

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2º TRIMESTRE DE 2019

VITÓRIA – ES, 15 DE JULHO 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	9
4. Metas e Indicadores de Desempenho.....	10
5. Considerações Finais.....	16

1. Apresentação

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo 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 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 aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCEES, foram realizadas no segundo trimestre de 2019 reuniões mensais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor; como também reuniões com a equipe do projeto em desenvolvimento “Sistema de Ouvidoria”, SEGEX – Secretaria Geral de Controle Externo, DGS – Diretoria Geral de Secretaria, DAS – Diretoria Adjunta de Secretaria, GAP – Gabinete da

Presidência 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

A equipe do projeto “Sistema de Ouvidoria integrado com o e-TCEES”, sob a coordenação da Ouvidoria, disponibilizou no dia 14/06/2019, para toda a sociedade o novo sistema da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo: o “**Conta pra gente**” com o objetivo de incentivar a participação do cidadão, aprimorar o tratamento das manifestações e a comunicação com a sociedade, a melhoria da gestão e da transparência, como também, subsidiar ações de controle externo.

O projeto, “Sistema de Ouvidoria integrado com o e-TCEES”, teve como patrocinador a Ouvidoria, foi aprovado como um dos Projetos Prioritários do portfólio de projetos do TCE-ES para 2019 e desenvolvido pela equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação nos primeiros meses desse ano.

Os benefícios esperados com a implantação do novo sistema são a melhora na interação com a sociedade, a simplificação da operacionalização das tarefas dando celeridade ao processo, a redução da quantidade de intervenções manuais dos servidores e a otimização na comunicação com as demais unidades do Tribunal.

O novo sistema irá auxiliar o Tribunal de Contas no cumprimento de sua missão, em especial das diretrizes institucionais de desenvolver e aprimorar instrumentos que facilitem o exercício do controle social, propiciando prestar um atendimento ao cidadão com mais qualidade, eficiência e maior efetividade; melhorar o controle dos prazos de resposta às manifestações; estruturar a

coleta de dados para elaboração de relatórios gerenciais, estatísticos e de medição dos indicadores de desempenho; como também, contribuir com a gestão do TCE-ES e implementar a utilização de banco de dados de notícias de irregularidade para subsidiar os trabalhos da área técnica.

O sistema “**Conta pra gente**” é de fácil utilização pelo cidadão, possuindo uma interface “amigável”, e eficiente na forma de operar. Além disso, tem baixo custo, está totalmente integrado ao sistema *e-TCEES* de processos eletrônicos, e visa também atender aos normativos legais federal, estadual e internos, referentes ao Acesso à informação (Lei 12.527/2011) e proteção e defesa do usuário dos serviços públicos (Lei 13.460/2017).

A partir da implantação do “**Conta pra gente**”, a tramitação interna das demandas recebidas pela Ouvidoria, via sistema “**Conta pra gente**”, está sendo realizada através do sistema *e-TCEES* de processos eletrônicos.

A atual versão do sistema agrega funcionalidades tais como:

- Possibilidade de o cidadão encaminhar manifestações sem a necessidade de identificar-se e, ainda assim, poder acompanhar em tempo real o andamento da demanda por meio da geração de um número de protocolo exclusivo;
- Capacidade de recepção de arquivos de áudio, vídeo, imagens ou documentos com tamanho de até 10MB cada;
- Redução da quantidade de intervenções manuais dos servidores da Ouvidoria no processo de análise, o que pode significar redução do tempo de resposta;
- Eliminação de outros sistemas acessórios, necessários para o tratamento de manifestações, simplificando a operacionalização das tarefas.

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

A Ouvidoria do TCE-ES coordena em nível nacional o Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 – 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 (Atricon), 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.

No segundo trimestre de 2019, o grupo de trabalho técnico, sobre a coordenação da Ouvidoria do TCE-ES, debateu com as demais ouvidorias dos Tribunais de Contas, logo após sua aprovação, sobre os novos critérios de avaliação do MMD-TC 2019 para a dimensão Ouvidoria, orientando-os com modelos e boas práticas.

Também foram atualizados os grupos de WhatsApp de Ouvidores e Ouvidorias para a constante troca de informações e boas práticas entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

2.3 Participação na Comissão CDU (Código de Defesa do Usuário)

As Coordenadoras da Ouvidoria foram designadas para compor 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).

De acordo com o Art. 2º da referida portaria, os estudos e o Plano de Ação devem contemplar os impactos, internos e externos, dos ditames da Lei 13.460/2017; a apresentação de plano de ação, com cronograma de atividades, para o TCEES se adequar aos ditames da Lei 13.460/2017; a apresentação de plano de ação, com cronograma de atividades, em relação aos nossos jurisdicionados; a apresentação de proposta de ato normativo para regulamentação da Lei 13.460/2017, no âmbito do TCEES; e a realização de estudos e apresentação de proposta da Carta de Serviços ao Usuários do TCEES.

Neste segundo trimestre, a Comissão Técnica, sob coordenação da Coordenadora da Ouvidoria elaborou plano de ação, com cronograma de atividades, para o TCEES se adequar aos ditames da Lei 13.460/2017, definindo ações para com os nossos jurisdicionados; apresentou proposta da Carta de Serviços ao Usuários do TCEES, sendo essa aprovada na sessão plenária do dia 28/05/2019, na sequência disponibilizada no site deste Tribunal de Contas.

2.4 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria

- Registro das 106 manifestações de Ouvidoria recebidas;
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Respostas de 74 manifestações de Ouvidoria aos demandantes;
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Recebimento de 17 pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC;
- Respostas de 16 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;
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria;
- Execução de ação educacional prevista no Plano Anual de Ações Educacionais – 2019, deste Tribunal de Contas (Juris 2019 – Polo Nova Venécia);
- Revisão do Manual de Procedimentos e Rotinas Internas da Ouvidoria;
- Elaboração e disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário do TCEES;
- Implementação do Sistema de Ouvidoria “**Conta pra gente**”;
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 1º trimestre 2019.

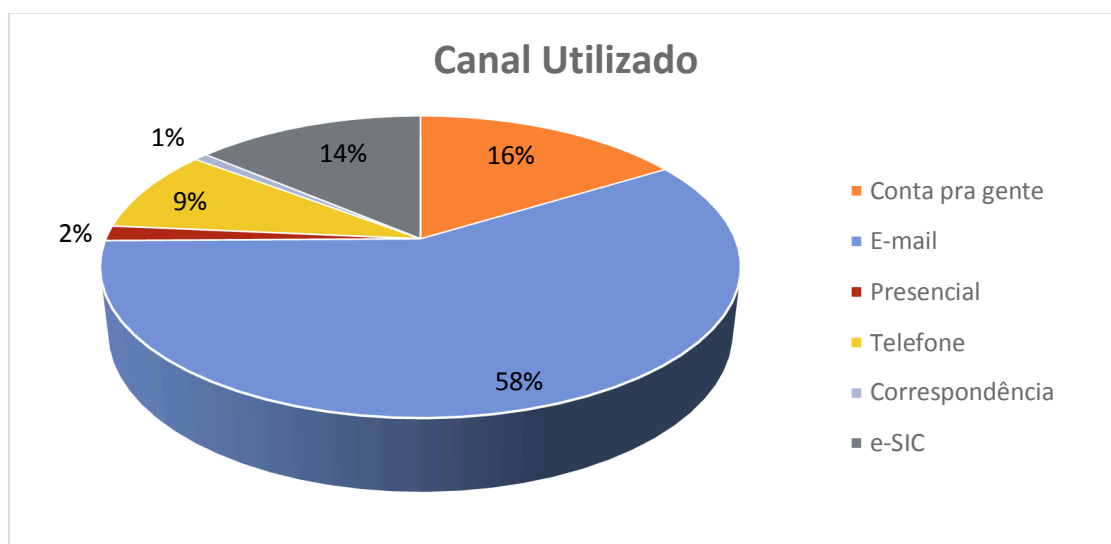
2.5 Participação em eventos externos

- Participação de duas servidoras da Ouvidoria na 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação – “[Uma ouvidoria.gov para um cidadão.br](http://Uma.ouvidoria.gov.br)”, nos dias 13 a 16 de maio de 2019, na cidade do Rio de Janeiro-RJ. O evento foi promovido pela Controladoria-Geral da União, com o objetivo de aprimorar as relações entre as ouvidorias públicas e os cidadãos, com a simplificação nos atendimentos e respostas das demandas - aliando as boas práticas e as estratégias no tratamento de demandas, visando a eficiência e a eficácia das ouvidorias;
- Participação do conselheiro-ouvidor do TCE-ES no Fórum Nacional de Auditoria, organizado pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), nos dias 25 e 26 de abril de 2019, em Brasília - DF. O evento (fóruns) tem como objetivo disseminar a prática contábil segundo as normas internacionais de contabilidade pública, a fim de que todos os Tribunais de Contas possam unificar sua linguagem e, assim, deixar ainda mais evidente os dados encontrados nas auditorias da gestão pública. Desta forma, a sociedade em geral terá em mãos dados globalizados da situação das contas públicas de seu município e gestor.
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES no treinamento das Comissões de Avaliação, de Controle de Qualidade e de Garantia de Qualidade do MMD-TC, realizado na sede do TCM-SP, na cidade de São Paulo, nos dias 23 e 24 de abril de 2019;
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES no treinamento da Comissão de Garantia de Qualidade do MMD-TC, realizado na sede do TCM-SP, na cidade de São Paulo, nos dias 11 e 12 de junho de 2019, com o objetivo de estar apta a realizar o procedimento de Garantia de Qualidade do processo de avaliação do MMD-TC – Edição 2019.

3. Estatísticas das Demandas

No segundo trimestre de 2019, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **123 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 106 manifestações típicas de Ouvidoria e 17 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

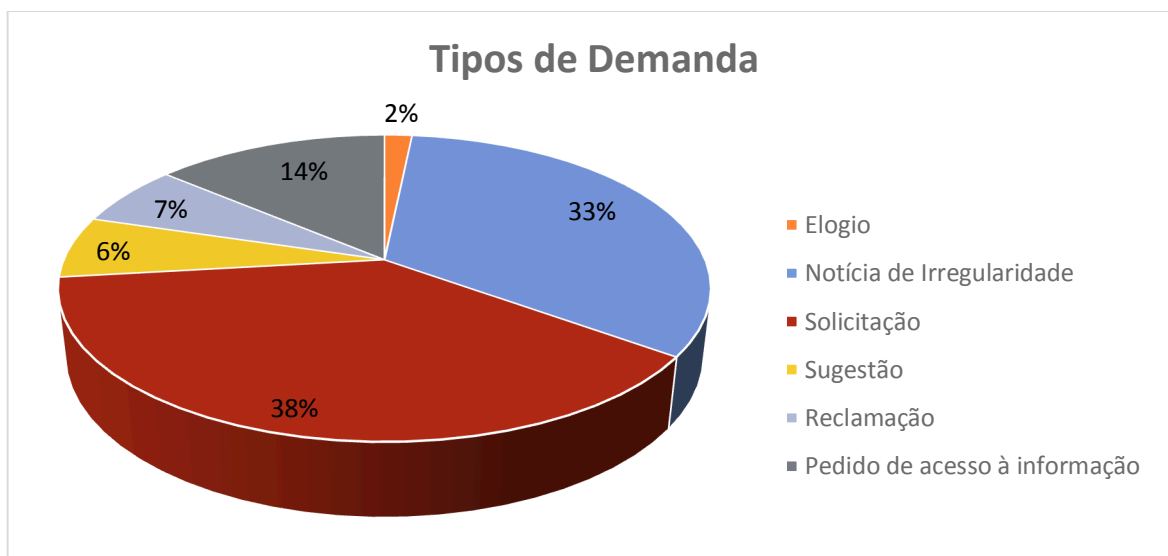
O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o **e-mail**, acessado no link Ouvidoria Online – Acesse o formulário de contato, na página da Ouvidoria, no portal do TCE-ES, conforme informa o gráfico abaixo:



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 "**Solicitação**" foi a mais utilizada, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



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 os seguintes indicadores de desempenho:

- Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria;
- Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria.

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

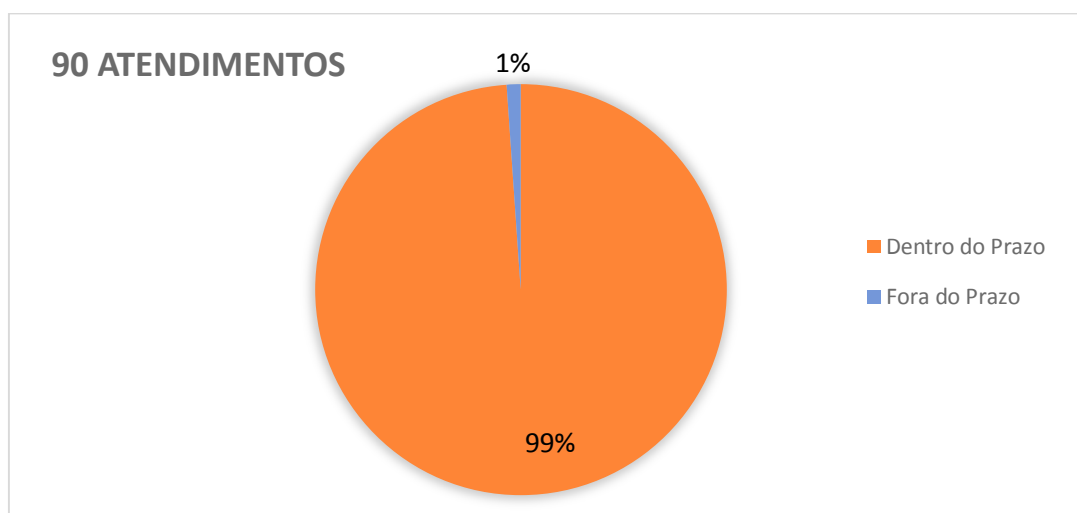
Foi implementado no terceiro trimestre de 2018, tendo sido estabelecido como meta que 95% das demandas de Ouvidoria recebidas, fossem respondidas dentro do prazo legal instituído pela 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

No exercício de 2018 o percentual alcançado de atendimento de demandas da Ouvidoria dentro do prazo legal foi de 96,38%, superando a meta estabelecida.

Para 2019, estabelecemos como meta que 95% das demandas de Ouvidoria 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 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 segundo trimestre de 2019 foram respondidas **74 demandas** de Ouvidoria, e **16 pedidos de acesso à informação**, sendo **89 desses atendidos dentro do prazo legal**, correspondendo a um percentual de 99% (noventa e nove por cento) de demandas da Ouvidoria respondidas dentro do prazo legal (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017), conforme demonstrado no gráfico abaixo:



4.2. 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 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”.

Em janeiro de 2019, a Ouvidoria realizou também 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.

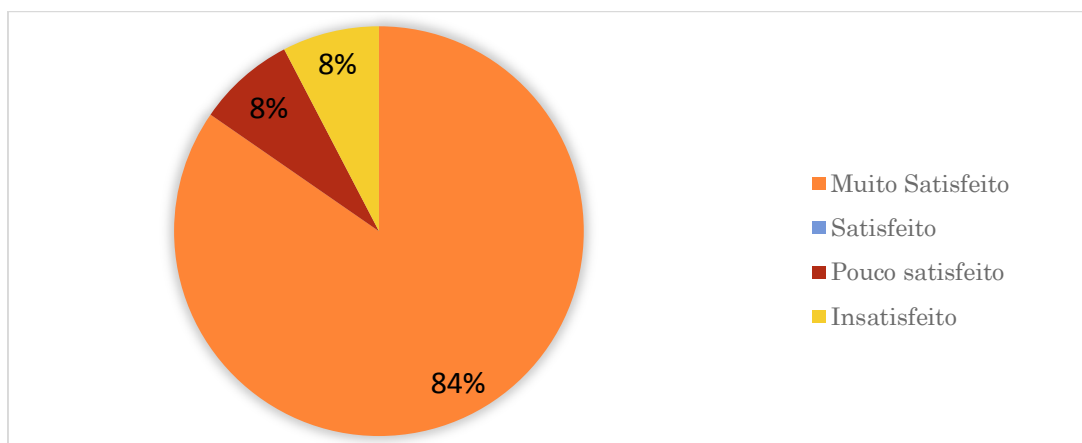
Com base nos resultados obtidos em 2018, visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria implementou, no primeiro trimestre de 2019, o Índice de Satisfação do Usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria (incluindo os pedidos de acesso à informação – SIC), 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 segundo trimestre, foram recebidas **13 avaliações** da pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado pelo setor, para as respostas

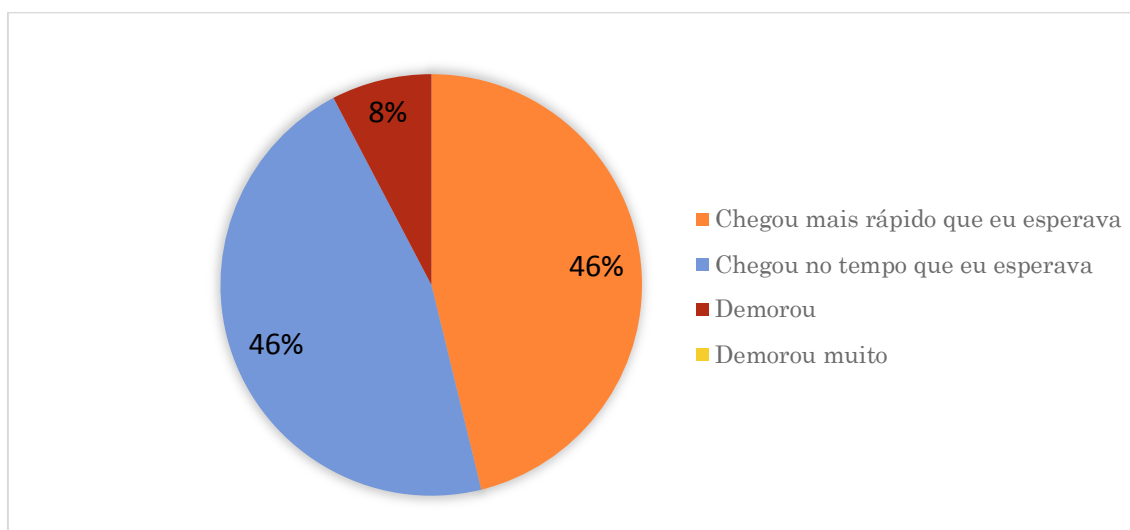
encaminhadas via e-mail, com o percentual de **84% (oitenta e quatro por cento)** dos usuários compreendidos entre “**Muito Satisfeito**” e “**Satisfeito**”, conforme demonstrado a seguir:

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



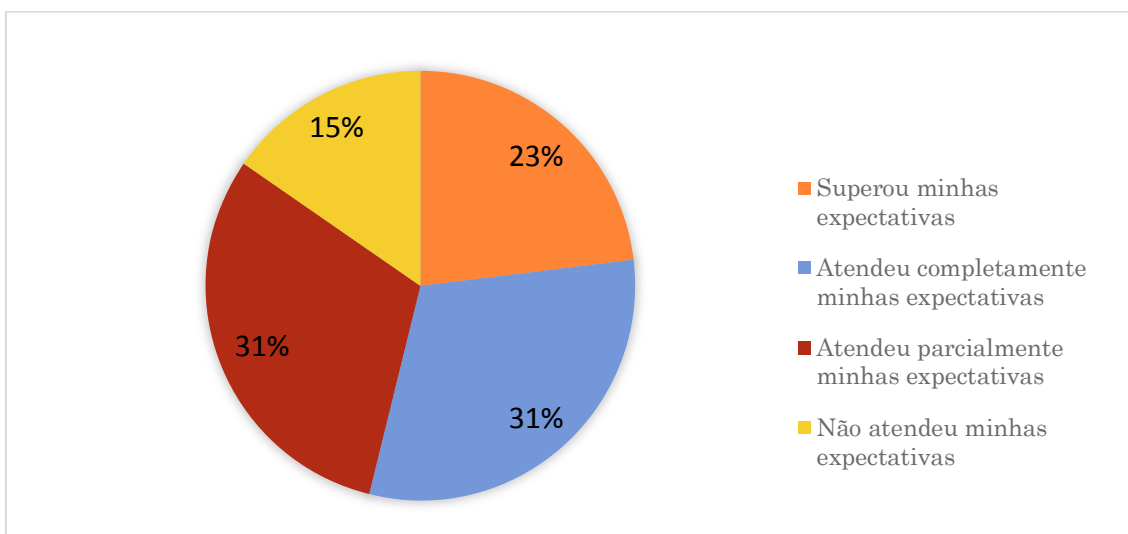
Fonte: Google Forms

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



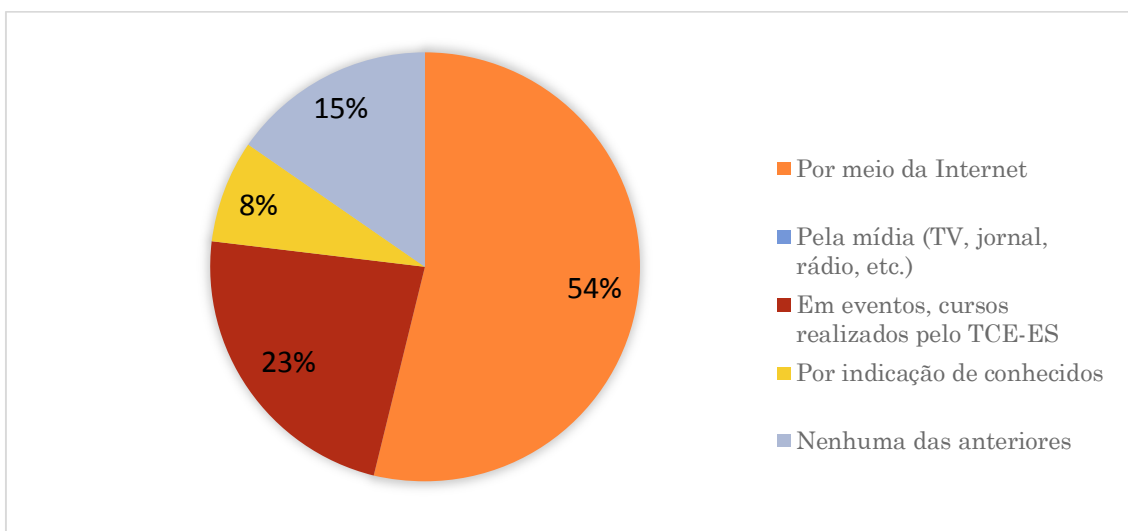
Fonte: Google Forms

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



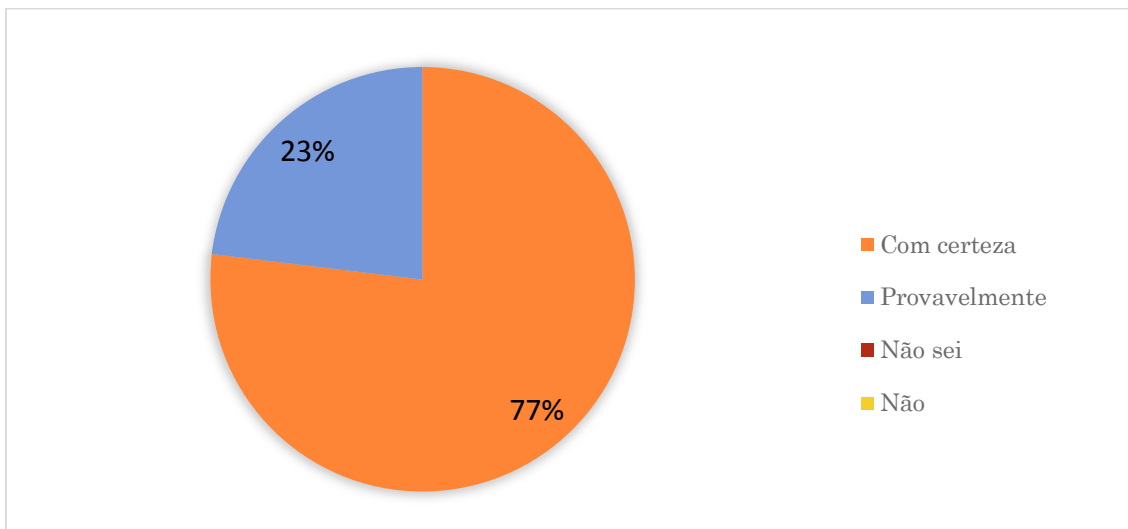
Fonte: Google Forms

4. Como você tomou conhecimento da Ouvidoria do TCEES?



Fonte: Google Forms

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



Fonte: Google Forms

Quanto a pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC, relativo ao pedido de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011, três foram respondidas no período, conforme abaixo:

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

- Nesta primeira pergunta a Ouvidoria do TCE-ES recebeu notas 2, 3 e 5.

Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

- Nesta segunda pergunta a Ouvidoria do TCE-ES recebeu uma nota 3 e duas notas 5.

Ressaltamos que os usuários que avaliaram as respostas de Ouvidoria por meio do SIC com notas 2 e 3 equivalem a apenas 12,5% do total dos pedidos de acesso à informação atendidos, e que a Ouvidoria está trabalhando, em conjunto com a Secretaria de Tecnologia da Informação, através do projeto “Sistema de Ouvidoria integrado ao *e-tcees*”, 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. Considerações Finais

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.

A Ouvidoria do TCE-ES, na coordenação da Comissão CDU – Código de Defesa do Usuário, instituída através da Portaria Normativa 00034/2019-1, publicada no Diário Eletrônico do TCEES no dia 18/03/2019, apresentou e aprovou proposta da Carta de Serviços ao Usuários do TCEES, implementou novo sistema de Ouvidoria, o “**Conta pra gente**”, revisou o Manual Procedimentos e Rotinas internas da Ouvidoria, realizou medição dos indicadores de desempenho, visando avaliar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão e aperfeiçoar suas atividades e as do TCE-ES, como também 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 brasileiros.

Visando contribuir com a gestão do TCE-ES, com sugestões que possam subsidiar tomada de decisão, como também o aprimoramento do acesso a informação deste Tribunal de Contas, esta Ouvidoria está em processo de elaboração de relatório de proposição de melhoria, que será apresentado semestralmente ao Presidente do TCE-ES. Esse relatório tem por finalidade apresentar proposição de melhoria por meio de recomendações, com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria e pelo SIC (classificadas em pontos que demandam mais atenção e pontos fortes), visando buscar práticas mais

eficientes e resultados mais eficazes na atuação do TCEES e na divulgação de seus serviços/atividades e/ou para um melhor funcionamento da Ouvidoria.

Vitória/ES, 15 de julho de 2019.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor