

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4º TRIMESTRE DE 2019

VITÓRIA – ES, 17 DE JANEIRO DE 2020.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

SERVIDORES

ALICE MARIA MOREIRA SALLES

ANDREA NORBIM BECONHA

ELIANA MARA RODRIGUES FRANÇA

JUÇARA MENEZES RIBEIRO

MARIALVA NOGUEIRA DIAS DAROZ

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 quarto 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), 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 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, 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**”, em junho/2019, a equipe do projeto “Sistema de Ouvidoria integrado com o e-TCEES”, sob a coordenação da Ouvidoria, apresentou neste quarto trimestre duas novas funcionalidades: Controle de Prazos e Painel de Controle.

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

A Ouvidoria do TCE-ES coordenou em nível nacional o Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, parte integrante dos projetos do Plano de Gestão 2018-2019 da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (Atricon), com o objetivo de incentivar a efetiva atuação das ouvidorias das Cortes como órgãos permanentes de interação com a sociedade e promotores do controle social.

No quarto trimestre de 2019, o grupo de trabalho técnico, sobre a coordenação da Ouvidoria do TCE-ES, realizou reunião técnica no dia 02/10/2019, durante o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2019, em Cuiabá/MT, quando apresentou uma das entregas do projeto, a publicação [Ouvidorias dos Tribunais de Contas: o aprimoramento de suas atividades.](#) ([Livro Virtual](#))

O ENCO 2019 também faz parte das entregas do grupo de trabalho da Atricon que contou com representantes das Ouvidorias do TCU, TCE-MT, TCE-MG, TCE-PA, TCM-PA, TCE-PE, TCE-RS, TCE-PR, TCE-RO, TCE-CE, TCE-RN e TCE-ES.

2.3 Participação na 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 quarto trimestre, a Comissão 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 Participação no Comitê técnico de Corregedorias e Ouvidorias do IRB - Instituto Rui Barbosa

A Ouvidoria do TCE-ES foi convidada a participar do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, e neste quarto trimestre participou de duas reuniões: no dia 02/10/2019, durante o Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2019, em Cuiabá/MT; e no dia 12/11/2019, durante o I Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, na cidade de Foz do Iguaçu/PR.

2.5 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria

- Recebimento de 134 manifestações de Ouvidoria;
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos);

- Respostas de 79 manifestações de Ouvidoria aos demandantes;
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas;
- Recebimento de 27 pedidos de acesso à informação, via sistema e-SIC;
- Respostas de 27 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 Colatina);
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 3º trimestre 2019.

2.6 Participação em eventos externos

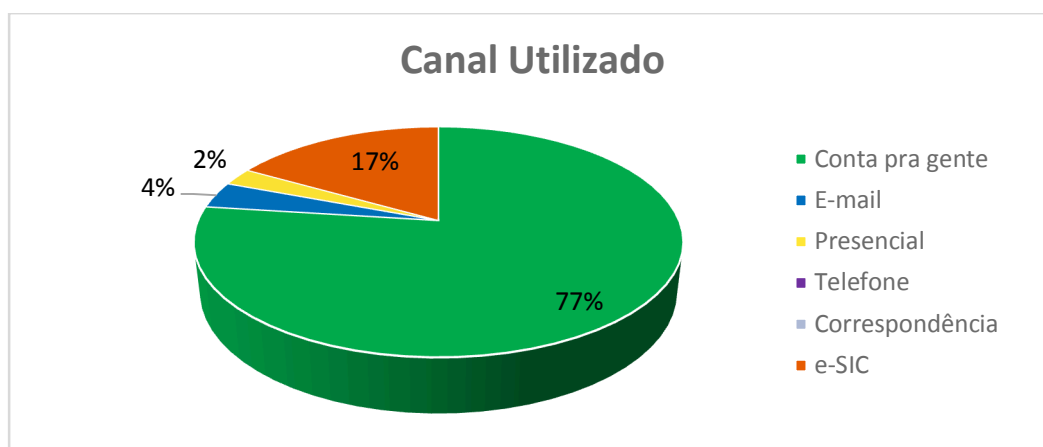
- Participação e coordenação das servidoras da Ouvidoria na quinta reunião do Grupo de Trabalho do Projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, que ocorreu em Cuiabá/MT, no dia 02 de outubro de 2019;
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria na primeira Reunião do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, que ocorreu em Cuiabá/MT, no dia 02 de outubro de 2019;
- Participação das servidoras da Ouvidoria no Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2019, em Cuiabá/MT, nos dias 03 a 04 de outubro de 2019;
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria no I Congresso Internacional dos Tribunais de Contas, na cidade de Foz do Iguaçu/PR, nos dias 11 e 14 de novembro de 2019;
- Participação da Coordenadora da Ouvidoria na segunda Reunião do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB, na cidade de Foz do Iguaçu/PR, no dia 12 de novembro de 2019;

- Participação do Conselheiro Ouvidor do TCE-ES nos eventos a seguir relacionados:
 - **Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – 2019 (Palestrante)**
Local: Sede do TCE-MT, Cuiabá/MT
Período da realização: 03 e 04 de outubro de 2019.
 - **Reunião da Comissão de Garantia da Qualidade do Marco de Medição de Desempenho (MMD-TC)**
Local: Sede do TC-DF, Brasília - DF
Período da realização: 10 e 11 de outubro de 2019.
 - **Reunião da Comissão de Garantia da Qualidade do Marco de Medição de Desempenho (MMD-TC)**
Local: Sede do TC-DF, Brasília - DF
Período da realização: 04 de novembro de 2019.
 - **I Congresso Internacional dos Tribunais de Contas com a 4º reunião da diretoria da Atricon (Palestrante)**
Local: Foz do Iguaçu - PR
Período da realização: 11 a 14 de novembro de 2019.
 - **Reunião do Projeto Integridade nos Estados Brasileiros**
Local: Vitória - ES
Período da realização: 21 de novembro de 2019.
 - **8º Congresso de Gestão das Cidades (Palestrante)**
Local: Vitória - ES
Período da realização: 27 de novembro de 2019.
 - **I Encontro Estadual de Conselheiro de RPPS**
Local: TCE-ES, Vitória- ES
Período de realização: 05 de dezembro de 2019.

3. Estatísticas das Demandas

No quarto trimestre de 2019, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **161 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 134 manifestações típicas de Ouvidoria, e 27 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

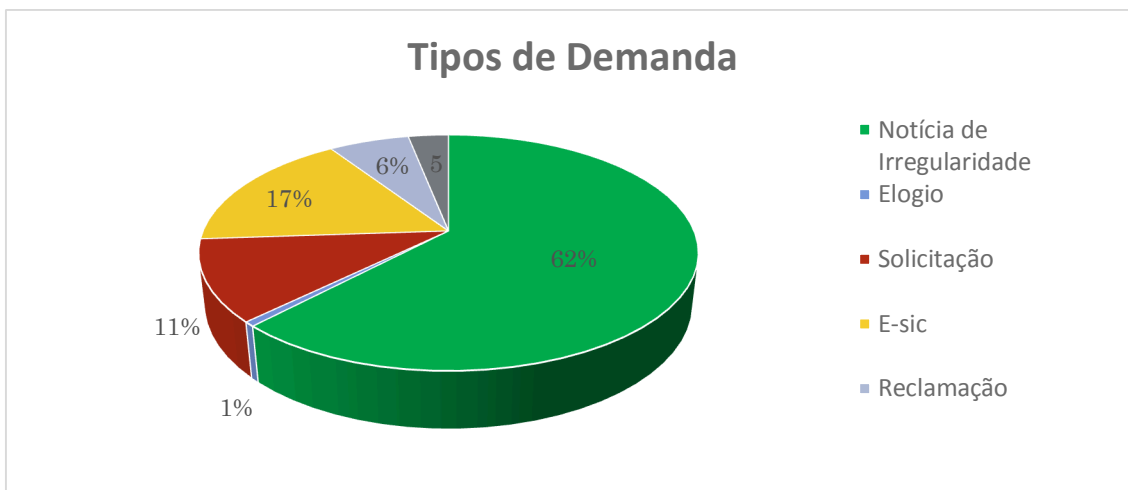
O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o sistema “**Conta pra Gente**”, acessado no link Ouvidoria Online, na página da Ouvidoria, no portal do TCE-ES, conforme informa o gráfico abaixo:



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 quarto 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:

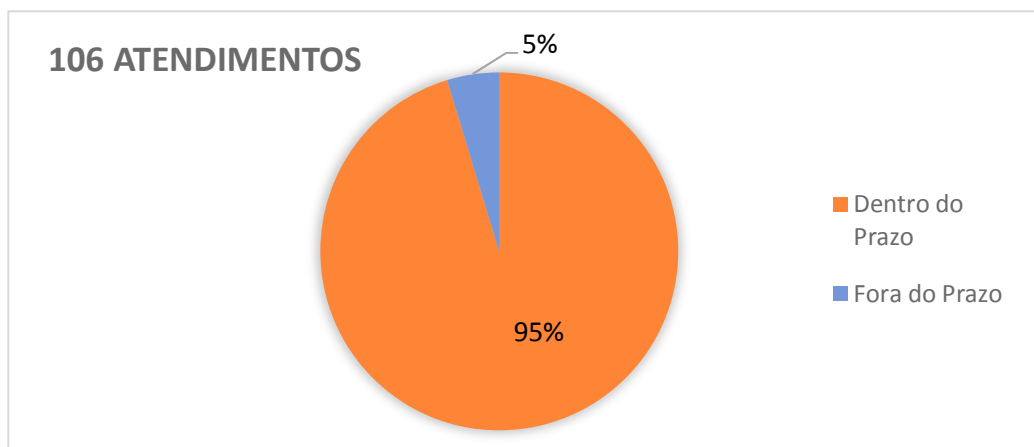
- Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria;
- Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria.

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	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 quarto trimestre de 2019 foram respondidas **79 demandas típicas de Ouvidoria** e **27 pedidos de acesso à informação**, sendo **101 desses atendidos dentro do prazo legal**, correspondendo a um **percentual de 95,28%** 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”.

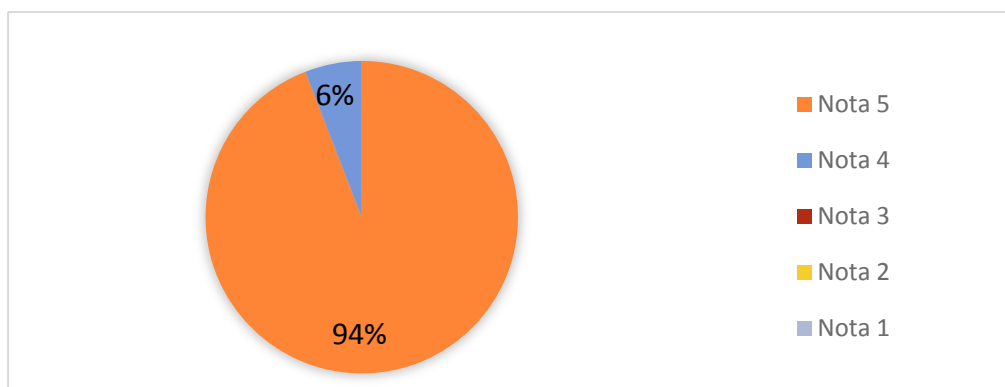
OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2018)	Meta 2019
					Previsto
1	Contribuir para a melhoria da governança pública	Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Atendimentos prestados avaliados com conceito “Muito Satisfeito/Nota 5” e “Satisfeito/Nota 4” x 100 / Total de Atendimentos avaliados prestados pela Ouvidoria	66,70%	80%

Nesse quarto trimestre, foram recebidas **30 avaliações** (17 no sistema “Conta pra Gente”, 2 por e-mail, no Google Forms, e 11 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em 26 avaliações, o que corresponde a **87% (oitenta e sete por cento)**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5 e 4**.

4.2.1. Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

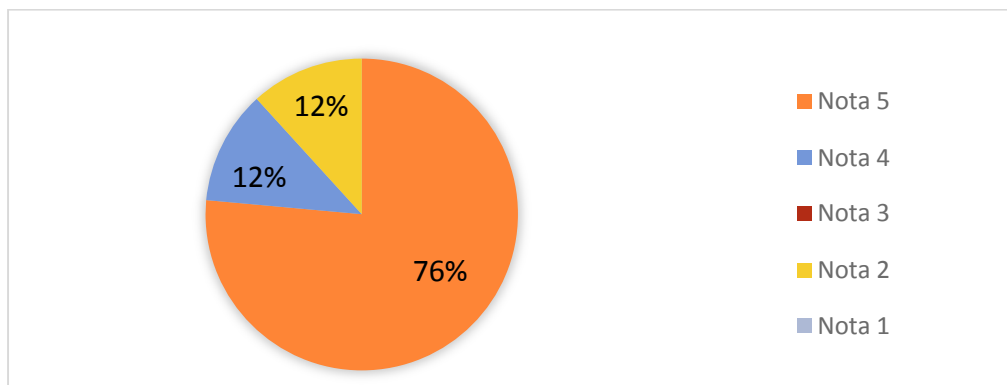
Nas dezessete avaliações recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **100% (cem por cento)** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 e Nota 4**, conforme demonstrado a seguir:

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



Fonte: Sistema Conta pra gente

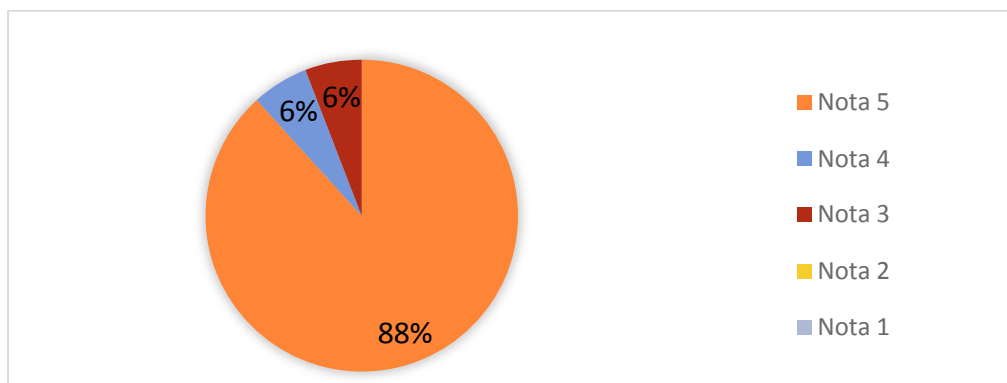
2. Tempo de resposta à sua manifestação



Fonte: Sistema Conta pra gente

- Nesta segunda pergunta 88% (oitenta e oito por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 4 e nota 5.

3. Qualidade da resposta recebida



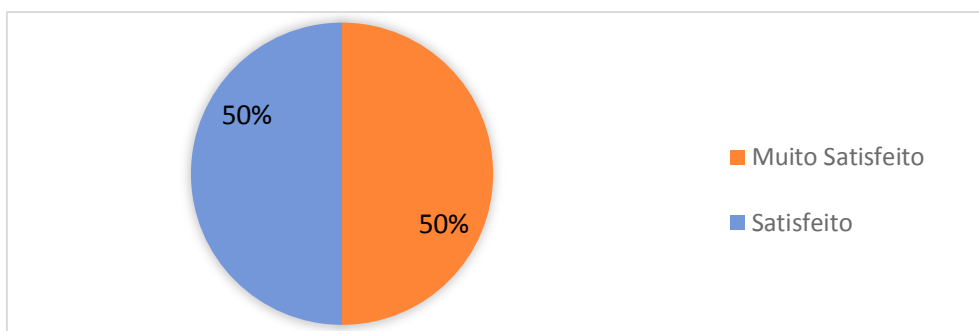
Fonte: Sistema Conta pra gente

- Nesta terceira pergunta 94% (noventa e quatro por cento) dos usuários avaliaram a Ouvidoria do TCE-ES com nota 4 e nota 5.

4.2.2. Avaliações realizadas através do formulário do Google Forms

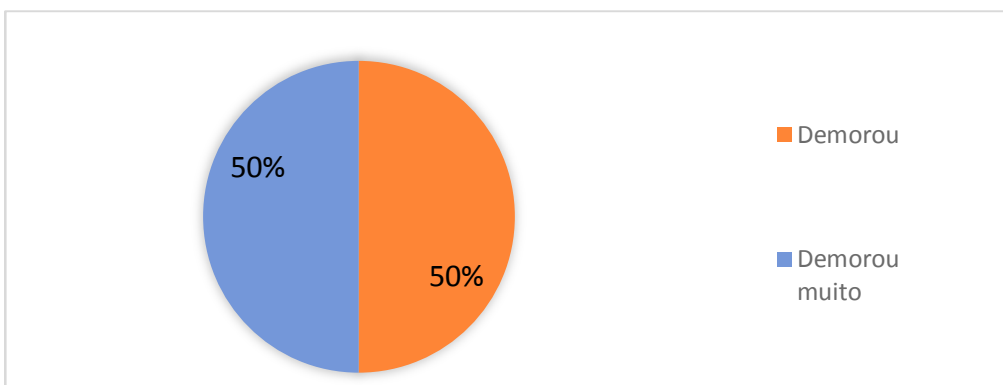
Nas avaliações recebidas para as respostas encaminhadas por e-mail, via GoogleForms, (anterior à implantação do sistema “Conta pra Gente”), **100% (cem por cento)** dos usuários que responderam a pesquisa ficaram compreendidos entre “**Muito Satisfeito**” e “**Satisfeito**”, conforme demonstrado a seguir:

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



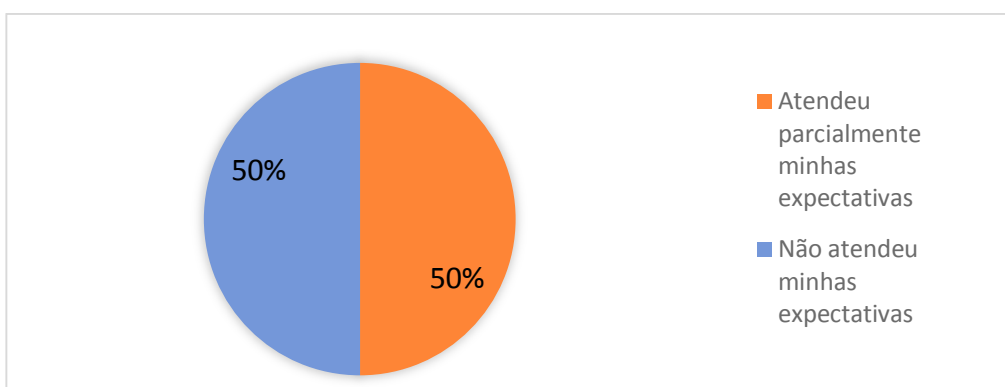
Fonte: Google Forms

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



Fonte: Google Forms

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

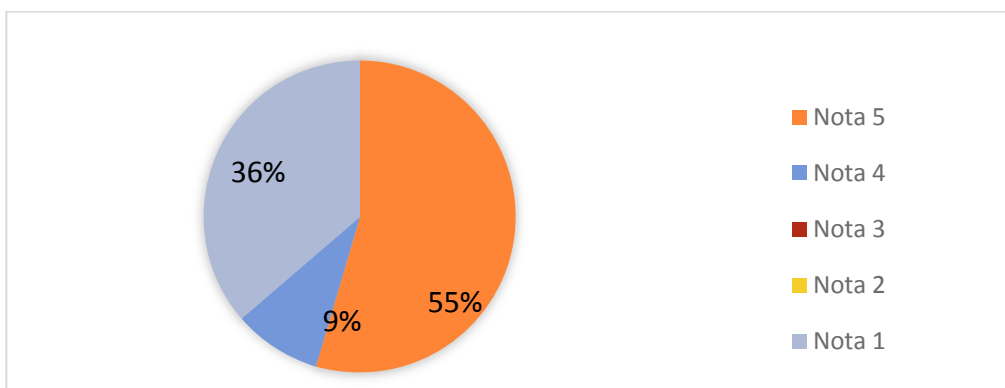


Fonte: Google Forms

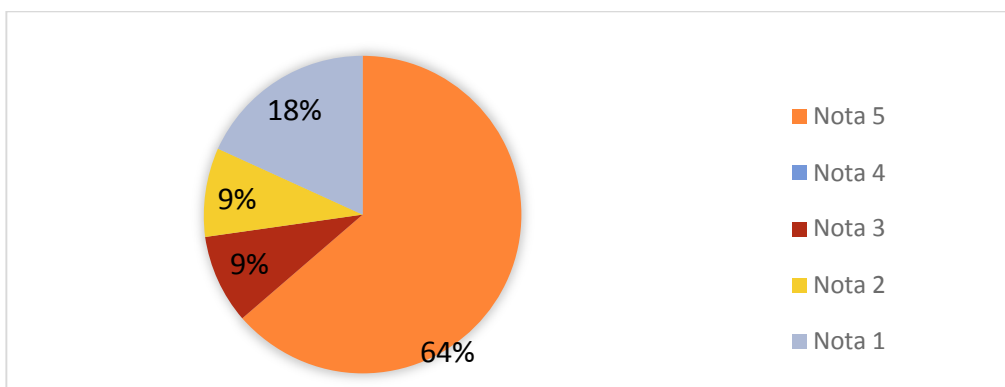
4.2.3. Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

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, **64% (sessenta e quatro por cento)** dos usuários avaliaram com **Nota 5 e 4**, conforme demonstrado a seguir:

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



Pergunta 2: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



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. 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, 17 de janeiro de 2020.

SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO

Conselheiro Ouvidor