



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

# **Relatório de Atividades**

## **3º 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

Ana Caroline Queiroz Gama

Julia Santana Lordes





## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	04
3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	08
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	09
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13





## 1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no terceiro 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 terceiro trimestre de 2022, reuniões virtuais e presenciais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor, como também reuniões com outras unidades do TCE-ES, 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 terceiro 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 a realização da 3ª Oficina do projeto e a elaboração do Caderno de orientações para o atendimento multidisciplinar de alunos em situação de violência e vulnerabilidade social.

### **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 terceiro trimestre, participou de reuniões virtuais com vistas a organização do ENCO 2022, assim como, reuniões virtuais e presenciais 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.

O grupo de trabalho Conselho de Usuários se reuniu nos dias 21 e 22 de julho, na sede do TCE-ES, e foi responsável pela elaboração do “**Manual de Orientações Técnicas para a Criação do Conselho de Usuários**”, lançado por ocasião do ENCO 2022.

Link para o documento: <https://irbcontas.org.br/biblioteca/manual-de-orientacoes-tecnicas-para-a-criacao-do-conselho-de-usuarios/>

Nos dias 19 a 21 de setembro foi realizado pelo TCE-MG, com o apoio do Comitê, o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (**ENCO 2022**), e a Ouvidoria do TCE-ES coordenou a Reunião Técnica das Ouvidorias, realizada por ocasião do evento, quando foi elaborada a Carta Compromisso das Ouvidorias 2022.

#### **Matéria:**

<https://www.tcees.tc.br/tce-es-recebe-grupo-de-trabalho-do-conselho-de-usuarios-do-comite-tecnico-de-corregedorias-ouvidorias-e-controle-social-do-irb/>

### **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 terceiro trimestre de 2022, foram realizadas diversas reuniões entre os membros do Comitê para o mapeamento de dados pessoais dos processos de negócios/sistemas e a elaboração do Programa de Governança em Privacidade de Dados.

#### **2.2.4. Participação nas Comissões de Controle e Garantia da Qualidade do MMD TC 2022**

No terceiro trimestre a coordenadora da Ouvidoria conduziu os trabalhos para a realização do Controle da Qualidade do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD TC QATC) no TCE-ES, ciclo 2022. Ainda compôs duas equipes de Garantia da Qualidade que avaliou o TCE-MT e o TCE-MS.

O Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC) faz parte do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC), da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil – Atricon, que tem entre seus objetivos fortalecer o sistema Tribunais de Contas como essencial ao controle dos recursos públicos e à cidadania e estimular a transparência das informações, das decisões e da gestão das Cortes de Contas brasileiras.

No ciclo 2022, a Ouvidoria do TCEES foi avaliada com nota 4 (nota máxima), sendo considerada uma unidade de excelência, repetindo o resultado conquistado em 2019.

#### **Matérias:**

<https://www.tcees.tc.br/comissao-da-atricon-entrega-declaracao-de-garantia-da-qualidade-ao-tce-es/>

<https://www.tcees.tc.br/tce-es-recebe-comissao-do-marco-de-medicao-do-desempenho-dos-tribunais-de-contas/>

### **2.3 EVENTOS DE CAPACITAÇÃO**

#### **2.3.1 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 terceiro trimestre de 2022:

- Fundamentos da Lei geral de Proteção de Dados Pessoais, no dia 20/07/2022, Herewith CertiProf.
- Certificação em Privacidade e Proteção de Dados, Data Privacy Brasil, setembro de 2022.





- Encontro técnico do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa – IRB, no dia 19/09/2022.
- Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCO 2022), realizado pelo TCE-MG e IRB, nos dias 19 e 21 de setembro de 2022.

### 2.3.1 ENFOC 2022 e outros eventos de capacitação

A Ouvidoria do TCE, em ações conjuntas com a Escola de Contas Públicas Mariazinha Vellozo, promoveu neste terceiro trimestre a capacitação de servidores de ouvidorias de órgão jurisdicionados.

- ✓ Participou do ENFOC 2022 com dois cursos: LGPD no Contexto do Serviço Público e Práticas de Gestão de Ouvidorias, ministrados em todos os polos.
- ✓ Em setembro de 2022 (dias 12 a 15), foram realizadas oficinas no município de Vila Pavão: Oficina Prática de Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Oficina Prática de Atendimento ao Cidadão e Estruturação de Ouvidorias.

#### Matérias:

<https://www.vilapavao.es.gov.br/busca/?q=lgpd>

<http://www.camaravilapavao.es.gov.br/galeria/ver/82>

<http://www.camaravilapavao.es.gov.br/galeria/ver/83>

### 2.4 ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de **235 manifestações** típicas de Ouvidoria.
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos).
- Respostas de **231 manifestações** típicas de Ouvidoria aos demandantes.
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas.
- Recebimento de **33 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC.
- Respostas de **32 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 segundo trimestre de 2022.
  - Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao segundo trimestre de 2022.



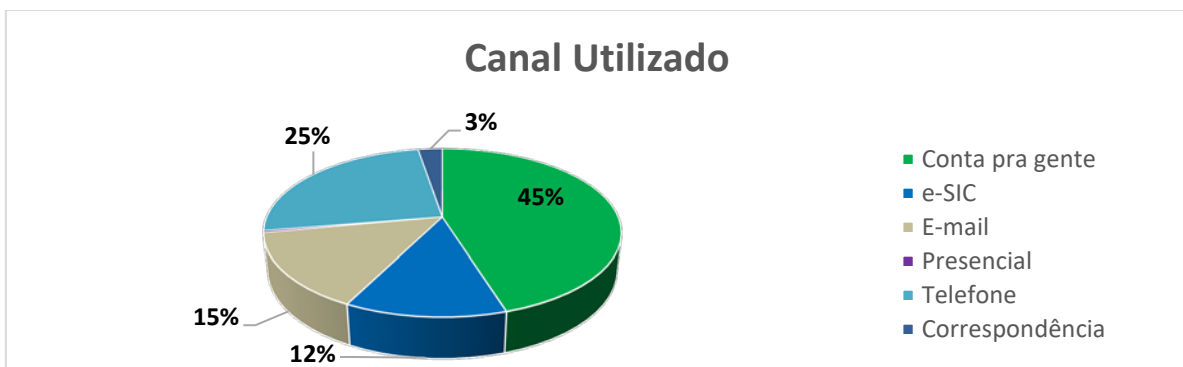


- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 2º trimestre 2022.
- Desenvolvimento de Banco de Dados das Notícias de Irregularidade, visando uma melhor utilização dessas informações pela área técnica do Tribunal.
- Acompanhamento da atualização da Carta Eletrônica de Serviços ao Usuário.

### 3 ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No terceiro trimestre de 2022, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **268 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 235 manifestações típicas de Ouvidoria, e 33 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:



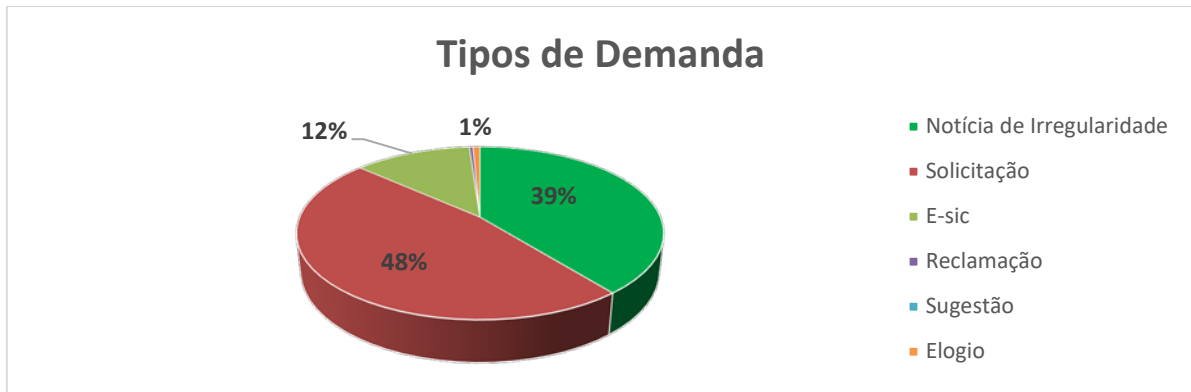
As manifestações de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: reclamação, solicitação, sugestão, elogio e notícia de irregularidade.

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 terceiro trimestre a tipologia "**Solicitação**" 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).

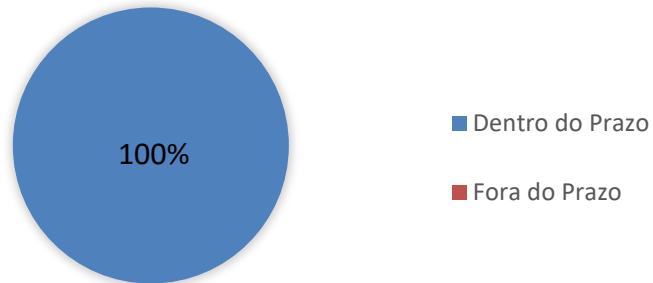
OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2021)	Meta 2022 Previsto
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria	"Demandas de Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei 12.527/11 e 13.460/17 X 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	100%	100%

Nesse terceiro trimestre de 2022 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **263 manifestações**, sendo **231 manifestações típicas de Ouvidoria** e **32 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:





### 263 ATENDIMENTOS



A produtividade em relação ao mesmo período anterior (3º trimestre de 2021)  **aumentou 11%**. Atendemos 237 manifestações no 3º trimestre de 2021 e 263 manifestações no 3º trimestre de 2022.

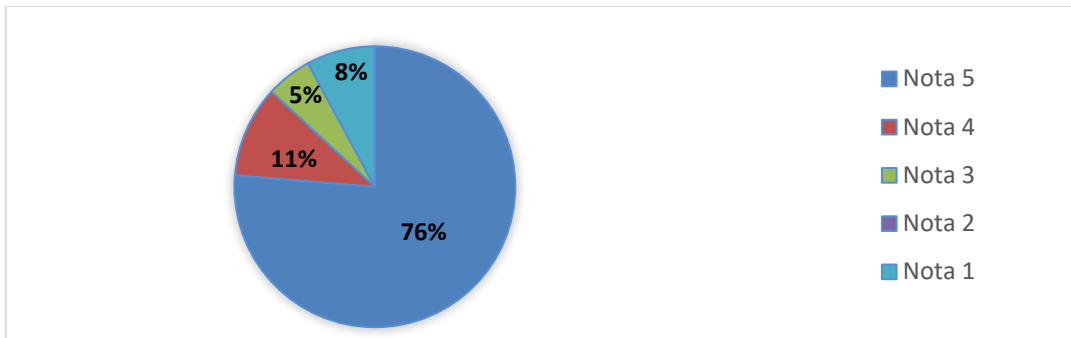
#### 4.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

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	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 atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria e SIC	85%	80%

Nesse terceiro trimestre, foram recebidas **38 avaliações** (28 no sistema “Conta pra Gente” e 10 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **33 avaliações**, o que corresponde a **87%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5/Muito Satisfeito (29) e 4/Satisfeito (4)**, conforme gráfico a seguir:



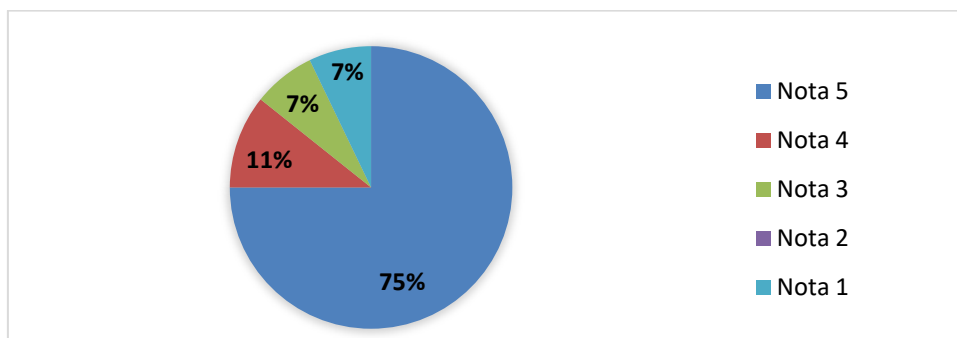


Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

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

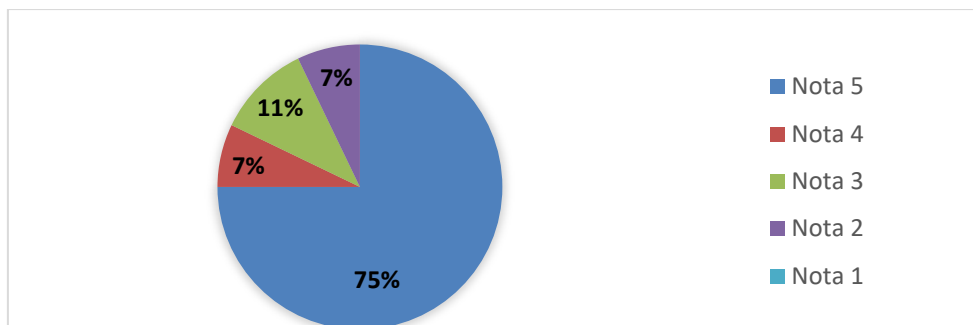
Das **28 avaliações** recebidas relativas à pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **86%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5/Muito Satisfeito e 4/satisfeito**, conforme demonstrado a seguir:

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



Fonte: Sistema Conta pra gente. 86% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o atendimento da Ouvidoria.

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

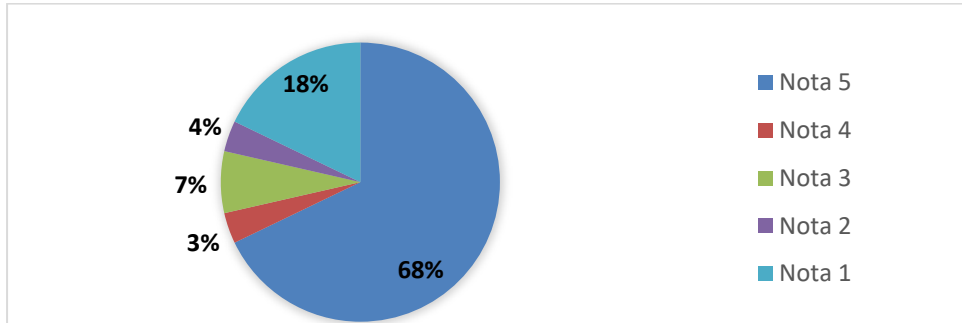


Fonte: Sistema Conta pra gente. 82% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.





### 3. Qualidade da resposta recebida



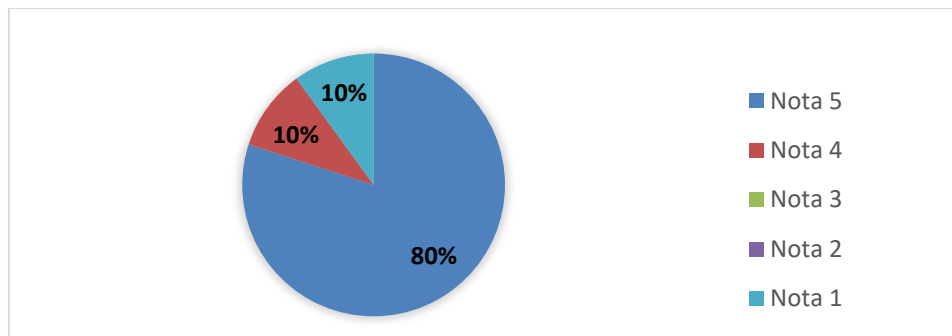
Fonte: Sistema Conta pra gente. 71% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.

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

No trimestre, recebemos **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”, **90%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pelo SIC/Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5/Muito Satisfeito (8 avaliações) e 4/Satisfeito (1 avaliação)**, conforme demonstrado a seguir:

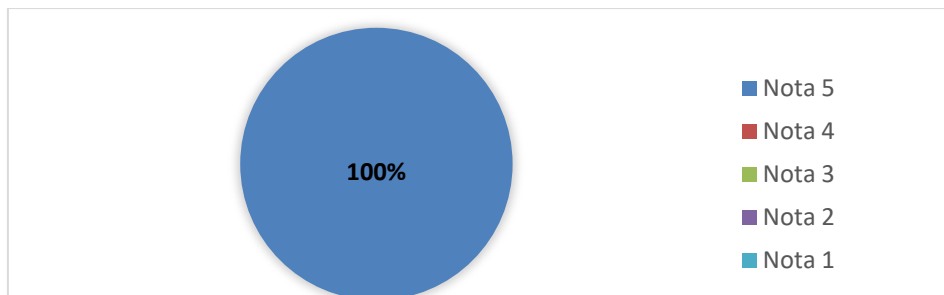
**Pergunta 1:** A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



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 terceiro 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 outubro de 2022.

**Domingos Augusto Taufner**  
*Conselheiro Ouvidor*

