



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

Relatório de Atividades

4º 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

Monica Quinhones Araujo

Patrícia de Barros Rezende

ESTAGIÁRIOS

Julia Santana Lordes

Juliana Rosa Curty





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 quarto 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 quarto trimestre de 2021, reuniões virtuais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor e reuniões virtuais com as equipes dos projetos prioritários.

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.

Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas





Nesse quarto trimestre foi realizado o evento de lançamento da Rede TCEES de Ouvidorias Integradas, nos dias 18 e 19/10/2021, que contou com 180 inscritos e 1000 visualizações por dia no canal da ECP no YouTube.

Links para acesso ao evento:

1º dia: <https://www.youtube.com/watch?v=NoxWY973Xi0&t=42s>

2º dia: <https://www.youtube.com/watch?v=FkKEiopztCw&t=13s>

Matérias:

<https://www.tcees.tc.br/rede-de-ouvidorias-integradas-evento-de-lancamento-tera-transmissao-pelo-youtube-da-escola-de-contas/>

<https://www.tcees.tc.br/rede-tce-es-de-ouvidorias-integradas-sera-um-marco-para-a-populacao-capixaba/>

<https://www.tcees.tc.br/tce-es-da-orientacoes-sobre-o-funcionamento-da-rede-de-ouvidorias-integradas/>

<https://www.tcees.tc.br/nesta-manha-evento-abordou-qualidade-rede-de-ouvidorias-visual-law-e-transparencia/>

Carta de Serviços Eletrônica

- ✓ Reunião com os gestores de todas as unidades do TCEES, visando promover sensibilização Interna sobre a importância da atualização da Carta de Serviços.
- ✓ Atualização da Carta de Serviços do TCE-ES em PDF e disponibilização da Carta de Serviços eletrônica.

Matéria:

<https://www.tcees.tc.br/carta-de-servicos-ao-usuario-e-institucionalizada-e-atualizada-pelo-tce-es/>

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 quarto trimestre, coordenou o grupo de trabalho técnico





denominado “Força Tarefa MMD TC 2022 – Ouvidorias”, do Comitê Técnico Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, que elaborou diagnóstico das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, apresentado em Encontro Técnico das Ouvidorias, no II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado de 09 a 12/11/2021.

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 quarto trimestre participou de reunião para conclusão dos trabalhos do projeto 2.4 – Agenda 2030 da ONU (08/10), e das atividades de construção do site “Tribunais de Contas e os ODS¹” entrega do projeto 2.4 – Agenda 2030 da ONU, lançado no II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado de 09 a 12/11/2021.

Link de acesso para os site <https://ods.atricon.org.br/>

2.3 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

Participação de servidores nos eventos virtuais relacionados a seguir:

- ✓ Webinar: 10 anos da Ouvidoria do TCE-MG, realizado pelo TCE-MG, no dia 04 de outubro de 2021,
- ✓ Lançamento da Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas, realizada pela Ouvidoria do TCE-ES em parceria com a ECP do TCE-ES, nos dias 18 e 19 de outubro de 2021.
- ✓ II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado pelo TCE-PB, de 09 a 12 de novembro de 2021.
- ✓ Oficinas Práticas de Atendimento ao Cidadão (Instrutor), realizado pela ECP do TCE-ES, nos dias 16 a 19 de novembro de 2021.
- ✓ Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante, realizado pela Ouvidoria-Geral da União, nos dias 01 a 03/12/2021.
- ✓ Minicurso LGPD no Setor Público – 2ª edição, realizado pela ANPPD – Associação Nacional dos Profissionais de Privacidade e Proteção de Dados, no dia 12 de dezembro de 2021.

¹ Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.





2.4 ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de **315 manifestações** típicas de Ouvidoria.
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos).
- Respostas de **204 manifestações** típicas de Ouvidoria aos demandantes.
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas.
- Recebimento de **20 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC.
- Respostas de **20 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC.
- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo ao terceiro trimestre de 2021.
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao terceiro trimestre de 2021.
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 3º trimestre 2021.
- Apresentação ao Conselheiro Ouvidor de proposta de novos procedimentos: boletins de Ouvidoria (Radar de monitoramento, BOA Boletim de Ouvidoria Ativa e RGO - Relatório de Gestão de Ouvidoria).
- Reunião com os gestores de todas as unidades do TCEES visando promover sensibilização Interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e a importância da atualização da Carta de Serviços (necessidade de revalidação das informações).
- Atualização da Carta de Serviços do TCE-ES.
- Desenvolvimento de Matriz de Seletividade para classificação das manifestações de Ouvidoria, visando uma melhor utilização do banco de dados das notícias de irregularidade.
- Planejamento, organização e realização do evento de lançamento da Rede TCEES de Ouvidorias Integradas.
- Realização de curso presencial “Gestão em Ouvidorias” para servidores da Prefeitura Municipal de Cariacica.

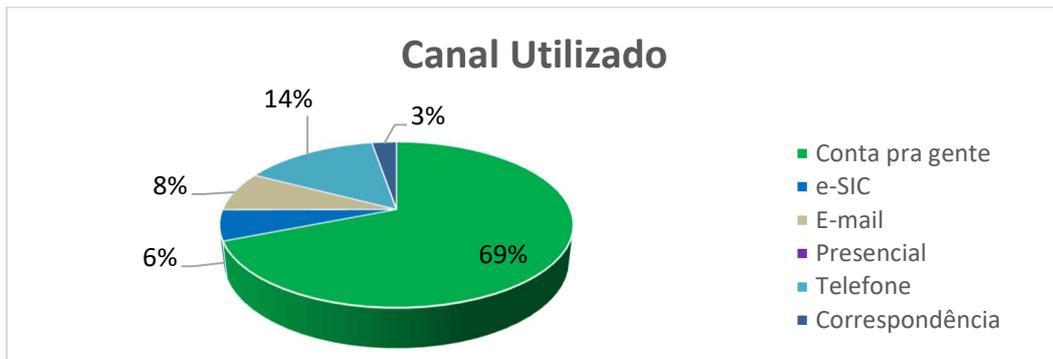
3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No quarto trimestre de 2021, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **335 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 315 manifestações típicas de Ouvidoria, e 20 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:



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

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 quarto 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





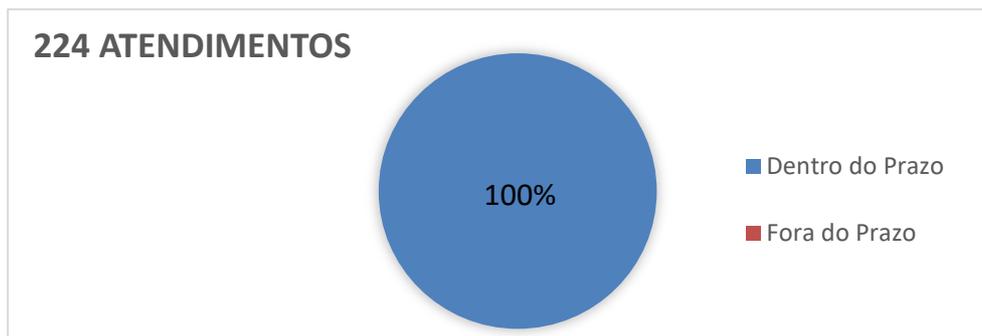
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

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	VO (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 quarto trimestre de 2021 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **224 demandas**, sendo **204 demandas típicas de Ouvidoria** e **20 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 (4º trimestre de 2020) **aumentou em 113%** (atendemos 105 manifestações no 4º trimestre de 2020 e 224 manifestações no 4º trimestre de 2021).





Este aumento está relacionado com ações voltadas ao aprimoramento das atividades do setor como a utilização de ferramentas tecnológicas, o aperfeiçoamento do sistema “Conta pra Gente”, o aprimoramento dos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e órgãos demandados, e a capacitação dos seus servidores.

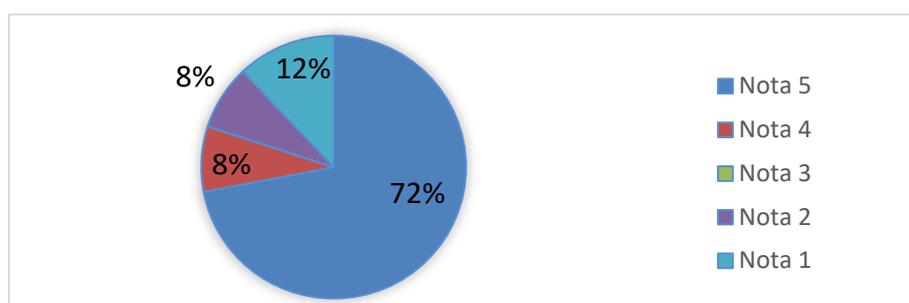
Importante destacar que o referido aumento expressivo de produtividade deu-se sem haver alteração no número de servidores da Ouvidoria, no entanto, implicou extensão da jornada de trabalho (computada em banco de horas), a fim de garantir o binômio: rapidez das respostas e manutenção do padrão elevado de satisfação dos usuários.

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	V0 (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 Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria e SIC	90%	80%

Nesse quarto trimestre de 2021, foram recebidas **25 avaliações** (15 no sistema “Conta pra Gente”, 02 por e-mail e 08 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **20 avaliações**, o que corresponde a **80%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **notas 5/Muito Satisfeito (19 avaliações) e 4/Satisfeito (1 avaliação)**, conforme gráfico a seguir:



Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

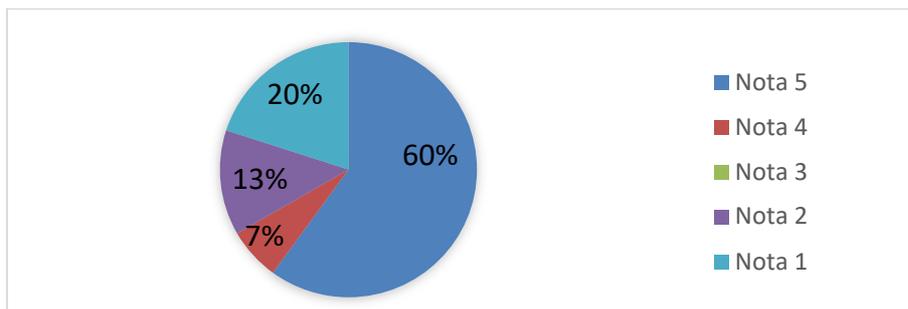




4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

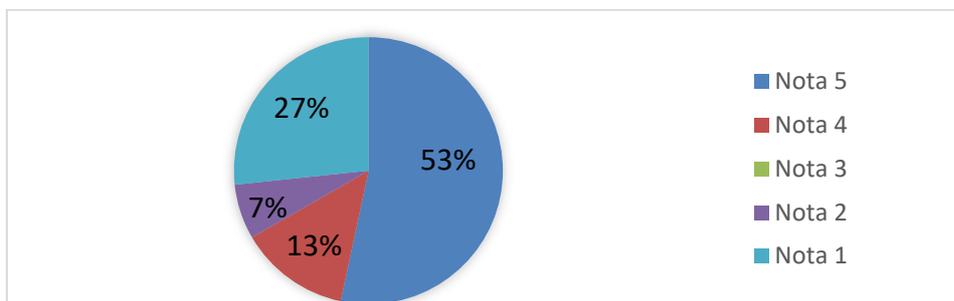
Nas **15 avaliações** recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 (9) e Nota 4 (1)**, conforme demonstrado a seguir:

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



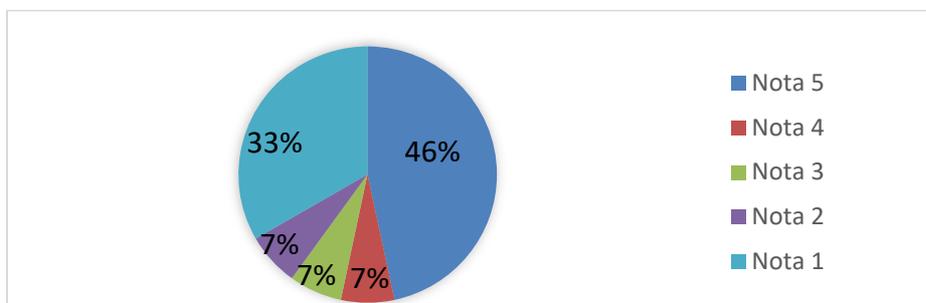
Fonte: Sistema Conta pra gente. 67% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o atendimento da Ouvidoria.

2. Tempo de resposta à sua manifestação



Fonte: Sistema Conta pra gente. 66% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.

3. Qualidade da resposta recebida



Fonte: Sistema Conta pra gente. 53% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.



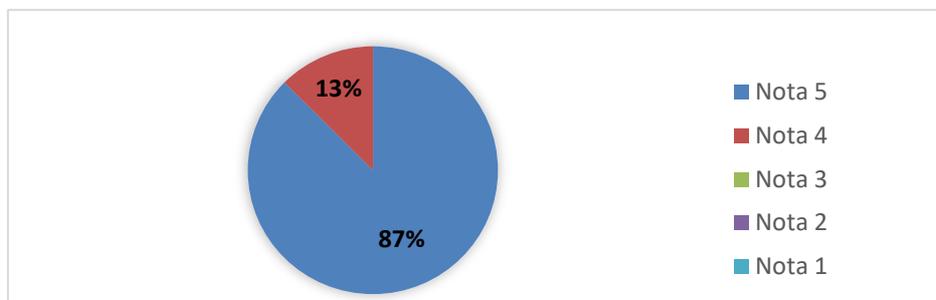


4.2.2 Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

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 nenhuma referente a negativa de fornecimento da informação.

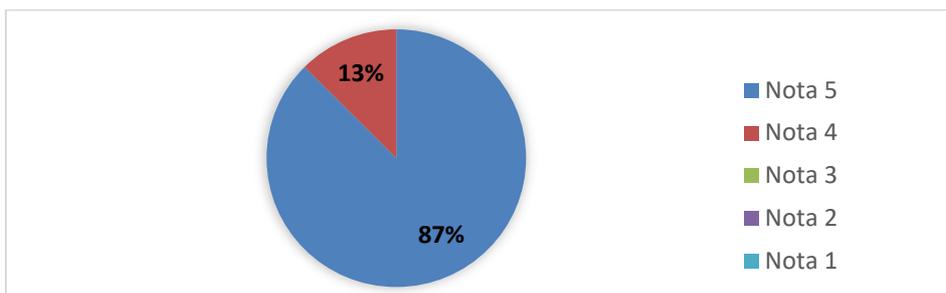
Nas **8 avaliações** recebidas referentes ao fornecimento da informação fomos avaliados com **Nota 5** (7 avaliações) e **Nota 4** (1 avaliação) em todas, correspondendo a **100%** de usuários **Muito Satisfeito ou Satisfeito**, conforme demonstrado a seguir:

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



Fonte: Sistema e-SIC (cinco respostas)

Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Sistema e-SIC (cinco respostas)

Ressaltamos que a Ouvidoria tem como meta, até o exercício de 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.





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 quarto 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, coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas do Brasil, como também com as Ouvidorias e Controles internos dos jurisdicionados.

Vitória/ES, 20 de janeiro de 2022.

Sebastião Carlos Ranna de Macedo
Conselheiro Ouvidor

