



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

Relatório de Atividades

4º Trimestre de 2020

OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



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

Mateus Gava Gonçalves de Souza





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	04
3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	07
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	08
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13





1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no quarto trimestre de 2020 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações 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 quarto trimestre de 2020 reuniões virtuais com a equipe técnica da unidade, com a Secretaria Geral de Tecnologia da Informação para alterações no sistema “Conta pra Gente” visando a disponibilização de novas funcionalidades.

2.2 PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES/COMITÊS/PROJETOS

2.2.1 Participação no Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social 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 quarto trimestre participou de três reuniões virtuais com vistas a organização do evento ENCO 2020 – Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas que ocorreu nos dias 09 e 10 de novembro.





2.2.2 Participação em projetos da ATRICON

A Ouvidoria do TCE-ES compõe grupos de trabalho de quatro projetos estratégicos da Atricon, da gestão 2020/2021, a saber: Projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias; 2.4 – Agenda 2030 da ONU, 2.5 – Maior protagonismo na OLACEFS e 2.6 – Maior protagonismo na OCDE.

No trimestre participou de 4 reuniões para tratar da definição do escopo e atividades dos projetos.

2.3 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS INTERNOS

Participação de servidores nos eventos virtuais relacionados a seguir:

- O TCE-ES quebrando paradigmas – O setor público no pós-pandemia, realizado pela Escola de Contas, no dia 23/10/2020;
- WEBINÁRIO: 3ª Edição da série Teses de Direito Financeiro - Elementos Jurídicos da Reestruturação Internacional da Dívida Pública, realizado pela Escola de Contas e SEGEX, no dia 18/11/2020.

2.4 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS EXTERNOS

Participação do Conselheiro Ouvidor como palestrante nos eventos virtuais:

- “Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2020” realizado pelo ISC/TCU em parceria com o IRB e a Atricon, no dia 10/11/2020, com a palestra “Ouvidorias dos Tribunais de Contas e Controles Internos Municipais: Parceria de sucesso no fomento ao Controle Social”;
- "Conscientização e capacitação para os gestores do IFC sobre Ouvidoria e legislação vigente”, realizado pelo Instituto Federal Catarinense – IFC, no dia 08/12/2020, com a palestra “Conscientização e capacitação sobre Ouvidoria e legislação vigente”.

Participação de servidores nos eventos virtuais relacionados a seguir:

- 3ª Oficina da LGPD - Termos de Uso e Políticas de Privacidade, realizada pelo Ministério da Economia – Secretaria de Governo Digital, no dia 4/11/2020;
- Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2020 9/11 a 10/11/2020, realizado pelo ISC/TCU em parceria com o IRB e a Atricon, nos dias 09 e 10/11/2020;





- 4ª Oficina LGPD - Avaliação de Riscos de Segurança e Privacidade, realizada pelo Ministério da Economia – Secretaria de Governo Digital, no dia 17/11/2020;
- VII Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, ENCO 2020, realizado pela Atricon, IRB, ABRACON e AUDICON, nos dias 19 e 20/11/2020.

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 **107 manifestações** de Ouvidoria;
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Respostas de **82 manifestações** de Ouvidoria aos demandantes;
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Recebimento de **23 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC;
- Respostas de **23 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC;
- Revisão de modelos de padrões de comunicação com as demais unidades do TCEES e órgãos públicos parceiros em decorrência de novos normativos do TCE-ES;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo ao terceiro trimestre de 2020;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao terceiro trimestre de 2020;
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 3º trimestre 2020;
- Ratificação da adesão a Rede de Ouvidorias da CGU;
- Aprimoramento do sistema de Ouvidoria com disponibilização de novas funcionalidades:
 - Incluído o editor de textos online para o relato das manifestações;
 - Incluída funcionalidade de resposta de pedido de complementação;
 - O sistema passa a emitir um alerta para servidores da Ouvidoria, via e-mail, sinalizando que uma manifestação foi visualizada através da opção “Consulte sua manifestação” do portal externo; e
 - Incluído relatório de manifestações visualizadas por período.
- Elaboração do Plano Anual de Ação Educacionais da Ouvidoria 2021 e encaminhamento à ECP – Escola de Contas Públicas do TCEES;



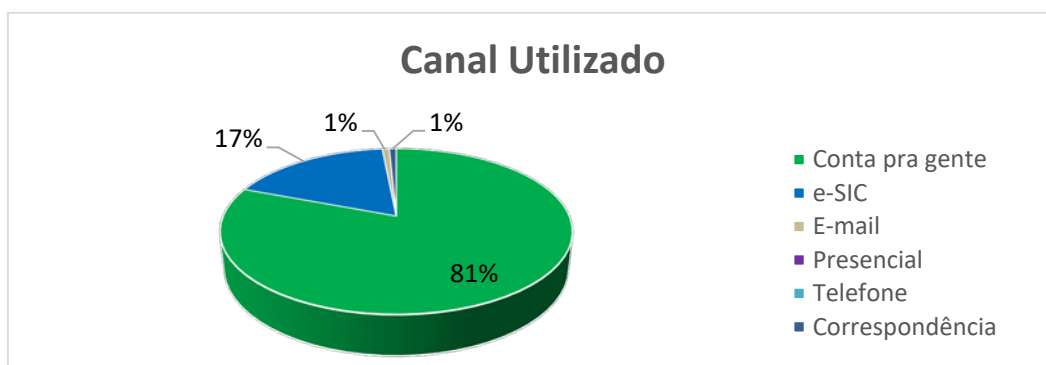


- Atualização da Carta de serviços do TCE-ES (Etapas 5, 6 e 7):
 - Etapa 5: Encaminhamento para ratificação dos setores;
 - Etapa 6: Encaminhamento para aprovação do Ouvidor; e
 - Etapa 7: Encaminhamento de protótipo da Carta à ASCOM para diagramação final).
- Elaboração do Plano de Ação de Sensibilização Interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência para execução em 2021;
- Atualização do Manual de Procedimentos e Rotinas internas da Ouvidoria em decorrência da aprovação das Resoluções TC 344 e 345/2020;
- Elaboração de proposta para a Matriz de Seletividade.

3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No quarto trimestre de 2020, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **130 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 107 manifestações típicas de Ouvidoria, e 23 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:



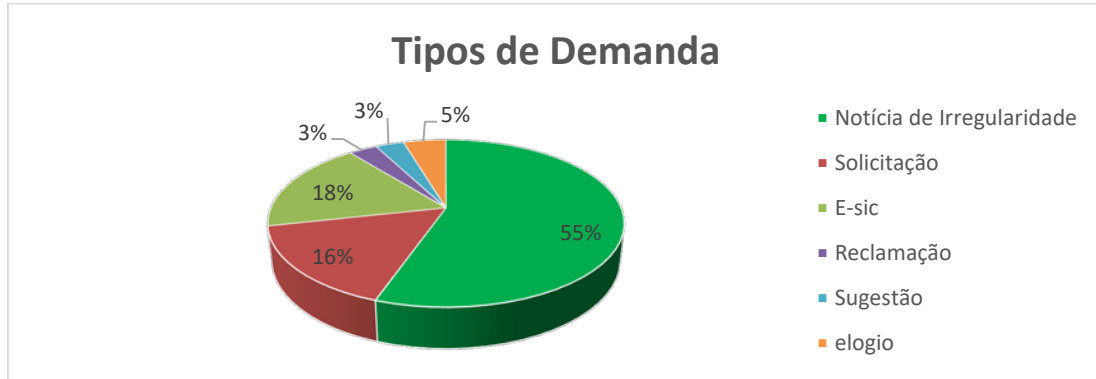
As manifestações de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: reclamação, solicitação, sugestão, elogio e notícia de irregularidade.

Além das manifestações 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 quarto 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).

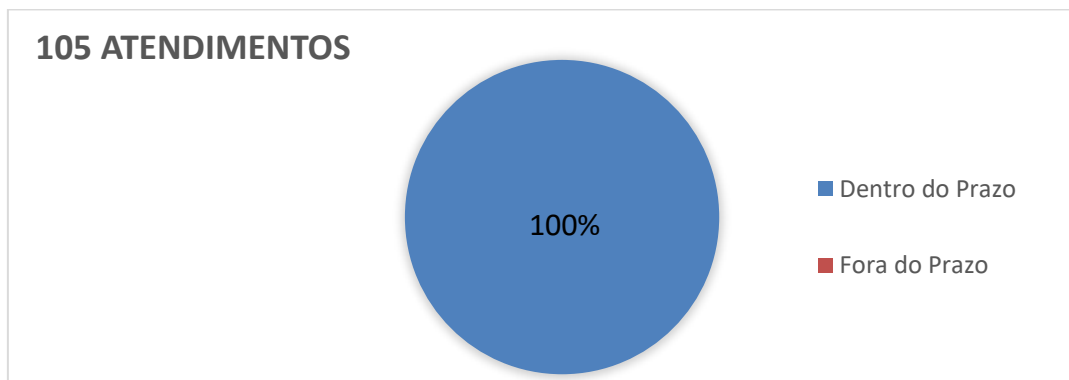
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2019)	Meta 2020
				Previsto
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria	"Demandas de Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei 12.527/11 e 13.460/17 X 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	96% 95%

Nesse quarto trimestre de 2020 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **105 manifestações**, sendo **82 manifestações típicas de Ouvidoria** e **23 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:



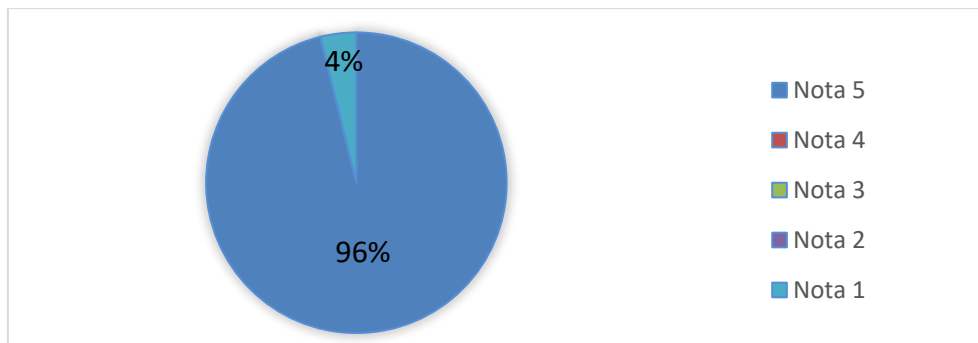
4.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

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 quarto trimestre, foram recebidas **26 avaliações** (19 no sistema “Conta pra Gente” e 07 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **25 avaliações**, o que corresponde a **96,15%** (noventa e seis virgula quinze por cento), os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com nota 5**, conforme gráfico a seguir:



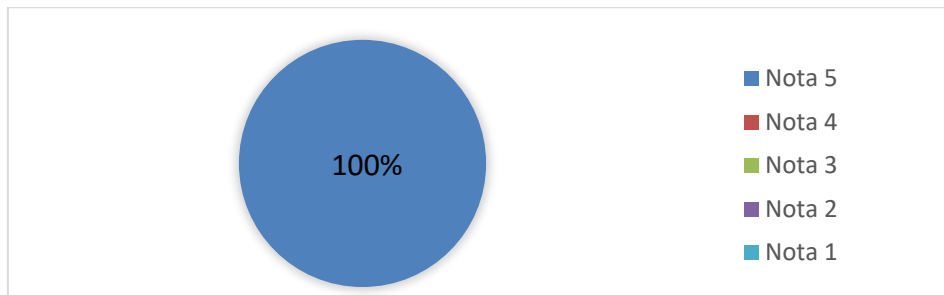


Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

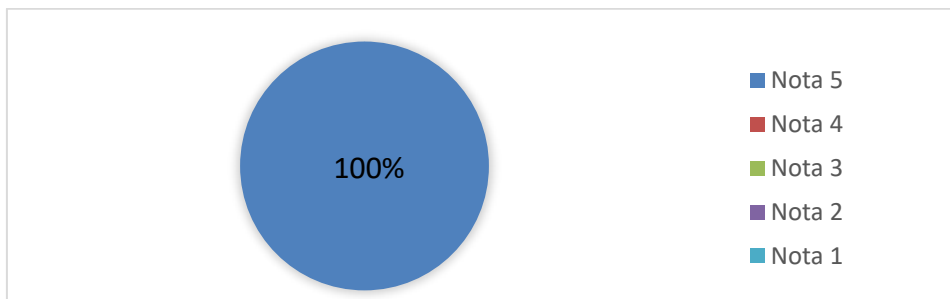
Nas **19 (dezenove) avaliações** recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, 100% (cem por cento) dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5**, conforme demonstrado a seguir:

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



Fonte: Sistema Conta pra gente. 100% dos usuários avaliaram com nota 5 o atendimento da Ouvidoria.

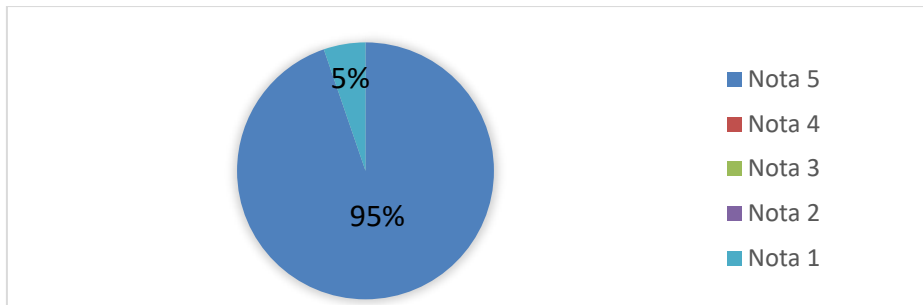
2. Tempo de resposta à sua manifestação



Fonte: Sistema Conta pra gente. 100% dos usuários avaliaram com nota 5 o tempo de resposta da Ouvidoria.

3. Qualidade da resposta recebida





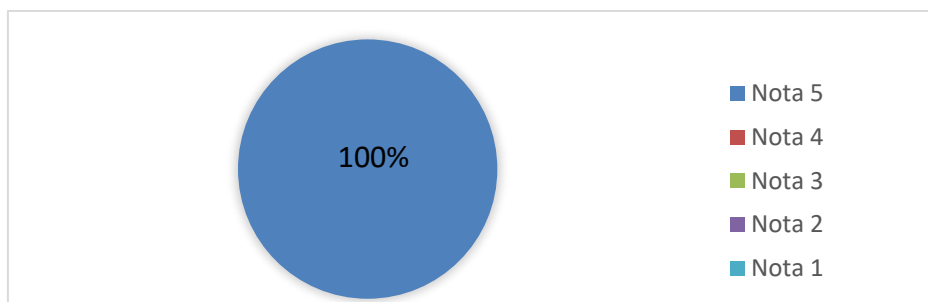
Fonte: Sistema Conta pra gente. 95% dos usuários avaliaram com nota 5 a qualidade da resposta recebida.

4.2.2 Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

No trimestre, recebemos **7 (sete)** avaliações 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, sendo **2 (duas)** dessas avaliações referentes a negativas de fornecimento da informação.

Nas **5 (cinco) avaliações** recebidas referentes ao fornecimento da informação fomos avaliados com **Nota 5 (perguntas 1 e 2)**. Quanto as **2 (duas) avaliações** referentes a negativas de fornecimento da informação, em 1 (uma) recebemos Nota 5 (perguntas 3 e 4) e, em 1 (uma) recebemos uma Nota 5 (pergunta 4) e uma Nota 1 (pergunta 3). Sendo assim, podemos considerar que **85,71% (oitenta e cinco vírgula setenta e um por cento)** dos usuários avaliaram o atendimento do SIC/Ouvidoria com **Nota 5**, conforme demonstrado a seguir:

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

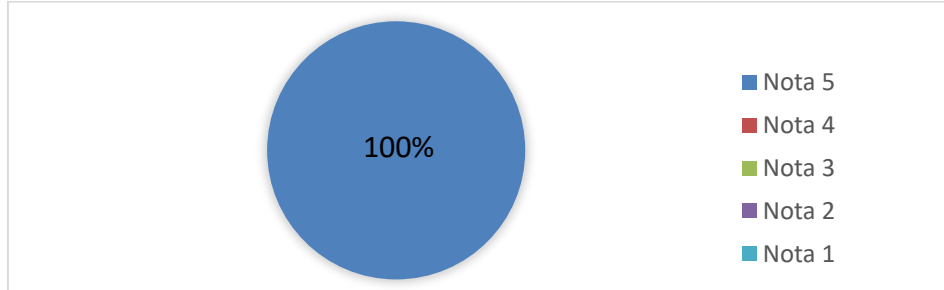


Fonte: Sistema e-SIC (cinco respostas)



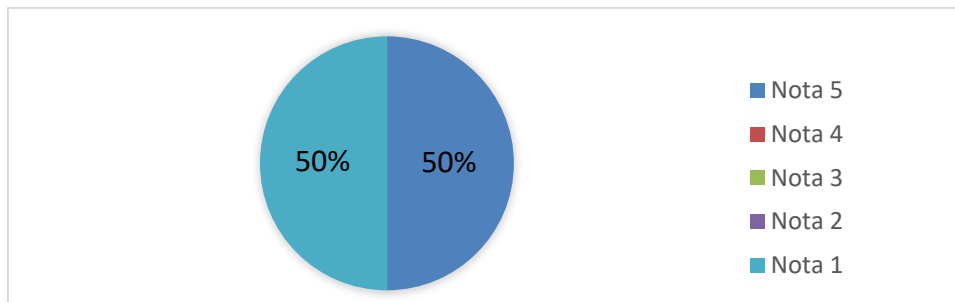


Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



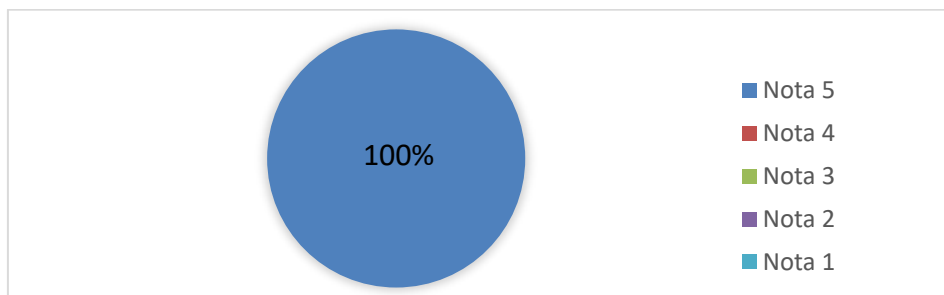
Fonte: Sistema e-SIC (cinco respostas)

Pergunta 3: A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?



Fonte: Sistema e-SIC (duas respostas)

Pergunta 4: A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Sistema e-SIC (duas respostas)

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, a Ouvidoria do TCE-ES deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, participando de reuniões do Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, da organização do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2020, e coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias de todos os tribunais de contas brasileiros. Participou, ainda, de reuniões dos grupos de trabalho de quatro projetos da Atricon, a saber: Projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias; 2.4 – Agenda 2030 da ONU, 2.5 – Maior protagonismo na OLACEFS e 2.6 – Maior protagonismo na OCDE.

Vitória/ES, 13 de janeiro de 2021.

Sebastião Carlos Ranna de Macedo
Conselheiro Ouvidor

