



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

Relatório Anual de Atividades 2025 OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Biênio 2024/2025

SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Mario Cesar Correa

Patrícia de Barros Rezende

Simone Sarmento Soares

ESTAGIÁRIOS

Ana Carolina Vianna dos Santos

Gabriel Silva Oliveira

Isabela Loubak Lana





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.....	21
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21





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.

Desde 2019 é 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 durante os dois últimos ciclos de avaliação, realizados em 2022 e 2024.

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 2025.

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 2025 e demonstrar os resultados obtidos pela unidade.

As atividades desenvolvidas no ano de 2025 tiveram como base o Plano de Ação – 2025 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 Plano Estratégico 2024-2037 e no objetivo 5 do Plano Bial 2024-2025 – Decisão Plenária 5/2024 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:

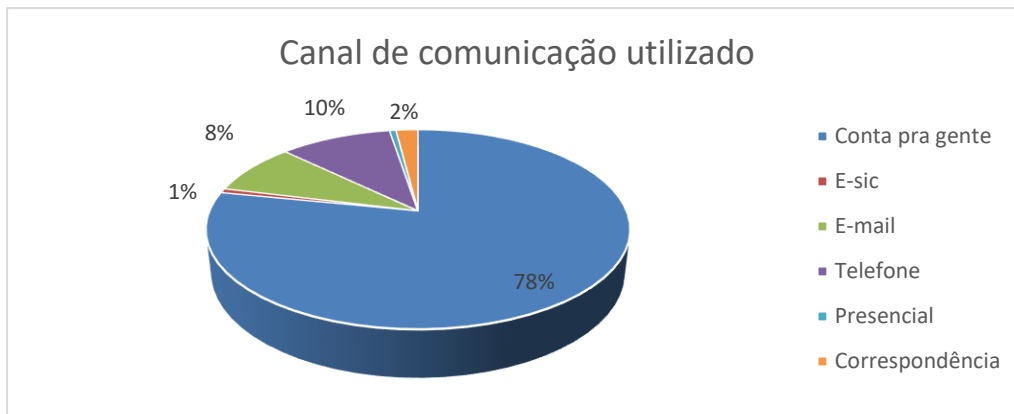
- Manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e notícias de irregularidade, conforme estabelece o art. 18 da Resolução TC nº 344/2020.
- Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), através do Serviço de Informações 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 2025, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, recebeu **1698 manifestações**, provenientes dos seus usuários: cidadãos, entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e da sociedade como um todo, sendo **1613 manifestações típicas de Ouvidoria** e **85 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

Verificamos um **incremento de 71% no registro de manifestações**, em relação ao exercício anterior, o que demonstra a crescente interação entre a Ouvidoria do TCE-ES e seus usuários.

O Sistema “**Conta pra gente**” foi o canal mais utilizado pela população para envio de manifestações ao TCE-ES, correspondendo a **78%**, conforme gráfico a seguir:





Nota: O sistema E-sic foi integrado ao sistema Conta pra Gente em fevereiro de 2025.

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).
- Atendimento presencial (no edifício-sede deste Tribunal de Contas).
- Correspondência: Rua José Alexandre Buaiz, 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.

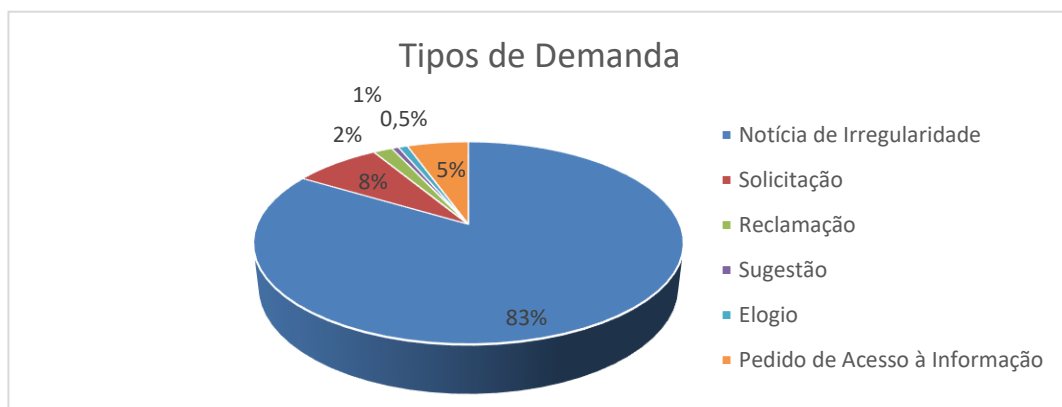
Os **elogios** representam as manifestações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo TCE-ES, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções. As **sugestões**, por sua vez, versam sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do TCE-ES. As **reclamações** 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. 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. E por fim, as **denúncias de assédio (Moral e Sexual)** que são manifestações que relatam a ocorrência de assédio moral e sexual ocorridos no ambiente institucional do TCE-ES.

A maioria das manifestações recebida no exercício, no sistema Conta pra Gente, foi referente à **notícia de irregularidade** (1104 manifestações), como se pode observar no gráfico a seguir:



Nota: Não foi registrado denúncia de assédio no período.

Destaca-se que foram registradas, através do sistema Conta pra Gente, 205 notícias de irregularidade que, na verdade, se tratava de denúncia e/ou representação. Essas manifestações foram respondidas pela Ouvidoria com orientação do canal correto para recebimento de denúncia e/ou representação, conforme disciplinado no Parágrafo Único, do artigo 32, da Resolução TC nº 344:

Art. 32 A Ouvidoria receberá a notícia de irregularidade, registrando as informações em sistema próprio, respondendo ao demandante que a manifestação foi recebida, devidamente registrada e processada, e que oportunamente poderá ser utilizada para fins de planejamento das fiscalizações do Tribunal.

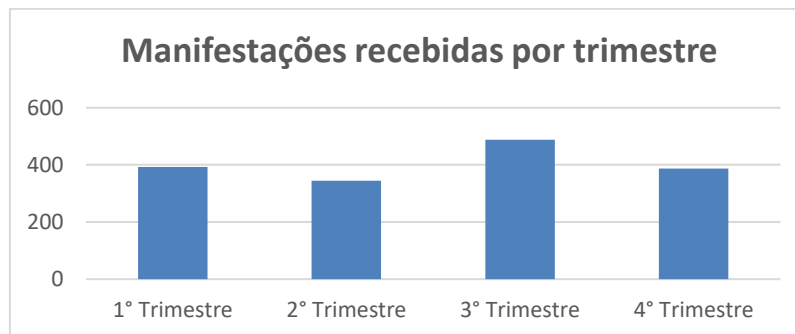




Parágrafo Único. A Ouvidoria cientificará ao demandante sobre a impossibilidade de recebimento da notícia de irregularidade como denúncia ou representação, e orientá-lo-á para que, se assim desejar, formalize denúncia ou representação nos termos de legislação específica.

No exercício de 2025 foram recebidas um total de **1613 manifestações típicas de Ouvidoria**, distribuídas trimestralmente da seguinte forma:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	393
2° Trimestre	345
3° Trimestre	488
4° Trimestre	387
TOTAL	1613



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.

Até janeiro de 2025 os pedidos de acesso à informação eram recebidos através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), sistema produzido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, e compartilhado com esta Corte de Contas, fruto da assinatura do Termo de Adesão do Tribunal ao Programa “Brasil Transparente”.

A partir de fevereiro o antigo canal “e-sic” foi desativado e passamos a receber também os pedidos de acesso à informação através do sistema Conta pra Gente, fruto do projeto prioritário





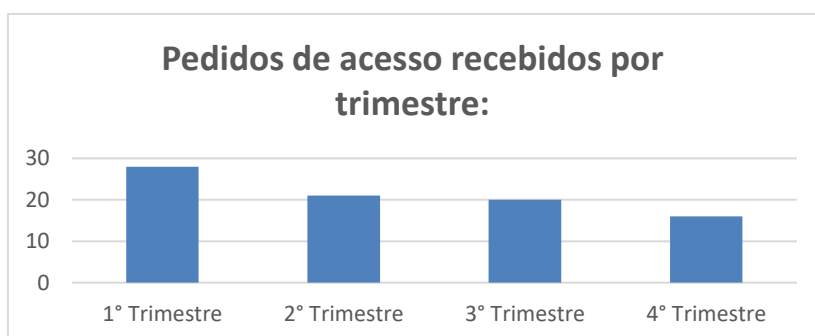
“Conta pra gente – Automação de tarefas”, realizado em parceria com a SGTI, com o objetivo de desenvolver novas funcionalidades e interfaces habilitadas para web e dispositivos móveis para melhorar e personalizar a experiência do cidadão/usuário. A unificação dos sistemas trouxe mais facilidade e agilidade no recebimento e tratamento desses pedidos.

Com uma interface mais amigável, 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 Conta pra Gente 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), no exercício de 2025 foram recebidos **85 pedidos de acesso à informação**, 12 através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) e 73 através do Conta pra Gente, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

PEDIDOS DE ACESSO RECEBIDOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	28
2° Trimestre	21
3° Trimestre	20
4° Trimestre	16
TOTAL	85





2.2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

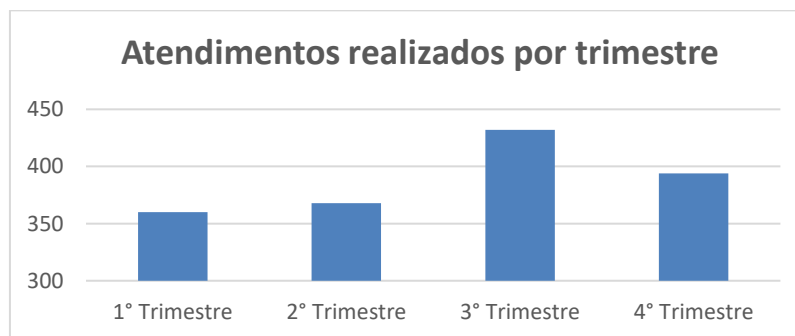
No exercício de 2025, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado **1639 respostas** de manifestações aos demandantes.

Esse resultado representa um **acréscimo de 66% no número de manifestações respondidas**, em relação ao exercício anterior, e demonstra a confiança da sociedade capixaba na Ouvidoria do TCE-ES. Ações voltadas ao aprimoramento das atividades do setor buscam 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 **1554 atendimentos**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	360
2° Trimestre	368
3° Trimestre	432
4° Trimestre	394
TOTAL	1554

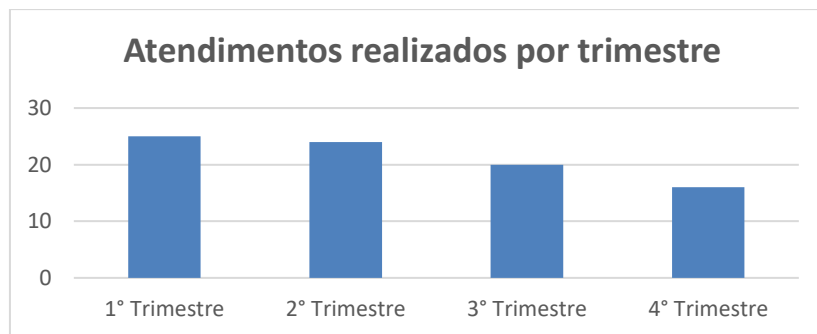




2.2.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram respondidos **85 pedidos de acesso à informação**, sendo 14 através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) e 71 através do Conta pra Gente, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	25
2° Trimestre	24
3° Trimestre	20
4° Trimestre	16
TOTAL	85



3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe técnica da Ouvidoria desempenhou, em 2025, 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 2025 reuniões virtuais e presenciais com a equipe técnica da unidade, com o Conselheiro Ouvidor e com outras unidades do TCE-ES, como também reuniões com os grupos de trabalho da Rede Integrar do TCU e do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB - Instituto Rui Barbosa.

3.2. PARTICIPAÇÃO EM COMITÊS E COMISSÕES

3.2.1. 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, e durante o exercício de 2025 participaram de diversas reuniões virtuais e duas reuniões presenciais do Comitê com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

Através das portarias IRB nº 10 e 11/2025 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.

- ✓ Coordenação do GT *Monitoramento e Cumprimento da Carta Compromisso 2024 das Ouvidorias* que teve como o objetivo verificar o cumprimento das metas estabelecidas na Carta Compromisso 2024 assinada por ocasião do ENCCO 2024.
- ✓ Participação nos GTs *Tratamento de assédio e discriminação no âmbito das ouvidorias, Controle social e participação cidadã e Tratamento de denúncias no âmbito dos TC's*
- ✓ Participou da Reunião Técnica das Ouvidorias realizada por ocasião do ENCCO 2025, na qual foi elaborada a Carta Compromisso das Ouvidorias 2025. Link para o documento: https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=3887&wpfd_file_id=46144&token=&preview=1





Portarias:

https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?iuwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=3753&wpfd_file_id=44512&token=&preview=1

https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?iuwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=3753&wpfd_file_id=44513&token=&preview=1

Matéria:

<https://www.tcees.tc.br/intranet/equipe-do-tce-es-participa-do-encontro-nacional-de-corregedorias-controles-internos-e-ouvidorias/>

3.2.2. 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 2025, foram realizadas reuniões entre os membros do Comitê e 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).

3.2.3. Participação em Grupo de Trabalho da Rede Integrar

Participa da Rede Integrar de Políticas Públicas Descentralizadas, ou somente Rede Integrar, que é uma rede colaborativa, formada pelos Tribunais de Contas do Brasil, por meio do Acordo de Cooperação Técnica entabulado entre IRB, ATRICON, TCU e Tribunais de Contas aderentes, com o objetivo de estabelecer cooperação técnica para fiscalização e aperfeiçoamento do ciclo de implementação de políticas públicas descentralizadas no Brasil.

Em 2025, participou do Grupo de Trabalho Participação Cidadã - Ação nº 8 - Implementação de medidas para incremento do relacionamento dos Tribunais de Contas com a participação cidadã, inclusive com possibilidade de participação da Rede Cívica.





3.3 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações e o aprimoramento de suas atividades, servidores da Ouvidoria desta Casa participaram dos seguintes eventos e capacitações no exercício de 2025:

- ✓ Ouvidoria Day, dia 20/03/2025, promovido pelo TCE-ES e IRB.
- ✓ 17º Seminário Nacional "Ouvidores & Ouvidorias" e 7º Seminário Internacional "Ouvidores, Defensorías del Pueblo & Ombudsman", promovido pelo Instituto Brasileiro Pró-Cidadania, de 09 a 11/04/2025
- ✓ 3º Laboratório de Boas Práticas dos Tribunais de Contas (LabTCs), de 13 a 15/05/2025, promovido pelo TCM-SP, Atricon e IRB.
- ✓ Oficina de Liderança - Turma II, promovido pela ECP do TCE-ES, de 17 a 18/06/2025.
- ✓ Oficina de Desenvolvimento de Equipes - Turma II, promovido pela ECP do TCE-ES, dia 03/07/2025.
- ✓ Ouvidorias Administrativas – Encontro Nacional da Valorização (evento online e interativo) promovido pelo Instituto Brasileiro de Valorização E Capacitação – IBVC Ltda, de 10 a 12/09/2025.
- ✓ Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCCO 2025 / Reunião Técnica das Ouvidorias – IRB / Visita Técnica ao Município de Afuá/PA, de 24 a 27/09/2024, realizado pelo TCE-AP e IRB.
- ✓ IV Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, de 02 a 05/12/2025, realizado pelo TCE-SC, com apoio da ATRICON, IRB, ABRACOM, CNPTC e AUDICON.
- ✓ Gestão das Emoções e Saúde Psicológica no Ambiente de Trabalho, promovido pela ECP do TCE-ES, dia 24/11/2025.

3.4 REALIZAÇÃO DE EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

A Ouvidoria do TCE, no exercício de 2025, em ações conjuntas com a Escola de Contas Públicas Mariazinha Vellozo, promoveu a **capacitação de 765 servidores** de ouvidorias e controladorias de órgãos jurisdicionados de forma presencial, assim como verificamos quase 1000 visualizações no canal da ECP do TCE-ES no YouTube.





3.4.1. Ouvidoria Day

Em 20 de março de 2025, realizou o evento “Ouvidoria Day 2025”, em comemoração ao Dia do Ouvidor (16 de março), com o tema “**A Ouvidoria como ferramenta de participação**” e participação de gestores públicos e servidores de ouvidorias e controles internos dos jurisdicionados do TCE-ES.

O evento contabilizou 313 inscritos e conta com mais de 914 visualizações no canal da ECP do TCE-ES no YouTube.

Link de acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=Dr1gVmSjvNw&t=12311s>

Ouvidoria Day Programação:

13h: Solenidade de Abertura

13h20: A Ouvidoria como ferramenta de participação - Conselheiro Sebastião Carlos Ranna de Macedo, Ouvidor do TCE-ES.

14h: A importância da Participação Cidadã - Leonardo Felipe Ferreira, Auditor Federal de Controle Externo e Secretário do TCU no Estado do Espírito Santo.

14h40: Palestra motivacional - Servir com propósito: motivação e impacto no atendimento ao público - Lyncoln de Oliveira Reis, Auditor de Controle Externo do TCE-ES.

15h10: Coffee break e confraternização

15h30: Boas práticas em Ouvidoria Publica - jurisdicionados do TCE-ES:

- ✓ Ética, Humanização e Gestão de Denúncias no Setor Público - William Schulz, Gerente-Geral de Auditoria Interna do Banco Banestes e Coordenador do Comitê de Ética do Banestes.
- ✓ Projeto Aluno Ouvidor - Luciana Galdino, Ouvidora do Município da Serra.
- ✓ Projeto Ouvidoria nas escolas formando cidadãos – Pâmela Bernardi, Controladora Geral do Município de Anchieta e Joice Vassoler, Coordenadora de apoio do Município de Anchieta.
- ✓ Ouvidoria da UFES: ferramenta de controle social - Eder Carlos Moreira (Ouvidor da UFES)

16h30: Painel de Controle: A sua ferramenta de fiscalização dos órgãos públicos capixabas – Alexander Binda Alves, Auditor de Controle Externo e Secretário-Geral de Controle Externo do TCE-ES e Erick Casagrande Bastos, Auditor de Controle Externo e Coordenador do Núcleo de Desenvolvimento de Sistemas para o Controle Social do TCE-ES.





Matérias:

<https://www.tcees.tc.br/noticias/ouvidoria-day-evento-organizado-pelo-tce-es-destaca-a-unidade-como-ferramenta-de-participacao/>

<https://www.instagram.com/p/DHb9UpKPYdH/>

3.4.2. Participação no ENFOC 2025, Cursos EAD e Outros

A Ouvidoria do TCE-ES participou do ENFOC 2025 com o curso “**Curso LGPD - A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Contexto do Serviço Público**”, ministrado em todos os polos, capacitando 410 servidores de jurisdicionados do TCE-ES.

Polo I - Boa Esperança: 57 participantes

Polo II - Venda Nova: 35 participantes

Polo III - TCE-ES: 106 participantes

Polo IV - Santa Teresa: 67 participantes

Polo V - São Domingos do Norte: 57 participantes

Polo VI - Jerônimo Monteiro: 88 participantes

Promovemos também, em parceria com a Escola de Contas Públicas, no município de Irupi, o curso **Atendimento 2.0: A Arte de Encantar o Cidadão** capacitando 42 servidores da região do Caparaó.

3.5. OUTRAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

- Elaboração do Plano de Ação 2025.
- 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 2024, e estabelecimento de metas para 2025.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria”, referente ao 4º trimestre de 2024 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2025.





- Medição do indicador de desempenho “Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria” referente ao 4º trimestre de 2024 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2025.
- Elaboração do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria referente ao exercício de 2024 e dos Relatórios Trimestrais de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre de 2024 e dos 1º, 2º e 3º trimestres de 2025.
- Planejamento, organização e realização do evento Ouvidoria Day 2025.
- Coordenação do Comitê Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do TCE-ES.
- Participação no GT Sustentabilidade do TCE-ES.

4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

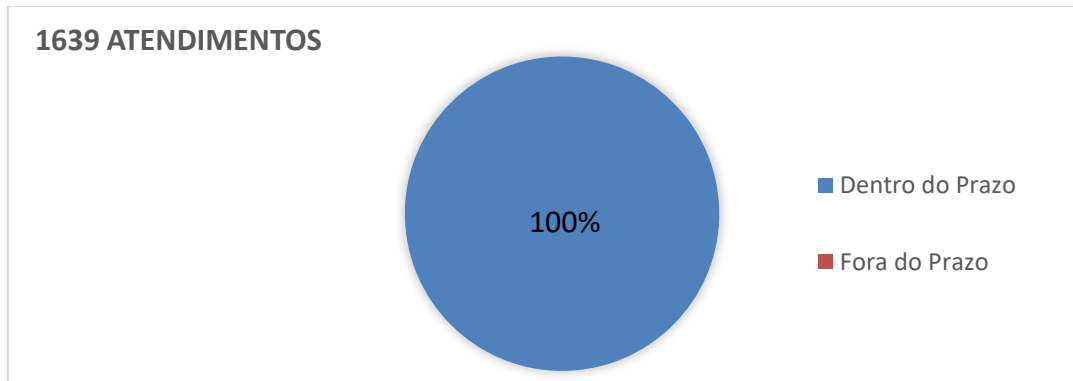
4.1 Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas da Ouvidoria

Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2025 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 2024)	Meta 2025	
				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 2025 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **1639 demandas**, sendo 1554 demandas típicas de Ouvidoria e 85 pedidos de acesso à informação, tendo sido todas atendidas dentro do prazo legal, correspondendo a um percentual de **100% de demandas da Ouvidoria respondidas dentro do prazo legal** (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017).





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

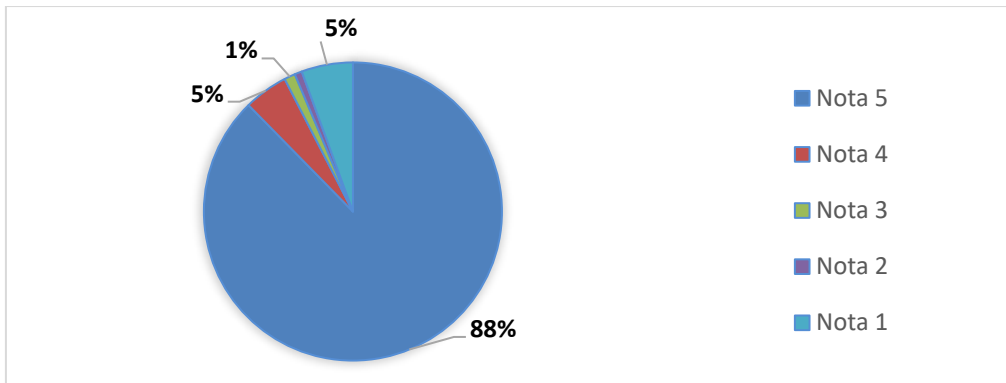
4.2. Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2025 que **70% 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 2024)	Meta 2025	
				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%	70%

No exercício de 2025, foram recebidas **251 avaliações** (165 no sistema “Conta pra Gente”, 82 no sistema de telefonia, quatro no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que **em 232 avaliações**, o que corresponde a **92,43% dos usuários** avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com notas 5/Muito Satisfeito (220 avaliações) e 4/Satisfeito (12 avaliações).





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 2025, a Ouvidoria encaminhou **369 notícias de irregularidade** para as Unidades de Controle Interno dos jurisdicionados, **tendo recebido resposta para 308** dessas manifestações, o que corresponde a **83% de atendimento** por parte desses órgãos.

Essa ação tem se mostrado efetiva no desenvolvimento e aprimoramento dos controles internos dos jurisdicionados, que tem buscado 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. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão do biênio 2024/2025 norteou-se pela consolidação e pelo fortalecimento da Ouvidoria do TCE-ES como instância estratégica de interlocução entre a sociedade – cidadãos - e a Corte de Contas. Nesse período, observou-se o aumento significativo no volume de manifestações recebidas, as quais foram tratadas com foco na manutenção de elevados índices de satisfação dos usuários, na garantia do direito à informação e na busca de soluções efetivas para as demandas apresentadas. As ações desenvolvidas priorizaram o contínuo aprimoramento dos





padrões de transparência, celeridade e segurança nas atividades desempenhadas pelos servidores da unidade.

No exercício de 2025, a Ouvidoria do TCE-ES recebeu 1.698 manifestações provenientes de cidadãos, entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais segmentos da sociedade. Todas as demandas foram devidamente tratadas, compreendendo as etapas de análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e arquivamento, resultando na conclusão e no envio de 1.639 respostas conclusivas aos demandantes.

Ressalta-se que, em relação ao exercício anterior, obtivemos o incremento de 71% no número de manifestações registradas e de 66% no quantitativo de manifestações respondidas, evidenciando o fortalecimento da interação entre o cidadão e este Tribunal de Contas, bem como a consolidação da credibilidade institucional da Ouvidoria. Tais resultados decorrem de iniciativas voltadas ao aperfeiçoamento contínuo dos processos internos, com ênfase no binômio rapidez na resposta e manutenção de elevado padrão de qualidade no atendimento e de satisfação dos usuários.

Demonstram ainda os impactos da nossa atuação, as transformações que o trabalho da Ouvidoria tem induzido nos municípios, nos controles internos e, por consequência, na melhoria de vida da população que é atendida.

Destacam-se, ainda, os impactos positivos da atuação da Ouvidoria, cujo trabalho e mediação têm contribuído para o aprimoramento dos controles internos e ouvidorias municipais, e, conseqüentemente, para a melhoria dos serviços públicos ofertados à população e de vida dos atendidos, resultados estes alcançados também em razão da efetiva dedicação do setor na realização de capacitação ofertada aos cidadãos e a nossos jurisdicionados em eventos, cursos e no Encontro de Formação em Controle – ENFOC.

No exercício de 2025, a Ouvidoria do TCE-ES também deu continuidade à articulação institucional com Ouvidorias de Tribunais de Contas estaduais, municipais e da União, participando do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa- IRB, participando ativamente de Comitês Técnicos, com apresentação de trabalhos cujo resultados foram divulgados em congressos nacionais e coordenando iniciativas conjuntas voltadas ao fortalecimento e à qualificação das ouvidorias no âmbito dos Tribunais de Contas brasileiros.

Vitória/ES, 23 de fevereiro de 2026.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor

