



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

# **Relatório de Atividades**

## **Resolução TC 324/2018**

*OUVIDORIA/SIC*



[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

### **ESTAGIÁRIOS**

Ana Caroline Queiroz Gama

Andreza Lage Raimundo

Julia Santana Lordes





## 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 nos últimos doze meses, o rol dos documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura, o relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, como também, as informações estatísticas agregadas dos requerentes, 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 Santo<sup>1</sup>.

Resumo das informações Classificadas e Desclassificadas no TCE-ES em 2022 e na última data base:

**Data base: 31/12/2022**

Grau de sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservadas	0	0	0
Secretas	0	0	0
Ultrassecretas	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Data base: 31/05/2023**

Grau de sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservadas	0	0	0
Secretas	0	0	0
Ultrassecretas	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

- Rol de informações classificadas (atualizado em 31/05/2023) – não há

- Rol de informações desclassificadas nos últimos 12 meses (atualizado em 31/05/2023) – não há<sup>2</sup>

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

<sup>2</sup> 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 à 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 2022 foram recebidos 111 e respondidos **111 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:

2022	Recebidos	Respondidos
1º Trimestre	28	30
2º Trimestre	27	24
3º Trimestre	33	32
4º Trimestre	23	25
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>111</b>

Coincidentemente, três pedidos de 2021 foram respondidos no 1º trimestre de 2022 e três pedidos de 2022 foram respondidos em 2023.





No exercício, foram **indeferidos 17 pedidos de acesso à informação** por não se tratar de solicitação de informação, ou tratar de pedido desproporcional ou desarrazoado, informações inexistentes, ou por não termos competência para responder, conforme demonstrado abaixo:

<b>Tipo de resposta</b>	
Acesso concedido	91
Acesso parcialmente concedido	03
Não se tratava de solicitação de informação	09
Acesso negado pedido desproporcional ou desarrazoado	01
Informação inexistente	05
Órgão não tem competência para responder	02
<b>Total</b>	<b>111</b>

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

<b>Tipo de Solicitante</b>	
Pessoa Física	106
Pessoa Jurídica	05
<b>Total</b>	<b>111</b>

<b>Escolaridade</b>	
Ensino médio	09
Ensino Superior	33
Mestrado/Doutorado	18
Pós-graduação	31
Não informado	20
<b>Total</b>	<b>111</b>





Profissão	
Empregado – setor privado	03
Empresário/empreendedor	02
Estudantes	13
Professor/pesquisador	09
Profissionais liberal/autônomo	03
Servidor Público Federal	04
Servidor Público Estadual	24
Servidor Público Municipal	19
Outra	09
Não informado	25
<b>Total</b>	<b>111</b>

Sexo	
Feminino	39
Masculino	55
Não Informado	17
<b>Total</b>	<b>111</b>

## 4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

### 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 2022 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”.



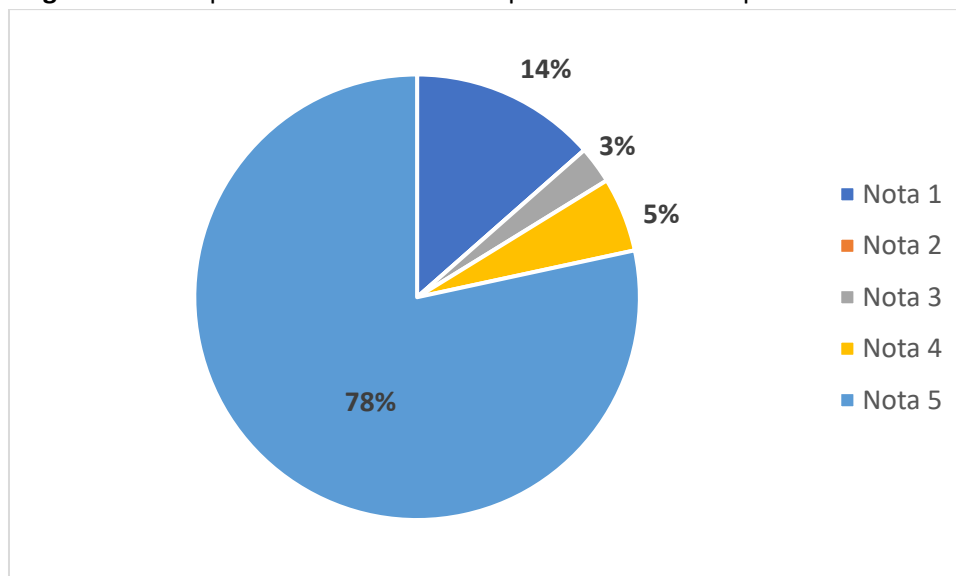




OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2021)	Meta 2022	
				Previsto	
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Atendimentos prestados avaliados com conceito “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4” x 100 / Total de Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria e SIC	85%	80%

No exercício de 2022 recebemos **37 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. Nas **37 avaliações** relativas aos pedidos de acesso atendidos, **83%** 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?

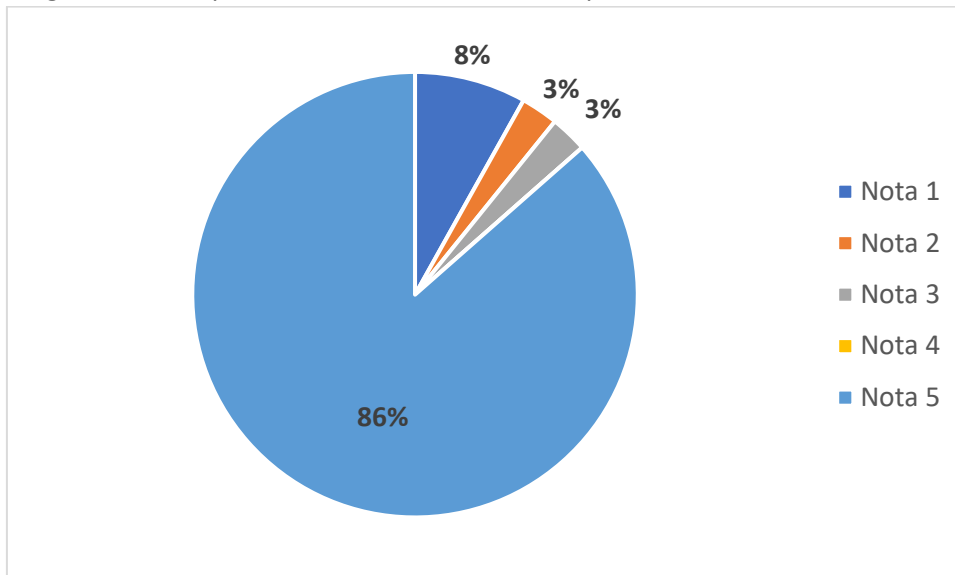


Fonte: Sistema e-SIC





**Pergunta 2:** A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



**Fonte:** Sistema e-SIC

**Nota:** Nesta segunda pergunta 86% (oitenta e seis por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 5. Não houve avaliação com nota 4.

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 TCEES](#) e no [Portal da Transparência](#).

Vitória/ES, 31 de maio de 2023.

**Domingos Augusto Taufner**

*Conselheiro Ouvidor*

