



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

# **Relatório de Atividades**

## **1º Trimestre de 2021**

*OUVIDORIA*



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



@tceespiritosanto



## COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

### CONSELHEIRO OUVIDOR

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

### SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Maria Ester Soares Xavier

Marialva Nogueira Dias Daroz

Patrícia de Barros Rezende

### ESTAGIÁRIOS

Marcelly Ferreira de Oliveira





## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	04
3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	07
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	08
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13





## 1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2021 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria do TCEES deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Deve ainda, se pautar no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

Prevista no art. 7º do Regimento Interno desta Corte de Contas (Resolução TC nº 261/2013), tem como missão, contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação. Suas atribuições, organização e funcionamento estão regulamentados na Resolução TC nº 344/2020.

A Ouvidoria do TCE-ES tem como Ouvidor o Conselheiro Sebastião Carlos Ranna de Macedo, que assumiu exercício a partir de 1º de janeiro de 2018, para o biênio 2018-2019, sendo reconduzido para o biênio 2020-2021.

## 2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

### 2.1 REUNIÕES

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCEES, foram realizadas, no primeiro trimestre de 2021, reuniões virtuais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor, com a equipe do projeto Semear Cidadania, com o Gabinete do Conselheiro Rodrigo Coelho (Apresentação do projeto Semear Cidadania) e com a CGU (ações conjuntas).

### 2.2 PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES/COMITÊS/PROJETOS

#### 2.2.1 Participação em projetos prioritários da gestão 2020/2021

A Ouvidoria é patrocinadora de três projetos prioritários do portfólio de projetos da gestão 2020/2021 do TCE-ES, a saber: Semear Cidadania, Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas e Carta de Serviços Eletrônica.





No primeiro trimestre foram realizadas reuniões do projeto Semear Cidadania para traçar diretrizes para o projeto. Trabalhamos com a identificação dos diversos atores envolvidos no tema e verificamos a necessidade de colocar esses atores para conversar. A partir dessa percepção, surgiu a ideia de realização de “Cirandas” e de “Oficinas” que passaram a compor as entregas do projeto.

**Matéria:**

<https://www.tcees.tc.br/intranet/equipe-do-projeto-prioritario-semear-cidadania-conhece-programa-um-por-todos-e-todos-por-um/>

**2.2.2 Participação no Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa**

A Ouvidoria do TCE-ES compõe o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa e, neste primeiro trimestre, participou de três reuniões virtuais com vistas a organização do evento Ouvidoria Day 2021, realizado no dia 16/03/2021, no formato virtual.

O evento, que a princípio seria realizado por cada Tribunal, foi realizado neste ano pelo TCE-ES, com o apoio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB e da Atricon, em uma ação conjunta com as demais Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, e contabilizou 414 inscritos, chegando a ter 496 participantes on-line simultaneamente, e mais de 2300 visualizações no canal da ECP no YouTube. A Organização ficou a cargo da Ouvidoria do TCE-ES, que contou com o apoio da Escola de Contas Públicas e a Ascom do TCE-ES.

Link para acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=q1jryZE3C9c&t=9s>.

**Matérias:**

<https://www.tcees.tc.br/no-dia-16-de-marco-tce-es-realiza-o-ouvidoria-day-evento-virtual-em-comemoracao-ao-dia-do-ouvidor/>

<https://www.tcees.tc.br/papel-das-ouvidorias-em-debate-no-ouvidoria-day-em-comemoracao-ao-dia-do-ouvidor/>

<https://www.tcees.tc.br/o-conselheiro-do-tce-rn-encerrou-o-evento-e-tratou-da-importancia-das-ouvidorias-para-o-controle-social-da-administracao-publica/>

<https://www.tcees.tc.br/ouvidorias-terao-grande-papel-na-forma-de-como-as-pessoas-vao-se-relacionar-no-pos-pandemina/>





### 2.2.3 Participação em projetos da ATRICON

A Ouvidoria do TCE-ES compõe grupos de trabalho de quatro projetos estratégicos da Atricon, da gestão 2020/2021, a saber: Projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias; 2.4 – Agenda 2030 da ONU, 2.5 – Maior protagonismo na OLACEFS e 2.6 – Maior protagonismo na OCDE.

No trimestre participou de reunião para tratar da definição do escopo e atividades dos projetos 2.4, 2.5 e 2.6, sob a coordenação do TCM-SP (25/02).

### 2.3 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

Participação do Conselheiro Ouvidor como palestrante no evento virtual Ouvidoria Day, realizado no dia 16/03/2021.

Participação de servidores nos eventos virtuais relacionados a seguir:

- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Aspectos fundamentais e sua implementação”, realizado pelo Instituto Brasileiro de Governança Pública – BGP.
- Oficina Como deixar um site de acordo com a LGPD, realizado pelo TIExame, no dia 14 de janeiro de 2021.
- Semana da Proteção e Privacidade de Dados, realizada pela G8 Academy, nos dias 25 a 28 de janeiro de 2021.
- Ouvidoria Day, realizado pelo TCE-ES, com apoio do IRB e da Atricon, no dia 16/03/2021.
- Palestras “Prosa de Ouvidoria”, realizadas pela Ouvidoria Geral da União, nos dias 15 a 19/03/2021.

### 2.4 ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de **239 manifestações** típicas de Ouvidoria.
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos).
- Respostas de **190 manifestações** típicas de Ouvidoria aos demandantes.
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas.
- Recebimento de **32 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC.
- Respostas de **30 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC.
- Monitoramento dos indicadores de Desempenho da Ouvidoria:





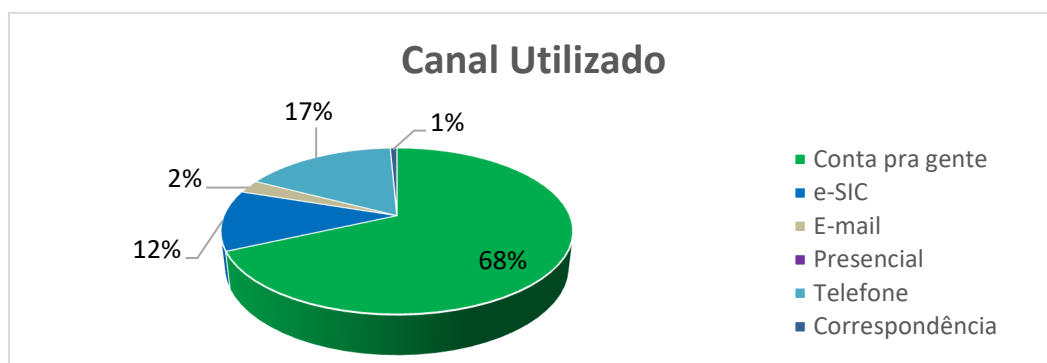


- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo ao quarto trimestre de 2020 e ao exercício de 2020, e estabelecimento de meta para 2021.
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao quarto trimestre de 2020 e ao exercício de 2020, e estabelecimento de meta para 2021.
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre 2020.
- Elaboração do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – 2020.
- Aperfeiçoamento dos modelos de padrões de comunicação com cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros.
- Planejamento, organização e realização do evento Ouvidoria Day 2021.

### 3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No primeiro trimestre de 2021, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **271 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 239 manifestações típicas de Ouvidoria, e 32 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o sistema “**Conta pra Gente**”, acessado no link Ouvidoria Online, na página da Ouvidoria, no portal do TCE-ES, conforme informa o gráfico abaixo:



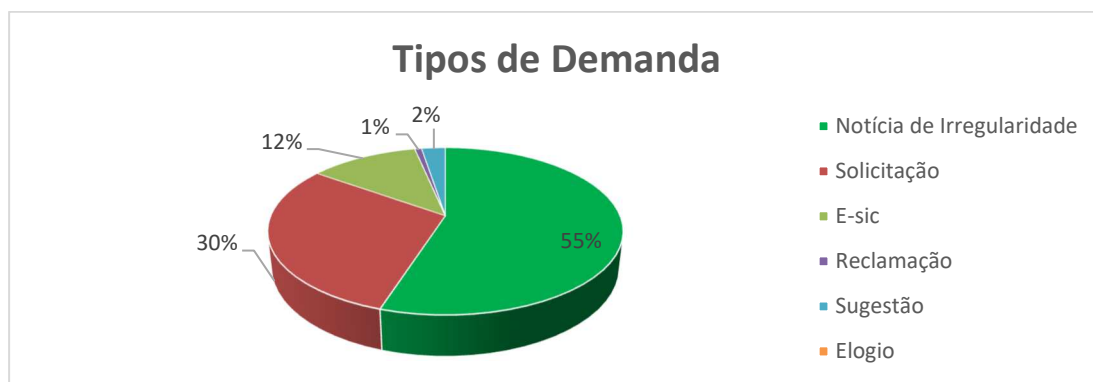
As manifestações de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: reclamação, solicitação, sugestão, elogio e notícia de irregularidade.





Além das manifestações típicas, a Ouvidoria do TCE-ES também é responsável pelo atendimento aos **pedidos de acesso à informação**, com base na Lei nº 12.527/2011, recebidos através do sistema e-SIC.

Neste primeiro trimestre a tipologia "**Notícia de Irregularidade**" foi a mais utilizada, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



Obs: Incluído como solicitação os ofícios do Ministério Público e outros órgãos protocolados no NCD

## 4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

### 4.1 Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas da Ouvidoria

Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2021 que **100% das demandas** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), sejam respondidas dentro do prazo legal, 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).

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2020)	Meta 2021	
				Previsto	
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria	"Demandas de Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei 12.527/11 e 13.460/17 X 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	99,45%	100%

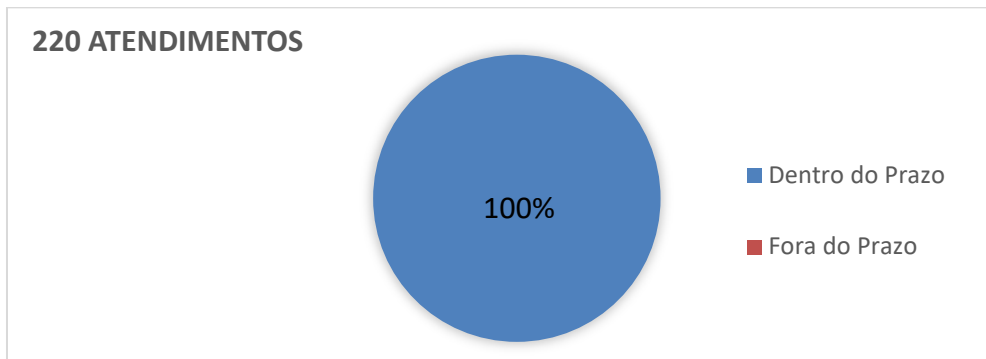
Nesse primeiro trimestre de 2021 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **220 manifestações**, sendo **190 manifestações típicas de Ouvidoria** e **30 pedidos de acesso à**







**informação, tendo sido todas atendidas dentro do prazo legal, correspondendo a um percentual de 100%** de demandas da Ouvidoria respondidas dentro do prazo legal (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017), conforme demonstrado no gráfico a seguir:



A produtividade em relação ao mesmo período anterior (1º trimestre de 2020) **aumentou em 58%** (atendemos 139 manifestações no 1º trimestre de 2020 e 220 manifestações no 1º trimestre de 2021).

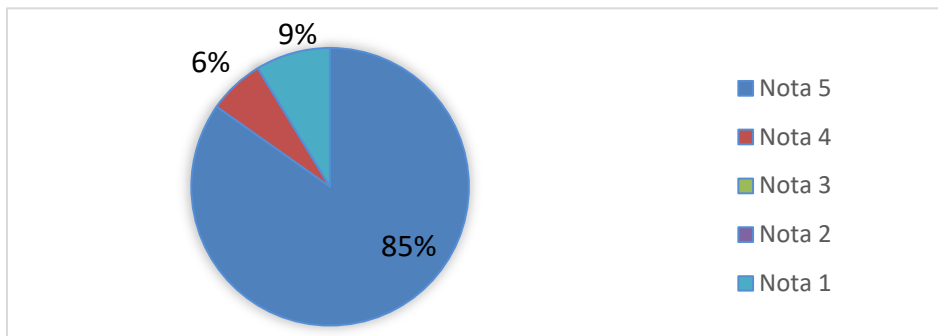
#### 4.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2021 que **80% dos usuários** (Ouvidoria e SIC), estejam compreendidos entre **“Muito Satisfeito/Nota 5”** e **“Satisfeito/Nota 4”**.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	VO (realizado em 2020)	Meta 2021	
				Previsto	
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Atendimentos prestados avaliados com conceito “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4” x 100 / Total de Atendimento avaliados prestados pela Ouvidoria e SIC	90%	80%

Nesse primeiro trimestre, foram recebidas **46 avaliações** (38 no sistema “Conta pra Gente” e 08 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **42 avaliações**, o que corresponde a **91%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5 (39) e 4 (3)**, conforme gráfico a seguir:



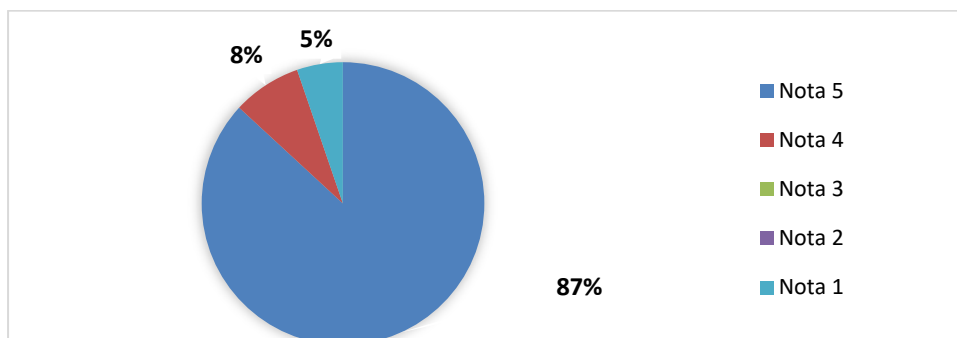


Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

#### 4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

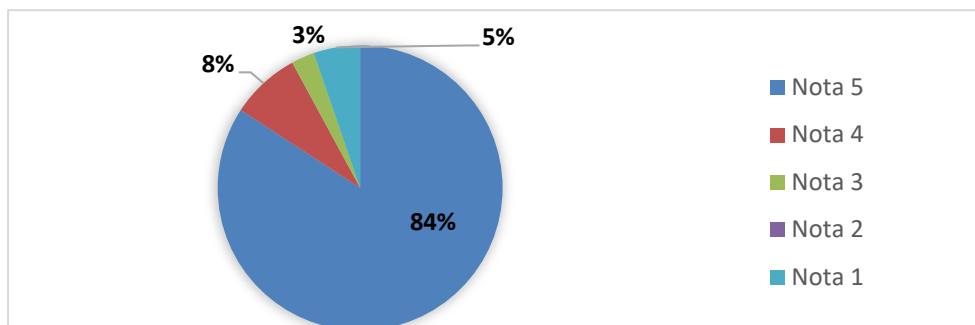
Nas **38 avaliações** recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **95%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 e 4**, conforme demonstrado a seguir:

##### 1. Atendimento/Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria do TCE/ES



Fonte: Sistema Conta pra gente. 95% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o atendimento da Ouvidoria.

##### 2. Tempo de resposta à sua manifestação

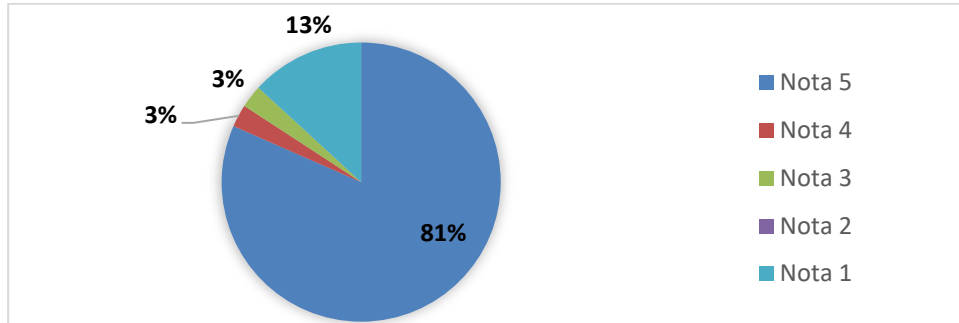


Fonte: Sistema Conta pra gente. 92% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.





### 3. Qualidade da resposta recebida



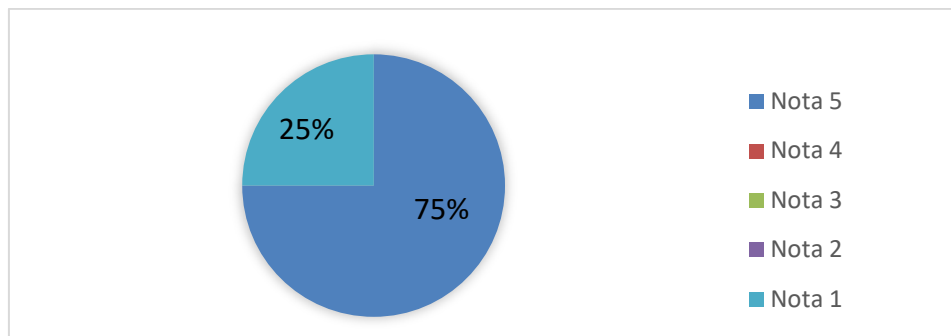
Fonte: Sistema Conta pra gente. 84% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.

#### 4.2.2 Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

No trimestre, recebemos **8** avaliações referentes a pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC, relativo ao pedido de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011, sendo **2** dessas avaliações referentes a negativas de fornecimento da informação.

Nas **6** avaliações recebidas referentes ao fornecimento da informação fomos avaliados com **Nota 5**. Quanto as **2** avaliações referentes a negativas de fornecimento da informação recebemos **Nota 1** nas duas.

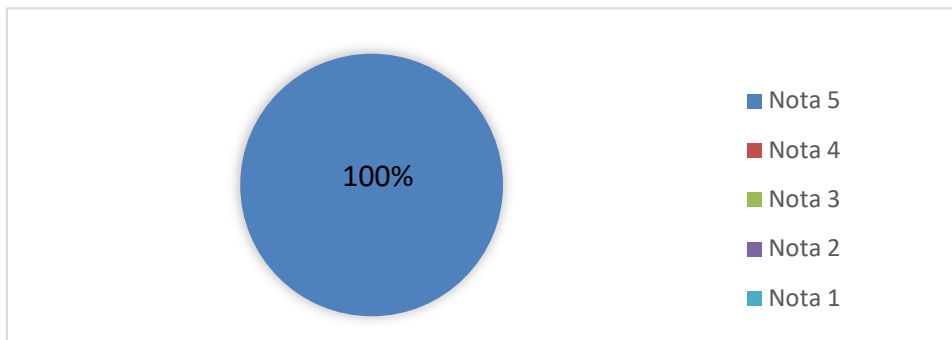
Sendo assim, podemos considerar que 75% dos usuários avaliaram o atendimento do SIC/Ouvidoria com **Nota 5**, considerando as duas negativas de informação conforme demonstrado a seguir:



Considerando apenas o fornecimento de informações 100% dos usuários avaliaram o atendimento do SIC/Ouvidoria com **Nota 5 e Nota 4**, conforme verificamos abaixo:

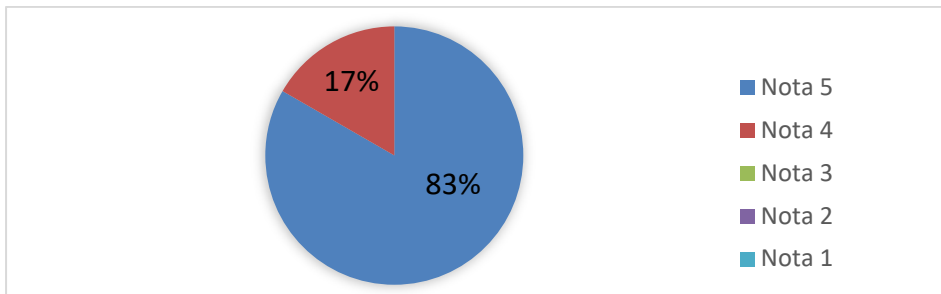
**Pergunta 1:** A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?





Fonte: Sistema e-SIC (00075000006202146, 7202191, 12202101, 19202115, 25202172 e 31202120)

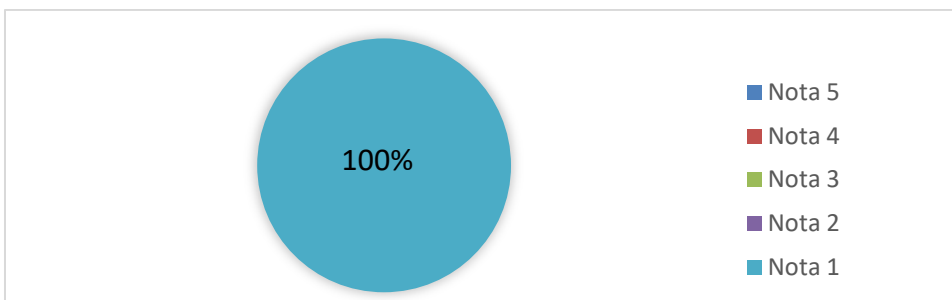
**Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?**



Fonte: Sistema e-SIC ((00075000006202146, 7202191, 12202101, 19202115, 25202172 e 31202120)

**Negativas de fornecimento de informações: Informações inexistentes e Acesso Negado**

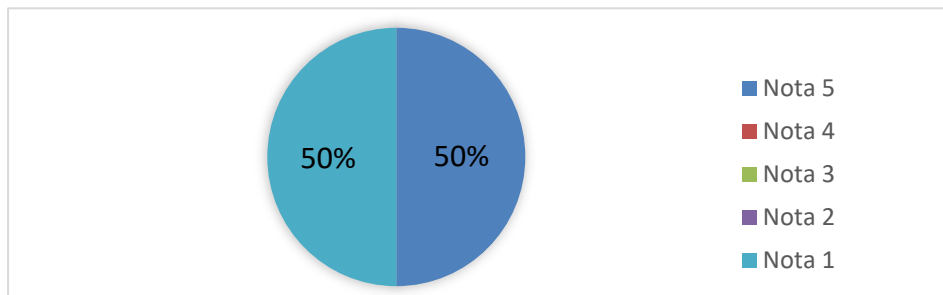
**Pergunta 1: A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?**



Fonte: Sistema e-SIC (00075000100202014 e 00075000001202113)

**Pergunta 2: A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?**





Fonte: Sistema e-SIC (00075000100202014 e 00075000001202113)

Ressaltamos que a Ouvidoria tem como meta, até 2023, integrar os pedidos de acesso à informação ao sistema “Conta pra gente”, possibilitando uma uniformidade na pesquisa de satisfação, e desta forma um aprimoramento da medição da satisfação do usuário do TCE-ES.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período foram implementadas, como também executadas, ações previstas no Plano de Ação da Ouvidoria 2021, consonantes com o Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC), do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC) da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil - Atricon.

Neste primeiro trimestre, a Ouvidoria do TCE-ES deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas de diversos Estados, Municípios e da União, participando de reuniões do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB e de projetos da Atricon, na organização do Ouvidoria Day 2021, e coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas do Brasil.

Vitória/ES, 14 de abril de 2021.

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

