



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

Relatório Anual de Atividades 2022 OUVIDORIA



www.tcees.tc.br



@tceespiritosanto



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

Ouvidoria

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

CONSELHEIRO OUVIDOR

Domingos Augusto Taufner

Biênio 2022/2023

SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Maria Ester Soares Xavier

Mario Cesar Correa

Patrícia de Barros Rezende

ESTAGIÁRIOS

Ana Caroline Queiroz Gama

Andreza Lage Raimundo

Julia Santana Lordes



+55 27 3334-7600



www.tcees.tc.br



@tceespiritossanto



Rua José de Alexandre Buaiz, 157 - Enseada do Suá | Vitória - ES | CEP: 29050-913



MATRIZ DE NEGÓCIOS

MISSÃO

Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação.

VISÃO

Ser reconhecida como canal efetivo de comunicação com o cidadão e como entidade de fomento ao controle social e transparência.

VALORES

Independência

Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

Valorizar cada anseio do público interno e externo junto ao TCEES.





Sigilo profissional

Agir com responsabilidade ética e respeito na busca das informações solicitadas.

Transparência

Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Integração

Promover a unidade, a harmonia e a troca de experiências entre as Ouvidorias dos Tribunais de Contas.

Responsabilidade Social

Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções.

Excelência de desempenho

Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.





SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	06
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	07
3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	13
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	20
5. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS.....	22
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23





1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria deve atuar na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública. Deve, ainda, prezar pelo respeito ao cidadão que demanda seus serviços e pautar-se pelos valores da independência, ética, excelência no atendimento, acolhimento, transparência, gestão participativa, efetividade, disponibilidade e garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Tribunal com a sociedade e o exercício do controle social.

Prevista nos artigos 7º, da Lei orgânica (Lei Complementar nº 621/2012) e do Regimento Interno deste Tribunal de Contas (Resolução TC nº 261/2013), a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES) foi criada no ano de 2013, com a importante função de promover a coparticipação dos cidadãos no exercício do controle da Administração Pública, constituindo-se como canal de comunicação entre o Tribunal de Contas e a sociedade.

Em 27 de maio de 2014, foi editada a Resolução TC nº 274 que aprovou a estrutura, e regulamentou a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Corte. E, em 17 de setembro de 2020, foi publicada a Resolução TC nº 344 que revogou a resolução 274/2014, regulamentando as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo com base nas legislações vigentes.

No ano de 2019, foi considerada como um setor de excelência, com base na metodologia de avaliação constante da ferramenta Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD – TC), no âmbito do Programa Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas da Atricon (Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil), mantendo-se com nota máxima na avaliação de 2022.

A partir de 1º de janeiro de 2022, entrei em exercício como Conselheiro Ouvidor, para o biênio 2022-2023, de acordo com o disposto no art. 19, § 1º, do Regimento Interno desta Corte de Contas. E, conforme disposto no inciso XI do art. 24 do supracitado dispositivo, combinado com o inciso XI do Art. 2º da Resolução TC 344/2020, apresento o relatório circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria do TCEES no exercício de 2022.

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER

Conselheiro Ouvidor





2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Este relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2022 e demonstrar os resultados obtidos pela unidade.

As atividades desenvolvidas no ano de 2022 tiveram como base o Plano de Ação – 2022 da Ouvidoria, e estão em consonância com as diretrizes emanadas da Lei Orgânica do TCEES, Regimento Interno do TCEES, Resoluções TC nº 344/2020, TC nº 345/2020 e TC nº 324/2018, bem como, com as resoluções e os critérios de avaliação estabelecidos no 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, e devidamente inseridas no objetivo 1, 3 e 4 do Plano Estratégico 2021 (Extensão do Plano Estratégico 2016-2020 – Decisão Plenária 19/2020) desta Corte de Contas.

2.1. RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

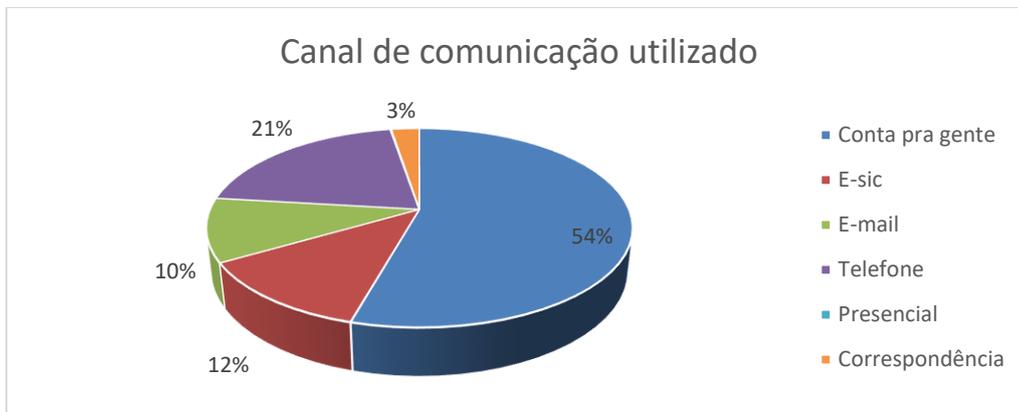
A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as seguintes categorias de demandas:

- Manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em elogios, sugestões, solicitações, reclamações e notícias de irregularidade, conforme estabelece o art. 18 da Resolução TC nº 344/2020.
- Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), através do Serviço de Informações ao Cidadão, nos termos do art. 24, inciso X, do Regimento Interno desta Casa e artigos 9º e 10 da Resolução TC nº 324/2018.

No exercício de 2022, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, recebeu **909 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos, sendo **798 manifestações típicas de Ouvidoria** e **111 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

O Sistema “**Conta pra gente**” foi o canal mais utilizado pela população para envio de manifestações ao Tribunal de Contas, conforme gráfico a seguir:





2.1.1 Manifestações típicas de Ouvidoria

As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão, conforme dispõe o art. 15 da Resolução TC nº 344/2020:

- Sistema “Conta pra gente” (<https://www.tce.es.gov.br/ouvidoria/conta-pra-gente/>).
- Telefone (27) 3334-7633 ou (27) 3334-7600 (Geral) opção 6.
- E-mail (ouvidoria@tcees.tc.br).
- Atendimento presencial (no edifício-sede deste Tribunal de Contas).
- Correspondência: Rua José Alexandre Buaz, 157, Enseada do Suá, Vitória/ES – CEP: 29.050-913 (além dos expedientes recebidos diretamente através dos Correios, são consideradas, também, as documentações protocolizadas no Núcleo de Controle de Documentos, e encaminhadas eletronicamente à Ouvidoria, através do sistema e-TCEES).

No que diz respeito à tipologia, conforme versa o art. 18 da Resolução 344/2020, as manifestações típicas de Ouvidoria podem ser classificadas como Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação e Notícia de irregularidade.

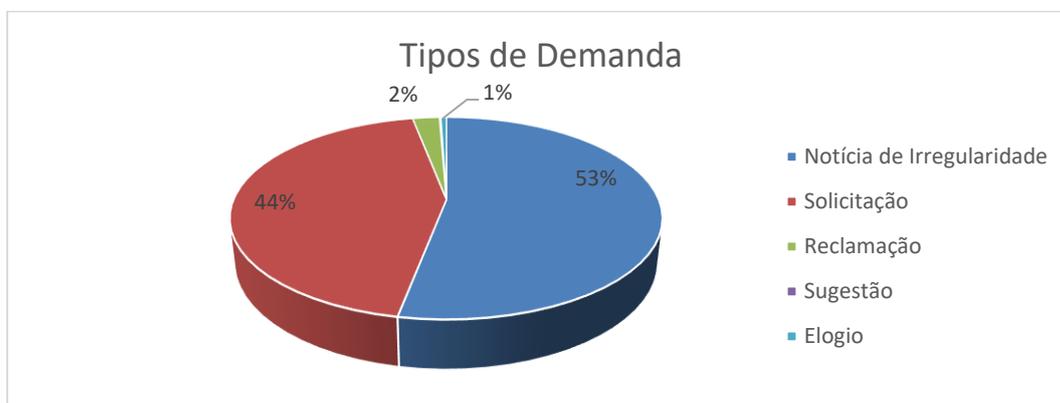
Os **elogios** representam as manifestações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo TCEES, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções. As **sugestões**, por sua vez, versam sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do TCEES. As **reclamações** são manifestações que expressam desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções. Envolvem, também, as reclamações relacionadas ao uso da frota de veículos da Corte. As **solicitações** são pedidos de esclarecimento, orientação ou providência acerca de





matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal, e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica. E por fim, as **notícias de irregularidade** relatam fatos que contenham indícios de irregularidades, de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência do Tribunal de Contas, e que não se enquadrarem como denúncia e representação, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica.

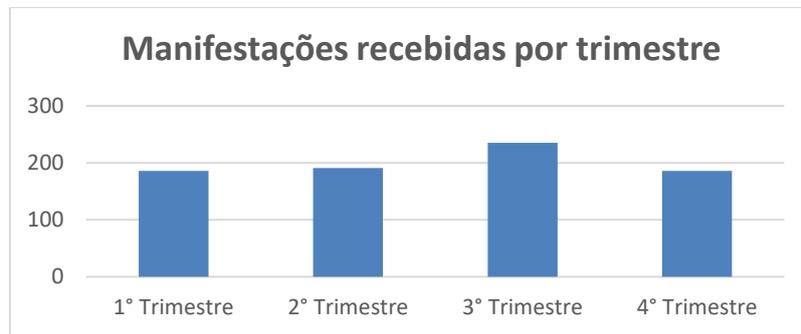
A maioria das manifestações recebida no exercício foi relativo à **notícia de irregularidade (423 manifestações)**, seguido de **solicitação (351 manifestações)**, como se pode observar no gráfico a seguir:



No exercício de 2022 foram recebidas um total de **798 manifestações típicas de Ouvidoria**, distribuídas trimestralmente da seguinte forma:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	186
2° Trimestre	191
3° Trimestre	235
4° Trimestre	186
TOTAL	798





2.1.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria também é a unidade do TCEES que recebe os pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

O sistema em uso, produzido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, foi compartilhado com esta Corte de Contas, fruto da assinatura do Termo de Adesão do Tribunal ao Programa “Brasil Transparente”.

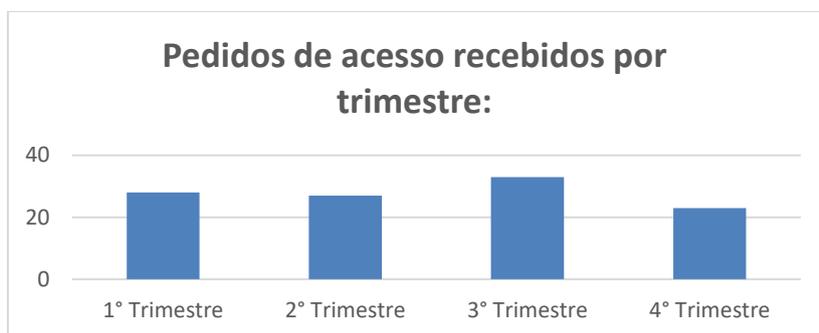
Através desse sistema, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para o Tribunal, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente.

O sistema pode ser acessado a partir do portal eletrônico do Tribunal, da Intranet ou do Portal da Transparência desta Corte.

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram recebidas no exercício de 2022, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **111 pedidos de acesso à informação**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

PEDIDOS DE ACESSO RECEBIDOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1º Trimestre	30
2º Trimestre	24
3º Trimestre	32
4º Trimestre	25
TOTAL	111





2.2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No exercício de 2022, a Ouvidoria do TCEES, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado **994 respostas** de manifestações aos demandantes. Verificamos que houve uma constância no recebimento, tratamento e encaminhamento de respostas às manifestações em comparação ao exercício de 2021, quando respondemos 986 manifestações.

Esse resultado demonstra a manutenção da confiança dos usuários na Ouvidoria do TCEES, que tem realizado ações voltadas ao aprimoramento das atividades do setor, apresentando-se como modelo de recepção ao cidadão comum, buscando sempre manter um canal de diálogo com os usuários, por meio da utilização de ferramentas tecnológicas e do aprimoramento dos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e órgãos demandados e a capacitação dos nossos servidores, a fim de garantir o binômio: rapidez das respostas e manutenção do padrão elevado de satisfação dos usuários.

Nota-se que os atendimentos obedecem à quantidade de manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos no período, ou seja, a quantidade tratada está condicionada ao número de manifestações recebidas.

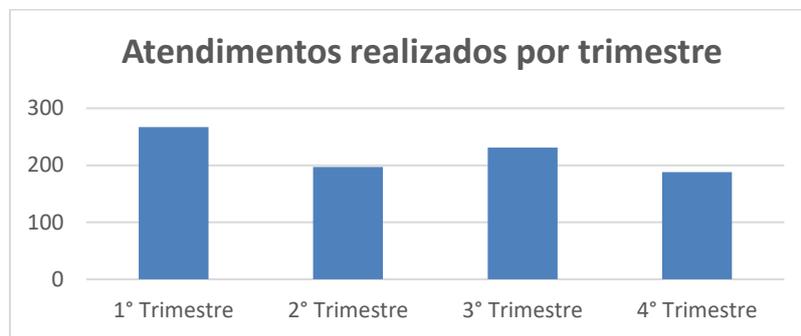
2.2.1 Manifestações típicas de Ouvidoria

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram realizados um total de **883 atendimentos**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:





ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	267
2° Trimestre	197
3° Trimestre	231
4° Trimestre	188
TOTAL	883

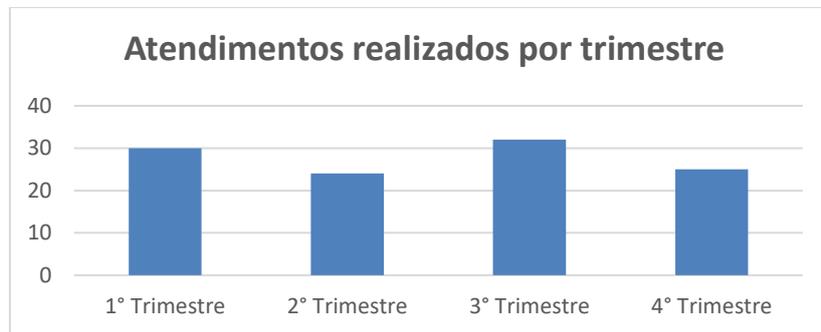


2.2.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram respondidas, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **111 pedidos de acesso à informação**, distribuídos trimestralmente da seguinte forma:

ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE:	
MÊS	TOTAL
1° Trimestre	30
2° Trimestre	24
3° Trimestre	32
4° Trimestre	25
TOTAL	111





3. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a equipe técnica da Ouvidoria desempenhou, em 2022, diversas outras atividades. A seguir listamos as principais:

3.1. REUNIÕES

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TCEES, foram realizadas em 2022 reuniões virtuais e presenciais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor, como também reuniões com outras unidades do TCE-ES, outros órgãos e instituições para o desenvolvimento de ações conjuntas, com a equipe do projeto prioritário Semear Cidadania de 2022, patrocinado pela Ouvidoria, e órgãos parceiros nesse projeto.

Matéria:

<https://www.tcees.tc.br/intranet/em-balanco-das-atividades-deste-ano-ouvidoria-do-tce-es-contabiliza-781-manifestacoes-respondidas-aos-cidadaos/>

3.2. PROJETO PRIORITÁRIO

A Ouvidoria patrocinou o projeto prioritário Semear Cidadania, do portfólio de projetos da gestão 2022/2023 do TCE-ES, em 2022.

O projeto visa levar cidadania às salas de aulas públicas e privadas, buscando criar uma cultura de cidadania. Tem como finalidade fornecer conhecimentos hábeis a formar cidadãos





conscientes de seus direitos, deveres e que entendam as funções sociais das principais instituições brasileiras.

O Semear Cidadania apresentou o TCE-ES com uma face cooperativa e de liderança que até então não era explorada ou que era pouco conhecida pelos demais entes. Através do Projeto, o TCE-ES passou a ser reconhecido como um instrumento de cidadania para as instituições e entes federativos do Estado do Espírito Santo.

O Projeto tomou a dianteira do movimento de proteção e cuidado de crianças e adolescentes e uniu entes federativos e instituições públicas para garantir o Direito à educação e os direitos que permitem sua existência, mostrando o TCE-ES como um instrumento de articulação e promoção de debates e documentos técnicos para a capacitação de atores a fim de auxiliar na entrega de políticas públicas de qualidade aos alunos, de modo a auxiliar na tomada de decisões e defesa do interesse público.

Foram realizadas, no exercício de 2022, diversas reuniões com representantes de várias instituições, públicas e privadas, e com servidores das pastas da educação, saúde e assistência social do Estado e de municípios da Grande Vitória, visando traçar ações para o projeto.

Entre as ações desenvolvidas, no exercício, estão o “Caderno de orientações para o atendimento multidisciplinar de alunos em situação de violência e vulnerabilidade social” e a “3ª Oficina Semear Cidadania.

- ✓ No dia 01/12/2022 foi realizada a **3ª oficina Semear Cidadania** com o tema “**A importância do cuidado integral às crianças e aos adolescentes em situação de violência**”, cujo público-alvo foram os conselheiros tutelares e profissionais que fazem parte da Rede de Cuidado e Proteção à Criança e ao Adolescente. O evento contou com a participação de representantes do TCEES, do MPES, da SESA-ES, SEDU-ES e de prefeituras do Estado. O evento teve 218 inscritos e mais de 837 visualizações no canal da Escola de Contas Públicas no YouTube.

Link para acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=T7BV6P8ROU>

Programação – 3ª Oficina Semear Cidadania

Abertura: Presidente do TCE-ES, Conselheiro Ouvidor e Procuradora-Geral de Justiça.

Palestra 1: “O trabalho do Projeto Semear Cidadania na priorização da vida e do cuidado integral às crianças e aos adolescentes no enfrentamento à violência”, servidora do TCE-ES.

Palestra 2: “O que é e como funciona a Rede de Atenção, Cuidados e Proteção às crianças e adolescentes?”, servidoras da SEMUS Vitória e FIOCRUZ/SESA.





Palestra 3: “Atribuições legais do Conselho Tutelar no cuidado integral à criança e ao adolescente vítima de violência”, promotora de justiça do MPES.

Palestra 4: Linha de cuidados em saúde às crianças e adolescentes em situação de violência: importância de ações integradas da Rede de Cuidado e Proteção, servidoras da FIOCRUZ/SESA PM de Vitória.

Palestra 5: “Acolhimento e Atendimento. O que fazer e o que não fazer no acolhimento à vítima de violência”, servidor da CAPS I / Cariacica.

Palestra 6: “A importância do trabalho conjunto do Conselho Tutelar com os outros integrantes da Rede de Cuidado e Proteção no atendimento às vítimas de violência”, Conselheiro Tutelar de Cariacica (2021/2022).

Palestra 7: “A importância do trabalho integrado da Educação com a Rede de Cuidado e Proteção às crianças e adolescentes”, servidora do Apoie/Sedu.

Discussão de Caso 1: “Gravidez na adolescência”, servidoras do TCE-ES, SEMUS/Cariacica e Coordenação Geral Creas/ Vitória.

Discussão de Caso 2: “Lesão autoprovocada nas escolas: automutilação, indisciplina e vulnerabilidade”, servidores do CEE/ES, SEMUS/Cariacica, Coordenação Geral Creas e TCE-ES.

Encerramento: Vice-Presidente TCE-ES

Matérias:

<https://www.tcees.tc.br/intranet/projeto-semear-cidadania-realiza-sua-3a-oficina-em-evento-presencial-nesta-quinta-feira-10/>

<https://www.tcees.tc.br/tce-es-realiza-terceira-oficina-do-projeto-semear-cidadania-com-foco-no-cuidado-as-criancas-e-adolescentes/>

3.3. PARTICIPAÇÃO EM COMITÊS E COMISSÕES

3.3.1. Participação no Comitê Técnico de Ouvidorias do IRB - Instituto Rui Barbosa

A Ouvidoria do TCE-ES compõe o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB - Instituto Rui Barbosa e participou, durante o exercício de 2022, de diversas reuniões virtuais e duas reuniões presenciais do Comitê com vistas ao aprimoramento da atuação e das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

- ✓ Em comemoração ao Dia do Ouvidor (16 de março), participou da coordenação nacional do evento **Ouvidoria Day**, que foi realizado pelo TCE-RN, com o apoio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do IRB e da Atricon, em uma ação conjunta com as demais Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil. O evento





contabilizou 987 inscritos, sendo que 591 deles tiveram direito à certificação, e conta com mais de 2200 visualizações no canal da ECP do TCE-RN no YouTube. Link de acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=DVYgwdZVxKM>

- ✓ Compôs o grupo de trabalho que tratou da organização do Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (**ENCO 2022**), realizado pelo TCE-MG e IRB, nos dias 19 a 21 de setembro de 2022, e coordenou a Reunião Técnica das Ouvidorias realizada por ocasião do evento.
- ✓ A Ouvidoria do TCE-ES também compôs o grupo de trabalho técnico instituído pela Portaria 16/2022 do IRB, criado para proposição de modelo de regulamentação dos Conselhos de Usuários no âmbito dos Tribunais de Contas brasileiros. Esse grupo se reuniu por diversas vezes de forma virtual, como também, nos dias 21 e 22 de julho, na sede do TCE-ES, e foi responsável pela elaboração do “**Manual de Orientações Técnicas para a Criação do Conselho de Usuários**”, lançado por ocasião do ENCO 2022. Link para o documento: <https://irbcontas.org.br/biblioteca/manual-de-orientacoes-tecnicas-para-a-criacao-do-conselho-de-usuarios/>

Matéria:

<https://www.tcees.tc.br/tce-es-recebe-grupo-de-trabalho-do-conselho-de-usuarios-do-comite-tecnico-de-corregedorias-ouvidorias-e-controle-social-do-irb/>

3.3.2. Participação no Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais

A Ouvidoria participa da coordenação do Comitê Executivo de Proteção de Dados Pessoais, instituído pela Resolução TC nº 358/2021 e responsável pelo planejamento das ações necessárias à adequação da LGPD no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

No exercício de 2022, foram realizadas reuniões entre os membros do Comitê, como também um debate técnico, no dia 09/03, sobre os principais pontos de adequação à LGPD (<https://ava.tcees.tc.br/course/view.php?id=1009>). Também foi dado início ao Mapeamento de dados pessoais dos processos de negócios/sistemas conforme priorização definida pelo Comitê, à elaboração do Programa de Governança em Privacidade de Dados e aos trabalhos de preparação do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).

3.3.3. Participação nas Comissões de Controle e Garantia da Qualidade do MMD TC 2022

A coordenadora da Ouvidoria participou na coordenação dos trabalhos para a realização do Controle da Qualidade do Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD TC QATC) no TCE-ES, ciclo 2022. Ainda compôs duas equipes de Garantia da Qualidade que avaliou o TCE-MT e o TCE-MS.





O Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD-TC) faz parte do Programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas (QATC), da Associação dos membros dos Tribunais de Contas do Brasil – Atricon, que tem entre seus objetivos fortalecer o sistema Tribunais de Contas como essencial ao controle dos recursos públicos e à cidadania e estimular a transparência das informações, das decisões e da gestão das Cortes de Contas brasileiras.

No ciclo 2022, a Ouvidoria do TCEES foi avaliada com nota 4 (nota máxima), repetindo o resultado conquistado em 2019.

Matérias:

<https://www.tcees.tc.br/comissao-da-atricon-entrega-declaracao-de-garantia-da-qualidade-ao-tce-es/>

<https://www.tcees.tc.br/tce-es-recebe-comissao-do-marco-de-medicao-do-desempenho-dos-tribunais-de-contas/>

3.4. OUTRAS ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

- Elaboração do Plano de Ação 2022.
- Aperfeiçoamento dos modelos de padrões de comunicação com cidadãos demandantes e órgãos públicos parceiros.
- Medição dos indicadores de desempenho: Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria e Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativos a 2021, e estabelecimento de metas para 2022.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria” referente ao 4º trimestre de 2021 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2022.
- Medição do indicador de desempenho “Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria” referente ao 4º trimestre de 2021 e aos 1º, 2º e 3º trimestres de 2022.
- Elaboração do Relatório Circunstanciado de Atividades da Ouvidoria referente ao exercício de 2021 e dos Relatórios de Atividades da Ouvidoria referente ao 4º trimestre de 2021 e dos 1º, 2º e 3º trimestres de 2022.
- Planejamento, organização e realização do evento Ouvidoria Day 2022.
- Coordenação do Comitê Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do TCE-ES.
- Desenvolvimento do projeto Semear Cidadania, aprovado como prioritário para 2022.





- Planejamento, organização e realização da terceira Oficina do projeto Semear Cidadania.
- Desenvolvimento de Matriz de Seletividade para classificação das manifestações de Ouvidoria, visando uma melhor utilização do banco de dados das notícias de irregularidade.

3.5 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

Com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria, o compartilhamento de informações e o aprimoramento de suas atividades, servidores da Ouvidoria desta Casa participaram dos seguintes eventos e capacitações no exercício de 2022:

- WhatsApp e Proteção de Dados: Limites e Possibilidades, realizado pelo TI Exame, no dia 19/02/2022.
- Debate técnico: Principais pontos da LGPD, realizado pela Escola de Contas Públicas do TCE-ES, no dia 09/03/2022.
- Lei Geral de Proteção de Dados e a Administração Pública, realizado pela Escola de Gestão Pública do TCE-PR, de 23/08/2021 a 24/02/2022.
- Ouvidoria Day, realizado pelo TCE-RN, com apoio do IRB e da Atricon, no dia 16/03/2022.
- Ouvidoria Day – I Encontro Técnico das Ouvidorias do ES, realizado pela Ouvidoria e Escola de Contas Públicas do TCE-ES, no dia 16/03/2022;
- III Fórum Brasil GRC - Governança, Riscos e Compliance – GRC e o mundo na perspectiva ESG, no dia 18/03/2022.
- Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados, realizado pela Ouvidoria Geral da União, nos dias 22 a 24/03/2022.
- LGPD e Sistemas de Câmeras de Monitoramento, TI Exame, no dia 22/03/2022.
- Fundamentos da Lei geral de Proteção de Dados Pessoais, no dia 20/07/2022, Herewith CertiProf.
- Certificação em Privacidade e Proteção de Dados, Data Privacy Brasil, setembro de 2022.
- Encontro técnico do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa – IRB, no dia 19/09/2022.
- Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCO 2022), realizado pelo TCE-MG e IRB, nos dias 19 e 21 de setembro de 2022.
- Encontro técnico do Comitê de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa – IRB, no dia 16/11/2022.
- VIII Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, realizado pelos TCE-RJ e TCM-RJ com apoio da ATRICON, IRB, ABRACOM, CNPTC e AUDICON, nos dias 16 a 18/11/2022.





- 3ª Oficina Semear Cidadania, com o tema “A importância do cuidado integral às crianças e aos adolescentes em situação de violência”, realizada pela Ouvidoria do TCE-ES em parceria com a ECP do TCE-ES, no dia 01/12/2022.

3.6 REALIZAÇÃO DE EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

3.6.1. Ouvidoria Day

Dando continuidade à programação em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, a Ouvidoria do TCE-ES realizou, na tarde do dia 16 de março, em parceria com a ECP, o I Encontro Técnico das Ouvidorias do Espírito Santo.

O “Ouvidoria Day 2022 – I Encontro Técnico das Ouvidorias do Espírito Santo” contou com mais de 50 participantes, o evento foi realizado de forma virtual pela Escola de Contas Públicas do TCE-ES, e permitiu integrar e conhecer melhor as experiências, as dificuldades, as propostas e, principalmente, as pessoas responsáveis pela condução desse trabalho nos órgãos capixabas.

Participaram do evento representantes de entidades dos vários setores da gestão pública do Estado, tais como da SECONT, Amunes, Ascamves, FOCCO - Fórum de Combate à Corrupção do ES e o FECONTES - Fórum Estadual de Controle Interno do ES.

Como resultado do evento e com o objetivo de orientar e assegurar a efetividade e aplicabilidade dos aspectos fundamentais das Ouvidorias, a Ouvidoria do TCE-ES encaminhou ofício aos gestores com um compilado de normativos que irão contribuir na implementação de medidas de melhoria e estruturação das ouvidorias nas organizações públicas.

Matérias:

<https://www.tcees.tc.br/evento-visa-contribuir-com-o-fortalecimento-das-ouvidorias-e-discutir-o-papel-dessas-unidades/>

<https://www.tcees.tc.br/dia-do-ouvidor-e-celebrado-com-evento-nacional-e-debate-sobre-a-lei-geral-de-protecao-de-dados/>

<https://www.tcees.tc.br/no-ouvidoria-day-2022-ouvidores-de-todo-o-estado-compartilham-experiencias-e-desafios-da-area/>

<https://www.tcees.tc.br/gestores-recebem-material-com-orientacoes-para-melhoria-e-estruturação-de-ouvidoria-nas-organizações-públicas/>

3.6.2. Participação no ENFOC 2022, Cursos EAD e Outros





A Ouvidoria do TCE, em ações conjuntas com a Escola de Contas Públicas Mariazinha Vellozo, promoveu a capacitação de quase 1000 servidores de ouvidorias de órgão jurisdicionados.

- ✓ Participou do ENFOC 2022 com dois cursos: LGPD no Contexto do Serviço Público e Práticas de Gestão de Ouvidorias, ministrados em todos os polos.
- ✓ Em abril de 2022, disponibilizou dois cursos EAD “Gestão em Ouvidoria na Era da Informação” e “Atendimento 2.0 – A Arte de Encantar o Cidadão”.
- ✓ Em setembro de 2022 (dias 12 a 15), foram realizadas oficinas no município de Vila Pavão: Oficina Prática de Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Oficina Prática de Atendimento ao Cidadão e Estruturação de Ouvidorias.

Matérias:

<https://www.tcees.tc.br/inscricoes-abertas-para-cursos-ofertados-pela-ouvidoria-do-tribunal-de-contas/>

<https://www.vilapavao.es.gov.br/busca/?q=lgpd>

<http://www.camaravilapavao.es.gov.br/galeria/ver/82>

<http://www.camaravilapavao.es.gov.br/galeria/ver/83>

4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

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

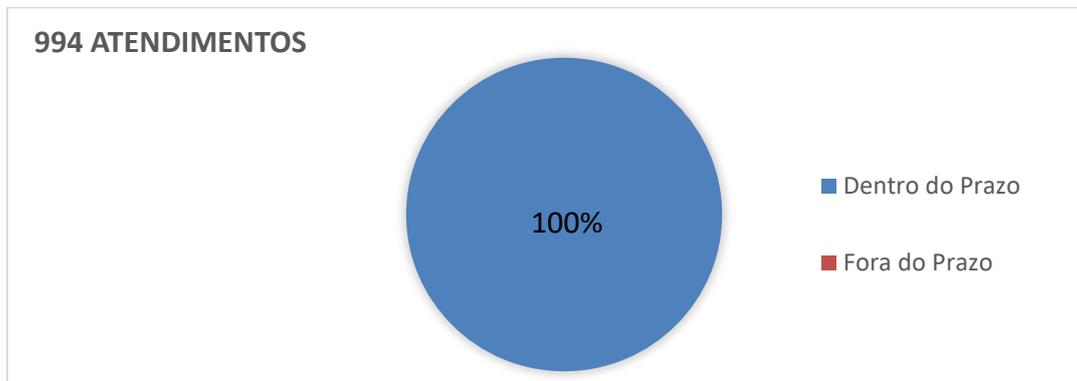
Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2022 que **100% das demandas** recebidas (incluindo os pedidos de acesso à informação - SIC), fossem respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	VO (realizado em 2021)	Meta 2022	
				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"	100%	100%





No exercício de 2022 foram respondidas pela Ouvidoria **994 demandas**, 883 manifestações típicas de ouvidoria (Solicitação, notícia de irregularidade, sugestão, reclamação e elogio) e 111 pedidos de acesso à informação, **sendo todas atendidas dentro do prazo legal** (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017), correspondendo a um percentual de **100%** de demandas respondidas dentro do prazo legal, cumprindo a meta estabelecida para o período.



Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

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

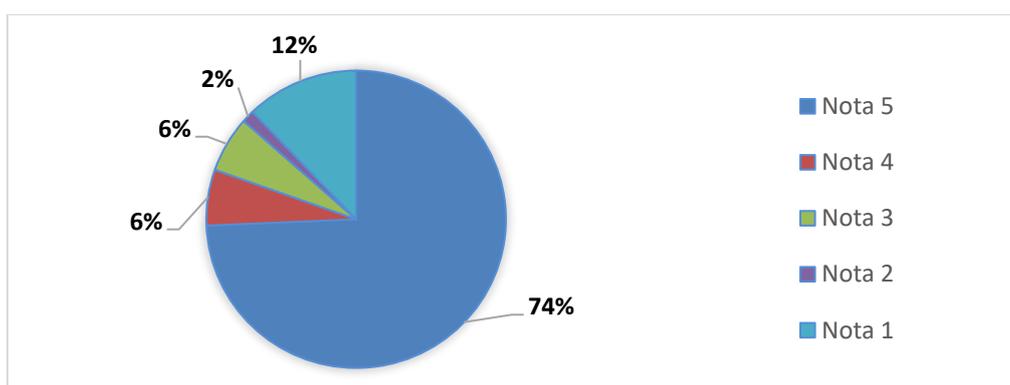
Visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2022 que **80% dos seus usuários** avaliassem o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES atribuindo **“Nota 5” ou “Muito Satisfeito” ou “Nota 4” ou “Satisfeito”**.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	V0 (realizado em 2021)	Meta 2022	
				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 Atendimento avaliados prestados pela Ouvidoria e SIC	85%	80%





No exercício de 2022, foram recebidas **148 avaliações** sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **119 avaliações**, o que corresponde a **80,40%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com Nota 5 ou Muito Satisfeito (110) e Nota 4 ou Satisfeito (9)**, cumprindo a meta estabelecida para o período.



Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

5. COMUNICAÇÃO COM OS CONTROLES INTERNOS DOS JURISDICIONADOS

A Ouvidoria do TCEES visando subsidiar ações de controle externo do TCE-ES, vem atuando junto às Unidades de Controle Interno dos órgãos jurisdicionados, buscando esclarecimento e providências na apuração das notícias de irregularidades recebidas.

No exercício de 2022, a Ouvidoria encaminhou **225 notícias de irregularidade** para as Unidades de Controle Interno dos jurisdicionados, tendo recebido resposta para **214** dessas manifestações, o que corresponde a **95% de atendimento** por partes desses órgãos. Dessas, 176 (82%) manifestações foram respondidas pelos Controles Internos dentro do prazo constante do § 2º do artigo 20 da Resolução TC 345/2020 (20 dias).

Verificamos uma evolução no contato com os controles internos dos jurisdicionados que também contribui para o crescimento/aprimoramento dessas unidades. No exercício de 2021, o percentual de atendimento, por parte dos Controles Interno, foi de 86%

Essa ação tem se mostrado efetiva no desenvolvimento dos controles internos dos jurisdicionados, que tem buscado responder tempestivamente as demandas encaminhadas pela





Ouvidoria do TCE-ES, como também, a resolução das notícias de irregularidades por parte dos gestores contribui efetivamente com o controle externo deste Tribunal de contas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerada como um setor de excelência no ano de 2019, com base na metodologia de avaliação constante da ferramenta Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas (MMD TC), da Atricon, a Ouvidoria do TCEES buscou manter o resultado alcançado no exercício de 2022, persistindo com o compromisso de dar continuidade às suas ações de maneira efetiva e eficiente.

Assim, a gestão de 2022 foi voltada a consolidar e fortalecer a Ouvidoria do TCEES como um elo entre os cidadãos e a Corte de Contas, atendendo a um número crescente de manifestações com o compromisso de manter a satisfação do seu usuário, esclarecendo os direitos dos cidadãos e buscando soluções para as questões levantadas, elevando continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança nas atividades realizadas por seus servidores.

No exercício de 2022, a Ouvidoria do TCE-ES também deu seguimento à interação com as Ouvidorias de outros Tribunais de Contas de diversos Estados, de 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 dos tribunais de contas brasileiros.

Vitória/ES, 10 de fevereiro de 2023.

DOMINGOS AUGUSTO TAUFNER

Conselheiro Ouvidor

