



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

Relatório de Atividades

2º Trimestre de 2020

OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



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

Ouvidoria

JULHO- 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.....	06
METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	07
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12





1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo 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 segundo trimestre de 2020 reuniões virtuais com a equipe técnica da unidade, com equipes dos projetos estratégicos 2020 e com a SECONT - Secretaria de Controle e Transparência do Governo do Estado do Espírito Santo; como também, do Conselheiro Ouvidor com os demais Conselheiros para tratar dos normativos sugeridos pela Ouvidoria.

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 segundo trimestre, a Ouvidoria que coordena o projeto, decidiu por adiá-lo para 2021, devido a impossibilidade de realizar visitas físicas as Ouvidorias Municipais.

2.2.2 Sistema de acompanhamento e comunicação com o jurisdicionado

A Coordenadora da Ouvidoria participou de uma reunião virtual do projeto “Sistema de acompanhamento e comunicação com o jurisdicionado” com a finalidade de determinar o escopo do trabalho.

2.2.3 Programa de Integridade do TCE-ES

A coordenação do projeto “Programa de Integridade do TCE-ES” está avaliando a possibilidade de início dos trabalhos em 2020.

2.3 PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES/COMITÊS

2.3.1 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 segundo trimestre, a Comissão elaborou estudos que subsidiassem a tomada de decisão do Pleno quanto as 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, como também das áreas envolvidas (GAP, SEGEX, SGS e SGTI).

2.3.2 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 segundo trimestre participou de reunião virtual para debater as próximas ações para as Ouvidorias das Cortes de Contas e para decidir o formato do evento ENCO 2020 – Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas.





2.4 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS EXTERNOS

- Participação de servidores no seminário virtual “Ouvidoria em Tempos de Pandemia” realizado pela Controladoria Geral da União - CGU, no dia 16/06/2020.

2.5 CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES

Realização de curso EAD da Escola de Contas Públicas “Gestão em Ouvidoria na Era da Informação” pelos servidores e estagiários da Ouvidoria.

2.6 ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de **119 manifestações** de Ouvidoria;
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Respostas de **134 manifestações** de Ouvidoria aos demandantes;
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Recebimento de **33 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC;
- Respostas de **33 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC;
- Revisão de modelos de padrões de comunicação com cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros e criação dos modelos para utilização durante o período de pandemia pelo covid19;
- Elaboração da versão final de proposta de resolução da Ouvidoria e da regulamentação da Lei 13.460/2017, e encaminhamento via protocolo à Presidência;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo ao primeiro trimestre de 2020;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao primeiro trimestre de 2020;
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 1º trimestre 2020;

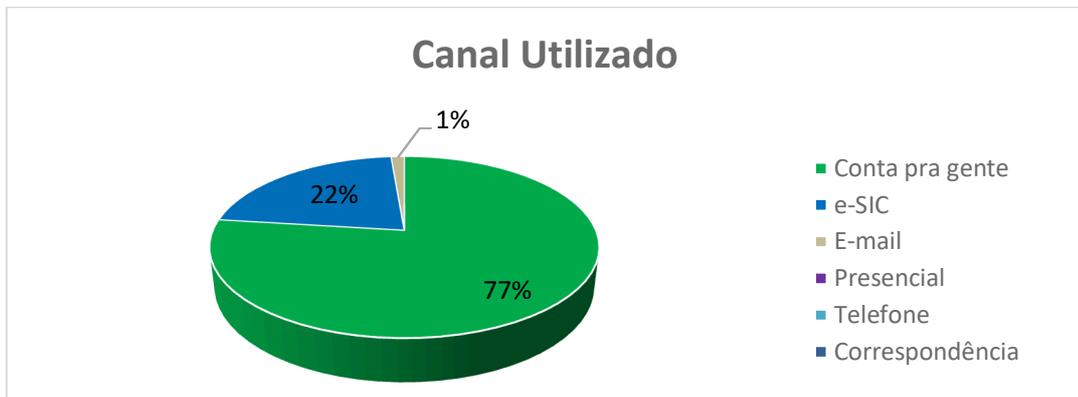
3. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS

No segundo trimestre de 2020, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **152 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 119 manifestações típicas de Ouvidoria, e 33 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.





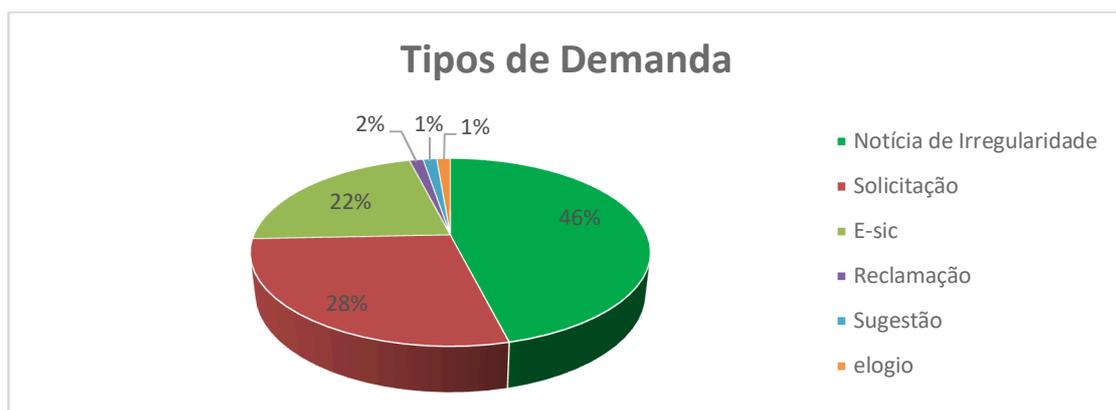
O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o sistema “**Conta pra Gente**”, acessado no link Ouvidoria Online, na página da Ouvidoria, no portal do TCE-ES, conforme informa o gráfico abaixo:



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 segundo 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

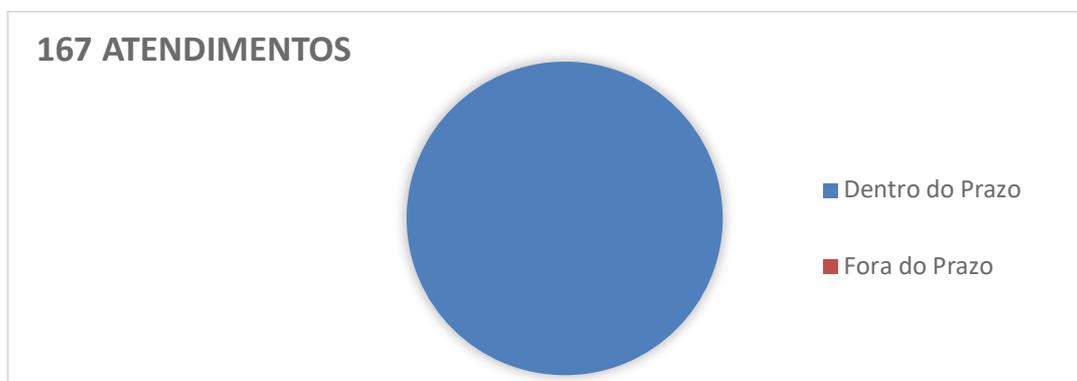




informação - SIC), sejam respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

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 12.527/11 e 13.460/17 X 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	96%	95%

Nesse segundo trimestre de 2020 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **167 demandas**, sendo **134 demandas típicas de Ouvidoria** e **33 pedidos de acesso à informação**, tendo sido **todas atendidas dentro do prazo legal**, correspondendo a um **percentual de 100%** 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

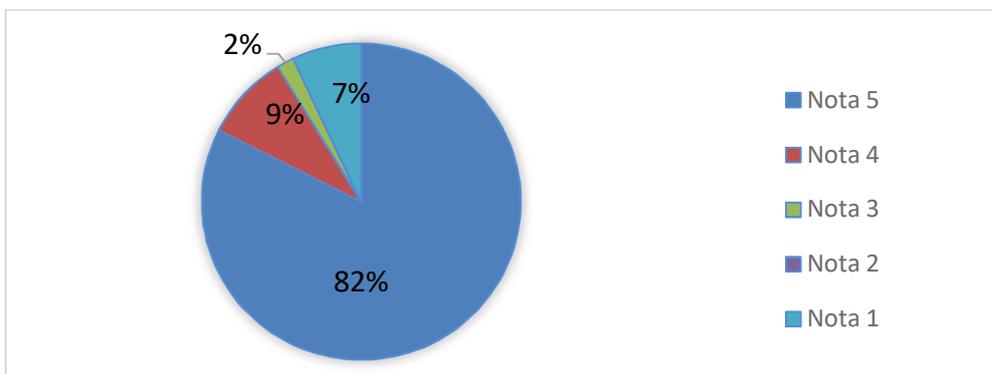
Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2020 que **80% dos usuários** (Ouvidoria e SIC), estejam compreendidos entre **“Muito Satisfeito/Nota 5”** e **“Satisfeito/Nota 4”**.





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 segundo trimestre, foram recebidas **57 avaliações** (45 no sistema “Conta pra Gente” e 12 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **52 avaliações**, o que corresponde a **91%** (noventa e um por cento), os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5 e 4**, conforme gráfico abaixo:



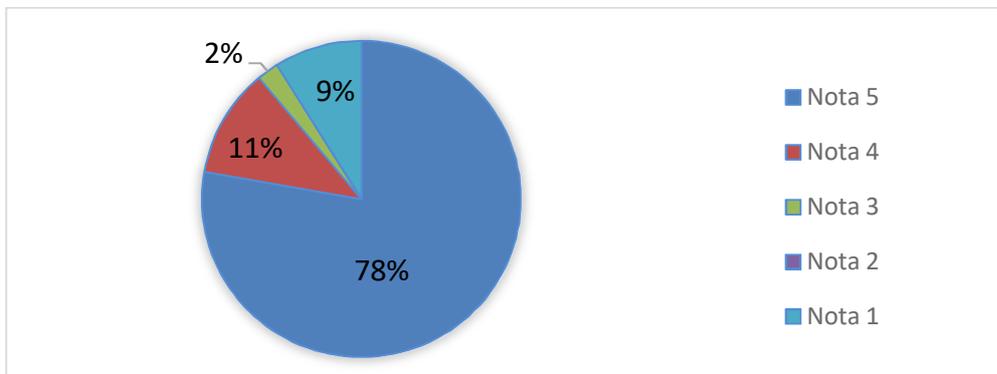
Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

Nas **45 (quarenta e cinco) avaliações** recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **89%** (oitenta e nove por cento) dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 e Nota 4**, conforme demonstrado a seguir:

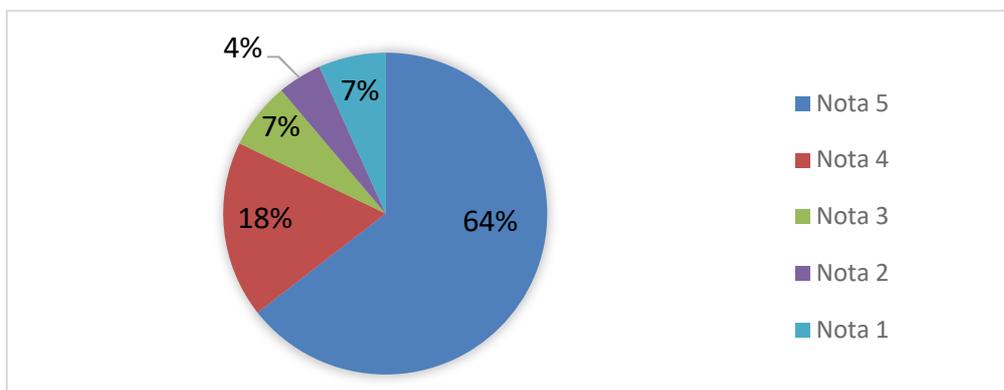
1. Atendimento/Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria do TCE/ES





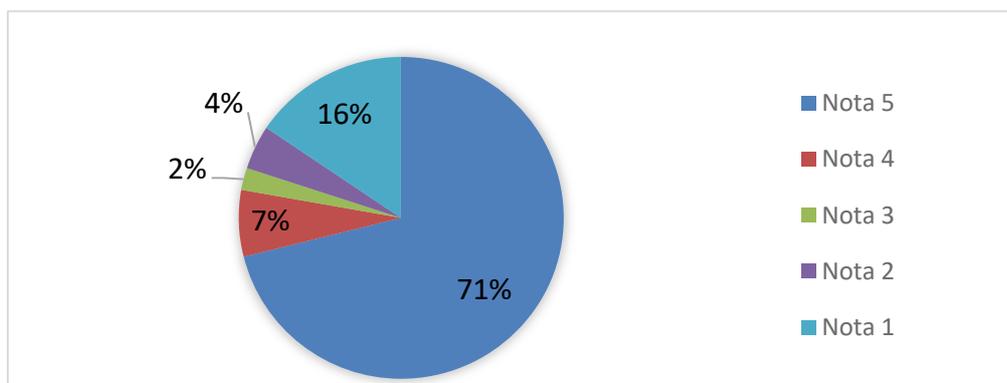
Fonte: Sistema Conta pra gente
89% dos usuários avaliaram com notas 5 e 4 o atendimento da Ouvidoria.

2. Tempo de resposta à sua manifestação



Fonte: Sistema Conta pra gente
82% dos usuários avaliaram com notas 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.

3. Qualidade da resposta recebida



Fonte: Sistema Conta pra gente
78% dos usuários avaliaram com notas 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.

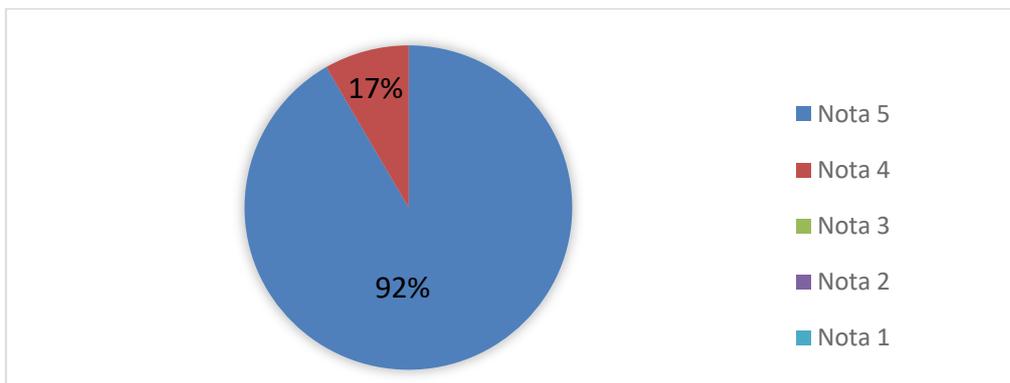




4.2.2 Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

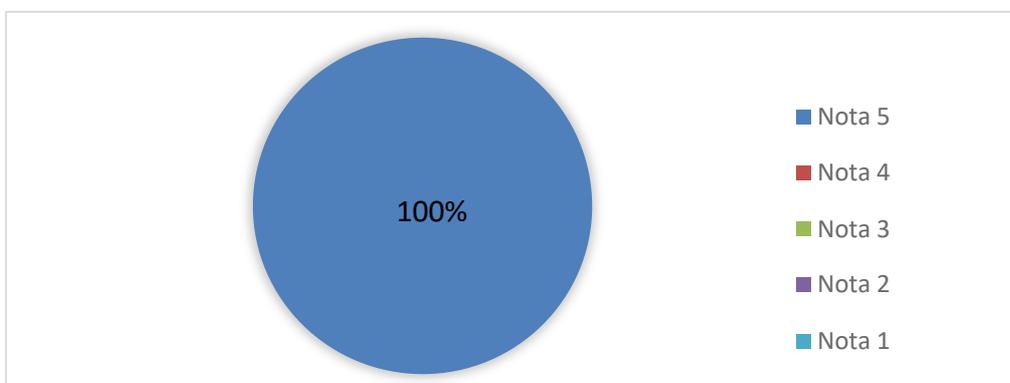
Nas **12 (doze) avaliações** recebidas referentes a pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC, relativo ao pedido de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011, **100% (cem por cento)** dos usuários avaliaram com **Nota 5 e 4**, conforme demonstrado a seguir:

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 diante desse momento de extrema gravidade com o surto mundial de coronavírus (COVID-19), e declaração de pandemia pela Organização Mundial da Saúde, considerando o disposto na Lei federal 13.979 de 06/02/2020 acerca das medidas para o enfrentamento de emergências de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus com vistas à proteção da coletividade, a declaração do Governo do Estado do Espírito Santo por meio do Decreto 4.593-R, de 13 de março de 2020, e ainda a portaria normativa TC nº 27, de 22 de março de 2020 e suas alterações, foram desenvolvidos novos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros.

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, 15 de julho de 2020.

Sebastião Carlos Ranna de Macedo
Conselheiro Ouvidor

