada por ocasião do ENCO 2022.





## 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 2023, 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:

Ações junto aos jurisdicionados

- ✓ Promover o Ouvidoria Day.





- ✓ Promover ações de aproximação com as Ouvidorias dos Jurisdicionados, trabalhando a importância da atuação das Ouvidorias no fomento ao controle social e à transparência.
- ✓ Participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU, promovendo ações conjuntas.
- ✓ Fomentar junto aos jurisdicionados a elaboração e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, conforme dispõe a Lei n.º 13.460/2017.

#### Ações internas:

- ✓ 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 TCE-ES, IRB e da Atricon.
- ✓ Propor e executar ações do projeto Semear Cidadania 2023.

#### Ações com demais unidades do TCE-ES:

- ✓ Participar da elaboração do planejamento estratégico do TCE-ES.
- ✓ Fomentar a criação de mecanismos para avaliação dos serviços prestados pelo Tribunal e atualização da sua Carta de Serviços ao Usuário.
- ✓ Desenvolver ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.
- ✓ Coordenar o Projeto prioritário “Sistema Conta pra gente: Atendimento dos direitos dos titulares de dados pessoais em cumprimento à Resolução TC nº 358/2021”.

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

- ✓ Promover o Ouvidoria Day junto aos Jurisdicionados.
- ✓ Promover ações visando o aperfeiçoamento e o fortalecimento das Ouvidorias dos jurisdicionados do TCE-ES, buscando 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 em observância aos requisitos previstos na Lei n.º 13.460/2017;
  - 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.
- ✓ Participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU, promovendo ações conjuntas.
  - ✓ Promover reuniões e treinamentos para as Ouvidorias e Controles Internos Municipais, na modalidade presencial e/ou virtual.

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

- ✓ Atualizar modelos-padrão de comunicação buscando melhorar a comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes, demais unidades do Tribunal e Órgãos públicos parceiros.
- ✓ 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.

### **3.3. Monitoramento dos Indicadores de desempenho da Ouvidoria**

#### **3.3.1. 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.





### 3.3.2. 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 2022)	Meta 2023	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.	80%	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).

### 3.4. 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.

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

- ✓ Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria aperfeiçoando a gestão dos fluxos de trabalho do setor. Buscar 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.

### **3.6. Participação em Projetos e Comitês**

#### **3.6.1. Projeto Semear Cidadania**

- ✓ Propor e executar ações do projeto Semear Cidadania 2023:
  - Caderno de orientação – editoração / lançamento
  - Curso online para os Conselheiros tutelares – Luana e ECP

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, a crianças no início da idade escolar até jovens universitários, de maneira prática e criativa, buscando criar uma cultura de cidadania.

#### **3.6.2. Projeto prioritário**





- ✓ Coordenar e executar as entregas previstas para o projeto “Sistema Conta pra gente: Atendimento dos direitos dos titulares de dados pessoais em cumprimento à Resolução TC nº 358/2021” que visa adaptar o sistema de Ouvidoria para receber manifestações afetas à LGPD.

Aprimoramento do sistema de Ouvidoria “Conta pra Gente” com a disponibilização de novas funcionalidades visando adaptação do sistema à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Ação que depende da SGTI.

### **3.6.3. 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 Controles Interno e Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil. Citar Grupos de trabalho
- ✓ Participar do projeto integrar (TCU) na temática participação cidadã.

### **3.7. Planejamento estratégico do TCE-ES**

- ✓ Compor comissão que irá instituir o planejamento estratégico do Tribunal indicando iniciativas voltadas ao controle social, à transparência e ao cumprimento da Lei n.º 13.460/2017, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação com a sociedade.
- ✓ Instituir no planejamento estratégico iniciativas voltadas ao controle social, à transparência e ao cumprimento da Lei n.º 13.460/2017, ratificando a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação com a sociedade.

### **3.8. Propor ações de capacitação**

- ✓ Propor ações educacionais de estímulo ao controle social e à transparência para serem incluídas no Plano Anual de Capacitação da Escola de Contas.
- ✓ Promover, em parceria com as unidades do Tribunal ou outras Instituições, a capacitação de jurisdicionados e membros da sociedade acerca da transparência, do exercício da cidadania e do controle social.





### **3.9. 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.

### **3.10. Atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário**

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

### **3.11. Sensibilização Interna**

- ✓ Participar de Grupo de trabalho do IRB sobre o tema.
- ✓ Desenvolver ações visando promover sensibilização interna, abrangendo membros e servidores, viabilizando a participação da Ouvidoria em discussões e projetos cujos reflexos impactem em ações da Unidade, bem como quanto à necessidade da contribuição dos setores internos do Tribunal quanto ao fornecimento tempestivo de informações para atendimento das manifestações oriundas da Ouvidoria em observância ao prazo legal e com ênfase na celeridade e qualidade das informações solicitadas.
- ✓ Destacar a importância da cultura da transparência e sua importância para o Tribunal, bem como atuar na promoção da cidadania organizacional por parte dos servidores.
- ✓ Sugerir à área de controle externo dos Tribunais de Contas que inclua em seus planejamentos anuais a fiscalização das Ouvidorias dos entes jurisdicionados e de seus Portais de Transparências, fomentando o controle social.





## 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 2022 e avaliar as ações da Ouvidoria no cumprimento de prazo de atendimento das demandas, definindo metas para 2023.</li></ul>	Jan/2023
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar medição dos resultados obtidos, em 2022, com a pesquisa de satisfação do usuário da Ouvidoria e avaliar as ações da Ouvidoria quanto à satisfação do usuário, definindo metas para 2023.</li></ul>	Jan/2023
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar medição trimestral dos indicadores para fins de relatório.</li></ul>	Abr a Dez/2023
Elaborar relatório de atividades do 4º Trimestre da Ouvidoria 2022.	Jan a fev/2023
Elaborar relatório anual circunstanciado da Ouvidoria 2022.	Jan a Fev/2023
Fomentar o aprimoramento das atividades das Ouvidorias dos Jurisdicionados:	
<ul style="list-style-type: none"><li>Promover o Ouvidoria Day.</li></ul>	Mar/2023
<ul style="list-style-type: none"><li>Promover aproximação com as Ouvidorias dos Jurisdicionados.</li></ul>	Mar a Dez/2023
<ul style="list-style-type: none"><li>Promover aproximação com a CGU - Rede de Ouvidorias da CGU.</li></ul>	Abr a Dez/2023
Promover a capacitação dos servidores lotados na Ouvidoria	Mar a Dez/2023
Promover ações de capacitação – participar do ENFOC 2023	Mar a Dez/2023
Participar de Projetos e Comitês	Mar a Dez/2023
Acompanhar a atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário	Mar a Dez/2023
Atualizar os modelos padrão de comunicação da Ouvidoria.	Abr a Jul/2023
Participar da elaboração do Planejamento Estratégico do TCE-ES	Mai a Nov/2023
Implementar novos relatórios gerenciais.	Jul a Dez/2023
Atualizar manual de procedimentos e atividades da Ouvidoria	Ago a Nov/2023
Desenvolver ações visando promover sensibilização interna	Set a Nov/2023





## 5. CONCLUSÃO

Este plano de ação está alinhado com as diretrizes estabelecidas na Carta Compromisso das Ouvidorias elaborada por ocasião do ENCO 2022 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, 01 de março de 2023.

**DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER**

*Conselheiro Ouvidor*

