



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

Relatório de Atividades

3º Trimestre de 2020

OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



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

Ouvidoria

OUTUBRO- 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

Mateus Gava Gonçalves de Souza



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritosa



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.....	13





1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no terceiro 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 terceiro trimestre de 2020 reuniões virtuais com a equipe técnica da unidade, com a Secretaria Geral de Tecnologia da Informação para repasse de tecnologia e alterações no sistema “Conta pra Gente” visando a disponibilização de novas funcionalidades; como também, do Conselheiro Ouvidor com os demais Conselheiros para tratar dos normativos sugeridos pela Ouvidoria.

2.2 PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES/COMITÊS

2.2.1 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 terceiro trimestre, a Comissão realizou a entrega dos trabalhos que culminaram na aprovação pelo Plenário das resoluções TC 344 (Regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo) e TC 345 (Dispõe sobre a aplicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo), ambas datadas de 17/09/2020.

2.2.2 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 segundo trimestre participou de duas reuniões virtuais para debater as próximas ações para as Ouvidorias das Cortes de Contas e para organização do evento ENCO 2020 – Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

2.3 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS INTERNOS

Participação do Conselheiro Ouvidor como palestrante no seminário virtual “Diálogos sobre Controle Interno” realizado pela Escola de Contas e SEGEX, no dia 02/09/2020, com a palestra “Ouvidoria do TCEES e Controles Internos municipais: parceria de sucesso no fomento ao Controle Social”.

Participação de servidores nos eventos virtuais relacionados a seguir:

- Webinar: 1ª Edição das Teses de Direito Financeiro - Lei de Diretrizes Orçamentárias: gênese, funcionalidades e constitucionalidade, realizado pela Escola de Contas e SEGEX, no dia 27/08/2020;
- Webinar: Diálogos sobre Controle Interno, realizado pela Escola de Contas e SEGEX, no dia 02/09/2020;
- Webinar: Processos de representação e denúncias relacionadas com obras e serviços de engenharia, realizado pela Escola de Contas e SEGEX, no dia 04/09/2020;
- Webinar de Orientações Técnicas (Seletividade e Matriz de Risco - TCE-RO / TCE-SC), realizado pela Escola de Contas e SEGEX, no dia 03/09/2020;
- Webinar: 2ª Edição da Série Teses de Direito Financeiro - Controle e Eficiência do Gasto Orçamentário, realizado pela Escola de Contas e SEGEX, no dia 10/09/2020;
- Webinar: Limite Mínimo Constitucional de Aplicação da Educação e os Impactos da Covid-19, realizado pela Escola de Contas e SEGEX, no dia 17/09/2020;
- Apresentação Metabase, realizado pela SGTI, no dia 28/09/2020.





2.4 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS EXTERNOS

Participação de servidores nos eventos virtuais relacionados a seguir:

- “Práticas em Ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias Módulo 1: Harmonizando conceitos e entendimentos”, realizado pela CGU – Profoco, no dia 06/07/2020;
- “Ouvidoria Day - Ouvidoria Proativa e Interativa em Tempos de Pandemia”, realizado pelo TCE-AM, no dia 09/07/2020;
- “Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias - Módulo 2: Avanços na proteção ao denunciante no Brasil”, realizado pela CGU – Profoco; no dia 10/07/2020;
- “Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias - Módulo 3: Tratando denúncias na prática”, realizado pela CGU – Profoco, no dia 13/07/2020;
- “Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias - Módulo 4: Abordagens específicas” realizado pela CGU – Profoco, no dia 20/7/2020;
- “Lei de Abuso de Autoridade”, realizado pelo TCE-ES, no dia 13/08/2020;
- “Panorama sobre a Entrada em Vigor da LGPD e da ANPD”, realizado pela TIExames Consultoria e Treinamento LTDA., no dia 29/08/2020;
- “O que muda com a Lei Geral de Proteção de Dados”, realizado pela Alterdata – CRC/CE, em 31/08/2020;
- “Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários - Módulo 1”, realizado pela CGU, no dia 08/09/2020;
- Webinar: “A saúde e os recursos da seguridade social num contexto de pandemia”, realizado pela FGV, no dia 10/09/2020;
- “XII Workshop de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais”, realizado pela OAB Contagem – MG, no dia 12/09/2020;
- “Documentação Essencial para Projetos de Adequação às Leis de Privacidade”, realizado pela TIExames Consultoria e Treinamento LTDA, no dia 19/09/2020.

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.

Realização de curso EAD “Certificação Net Promoter Score - NPS 2.0 (Avaliação para Carta de Serviços)”, Universidade Track.co, de 10/09 a 14/09/2020, por servidor da Ouvidoria.





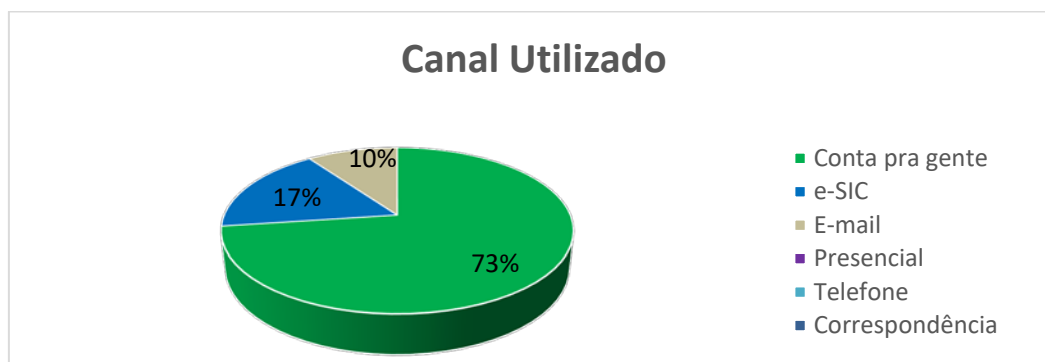
2.6 ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de **125 manifestações** de Ouvidoria;
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Respostas de **108 manifestações** de Ouvidoria aos demandantes;
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Recebimento de **26 pedidos de acesso à informação**, via sistema e-SIC;
- Respostas de **26 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 da aprovação das Resoluções TC 344 e 345/2020;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo ao segundo trimestre de 2020;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao segundo trimestre de 2020;
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 2º trimestre 2020;
- Atualização da Carta de Serviços ao Usuário do TCEES.

3. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS

No terceiro trimestre de 2020, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **151 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 125 manifestações típicas de Ouvidoria, e 26 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:

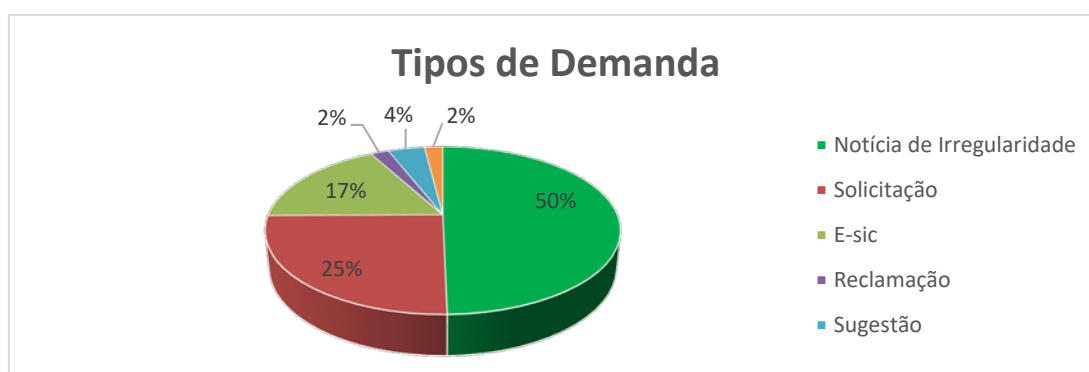




As demandas de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: reclamação, solicitação, sugestão, elogio e notícia de irregularidade.

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 terceiro 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

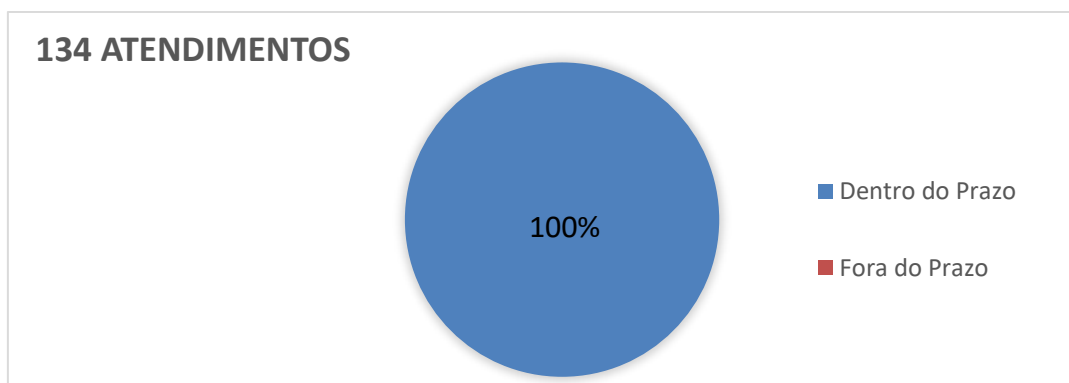
Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2020 que **95% das demandas** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), sejam respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso 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 terceiro trimestre de 2020 foram respondidas pela equipe da Ouvidoria **134 demandas**, sendo **108 demandas típicas de Ouvidoria** e **26 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:



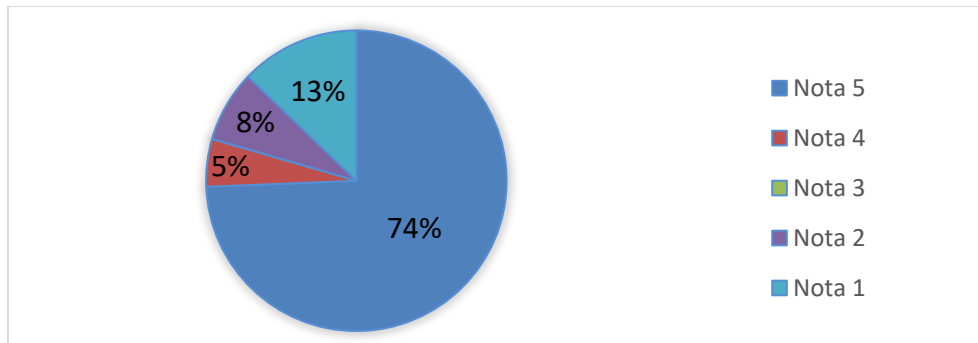
4.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

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	VO (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 terceiro trimestre, foram recebidas **39 avaliações** (33 no sistema “Conta pra Gente” e 06 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **31 avaliações**, o que corresponde a **79,5%** (setenta e nove virgula cinquenta por cento), os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5 e 4**, conforme gráfico a seguir:



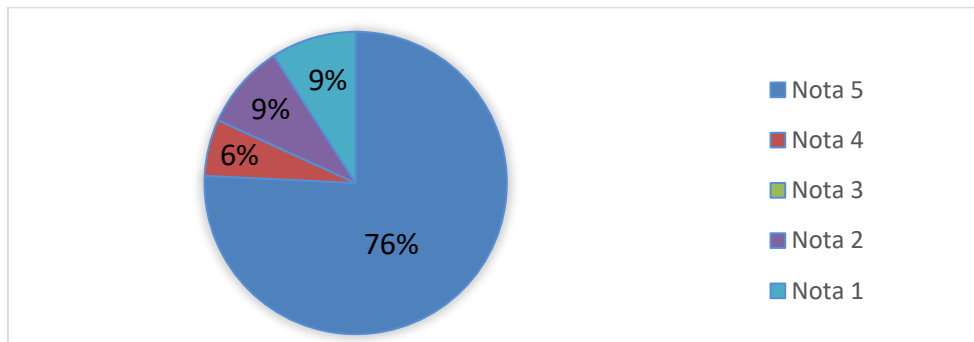


Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

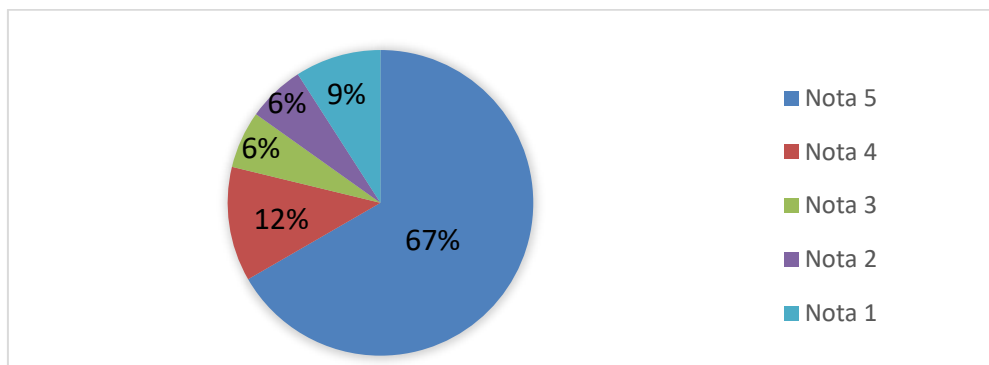
Nas **33 (trinta e três) avaliações** recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **82%** (oitenta e dois por cento) dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 e Nota 4**, conforme demonstrado a seguir:

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



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

2. Tempo de resposta à sua manifestação

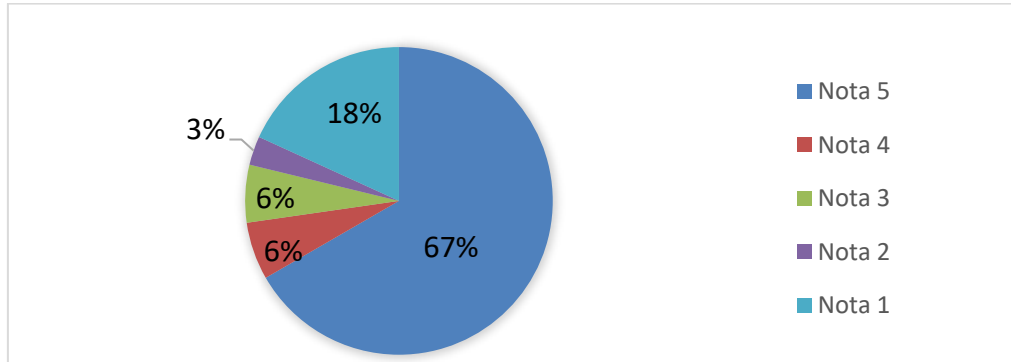


Fonte: Sistema Conta pra gente. 79% dos usuários avaliaram com notas 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.





3. Qualidade da resposta recebida

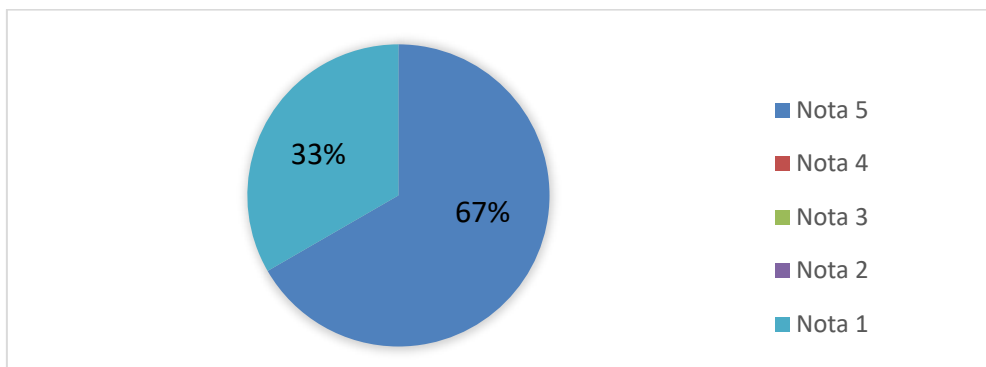


Fonte: Sistema Conta pra gente. 73% dos usuários avaliaram com notas 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.

4.2.2 Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

Das **6 (seis) 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, em quatro dessas fomos avaliados com Nota 5 (perguntas 1 a 4) e em duas com Nota 1 (perguntas 1 e 2), desta forma **67% (sessenta e sete por cento)** dos usuários avaliaram o atendimento da Ouvidoria com **Nota 5 e 4**, conforme demonstrado a seguir:

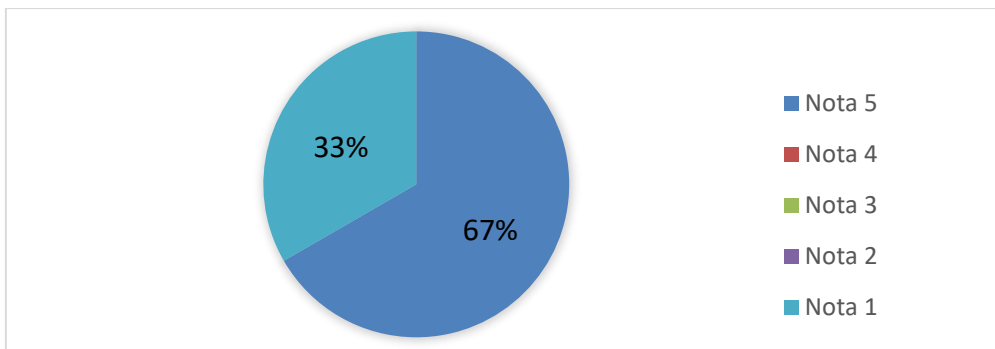
Pergunta 1: A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



Fonte: Sistema e-SIC

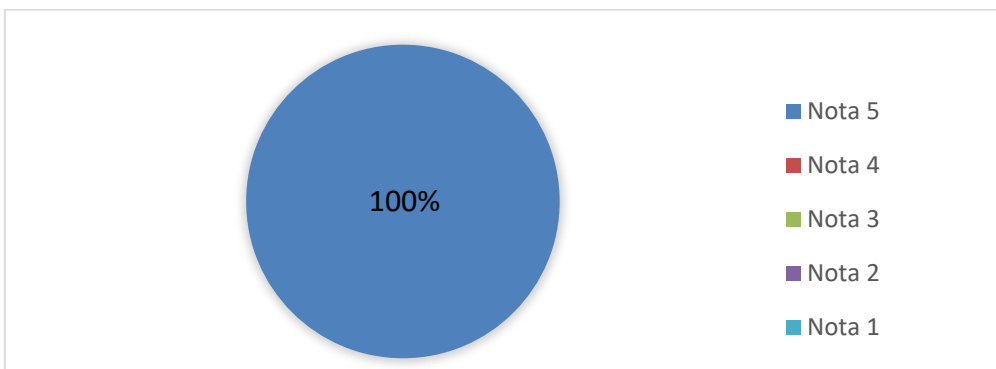
Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?





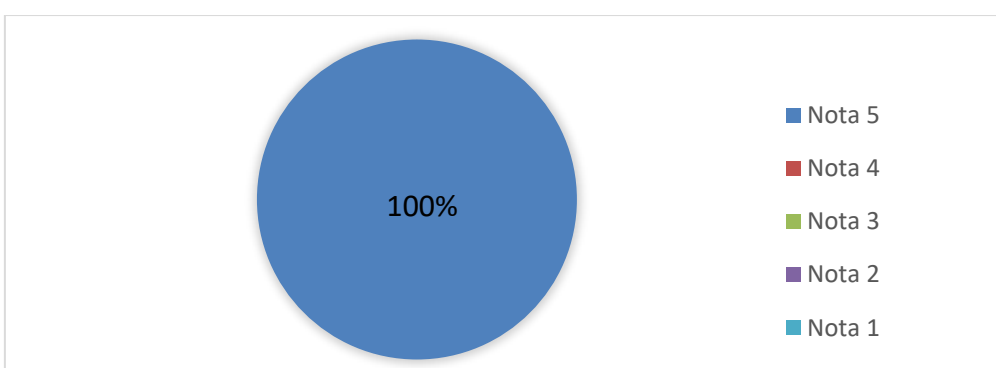
Fonte: Sistema e-SIC

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



Fonte: Sistema e-SIC

Pergunta 4: A justificativa 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, a Ouvidoria do TCE-ES deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, participando do Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB e coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias de todos os tribunais de contas brasileiros, como também passou a compor grupo 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, 15 de outubro de 2020.

Sebastião Carlos Ranna de Macedo
Conselheiro Ouvidor

