

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

**OUVIDORIA**

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**1º TRIMESTRE DE 2019**

**VITÓRIA – ES, 15 DE ABRIL DE 2019.**

## **COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA**

### **CONSELHEIRO OUVIDOR**

**SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO**

### **SERVIDORES**

**ALICE MARIA MOREIRA SALLES**

**ANDREA NORBIM BECONHA**

**ELIANA MARA RODRIGUES FRANÇA**

**PATRICIA DE BARROS REZENDE**

### **ESTAGIÁRIOS**

**MARCELLY FERREIRA DE OLIVEIRA**

**PEDRO RAMOS PACHECO**

# Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Atividades Desenvolvidas .....	3
3. Estatísticas das Demandas .....	7
4. Metas e Indicadores de Desempenho.....	8
5. Considerações Finais.....	17

# 1. Apresentação

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2019, 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), a Ouvidoria do TCE-ES tem como Ouvidor o Sr. Conselheiro Sebastião Carlos Ranna de Macedo, que assumiu exercício a partir de 1º de janeiro de 2018, para o biênio 2018-2019. 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.

## 2. Atividades Desenvolvidas

### 2.1 Reuniões

Com objetivo de aperfeiçoar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCEES, foram realizadas reuniões com a equipe do projeto em desenvolvimento “Sistema de Ouvidoria”, com a SEGEX, e com a Comissão Técnica instituída pela Portaria Normativa 034/2019, designada para realizar 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).

## **2.2 Projetos**

### **2.2.1 Sistema de Ouvidoria**

Participação das coordenadoras da Ouvidoria na especificação do sistema de ouvidoria do projeto em desenvolvimento “Sistema de Ouvidoria: modernização do sistema de ouvidoria com o desenvolvimento de um sistema integrado com o e-TCEES”. Projeto aprovado como um dos Projetos Prioritários do portfólio de projetos do TCE-ES para 2019.

### **2.2.2 Aprimoramento da atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (Projeto 1.2 da Atricon)**

Nos dias 28 e 29/03/2019, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo coordenou reunião técnica realizada na sede deste Tribunal, com objetivo de concluir entregas do projeto 1.2 da Atricon – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que é parte integrante dos projetos do Plano de Gestão 2018-2019 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas.

A Ouvidoria do TCE-ES é a coordenadora do Grupo Técnico de Trabalho do projeto que tem como objetivo incentivar a efetiva atuação das ouvidorias das Cortes como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social.

Esta foi a terceira reunião do Grupo Técnico de Trabalho. Participaram representantes das Ouvidorias do TCU, TCE-AC, TCE-CE, TCE-MS, TCE-MT, TCE-MG, TCE-PA, TCM-PA, TCE-PE, TCE-RS e TCE-PR.

Na reunião, foram concluídas as entregas 1, 2 e 3 previstas no projeto, a saber: a elaboração de parâmetros a serem seguidos na atualização das resoluções que regulamentaram a Lei Federal 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) no

nos Tribunais de Contas, bem como para a regulamentação da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), no âmbito dos Tribunais de Contas, contemplando a padronização dos serviços de Ouvidorias; e proposta de modelo de Carta de Serviços ao Usuário;

Essas entregas irão compor o Manual de Aperfeiçoamento das Atividades das Ouvidorias, inicialmente chamado de Cartilha de boas práticas de Ouvidorias, que vai auxiliar as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias dos Tribunais de Contas de todo país, além de padronizar os serviços, de acordo com a realidade de cada Corte.

### **2.3 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria**

- Registro das 116 manifestações de Ouvidoria recebidas;
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Respostas de 84 manifestações de Ouvidoria aos demandantes;
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Tratamento dos 12 pedidos de acesso à informação, recebidos via sistema e-SIC;
- Respostas de 10 pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria, relativo a 2018; estabelecimento de meta para 2019;
- Medição dos resultados obtidos em 2018 com a pesquisa de satisfação da Ouvidoria;
- Implementação do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria; estabelecimento de meta para 2019;
- Medição dos resultados obtidos em 2018 com a pesquisa de satisfação do usuário do SIC;

- Implementação do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pelo SIC; estabelecimento de meta para 2019;
- Medição dos resultados obtidos em 2018 quanto ao cumprimento de prazo nos atendimentos aos pedidos de acesso à informação;
- Implementação do indicador de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta aos pedidos de acesso à informação; estabelecimento de meta para 2019;
- Elaboração do Plano de Ação 2019;
- Planejamento das ações educacionais previstas no Plano Anual de Ações Educacionais – 2019, deste Tribunal de Contas, que serão realizadas no segundo trimestre;
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre 2018.

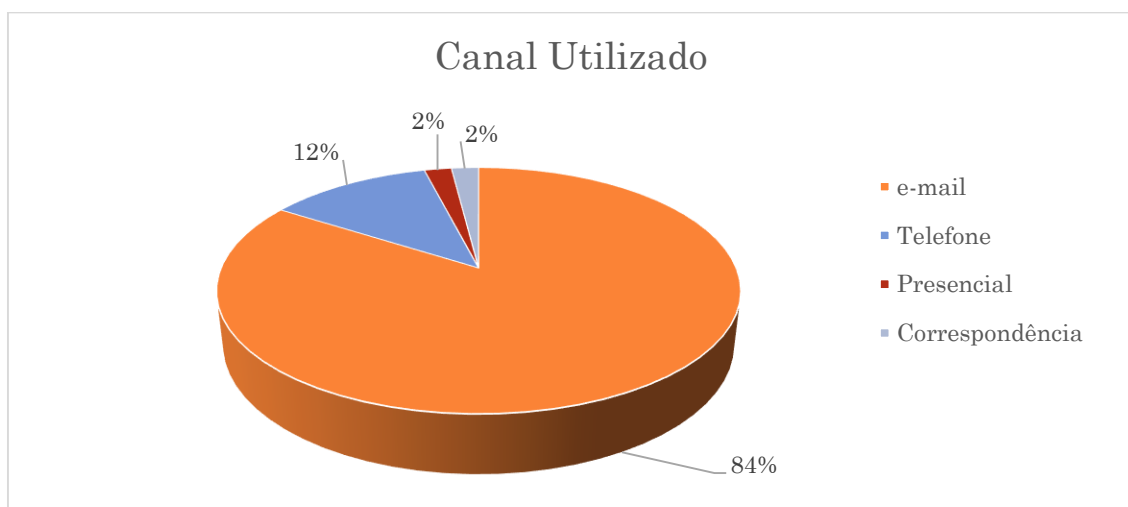
#### **2.4 Participação em eventos externos**

- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES em encontro com o ministro da Casa Civil Onyx Lorenzoni, em Brasília (DF). A audiência aconteceu no dia 06 de fevereiro de 2019 e reuniu representantes do Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), com o objetivo de discutir uma agenda para o país, além contribuir com a governança pública;
- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES no 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;
- O Conselheiro-Ouvidor do TCE-ES ministrou treinamento para auditores do Tribunal Administrativo (TA) de Moçambique, nos dias 19 a 22 de março de 2019, em Moçambique.

### 3. Estatísticas das Demandas

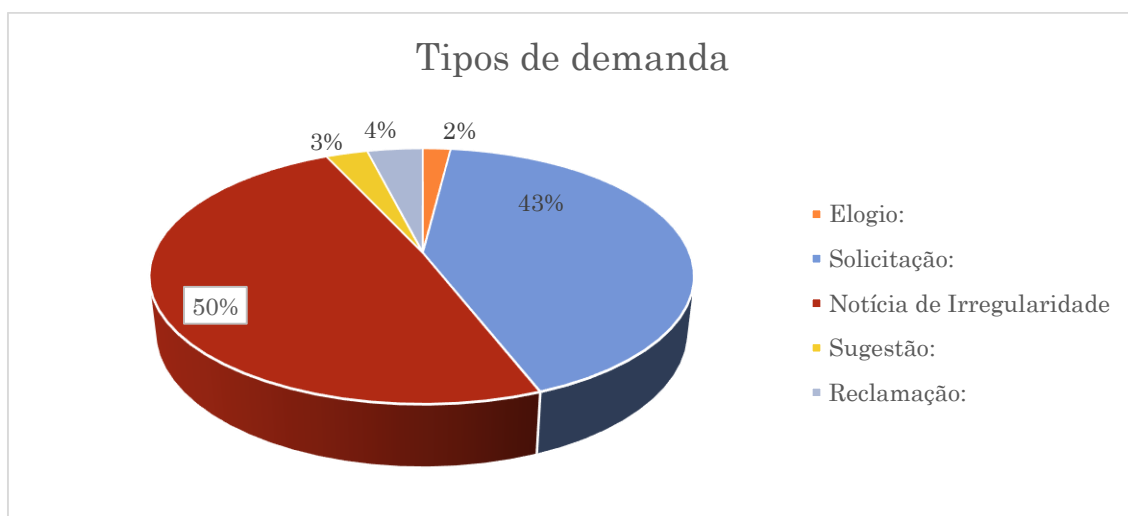
No 1º trimestre de 2019, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de **116 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos como um todo.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o **e-mail**, conforme informa o gráfico a seguir:



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

Entre esses cinco tipos, a **"Notícia de Irregularidade"** foi a mais utilizada:





Além disso, no 1º trimestre de 2019, foram contabilizados **12 pedidos de acesso à informação**, com base na Lei nº 12.527/2011, recebidos através do sistema e-SIC.

Somando as demandas típicas e os pedidos de acesso à informação, totaliza-se **128 manifestações** recebidas pela Ouvidoria, no período.

## 4. 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 a presente data, implementado quatro indicadores de desempenho, a saber:

- Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria;
- Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria;
- Índice de atendimento aos prazos de resposta aos pedidos de acesso à informação;
- Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pelo SIC.

### 4.1 Demandas de Ouvidoria

#### 4.1.1 Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas da Ouvidoria

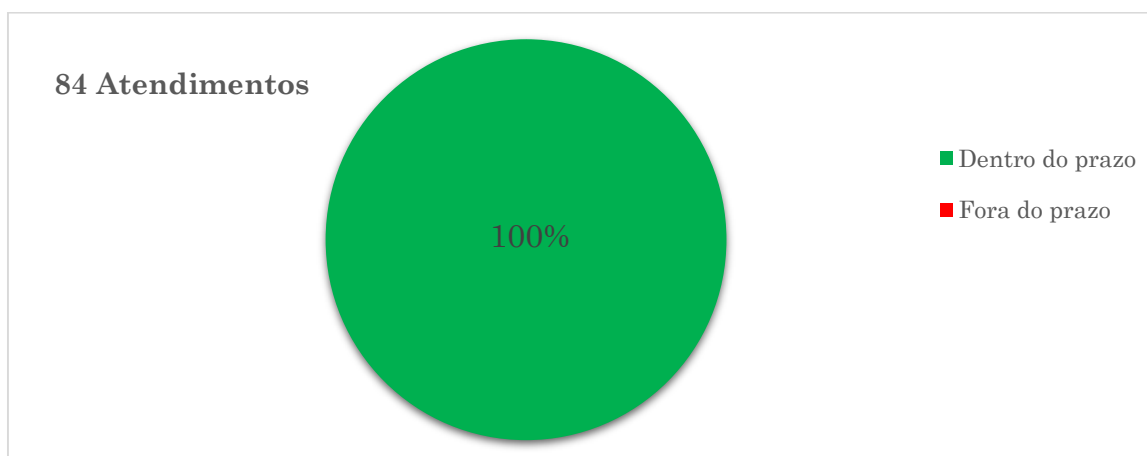
Implementado no terceiro trimestre de 2018, tendo sido estabelecido como meta que 95% das demandas típicas de Ouvidoria recebidas, sejam respondidas dentro do prazo legal instituído pela Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

No exercício de 2018 o percentual alcançado de atendimento de demandas dentro do prazo legal foi de 96,38%, superando a meta estabelecida para o período que foi de 95%.

Para 2019, estabelecemos como meta que 95% das demandas típicas de Ouvidoria recebidas 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 de Ouvidoria respondidas no prazo conforme Lei Lei 12.527/11 e 13.460/17 x 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	96,38%	95%

Nesse primeiro trimestre de 2019 foram respondidas **84 demandas** típicas de Ouvidoria, sendo **84 atendidas dentro do prazo legal**, correspondendo a um **percentual de 100%** (cem por cento) de demandas respondidas dentro do prazo legal (Lei 13.460/2017), conforme demonstrado no gráfico abaixo:



#### 4.1.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

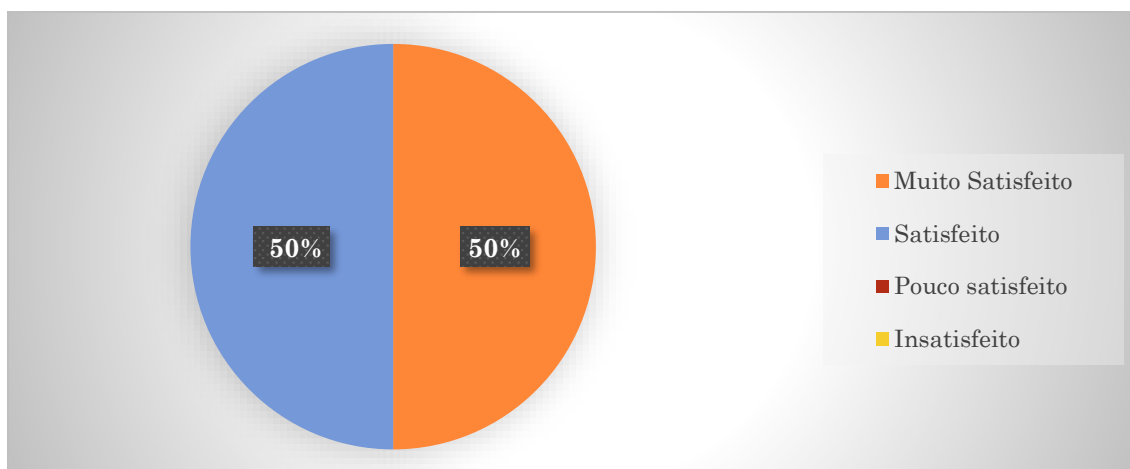
Em outubro de 2018, a Ouvidoria do TCEES implementou pesquisa de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela unidade, para as demandas típicas de Ouvidoria, cujas respostas são encaminhadas via e-mail, realizando a primeira medição em janeiro de 2019, referente a 2018, quando aferimos que 66,70% dos usuários avaliaram seu grau de satisfação com a Ouvidoria do TCE-ES como “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

Com base no resultado obtido em 2018, visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria implementou, neste primeiro trimestre de 2019, o Índice de Satisfação do Usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, estabelecendo como meta para 2019, que 80% dos usuários estejam compreendidos entre “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

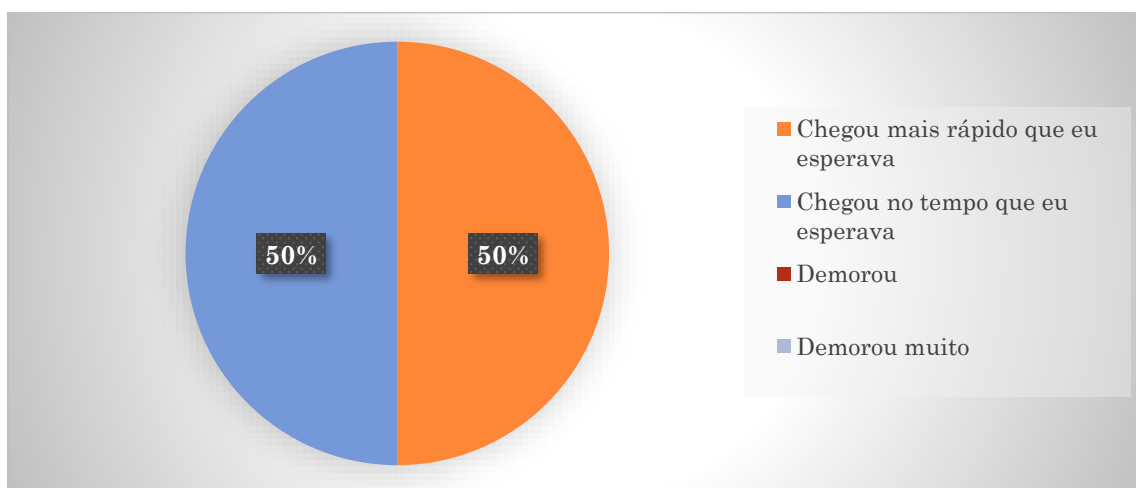
OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2018)	Meta 2019
					Previsto
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Atendimentos prestados avaliados com conceito “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” x 100 / Total de Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria	66,70%	80%

Nesse primeiro trimestre, foram recebidas **seis avaliações** da pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado pelo setor, para as respostas encaminhadas via e-mail, com o percentual **de 100% (cem por cento)** de usuários compreendidos entre “**Muito Satisfeito**” e “**Satisfeito**”, conforme demonstrado a seguir:

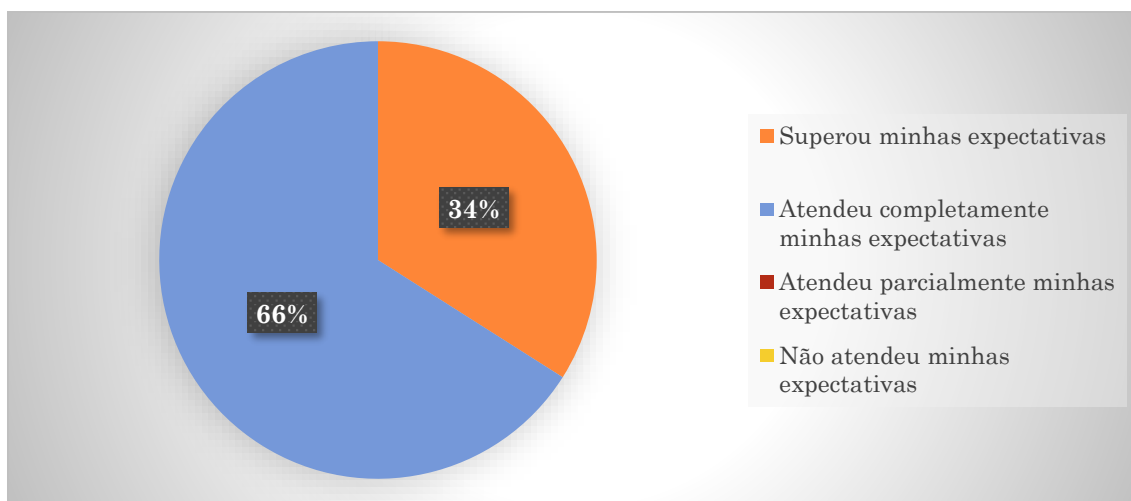
1. Qual seu grau de satisfação para o atendimento realizado por esta Ouvidoria?



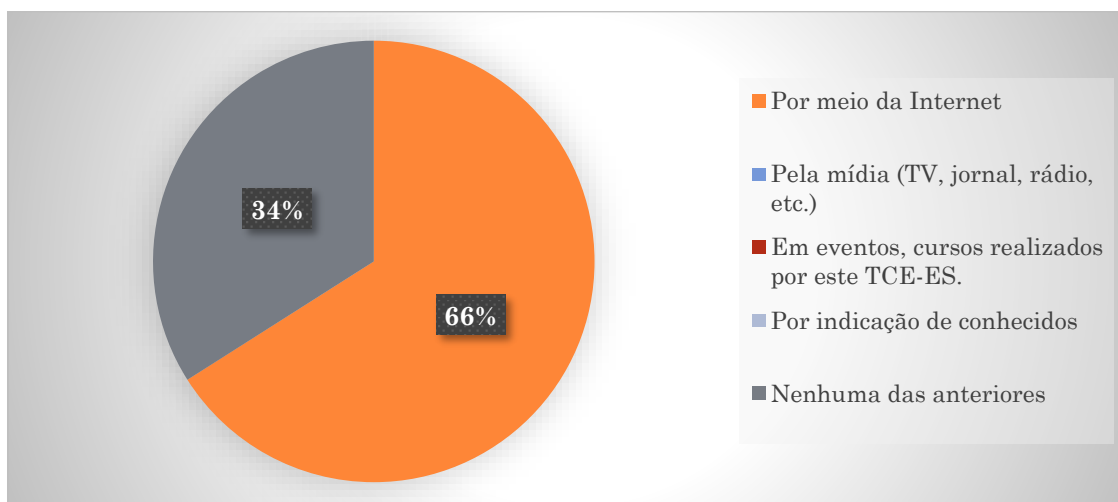
2. Qual a sua opinião quanto à rapidez da resposta?



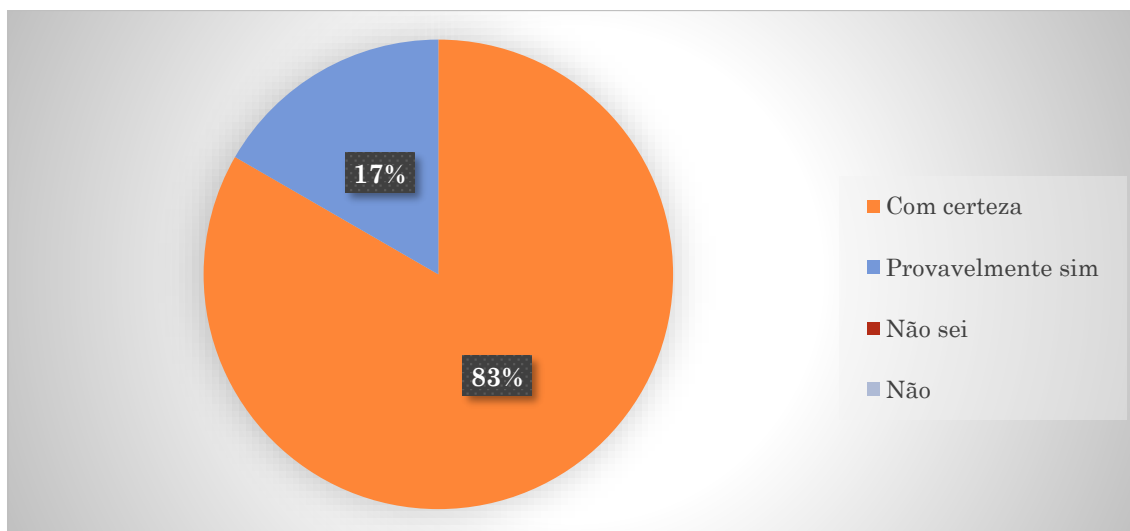
3. Qual a sua opinião quanto à qualidade da resposta recebida?



4. Como você tomou conhecimento da Ouvidoria do TCEES?



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



## 4.2 Pedidos de Acesso à Informação – SIC

Com a publicação da Resolução TC nº 324 de 18 de dezembro de 2018, que regulamentou o acesso à informação no âmbito do TCE-ES e criou o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, vinculado à Ouvidoria, esta unidade procedeu a definição de metas e indicadores de desempenho do SIC para 2019.

### 4.2.1 Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação

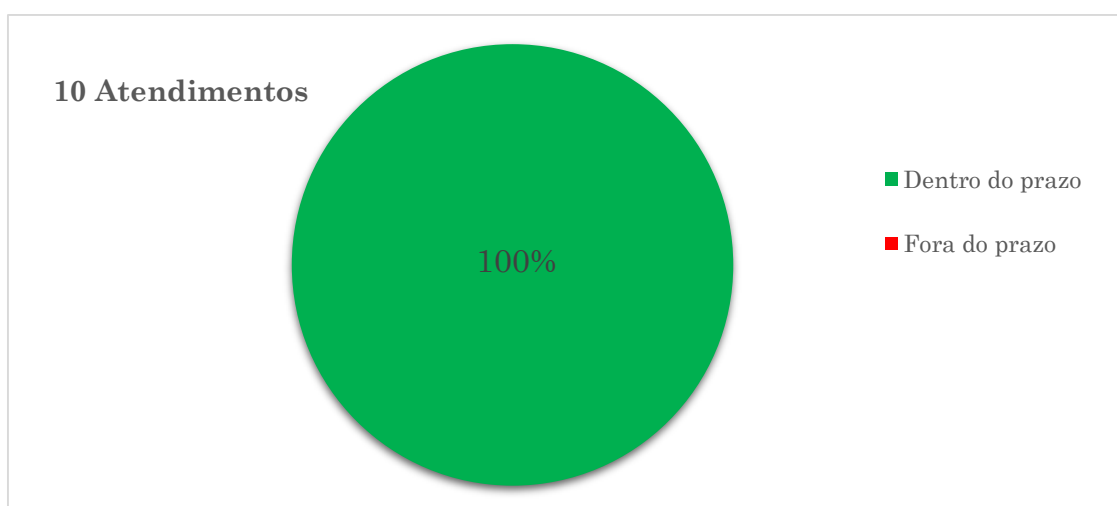
Em janeiro de 2019, a Ouvidoria realizou a medição da quantidade de pedidos de acesso à informação, recebidos através do sistema e-SIC, no exercício de 2018, e atendidos dentro do prazo legal, quando aferimos que 91,43% desses pedidos foram respondidos dentro do prazo legal.

Com base no resultado obtido em 2018, visando avaliar o cumprimento dos prazos legais pela unidade, a Ouvidoria implementou, neste primeiro trimestre

de 2019, o indicador de desempenho para avaliação do cumprimento do prazo de atendimento aos pedidos de acesso à informação - Índice de atendimento aos prazos de resposta aos pedidos de acesso à informação; estabelecendo como meta, para 2019, que 95% das demandas recebidas sejam respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação).

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 aos pedidos de acesso à informação	"Pedidos de acesso à informação respondidos no prazo, conforme Lei 12.527/11 x 100 / Total de Pedidos de acesso à informação respondidos"	91,43%	95%

Nesse primeiro trimestre foram atendidos **10 pedidos de acesso à informação**, recebidos pelo sistema e-SIC, sendo **100%** (cem por cento) atendidos dentro do prazo legal (Lei 12.527/11 - LAI), conforme demonstrado no gráfico abaixo:



## 4.2.2 Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pelo SIC

Em janeiro de 2019, a Ouvidoria realizou a primeira medição da pesquisa de satisfação do usuário do SIC, presente no sistema e-SIC, relativo a 2018, quando aferimos que 81,82% dos usuários avaliaram seu grau de satisfação com o SIC, atribuindo notas 4 e 5.

Com base no resultado obtido em 2018, visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pelo SIC ao cidadão, a Ouvidoria implementou, neste primeiro trimestre de 2019, o Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pelo SIC, estabelecendo como meta para 2019, que 80% dos usuários avaliem o atendimento prestado pelo setor com notas 4 ou 5.

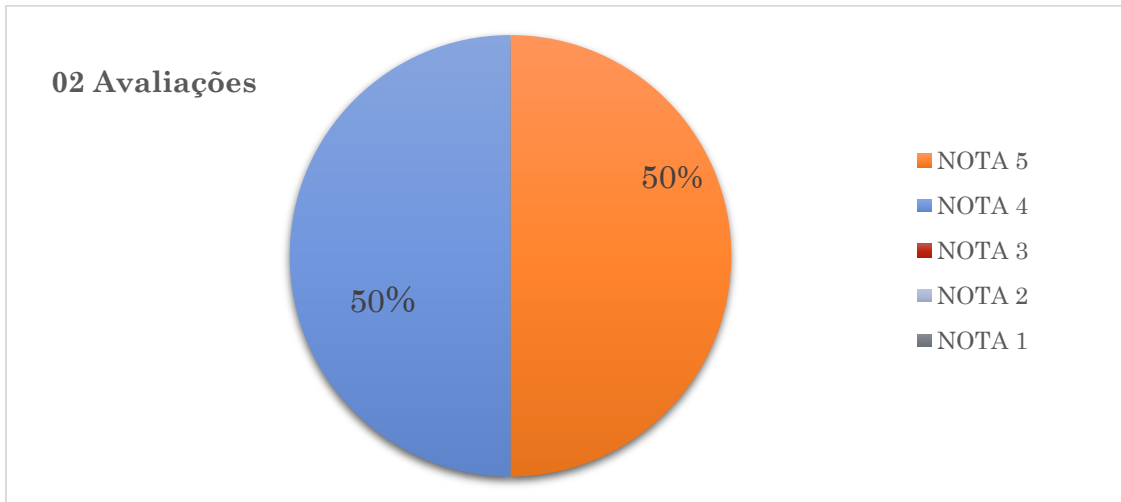
OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2018)	Meta 2019
					Previsto
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pelo SIC	“Atendimentos prestados avaliados com nota 5 ou 4 x 100 / Total de Atendimentos avaliados prestados pelo SIC”	81,82%	80%

No primeiro trimestre de 2019, foram respondidas duas pesquisas de satisfação, presentes no sistema e-SIC, relativo ao pedido de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011, tendo **100% dos atendimentos** prestados avaliados recebido **notas 4 e 5**, conforme demonstrado a seguir:



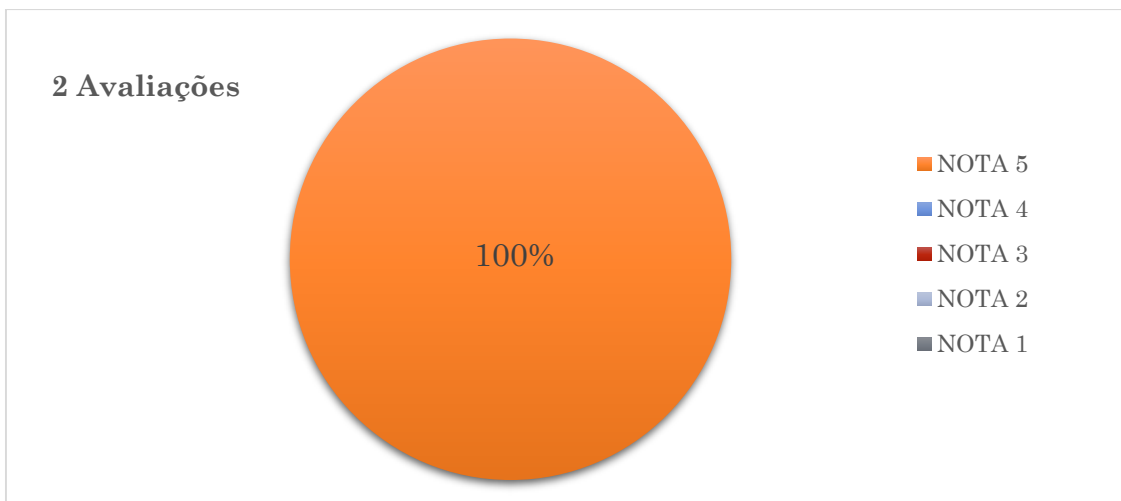
**Pergunta 1:** A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

- Nesta primeira pergunta a Ouvidoria do TCE-ES recebeu uma nota 4 e uma nota 5.



**Pergunta 2:** A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

- Nesta segunda pergunta a Ouvidoria do TCE-ES recebeu duas notas 5.



## 5. Considerações Finais

No 1º trimestre de 2019, a Ouvidoria do TCE-ES elaborou seu plano de ação anual (2019), ratificando e complementando as ações previstas no “Plano de Ação da Ouvidoria, biênio 2018/2019”, estabeleceu novas metas e indicadores de desempenho, visando aperfeiçoar suas atividades, e deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas, de diversos Estados, Municípios e da União, coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das Ouvidorias de todos os Tribunais de Contas.

No período foram implementadas, como também executadas, ações previstas no Plano de Ação da Ouvidoria 2019 e no Acordo de Gestão firmado em 2018 com a Presidência desta Corte de Contas, 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.

Vitória/ES, 15 de abril de 2019.

**SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO**

Conselheiro Ouvidor