



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

Plano de Ação 2024

OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



COMPOSIÇÃO

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Conselheiro Ouvidor

Biênio 2024/2025

SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Mario Cesar Correa

Patrícia de Barros Rezende

Simone Sarmento Soares

ESTAGIÁRIOS

Andreza Lage Raimundo

Joice Carvalho Loss

Juan Lucas de Castro Saraiva Nascimento

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 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.....	06
2. BASE NORMATIVA.....	07
3. OBJETIVOS, INDICADORES, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES.....	07
4. CONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	13
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 2024, em consonância com a legislação que normatiza as atividades de Ouvidoria, com o Plano Estratégico 2024-2037 do TCE-ES, 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 ENCCO 2023.





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).
- Lei 14.129/2021, de 29 de março de 2021 (Governo Digital).
- 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 2024, as ações consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento dos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, que desponta como órgão de interação permanente 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), proporcionando ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade, que valide as boas práticas implementadas por esta instituição, a qualidade da resposta, a 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 de fomento ao controle social e a transparência.





Ações junto aos jurisdicionados:

- ✓ Promover o Ouvidoria Day.
- ✓ Promover Encontros Técnicos de Ouvidorias - ações de aproximação com as Ouvidorias dos Jurisdicionados, trabalhando a importância da atuação das Ouvidorias no fomento ao controle social e à transparência e como instrumento de gestão, concomitante com o ENFOC 2024.
- ✓ Fomentar junto aos jurisdicionados as ações previstas nas leis 13.460/2017 (CDU), 12.527/2011 (LAI) e 13.709/2018 (LGPD), nos Encontros Técnicos de Ouvidorias e no ENFOC 2024.

Ações internas:

- ✓ Atualizar os modelos padrões de comunicação da Ouvidoria, utilizando a linguagem cidadã.
- ✓ 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.
- ✓ Elaborar relatório para a ASGOV do alcance das metas da Ouvidoria estabelecidas do Plano Bienal 2024/2025.
- ✓ 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.

Ações com demais unidades do TCE-ES:

- ✓ Atualização da Carta de Serviços ao Usuário do TCE-ES.
- ✓ Desenvolver ações de sensibilização interna sobre a importância da adaptação do TCE-ES à LGPD, denúncias de assédio moral e sexual e discriminação e outros temas afetos às atividades de ouvidoria.
- ✓ Coordenar o Projeto prioritário “Sistema Conta pra gente - Projeto de Automação de Tarefas”.
- ✓ Propor à Escola de Contas ações de capacitação para servidores e jurisdicionados.
- ✓ Participação na equipe do TCE-ES do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTTP) da Atricon, ciclo 2024.

3.1. Fomentar o aprimoramento das atividades das Ouvidorias dos Jurisdicionados





- ✓ Promover o Ouvidoria Day.
- ✓ Promover os Encontros técnicos de Ouvidorias, concomitante com o ENFOC, 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.
- ✓ Promover treinamentos para as Ouvidorias e Controles Internos Municipais, na modalidade presencial (ENFOC e Ouvidoria Day) e/ou virtual.

3.2. Atualização dos modelos-padrão de comunicação da Ouvidoria

- ✓ Atualizar modelos-padrão de comunicação buscando utilizar a linguagem cidadã e o Visual Law, visando melhorar a comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes, demais unidades do Tribunal e Órgãos públicos parceiros.

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 Interna*			
OE5: Garantir a excelência do sistema de governança do TCE-ES			
Indicador	VO (realizado em 2023)	Meta 2024	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.	80,40%	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).

*Plano Bienal 2024 – 2025 do TCE-ES.

3.4. Relatórios de Atividade e Gerenciais

- ✓ Elaborar relatórios de atividades (trimestral e anual).
- ✓ 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**

Implantar reporte de informativo sucinto com o objetivo de divulgar interna e externamente as ações da ouvidoria e os benefícios alcançados.

- **Radar de Ouvidoria**

Implantar 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 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

- ✓ Coordenar ações do projeto Semear Cidadania 2024:
 - Caderno de Orientações para o Atendimento de Estudantes em Situação de Violência ou Vulnerabilidade – elaboração / editoração / lançamento

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 em conjunto com a SGTI as entregas previstas para o projeto “Sistema Conta pra gente - Projeto de Automação de Tarefas” que visa aprimorar o sistema com a disponibilização de novas funcionalidades. Eliminação de tarefas repetitivas permitindo ganhos de produtividade para que a equipe de ouvidoria possa conceber novas ações de relacionamento direto com a sociedade e jurisdicionados com esforços no desenvolvendo de uma atuação centrada no conceito de “Ouvidoria Ativa” - um novo modelo através do qual deixamos no passado uma atuação exclusivamente reativa, adotando uma postura mais dinâmica e moderna, com atuação mais pedagógica, mais resolutiva e propositiva na comunicação com os usuários de forma a permitir maior aprimoramento dos processos e proposição de aperfeiçoamentos na prestação de serviços públicos com ênfase nas ações de controle social, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública.

3.6.3. Comitês e outros projetos (IRB e Atricon)

- ✓ 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.
- ✓ Exercer a coordenação do Grupo de Trabalho Força Tarefa MMD TC 2024 Ouvidorias no âmbito do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB - Instituto Rui Barbosa.
- ✓ Participar da equipe da organização do ENCCO 2024.
- ✓ Participar da equipe do TCE-ES no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) da Atricon, ciclo 2024.
- ✓ Participar, compondo equipe, do Projeto Atricon “Ouvidorias”.
- ✓ Participar, compondo equipe, do projeto integrar (TCU) na temática participação cidadã.

3.7. Propor ações de capacitação

- ✓ Propor ações educacionais de capacitação para servidores e jurisdicionados a serem incluídas no Plano Anual de Capacitação da Escola de Contas relacionadas as temáticas: ouvidorias, estímulo ao controle social e à transparência, LGPD e Assédio Moral e Sexual.

3.8. 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.

3.9. Atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário

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

3.10. Sensibilização Interna

- ✓ Desenvolver ações de sensibilização interna sobre a importância da adaptação do TCE-ES à LGPD.
- ✓ Desenvolver ações de sensibilização interna, em parceria com a SECOM e a Corregedoria, sobre denúncias de assédio moral e sexual e discriminação.
- ✓ Desenvolver ações visando promover sensibilização interna 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.
- ✓ Desenvolver ações junto às áreas de controle externo dos Tribunais de Contas visando incluir 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
Elaborar relatório de atividades do 4º Trimestre da Ouvidoria 2023.	Jan/2024
Elaborar relatório anual circunstanciado da Ouvidoria 2023 para apresentação em sessão plenária.	Jan a Fev/2024
Monitoramento dos indicadores de Desempenho da Ouvidoria:	
<ul style="list-style-type: none">Realizar medição dos resultados obtidos em 2023 e avaliar as ações da Ouvidoria no cumprimento de prazo de atendimento das demandas, definindo metas para 2024.	Jan/2024





<ul style="list-style-type: none">Realizar medição dos resultados obtidos, em 2023, com a pesquisa de satisfação do usuário da Ouvidoria e avaliar as ações da Ouvidoria quanto à satisfação do usuário, definindo metas para 2024.	Jan/2024
<ul style="list-style-type: none">Realizar medição trimestral dos indicadores de desempenho para fins de relatórios de atividades trimestrais e anual.	Abr a Dez/2024
Elaborar relatórios trimestrais de atividades 2024.	Abr a Dez/2024
Fomentar o aprimoramento das atividades das Ouvidorias dos Jurisdicionados:	
<ul style="list-style-type: none">Promover o Ouvidoria Day.	Mar/2024
<ul style="list-style-type: none">Promover ações de capacitação – participar do ENFOC 2024 e disponibilizar novos cursos na modalidade EAD.	Mar a Out/2024
<ul style="list-style-type: none">Promover os Encontros técnicos de Ouvidorias.	Abr a Out/2024
Promover a capacitação dos servidores lotados na Ouvidoria.	Mar a Nov/2024
Desenvolver ações visando promover sensibilização interna sobre:	
<ul style="list-style-type: none">Palestra: A importância da adequação do TCE-ES à LGPD.	Mar/2024
<ul style="list-style-type: none">Campanha Assédio moral e sexual e disponibilização do novo canal para recebimento de denúncias.	Mai/2024
<ul style="list-style-type: none">Reuniões e palestras sobre temas afetos às atividades de Ouvidoria.	Mar a Nov/2024
Coordenar o Projeto prioritário “Sistema Conta pra gente - Projeto de Automação de Tarefas.	Mar a Dez/2024
Participar de Projetos, Comitês e grupos de trabalho do IRB e Atricon.	Mar a Dez/2024
Atualizar manual de procedimentos e atividades da Ouvidoria.	Abr a Jun/2024
Promover a atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário.	Abr a Jun/2024
Atualizar os modelos padrão de comunicação da Ouvidoria.	Abr a Jul/2024
Coordenar a elaboração do Caderno de Orientações – Projeto Semear Cidadania.	Abr a Dez/2024
Participação na equipe do TCE-ES no PNTP.	Mai a Ago/2024
Implementar novos relatórios gerenciais.	Jul a Dez/2024
Propor ações educacionais para serem incluídas no Plano Anual de Capacitação da Escola de Contas 2025.	Out/2024





5. CONCLUSÃO

Este plano de ação está alinhado com as diretrizes estabelecidas na Carta Compromisso das Ouvidorias elaborada por ocasião do ENCO 2023 e com o Plano Estratégico 2024-2037, 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 2024.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor

Obs.: Revisado em 29/05/2024.

