



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

Relatório Anual de Atividades 2021 OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



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

Ouvidoria

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

Julia Santana Lordes

Juliana Rosa Curty



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



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



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.....	07
3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	12
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	19
5. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS.....	23
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24





1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria deve atuar na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública. Deve, ainda, prezar pelo respeito ao cidadão que demanda seus serviços e pautar-se pelos valores da independência, ética, excelência no atendimento, acolhimento, transparência, gestão participativa, efetividade, disponibilidade e garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Tribunal com a sociedade e o exercício do controle social.

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 TC nº 344 que revogou 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.

No ano de 2019, foi considerada como um setor de excelência, 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 partir de 1º de janeiro de 2018, entrei em exercício como Conselheiro Ouvidor, para o biênio 2018-2019, de acordo com o disposto no art. 19, § 1º, do Regimento Interno desta Corte de Contas, sendo reconduzido para o biênio 2020-2021. E, conforme disposto no inciso XI do art. 24, do supracitado dispositivo, combinado com o inciso XI do Art. 2º da Resolução TC 344/2020, apresento o relatório circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria do TCEES no exercício de 2021.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor





2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Este relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2021 e demonstrar os resultados obtidos pela unidade.

As atividades desenvolvidas no ano de 2021 tiveram como base o Plano de Ação – 2021 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 TC nº 324/2018, bem como, com as resoluções e 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 seguintes categorias de demandas:

- Manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e notícias de irregularidade, conforme estabelece o art. 18 da Resolução TC nº 344/2020.
- 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.

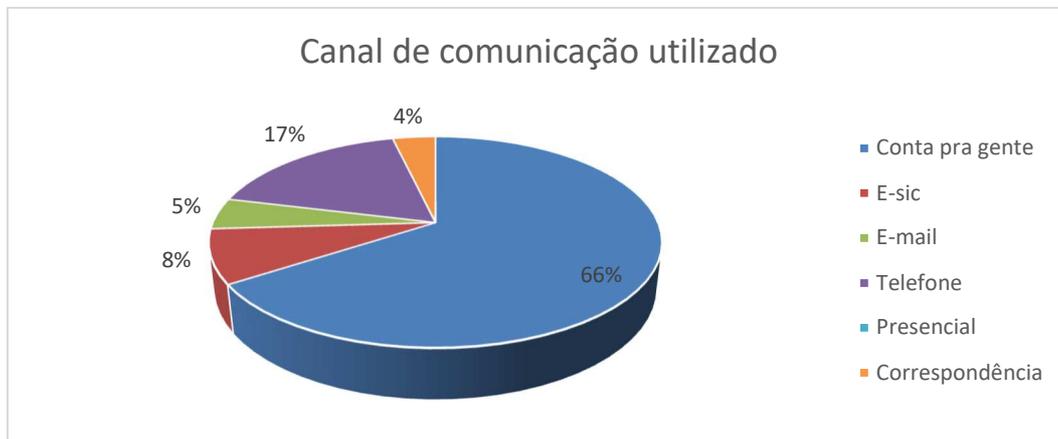
No exercício de 2021, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, recebeu **1125 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos, **1032 manifestações típicas de Ouvidoria** e **93 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

Em comparação ao **exercício de 2020**, ocorreu **um aumento de 95% no recebimento de manifestações**. Tal acréscimo evidencia o empenho da equipe da unidade cuja atuação com comprometimento, competência e celeridade nas respostas, vem promovendo o reconhecimento da Ouvidoria do TCE-ES como canal efetivo de comunicação com o cidadão e entidade de fomento ao controle social e transparência.





O Sistema “**Conta pra gente**” foi o canal mais utilizado pela população para envio de manifestações ao Tribunal de Contas, conforme gráfico a seguir:



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/>).
- Telefone (27) 3334-7633 – Geral, opção 6.
- E-mail (ouvidoria@tcees.tc.br).
- Atendimento presencial (no edifício-sede deste Tribunal de Contas) - Suspenso durante o exercício de 2021, devido a pandemia mundial por Coronavírus.
- Correspondência: Rua José Alexandre Buaz, 157, Enseada do Suá, Vitória/ES – CEP: 29.050-913 (além dos expedientes recebidos diretamente através dos Correios, são consideradas, também, as documentações protocolizadas no Núcleo de Controle de Documentos, e encaminhadas eletronicamente à Ouvidoria, através do sistema e-TCEES).

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.

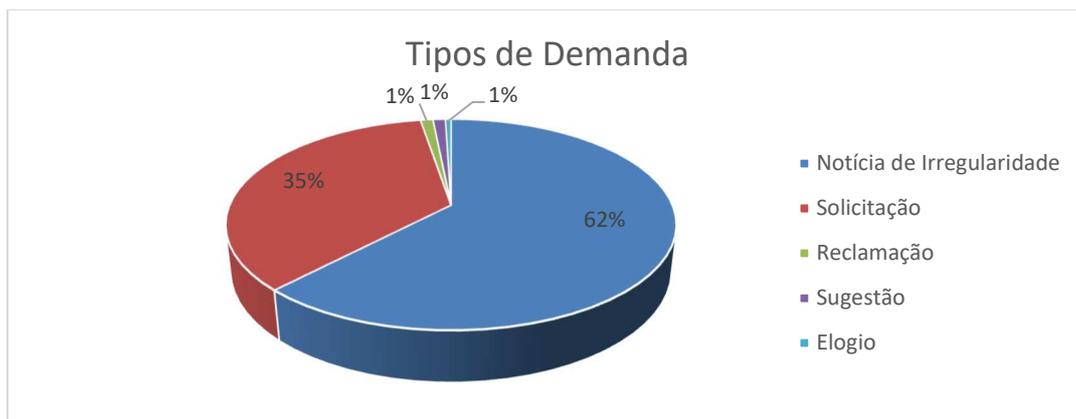
Os **elogios** representam as manifestações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo TCEES, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções. As **sugestões**, por sua vez, versam sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do





TCEES. As **reclamações** são manifestações que expressam desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções. Envolve, também, as reclamações relacionadas ao uso da frota de veículos da Corte. As **solicitações** são pedidos de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal, e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica. E por fim, as **notícias de irregularidade** relatam fatos que contenham indícios de irregularidades, de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do Tribunal de Contas, e que não se enquadrem como denúncia e representação, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica.

A maioria das manifestações recebida no exercício foi relativo a **notícia de irregularidade (641 manifestações)**, seguido de **solicitação (364 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 também é a unidade do TCEES que recebe os pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

O sistema em uso, produzido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, foi compartilhado com esta Corte de Contas, fruto da assinatura do Termo de Adesão do Tribunal ao Programa “Brasil Transparente”.





Através desse sistema, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para o Tribunal, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente.

O sistema pode ser acessado a partir do portal eletrônico do Tribunal, da Intranet ou do Portal da Transparência desta Corte.

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram recebidas no exercício de 2021, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **93 pedidos de acesso à informação**.

2.2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2021, a Ouvidoria do TCEES, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado **986 respostas** de manifestações aos demandantes.

Em comparação ao exercício de 2020, ocorreu um aumento significativo na produção da Ouvidoria. Computamos um **acréscimo de 81% o 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, o aperfeiçoamento do sistema “Conta pra Gente”, o aprimoramento dos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e órgãos demandados, e a capacitação dos seus servidores.

Importante destacar que o referido aumento expressivo de produtividade deu-se sem haver alteração no número de servidores da Ouvidoria, no entanto, implicou extensão da jornada de trabalho (computada em banco de horas), a fim de garantir o binômio: rapidez das respostas e manutenção do padrão elevado de satisfação dos usuários.

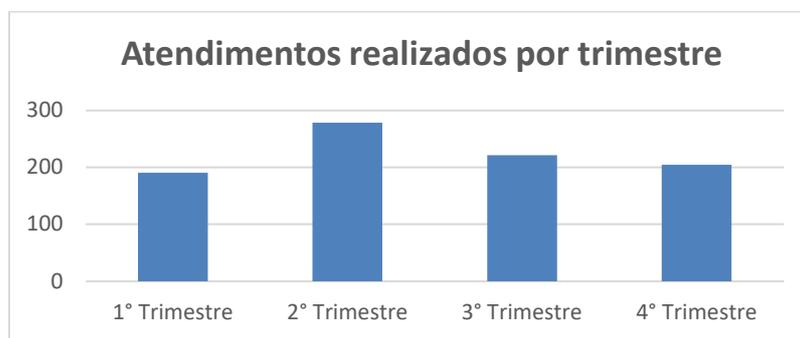
2.2.1 Manifestações típicas de Ouvidoria

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram realizados um total de **893 atendimentos**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:





ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	190
2° Trimestre	278
3° Trimestre	221
4° Trimestre	204
TOTAL	893

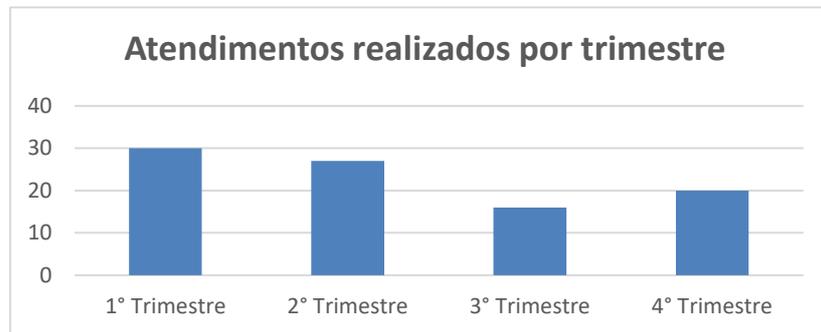


2.2.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

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), **93 pedidos de acesso à informação**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	30
2° Trimestre	27
3° Trimestre	16
4° Trimestre	20
TOTAL	93





Desses, cinco não se tratavam de pedido de informação.

3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe técnica da Ouvidoria desempenhou, em 2021, diversas outras atividades. A seguir listamos as principais:

3.1. REUNIÕES

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCEES, foram realizadas em 2021 reuniões virtuais 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 ações conjuntas (CGU e SECONT), com as equipes dos projetos prioritários de 2021 patrocinados pela Ouvidoria e órgãos parceiros nesses projetos.

3.2. PROJETOS PRIORITÁRIOS

A Ouvidoria patrocinou três projetos prioritários do portfólio de projetos da gestão 2020/2021 do TCE-ES em 2021, a saber: Semear Cidadania, Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas e Carta de Serviços Eletrônica.





3.2.1 Semear Cidadania

O projeto visa levar cidadania às salas de aulas públicas e privadas, de crianças no início da idade escolar até jovens universitários, de maneira prática e criativa, buscando criar uma cultura de cidadania.

A finalidade do projeto é fornecer conhecimentos hábeis a formar cidadãos conscientes de seus direitos, deveres e que entendam as funções sociais das principais instituições brasileiras.

Neste primeiro ano do projeto, a equipe contatou os diversos atores envolvidos no tema, para traçar diretrizes para o projeto, tendo identificado a necessidade de colocar esses atores para conversar, surgindo então a ideia das “Cirandas” e das “Oficinas” que passaram a compor as entregas do projeto.

Foram realizadas, no exercício de 2021, diversas reuniões com representantes de várias instituições públicas e privadas, como o Sr. Daniel De Bonis da Fundação Lemann e a pesquisadora Carolina Campos do Vozes da Educação, os professores Wagner dos Santos e Maria Elizabeth Barros de Barros da UFES, e com servidores das pastas da educação, saúde e assistência social do Estado e de municípios da Grande Vitória, visando traçar ações para o projeto.

- ✓ No dia 26/05/2021 foi realizada a **primeira Ciranda Semear Cidadania** com o tema **“Os impactos e desafios da pandemia na Educação”** que contou com a participação de representantes do TCE-ES, da ALES (Comissão de Educação), CGU, UNDIME-ES, TJES (Coordenação das Varas da Infância e Juventude), MPES (Coordenaria do Centro de Apoio de Implementação das Políticas de Educação), MPF-ES (Procuradora Regional dos Direitos do Cidadão, representante do Projeto MPeduc no Espírito Santo) e DPE-ES (Coordenação da Infância e Juventude). O evento teve 242 inscritos e mais de 1800 visualizações no canal da Escola de Contas Públicas no YouTube. Link para acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=D3MhCd1-k0&t=2148s>

Palestras da 1ª Ciranda:

Palestra 1: Estratégias Pedagógicas eficientes para diferentes cenários da Pandemia - Daniel De Bonis, Fundação Lemann.

Palestra 2: Busca Ativa – como o Estado está planejando atuar para garantir a volta dos grupos de risco após o retorno presencial? - Vitor de Angelo, Secretário de Estado da Educação.

Palestra 3: Como está a Educação durante a pandemia nos outros países? - Carolina Campos, Vozes da Educação.

Palestra 4: Como está definida a política sanitária da Educação no Espírito Santo? - Protocolos sanitários de abertura, fechamento e manutenção das escolas, Nésio Fernandes de Medeiros Junior, Secretário de Estado da Saúde.





- ✓ Nos dias 12 e 13/08/2021, foi realizada a **1ª Oficina Semear Cidadania**, com o tema “Como identificar, acolher e encaminhar alunos em situação de vulnerabilidade física, social e emocional”, que contou com 346 inscritos e mais de 2000 visualizações no canal da Escola de Contas Públicas do TCE-ES no YouTube.

Links para acesso ao evento:

1º dia: <https://www.youtube.com/watch?v=E3ekYxu8tcY&t=91s>

2º dia <https://www.youtube.com/watch?v=E-EOeCRGqSo&t=157s>

- ✓ No dia 15/09/2021 foi realizada a **2ª Oficina Semear Cidadania**, com o tema “Diálogos pela eficiência: busca ativa intersectorial e impactos da saúde mental do professor na educação”, que contou com 104 inscritos e mais de 600 visualizações.

Link para acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=UZp5JgK7PBo>

3.2.2 Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas

O projeto visa promover a integração entre a Ouvidoria do TCE-ES e as Ouvidorias e Controles Internos do Estado e dos Municípios capixabas, visando ao fortalecimento dessas unidades e à obtenção de resultados mútuos mais significativos em prol do atendimento aos cidadãos.

Ações realizadas no exercício de 2021:

- ✓ Encaminhamento de Ofício aos jurisdicionados do TCE-ES alertando sobre a entrada em vigor da Lei 13.460/2017 e, por consequência, a necessidade de implementação de ações previstas na lei, com sugestões de utilização do sistema informatizado **Fala.BR/CGU - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação** e do nosso **Diagnóstico de Ouvidorias** (<https://forms.gle/yxgXM44U6A7x8bU89>), como também de cursos da **CGU** através do **Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO** e da Escola de Contas Públicas.
- ✓ Elaboração e encaminhamento da minuta de Resolução da criação da Rede TCEES de Ouvidorias integradas.
- ✓ Realização do evento de lançamento da **Rede TCEES de Ouvidorias Integradas**, nos dias 18 e 19/10/2021, que contou com 180 inscritos e 1000 visualizações por dia no canal da ECP no YouTube.

3.2.3 Carta de Serviços Eletrônica

Ferramenta tecnológica para disponibilização da Carta de Serviços Eletrônica do TCE-ES;





Ações realizadas no exercício de 2021:

- ✓ Encaminhamento aos gestores da nova versão da Carta de Serviços disponibilizada pela ASCOM, para revalidação das informações.
- ✓ Reunião com os gestores de todas as unidades do TCEES, visando promover sensibilização Interna sobre a importância da atualização da Carta de Serviços.
- ✓ Atualização da Carta de Serviços do TCE-ES em PDF e disponibilização da Carta de Serviços eletrônica.

3.3. PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E PROJETOS DO IRB E DA ATRICON

3.3.1. Participação no Comitê técnico de Corregedorias e Ouvidorias 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, participou durante o exercício de 2021 de diversas reuniões virtuais do Comitê com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

- ✓ No dia 16/03/21, a Ouvidoria do TCE-ES, 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, realizou o **Ouvidoria Day**, que contabilizou 414 inscritos, chegando a ter 496 participantes on-line simultaneamente e mais de 2300 visualizações no canal da ECP no YouTube.
Link para acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=q1jryZE3C9c&t=9s>
- ✓ A Ouvidoria do TCE-ES coordenou o grupo de trabalho técnico denominado “Força Tarefa MMD TC 2022 – Ouvidorias”, do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, que elaborou diagnóstico das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, apresentado em Encontro Técnico das Ouvidorias, no II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado de 09 a 12/11/2021.
- ✓ Participou, ainda, de reuniões virtuais (nos dias 05, 16 e 26/08 e 03, 09, 16 e 23/09) do grupo de trabalho técnico responsável pela organização do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias – ENCO 2021, realizado pelos TCE-PA e TCM-PA, nos dias 28 e 29/09/2021, e coordenou a Reunião Técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, realizada no dia 27/09/2021, por ocasião do ENCO 2021.





3.3.2 Participação em projetos da ATRICON

A Ouvidoria do TCE-ES compõe grupos de trabalho de quatro projetos estratégicos da Atricon, da gestão 2020/2021, a saber: Projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias; 2.4 – Agenda 2030 da ONU, 2.5 – Maior protagonismo na OLACEFS¹ e 2.6 – Maior protagonismo na OCDE².

- ✓ Participou das atividades de construção do site “Tribunais de Contas e os ODS³” entrega do projeto 2.4 – Agenda 2030 da ONU, lançado no II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado de 09 a 12/11/2021.

Link de acesso para os site <https://ods.atricon.org.br/>

3.4. OUTRAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

- Elaboração do Plano de Ação 2021.
- Aperfeiçoamento dos 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 2020, e estabelecimento de meta para 2021.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria” referente ao 4º trimestre de 2020 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2021.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria”, relativo a 2020 e estabelecimento de meta para 2021.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria” referente ao 4º trimestre de 2020 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2021.
- Elaboração dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre de 2020 e aos 1º, 2º e 3º trimestre 2021.
- Aprimoramento do sistema de Ouvidoria com disponibilização de novas funcionalidades:
 - No painel da Ouvidoria, o gráfico de notícia de irregularidade foi alterado para exibir dados de acordo com o ano selecionado.

¹ Organização Latino-Americana e do Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores.

² Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.

³ Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.





- O sistema “Conta pra Gente” foi configurado para identificar manifestações relacionadas a infrações e consultas ao Código de Ética do Tribunal de Contas.
- Ajustada a opção “Acompanhe sua manifestação” no Conta pra Gente para visualização também em dispositivos móveis.
- Desenvolvimento de novos procedimentos: boletins de Ouvidoria (Radar de Monitoramento, BOA Boletim de Ouvidoria Ativa e RGO - Relatório de Gestão de Ouvidoria).
- Planejamento, organização e realização da Ciranda das Oficinas do projeto Semear Cidadania.
- Encaminhamento aos gestores da nova Carta de Serviços disponibilizada pela ASCOM, para revalidação das informações.
- Encaminhamento de sugestões de melhorias na minuta de resolução para a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do TCE-ES.
- Aperfeiçoamento dos modelos de padrões de comunicação com cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros;
- Medição dos indicadores de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria e Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria.
- Elaboração do Relatório Circunstanciado de Atividades da Ouvidoria referente ao exercício de 2020 e dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre de 2020 e dos 1º, 2º e 3º trimestres de 2021.
- Encaminhamento de sugestões de melhorias na minuta de resolução para a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do TCE-ES.
- Desenvolvimento dos projetos aprovados como prioritários para 2021: Carta de Serviços Eletrônica, Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas e Projeto Semear Cidadania.
- Reunião com os gestores de todas as unidades do TCEES, visando promover sensibilização Interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e a atualização da Carta de Serviços.
- Atualização da Carta de Serviços do TCE-ES.
- Desenvolvimento de Matriz de Seletividade para classificação das manifestações de Ouvidoria, visando uma melhor utilização do banco de dados das notícias de irregularidade.
- 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.
- Realização de curso presencial “Gestão em Ouvidorias” para servidores da Prefeitura Municipal de Cariacica.





3.5 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS EXTERNOS

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações e o aprimoramento de suas atividades, a Ouvidoria desta Casa participou dos seguintes eventos no exercício de 2021:

- Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante, realizado pela Ouvidoria-Geral da União.
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Aspectos fundamentais e sua implementação”, realizado pelo Instituto Brasileiro de Governança Pública – BGP.
- Oficina Como deixar um site de acordo com a LGPD, realizado pelo TIExame, no dia 14 de janeiro de 2021.
- Semana da Proteção e Privacidade de Dados, realizada pela G8 Academy, nos dias 25 a 28 de janeiro de 2021.
- Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias, realizado pela Ouvidoria-Geral da União.
- 1ª Ciranda Semear Cidadania, realizada pela Ouvidoria do TCE-ES em parceria com a ECP do TCE-ES, no dia 26 de maio de 2021.
- 1ª Oficina Semear Cidadania, com o tema “Como identificar, acolher e encaminhar alunos em situação de vulnerabilidade física, social e emocional”, realizada pela Ouvidoria do TCE-ES em parceria com a ECP do TCE-ES, nos dias 12 e 13 de agosto de 2021.
- NOVO FUNDEB, realizado pela ECP do TCE-ES, no dia 18 de agosto de 2022.
- Webinário: O TCEES e o processo de seleção de contas anuais, realizado pela ECP de TCE-ES, no dia 24 de agosto de 2021.
- Resolução Pacífica de Conflitos Aplicado ao Contexto das Ouvidorias, realizado pela Ouvidoria Geral - OGE/RO, no dia 05 de setembro de 2021.
- 2ª Oficina Semear Cidadania, com o tema “Diálogos pela eficiência: busca ativa intersetorial e impactos da saúde mental do professor na Educação”, realizada pela Ouvidoria do TCE-ES em parceria com a ECP do TCE-ES, no dia 15 de setembro de 2021.
- Lei de Acesso à Informação e LGPD, realizado pela Data Privacy Brasil, no dia 17 de setembro de 2021.
- Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCO 2021), realizado pelos TCE-PA e TCM-PA, nos dias 28 e 29 de setembro de 2021.
- Webinário: 10 anos da Ouvidoria do TCE-MG, realizado pelo TCE-MG, no dia 04 de outubro de 2021,
- Lançamento da Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas, realizada pela Ouvidoria do TCE-ES em parceria com a ECP do TCE-ES, nos dias 18 e 19 de outubro de 2021.





- II Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, realizado pelo TCE-PB, de 09 a 12 de novembro de 2021.
- Oficinas Práticas de Atendimento ao Cidadão (Instrutor), realizado pela ECP do TCE-ES, nos dias 16 a 19 de novembro de 2021;
- Minicurso LGPD no Setor Público – 2ª edição, realizado pela ANPPD – Associação Nacional dos Profissionais de Privacidade e Proteção de Dados, no dia 12 de dezembro de 2021.

4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

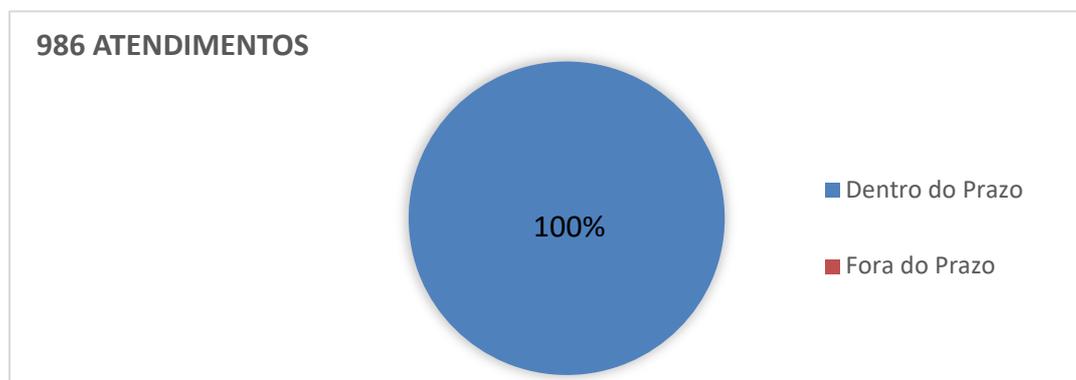
4.1 Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas da Ouvidoria

Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2021 que **100% das demandas** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), fossem respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2020)	Meta 2021	
				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"	99,45%	100%

No exercício de 2021 foram respondidas pela Ouvidoria **986 demandas**, 893 demandas típicas (Solicitação, notícia de irregularidade, sugestão, reclamação e elogio) e 93 pedidos de acesso à informação, **sendo todas atendidas dentro do prazo legal** (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017), correspondendo a um percentual de **100%** de demandas respondidas dentro do prazo legal, cumprindo a meta estabelecida para o período.





Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

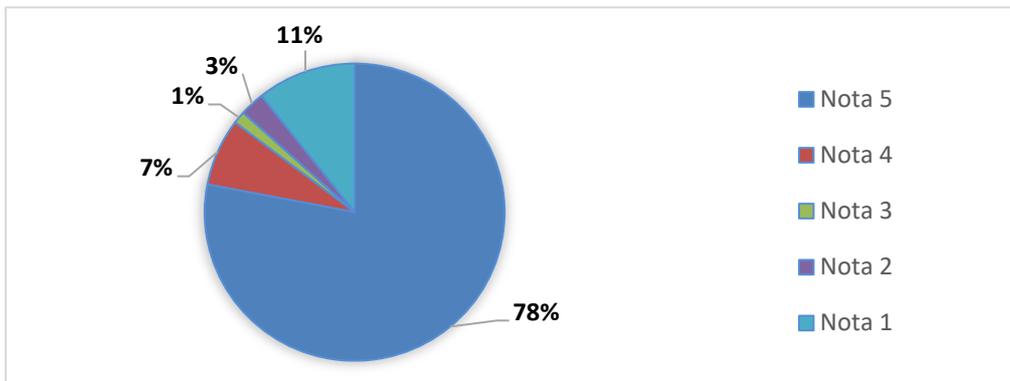
4.2. Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2021 que **80% dos seus usuários** avaliassem o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES atribuindo “Nota 5” ou “Muito Satisfeito” ou “Nota 4” ou “Satisfeito”.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2020)	Meta 2021
				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	90% 80%

No exercício de 2021, foram recebidas **150 avaliações** (122 no sistema “Conta pra Gente” e 28 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **128 avaliações** (107 no sistema “Conta pra Gente” e 21 no sistema e-SIC), o que corresponde a **85%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com Nota 5 ou Muito Satisfeito (117) e Nota 4 ou Satisfeito (11)**, superando a meta estabelecida para o período.



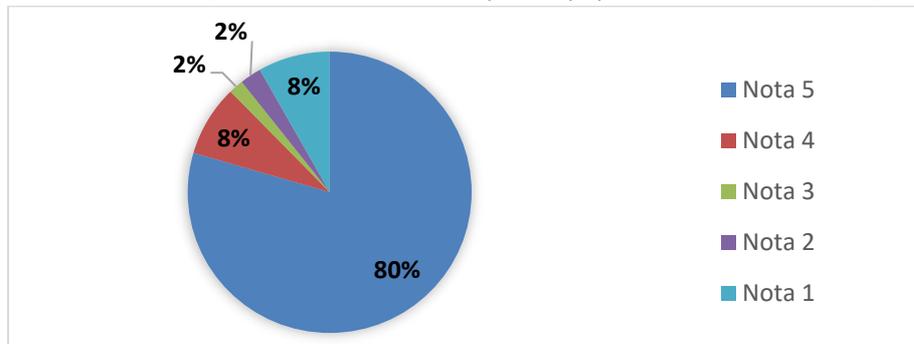


Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

4.2.1. Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

Nas **122 avaliações** recebidas relativas à pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **88%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 e Nota 4**, conforme demonstrado a seguir:

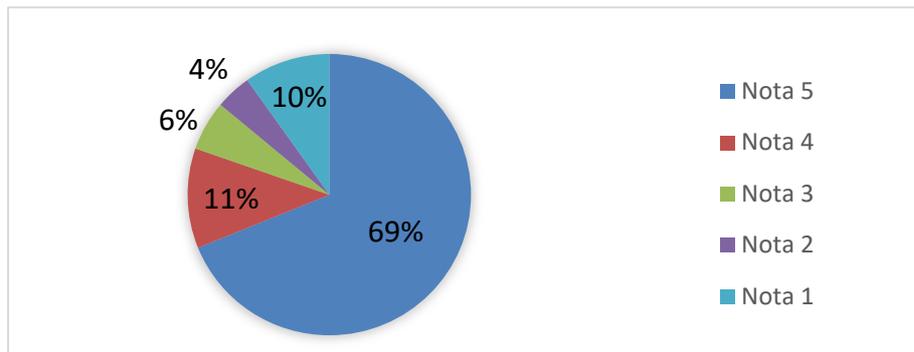
1. Atendimento/Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria do TCE/ES



Fonte: Sistema Conta pra gente

2. Tempo de resposta à sua manifestação

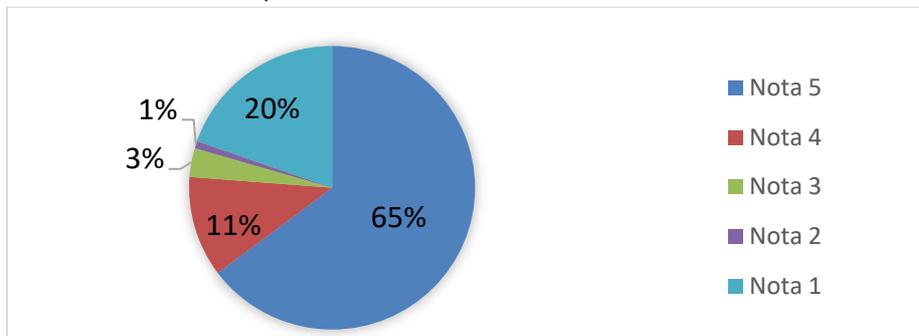




Fonte: Sistema Conta pra gente

Nota: Quanto a segunda pergunta 80% (oitenta por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 4 e nota 5.

3. Qualidade da resposta recebida



Fonte: Sistema Conta pra gente

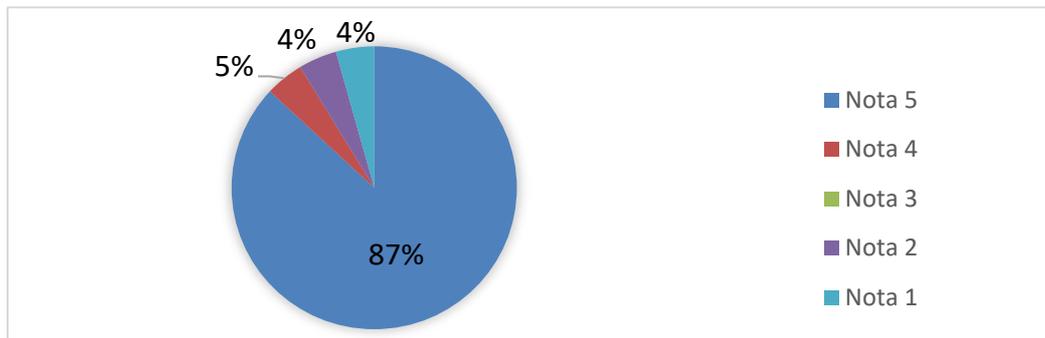
Nota: Quanto a terceira pergunta 76% (setenta e seis por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 4 e nota 5.

4.2.2. Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

Das **28 avaliações** recebidas relativas à pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC, dos pedidos de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011, **cinco** foram negativas por não se tratar de pedido de acesso à informação. Nas **23 avaliações** relativas aos pedidos de acesso atendidos, **92%** dos usuários atribuíram **Nota 5 e 4**, conforme demonstrado a seguir:

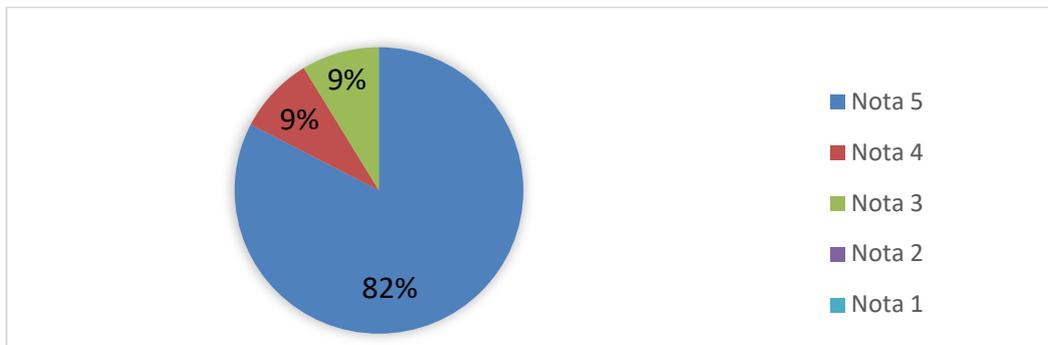
Pergunta 1: A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?





Fonte: Sistema e-SIC

Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Sistema e-SIC

Nota: Nesta segunda pergunta 91% (noventa e um por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 4 e nota 5.

Ressaltamos que a Ouvidoria tem como meta, até o exercício de 2023, integrar os pedidos de acesso à informação ao sistema “Conta pra gente”, possibilitando uma uniformidade na pesquisa de satisfação e desta forma um aprimoramento da medição.

5. 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 2021, a Ouvidoria encaminhou **255 notícias de irregularidade** para as Unidades de Controle Interno dos jurisdicionados, tendo recebido resposta para **219** dessas manifestações, o que corresponde a **86%** de atendimento por partes desses órgãos.

Das notícias de irregularidade encaminhadas, **207** foram direcionadas às Unidades de Controle Interno das Prefeituras, **21** às das Câmaras Municipais e **27** para Órgãos do Estado, sendo computado o percentual de **86% (177 respostas)** de atendimento pelas Unidades de Controle Interno das Prefeituras, **86% (18 respostas)** das Câmaras e **89% (24 respostas)** dos Órgãos do Estado.

6. CONCLUSÃO

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), da Atricon, a Ouvidoria do TCEES buscou manter o resultado alcançado no biênio 2020 e 2021, persistindo com o compromisso de dar continuidade às suas ações de maneira efetiva e eficiente.

Assim, a gestão de 2021 foi voltada a consolidar e fortalecer a Ouvidoria do TCEES como um elo entre os cidadãos e a Corte de Contas, atendendo a um número crescente de manifestações com o compromisso de manter a satisfação do seu usuário, esclarecendo os direitos dos cidadãos e buscando soluções para as questões levantadas, elevando continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança nas atividades realizadas por seus servidores.

No exercício de 2021, a Ouvidoria do TCE-ES também deu seguimento à interação com as Ouvidorias de outros Tribunais de Contas de diversos Estados, de Municípios e da União, participando do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB e do projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias, da Atricon, coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas brasileiros.

Vitória/ES, 22 de fevereiro de 2022.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor

