



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

Relatório Anual Estatístico

Resolução TC 324/2018

OUVIDORIA/SIC

2020



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Biênio 2020/2021

SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Maria Ester Soares Xavier

Marialva Nogueira Dias Daroz

Patrícia de Barros Rezende

ESTAGIÁRIOS

Marcelly Ferreira de Oliveira

Mateus Gava Gonçalves de Souza





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS/DECLASSIFICADAS	05
3. ESTATÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	06
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	08





1. APRESENTAÇÃO

Esse documento tem por finalidade apresentar o rol das informações desclassificadas, o rol dos documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência, dos últimos doze meses, e o relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, como também, as informações estatísticas agregadas dos requerentes, do **exercício de 2020**, em cumprimento ao artigo 38 da Resolução TC 324/2018 que regulamenta a Lei Estadual nº 9.871, de 9 de julho de 2012, e o acesso à informação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.





2. INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS/DESCLASSIFICADAS

Conforme previsto no artigo 38 da Resolução TC 324/2018 e artigo 30 da Lei 12.527/2011 apresentamos o rol das informações **classificadas**, em cada grau de sigilo e o rol das informações **desclassificadas** no âmbito do Tribunal de Contas do Espírito Santo¹.

Resumo das informações Classificadas e Desclassificadas no TCE-ES em 2020 e na última data base:

Data base: 31/12/2020

Grau de sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservadas	0	0	0
Secretas	0	0	0
Ultrassecretas	0	0	0
Total	0	0	0

Data base: 31/05/2021

Grau de sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservadas	0	0	0
Secretas	0	0	0
Ultrassecretas	0	0	0
Total	0	0	0

- Rol de informações classificadas (atualizado em 31/05/2021) – não há
- Rol de informações desclassificadas nos últimos 12 meses (atualizado em 31/05/2021) – não há²

¹ Fonte: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/quias-e-orientacoes/guia-informacoes-classificadas-versao-3.pdf>

² Formulários de pedido de desclassificação e de recurso referente a pedido de desclassificação da informação são disponibilizados quando forem necessários.





3. ESTATÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria é a unidade do TCE-ES que recebe os pedidos de acesso a informação, com base na Lei nº 12.527/2011, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

O software (e-SIC), 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 encontra-se disponível tanto no portal eletrônico do Tribunal, quanto na Intranet e no Portal da Transparência desta Corte.

Em cumprimento ao artigo 38 da Resolução TC 324/2018 e artigo 30 da Lei 12.527/2011 apresentamos relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, como também, as informações estatísticas genéricas agregadas dos requerentes.

No exercício de 2020 foram recebidos e respondidos **103 pedidos de acesso oriundos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

2020	Recebidos	Respondidos
1º Trimestre	21	21
2º Trimestre	33	33
3º Trimestre	26	26
4º Trimestre	23	23
Total	103	103





No exercício, foram **indeferidos 29 pedidos de acesso à informação** por não se tratar de solicitação de informação, ou tratar de pedido desproporcional ou desarrazoado, dados pessoais, processo decisório em curso, informação inexistente, informação já disponível eletronicamente, pergunta duplicada ou por não termos competência para responder, conforme demonstrado a seguir:

Tipo de resposta	
Acessos concedidos	69
Acesso parcialmente concedido	05
Não se tratava de solicitação de informação	10
Acesso negado (dados pessoais)	01
Acesso negado (Processo decisório em curso)	01
Acesso negado pedido desproporcional ou desarrazoado	02
Informação inexistente	04
Informação já disponível eletronicamente	04
Órgão não tem competência para responder	06
Pergunta duplicada / Repetida	01
Total	103

Quanto as informações genéricas sobre os solicitantes, estão distribuídas da seguinte forma:

Tipo de Solicitante	
Pessoa Física	98
Pessoa Jurídica	05

Escolaridade	
Ensino médio	14
Ensino Superior	20
Mestrado/Doutorado	16
Pós-graduação	32
Não informado	21

Profissão	
Empregado – setor privado	11
Empresário/Empreendedor	01
Estudantes	05
Jornalista	01
Pesquisador	01
Professor	07
Profissionais liberal/autônomo	02





Servidor Público Estadual	11
Servidor Público Federal	08
Servidor Público Municipal	23
Outra	08
Não informado	25

Sexo	
Feminino	34
Masculino	52
Não informado	17

4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO DOS PEDIDOS DE ACESSO

4.1. Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria e SIC

Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2020 que **80% dos seus usuários** avaliassem o atendimento prestado pela Ouvidoria e pelo SIC do TCE-ES atribuindo “Nota 5” ou “Muito Satisfeito” ou “Nota 4” ou “Satisfeito”.

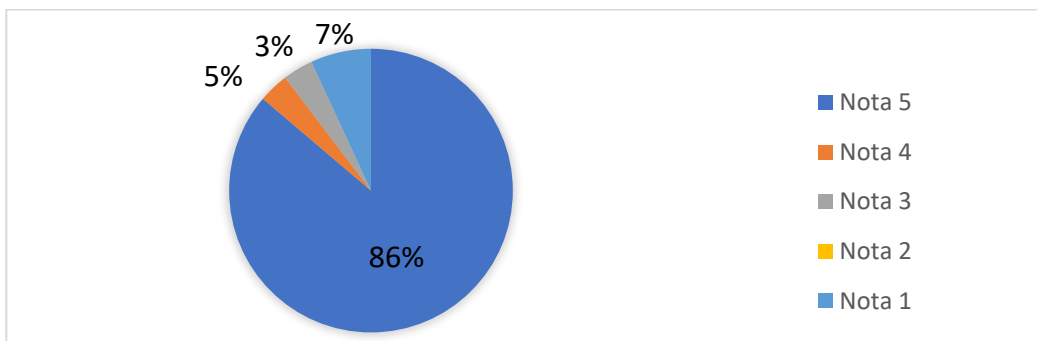
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2019)	Meta 2020	
				Previsto	
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Atendimentos prestados avaliados com conceito “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4” x 100 / Total de Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria e SIC	92%	80%

No exercício de 2020 recebemos **31 avaliações** relativas à pesquisa de satisfação, presente no sistema e-SIC, dos pedidos de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011. Dessas avaliações **duas** foram relativas a negativas por não se tratar de pedido de acesso à informação. Nas **29 avaliações** relativas aos pedidos de acesso atendidos, **91%** dos usuários atribuíram **Nota 5 e 4**, superando a meta estabelecida para o período, conforme demonstrado a seguir:



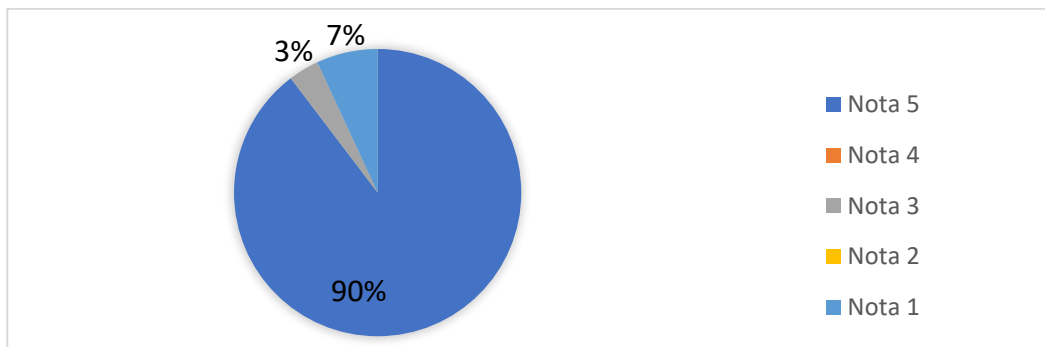


Pergunta 1: A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



Fonte: Sistema e-SIC

Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Sistema e-SIC

Nota: Nesta segunda pergunta 90% (noventa por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 5.

Ressaltamos que as informações Institucionais, ações e programas, participação social, auditorias, convênios e transferências, receitas e despesas, licitações e contratos, servidores, serviço de Informação ao Cidadão – SIC e dados abertos estão disponibilizadas no [Portal TCE-ES](#) e no [Portal da Transparência](#).

Vitória/ES, 31 de maio de 2021.

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

Conselheiro Ouvidor

