



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

Relatório de Atividades **1º Trimestre de 2021** *OUVIDORIA*



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:



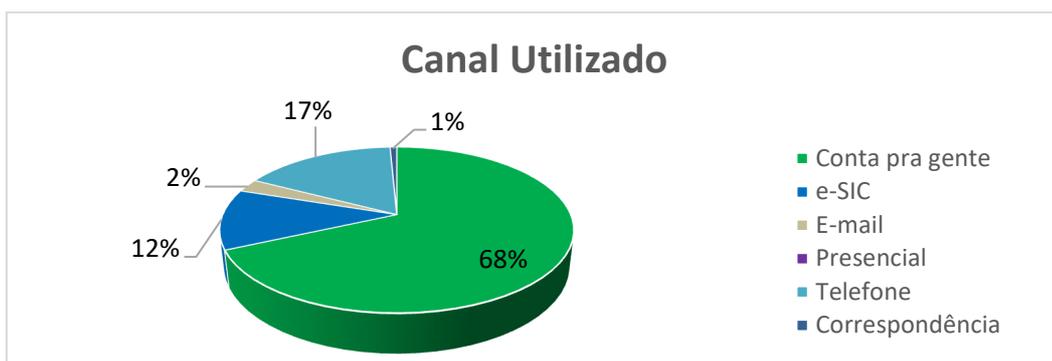


- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo ao quarto trimestre de 2020 e ao exercício de 2020, e estabelecimento de meta para 2021.
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado 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:



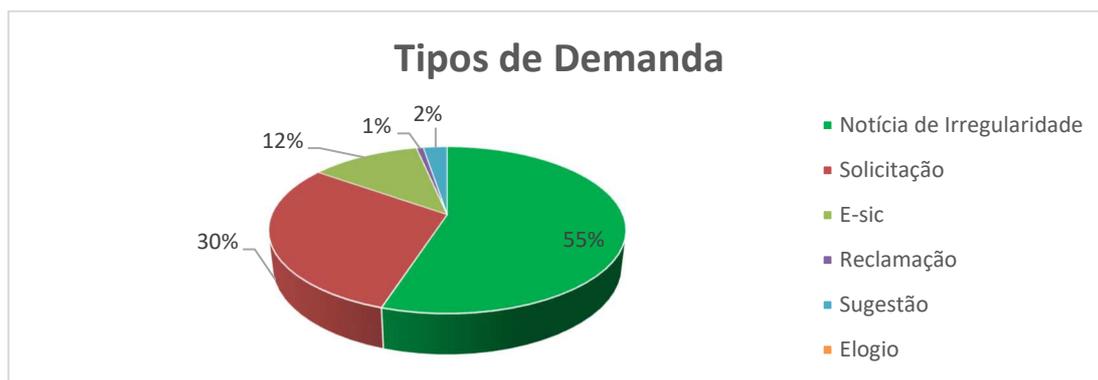
As manifestações de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: reclamação, solicitação, sugestão, elogio e notícia de irregularidade.





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).

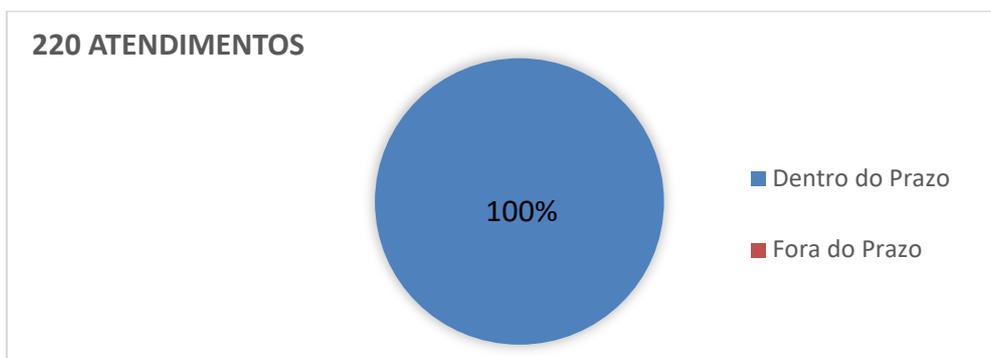
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2020)	Meta 2021	
				Previsto	
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria	"Demandas de Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei 12.527/11 e 13.460/17 X 100 / Total de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

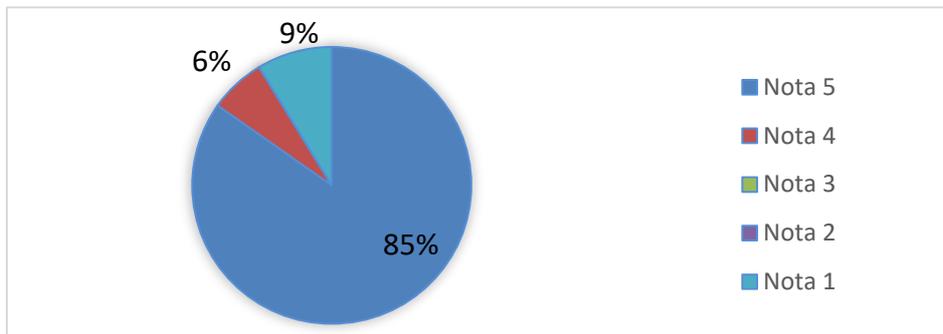
4.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

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:



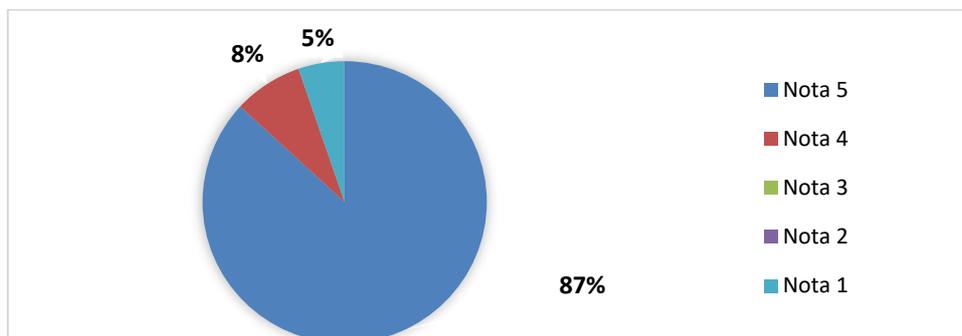


Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

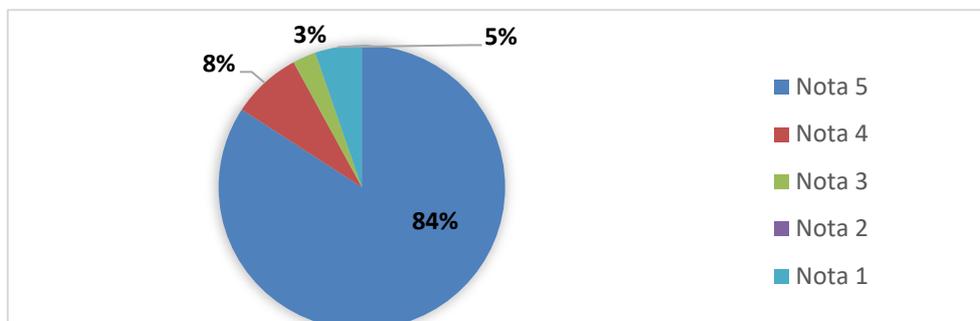
Nas **38 avaliações** recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **95%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 e 4**, conforme demonstrado a seguir:

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

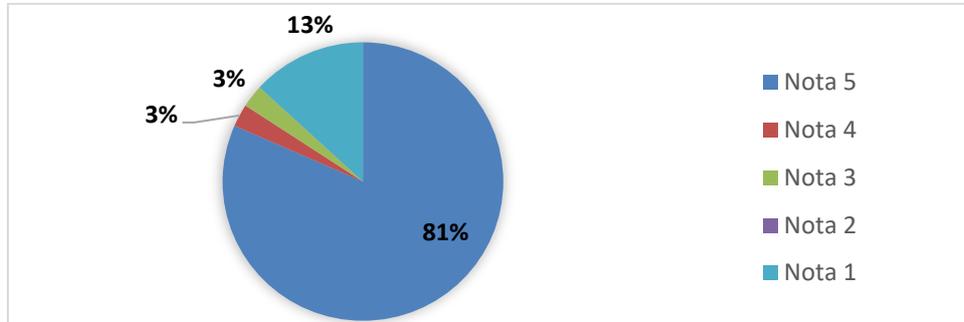


Fonte: Sistema Conta pra gente. 92% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.





3. Qualidade da resposta recebida



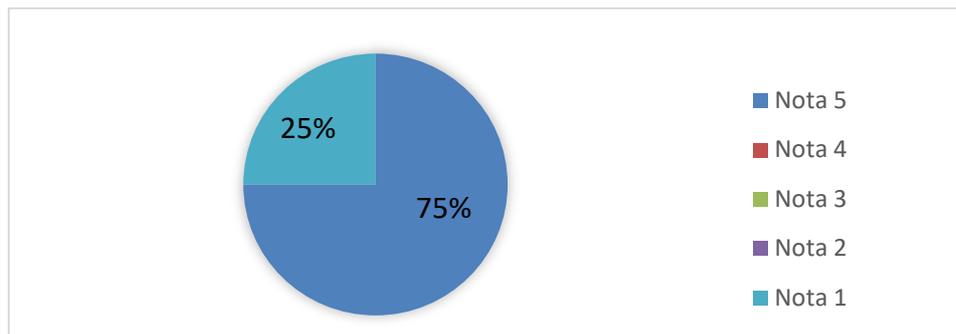
Fonte: Sistema Conta pra gente. 84% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.

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.

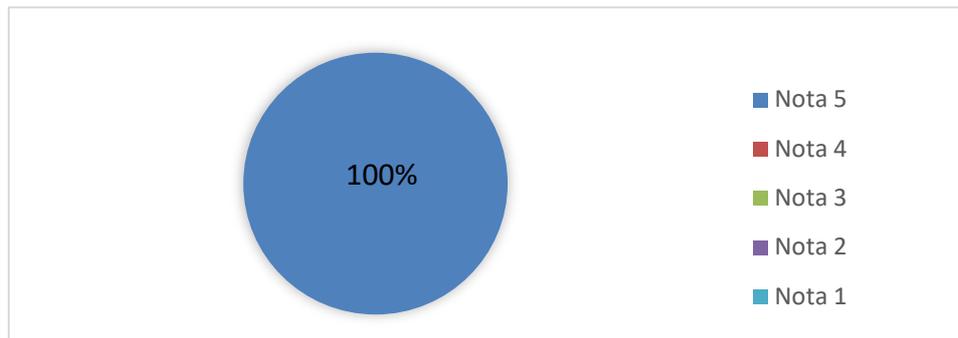
Sendo assim, podemos considerar que 75% dos usuários avaliaram o atendimento do SIC/Ouvidoria com **Nota 5**, considerando as duas negativas de informação conforme demonstrado a seguir:



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

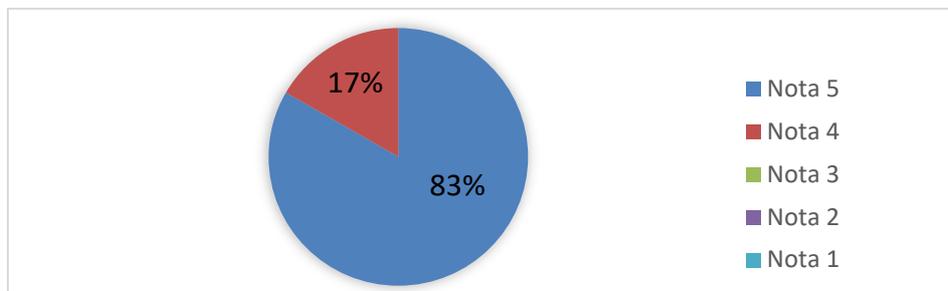
Pergunta 1: A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?





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

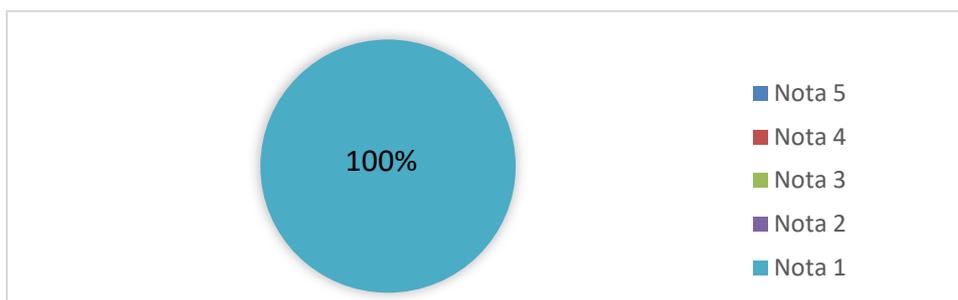
Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



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

Negativas de fornecimento de informações: Informações inexistentes e Acesso Negado

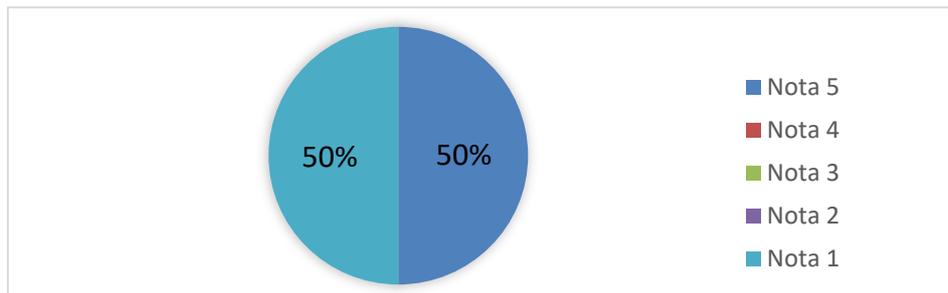
Pergunta 1: A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?



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

