



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

# **Plano de Ação - 2020**

*OUVIDORIA*



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



@tceespiritosanto



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

Ouvidoria

**FEVEREIRO - 2020**

## **COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA**

### **CONSELHEIRO OUVIDOR**

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

### **SERVIDORES**

Andrea Norbim Beconha

Durval Senna da Silva

Juçara Menezes Ribeiro

Marialva Nogueira Dias Daroz

Patrícia de Barros Rezende

### **ESTAGIÁRIOS**

Marcelly Ferreira de Oliveira

Pedro Ramos Pacheco



+55 27 3334-7600



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



@tceespiritossanto



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.

#### **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

INTRODUÇÃO.....	05
BASE NORMATIVA.....	06
OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES.....	06
CONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	14
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 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 2020, 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);
- Lei 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

## 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 2020 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 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, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social, quais sejam:

- Aprimorar o atendimento das demandas da Ouvidoria e SIC;
- Realizar medições trimestrais dos indicadores de desempenhos: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria e índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria;
- Atualizar a Resolução nº 274/2014;
- Aprimorar os Relatórios de Atividades e Gerenciais;
- Aprimorar o Sistema de Ouvidoria “Conta pra Gente” promovendo dentre outros:





- Criação de planilha de classificação de notícias de irregularidades e estruturação de banco de dados;
- Adaptação do sistema à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Integrar os pedidos de acesso à informação, de que trata a Lei 12.527/2011, ao Sistema de Ouvidoria);
- Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário;
- Atualizar o manual de procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria;
- Elaborar e executar Plano de Ação 2020 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 2020 da Ouvidoria/ECP;
  - Elaborar plano anual de ações educacionais 2021 da Ouvidoria;
  - Elaborar formulários de avaliação de eventos da Ouvidoria (impressos e eletrônicos);
- Definir e implantar metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e a transparência e quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos;
- Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria;
- Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCEES;
- Desenvolver folder, banner de divulgação da Ouvidoria;
- Aderir a Rede de Ouvidorias da CGU;
- Constituir e fomentar o crescimento da Rede TCEES de Ouvidorias Integradas, através do Projeto Estratégico aprovado como prioritário no ano de 2020;
- Iniciar estudos para regulamentação do Conselho de Usuários, conforme determinação contida no art. 22 da Lei 13.460/2017.

### 3.1. Atendimento das demandas da Ouvidoria e SIC

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, fomentando o controle social e a transparência.

Para a efetividade das boas práticas acima mencionadas, serão desenvolvidos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e Órgãos públicos parceiros, que contemplem dentre outros:

- Mensagem parabenizando pela manifestação;
- Termo de prorrogação de prazo;





- Termo de Encerramento - Complementação NÃO enviada;
- Termo de reclassificação de manifestação;
- Informe de encaminhamento de demandas ao NATI;
- [Elogio] – Encaminhamento ao GAP;
- [Elogio] - Resposta conclusiva ao demandante;
- [Reclamação] - Solicitação de complementação ao demandante;
- [Reclamação] - Encaminhamento ao setor competente para análise;
- [Reclamação] - Resposta conclusiva ao demandante;
- [Solicitação] - Solicitação de complementação ao demandante;
- [Solicitação] - Encaminhamento ao setor competente para análise;
- [Solicitação] - Resposta conclusiva ao demandante;
- [Sugestão] - Solicitação de complementação ao demandante;
- [Sugestão] - Encaminhamento ao setor competente para análise;
- [Sugestão] - Resposta conclusiva ao demandante;
- [Notícia de Irregularidade] – Solicitação de complementação ao demandante;
- [Notícia de Irregularidade] - Encaminhamento para outro órgão;
- [Notícia de Irregularidade] - Encaminhamento para setores do TCEES;
- [Notícia de Irregularidade] - Reencaminhamento para outro órgão;
- [Notícia de Irregularidade] - Resposta ao demandante 1;
- [Notícia de Irregularidade] - Resposta ao demandante 2;
- [Notícia de irregularidade] – Agradecimento ao Controle Interno.

### **3.2. 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).

### **3.3. Sistema de Ouvidoria**

Aprimorar o sistema de Ouvidoria integrado com o sistema e-TCEES “Conta pra Gente”, visando melhorar a interação com a sociedade, prestando um atendimento ao cidadão com mais qualidade, eficiência e maior efetividade, como também:

- Adaptar o Sistema “Conta pra Gente” à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Aprimorar o controle dos prazos de resposta às manifestações;
- 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.

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

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

#### **3.4.1. Definir metas e indicadores de desempenho quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência.**

Realizar medição dos resultados obtidos em 2018 e 2019, quanto à 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.

#### **3.4.2. Definir metas e indicadores de desempenho quanto à quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência.**

Realizar medição dos resultados obtidos em 2018 e 2019, quanto à 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.





### **3.4.3. 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 e buscar melhorar o tempo de resposta, estabelecer meta a ser alcançada em 2020.

### **3.4.4. Índice de satisfação do usuário com a atuação da Ouvidoria**

Realizar medições trimestrais do indicador de desempenho Índice de satisfação do usuário com a atuação da 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.

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

Atualizar a 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 à 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. Relatórios de Atividade e Gerenciais**

Aprimorar os relatórios de atividades e gerenciais contemplando a implementação de novas ferramentas de acompanhamento, avaliação das metas e dos indicadores de desempenho implantados. Tais ferramentas serão constituídas de “inovações incrementais” em apoio às atividades desenvolvidas com o objetivo de divulgar a atuação e subsidiar tomadas de decisões por parte da Ouvidoria e da Administração Geral, a saber:





- **Relatório de Proposição de Melhoria**  
Implantar Relatório de Proposição de Melhoria a partir das sugestões recebidas, contemplando as melhorias implementadas e/ou a serem implementadas pela Administração desta Corte.
- **Análise Prévia de Manifestação de Ouvidoria (APMO):**  
Corresponde a uma maximização do trabalho de pré-análise, caracterizado por atividades de investigação, saneamento e instrução das manifestações recebidas, podendo contemplar a produção de novas informações a partir de pesquisas, averiguações, etc. Tem caráter preparatório e subsidiário aos procedimentos específicos de apuração.
- **BOA - Boletim Ouvidoria Ativa:**  
Reporte mensal informativo sucinto com o objetivo de divulgar interna e externamente as ações da ouvidoria e os benefícios alcançados.
- **Radar de Ouvidoria:**  
Alertas 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 contendo os “grandes números” decorrentes da atuação ordinária da Ouvidoria, destacadamente, números de atendimentos.

### **3.8. Constituir e fomentar a Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas**

Aprovado como Projeto Estratégico para o ano de 2020, a rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas tem como finalidade integrar as ações de estruturação desenvolvidas pelas unidades de Ouvidoria do Estado e dos municípios capixabas, sob coordenação do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, bem como disseminar as boas práticas entre os entes públicos participantes.

### **3.9. Visitas e reuniões com as Ouvidorias e Controles Internos Municipais**

Realizar visitas e reuniões às Ouvidorias e Controles Internos Municipais com a finalidade de fomentar o desenvolvimento e fortalecer o papel dessas unidades nas instituições públicas.





### **3.10. Sensibilização Interna**

Desenvolver 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.

### **3.11. 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 de eventos promovidos pelo TCE-ES estimulando o público à prática de ações 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.

#### **3.11.1. Plano de Ações Educacionais da Ouvidoria**

Executar o plano de ações educacionais 2020 da Ouvidoria, constante do PAAE TCE-ES 2020 (Plano Anual de Ações Educacionais), em conjunto com a ECP.

Elaborar o plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para 2021, em parceria com a Escola de Contas e outros órgãos públicos, contemplando palestras/cursos para a sociedade em geral (conselhos municipais de saúde, educação, cidadãos, gestores públicos), visitas a escolas, faculdades, universidades, visando ao estímulo ao Controle social e à cidadania.

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

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





### **3.13. Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCE-ES**

Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão, avaliando-o, ajustando-o e/ou acrescentando novos dados.

### **3.14. Aderir a Rede de Ouvidorias da CGU**

Aderir à Rede de Ouvidorias da CGU.

### **3.15. Constituir e fomentar a Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas**

Aprovada como Projeto Estratégico para o ano de 2020, a rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas tem como finalidade integrar as ações de estruturação desenvolvidas pelas unidades de Ouvidoria do Estado e dos municípios capixabas, sob coordenação do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, bem como disseminar as boas práticas entre os entes públicos participantes.





#### 4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

<b>ATIVIDADE</b>	<b>Data</b>
Realizar medição dos resultados obtidos em 2019 e avaliar as ações da Ouvidoria no cumprimento de prazo de atendimento das demandas, definindo metas para 2020.	Jan/2019
Realizar medição dos resultados obtidos em 2019 com a pesquisa de satisfação do usuário da Ouvidoria e avaliar as ações da Ouvidoria quanto a satisfação do usuário, definindo metas para 2020.	Jan/2020
Elaborar relatório anual circunstanciado da Ouvidoria 2019.	Fev/2020
Desenvolver modelos de comunicação com demandantes e órgãos públicos parceiros.	Mar/2020
Revisar e atualizar a Resolução 274/2014.	Mar/2020
Constituir e fomentar a Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas.	Abr/2020
Aprimorar os relatórios de atividades e gerenciais.	Mai/2020
Atualizar o manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria.	Jun/2020
Aprimorar o sistema de Ouvidoria.	Jun/2020
Aderir à Rede de Ouvidorias da CGU.	Jun/2020
Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário.	Jul/2020
Reestruturar a página da Ouvidoria no Portal do TCE-ES.	Jul/2020
Promover a capacitação dos servidores da Ouvidoria.	Jul/2020
Realizar visitas e reuniões às Ouvidorias e Controles Internos dos Municípios.	Ago a Dez/2020
Executar o plano de ações educacionais da Ouvidoria 2020.	Ago a Dez/2020
Elaborar e executar plano de ação de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência.	Set/2020
Elaborar o plano anual de ações educacionais da Ouvidoria para 2021.	Out/2020
Implantar indicadores de desempenho: número de eventos de estímulo ao controle social e à transparência realizados; e quantitativo de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e transparência realizados.	Nov/2020





## 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, 18 de fevereiro de 2020.

**Sebastião Carlos Ranna de Macedo**  
*Conselheiro Ouvidor*

