

**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO**

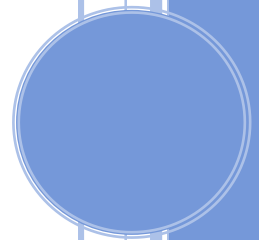
**DO ESPÍRITO SANTO**

**OUVIDORIA**

**PLANO DE AÇÃO**

**2018**

**MARÇO/2018**



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

“Não podemos prever o futuro, mas podemos criá-lo.”

Peter Ducker

## **COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA**

### **CONSELHEIRO OUVIDOR**

**SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO**

### **SERVIDORES**

**ANDREA NORBIM BECONHA**

**ELIANA MARA RODRIGUES FRANÇA**

**WILLIAM DENARDE MEIRA**

### **ESTAGIÁRIO**

**DIEGO DA VITÓRIA DIAS**

## **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.....	5
2. BASE NORMATIVA.....	6
3. OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES.....	6
4. CONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	11
5. CONCLUSÃO.....	12

## 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 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 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 2018, 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 2016-2020, desta Corte de Contas, bem como ao atual Plano de Gestão.

## 2. BASE NORMATIVA

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988, de 05 de outubro de 1988;
- 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 TC nº 274/2014, de 27 de maio de 2014 (Disciplina a atuação da Ouvidoria do TCE-ES);
- Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- 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).

## 3. OBJETIVOS, METAS, INDICADORES E AÇÕES COMPLEMENTARES

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria serão priorizadas neste Plano de Ação relativo ao ano de 2018, as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e ações de fomento ao Controle Social e a Transparência.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, 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, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

- Aprimorar o atendimento às demandas de Ouvidoria;
- Desenvolver um sistema de Ouvidoria integrado com o e-TCEES;
- Elaborar formulário e implantar pesquisa de satisfação do usuário;
- Cumprir os critérios não pontuados pelo TCEES durante a avaliação MMD-QATC de 2017, dispostos no QATC-28: Ouvidoria, a saber:
  - Definir e implantar metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto a prazo de atendimento das demandas e a satisfação do usuário;
  - Elaborar manual de rotinas internas contendo conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria;
  - Promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência;

- Regulamentar a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), no âmbito do TCE-ES;
- Elaborar Carta de Serviços ao Usuário;
- Desenvolver ações de estímulo ao controle social e à transparência:
  - Elaborar e executar plano de ação para participação conjunta com a ECP nos eventos constantes do PAAE 2018 (Plano Anual de Ações Educacionais) que abordam o tema Controle Social e Transparência;
  - Elaborar e executar plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para o exercício de 2019;
  - Elaborar formulários de avaliação de eventos da Ouvidoria (impressos e eletrônicos);
  - Colocação de urnas para coleta de manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, denúncias e reclamações);
- Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria;
- Revisar e atualizar a Resolução 274/2014;
- Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCEES;
- Criar nova apresentação digital da Ouvidoria.

### **3.1. Atendimento das demandas**

Aprimorar o atendimento às demandas recebidas pela Ouvidoria, proporcionando ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por esta instituição, fomentando o controle social e a transparência.

### **3.2. Sistema de Ouvidoria**

Desenvolver um sistema de Ouvidoria, de preferência integrado com o e-TCEES, que permita o aprimoramento da comunicação entre a sociedade e esta Corte de Contas, que possa fomentar o aprimoramento da gestão e da transparência, como também, subsidiar ações de controle externo.

Elencamos abaixo os benefícios esperados com a utilização do Sistema de Ouvidoria:

- Melhorar a interação com a sociedade, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública;
- Prestar um atendimento ao cidadão com mais qualidade, eficiência e maior efetividade;
- Aprimorar o controle dos prazos de resposta às manifestações;
- Disponibilizar canal de acompanhamento das demandas pelos cidadãos; Estruturar o histórico das manifestações recebidas pela Ouvidoria;



- Otimizar a integração com os demais setores do TCE-ES (facilitando o envio da demanda ao setor responsável e o acompanhamento de prazos de respostas da área demandada);
- Implementar os indicadores de desempenho das atividades da Ouvidoria;
- Implementar nova metodologia de pesquisa de satisfação;
- Estruturar a coleta de dados para elaboração de relatórios gerenciais, estatísticos e de medição dos indicadores de desempenho;
- Implementar a utilização de banco de dados de notícias de irregularidade;
- Contribuir com a gestão do TCE-ES, com sugestões que possa subsidiar tomada de decisão; e
- Subsidiar as ações de controle externo.

### **3.3. Pesquisa de satisfação**

Elaborar e implantar pesquisa de satisfação do usuário, visando avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria ao cidadão, para com base nessa avaliação, definir metas e indicadores de desempenho.

### **3.4. Critérios de avaliação MMD-TC QATC**

Cumprir os critérios não pontuados pelo TCEES durante a avaliação MMD-QATC de 2017, dispostos no QATC-28: Ouvidoria, visando tornar a Ouvidoria do TCE-ES uma unidade de excelência no atendimento ao cidadão.

#### **3.4.1. Metas e indicadores de desempenho**

Definir metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria, em consonância 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).

##### **3.4.1.1 - Definir metas e indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas.**

Implantar o indicador de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas de Ouvidoria - Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, 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), prevendo metas a serem alcançadas em 2018.

#### **3.4.1.2 - Definir metas e indicadores de desempenho quanto a satisfação do usuário.**

Implantar o indicador de desempenho quanto a satisfação do usuário da Ouvidoria - Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, com a finalidade de avaliar as ações da Ouvidoria no atendimento ao demandante, prevendo metas a serem alcançadas em 2018.

#### **3.4.2. Manual de Procedimentos e Rotinas Internas**

Elaborar manual de procedimentos e rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos e rotinas internas, visando regular a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, com proposição de melhorias.

#### **3.4.3. Sensibilização Interna**

Desenvolver Plano de Ação visando promover a 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.

#### **3.4.4. Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**

Regulamentar a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), no âmbito do TCE-ES, fazendo cumprir as determinações da Lei, ofertando à sociedade informações e dados sobre a gestão do Tribunal em busca da efetivação da transparência e do direito de acesso à informação.

#### **3.4.5. Carta de Serviços ao Usuário**

Propor a Administração dessa Corte de Contas a regulamentação da Lei 13.460/2017, no âmbito do TCE-ES, e a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, disponibilizando todos os serviços oferecidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo à sociedade.

#### **3.5. Ações de Estímulo ao Controle Social e Transparência**

Desenvolver ações de estímulo ao controle social e à transparência em conjunto com a Escola de Contas Públicas desse TCE-ES e outros órgãos.

Participar em eventos promovidos pelo TCE-ES estimulando a prática de ações por parte dos participantes relativas ao controle social e à transparência.

Promover o conhecimento do papel da Ouvidoria dentro e fora da instituição, estimulando a participação dos agentes públicos, servidores públicos, conselhos de políticas públicas municipais e estaduais, e demais cidadãos no que tange ao controle social e a transparência, ao fornecimento e à busca de dados.

#### **3.5.1. Plano de Ação conjunta com a ECP**

Elaborar e executar plano de ação para participação conjunta com a ECP nos eventos constantes do PAAE 2018 (Plano Anual de Ações Educacionais) que abordam o tema Controle Social e Transparência, como também nos demais cursos/eventos do citado plano (com banners, urna ou pano de fundo virtual).

#### **3.5.2. Plano de Ações educacionais da Ouvidoria**

Elaborar e executar plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para 2019, em parceria com a Escola de Contas e outros órgãos públicos, que contemplem palestras/cursos para a sociedade em geral (conselhos municipais de saúde, educação, cidadãos, gestores públicos), visitas a escolas, faculdades, universidades, visando o estímulo ao Controle social e à cidadania.

Indicar número de eventos possíveis de realização e participação em 2019, bem como o respectivo público alvo.

#### **3.5.3. Formulários de avaliação de eventos**

Desenvolver formulários de avaliação de eventos (impressos e eletrônicos), verificando a possibilidade de utilização da ferramenta QR Code.

#### **3.5.4. Caixas coletoras – Urnas**

Instalar duas caixas coletoras de manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, denúncias e reclamações), no hall da entrada e do auditório do TCE-ES.

### **3.6. Capacitação dos servidores da Ouvidoria**

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

### 3.7. Revisar e Atualizar a Resolução 274/2014

Revisar e atualizar a Resolução 274/2014, que disciplina a atuação da Ouvidoria do TCE-ES, para atendimento à Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos) e à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

### 3.8. Criar nova apresentação digital da Ouvidoria;

Criar uma logomarca para a Ouvidoria do TCE-ES, para ser utilizada em materiais de divulgação e matérias relacionadas a unidade.

## 4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

<b>ATIVIDADE</b>	<b>Data</b>
Aprimorar o atendimento das Demandas de Ouvidoria	19/12/2018
Desenvolver Sistema de Ouvidoria integrado com o e-TCEES	19/12/2018
Elaborar e implantar pesquisa de satisfação do usuário	31/10/2018
Implantar indicador de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas e definir meta	31/10/2018
Elaborar manual de rotinas internas	31/10/2018
Elaborar e executar plano de ação de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência	19/12/2018
Regulamentar a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), no âmbito do TCE-ES	19/12/2018
Propor a administração a regulamentação da Lei 13.460/2017 e a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário	19/12/2018
Elaborar e executar plano de ação para participação conjunta com a ECP nos eventos constantes do PAAE 2018	30/06/2018
Elaborar e executar plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para 2019	19/12/2018
Desenvolver formulários de avaliação de eventos	19/12/2018
Instalar caixas coletoras de manifestações de Ouvidoria	30/06/2018
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria	19/12/2018
Revisar e atualizar a Resolução 274/2014	19/12/2018
Criar nova apresentação digital da Ouvidoria	30/06/2018

## **5. CONCLUSÃO**

Este plano de ação está alinhado com as diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico do TCEES 2016-2020 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, 26 de março de 2018.

**Sebastião Carlos Ranna de Macedo**

Conselheiro Ouvidor