



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

Relatório de Atividades

1º Trimestre de 2020

OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



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

Ouvidoria

ABRIL - 2020

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

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

Matheus Gava Gonçalves de Souza

Pedro Ramos Pacheco



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	04
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	04
ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS.....	07
METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	08
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12





1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2020 e demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria do TCEES deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Deve ainda, se pautar no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

Prevista no art. 7º do Regimento Interno desta Corte de Contas (Resolução TC nº 261/2013), tem como missão, contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

A Ouvidoria do TCE-ES tem como Ouvidor o Conselheiro Sebastião Carlos Ranna de Macedo, que assumiu exercício a partir de 1º de janeiro de 2018, para o biênio 2018-2019, sendo reconduzido para o biênio 2020-2021.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

2.1 REUNIÕES

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCEES, foram realizadas no primeiro trimestre de 2020 reuniões mensais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor; como também reuniões com outras unidades (SEGEX – Secretaria Geral de Controle Externo, GAP – Gabinete da Presidência, ASGOV – Assessoria de Governança, ECP – Escola de Contas Públicas, ASCOM – Assessoria de Comunicação e SGTI – Secretaria Geral de Tecnologia da Informação), e com as equipes dos projetos estratégicos 2020.

2.2 PROJETOS

2.2.1 Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas

Aprovado como Projeto Estratégico para o ano de 2020, a “Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas” tem como finalidade integrar as ações de estruturação desenvolvidas pelas unidades de Ouvidoria do Estado e dos municípios capixabas, sob coordenação do Tribunal de Contas do





Estado do Espírito Santo, bem como disseminar as boas práticas entre os entes públicos participantes.

Neste primeiro trimestre, a Ouvidoria que coordena o projeto, elaborou minuta de regimento interno e de adesão a rede.

2.2.2 Sistema de acompanhamento e comunicação com o jurisdicionado

A Coordenadora da Ouvidoria participou de três reuniões do projeto “Sistema de acompanhamento e comunicação com o jurisdicionado” com a finalidade de determinar o escopo e prazo para início dos trabalhos.

2.2.3 Programa de Integridade do TCE-ES

A Coordenadora da Ouvidoria participou de reunião do projeto “Programa de Integridade do TCE-ES” com a finalidade de determinar o escopo, a equipe e prazo para início dos trabalhos.

2.2 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); e, neste primeiro trimestre, a Comissão realizou a revisão das minutas de normativos para regulamentação da lei 13.460/2019 no âmbito do TCE-ES, e de alteração da Resolução 274/2014 de criação da Ouvidoria, encaminhando para análise do GAP, SEGEX, SGS e SGTI.

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

A Ouvidoria do TCE-ES compõe o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, e neste primeiro trimestre contribuiu com a aplicação do questionário de levantamento preliminar das Ouvidorias das Cortes de Contas e de elaboração do evento “Ouvidoria Day” em todos os Tribunais de Contas.

2.4 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria

- Recebimento de 124 manifestações de Ouvidoria;





- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Respostas de 118 manifestações de Ouvidoria aos demandantes;
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Recebimento de 21 pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC;
- Respostas de 21 pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC;
- Desenvolvimento de modelos de padrões de comunicação com cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros;
- Revisão da minuta alteração da resolução 274/2014;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo a 2019; estabelecimento de meta para 2020;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo a 2019; estabelecimento de meta para 2020;
- Elaboração do Plano de Ação 2020;
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre 2019;
- Elaboração do Relatório Circunstanciado de Atividades da Ouvidoria referente ao exercício de 2019.

2.5 Participação em eventos externos

- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES nos eventos a seguir relacionados:
 - **Solenidade de Posse da Diretoria da Atricon**, na qual tomou posse como Vice-Presidente.
Local: Brasília – DF
Data: 06 de fevereiro de 2019.
 - **1ª reunião da Diretoria da Atricon 2020**
Local: Brasília – DF
Data: 06 de fevereiro de 2019.
 - **Reunião de Trabalho designada pela Portaria Atricon 17/2019**, para elaborar proposta de sistematização da análise do parecer prévio nas contas de governo e monitoramento das recomendações dela decorrentes.
Local: Brasília – DF
Data: 07 de fevereiro de 2019.

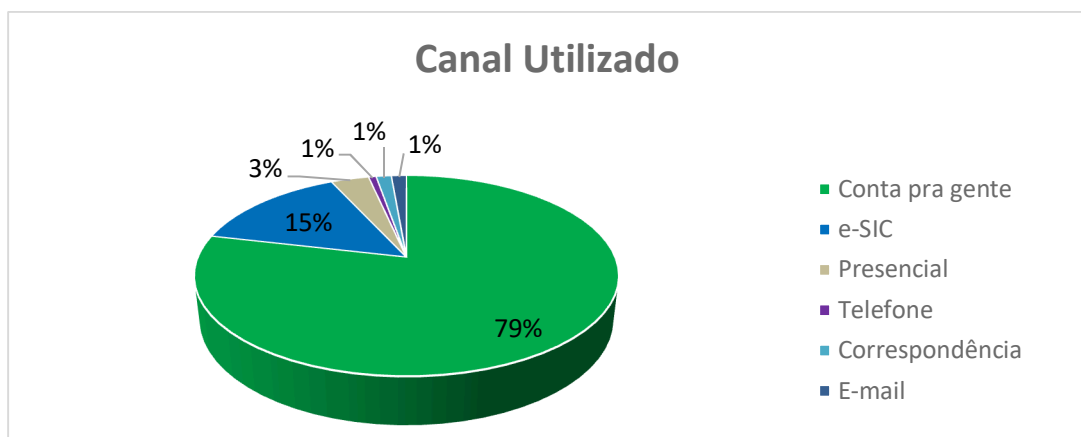




3. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS

No primeiro trimestre de 2020, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **145 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 124 manifestações típicas de Ouvidoria, e 21 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o sistema “**Conta pra Gente**”, acessado no link Ouvidoria Online, na página da Ouvidoria, no portal do TCE-ES, conforme informa o gráfico abaixo:

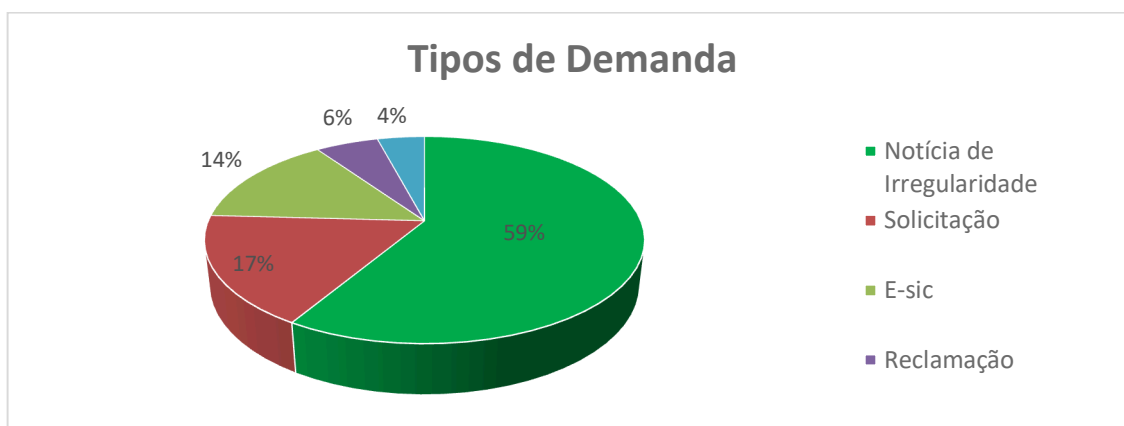


As demandas de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: reclamação, solicitação, sugestão, elogio e notícia de irregularidade.

Além das demandas típicas, a Ouvidoria do TCE-ES também é responsável pelo atendimento aos **pedidos de acesso à informação**, com base na Lei nº 12.527/2011, recebidos através do sistema e-SIC.

Neste primeiro trimestre a tipologia "**Notícia de Irregularidade**" foi a mais utilizada, conforme demonstrado no gráfico a seguir:





4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

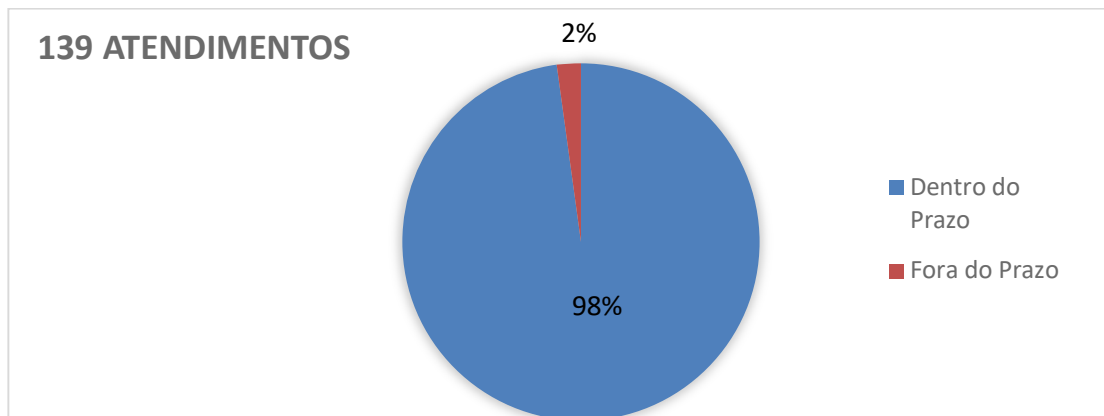
4.1 Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas da Ouvidoria

Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2020 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 2019)	Meta 2020	
				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 Lei 12.527/11 e 13.460/17 x 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	96%	95%

Nesse primeiro trimestre de 2020 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **139 demandas**, sendo **118 demandas típicas de Ouvidoria** e **21 pedidos de acesso à informação**, sendo **136 desses atendidos dentro do prazo legal**, correspondendo a um **percentual de 98%** de demandas da Ouvidoria respondidas dentro do prazo legal (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017), conforme demonstrado no gráfico a seguir:





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 2020 que 80% dos usuários (Ouvidoria e SIC), estejam compreendidos entre “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4”.

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%

Nesse primeiro trimestre, foram recebidas **29 avaliações** (23 no sistema “Conta pra Gente” e 06 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **27 avaliações**, o que corresponde a **93%** (noventa e três por cento), os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5 e 4**.

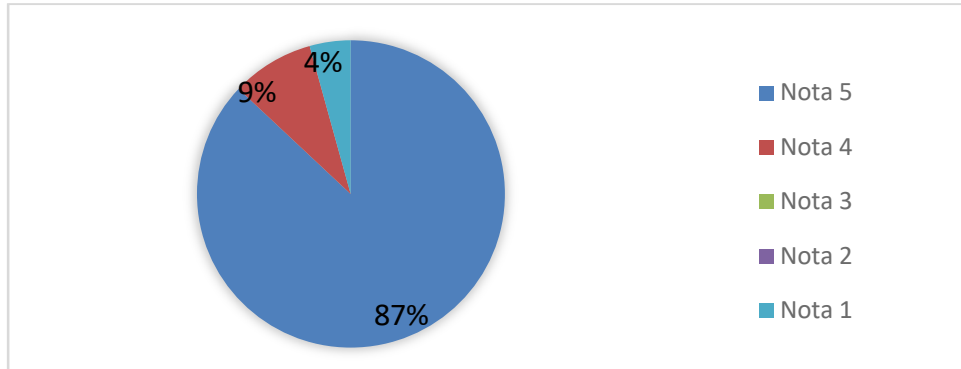
4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

Nas **23 avaliações** recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **96%** (noventa e seis por cento) dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 e Nota 4**, conforme demonstrado a seguir:



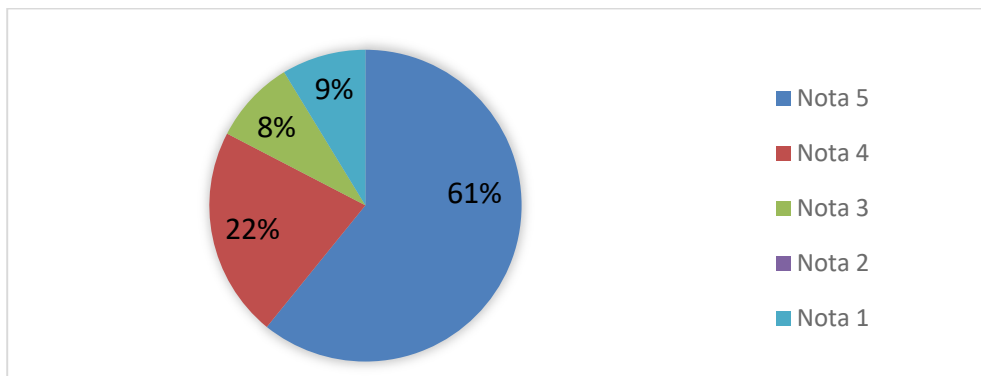


1. Atendimento/Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria do TCE/ES



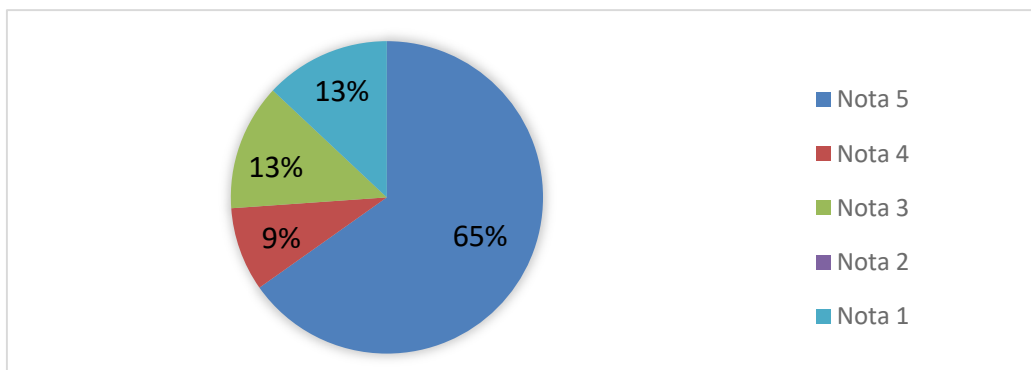
Fonte: Sistema Conta pra gente

2. Tempo de resposta à sua manifestação



Fonte: Sistema Conta pra gente
83% dos usuários avaliaram com notas 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.

3. Qualidade da resposta recebida



Fonte: Sistema Conta pra gente
74% dos usuários avaliaram com notas 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.

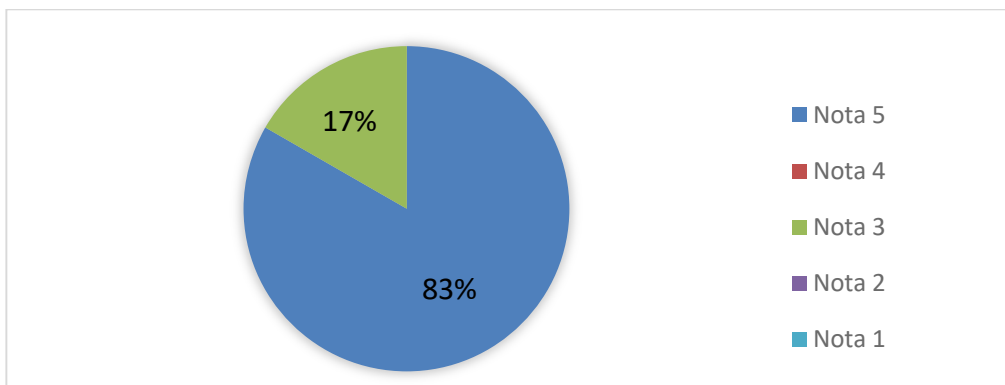




4.2.2 Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

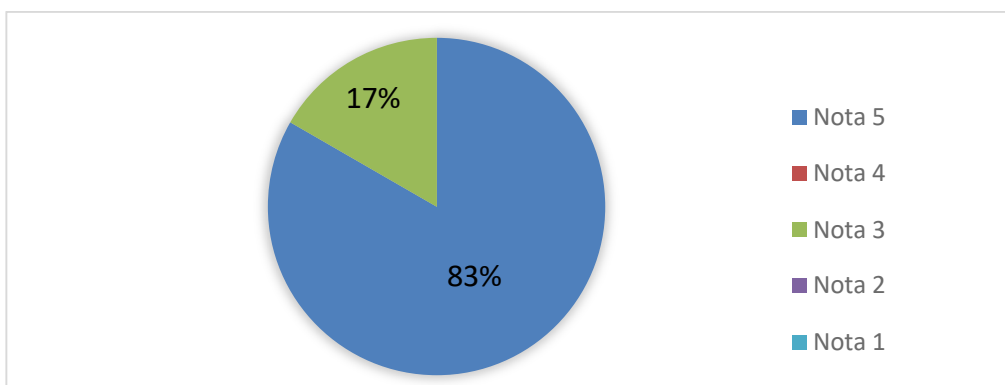
Nas seis avaliações recebidas referente a pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC, relativo ao pedido de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011, **83% (oitenta e três por cento)** dos usuários avaliaram com **Nota 5 e 4**, conforme demonstrado a seguir:

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

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.





5. CONCLUSÃO

No período foram implementadas, como também executadas, ações previstas no Plano de Ação da Ouvidoria 2020, consonantes com o 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.

Neste trimestre, visando manter a excelência no atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria e SIC, avaliar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão e aperfeiçoar suas atividades e as do TCE-ES, foram desenvolvidos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e Órgãos públicos parceiros, realizadas medições dos indicadores de desempenho.

A Ouvidoria do TCE-ES também deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, participando do comitê do IRB e coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das Ouvidorias de todos os Tribunais de Contas brasileiros.

Vitória/ES, 17 de abril de 2020.

Sebastião Carlos Ranna de Macedo
Conselheiro Ouvidor

