



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

Relatório de Atividades

1º Trimestre de 2022

OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Domingos Augusto Taufner

Biênio 2022/2023

SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Maria Ester Soares Xavier

Marialva Nogueira Dias Daroz

Mario Cesar Correa

Monica Quinhones Araújo

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.....	09
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12





1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2022 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 Domingos Augusto Taufner, que assumiu exercício a partir de 1º de janeiro de 2022, para o biênio 2022-2023.

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 2022, reuniões virtuais e presenciais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor.

2.2 PARTICIPAÇÃO EM PROJETOS/COMITÊS/COMISSÕES

2.2.1 Participação em projetos prioritários da gestão 2022/2023

A Ouvidoria é patrocinadora do projeto prioritário Semear Cidadania do portfólio de projetos da gestão 2022/2023 do TCE-ES.

No primeiro trimestre foi elaborado o Termo de Abertura do projeto, contendo as ações programadas e o cronograma de atividades.





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 reuniões virtuais com vistas a organização do evento Ouvidoria Day 2022, realizado no dia 16/03/2022, no formato virtual.

Este ano, o evento foi realizado pelo TCE-RN, 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. O evento contabilizou 987 inscritos, sendo que 591 deles tiveram direito à certificação, e mais de 2100 visualizações no canal da ECP no YouTube.

Link para acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=DVYgwdZVxKM>

Dando continuidade à programação em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, a Ouvidoria do TCE-ES realizou na tarde do dia 16 de março o I Encontro Técnico das Ouvidorias do Espírito Santo.

O “Ouvidoria Day 2022 – I Encontro Técnico das Ouvidorias do Espírito Santo” contou com mais de 50 participantes, o evento foi realizado de forma virtual pela Escola de Contas Públicas do TCE-ES, e permitiu integrar e conhecer melhor as experiências, as dificuldades, as propostas e, principalmente, as pessoas responsáveis pela condução desse trabalho nos órgãos capixabas.

Participaram do evento representantes de entidades dos vários setores da gestão pública do Estado, como o Secretário de Estado de Controle e Transparência, Edmar Camata; o vice-presidente da Amunes e prefeito de Ibatiba, Luciano Pingo; o representante da Ascamves, Juscelino Brzesky; o Procurador da República Alexandre Senra, coordenador do Fórum de Combate à Corrupção do ES; e o 1º vice- presidente do Fórum Estadual de Controle Interno do ES e controlador do município de Boa Esperança, Cleuton Ladislau.

Matérias:

<https://www.tcees.tc.br/evento-visa-contribuir-com-o-fortalecimento-das-ouvidorias-e-discutir-o-papel-dessas-unidades/>

<https://www.tcees.tc.br/dia-do-ouvidor-e-celebrado-com-evento-nacional-e-debate-sobre-a-lei-geral-de-protecao-de-dados/>

<https://www.tcees.tc.br/no-ouvidoria-day-2022-ouvidores-de-todo-o-estado-compartilham-experiencias-e-desafios-da-area/>





A Ouvidoria do TCE-ES compõe ainda o grupo de trabalho instituído pela Portaria 16/2022 do IRB, criado para proposição de modelo de regulamentação dos Conselho de Usuários no âmbito dos Tribunais de Contas brasileiros.

2.2.3 - Participação no Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais

A Ouvidoria participa na coordenação do Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais, instituído pela Resolução TC nº 358/2021, responsável pelo planejamento das ações necessárias à adequação da LGPD no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

No primeiro trimestre de 2022, foram realizadas reuniões entre os membros do Comitê, como também, foi realizado um debate técnico, no dia 09/03, sobre os principais pontos de adequação à LGPD (<https://ava.tcees.tc.br/course/view.php?id=1009>)

2.3 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações e o aprimoramento de suas atividades, servidores da Ouvidoria do TCE-ES participaram dos seguintes eventos e capacitações no primeiro trimestre de 2022:

- WhatsApp e Proteção de Dados: Limites e Possibilidades, realizado pelo TI Exame, no dia 19/02/2022.
- Debate técnico: Principais pontos da LGPD, realizado pela Escola de Contas Públicas do TCE-ES, no dia 09/03/2022.
- Lei Geral de Proteção de Dados e a Administração Pública, realizado pela Escola de Gestão Pública do TCE-PR, de 23/08/2021 a 24/02/2022.
- Ouvidoria Day, realizado pelo TCE-RN, com apoio do IRB e da Atricon, no dia 16/03/2022.
- Ouvidoria Day – I Encontro Técnico das Ouvidorias do ES, realizado pela Ouvidoria e Escola de Contas Públicas do TCE-ES, no dia 16/03/2022;
- Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados, realizado pela Ouvidoria Geral da União, nos dias 22 a 24/03/2022.
- LGPD e Sistemas de Câmeras de Monitoramento, TI Exame, no dia 22/03/2022.





2.4 ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de **186 manifestações** típicas de Ouvidoria.
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos).
- Respostas de **267 manifestações** típicas de Ouvidoria aos demandantes.
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas.
- Recebimento de **28 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 2021 e ao exercício de 2021, e estabelecimento de meta para 2022.
 - Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao quarto trimestre de 2021 e ao exercício de 2021, e estabelecimento de meta para 2022.
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre 2021.
- Elaboração do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria – 2021.
- Elaboração do Plano de Ação da Ouvidoria – 2022.
- Atualização dos modelos padrões de comunicação com cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros.
- Realização de testes na planilha de seletividade de Notícias de Irregularidade.
- Planejamento, organização e realização do evento Ouvidoria Day 2022 - I Encontro Técnico das Ouvidorias do Espírito Santo.
- Encaminhamento de ofício às unidades gestoras jurisdicionadas com as principais indicações apresentadas no I Encontro Técnico de Ouvidorias do Espírito Santo para que cada ente possa implementar medidas que venham a facilitar o trabalho de estruturação da sua ouvidoria.
- Acompanhamento da atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário.

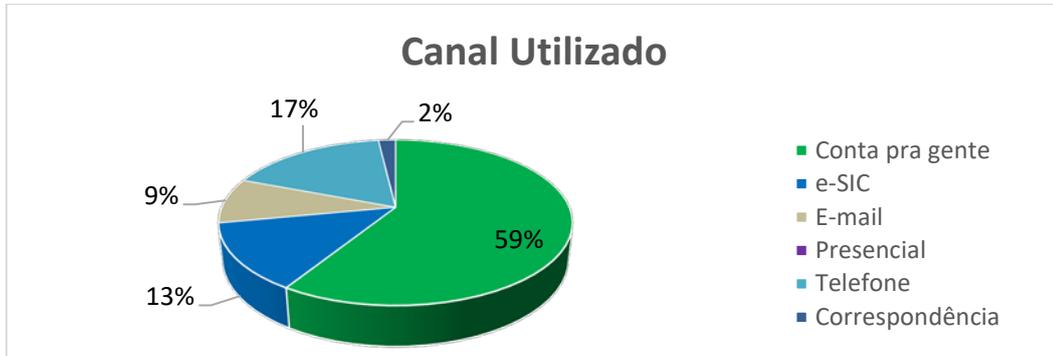
3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No primeiro trimestre de 2022, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **214 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 186 manifestações típicas de Ouvidoria, e 28 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.





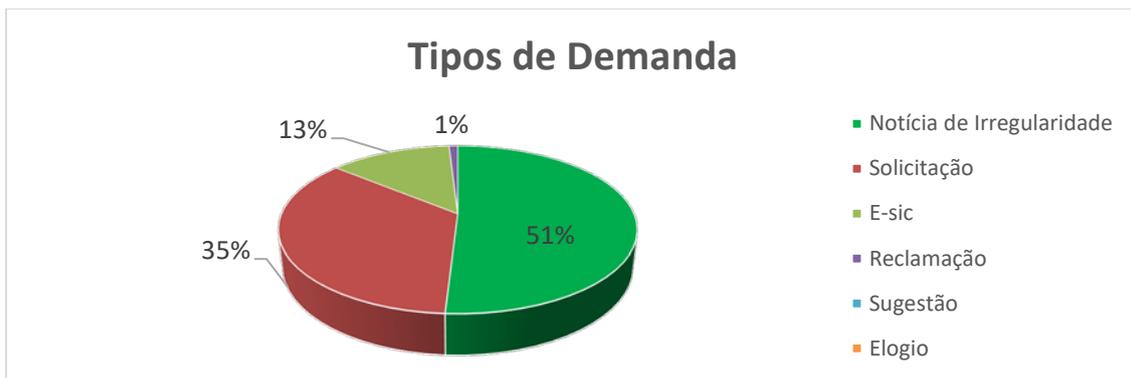
O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o sistema “**Conta pra Gente**”, acessado no link Ouvidoria Online, na página da Ouvidoria, no portal do TCE-ES, conforme informa o gráfico a seguir:



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: Incluídos como solicitação os ofícios do Ministério Público e outros órgãos protocolados no NCD, e-mails e ligações telefônicas.





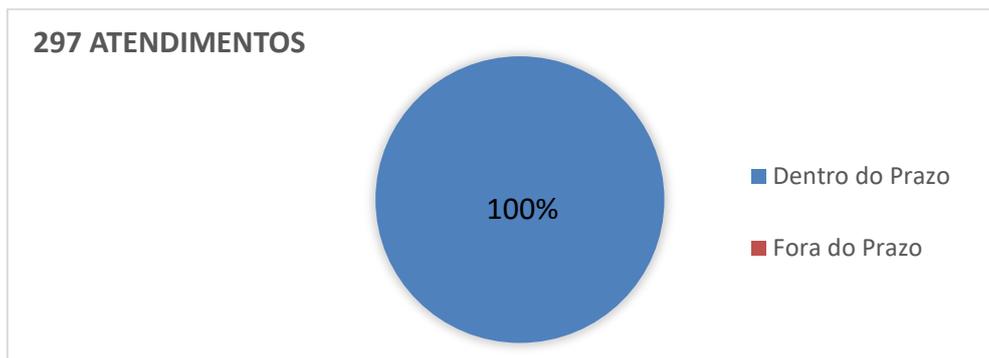
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

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 2022 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 2021)	Meta 2022	
				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"	100%	100%

Nesse primeiro trimestre de 2022 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **297 manifestações**, sendo **267 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 2021) **aumentou em 35%** (atendemos 220 manifestações no 1º trimestre de 2021 e 297 manifestações no 1º trimestre de 2022).



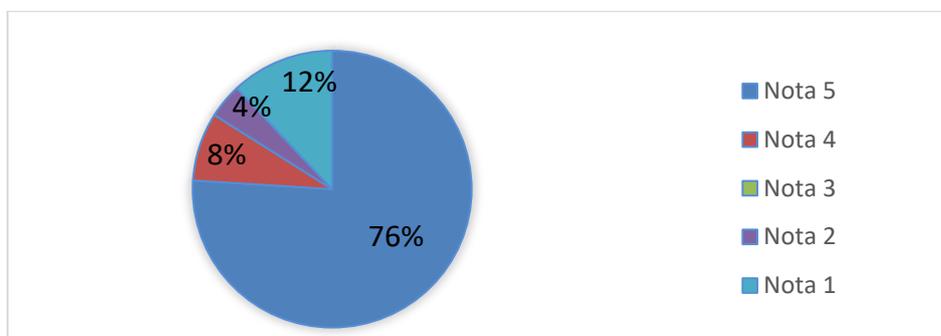


4.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2022 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 2021)	Meta 2022	
				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	85%	80%

Nesse primeiro trimestre, foram recebidas **25 avaliações** (16 no sistema “Conta pra Gente” e 09 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **21 avaliações**, o que corresponde a **84%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5/Muito Satisfeito (19) e 4/Satisfeito (2)**, conforme gráfico a seguir:



Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

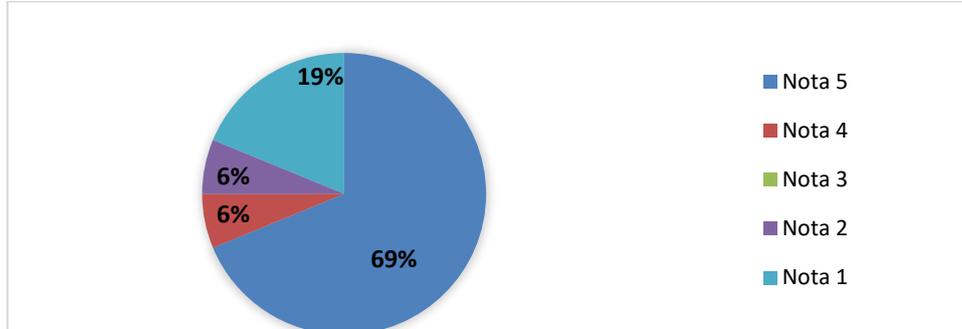
4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

Das **16 avaliações** recebidas relativas à pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **75%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5/Muito Satisfeito**, conforme demonstrado a seguir:



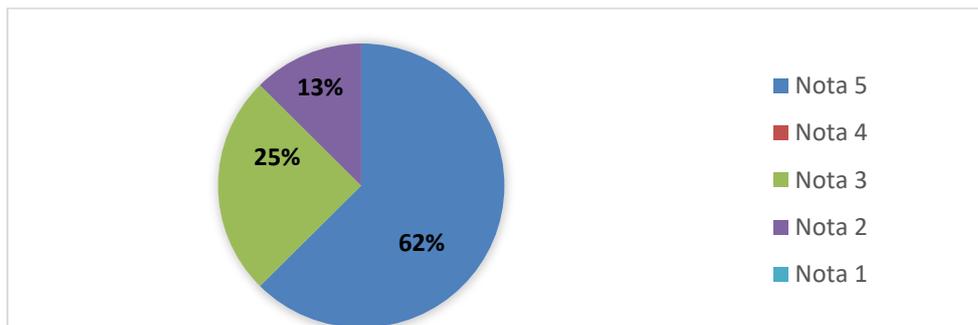


1. Atendimento/Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria do TCE/ES



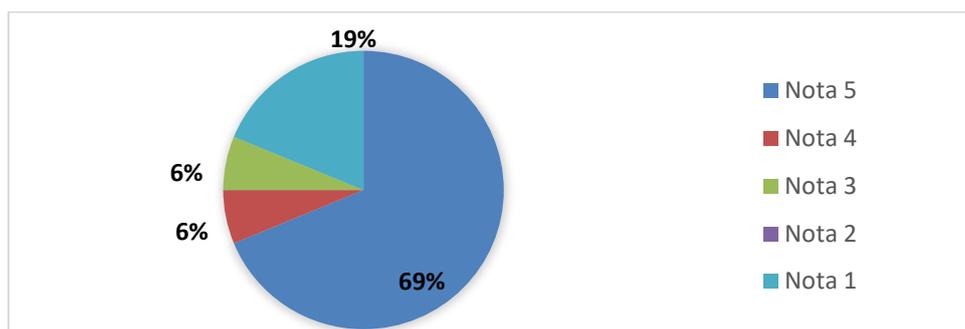
Fonte: Sistema Conta pra gente. 75% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o atendimento da Ouvidoria.

2. Tempo de resposta à sua manifestação



Fonte: Sistema Conta pra gente. 62% dos usuários avaliaram com nota 5 o tempo de resposta da Ouvidoria.

3. Qualidade da resposta recebida



Fonte: Sistema Conta pra gente. 75% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.

4.2.2 Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

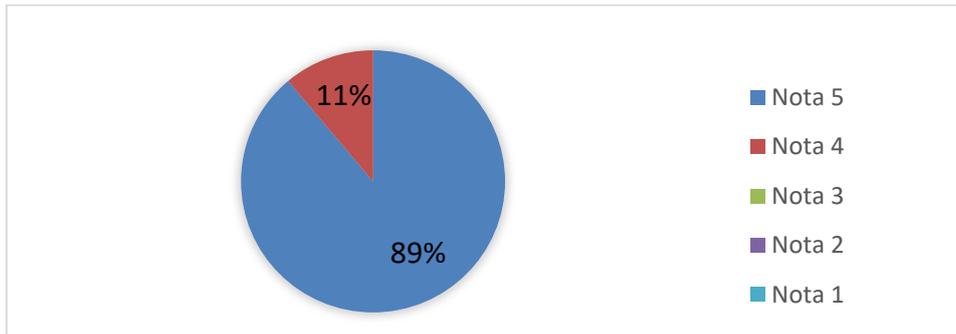
No trimestre, recebemos **9** avaliações referentes a pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC, relativo ao pedido de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011.





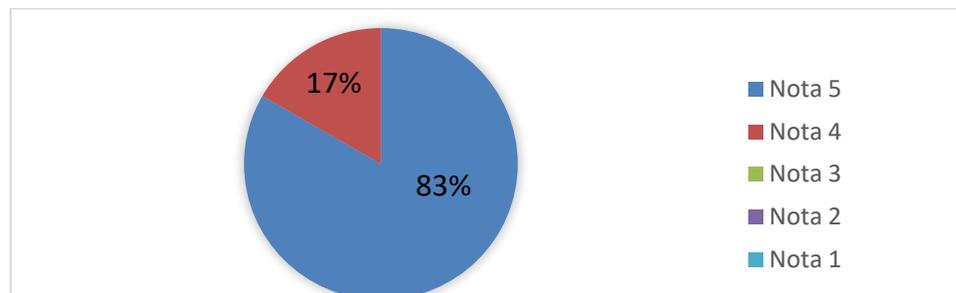
Nas **9 avaliações** recebidas, referentes ao fornecimento da informação, fomos avaliados com **Nota 5** (8 avaliações) e **4** (1 avaliação). Sendo assim, podemos considerar que **100%** dos usuários avaliaram o atendimento do SIC/Ouvidoria com **Nota 5/Muito Satisfeito** e **4/Satisfeito**, conforme demonstrado a seguir:

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



Fonte: Sistema e-SIC

Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Sistema e-SIC

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período foram implementadas, como também executadas, ações previstas no Plano de Ação da Ouvidoria 2022, 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 e com a Carta Compromisso das Ouvidorias firmada por ocasião do ENCO 2021.

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





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

Ouvidoria

Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, na organização do Ouvidoria Day 2022, e coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas do Brasil.

Vitória/ES, 19 de abril de 2022.

Domingos Augusto Taufner

Conselheiro Ouvidor



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913