



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

Relatório de Atividades

4º 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

Mario Cesar Correa

Patrícia de Barros Rezende

ESTAGIÁRIAS

Ana Caroline Queiroz Gama

Andreza Lage Raimundo

Julia Santana Lordes





SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. APRESENTAÇÃO..... | 04 |
| 2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS..... | 04 |
| 3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES..... | 07 |
| 4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO..... | 08 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 12 |





1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no quarto 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 quarto 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 quarto trimestre foi realizada a “3ª Oficina Semear Cidadania” e elaborado o “Caderno de orientações para o atendimento multidisciplinar de alunos em situação de violência e vulnerabilidade social”.

- ✓ No dia 01/12/2022 foi realizada a **3ª oficina Semear Cidadania** com o tema “**A importância do cuidado integral às crianças e aos adolescentes em situação de violência**”, cujo público-alvo foram os conselheiros tutelares e profissionais que fazem parte da Rede de Cuidado e Proteção à Criança e ao Adolescente. O evento contou com a participação de representantes do TCEES, do MPES, da SESA-ES, SEDU-ES e de prefeituras do Estado. O evento teve 218 inscritos e mais de 837 visualizações no canal da Escola de Contas Públicas no YouTube.

Link para acesso ao evento: [https://www.youtube.com/watch?v= T7BV6P8R0U](https://www.youtube.com/watch?v=T7BV6P8R0U)

Programação – 3ª Oficina Semear Cidadania

Abertura: Presidente do TCE-ES, Conselheiro Ouvidor e Procuradora-Geral de Justiça.

Palestra 1: “O trabalho do Projeto Semear Cidadania na priorização da vida e do cuidado integral às crianças e aos adolescentes no enfrentamento à violência”, TCE-ES.

Palestra 2: “O que é e como funciona a Rede de Atenção, Cuidados e Proteção às crianças e adolescentes?”, servidoras da SEMUS Vitória e FIOCRUZ/SESA.

Palestra 3: “Atribuições legais do Conselho Tutelar no cuidado integral à criança e ao adolescente vítima de violência”, promotora de justiça do MPES.

Palestra 4: Linha de cuidados em saúde às crianças e adolescentes em situação de violência: importância de ações integradas da Rede de Cuidado e Proteção, servidoras da FIOCRUZ/SESA e PM de Vitória.

Palestra 5: “Acolhimento e Atendimento. O que fazer e o que não fazer no acolhimento à vítima de violência”, servidor da CAPS I / Cariacica.

Palestra 6: “A importância do trabalho conjunto do Conselho Tutelar com os outros integrantes da Rede de Cuidado e Proteção no atendimento às vítimas de violência”, Conselheiro Tutelar de Cariacica (2021/2022).

Palestra 7: “A importância do trabalho integrado da Educação com a Rede de Cuidado e Proteção às crianças e adolescentes”, servidora do Apoie/Sedu.

Discussão de Caso 1: “Gravidez na adolescência”, servidoras do TCE-ES, SEMUS/Cariacica e Coordenação Geral Creas/ Vitória.

Discussão de Caso 2: “Lesão autoprovocada nas escolas: automutilação, indisciplina e vulnerabilidade”, servidores do CEE/ES, SEMUS/Cariacica, Coordenação Geral Creas e TCE-ES.

Encerramento: Vice-Presidente TCE-ES

Matérias:

<https://www.tcees.tc.br/intranet/projeto-semear-cidadania-realiza-sua-3a-oficina-em-evento-presencial-nesta-quinta-feira-1o/>





<https://www.tcees.tc.br/tce-es-realiza-terceira-oficina-do-projeto-semear-cidadania-com-foco-no-cuidado-as-criancas-e-adolescentes/>

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, participou na organização do Encontro Técnico do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa – IRB, realizado no dia 16/11/2022, por ocasião do VIII Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, realizado pelos TCE-RJ e TCM-RJ, com apoio da ATRICON, IRB, ABRACOM, CNPTC e AUDICON.

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 quarto trimestre de 2022, foram realizadas diversas reuniões entre os membros com vistas ao Mapeamento de dados pessoais dos processos de negócios/sistemas, conforme priorização definida pelo Comitê, à elaboração do Programa de Governança em Privacidade de Dados e aos trabalhos de preparação do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).

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 desta Casa participaram dos seguintes eventos e capacitações no quarto trimestre de 2022:

- Encontro técnico do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa – IRB, no dia 16/11/2022.
- VIII Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, realizado pelos TCE-RJ e TCM-RJ com apoio da ATRICON, IRB, ABRACOM, CNPTC e AUDICON, nos dias 16 a 18/11/2022.
- 3ª Oficina Semear Cidadania, com o tema “A importância do cuidado integral às crianças e aos adolescentes em situação de violência”, realizada pela Ouvidoria do TCE-ES em parceria com a ECP do TCE-ES, no dia 01/12/2022.





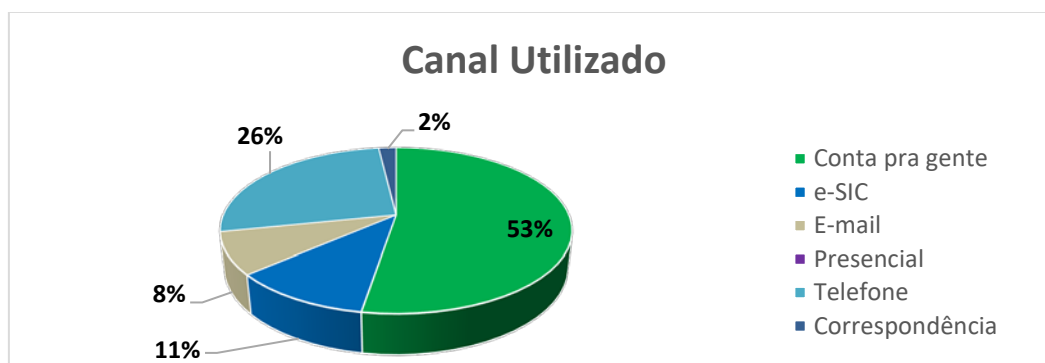
2.4 ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de **186 manifestações** típicas de Ouvidoria.
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos).
- Respostas de **188 manifestações** típicas de Ouvidoria aos demandantes.
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas.
- Recebimento de **23 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC.
- Respostas de **25 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 terceiro trimestre de 2022.
 - Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao terceiro trimestre de 2022.
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 3º trimestre 2022.
- Planejamento, organização e realização da terceira Oficina do projeto Semear Cidadania.

3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No quarto trimestre de 2022, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **209 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 186 manifestações típicas de Ouvidoria, e 23 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:

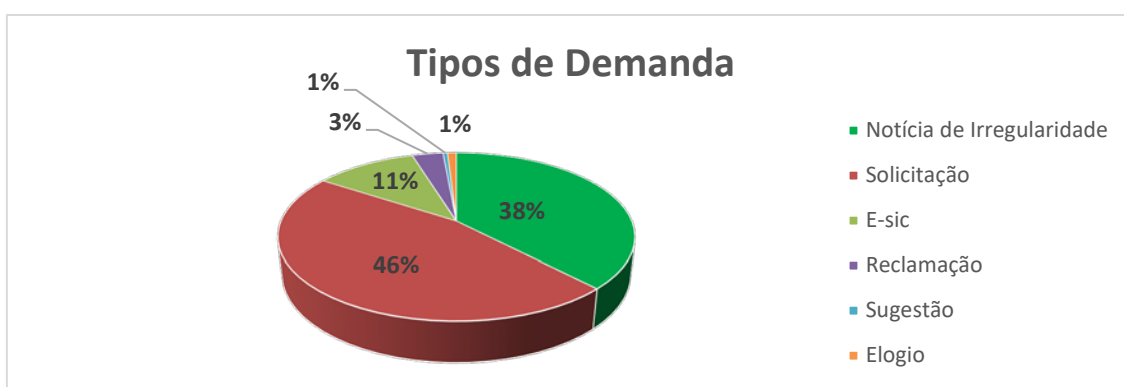




As manifestações de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: reclamação, solicitação, sugestão, elogio e notícia de irregularidade.

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 quarto 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

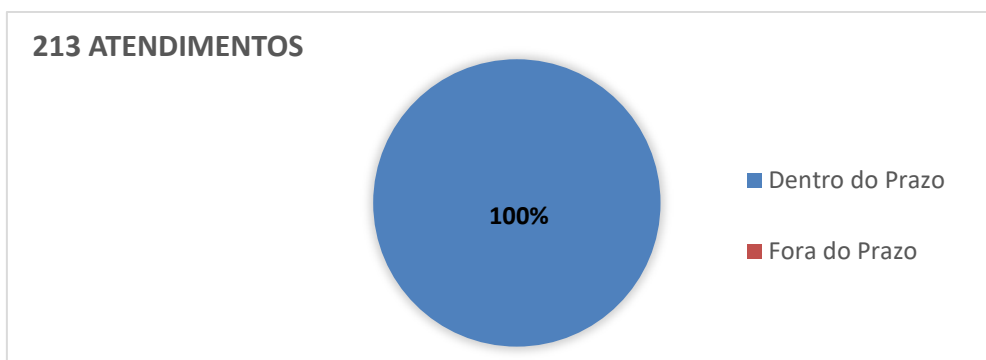
Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2022 que **100% das demandas** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), sejam respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso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

| OBJETIVO ESTRATÉGICO | INDICADOR | AÇÃO | 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 quarto trimestre de 2022 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **213 manifestações**, sendo **188 manifestações típicas de Ouvidoria** e **25 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:



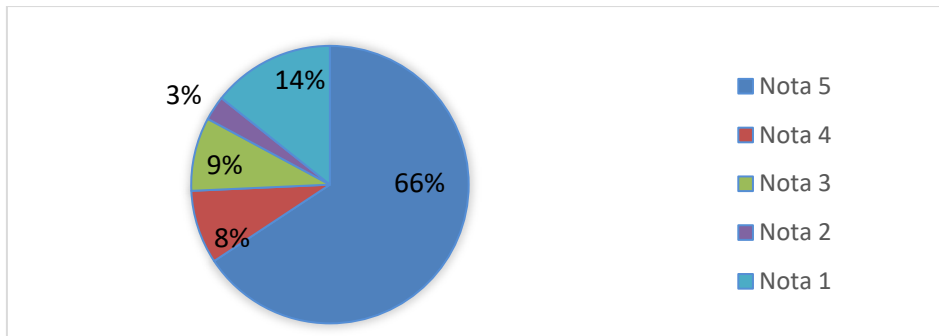
4.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

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 | 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 Atendimento prestados pela Ouvidoria e SIC | 85% | 80% |

Nesse quarto trimestre, foram recebidas **35 avaliações** (25 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 **26 avaliações**, o que corresponde a **74%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5/Muito Satisfeito (23) e 4/Satisfeito (3)**, conforme gráfico a seguir:



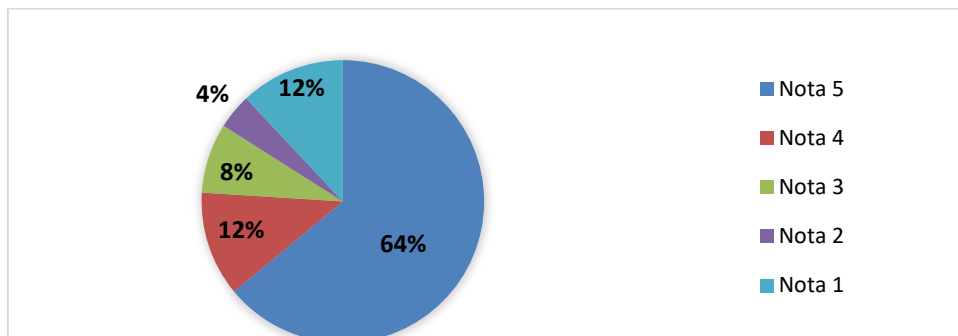


Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

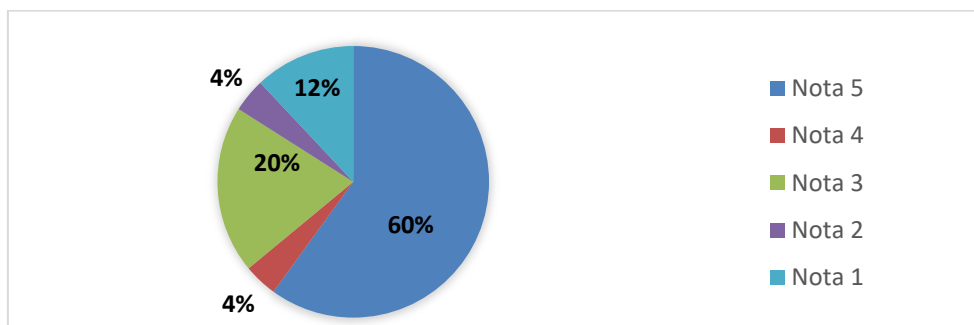
Das **25 avaliações** recebidas relativas à pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, 76% dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5/Muito Satisfeito e 4/Satisfeito**, conforme demonstrado a seguir:

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



Fonte: Sistema Conta pra gente. 76% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o atendimento da Ouvidoria.

2. Tempo de resposta à sua manifestação

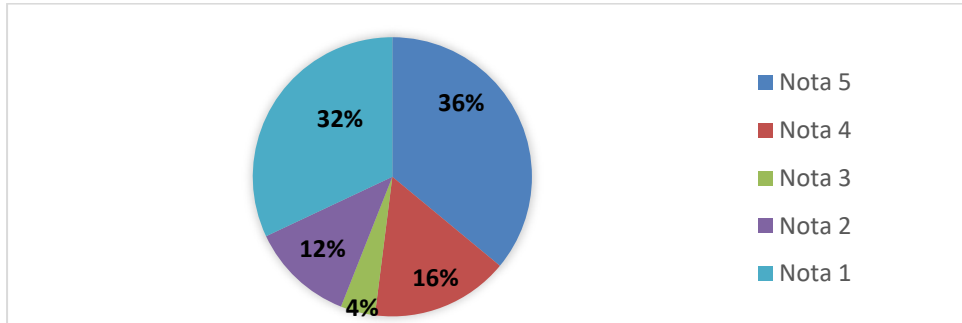


Fonte: Sistema Conta pra gente. 64% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.





3. Qualidade da resposta recebida



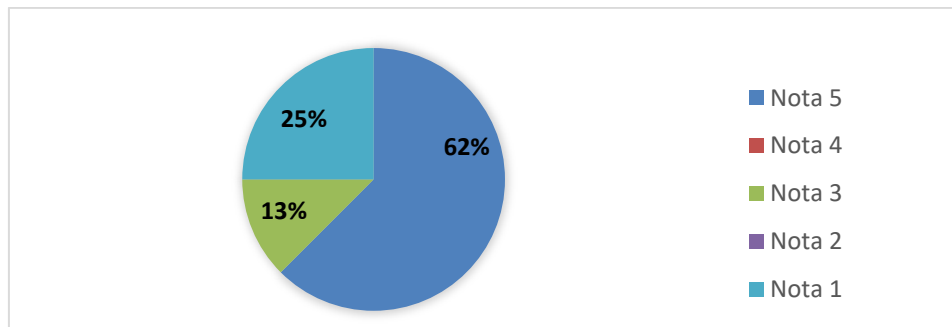
Fonte: Sistema Conta pra gente. 52% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.

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.

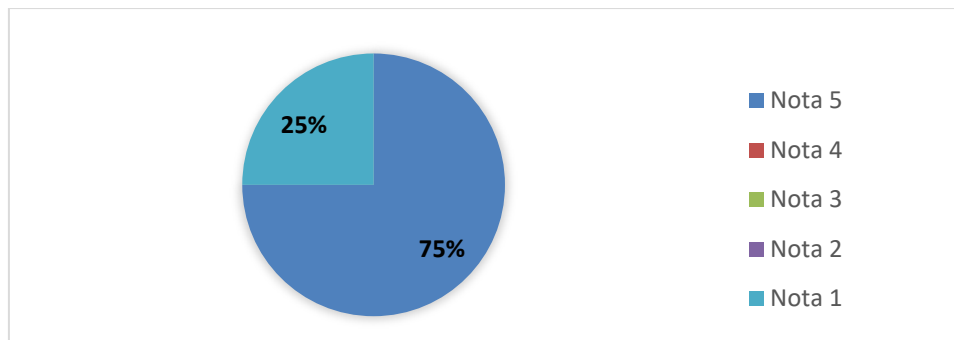
Das **08 avaliações** recebidas relativas à pesquisa de satisfação presente no sistema “e-SIC”, **62%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pelo SIC/Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5/Muito Satisfeito (5 avaliações)**, conforme demonstrado a seguir:

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



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

Vitória/ES, 13 de janeiro de 2023.

Domingos Augusto Taufner

Conselheiro Ouvidor

