



**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**

Julia Santana Lordes





## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS/DESCCLASSIFICADAS .....	05
3. ESTATÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	05
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	07





## 1. APRESENTAÇÃO

Esse documento tem por finalidade apresentar o rol dos documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência, o rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses, 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/DESCCLASSIFICADAS

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 2021 e na última data base:

**Data base: 31/12/2021**

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: 31/05/2022**

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>

- Rol de informações classificadas (atualizado em 31/05/2022) – não há
- Rol de informações desclassificadas nos últimos 12 meses (atualizado em 31/05/2022) – não há<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fonte: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-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 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 2021 foram recebidos e respondidos **93 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:

2021	Recebidos	Respondidos
1° Trimestre	32	30
2° Trimestre	25	27
3° Trimestre	16	16
4° Trimestre	20	20
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>93</b>

No exercício, foram **indeferidos 18 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>	
Acessos concedidos	70
Acesso parcialmente concedido	05
Não se tratavam de solicitação de informação	10
Acesso negado pedido desproporcional ou desarrazoado	01
Informação inexistente	02
Órgão não tem competência para responder	05
<b>Total</b>	<b>93</b>

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

<b>Tipo de Solicitante</b>	
Pessoa Física	88
Pessoa Jurídica	05

<b>Escolaridade</b>	
Ensino médio	10
Ensino Superior	29
Mestrado/Doutorado	13
Pós-graduação	25
Não informado	16

<b>Profissão</b>	
Empregado – setor privado	01
Estudantes	09
Professor/pesquisador	06
Profissionais liberal/autônomo	02
Servidor Público Estadual	11
Servidor Público Municipal	31
Outra	12
Não informado	21

<b>Sexo</b>	
Feminino	38
Masculino	44
Não informado	11





## 4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO DOS PEDIDOS DE ACESSO

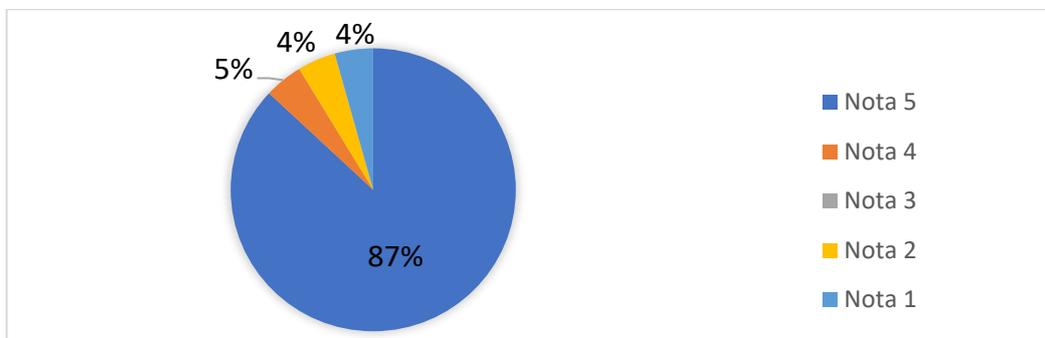
### 4.1. Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria e SIC

Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2021 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 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 recebemos **28 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 **cinco** foram relativas a 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**, superando a meta estabelecida para o período, conforme demonstrado a seguir:

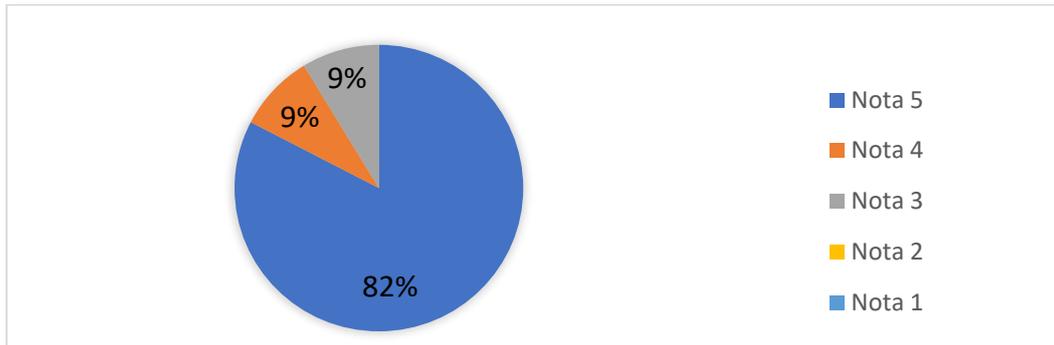
**Pergunta 1:** A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



Fonte: Sistema e-SIC

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





**Fonte:** Sistema e-SIC

**Nota:** Nesta segunda pergunta 91% (noventa e um por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 4 e 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 2022.

**Domingos Augusto Taufner**

*Conselheiro Ouvidor*

