



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

# **Relatório Anual de Atividades 2023 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

Simone Sarmento Soares

### ESTAGIÁRIOS

Ana Caroline Queiroz Gama

Andreza Lage Raimundo

Joice carvalho Loss

Juan Lucas de Castro Saraiva nascimento

Julia Santana Lordes





## 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 TCE-ES.





### **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.....	13
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	19
5. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS.....	22
6. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES.....	22
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25





## 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 (TCE-ES) 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), mantendo-se com nota máxima no último ciclo de avaliação, realizado em 2022.

De acordo com o disposto no art. 19, § 1º, do Regimento Interno desta Corte de Contas, 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, apresenta-se o relatório circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria do TCE-ES no exercício de 2023.

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER

Conselheiro Ouvidor (Biênio 2022/2023)

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor (Biênio 2024/2025)





## 2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Este relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2023 e demonstrar os resultados obtidos pela unidade.

As atividades desenvolvidas no ano de 2023 tiveram como base o Plano de Ação – 2023 da Ouvidoria, e estão em consonância com as diretrizes emanadas da Lei Orgânica do TCE-ES, Regimento Interno do TCE-ES, 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

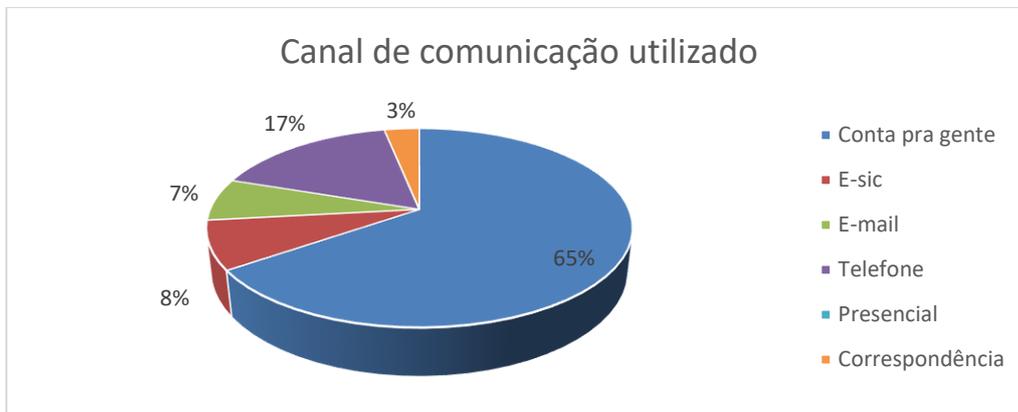
A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as seguintes categorias de demandas:

- 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 2023, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, recebeu **1230 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos, sendo **1133 manifestações típicas de Ouvidoria** e **97 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

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 ou (27) 3334-7600 (Geral) opção 6.
- E-mail ([ouvidoria@tcees.tc.br](mailto:ouvidoria@tcees.tc.br)).
- Atendimento presencial (no edifício-sede deste Tribunal de Contas).
- 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 típicas de Ouvidoria podem ser classificadas como Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Notícia de irregularidade.

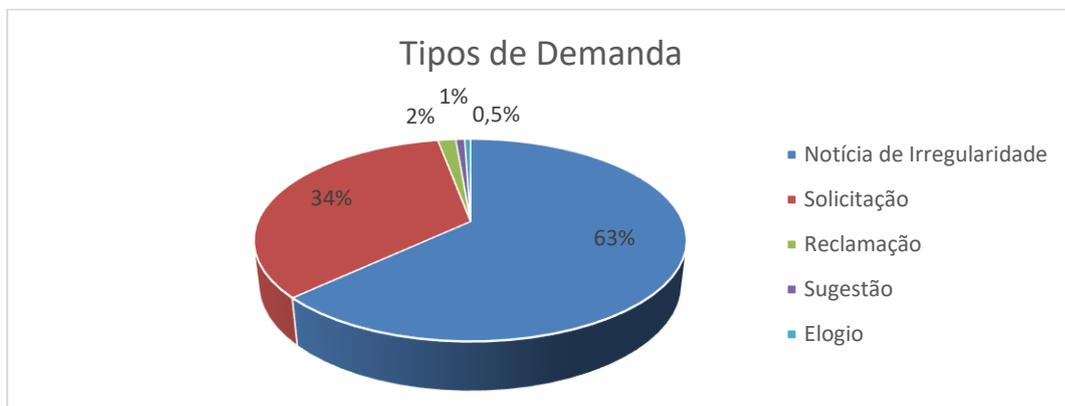
Os **elogios** representam as manifestações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo TCE-ES, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções. As **sugestões**, por sua vez, versam sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do TCE-ES. As **reclamações** 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. Envolvem, 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 enquadrarem como denúncia e representação, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica.

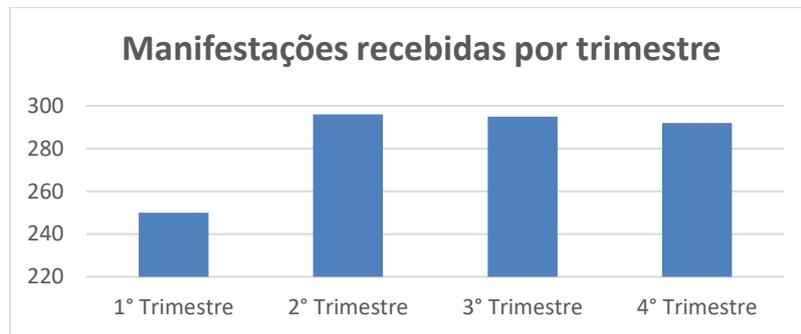
A maioria das manifestações recebida no exercício foi relativo à **notícia de irregularidade (714 manifestações)**, seguido de **solicitação (386 manifestações)**, como se pode observar no gráfico a seguir:



No exercício de 2023 foram recebidas um total de **1133 manifestações típicas de Ouvidoria**, distribuídas trimestralmente da seguinte forma:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	250
2° Trimestre	296
3° Trimestre	295
4° Trimestre	292
<b>TOTAL</b>	<b>1133</b>





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

A Ouvidoria também é a unidade do TCE-ES 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”.

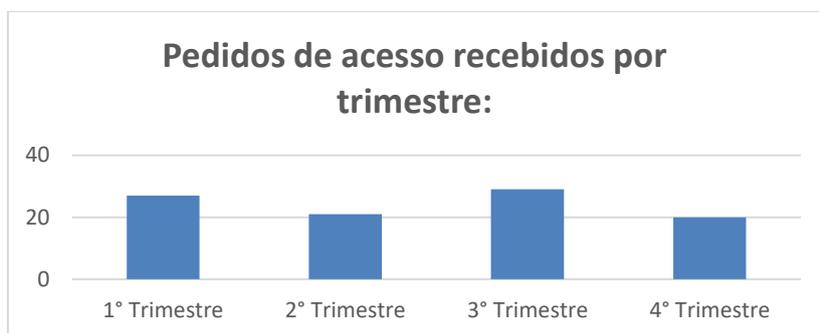
Através desse sistema, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para o Tribunal, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente.

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 2023, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **97 pedidos de acesso à informação**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

PEDIDOS DE ACESSO RECEBIDOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1º Trimestre	27
2º Trimestre	21
3º Trimestre	29
4º Trimestre	20
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>





## 2.2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2023, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado **1191 respostas** de manifestações aos demandantes. A produtividade aumentou em **20%** em relação ao exercício de 2022, quando respondemos 994 manifestações. Ressaltamos que também ocorreu um acréscimo de **35%** no número de manifestações registradas.

Esse resultado demonstra a confiança da sociedade capixaba na Ouvidoria do TCE-ES, que tem realizado ações voltadas ao aprimoramento das atividades do setor, apresentando-se como modelo de recepção ao cidadão comum, buscando sempre manter um canal de diálogo com os usuários, por meio da utilização de ferramentas tecnológicas e do aprimoramento dos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e órgãos demandados, e a capacitação dos nossos servidores, a fim de garantir o binômio: rapidez das respostas e manutenção do padrão elevado de satisfação dos usuários.

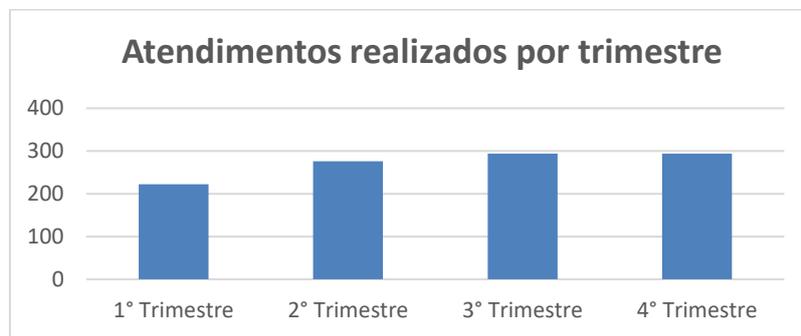
### 2.2.1 Manifestações típicas de Ouvidoria

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram realizados um total de **1086 atendimentos**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:





ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	222
2° Trimestre	276
3° Trimestre	294
4° Trimestre	294
<b>TOTAL</b>	<b>1086</b>

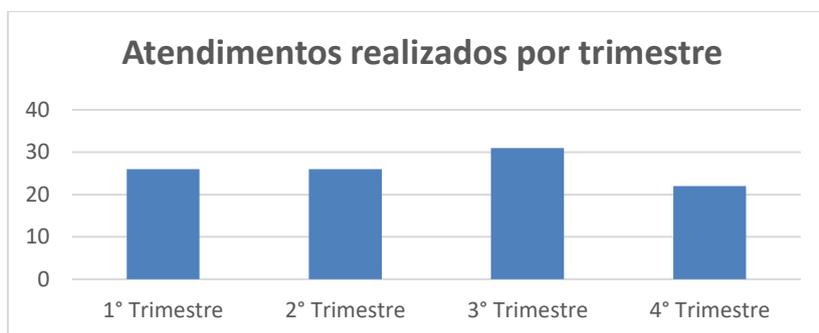


### 2.2.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

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

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	26
2° Trimestre	26
3° Trimestre	31
4° Trimestre	22
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>





### 3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe técnica da Ouvidoria desempenhou, em 2023, diversas outras atividades. A seguir listamos as principais:

#### 3.1. REUNIÕES

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCE-ES, foram realizadas em 2023 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 Semear Cidadania e órgãos parceiros nesse projeto.

#### 3.2. PROJETOS

##### 3.2.1 - Semear cidadania

O projeto visa levar cidadania às salas de aulas públicas e privadas, buscando criar uma cultura de cidadania. Tem como finalidade fornecer conhecimentos hábeis a formar cidadãos conscientes de seus direitos, deveres e que entendam as funções sociais das principais instituições brasileiras.





Foram realizadas, no exercício de 2023, 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 entrega do “Caderno de orientações para o atendimento multidisciplinar de alunos em situação de violência e vulnerabilidade social”.

**Matéria:**

<https://www.tcees.tc.br/conselheiro-domingos-taufner-apresenta-trabalho-da-ouvidoria-do-tce-es-que-fomenta-direitos-dos-estudantes-do-es/>

### 3.2.2 - Projeto Prioritário

A ouvidoria patrocinou e coordenou o projeto prioritário “Atendimento dos direitos dos titulares de dados pessoais” em cumprimento à Resolução TC nº 358/2021 que regulamenta, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), aprovada pela Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

## 3.3. PARTICIPAÇÃO EM COMITÊS E COMISSÕES

### 3.3.1. Participação no Comitê Técnico de Ouvidorias do IRB - Instituto Rui Barbosa

O Conselheiro Ouvidor, os coordenadores e servidores da Ouvidoria do TCE-ES compõe o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, conforme Portaria IRB nº 12/2023, e participaram, durante o exercício de 2023, de diversas reuniões virtuais e três reuniões presenciais do Comitê com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

- ✓ Em comemoração ao Dia do Ouvidor (16 de março), a coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES, Andréa Norbim Beconha, participou da coordenação nacional do evento **Ouvidoria Day**, em uma ação conjunta com as demais Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, com o apoio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB e da Atricon.
- ✓ A coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES também compôs o grupo de trabalho que tratou da organização do Encontro Nacional de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social dos Tribunais de Contas do Brasil (**ENCCO 2023**), realizado pelo TCE-RN e IRB, nos dias 11 a 13 de setembro de 2023, e coordenou a Reunião Técnica das Ouvidorias





realizada por ocasião do evento, na qual foi elaborada a Carta Compromisso das Ouvidorias 2023. Link para acesso ao documento: [https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwfpisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd\\_category\\_id=3533&wpfd\\_file\\_id=35356&token=&preview=1](https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwfpisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=3533&wpfd_file_id=35356&token=&preview=1)

**Matérias:**

<https://www.tcees.tc.br/conselheiros-e-servidores-do-tce-es-participam-de-encontro-nacional-de-corregedorias-controles-internos-e-ouvidorias-dos-tcs/>

<https://www.tcees.tc.br/conselheiro-domingos-taufner-apresenta-trabalho-da-ouvidoria-do-tce-es-que-fomenta-direitos-dos-estudantes-do-es/>

Através da Portaria IRB nº 13/2023 foram designados os membros e servidores para atuarem em Grupos de Trabalho do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa – IRB.

- ✓ O Conselheiro Ouvidor do TCE-ES, Domingos Augusto Taufner, coordenou o GT - Ouvidorias - Cartilha sobre Impactos da LGPD x LAI nas atividades da Ouvidoria, que contou com a participação do Coordenador da Ouvidoria do TCE-ES, Durval Senna da Silva. Esse grupo de trabalho se reuniu por diversas vezes de forma virtual, e foi responsável pela elaboração do manual “A LGPD e a LAI nas atividades de Ouvidoria”, lançado por ocasião do ENCCO 2023. Link de acesso ao documento produzido pelo grupo de trabalho: <https://irbcontas.org.br/wp-content/uploads/2023/12/A-LGPD-E-A-LAI-NAS-ATIVIDADES-DE-OUVIDORIA-25.10.pdf>
- ✓ A Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES, Andréa Norbim Beconha, foi assistente técnica do GT Ouvidorias/Corregedorias/Controles Internos Monitoramento de Desempenho MMD/QATC. Esse grupo de trabalho se reuniu por diversas vezes de forma virtual, e foi responsável pela elaboração do “Diagnósticos das Corregedorias dos Tribunais de Contas”, lançado por ocasião do ENCCO 2023. Link para o documento: <https://irbcontas.org.br/wp-content/uploads/2023/09/diagnostico-das-corregedorias-dos-tribuanis-de-contas-2023.pdf>

**Matéria:** <https://www.tcees.tc.br/auditora-do-tce-es-apresenta-resultados-de-trabalho-que-monitorou-corregedorias-de-todo-o-brasil/>

- ✓ A servidora da Ouvidoria do TCE-ES, Patricia de Barros Resende, compôs o GT Ouvidorias - Planejamento e execução de ações de sensibilização. Esse grupo se reuniu por diversas vezes de forma virtual, e foi responsável pela elaboração da Nota Técnica nº 001/203 que





dispõe sobre as recomendações do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa, acerca da adequação dos entes jurisdicionados dos Tribunais de Contas Brasileiros à Lei n.º 13.460/2017, como também do calendário de campanhas institucionais para divulgação de temas de interesse público relevantes às Ouvidorias Públicas e ao exercício da cidadania e do controle social. Links para acesso aos documentos produzidos pelo grupo de trabalho:

[https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd\\_category\\_id=3526&wpfd\\_file\\_id=35205&token=&preview=1](https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=3526&wpfd_file_id=35205&token=&preview=1)

[https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd\\_category\\_id=3526&wpfd\\_file\\_id=35204&token=&preview=1](https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=3526&wpfd_file_id=35204&token=&preview=1)

[https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd\\_category\\_id=3526&wpfd\\_file\\_id=35206&token=&preview=1](https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=3526&wpfd_file_id=35206&token=&preview=1)

### 3.3.2. Participação no Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais

A Ouvidoria participa da 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 exercício de 2023, foram realizadas reuniões entre os membros do Comitê, como também um debate técnico sobre os principais pontos de adequação à LGPD. Também foi dado continuidade 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).

## 3.4 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 exercício de 2022:





- ✓ Ouvidoria Day, dia 16/03/2023, promovido pelo TCE-ES.
- ✓ VIII Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas, de 28/02 a 03/03/2023, realizado pelo TCE-BA, TCM-BA e IRB.
- ✓ 2º Laboratório de Boas Práticas dos Tribunais de Contas, de 21 a 23/06/2023, realizado pelo TCE-MT e Atricon.
- ✓ Formação em Data Protection Officer DPO – PUC Campinas CDPA – Certified Data Protection Auditor – Lamara Ferreira Consultoria, de 11/07 a 15/08/2023.
- ✓ Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCCO 2023, de 11 a 13/09/2023, realizado pelo TCE-RN e IRB.
- ✓ III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, de 28/11 a 01/12/2023, realizado pelo TCE-CE, com apoio da ATRICON, IRB, ABRACOM, CNPTC e AUDICON.

### 3.5 REALIZAÇÃO DE EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

A Ouvidoria do TCE, no exercício de 2023, em ações conjuntas com a Escola de Contas Públicas Mariazinha Vellozo, promoveu a capacitação de 875 servidores de ouvidorias e controladorias de órgãos jurisdicionados.

#### 3.5.1 Ouvidoria Day

Em março de 2023, realizou o evento “Ouvidoria Day 2023”, em comemoração ao Dia do Ouvidor (16 de março), com o tema “A importância da atuação das ouvidorias no fomento ao controle social e à transparência” e participação de gestores públicos e servidores de ouvidorias e controles internos dos jurisdicionados do TCE-ES.

O evento contabilizou 253 inscritos e conta com mais de 660 visualizações no canal da ECP do TCE-ES no YouTube. Link de acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=efDELpgDZjU>

#### Programação:

12h30 - Credenciamento

13h - Abertura: Presidente e Ouvidor do TCE-ES, Conselheiros Rodrigo Chamoun e Domingos Taufner, Edmar Moreira Camata (Secretário de Estado de Controle e Transparência - Secont) e Olavo Venturim Caldas (Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Espírito Santo)





13h40 - Palestra Magna: Dr. Valmir Gomes Dias – CGU – Regional ES

Tema: A Importância da Atuação das Ouvidorias no Fomento ao Controle Social e à Transparência

14h20 - Palestra 2: Dra. Rose Meire Cyrillo – Ouvidora/Ombudsman da Infra S.A.

Tema: A Nova Lei de Licitações e o reflexo nas Ouvidorias Públicas

15h - Perguntas e Respostas

15h15 - Intervalo

15h30 - Palestra 3: Audicéia Lima Silva Andrade - Ouvidora do Estado - OGE-ES

Tema: Ouvidoria Ativa - As Experiências da OGE-ES

16h - Palestra 4: Luana Ramos Sampaio - Auditora do TCE-ES

Tema: Projeto Semear Cidadania - Fomento ao Controle Social

16h30 - Palestra 5: Luiz Carlos De Mattos Souza Guimarães - Controlador geral da PM Itapemirim; Marcos Valério Baptista de Souza - Controlador Público Interno da Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES, Jackeline Costa da Silva – Controladora da Câmara Municipal de Jaguaré-ES.

Tema: Boas práticas em Ouvidorias Municipais

**Matérias:**

<https://www.tcees.tc.br/vem-ai-o-ouvidoria-day-2023-evento-acontece-no-proximo-dia-16/>

<https://www.tcees.tc.br/ouvidoria-day-destaca-a-importancia-do-controle-social-e-transparencia-nos-orgaos-publicos/>

### 3.5.2 Participação no ENFOC 2022, Cursos EAD e Outros

A Ouvidoria do TCE-ES participou do ENFOC 2023 com o curso “LGPD no Setor Público: 7 (sete) Passos Práticos da Jornada de Adequação”, ministrado em 6 dos 7 polos, totalizando 564 inscritos.

Em março de 2023, de 27 a 31, realizou o curso “Adequação à LGPD na Prática”, exclusivo para servidores da ALES, que teve 31 inscritos.





Em junho de 2023, de 1 a 16, foram realizadas “Oficinas Práticas - Atendimento na área de TI” para os servidores e estagiários da SGTI, com 27 inscritos.

**Matérias:**

<https://www.tcees.tc.br/curso-sobre-lei-geral-de-protecao-de-dados-e-destaque-no-enfoc-realizado-na-grande-vitoria/>

### 3.6. OUTRAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

- Elaboração do Plano de Ação 2023.
- 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, relativos a 2022, e estabelecimento de metas para 2023.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria” referente ao 4º trimestre de 2022 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2023.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria” referente ao 4º trimestre de 2022 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2023.
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao exercício de 2022 e dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre de 2022 e dos 1º, 2º e 3º trimestres de 2023.
- Planejamento, organização e realização do evento Ouvidoria Day 2023.
- Coordenação do Comitê Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do TCE-ES.

## 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 2023 que **100% das demandas** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à

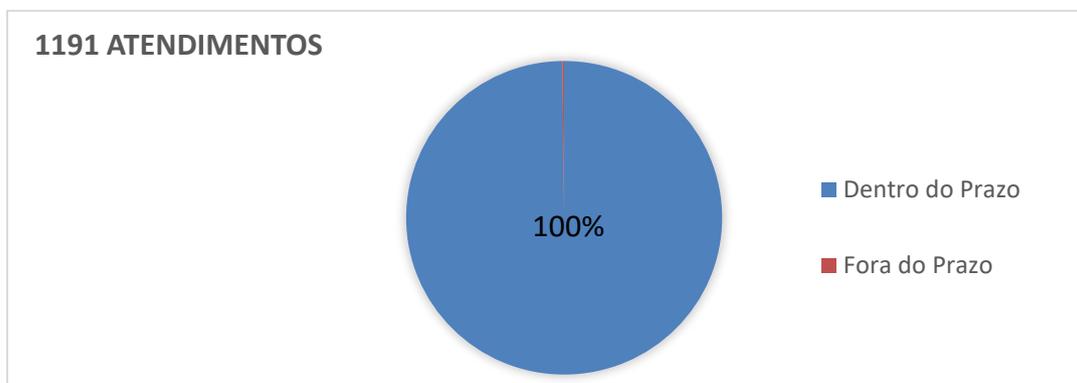




informação - SIC), fossem respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR	AÇÃO	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%

No exercício de 2023 foram respondidas pela Ouvidoria **1191 demandas, 1086 manifestações típicas de ouvidoria** (Solicitação, notícia de irregularidade, sugestão, reclamação e elogio) e **105 pedidos de acesso à informação** (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017), tendo sido cumprindo a meta estabelecida para o período de **100%** de demandas respondidas dentro do prazo legal.



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 2023 que **80% dos seus usuários** avaliassem o

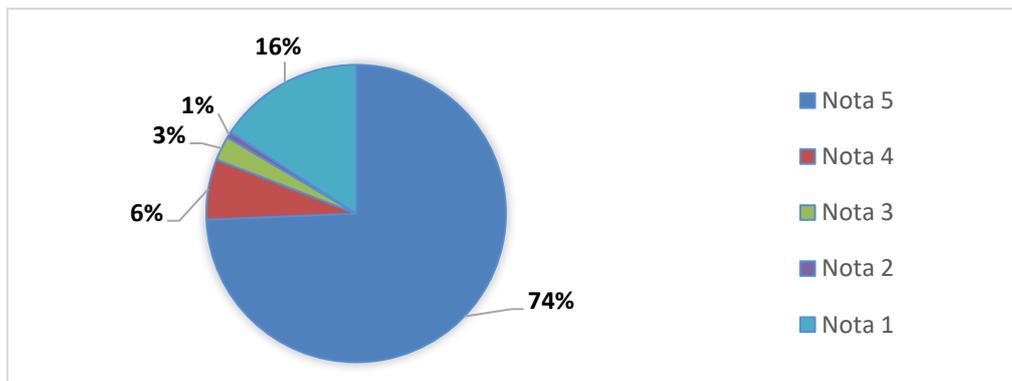




atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES atribuindo “Nota 5” ou “Muito Satisfeito” ou “Nota 4” ou “Satisfeito”.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	VO (realizado em 2022)	Meta 2023	
				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	80%	80%

No exercício de 2023, foram recebidas **152 avaliações** sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES (78 pelo sistema Conta pra Gente, 29 pelo sistema e-sic, e 45 pelo sistema de telefonia) sendo que em **123 avaliações**, o que corresponde a **80,92%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com Nota 5 ou Muito Satisfeito (113) e Nota 4 ou Satisfeito (10)**, cumprindo a meta estabelecida para o período.



Fonte: Sistema Conta pra gente, sistema e-SIC e sistema de telefonia





## 5. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS

A Ouvidoria do TCE-ES 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 2023, a Ouvidoria encaminhou **420 notícias de irregularidade** para as Unidades de Controle Interno dos jurisdicionados, tendo recebido resposta para **382** dessas manifestações, o que corresponde a **91% de atendimento** por partes desses órgãos. Dessas, 264 (69%) manifestações foram respondidas pelos Controles Internos dentro do prazo inicial constante do § 2º do artigo 20 da Resolução TC 345/2020 (20 dias).

Essa ação tem se mostrado efetiva no desenvolvimento e aprimoramento dos controles internos dos jurisdicionados, que tem buscados responder tempestivamente as demandas encaminhadas pela Ouvidoria do TCE-ES, como também, a resolução das notícias de irregularidades por parte dos gestores, a partir de uma comunicação da Ouvidoria, fomenta o controle social, contribui efetivamente com o controle externo e fortalece a imagem deste Tribunal de Contas.

## 6. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Em 2023 foram recebidas 18 reclamações relacionadas aos temas:

- ✓ Cidades módulos contratações e concessão de benefícios – dificuldades encontradas nas remessas de dados e na comunicação com a equipe do TCE-ES; solicitação de um canal de atendimento com o setor responsável. Em resposta foi informado dos canais disponíveis, a saber: telefônico, via e-mail e service desk, sendo possível, caso seja necessário, abrir um chamado ou enviar e-mail solicitando agendamento de reunião com a equipe.
- ✓ Processos de registro de aposentadoria - solicitação de celeridade. Em resposta foi informado que o processo se encontra em reanálise.
- ✓ Processos de registro de aposentadoria - solicitação de celeridade. Em resposta foi informado que o processo se encontra pautado para julgamento.
- ✓ Ausência de inclusão de escolas no processo 1447/2023 – Operação Educação. Em resposta, foi esclarecido que as unidades escolares foram escolhidas com base em matriz de risco, levando em consideração a condição de infraestrutura do prédio, a localidade e a rede de ensino.
- ✓ Sistema de home office – dificuldade de se comunicar por telefone e impossibilidade de ter contato com os servidores para demandas e dúvidas relacionadas ao órgão. Em





resposta foi determinado que a chefia do Gabinete da Presidência contatasse os gestores das Secretarias Gerais Administrativa e Financeira e de Tecnologia da Informação para verificar o atendimento telefônico, sendo informado que a malha de telefonia do Tribunal opera normalmente e que as ligações são direcionadas, conforme o ramal escolhido, para os aparelhos de telefone fixo existentes na sede da Instituição, para os computadores onde as ligações são atendidas por meio da utilização do software “jitsi” ou para os telefones celulares previamente cadastrados pelos agentes. Acrescentou-se ainda que testes são frequentemente realizados, não tendo sido constatada nesta ocasião ou recentemente qualquer intercorrência ou mesmo a má qualidade desse serviço.

- ✓ Concurso público – vagas para negros e pardos – avaliação. Em resposta a comissão do concurso informou não possui competência para proceder à avaliação de heteroidentificação, ou ainda contestar seu resultado, tendo ficado tal mister sob a atribuição de comissão constituída pela banca organizadora do concurso (FGV) especialmente para tal finalidade (item 8.8 do edital), composta por avaliadores que possuem formação curricular técnica para esse encargo. Informou, também, que a avaliação ocorreu com base nas regras previstas em edital.
- ✓ Acórdão 00494/2023-2, da 2ª Câmara, que considerou improcedente a representação do Controlador Interno da Câmara Municipal de Conceição da Barra na qual solicita seja determinado à Câmara disponibilizar acesso aos sistemas e banco de dados informatizados do órgão à Unidade Central de Controle Interno.
- ✓ Acesso Identificado - a exigência de certificado digital é um equívoco institucional que dificulta o acesso as informações e as solicitações, pois além de não ser uso comum, não é gratuito. Em resposta, a SEGAFI/SGP informou que já estão com um projeto em andamento, no e-TCE-ES, que trata da Evolução ao acesso identificado, de permissão de acesso ao cidadão, facilitando desta forma os acessos às informações e às solicitações do cidadão.
- ✓ Geo Obras – Dificuldade de contato com os responsáveis pelo sistema via telefone.
- ✓ Dúvidas de como encontrar no site do TCE-ES os processos decorrentes de uma notícia de irregularidade. Foi informado que não é gerado processo a partir de uma notícia de irregularidade, e que a consulta deve ser realizada no subportal da Ouvidoria na aba consulta-de-manifestação.

Em 2023 foram recebidas nove sugestões relacionadas aos temas:

- ✓ A extinção da inspeção escolar e o fim do cargo de pedagogo sejam inseridos no Termo de Ajustamento de Gestão. Em resposta, o NEDUC, concluiu que a inclusão proposta não se enquadra nas hipóteses de celebração de TAG.
- ✓ Painel de Controle - implementar na variável despesas com pessoal, o detalhamento do





Executivo (como faz com o Legislativo) sobre os valores custeados com os servidores efetivos e servidores comissionados, para dar mais publicidades os atos públicos conforme o Art 37 da Constituição Federal do Brasil. Em resposta a SecexContas informou que a demanda do cidadão já se encontra disponível no painel de controle, em folha de pagamento.

- ✓ CidadES Contratação - liberar maior acesso ao Responsável pelo Controle Interno ao CidadES Contratação. O acesso do responsável pelo órgão de controle interno é muito restrito no Cidades contratação, diferente do que ocorre com o Cidades Contas e Cidades Folha. Com maior acesso, o responsável pelo controle interno poderá acompanhar mensalmente as informações encaminhadas. Sugestão acatada. Após avaliação da sugestão pela equipe de TI do Projeto CidadES Contratação, foi verificado que, de fato, o Responsável pelo Controle Interno estava com poucas permissões no módulo Contratação. Diante disso, foram incluídas permissões de consulta para Gerir Contratações, Remessa de Dados e Retificação, além de acesso ao menu Consulta com acesso às notificações, retificações realizadas, datas-limite e bem vinculador cadastrado.
- ✓ Consulta – Não consta na Lei Complementar 621/2012 do TCE-ES, no Capítulo VI, que trata da Consulta, no Artigo 122, os Controladores Gerais entre os legitimados para solicitar parecer consulta. Sugere verificar a possibilidade de inclusão. Em resposta, o GAP informou que em que pese os controladores gerais municipais não constarem no rol de legitimados a formalizarem processo de consulta ao TCE-ES, há diversas formas de atendimento aos jurisdicionados implementadas pelo Tribunal por meio das quais é possível tratar dos mais diversos assuntos, inclusive o esclarecimento de dúvidas feito diretamente pelos auditores de controle externo no âmbito de suas atribuições.
- ✓ Canal direto com o controle interno – Criação de um canal direto entre os Controladores dos Poderes Executivos, Legislativos, Regime de Previdência, SAAE, Etc., com o Tribunal de Contas, visando facilitar a retirada de dúvidas e orientações. Em resposta a SEGEX informou da existência de canais de comunicação para elucidações de dúvidas, a saber o e-mail | [segex.gestores@tcees.tc.br](mailto:segex.gestores@tcees.tc.br) e a central de atendimento telefônico. As solicitações de esclarecimentos, por meio de e-mail, facilitam seu redirecionamento às unidades técnicas que possuem expertise para prestar tais informações, tornando mais assertivo o atendimento das demandas que eventualmente cheguem ao conhecimento da área técnica do TCE-ES.

Diante dos pontos recorrentes, relacionados à dificuldade de utilização de sistemas e de contato com setores e servidores deste Tribunal de Contas, e das respostas encaminhadas pelas unidades responsáveis, sugerimos que sejam realizadas campanhas informativas nas redes sociais e na mídia e treinamentos, com o objetivo de melhor informar e capacitar os usuários, visando a melhoria na prestação de serviços e do atendimento ao cidadão.





## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 TCE-ES buscou manter o resultado alcançado no exercício de 2022, persistindo com o compromisso de dar continuidade às suas ações de maneira efetiva e eficiente.

Assim, a gestão do biênio 2022/2023 foi voltada a consolidar e fortalecer a Ouvidoria do TCE-ES 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 2023, 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 coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas brasileiros.

Vitória/ES, 16 de fevereiro de 2024.

**SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO**

Conselheiro Ouvidor

