

Relatório de Atividades 2019

Ouvidoria

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor

Biênio 2018/2019

EQUIPE TÉCNICA

CONSELHEIRO SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO - OUVIDOR

SERVIDORES:

ALICE MARIA MOREIRA SALLES - COORDENADORA
ANDREA NORBIM BECONHA - COORDENADORA
ELIANA MARA RODRIGUES FRANÇA
PATRICIA DE BARROS REZENDE
JUÇARA MENEZES RIBEIRO
MARIALVA NOGUEIRA DIAS DAROZ

ESTAGIÁRIOS:

MARCELLY FERREIRA DE OLIVEIRA
PEDRO RAMOS PACHECO

VISÃO ESTRATÉGICA

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 TCEES.

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

Apresentação.....	5
1. Atividades Desenvolvidas	6
2. Outras Atividades Desenvolvidas.....	15
3. Metas e Indicadores de Desempenho.....	25
4. Comunicação com os Controles Internos dos Jurisdicionados.....	32
Conclusão.....	32

APRESENTAÇÃO

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 (TCEES) 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 do TCEES.

A Ouvidoria do TCEES 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 se pautar nos valores da independência, ética, profissionalismo, sigilo profissional, transparência, responsabilidade social, excelência no atendimento e efetividade, garantindo uma 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.

A partir de 1º de janeiro de 2018, entrei em exercício com Conselheiro Ouvidor, para o biênio 2018-2019, de acordo com o disposto no art. 19, § 1º, do Regimento Interno desta Corte de Contas. E conforme, disposto no inciso X, do art. 24, do supracitado dispositivo, apresento o relatório circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria do TCEES no exercício de 2019.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO
Conselheiro Ouvidor

1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Apresenta-se, a seguir, uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2019.

Os trabalhos desenvolvidos pela unidade estão em consonância com as diretrizes emanadas da Lei Orgânica do TCEES, Regimento Interno do TCEES e Resolução TC nº 274, de 27 de maio de 2014, bem como, com as resoluções da Atricon e com os critérios de Avaliação do “Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC), com o Plano Estratégico 2016-2020 e o Plano de Gestão 2018-2019 desta Corte de Contas.

1.1. RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

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

- Manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e notícias de irregularidade, conforme estabelece o art. 19 da Resolução TC nº 274/2014;
- 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 IX, do Regimento Interno desta Casa.

No exercício de 2019, a Ouvidoria do TCEES, no desempenho de suas atividades, recebeu **542 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo, sendo **467 manifestações típicas de Ouvidoria** e **75 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

Em comparação a 2018, houve um **aumento de 34,5% no número de manifestações recebidas**, sendo 37,5% nas manifestações típicas de Ouvidoria e 19% nas manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

Este aumento está relacionado a utilização de ferramentas tecnológicas interativas que contribui para uma melhor comunicação com o cidadão, como também com o aprimoramento das respostas, demonstrado pelos índices alcançados nos 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”.

Tal acréscimo também evidencia o empenho da Ouvidoria do TCE-ES que vem atuando para ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

1.1.1 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 274/2014:

- Sistema “Conta pra gente” (<https://www.tce.es.gov.br/ouvidoria/conta-para-gente/>);
- Atendimento presencial (no edifício-sede deste Tribunal de Contas);
- Telefone (27) 3334-7633 – Geral; (27) 3334-7613 – “Como estou dirigindo?”)
- E-mail (ouvidoria@tce.es.gov.br)
- Correspondência (Rua José Alexandre Buaiz, 157, Enseada do Suá, Vitória/ES – CEP: 29.050-913)

O Sistema “**Conta pra gente**” foi disponibilizado a sociedade em geral, no dia 14/06/2019, no Sub Portal da Ouvidoria (<https://www.tce.es.gov.br/ouvidoria/conta-para-gente/>), acessível por meio da página eletrônica do TCEES (<https://www.tce.es.gov.br/>). De fácil utilização pelo cidadão, possui uma interface “amigável” e eficiente na forma de operar. Além disso, tem baixo custo, está totalmente integrado ao sistema e-TCEES de processos eletrônicos, e visa também atender aos normativos legais federal, estadual e internos, referentes ao Acesso à informação (Lei 12.527/2011) e proteção e defesa do usuário dos serviços públicos (Lei 13.460/2017).

A partir da implantação do “**Conta pra gente**”, a tramitação interna das demandas recebidas pela Ouvidoria, via sistema “Conta pra gente”, está sendo realizada através do sistema e-TCEES de processos eletrônicos.

O número telefônico reservado para o atendimento geral da Ouvidoria é o (27) 3334-7633. Além desse ramal, o setor conta, ainda, com o (27) 3334-7613, disponibilizado ao atendimento preferencial de cidadãos para manifestar-se acerca do uso da frota de veículos oficiais do TCEES (elogios, sugestões ou reclamações).

Quanto ao atendimento por correspondência, 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.

Em 2019 foram recebidas um total de **467 manifestações típicas de Ouvidoria**, distribuídas mensalmente da seguinte forma:

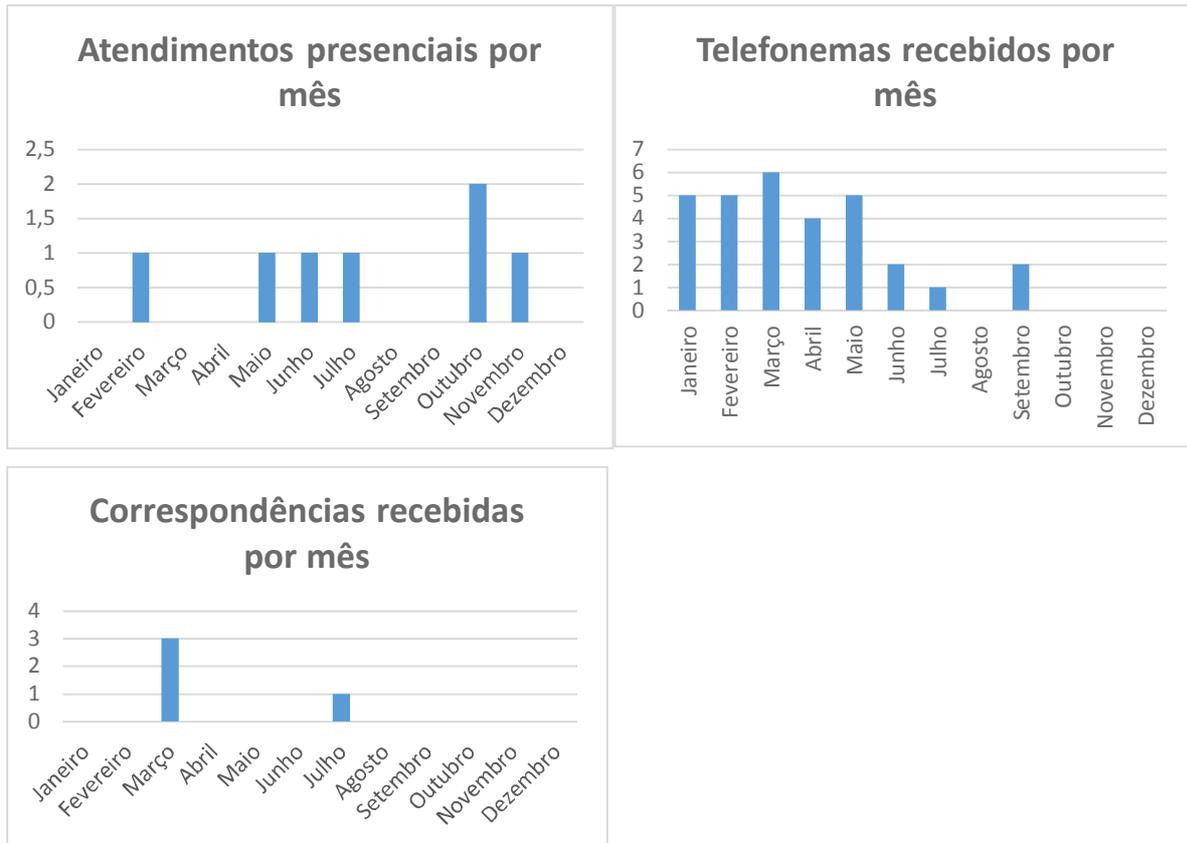
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
MÊS	TOTAL
Janeiro	29
Fevereiro	39
Março	48
Abril	33
Maio	39
Junho	34
Julho	25
Agosto	46
Setembro	40
Outubro	43
Novembro	52
Dezembro	39
TOTAL	467



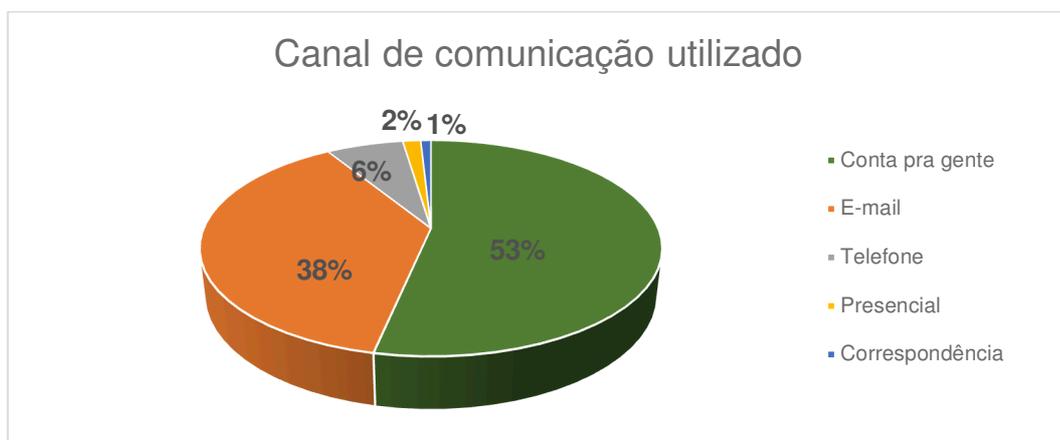
As manifestações típicas de Ouvidoria, recebidas no exercício de 2019, encontram-se distribuídas, por canal de comunicação utilizado pelos usuários, mensalmente, da seguinte forma:

MÊS	CANAIS DE ATENDIMENTO				
	E-MAIL	TELEFÔNICO	PRESENCIAL	CORRESPONDÊNCIA	CONTA PRA GENTE
Janeiro	24	5	-	-	-
Fevereiro	33	5	1	-	-
Março	39	6	-	3	-
Abril	29	4	-	-	-
Maio	33	5	1	-	-
Junho	11	2	1	-	20
Julho	-	1	1	-	22
Agosto	-	-	-	-	45
Setembro	1	-	-	-	37
Outubro	5	-	2	-	36
Novembro	1	-	1	-	50
Dezembro	-	-	-	-	39
TOTAIS	177	30	7	4	249





O Sistema “**Conta pra gente**” foi o canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações típicas de Ouvidoria, demonstrando que com a disponibilização de um sistema informatizado permitiu o aprimoramento na comunicação com o cidadão, conforme gráfico abaixo:



No que diz respeito às tipologias das manifestações, conforme versa o art. 19 da Resolução 274/2014, a demanda pode ser classificada como: Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Notícia de irregularidade.

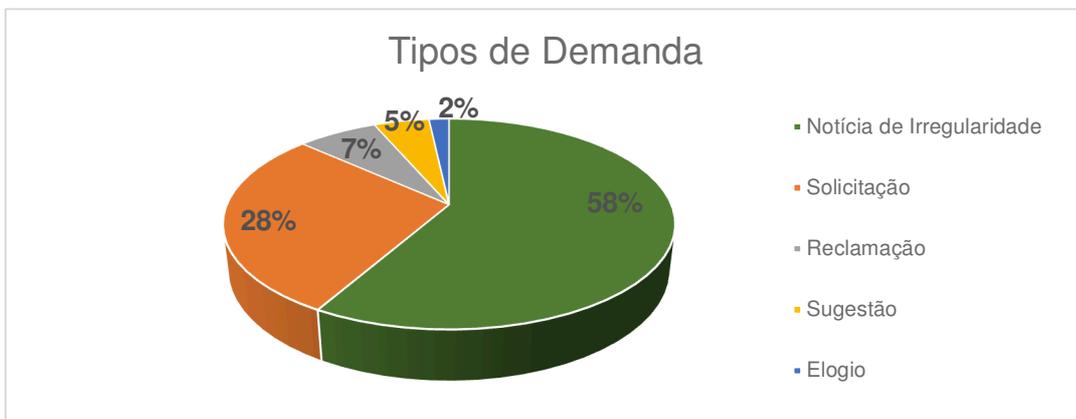
Os **elogios** representam as manifestações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo TCEES, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções. As **sugestões**, por sua vez, versam sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do TCEES. As **reclamações** 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. Envolve, 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 por fim, as **notícias de irregularidade** relatam fatos que contenham indícios 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.

Por tipologia, a Ouvidoria desta Corte de Contas foi demandada, mensalmente, da seguinte forma:

MÊS	TIPOS DE DEMANDA				
	SOLICITAÇÃO	NOTÍCIA DE IRREGULARIDADE	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	ELOGIO
Janeiro	13	14	0	1	1
Fevereiro	24	11	1	3	
Março	12	31	3	1	1
Abril	15	16	0	2	
Maio	24	10	4	1	
Junho	8	16	3	5	2
Julho	5	18	1		1
Agosto	6	32	4	2	2
Setembro	8	24	1	7	0
Outubro	9	29	0	4	1
Novembro	5	43	3	1	0
Dezembro	4	28	2	5	0
TOTAIS	133	272	22	32	8



A maioria das manifestações recebidas, no exercício de 2019, foram relativas a notícias de irregularidade e solicitações como se pode observar no gráfico a seguir:



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

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

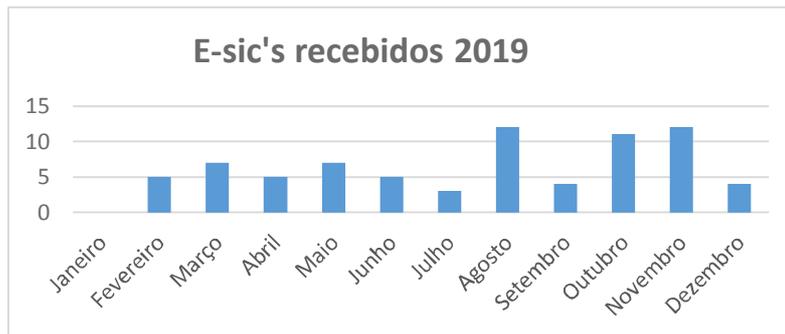
O software, produzido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, foi compartilhado com esta Corte de Contas, fruto da assinatura do Termo de Adesão do Tribunal ao Programa “Brasil Transparente”.

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.

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram recebidas, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **75 pedidos de acesso à informação**, distribuídos mensalmente da seguinte forma:

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 2019	
MÊS	TOTAL
Janeiro	0
Fevereiro	5
Março	7
Abril	5
Maio	7
Junho	5
Julho	3
Agosto	12
Setembro	4
Outubro	11
Novembro	12
Dezembro	4
TOTAL	75



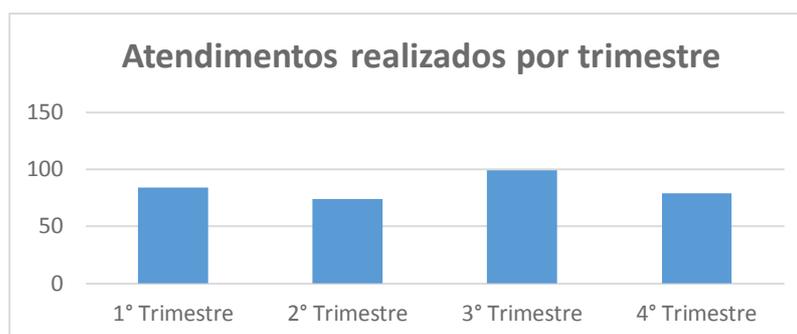
1.2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2019, a Ouvidoria do TCEES, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado **406 respostas** de manifestações aos demandantes.

1.2.1. Manifestações típicas de Ouvidoria

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram realizados um total de **336 atendimentos**, distribuídos mensalmente da seguinte forma:

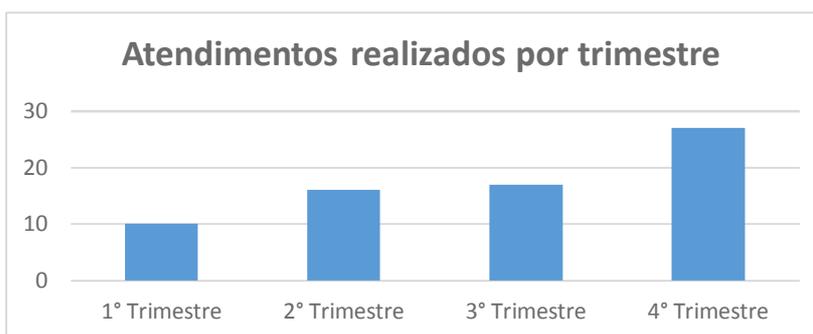
ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	84
2° Trimestre	74
3° Trimestre	99
4° Trimestre	79
TOTAL	336



1.2.2. 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), 70 pedidos de **acesso à informação**, distribuídos mensalmente da seguinte forma:

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	10
2° Trimestre	16
3° Trimestre	17
4° Trimestre	27
TOTAL	70



Desses, 10 (dez) não se tratavam de pedido de informação; 4 (quatro) tratavam de pedido de informações inexistentes; 1 (um) pedido de acesso à informação foi negado por se tratar de pedido mal formulado; e 5 (cinco) pedidos foram parcialmente concedidos em virtude de parte das informações serem sigilosas/conter dados pessoais, ou ser de competência de outros órgãos, ou tratar-se de pedido genérico.

2. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe técnica da Ouvidoria desempenhou, em 2019, as seguintes atividades:

2.1. REUNIÕES

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCEES, foram realizadas em 2019 reuniões mensais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor, como também reuniões com o Gabinete da Presidência, área técnica e administrativa, além das reuniões com a:

- Equipe do projeto de desenvolvimento do “Sistema de Ouvidoria” com a Secretaria-Geral de Controle Externo (SEGEX);
- Comissão Técnica, instituída pela Portaria 034/2019, para realização de estudos e proposta de Plano de Ação, quanto ao atendimento da Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, tanto no âmbito interno (TCE-ES) quanto externo (jurisdicionados);

2.2. PROJETOS

2.2.1. Sistema de Ouvidoria integrado com o e-TCEES

A Ouvidoria do TCE-ES coordenou em 2019 a equipe do projeto “Sistema de Ouvidoria integrado com o e-TCEES”, que disponibilizou no dia 14/06/2019, para toda a sociedade o novo sistema “**Conta pra gente**” com o objetivo de incentivar a participação do cidadão, aprimorar o tratamento das manifestações e a comunicação com a sociedade, a melhoria da gestão e da transparência, como também, subsidiar ações de controle externo.

O projeto, patrocinado pela Ouvidoria e aprovado como um dos Projetos Prioritários do portfólio de projetos do TCE-ES para 2019, foi desenvolvido pela equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação nos primeiros meses de 2019.

Ao disponibilizar o sistema de Ouvidoria Conta pra Gente, que por suas características e funcionalidades, converte-se em um espaço democrático, por meio do qual os usuários

se sentem livres para se manifestar, a Ouvidoria do TCE-ES deu um grande passo no fomento ao controle social e à transparência.

A utilização do sistema integrado de Ouvidoria flexibilizou a obtenção de informações que contribuem para a melhoria das ações de Controle Externo e Administrativas, fazendo com que a Ouvidoria desempenhe melhor a sua função, e se torne uma importante ferramenta de gestão e de accountability.

Por ser o Conta pra gente, integrado ao sistema de processo eletrônico, agilizou os procedimentos operacionais internos de tramitação das demandas de Ouvidoria, com maior nível de segurança das informações, com garantia de sigilo e proteção de dados pessoais;

Os resultados alcançados com a implantação do novo sistema foi a: Melhoria da interação com a sociedade; Celeridade e qualidade no atendimento ao cidadão; Otimização do trâmite interno das demandas de Ouvidoria; Aprimoramento do controle de prazos de resposta às manifestações, como também, das respostas das unidades do TCE-ES envolvidas; Estruturação do histórico das manifestações de Ouvidoria, como também, da coleta de dados para elaboração de painéis, relatórios gerenciais, estatísticos e de medição dos indicadores de desempenho da Ouvidoria; Implementação de banco de dados de notícias de irregularidades para subsidiar as ações de controle externo; Implementação de banco de dados com sugestões para subsidiar tomada de decisão da Administração do TCE-ES.

O sistema busca auxiliar o Tribunal de Contas no cumprimento de sua missão, em especial das diretrizes institucionais de desenvolver e aprimorar instrumentos que facilitem o exercício do controle social, propiciando prestar um atendimento ao cidadão com mais qualidade, eficiência e maior efetividade.

A atual versão do sistema agrega funcionalidades tais como:

- Possibilidade de o cidadão encaminhar manifestações sem a necessidade de identificar-se e, ainda assim, poder acompanhar em tempo real o andamento da demanda por meio da geração de um número de protocolo exclusivo;

- Capacidade de recepção de arquivos de áudio, vídeo, imagens ou documentos com tamanho de até 10MB cada;
- Redução da quantidade de intervenções manuais dos servidores da Ouvidoria no processo de análise, o que pode significar redução do tempo de resposta;
- Eliminação de outros sistemas acessórios, necessários para o tratamento de manifestações, simplificando a operacionalização das tarefas.
- Controle de Prazos e Painel de Controle.

2.2.2. Projeto 1.2 - Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (Atricon)

A Ouvidoria do TCEES coordenou, a nível nacional, o grupo de trabalho do projeto da Atricon – Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que, entre as entregas realizadas, publicou o livro Ouvidorias dos Tribunais de Contas – O aprimoramento de suas atividades.

O projeto fez parte do portfólio de projetos do Plano de Gestão 2018-2019 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas, teve como objetivo incentivar a efetiva atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social, e contou com a participação de representantes das Ouvidorias do TCU, TCE-PR, TCE-AC, TCE-CE, TCE-MT, TCE-MG, TCE-PA, TCM-PA, TCE-PE, TCE-RN, TCE-RS e TCE-RO.

O resultado alcançado pelo projeto foi o intercâmbio e o compartilhamento de conhecimento e boas práticas entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas, buscando o fortalecimento da atuação dessas Ouvidorias, como também, o aprimoramento das suas atividades.

No exercício de 2019, foram realizadas três reuniões técnicas do Grupo de Trabalho do projeto 1.2:

- Dias 28 e 29/03/2019, na sede deste Tribunal, com objetivo de concluir entregas;

- Dias 25 e 26/07/2019, no Instituto Serzedello Corrêa - Escola Superior do Tribunal de Contas da União, em Brasília/DF, para conclusão das entregas 1, 2, 3 e 4 e deliberações sobre a entrega 6; e organização da entrega “Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2019”;
- Dia 02/10/2019, durante o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2019, em Cuiabá/MT, para apresentação da entrega final do projeto a publicação “Ouvidorias dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades” ([Livro Virtual](#)).

2.3. PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES

2.3.1. Participação na Comissão CDU (Código de Defesa do Usuário)

A Ouvidoria coordena a Comissão Técnica, instituída pela Portaria Normativa 034/2019, para elaborar estudos e apresentar Plano de Ação quanto ao atendimento da Lei 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, tanto no âmbito interno (TCEES) quanto externo (jurisdicionados); tendo a comissão realizado em 2019 a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário do TCE-ES; e trabalhado na elaboração de minuta de normativo para regulamentação da lei 13.460/2019 no âmbito do TCE-ES, e minuta de alteração da Resolução 274/2014 de criação da Ouvidoria.

A Carta de Serviços ao Usuário do TCE-ES foi disponibilizada a sociedade com o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo Tribunal, contendo requisitos, formas de acesso, canais de atendimento, previsão de tempo de espera, além de oferecer informações gerais sobre esta Corte de Contas. Foi organizada visando apresentar de forma panorâmica o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo e sistematizar os serviços prestados por áreas temáticas.

Com essa ferramenta, busca-se aumentar a interação entre o Tribunal e a sociedade, divulgar serviços prestados, incentivar o controle social sobre as ações desta Corte de Contas e ampliar o compromisso com padrões de qualidade de atendimento.

2.3.2. Participação no Comitê técnico de Corregedorias e Ouvidorias do IRB - Instituto Rui Barbosa

A Ouvidoria do TCE-ES compõe a equipe do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, tendo participado de duas reuniões técnicas:

- Dia 02/10/2019, durante o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2019, em Cuiabá/MT;
- Dia 12/11/2019, durante o I Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, na cidade de Foz do Iguaçu/PR.

2.4. OUTRAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

- Elaboração do Plano de Ação 2019;
- Medição do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria” relativo a 2018, e estabelecimento de meta para 2019;
- Medição do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria” referente ao 1º, 2º e 3º trimestres de 2019;
- Medição dos resultados obtidos, em 2018, com a pesquisa de satisfação da Ouvidoria encaminhada via Google forms;
- Medição dos resultados obtidos, em 2018, com a pesquisa de satisfação do usuário existente no Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC);
- Implementação do indicador de desempenho “Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria”, e estabelecimento de meta para 2019;

- Medição do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria” referente ao 1º, 2º e 3º trimestres de 2019;
- Execução de ação educacional prevista no Plano Anual de Ações Educacionais – 2019, deste Tribunal de Contas (Juris 2019 – Polo Nova Venécia, Polo Alegre, Grande Vitória, Venda Nova do Imigrante, Santa Teresa e Colatina);
- Revisão do Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria;
- Elaboração e disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário do TCE-ES;
- Implementação do Sistema de Ouvidoria “**Conta pra gente**”;
- Elaboração dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria referente ao 1º, 2º e 3º trimestre 2019;
- Planejamento das ações educacionais da Ouvidoria para compor o Plano Anual de Ações Educacionais – 2020, da Escola de Contas Públicas deste Tribunal de Contas;

2.5. AÇÕES DE FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL E À TRANSPARÊNCIA

Quanto às ações de fomento ao controle social e à transparência, em 2019, a Ouvidoria do TCEES participou das ações educacionais previstas no Plano Anual de Ações Educacionais - PAAE 2019 da Escola de Contas Públicas deste Tribunal de Contas, a saber:

- Juris 2019 – Programa de Atualização Técnica para os Jurisdicionados, nos cursos: “Gestão em Ouvidoria na Era da Informação: Lei 13.460/2017 (Defesa do Usuário), Lei 12.527/2011 (Acesso à Informação) e Controle Social”, e “Atendimento 2.0 – A Arte de Encantar o Cidadão da Era Digital”. Polos: Nova Venécia, Alegre, Grande Vitória, Venda Nova do Imigrante, Santa Teresa e Colatina.
- Desenvolvimento de dois cursos EAD: “Gestão em Ouvidoria na era da informação” e “Cidadania participativa e controle social na gestão pública: o cidadão conectado no centro do poder”.

A Ouvidoria do TCEES esteve presente em todos os polos do Programa de Atualização Técnica para os Jurisdicionados, com os dois cursos programados para 2019, totalizando **359 participantes**, conforme abaixo demonstrado:

Cursos	Quantidade de participantes
Gestão em Ouvidoria na Era da Informação: Lei 13.460/2017 (Defesa do Usuário), Lei 12.527/2011 (Acesso à Informação) e Controle Social.	183
Atendimento 2.0 – A Arte de Encantar o Cidadão da Era Digital.	176
Total	359

Ainda em 2019, elaborou o Plano Anual de Ações Educacionais – PAAE 2020 da Ouvidoria, com previsão de realizar, em parceria com a Escola de Contas Públicas deste Tribunal de Contas, treinamentos direcionados ao público interno e externo, conforme síntese a seguir:

- Público Interno: Ações educacionais específicas para servidores (área técnica e administrativa), terceirizados (STI) e estagiários
 - Workshop Lei 13.460/2017: Defesa e Proteção do Usuário dos Serviços Públicos;
 - Curso Atendimento 2.0 – A Arte de Encantar o Cidadão;
- Público Externo
 - Curso Gestão Ouvidorias Públicas: Lei 13.460/2017 e Lei 12.527/2011
 - Workshop Fortalecimento das Ouvidorias Públicas;
 - Programa de Atualização Técnica para Jurisdicionados – JURIS 2020, como os cursos “Gestão em Ouvidoria na Era da Informação: Lei 13.460/2017 (Defesa do Usuário), Lei 12.527/2011 (Acesso à Informação) e Controle Social” e “Atendimento 2.0 – A Arte de Encantar o Cidadão”;
 - Programa TCE na escola;
 - Programa TCE Cidadão;
- Programa de Educação à distância (EAD), com os cursos:
 - Atendimento 2.0: A Arte de Encantar o Cidadão;
 - Gestão em Ouvidoria na era da informação.

2.6. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS EXTERNOS

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações, e o aprimoramento de suas atividades, a Ouvidoria desta Casa participou dos seguintes eventos no exercício de 2019:

- Participação de servidores da Ouvidoria do TCE-ES:
 - 13 a 16/05: 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Uma ouvidoria.gov para um cidadão.br”, no Rio de Janeiro-RJ. Organizado pela CGU com o objetivo de aprimorar as relações entre as ouvidorias públicas e os cidadãos, com a simplificação nos atendimentos e respostas das demandas - aliando as boas práticas e as estratégias no tratamento de demandas, visando a eficiência e a eficácia das ouvidorias;
 - 25 a 27/09: 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e o 5º Seminário Internacional Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman, com o tema “Integridade, Compliance e Governança no Mundo Contemporâneo”;

- Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES:
 - 23 e 24/04: treinamento das Comissões de Avaliação, de Controle de Qualidade e de Garantia de Qualidade do MMD-TC, realizado na sede do TCM-SP, na cidade de São Paulo/SP;
 - 11 e 12/06: treinamento da Comissão de Garantia de Qualidade do MMD-TC, realizado na sede do TCM-SP, na cidade de São Paulo/SP;
 - 25 e 26/07: coordenação da quarta Reunião Técnica do Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 da Atricon - Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, em Brasília/DF;
 - 02/10: coordenação da quinta Reunião Técnica do Grupo de trabalho do Projeto 1.2 da Atricon – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, em Cuiabá/MT;
 - 02/10: Reunião do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, em Cuiabá/MT;

- 03 e 04/10: Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2019, em Cuiabá/MT;
 - 11 a 14/11: I Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, em Foz do Iguaçu/PR;
 - 12/11: Reunião do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, em Foz do Iguaçu/PR;
 - Visitas Técnicas como integrante da Comissão de Garantia da Qualidade do MMD-TC (12 e 13/08: TCE-SC, Florianópolis/SC; 20 a 22/08: TCE-RR, Boa Vista/RR; 26 a 28/08: TCE-PE, Recife/PE; 23 a 25/09: TCE-RS, Porto Alegre/RS)
- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES nos eventos a seguir relacionados:
 - ✓ 06/02: Encontro com o ministro da Casa Civil Onyx Lorenzoni, em Brasília/DF, que reuniu representantes do Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), com o objetivo de discutir uma agenda para o país, contribuindo com a governança pública;
 - ✓ 07 e 08/02: I Fórum do Acordo de Cooperação Técnica da STN/ME com os Tribunais de Contas que ocorreu nos dias 07 e 08 de fevereiro de 2019, em Brasília/DF, para tratar da harmonização de procedimentos contábeis;
 - ✓ 19 a 22/03: Ministrou treinamento para auditores do Tribunal Administrativo (TA) de Moçambique;
 - ✓ 25 e 26/04: Fórum Nacional de Auditoria, organizado pelo Instituto Rui Barbosa (IRB) com o objetivo de disseminar a prática contábil segundo as normas internacionais de contabilidade pública, a fim de que todos os Tribunais de Contas possam unificar sua linguagem e, assim, deixar ainda mais evidente os dados encontrados nas auditorias da gestão pública;
 - ✓ 29/08: Reunião da Direção da Atricon, no TCM-SP, São Paulo/SP;
 - ✓ 05 e 06/09: IX Encontro Técnico de Gestão de Pessoas dos Tribunais de Contas do Brasil, no TCE-PR, Curitiba/PR;

- ✓ 03 e 04/10: Ministrou palestra no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – 2019, no TCE-MT, Cuiabá/MT;
- ✓ Reunião da Comissão de Garantia da Qualidade do Marco de Medição de Desempenho (MMD-TC): (10 e 11/10 e 04/11: no TC-DF, Brasília/DF)
- ✓ 11 a 14/11: Ministrou palestra no I Congresso Internacional dos Tribunais de Contas e participou da 4ª reunião da diretoria da Atricon;
- ✓ 21/11: Reunião do Projeto Integridade nos Estados Brasileiros, em Vitória/ES;
- ✓ 27/11: Ministrou palestra no 8º Congresso de Gestão das Cidades (Palestrante), em Vitória/ES;
- ✓ 05/12: I Encontro Estadual de Conselheiro de RPPS, no TCE-ES, Vitória/ES;
- ✓ Visitas Técnicas como integrante da Comissão de Garantia da Qualidade do MMD-TC (12 e 13/08: TCE-SC, Florianópolis/SC; 19 a 21/08: TCU, Brasília/DF; 26 a 28/08: TCE-PR, Curitiba/PR; 23 a 25/09: TCE-RS, Porto Alegre/RS).

3. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

Seguindo orientação do MMD-TC QATC, a partir de 2018, a Ouvidoria procedeu a definição de metas e indicadores de desempenho tendo, até o final de 2019, implementado os seguintes indicadores de desempenho:

- Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria;
- Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria.

3.1. 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 2019 que 95% das demandas recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), sejam respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2018)	Meta 2019	
				Previsto	
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria	"Demandas da Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei 12.527/11 e Lei 13.460/17 x 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	96,38%	95%

No exercício de 2019 foram respondidas pela Ouvidoria **406 demandas**, 336 demandas típicas (Solicitação, notícia de irregularidade, sugestão, reclamação e elogio) e 70 pedidos de acesso a informação. Dessas, **389 demandas** foram atendidas dentro do prazo legal (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017), correspondendo a um percentual de **96% (noventa e seis por cento)** de demandas respondidas dentro do prazo legal, superando a meta estabelecida para o período, conforme demonstrado na tabela e gráfico abaixo:

DEMANDAS DE OUVIDORIA RESPONDIDAS - 2019			
Trimestre	Respondidas dentro do prazo	Respondidas fora do prazo	Total de Demandas respondidas
1º Trimestre	84	10	94
2º Trimestre	89	1	90
3º Trimestre	115	1	116
4º Trimestre	101	5	106
TOTAL	389	17	406



3.2. 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 implementou, no primeiro trimestre de 2019, o Índice de Satisfação do Usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria (incluindo os pedidos de acesso à informação – SIC), estabelecendo como meta para 2019, que 80% dos usuários estejam compreendidos entre “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4”.

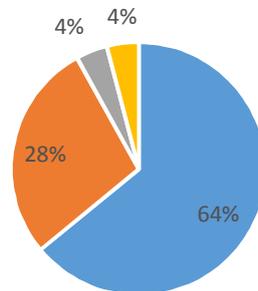
OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR	AÇÃO	VO (realizado em 2018)	Meta 2019
					Previsto
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Atendimentos prestados avaliados com conceito “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4” x 100 / Total de Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria	66,70%	80%

No exercício de 2019, foram recebidas **100 avaliações** (25 por e-mail, através do formulário do Google Forms, 54 no sistema “Conta pra Gente”, e 21 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **92 avaliações**, o que corresponde a **92% (noventa e dois por cento)**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com Nota 5 ou Muito Satisfeito e Nota 4 ou Satisfeito**, superando a meta estabelecida para o período.

3.2.1. Avaliações realizadas através do formulário do Google Forms

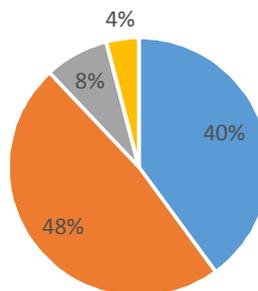
Nas 25 (vinte e cinco) avaliações recebidas para as respostas encaminhadas por e-mail, via Google Forms, (anterior à implantação do sistema “Conta pra Gente”), **92% (noventa e dois por cento)** dos usuários que responderam à pesquisa ficaram compreendidos entre **“Muito Satisfeito” e “Satisfeito”**, conforme demonstrado a seguir:

1- Qual seu grau de satisfação para o atendimento realizado por esta Ouvidoria?



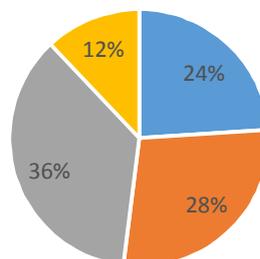
■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Pouco satisfeito ■ Insatisfeito

2 - Qual a sua opinião quanto à rapidez da resposta?



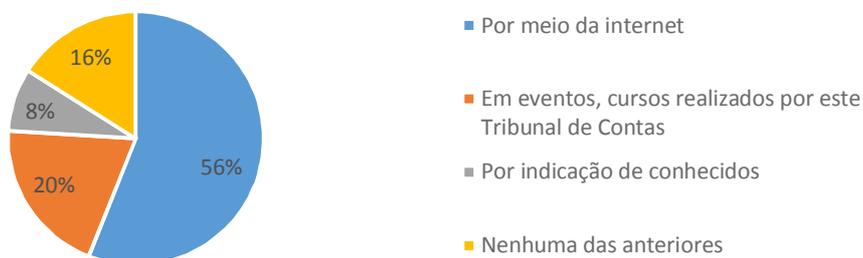
■ Chegou mais rápido do que eu esperava ■ Chegou no tempo que eu esperava
■ Demorou ■ Demorou muito

3 - Qual a sua opinião quanto à qualidade da resposta recebida?

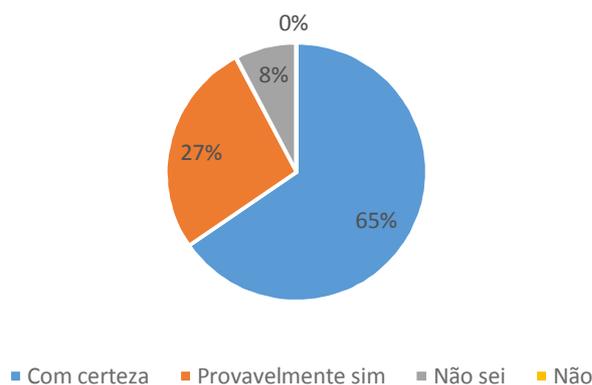


■ Superou minhas expectativas ■ atendeu completamente minhas expectativas
■ Atendeu parcialmente minhas expectativas ■ Não atendeu minhas expectativas

4 - Como você tomou conhecimento da Ouvidoria do TCEES?



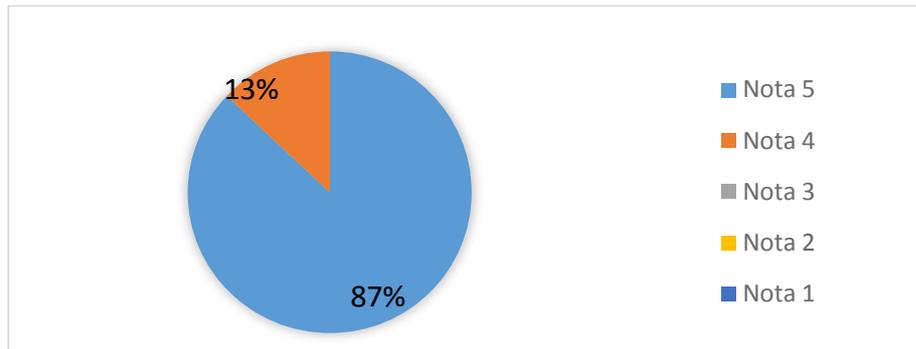
5 - Se surgir situação semelhante no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



3.2.1. Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

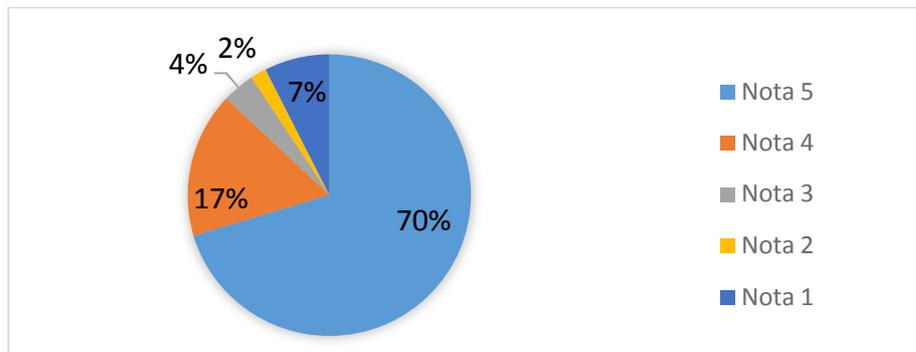
Nas 54 (cinquenta e quatro) avaliações recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema "Conta pra gente", **100% (cem por cento)** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 e Nota 4**, conforme demonstrado a seguir:

1. Atendimento/Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria do TCE/ES



Fonte: Sistema Conta pra gente

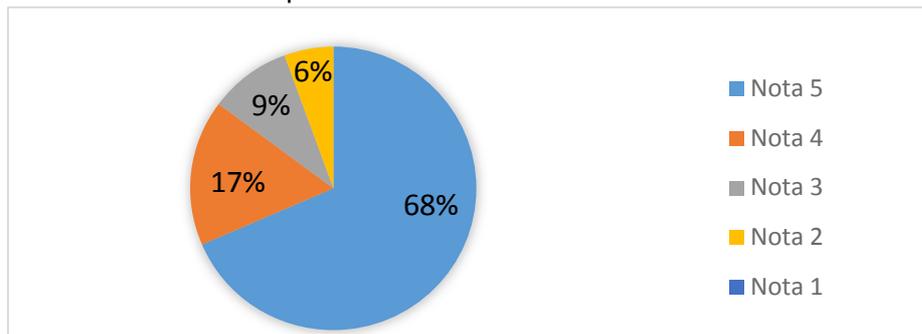
2. Tempo de resposta à sua manifestação



Fonte: Sistema Conta pra gente

Nota: Nesta segunda pergunta 87% (setenta e sete por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 4 e nota 5.

3. Qualidade da resposta recebida



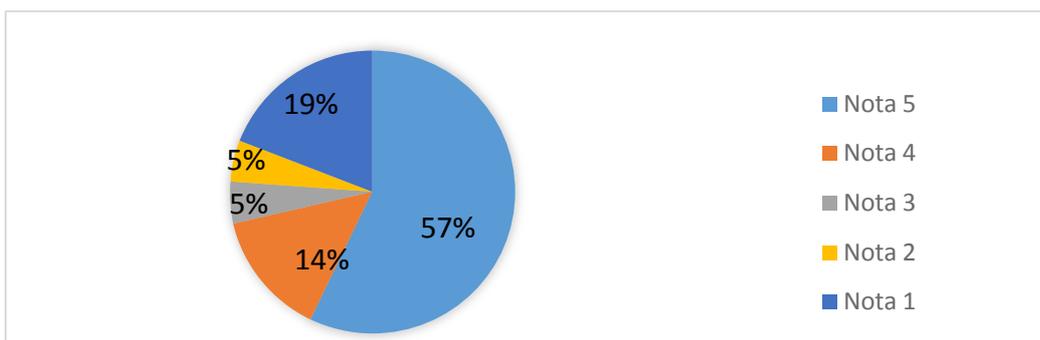
Fonte: Sistema Conta pra gente

Nota: Nesta terceira pergunta 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 4 e nota 5

3.2.3. Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

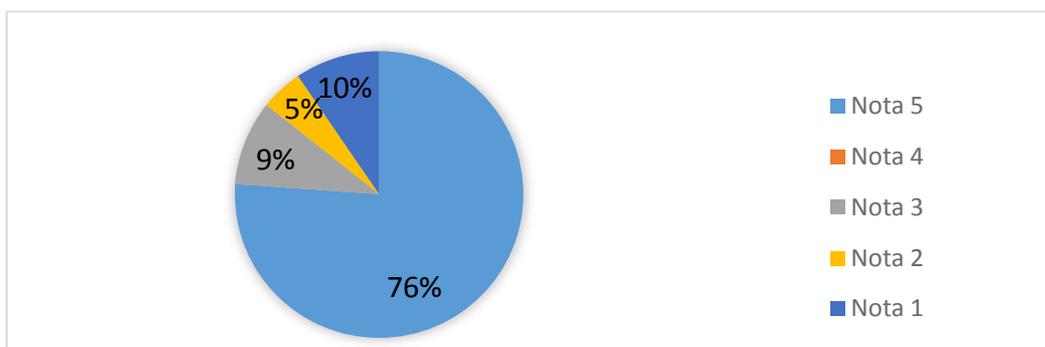
Nas 21 (vinte e uma) avaliações recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC, dos pedidos de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011, **71% (setenta e um por cento)** dos usuários avaliaram com **Nota 5 e 4**, conforme demonstrado a seguir:

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 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 4 e nota 5.

Ressaltamos que a Ouvidoria está trabalhando, em conjunto com a Secretaria Geral de Tecnologia da Informação, para integrar os pedidos de acesso à informação ao sistema “Conta pra gente”, possibilitando uma uniformidade na pesquisa de satisfação, e desta forma um aprimoramento da medição da satisfação do usuário do TCE-ES.

4. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS

A Ouvidoria do TCEES 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 2019, a Ouvidoria encaminhou **161 notícias de irregularidade** para as Unidades de Controle Interno dos jurisdicionados, tendo recebido resposta para **124** dessas manifestações, o que corresponde a **77%** de atendimento por partes desses órgãos.

Das notícias de irregularidade encaminhadas, **119** foram direcionadas às Unidades de Controle Interno das Prefeituras, **33** às das Câmaras Municipais e **9** para Órgãos do Estado, sendo computado o percentual de **77% (92 respostas)** de atendimento pelas Unidades de Controle Interno das Prefeituras, **76% (25 respostas)** das Câmaras e **78% (7 respostas)** dos Órgãos do Estado.

CONCLUSÃO

A gestão de 2019 foi voltada para o aprimoramento da atuação da Ouvidoria do TCEES como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social.

Com base no universo de ações que compreendem a atuação da Ouvidoria foram priorizadas as atividades consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de fomento ao Controle Social e a Transparência.

Assim sendo, foram eleitas atividades que se voltam para o alcance da excelência no atendimento às demandas de ouvidoria, celeridade e qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo seja um efetivo canal de

comunicação e interação com a sociedade, fortalecendo a transparência e promovendo o controle social.

As ações promovidas estão em consonância com os critérios de avaliação estabelecidos no Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-TC QATC), desenvolvido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON), e estão devidamente inseridas no objetivo 1, 3, 4, 5 e 7 do Plano Estratégico 2016-2020, desta Corte de Contas, bem como no Plano de Gestão 2018-2019.

No exercício de 2019, a Ouvidoria do TCE-ES alcançou a nota 4, que representa excelência, na avaliação intitulada de Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas do Brasil – MMD-TC, no âmbito do Programa Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas desenvolvido pela Atricon (Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil).

A Ouvidoria do TCEES foi considerada como unidade de excelência por ter alcançado todos os critérios de desempenho previstos na ferramenta, dentre os quais, destacam-se a elaboração do planejamento anual de suas atividades e rotinas internas padronizadas, disponibilização de canal de comunicação com a sociedade e de acompanhamento das demandas pelos cidadãos, avaliação do resultado de metas e indicadores de desempenho, e a divulgação e atualização da Carta de Serviço ao Usuário do TCE-ES.

Vitória/ES, 11 de fevereiro de 2020.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor