



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

Relatório Anual de Atividades 2020 *OUVIDORIA*



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Biênio 2020/2021

SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Maria Ester Soares Xavier

Marialva Nogueira Dias Daroz

Patrícia de Barros Rezende

ESTAGIÁRIOS

Marcelly Ferreira de Oliveira

Mateus Gava Gonçalves de Souza





MATRIZ DE NEGÓCIOS

MISSÃO

Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

VISÃO

Ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

VALORES

Independência

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

Valorizar cada anseio do público interno e externo junto ao TCEES.





Sigilo profissional

Agir com responsabilidade ética e respeito na busca das informações solicitadas.

Transparência

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Integração

Promover a unidade, a harmonia e a troca de experiências entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

Responsabilidade Social

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

Excelência de desempenho

Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	06
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	06
3. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	12
4. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS.....	13
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14





1. APRESENTAÇÃO

Prevista nos artigos 7º, da Lei orgânica (Lei Complementar nº 621/2012) e do Regimento Interno deste Tribunal de Contas (Resolução TC nº 261/2013), a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES) foi criada no ano de 2013, com a importante função de promover a coparticipação dos cidadãos no exercício do controle da Administração Pública, constituindo-se como canal de comunicação entre o Tribunal de Contas e a sociedade.

Em 27 de maio de 2014, foi editada a Resolução TC nº 274 que aprovou a estrutura, e regulamentou a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Corte. E em 17 de setembro de 2020, foi publicada a Resolução 344 que revogou as disposições em contrário, em especial a resolução 274/2014, regulamentando as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo com base nas legislações vigentes.

Considerada como um setor de excelência no ano de 2019, com base na metodologia de avaliação constante da ferramenta Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD – TC), no âmbito do Programa Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas da Atricon (Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil), a Ouvidoria do TCEES tem buscado manter o resultado alcançado para esse biênio 2020 e 2021, persistindo com o compromisso de dar continuidade às suas ações de maneira efetiva e eficiente.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2020 e demonstrar os resultados obtidos pela unidade.

As atividades desenvolvidas no ano de 2020 tiveram como base o Plano de Ação – 2020 da Ouvidoria, e estão em consonância com as diretrizes emanadas da Lei Orgânica do TCEES, Regimento Interno do TCEES, Resoluções TC nº 344/2020, TC nº 345/2020 e 324/2018, bem como, com as resoluções da Atricon e com os critérios de avaliação estabelecidos no 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 devidamente inseridas no objetivo 1, 3 e 4 do Plano Estratégico 2021 (Extensão do Plano Estratégico 2016-2020 – Decisão Plenária 19/2020), desta Corte de Contas.





2.1. RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as manifestações típicas de Ouvidoria, que trata a Lei 13.460/2017 (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e notícias de irregularidade), conforme estabelecido nas Resoluções TC nº 344/2020 e 345/2020; como também, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), através do Serviço de Informações ao Cidadão, nos termos do art. 24, inciso X, do Regimento Interno desta Casa e artigos 9º e 10 da Resolução TC nº 324/2018.

No exercício de 2020, a Ouvidoria do TCEES, no desempenho de suas atividades, recebeu **578 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo, sendo **475 manifestações típicas de Ouvidoria** e **103 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

Em comparação com 2019, ocorreu uma constância no número de manifestações típicas de Ouvidoria recebidas nesse exercício, e um aumento de 27% (vinte e sete por cento) dos pedidos de acesso a informação recebidos via sistema e-sic.

2.1.1. Manifestações típicas de Ouvidoria

As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, conforme dispõe o art. 15 da Resolução TC nº 344/2020:

- Sistema “Conta pra gente” (<https://www.tce.es.gov.br/ouvidoria/conta-pra-gente/>);
- Atendimento presencial (no edifício-sede deste Tribunal de Contas) - Suspenso desde 17/03/2020, devido a decretação pela OMS de pandemia mundial por coronavírus;
- Telefone (27) 3334-7633 – Geral;
- E-mail (ouvidoria@tcees.tc.br)
- Correspondência (Rua José Alexandre Buaiz, 157, Enseada do Suá, Vitória/ES – CEP: 29.050-913)

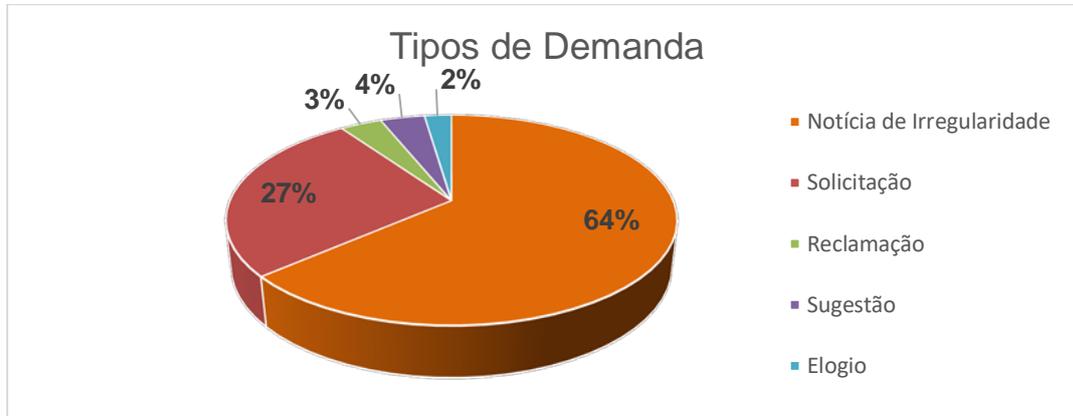
Em 2020 foram recebidas um total de **475 manifestações típicas de Ouvidoria**, sendo o Sistema “**Conta pra gente**” o canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações típicas de Ouvidoria (**446 manifestações**), conforme gráfico a seguir:





No que diz respeito à tipologia, conforme versa o art. 18 da Resolução 344/2020, as manifestações podem ser classificadas como: Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Notícia de irregularidade.

A maioria das manifestações recebidas, no exercício de 2020, foram relativas a **notícias de irregularidade (302 manifestações)** e **solicitações (127 manifestações)** como se pode observar no gráfico a seguir:



2.1.2. Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria A Ouvidoria também é a unidade do TCEES que recebe os pedidos de acesso a informação, com base na Lei nº 12.527/2011, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), encontra-se disponível tanto no portal eletrônico do Tribunal, quanto na Intranet e no Portal da Transparência desta Corte.





No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram recebidas, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **103 pedidos de acesso à informação**.

2.2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2020, a Ouvidoria do TCEES, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado **545 respostas** de manifestações aos demandantes.

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram realizados um total de **442 atendimentos**. No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram respondidas, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **103 pedidos de acesso à informação**.

Desses, 10 (dez) não se tratavam de pedido de informação; 4 (quatro) tratavam de pedido de informações inexistentes; 4 (quatro) pedidos de acesso à informação foram negados por se tratar de pedidos mal formulados ou conter dados pessoais; 1 (um) tratava de pedido de acesso à informação duplicada/repetida; e 15 (quinze) pedidos foram parcialmente concedidos em virtude de parte das informações serem sigilosas/conter dados pessoais, ou ser de competência de outros órgãos, ou tratar-se de pedido genérico, ou a informação já estar disponível eletronicamente

Em relação a 2019, ocorreu um aumento significativo na produção da Ouvidoria. No período de teletrabalho computamos um **acréscimo de 25% no tratamento das manifestações e encaminhamento de respostas**.

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

Tal acréscimo também evidencia o empenho da equipe da unidade que vem atuando para que a Ouvidoria do TCE-ES seja reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.





2.3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe técnica da Ouvidoria desempenhou, em 2020, as seguintes atividades:

- Reuniões mensais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor, como também reuniões com outras unidades e com equipes de projetos estratégicos 2020;
- Desenvolvimento de Projeto: Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas;
- Participação em Projetos Estratégicos 2020 do TCE-ES: Sistema de acompanhamento e comunicação com o jurisdicionado e Programa de Integridade do TCE-ES;
- Indicação de projetos aprovados como prioritários para 2021: Carta de Serviços Eletrônica, Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas e Projeto Semear Cidadania;
- Participação em Projetos da Atricon: 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias; 2.4 – Agenda 2030 da ONU, 2.5 – Maior protagonismo na OLACEFS e 2.6 – Maior protagonismo na OCDE;
- Participações em comissões: Coordenação da Comissão CDU (Código de Defesa do Usuário) e membro do Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa;
- Participação de seus servidores em diversos eventos internos e externos 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.
- Capacitação dos servidores e estagiários da Ouvidoria em curso EAD da Escola de Contas Públicas “Gestão em Ouvidoria na Era da Informação”
- Desenvolvimento de modelos de padrões de comunicação com cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo a 2019; estabelecimento de meta para 2020;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo a 2019; estabelecimento de meta para 2020;
- Elaboração do Relatório Circunstanciado de Atividades da Ouvidoria referente ao exercício de 2019;
- Elaboração do Plano de Ação 2020;
- Elaboração dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria referente ao 1º, 2º e 3º trimestre 2020;





- Revisão de modelos de padrões de comunicação com cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros e criação dos modelos para utilização durante o período de pandemia pelo covid19;
- Elaboração da versão final de proposta de resolução da Ouvidoria e da regulamentação da Lei 13.460/2017, e encaminhamento via protocolo à Presidência;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo aos trimestres de 2020;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo aos trimestres de 2020;
- Revisão de modelos de padrões de comunicação com as demais unidades do TCEES e órgãos públicos parceiros em decorrência da aprovação das Resoluções TC 344 e 345/2020;
- Aprimoramento do sistema de Ouvidoria com disponibilização de novas funcionalidades:
 - Incluída possibilidade de informar quais documentos da manifestação de ouvidoria podem ser visualizados externamente;
 - Incluída a criação de tarefas associadas a manifestação de ouvidoria;
 - No painel de ouvidoria, as avaliações dos atendimentos das manifestações podem ser filtradas por trimestre;
 - Incluída possibilidade de alterar o tipo da manifestação de ouvidoria. Incluída quantidade de avaliações realizadas, por tipo de manifestação, no gráfico de acompanhamento das avaliações do painel da Ouvidoria;
 - O sistema passa também a enviar notificações ao manifestante ao alterar o estado da manifestação para aguardando complementação ou quando o prazo é prorrogado;
 - Incluída a funcionalidade de similaridade de documentos para os documentos anexados às manifestações Adicionados novos gráficos no painel da ouvidoria referente ao índice de avaliação das manifestações, quantidade de manifestações respondidas total e no prazo.
 - Incluída funcionalidade de resposta intermediária;
 - Foi realizado ajustes na formatação de consulta das manifestações;
 - Foi corrigido a opção de colar número do protocolo ao consultar a manifestação;
 - A data de vencimento das manifestações passa a ocorrer apenas em dias úteis;
 - Incluída a coluna referente a tarefas em aberto nas telas de resultado de consultas de manifestações.
 - Incluído o editor de textos online para o relato das manifestações;
 - Incluída funcionalidade de resposta de pedido de complementação;
 - O sistema passa a emitir um alerta para servidores da Ouvidoria, via e-mail, sinalizando que uma manifestação foi visualizada através da opção “Consulte sua manifestação” do portal externo; e





- Incluído relatório de manifestações visualizadas por período.
- Atualização da Carta de serviços do TCE-ES (Etapas 1 a 7):
 - Etapa 1: Encaminhamento de orientações aos setores;
 - Etapa 2: Consolidação das informações;
 - Etapa 3: Atualização da Carta de Serviços;
 - Etapa 4: Conferência das informações de atualização da Carta;
 - Etapa 5: Encaminhamento para ratificação dos setores;
 - Etapa 6: Encaminhamento para aprovação do Ouvidor; e
 - Etapa 7: Encaminhamento de protótipo da Carta à ASCOM para diagramação final).
- Ratificação da adesão a Rede de Ouvidorias da CGU;
- Elaboração do Plano de Ação de Sensibilização Interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência para execução em 2021;
- Planejamento das ações educacionais da Ouvidoria para compor o Plano Anual de Ações Educacionais – 2021, da ECP deste Tribunal de Contas;
- Atualização do Manual de Procedimentos e Rotinas internas da Ouvidoria em decorrência da aprovação das Resoluções TC 344 e 345/2020;
- Elaboração de proposta para a Matriz de Seletividade.

3. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

Seguindo orientação do MMD-TC QATC, a Ouvidoria procedeu a definição de metas e indicadores de desempenho tendo implementado os seguintes indicadores de desempenho:

- Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria;
- Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria.

3.1. 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 2020 que 95% 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).

No exercício de 2020 foram respondidas pela Ouvidoria **545 demandas**, 442 demandas típicas (Solicitação, notícia de irregularidade, sugestão, reclamação e elogio) e 103 pedidos de acesso a





informação. Dessas **542 manifestações** foram atendidas dentro do prazo legal (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017), correspondendo a um percentual de **99,45% (noventa e nove vírgula quarenta e cinco por cento)** de demandas respondidas dentro do prazo legal, superando a meta estabelecida para o período.

3.2. 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 2020 que 80% dos seus usuários possam avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES atribuindo “Nota 5” ou “Muito Satisfeito” ou “Nota 4” ou “Satisfeito”.

No exercício de 2020, foram recebidas **151 avaliações** (120 no sistema “Conta pra Gente” e 31 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **136 avaliações** (108 no sistema “Conta pra Gente” e 28 no sistema e-SIC), o que corresponde a **90% (noventa por cento)**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 ou Muito Satisfeito e Nota 4 ou Satisfeito**, superando a meta estabelecida para o período.

4. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS

A Ouvidoria do TCEES visando subsidiar ações de controle externo do TCE-ES, vem atuando junto às Unidades de Controle Interno dos órgãos jurisdicionados, buscando esclarecimento e providências na apuração das notícias de irregularidades recebidas.

No exercício de 2020, a Ouvidoria encaminhou **168 notícias de irregularidade** para as Unidades de Controle Interno dos jurisdicionados, tendo recebido resposta para **116** dessas manifestações, o que corresponde a **69%** de atendimento por partes desses órgãos.

Das notícias de irregularidade encaminhadas, **117** foram direcionadas às Unidades de Controle Interno das Prefeituras, **28** às das Câmaras Municipais e **23** para Órgãos do Estado, sendo computado o percentual de **70% (82 respostas)** de atendimento pelas Unidades de Controle Interno das Prefeituras, **71,4% (20 respostas)** das Câmaras e **60,9% (14 respostas)** dos Órgãos do Estado.





5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de 2020 foi voltada a consolidar e fortalecer a Ouvidoria do TCEES como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social e da transparência. Assim, foram priorizadas ações consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria e SIC.

Com foco no aperfeiçoamento contínuo das suas atividades e das do Tribunal, na celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, foram desenvolvidos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e Órgãos públicos parceiros, realizadas melhorias no sistema “Conta pra Gente” e medições dos indicadores de desempenho para avaliar os serviços prestados pela unidade ao cidadão, entre outras ações.

Nesse exercício, a Ouvidoria do TCE-ES também deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, participando 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 brasileiros, como também passou a compor grupos de trabalho de quatro projetos da Atricon, 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.

Vitória/ES, 15 de janeiro de 2021.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor

