

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º TRIMESTRE DE 2019

VITÓRIA – ES, 15 DE OUTUBRO 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	8
4. Metas e Indicadores de Desempenho.....	9
5. Considerações Finais.....	15

1. Apresentação

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no terceiro 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 terceiro 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, 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

Após disponibilização do sistema “**Conta pra gente**”, a equipe do projeto “Sistema de Ouvidoria integrado com o e-TCEES”, sob a coordenação da Ouvidoria, vem realizando aperfeiçoamentos no sistema e trabalhando para que novas funcionalidades sejam disponibilizadas ao cidadão até final de outubro.

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 terceiro trimestre de 2019, o grupo de trabalho técnico, sobre a coordenação da Ouvidoria do TCE-ES, realizou reunião técnica nos dias 25 e 26/07/2019, no Instituto Serzedello Corrêa – Escola Superior do Tribunal de Contas da União, em Brasília/ DF, com vistas a conclusão das entregas do projeto.

A pauta da reunião foi:

- ✓ Realização do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas, dias 3 e 4 de outubro de 2019, em Cuiabá/MT - definição dos temas/palestrantes de Ouvidoria (entrega 5);
- ✓ Finalização das entregas 1, 2, 3 e 4 previstas no projeto, para apresentação no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas 2019;
- ✓ Deliberações sobre a entrega 6 – Metas e Indicadores para atuação das Ouvidorias dos Tribunais de Contas (monitoradas).

Esta foi a quarta reunião do Grupo Técnico de Trabalho. Participaram representantes das Ouvidorias do TCU, TCE-MT, TCE-MG, TCE-PA, TCM-PA, TCE-PE, TCE-AM, TCE-RS, TCE-PR e TCE-ES.

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

A Ouvidoria ficou responsável pela Coordenação da 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 terceiro trimestre, a Comissão Técnica realizou reuniões com vistas a conclusão das entregas, a saber, normativos para regulamentação da lei

13.460/2019 no âmbito do TCE-ES, e alteração da Resolução 274/2014 de criação da Ouvidoria.

2.4 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria

- Recebimento de 111 manifestações de Ouvidoria, via sistema “Conta pra gente”;
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);
- Respostas de 99 manifestações de Ouvidoria aos demandantes;
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Recebimento de 19 pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC;
- Respostas de 17 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 Alegre, Grande Vitória, Venda Nova do Imigrante, Santa Teresa e Colatina);
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 3º trimestre 2019.

2.5 Participação em eventos externos

- Participação de servidora da Ouvidoria no 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e o 5º Seminário Internacional Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman, com o tema “Integridade, Compliance e Governança no Mundo Contemporâneo”, nos dias 25 a 27 de setembro de 2019.

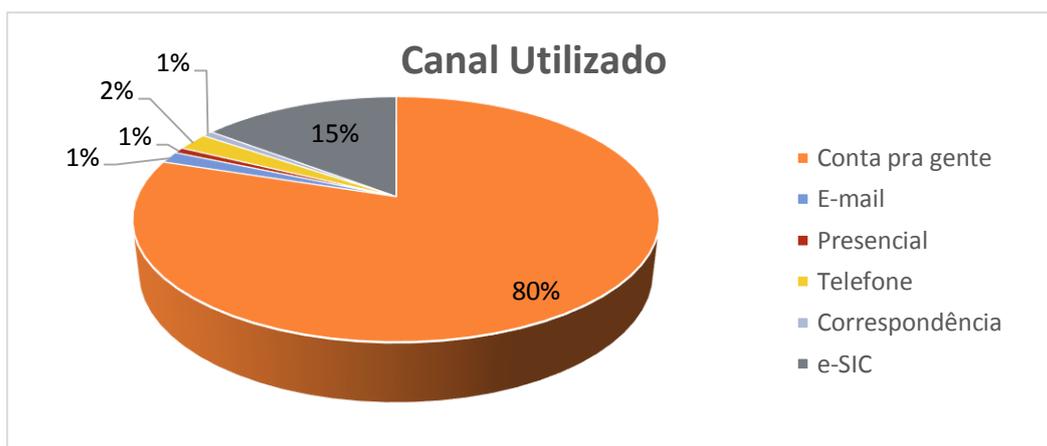
- Participação da Ouvidoria do TCE-ES na coordenação da quarta Reunião Técnica do Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 da ATRICON - Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que ocorreu em Brasília, nos dias 25 e 26 de julho de 2019;
- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES nos eventos a seguir relacionados:
 - Visita Técnica como integrante da Comissão de garantia da Qualidade do MMD-TC
Local: TCE-SC
Período da realização: 12 e 13 de agosto de 2019.
 - Visita Técnica como integrante da Comissão de garantia da Qualidade do MMD-TC
Local: TCU - Brasília DF
Período da realização: 19 a 21 de agosto de 2019.
 - Visita Técnica como integrante da Comissão de garantia da Qualidade do MMD-TC
Local: TCE-PR
Período da realização: 26 a 28 de agosto de 2019.
 - Reunião da Direção da Atricon
Local: TCM-SP
Período da realização: 29 de agosto de 2019.
 - IX Encontro Técnico de Gestão de Pessoas dos Tribunais de Contas do Brasil
Local: TCE-PR
Período da realização: 05 e 06 de setembro de 2019.
 - Visita Técnica como integrante da Comissão de garantia da Qualidade do MMD-TC
Local: TCE-RS
Período da realização: 23 a 25 de setembro de 2019.
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria e do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES na Comissão de Garantia de Qualidade do MMD-TC do TCE-SC, na cidade de Florianópolis/SC, nos dias 12 e 13 de agosto de 2019;
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria e do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES na Comissão de Garantia de Qualidade do MMD-TC do TCE-RR, na cidade de Boa Vista/RR, nos dias 20 a 22 de agosto de 2019;

- Participação da Coordenadora da Ouvidoria do TCE-ES na Comissão de Garantia de Qualidade do MMD-TC do TCE-PE, na cidade de Recife/PE, dias 26 a 28 de agosto de 2019;
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria e do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES na Comissão de Garantia de Qualidade do MMD-TC do TCE-RS, na cidade de Porto Alegre/RS, dias 23 a 25 de setembro de 2019.

3. Estatísticas das Demandas

No terceiro trimestre de 2019, 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 111 manifestações típicas de Ouvidoria, e 19 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

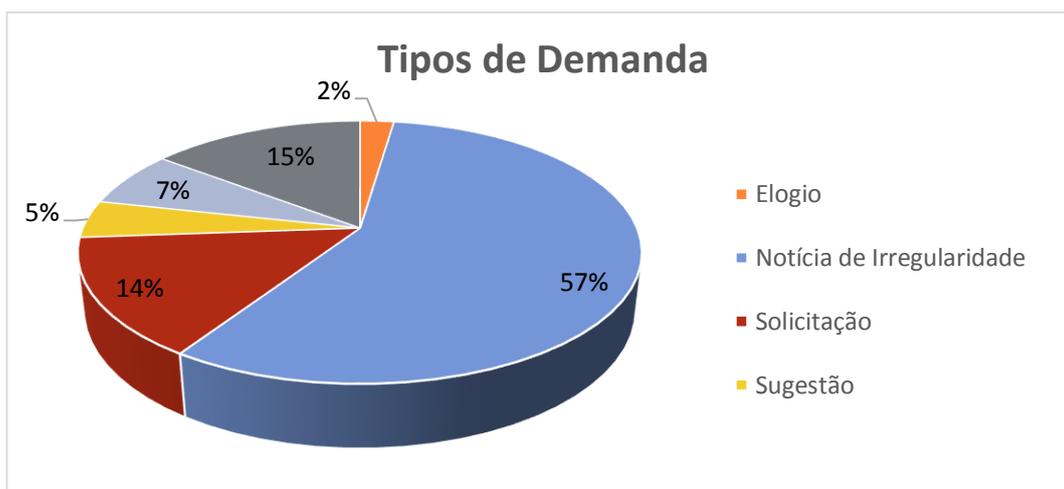
O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o sistema “**Conta pra Gente**”, acessado no link Ouvidoria Online – Acesse o formulário de contato, na página da Ouvidoria, no portal do TCE-ES, conforme informa o gráfico abaixo:



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 terceiro trimestre a tipologia "**Notícia de Irregularidade**" 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.

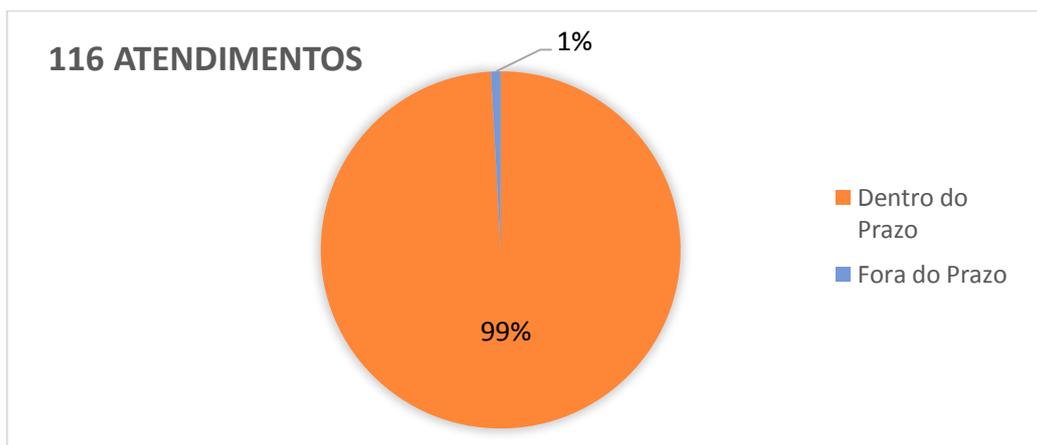
4.1. Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas da Ouvidoria

Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2019 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	VO (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 12.527/11 e 13.460/17 x 100 / Total de demandas de Ouvidoria respondidas"	96,38%	95%

Nesse terceiro trimestre de 2019 foram respondidas **99 demandas** típicas de Ouvidoria e **17 pedidos de acesso à informação**, sendo **115 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

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/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4”.

OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR	AÇÃO	VO (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/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4” x 100 / Total de Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria	66,70%	80%

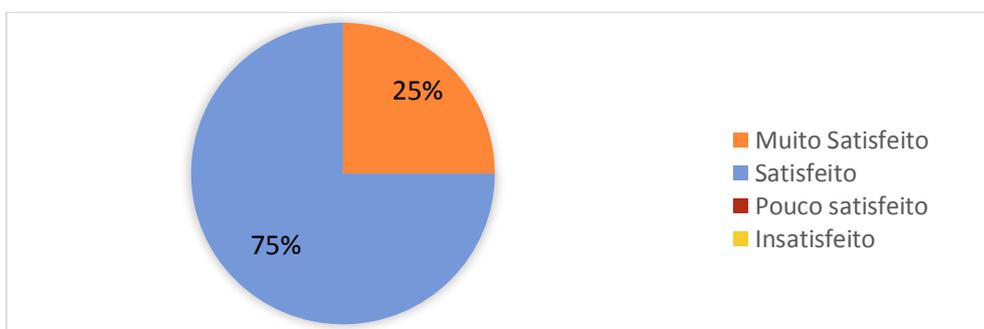
Nesse terceiro trimestre, foram recebidas **38 avaliações** sobre o atendimento prestado pelo setor, sendo:

- **4 avaliações** da pesquisa de satisfação para as respostas encaminhadas via e-mail (anterior à implantação do sistema “Conta pra gente”);
- **29 avaliações** da pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”; e
- **05 avaliações** da pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC.

Nas avaliações recebidas para as respostas encaminhadas por e-mail, via GoogleForms, (anterior à implantação do sistema Conta pra Gente), **100% (cem**

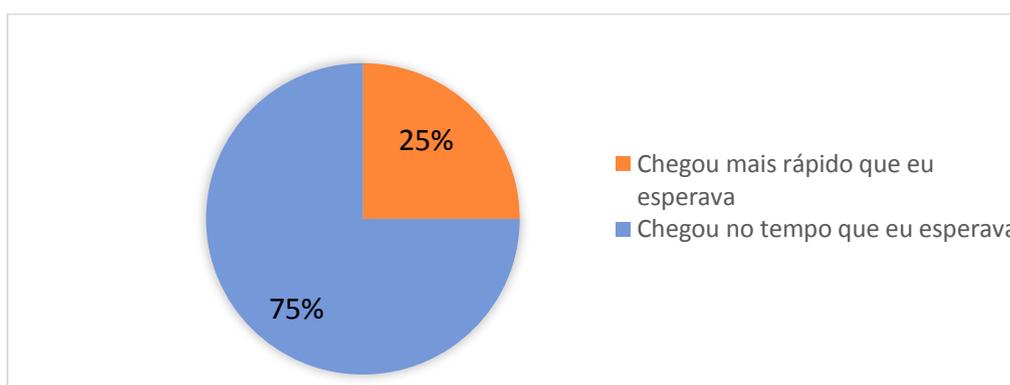
por cento) dos usuários que responderam a pesquisa ficaram compreendidos entre “**Muito Satisfeito**” e “**Satisfeito**”, conforme demonstrado a seguir:

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



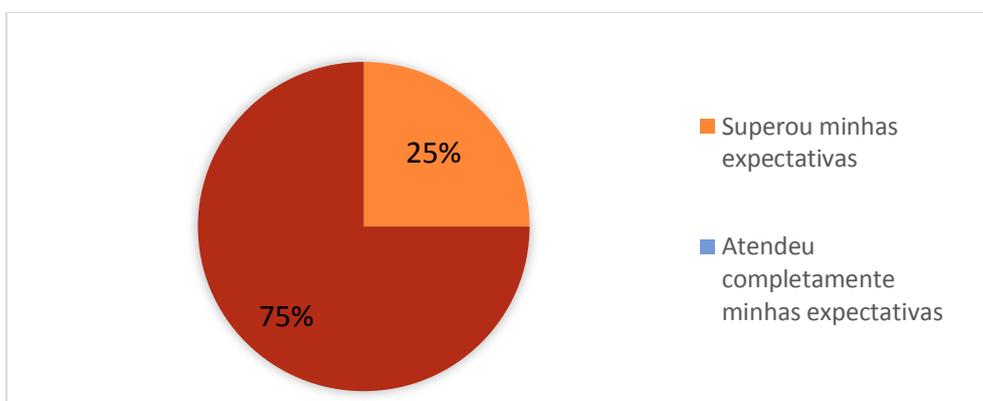
Fonte: Google Forms

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



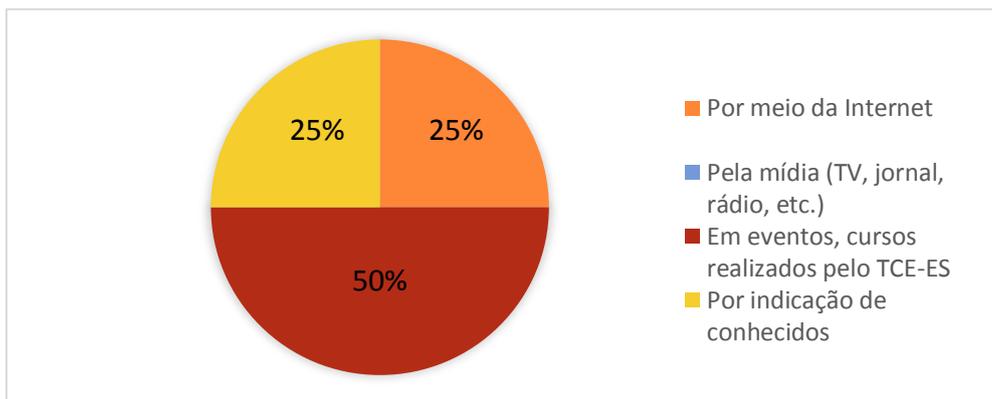
Fonte: Google Forms

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



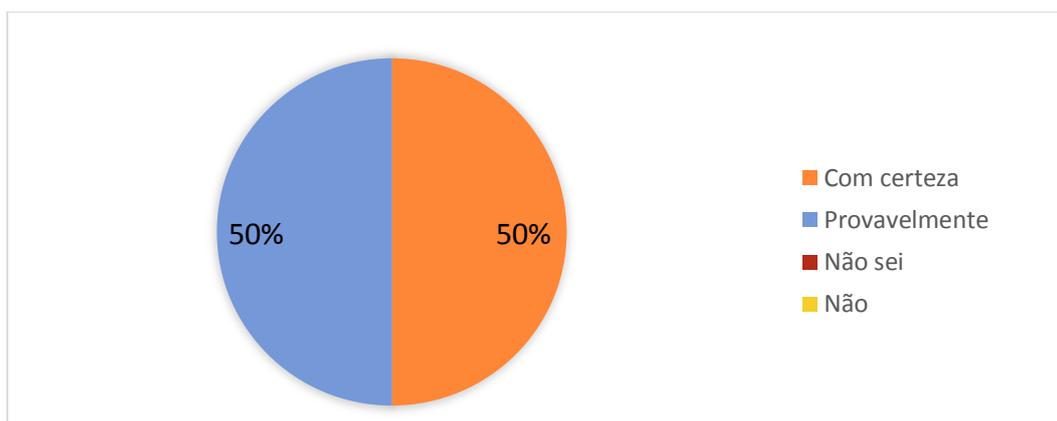
Fonte: Google Forms

4. Como você tomou conhecimento da Ouvidoria do TCEES?



Fonte: Google Forms

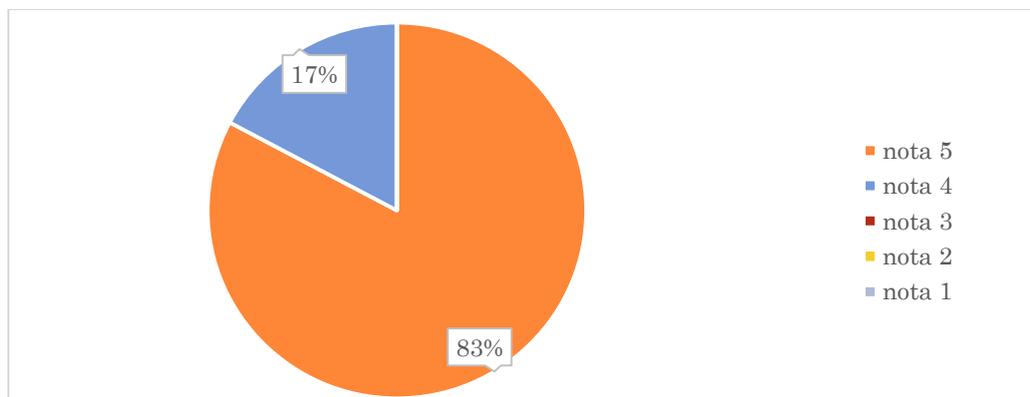
5. Se surgir situação semelhante no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



Fonte: Google Forms

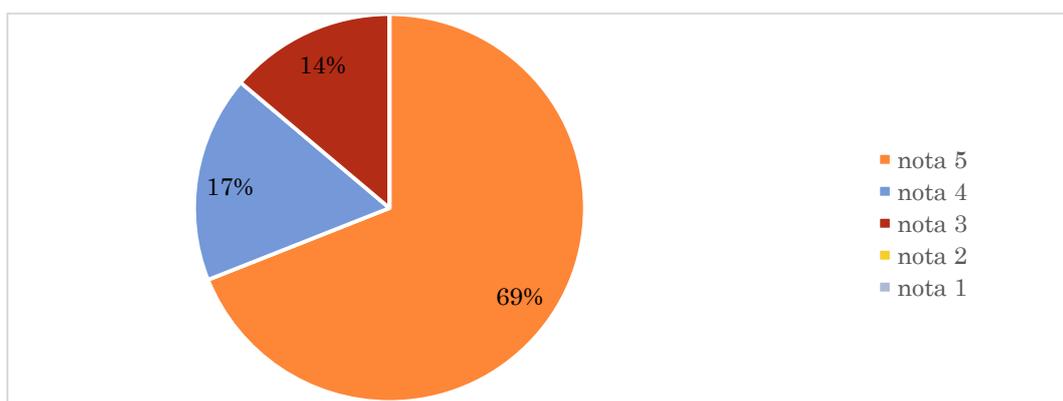
Nas avaliações recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **100% (cem por cento)** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5** e **Nota 4**, conforme demonstrado a seguir:

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



Fonte: Sistema Conta pra gente

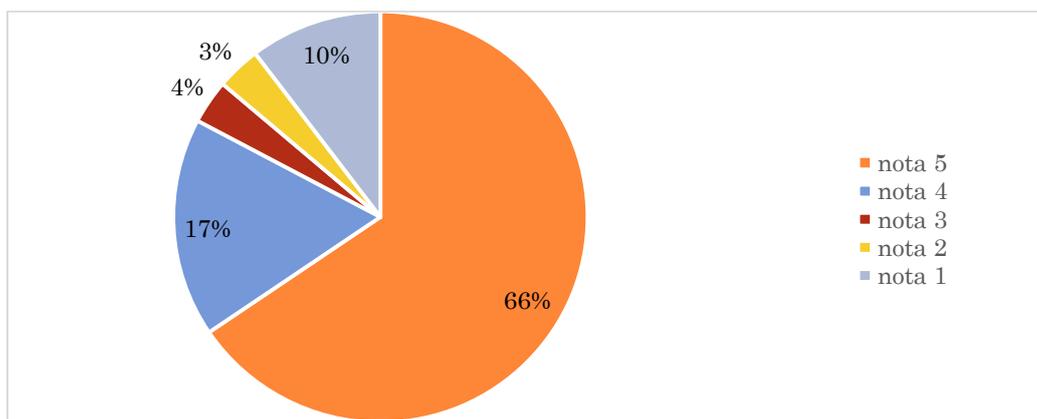
2. Tempo de resposta à sua manifestação



Fonte: Sistema Conta pra gente

- Nesta segunda pergunta **86% (oitenta e seis por cento)** dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com **nota 4 e nota 5**.

3. Qualidade da resposta recebida



- Nesta terceira pergunta **83% (oitenta e três por cento)** dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com **nota 4 e nota 5**.

Nas avaliações recebidas referente 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**, conforme demonstrado a seguir:

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

- Nesta primeira pergunta a Ouvidoria do TCE-ES recebeu nota 5 em todas as respostas.

Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

- Nesta segunda pergunta a Ouvidoria do TCE-ES recebeu nota 5 em todas as respostas.

Ressaltamos 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.

Neste trimestre, a Ouvidoria do TCE-ES 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.

Vitória/ES, 15 de outubro de 2019.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor