



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

# **Relatório de Atividades**

## **2º Trimestre de 2022**

*OUVIDORIA*



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

Mario Cesar Correa

Patrícia de Barros Rezende

### ESTAGIÁRIAS

Julia Santana Lordes

Juliana Rosa Curty





## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	04
3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	06
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	07
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11





## 1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo 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 segundo trimestre de 2022, reuniões virtuais e presenciais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor, como também reuniões com outros órgãos e instituições para o desenvolvimento de ações conjuntas, com a equipe do projeto prioritário Semear Cidadania de 2022, patrocinado pela Ouvidoria, e órgãos parceiros nesse projeto.

### 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 segundo trimestre foram realizadas diversas reuniões com representantes de várias instituições, públicas e privadas, e com servidores das pastas da educação, saúde e assistência social do Estado e de municípios da Grande Vitória, visando desenvolver as ações previstas no projeto.

### **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 segundo trimestre, participou de reuniões virtuais com vistas a organização do ENCO 2022, assim como, reuniões virtuais do 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 e responsável pelo planejamento das ações necessárias à adequação da LGPD no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

No segundo trimestre de 2022, foram realizadas diversas reuniões entre os membros com vistas ao início do mapeamento de dados pessoais dos processos de negócios/sistemas, conforme priorização definida pelo Comitê.

## **2.3 EVENTOS DE CAPACITAÇÃO**

Em abril de 2022, disponibilizou dois cursos EAD “Gestão em Ouvidoria na Era da Informação” e “Atendimento 2.0 – A Arte de Encantar o Cidadão”.

### **Matérias:**

<https://www.tcees.tc.br/inscricoes-abertas-para-cursos-ofertados-pela-ouvidoria-do-tribunal-de-contas/>

## **2.4 ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA**



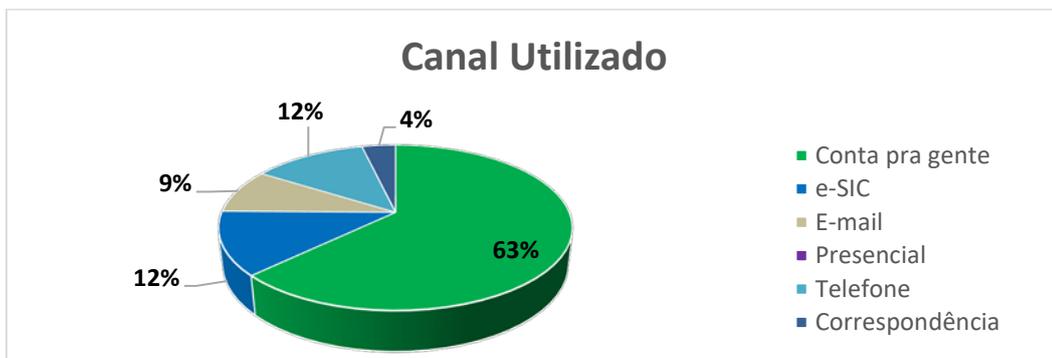


- Recebimento de **191 manifestações** típicas de Ouvidoria.
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos).
- Respostas de **197 manifestações** típicas de Ouvidoria aos demandantes.
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas.
- Recebimento de **27 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC.
- Respostas de **24 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 primeiro trimestre de 2022.
  - Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao primeiro trimestre de 2022.
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 1º trimestre 2022.
- Desenvolvimento de Matriz de Seletividade para classificação das manifestações de Ouvidoria, visando uma melhor utilização do banco de dados das notícias de irregularidade.
- Acompanhamento da atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário.

### 3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No segundo trimestre de 2022, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **218 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 191 manifestações típicas de Ouvidoria, e 27 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:

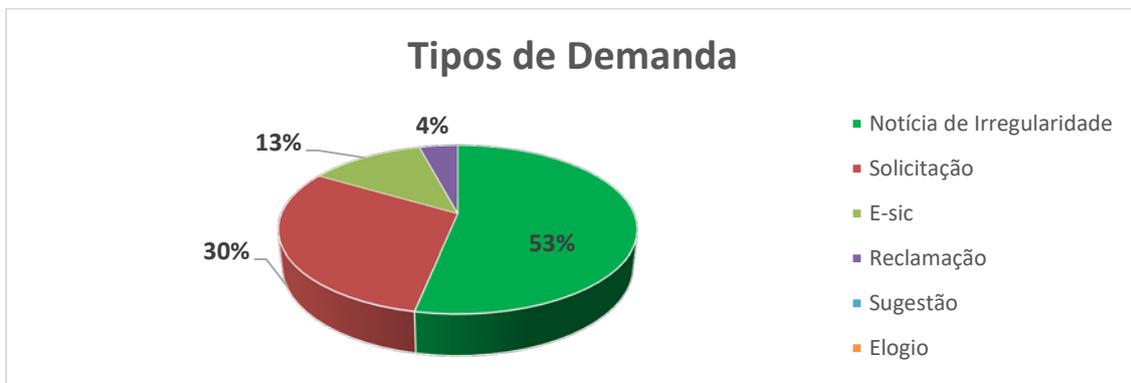




As manifestações de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: reclamação, solicitação, sugestão, elogio e notícia de irregularidade.

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 segundo 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

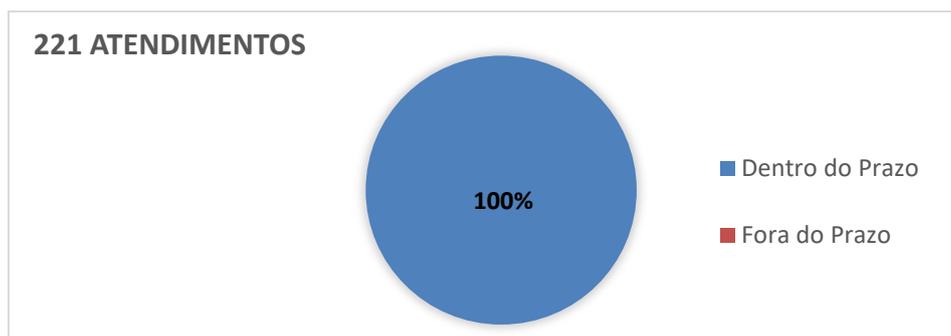
Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2022 que **100% das demandas** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), sejam respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2021)	Meta 2022
				Previsto
1	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 segundo trimestre de 2022 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **221 manifestações**, sendo **197 manifestações típicas de Ouvidoria** e **24 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:



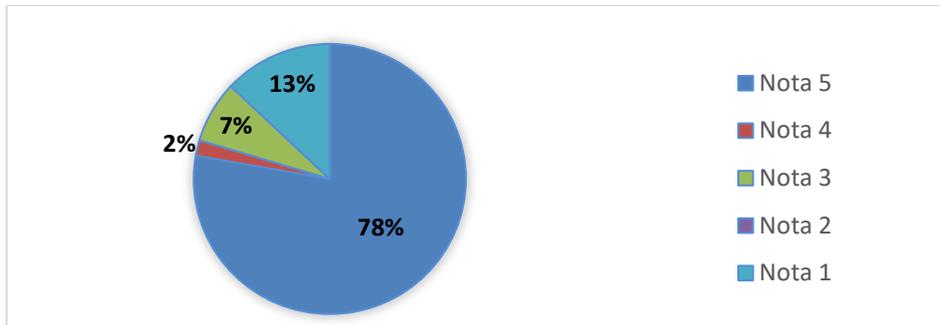
#### 4.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

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	V0 (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 Atendimento prestados pela Ouvidoria e SIC	85%	80%

Nesse segundo trimestre, foram recebidas **50 avaliações** (22 no sistema “Conta pra Gente”, 10 no sistema e-SIC, 14 via telefone, 4 por e-mail) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **39 avaliações**, o que corresponde a **78%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5/Muito Satisfeito (42) e 4/Satisfeito (1)**, conforme gráfico a seguir:



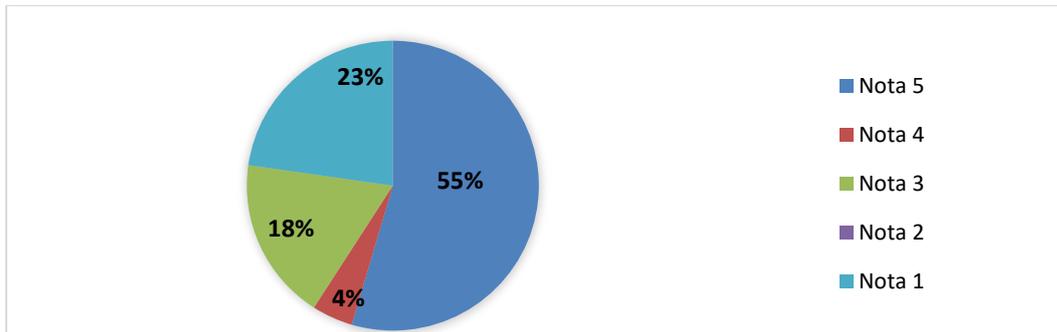


Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

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

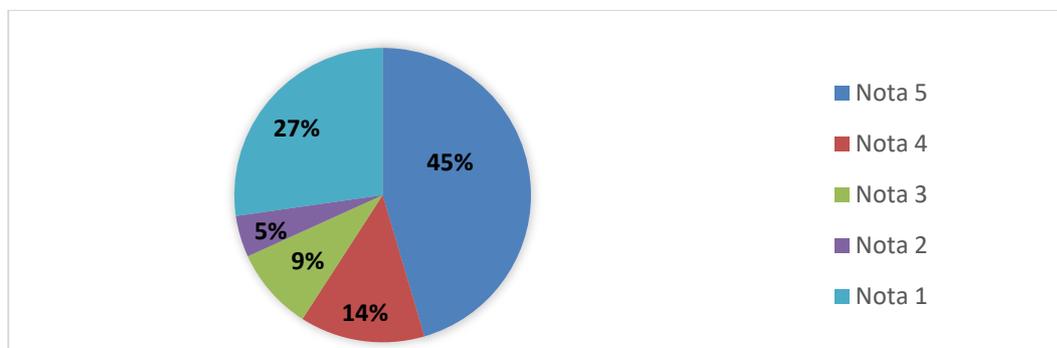
Das **22 avaliações** recebidas relativas à pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **59%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5/Muito Satisfeito e 4/Satisfeito**, conforme demonstrado a seguir:

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



Fonte: Sistema Conta pra gente. 59% dos usuários avaliaram com notas 4 e 5 o atendimento da Ouvidoria.

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

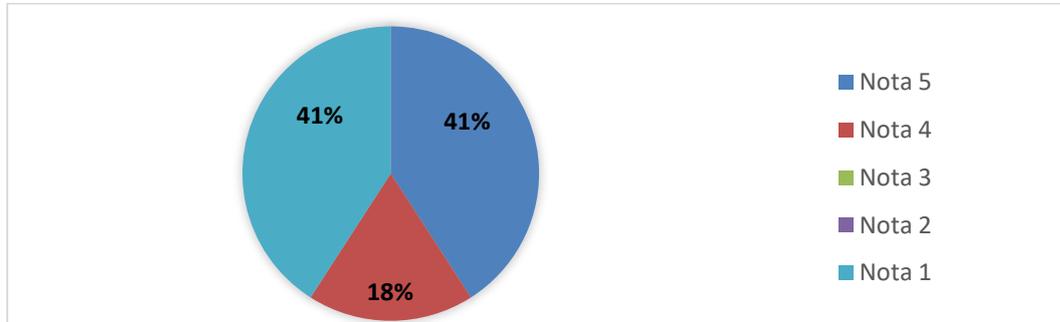


Fonte: Sistema Conta pra gente. 59% dos usuários avaliaram com notas 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.





### 3. Qualidade da resposta recebida



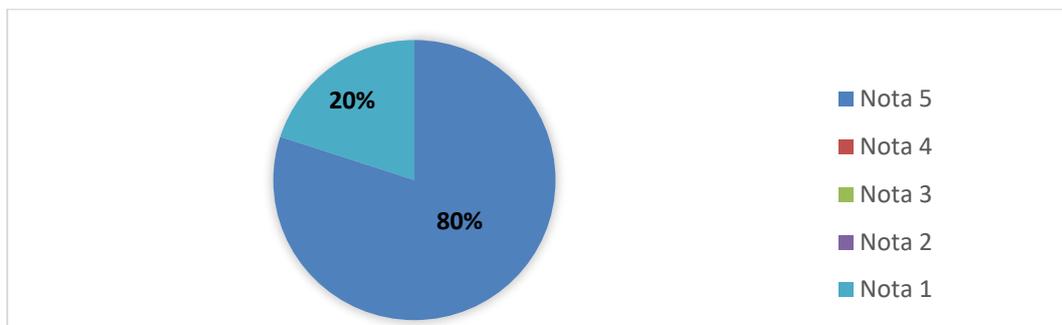
Fonte: Sistema Conta pra gente. 59% dos usuários avaliaram com notas 4 e 5 a qualidade da resposta recebida.

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

No trimestre, recebemos **10** 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.

Das **10 avaliações** recebidas relativas à pesquisa de satisfação presente no sistema “e-SIC”, **80%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pelo SIC/Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5/Muito Satisfeito (8 avaliações)**, conforme demonstrado a seguir:

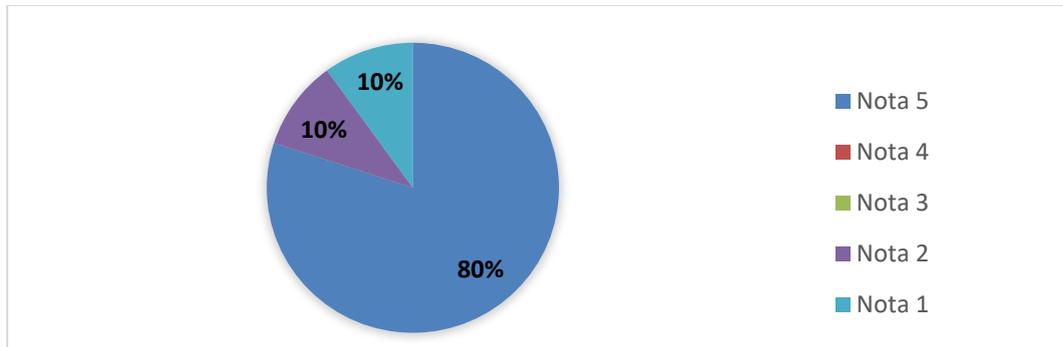
**Pergunta 1:** A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



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 segundo 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 coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas do Brasil.

Vitória/ES, 14 de julho de 2022.

**Domingos Augusto Taufner**  
*Conselheiro Ouvidor*

