

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO

2019

JANEIRO/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

ESTAGIÁRIO

MARCELLY FERREIRA DE OLIVEIRA

PEDRO RAMOS PACHECO

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 2019, 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);
- 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).

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 exercício de 2019, 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 e 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, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

- Buscar a excelência no atendimento às demandas de Ouvidoria e SIC;
- Implantar o Sistema de Ouvidoria integrado com o e-TCEES;
- Definir e implantar metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto a atuação em eventos de estímulo ao controle social e a transparência e quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos;
- Definir e implantar metas e indicadores de desempenho do SIC (vinculado a Ouvidoria), quanto ao cumprimento de prazo de atendimento aos pedidos de acesso à informação e a satisfação dos usuários;
- Realizar medições trimestrais do indicador de desempenho Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria;
- Implementar o indicador de desempenho Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria; realizar medições trimestrais da pesquisa de satisfação;

- Revisar e atualizar a Resolução nº 274/2014;
- Elaborar Carta de Serviços ao Usuário;
- Atualizar o manual de procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria;
- Elaborar Relatório de proposição de melhoria;
- Aprimorar o Relatório de Atividades;
- Elaborar Plano de Ação 2019 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 2019 da Ouvidoria;
 - Elaborar formulários de avaliação de eventos da Ouvidoria (impressos e eletrônicos);
 - Elaborar plano anual de ações educacionais 2020 da Ouvidoria;
- Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria;
- Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCEES;
- Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria;
- Participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU.

3.1. Atendimento das demandas da Ouvidoria e SIC

Buscar 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, fomentando o controle social e a transparência.

3.2. Sistema de Ouvidoria

Implantar o sistema de Ouvidoria integrado com o sistema e-TCEES (projeto nº 16, dos projetos estratégicos 2019) que irá permitir o aprimoramento da comunicação entre a sociedade e esta Corte de Contas, como também fomentar o aprimoramento da gestão e da transparência, como também, subsidiar ações de controle externo.

O projeto Sistema de Ouvidoria está inserido nos objetivos 3 (Coibir desvio e desperdício de recursos públicos), 5 (Aprimorar e intensificar o uso da TI) e 7 (Adotar a gestão da informação estratégica) do Plano Estratégico 2016-2020, desta Corte de Contas, bem como ao atual Plano de Gestão, e trará os seguintes benefícios:

- 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. Metas e indicadores de desempenho

Definir metas e implantar indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto a satisfação do usuário, a atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência e quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos.

Realizar medição do indicador de desempenho Índice de atendimento aos prazos de resposta as demandas de Ouvidoria.

Definir metas e implantar indicadores de desempenho do SIC (vinculado a Ouvidoria), quanto ao cumprimento de prazo de atendimento aos pedidos de acesso à informação e a satisfação dos usuários.

3.3.1. Definir metas e indicadores de desempenho quanto a satisfação do usuário da Ouvidoria e do SIC.

Realizar medição dos resultados obtidos em 2018 com a pesquisa de satisfação do usuário da Ouvidoria e do SIC, visando avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria ao cidadão, para com base nessa avaliação, definir metas e implementar os indicadores de desempenho.

Implantar os indicadores de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria e Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pelo SIC.

Realizar medições trimestrais dos indicadores 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.

3.3.2. Definir metas e indicadores de desempenho quanto a atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência.

Realizar medição dos resultados obtidos em 2018 e 2019, quanto a atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência, visando medir o número de eventos realizados, para com base nessa avaliação, implementar indicador de desempenho e definir meta para 2020.

Implantar o indicador de desempenho: número de eventos de estímulo ao controle social e à transparência realizados.

3.3.3. Definir metas e indicadores de desempenho quanto a quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência.

Realizar medição dos resultados obtidos em 2018 e 2019, quanto a quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência, promovidos pelo TCEES (Ouvidoria e ECP), visando medir o quantitativo de pessoas capacitadas nos eventos, para com base nessa avaliação, implementar indicador de desempenho e definir meta para 2020.

Implantar o indicador de desempenho: quantitativo de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência realizados.

3.3.4. Definir metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazo de atendimento aos pedidos de acesso à informação.

Realizar medição dos resultados obtidos em 2018, quanto ao prazo de atendimento aos pedidos de acesso à informação, visando avaliar o atendimento prestado pelo SIC (vinculado a Ouvidoria) ao cidadão, para com base nessa avaliação, definir metas e implementar indicador de desempenho.

Implantar o indicador de desempenho: Índice de cumprimento de prazo de atendimento aos pedidos de acesso à informação, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação).

3.3.5. Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da 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, estabelecer meta a ser alcançada em 2019.

3.4. Resolução nº 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 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).

3.5. Carta de Serviços ao Usuário

Elaborar e disponibilizar Carta de Serviços ao Usuário, contendo todos os serviços oferecidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo à sociedade, conforme estabelecido na Lei 13.460/2017.

3.6. Manual de procedimentos e rotinas Internas da Ouvidoria

Atualizar o Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria visando atender a Resolução TC nº 324/2018, que regulamentou a Lei Estadual nº 9.871/2012, e o acesso à informação no âmbito do TCE-ES, as atualizações realizadas na Resolução nº 274/2014, o Sistema de Ouvidoria (quando implementado), como também, incluir procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, visando regular a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria.

3.7. Relatório de Proposição de Melhoria

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

3.8. Relatório de Atividades

Aprimorar o relatório de atividades contemplando a avaliação das metas e dos indicadores de desempenho implantados.

3.9. Sensibilização Interna

Desenvolver e executar plano de ação 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.

3.10. Ações de Estímulo ao Controle Social e à 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.

Estimular 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, fornecimento e busca de dados.

3.10.1. Plano de Ações Educacionais da Ouvidoria

Executar o plano de ações educacionais 2019 da Ouvidoria, constante do PAAE TCE-ES 2019 (Plano Anual de Ações Educacionais), em conjunto com a ECP.

Elaborar o plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para 2020, 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.

3.10.2. Formulários de avaliação de eventos

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

3.11. 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.

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

Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão, avaliando as informações disponíveis, e ajustar/insere novas informações.

3.13. Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria

Desenvolver material de divulgação da Ouvidoria.

3.14. Aderir a Rede de Ouvidorias da CGU

Participar dos eventos e reuniões organizadas pela Rede de Ouvidorias da CGU.

4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE	Data
Buscar a excelência no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria e SIC	Dez/2019
Implantar o sistema de Ouvidoria integrado com o sistema e-TCEES	Jun/2019
Realizar medição dos resultados obtidos em 2018 com a pesquisa de satisfação do usuário da Ouvidoria e do SIC	Jan/2019
Definir metas e implantar indicadores de desempenho da Ouvidoria e SIC quanto a satisfação do usuário	Mar/2019
Realizar medição dos resultados obtidos em 2018 quanto ao prazo de atendimento aos pedidos de acesso à informação,	Jan/2019
Definir metas e implantar indicador de desempenho quanto ao prazo de atendimento aos pedidos de acesso à informação,	Mar/2019
Definir metas e implantar indicador de desempenho quanto a atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência	Out/2019
Definir metas e implantar indicador de desempenho quanto a quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência	Out/2019
Avaliar as ações da Ouvidoria e do SIC no cumprimento de prazo de atendimento das demandas	Mar/2019
Avaliar as ações da Ouvidoria e do SIC quanto a satisfação do usuário	Mar/2019
Revisar e atualizar a Resolução 274/2014	Jun/2019
Elaborar e disponibilizar Carta de Serviços ao Usuário	Jun/2019
Atualizar o manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria	Jun/2019
Elaborar relatório de proposição de melhoria	Jun/2019
Aprimorar o relatório de atividades	Mar/2019
Elaborar e executar plano de ação de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.	Jun/2019
Executar o plano de ações educacionais da Ouvidoria 2019	Dez/2019
Elaborar o plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para 2020	Dez/2019
Desenvolver formulários de avaliação de eventos	Out/2019
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria	Out/2019
Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCE-ES	Dez/2019
Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria	Dez/2019
Participar efetivamente da Rede de Ouvidorias da CGU	Jul/2019

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, 31 de janeiro de 2019.

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Conselheiro Ouvidor