**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2023**

Este relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2023 e demonstrar os resultados obtidos pela unidade.

**Recebimento de manifestações**

No exercício de 2023, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, recebeu **1230 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos, sendo **1133 manifestações típicas de Ouvidoria** e **97 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

O Sistema “**Conta pra gente”** foi o canal mais utilizado pela população para envio de manifestações ao Tribunal de Contas. 65% das manifestações foram enviadas pelo sistema.

A maioria das manifestações recebida no exercício foi relativo à **notícias de irregularidade (714 manifestações)**, seguido de **solicitação (386 manifestações).**

**Atendimentos Realizados**

No exercício de 2023, a Ouvidoria do TCEES, realizou **o tratamento de 1191 manifestações** recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, respostas e arquivamento), sendo 1086 resposta à manifestações típicas de Ouvidoria e 105 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

A produtividade aumentou em **20% em relação ao exercício de 2022**, quando respondemos 994 manifestações. Ressaltamos que **também ocorreu um acréscimo de 35% no número de manifestações registradas.**

**Esse resultado demonstra a confiança crescente da sociedade capixaba na Ouvidoria do TCEES**, que tem realizado ações voltadas ao aprimoramento das atividades do setor, apresentando-se como modelo de recepção ao cidadão comum, garantindo o binômio: rapidez das respostas e manutenção do padrão elevado de satisfação dos usuários.

**Outras Atividades Desenvolvidas**

Durante o exercício de 2023, a Ouvidoria:

* Coordenou o **projeto prioritário “Atendimento dos direitos dos titulares de dados pessoais”** em cumprimento à Resolução TC nº 358/2021 que regulamenta, no âmbito do TCE-ES, a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
* Trabalhou na elaboração do “**Caderno de orientações para o atendimento multidisciplinar de alunos em situação de violência e vulnerabilidade social**”, que será a próxima entrega **do projeto Semear Cidadania**, prevista para esse primeiro semestre;
* **Participou ativamente do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB**, coordenando e compondo Grupos de Trabalhos.
* **Conselheiro Ouvidor,** Domingos Taufner, **coordenou o GT** - Ouvidorias - Cartilha sobre Impactos da LGPD x LAI nas atividades da Ouvidoria **que elaborou o manual “A LGPD e a LAI nas atividades de Ouvidoria”, lançado por ocasião do ENCCO 2023;**
* Coordenadora da Ouvidoria, Andréa Beconha, foi assistente técnica do GT Ouvidorias/Corregedorias/Controles Internos Monitoramento de Desempenho MMD/QATC.
* O Coordenador Durval Senna e as servidoras Patricia Rezende e Juçara Menezes também participaram de grupos de trabalhos do Comitê.
* Esteve à frente da coordenação **do Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais**, responsável pelo planejamento das ações necessárias à adequação da LGPD no âmbito do TCE-ES;
* Realizou o **Ouvidoria Day 2023** que contabilizou **253 inscritos e conta com mais de 660** visualizações no canal da ECP do TCE-ES no YouTube.
* **Participou do ENFOC 2023 com o curso “LGPD no Setor Público: 7 (sete) Passos Práticos da Jornada de Adequação”**, ministrado, pelo Coordenador Durval Senna, em 6 dos 7 polos, totalizando 564 inscritos.

**Metas e Indicadores de Desempenho**

A Ouvidoria tem estabelecido dois indicadores de desempenho:

**Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas da Ouvidoria**, com meta estabelecida para 2023 que **100% das demandas** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), fossem respondidas dentro do prazo legal. **A meta foi cumprida.**

**Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria**, com meta estabelecida para 2023 que 80% dos **seus usuários** avaliassem o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES atribuindo “Nota 5” ou “Muito Satisfeito” ou “Nota 4” ou “Satisfeito”. **Meta foi cumprida com 80,92% dos usuários avaliando com nota 5 (74%) e com nota 4 (6%)** o atendimento prestado pela Ouvidoria**.**

**Comunicação com os Controles Internos dos Jurisdicionados**

No exercício de 2023, a Ouvidoria encaminhou **420 notícias de irregularidade** **para as Unidades de Controle Interno dos jurisdicionados**, tendo recebido resposta para **382** dessasmanifestações, o que corresponde a **91% de atendimento** por partes desses órgãos. Dessas, 264 (69%)manifestações foram respondidas pelos Controles Internos dentro do prazo inicial constante do § 2º do artigo 20 da Resolução TC 345/2020 (20 dias).

**Essa ação tem se mostrado efetiva no desenvolvimento e aprimoramento dos controles internos dos jurisdicionados**, que tem buscados responder tempestivamente as demandas encaminhadas pela Ouvidoria do TCE-ES, como também, a resolução das notícias de irregularidades por parte dos gestores, a partir de uma comunicação da Ouvidoria, fomenta o controle social, contribui efetivamente com o controle externo e fortalece a imagem deste Tribunal de Contas.

**Reclamações e Sugestões**

Em 2023 foram recebidas 18 reclamações e 9 sugestões, que foram devidamente respondidas, relacionadas aos temas:

* Dificuldades relacionadas com a utilização de sistemas do TCE-ES (CidadES Contratação e Concessão de benefícios, Geo Obra, Acesso identificado)
* Teletrabalho e dificuldade de contato com setores e servidores;
* Concurso público realizado pelo TCE-ES;
* Processos de aposentadoria, falta de celeridade;
* Exigência de certificado digital – sistema de Acesso Identificado;
* Criação de um canal direto com as controladorias dos jurisdicionados.

O relatório completo será encaminhado para Vossas Excelências e está disponibilizado no subportal da Ouvidoria no site deste Tribunal.