

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO

DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO

2018/2019

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 biênio 2018-2019, 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).

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 biênio 2018-2019, 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, 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 das demandas de Ouvidoria;
- Desenvolver e implantar um sistema informatizado de Ouvidoria;
- 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, satisfação do usuário, atuação em eventos de estímulo ao controle social e a transparência e quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos;
 - Elaborar manual de rotinas internas contendo conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza e procedimentos para atendimento com prazo de resposta;
 - 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;
- Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria.

3.1. Atendimento das demandas

Realizar o adequado atendimento das 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 e implantar 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 demanda);
- 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, buscar melhorar o nosso 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 em 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 e 2019.

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 e 2019.

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

Implantar o indicador de desempenho quanto a atuação da Ouvidoria em eventos de estímulo ao controle social e à transparência, visando medir o número de eventos realizados de estímulo ao controle social e à transparência.

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

Implantar o indicador de desempenho quanto a quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência promovidos pelo TCEES visando medir o quantitativo de pessoas capacitadas nos eventos.

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 para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatório analíticos, visando regular a padronização das atividades, procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, com proposição de melhorias.

3.4.3. Sensibilização Interna

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.

3.4.4. 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 TCEES, 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 TCEES 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.

3.5.1. 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), localizadas no hall da entrada e do auditório.

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. 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/inserir novas informações.

3.9. 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.

3.10. Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria

Desenvolver material de divulgação da Ouvidoria.

4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

ATIVIDADE	2018	2019
Aprimorar o atendimento das demandas de Ouvidoria	X	X
Desenvolver Sistema informatizado de Ouvidoria	X	X
Elaborar e implantar pesquisa de satisfação do usuário	X	
Implantar indicador de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas e definir meta	X	
Implantar indicador de desempenho quanto a satisfação do usuário e definir meta		X

Implantar indicador de desempenho quanto a atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência e definir meta.		X
Implantar indicador de desempenho quanto a quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência e definir meta.		X
Elaborar manual de rotinas internas.	X	
Elaborar e executar plano de ação de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.	X	X
Regulamentar a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), no âmbito do TCE-ES.	X	
Desenvolver junto com a administração, Carta de Serviços ao Usuário, em atendimento a Lei 13.460/2017.	X	X
Elaborar e executar plano de ação para participação conjunta com a ECP nos eventos constantes do PAAE 2018.	X	
Elaborar e executar plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para 2019.	X	
Desenvolver formulários de avaliação de eventos.	X	
Instalar caixas coletoras de manifestações de Ouvidoria.	X	
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria.	X	
Revisar e atualizar a Resolução 274/2014.	X	
Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCE-ES.		X
Criar nova apresentação digital da Ouvidoria	X	
Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria		X

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