



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

# **Relatório de Atividades**

## **3º Trimestre de 2021**

### *OUVIDORIA*



[www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)



@tceespiritosanto



## COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

### CONSELHEIRO OUVIDOR

Sebastião Carlos Ranna de Macedo

### SERVIDORES

Andréa Norbim Beconha - Coordenadora

Durval Senna da Silva - Coordenador

Juçara Menezes Ribeiro

Maria Ester Soares Xavier

Marialva Nogueira Dias Daroz

Monica Quinhones Araujo

Patrícia de Barros Rezende

### ESTAGIÁRIOS

Julia Santana Lordes

Juliana Rosa Curty

Mateus Antonio Alves da Silva





## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	04
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	04
3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	09
4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO.....	10
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14





## 1. APRESENTAÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no terceiro trimestre de 2021 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações 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. Suas atribuições, organização e funcionamento estão regulamentados na Resolução TC nº 344/2020.

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 terceiro trimestre de 2021, reuniões virtuais com a equipe técnica da unidade e com o Conselheiro Ouvidor e com as equipes dos projetos prioritários.

### 2.2 PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES/COMITÊS/PROJETOS

#### 2.2.1 Participação em projetos prioritários da gestão 2020/2021

A Ouvidoria é patrocinadora de três projetos prioritários do portfólio de projetos da gestão 2020/2021 do TCE-ES, a saber: Semear Cidadania, Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas e Carta de Serviços Eletrônica.

#### Semear Cidadania





Nesse terceiro trimestre foram realizadas seis reuniões do projeto Semear Cidadania com diversas entidades para a organização de duas oficinas:

- **1ª Oficina Semear Cidadania** – “Como identificar, acolher e encaminhar alunos em situação de vulnerabilidade física, social e emocional”, realizada nos dias 12 e 13/08/2021, que contou com 346 inscritos e mais de 2000 visualizações no canal da Escola de Contas Públicas do TCE-ES no YouTube. Links para acesso ao evento:  
1º dia: <https://www.youtube.com/watch?v=E3ekYxu8tcY&t=91s>  
2º dia <https://www.youtube.com/watch?v=E-EOeCRGqSo&t=157s>
- **2ª Oficina Semear Cidadania** – “Diálogos pela eficiência: busca ativa intersetorial e impactos da saúde mental do professor na educação”, realizada no dia 15/09/2021, que contou com 104 inscritos e mais de 600 visualizações. Link para acesso ao evento: <https://www.youtube.com/watch?v=UZp5JgK7PBo>

**Matérias:**

<https://www.tcees.tc.br/intranet/equipe-do-projeto-segue-reunioes-da-etapa-criando-pontes/>

<https://www.tcees.tc.br/intranet/semear-cidadania-se-reune-com-entidades-buscando-parcerias-com-programas-voltados-a-educacao/>

<https://www.tcees.tc.br/intranet/evento-tera-como-tema-dialogos-pela-eficiencia-busca-ativa-intersetorial-e-impactos-da-saude-mental-do-professor-na-educacao/>

<https://www.tcees.tc.br/em-oficina-do-semear-cidadania-pos-doutora-em-psicologia-aborda-a-importancia-das-redes-afetivas-de-trabalho-para-professores/>

<https://www.tcees.tc.br/atendimento-a-estudantes-em-situacao-de-violencia-e-vulnerabilidade-deve-ultrapassar-os-muros-das-escolas-defendem-participantes-do-semear-cidadania/>

<https://www.tcees.tc.br/debates-sobre-parceria-com-a-familia-e-a-rede-de-protecao-aos-estudantes-finalizam-oficina-do-semear-cidadania/>

<https://www.tcees.tc.br/intranet/o-debate-sera-sobre-alunos-em-situacao-de-violencia-ou-vulnerabilidade-socio-emocional/>

<https://www.tcees.tc.br/psicologa-afirma-que-e-preciso-pensar-acoes-para-minimizar-os-efeitos-negativos-no-processo-educacional/>





<https://www.tcees.tc.br/presidente-do-tce-es-destaca-importancia-do-ensino-com-qualidade-e-o-bom-acolhimento-dos-alunos-na-volta-as-aulas/>

<https://www.tcees.tc.br/pandemia-da-covid-19-coloca-em-pauta-debate-sobre-busca-ativa-intersectorialidade-e-saude-mental/>

### **Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas**

No trimestre esta Ouvidoria iniciou os testes para utilização de ferramentas de comunicação que servirão como um dos suportes tecnológicos para o compartilhamento de informações entre os participantes da Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas.

Na etapa de teste, foram cadastradas 21 unidades gestoras (UGs), que se prontificaram a participar voluntariamente. No momento apropriado será encaminhado convite oficial a todas as UGs do estado.

Foram elaborados e encaminhados para aprovação plenária a minuta de Resolução da criação da Rede TCEES de Ouvidorias integradas, proposta de regimento interno e de termo de adesão.

#### **Matéria:**

<https://www.tcees.tc.br/ouvidoria-inicia-piloto-do-projeto-rede-tce-es-de-ouvidorias-integradas/>

### **Carta de Serviços Eletrônica**

Encaminhamento aos gestores da nova versão da Carta de Serviços disponibilizada pela ASCOM, para revalidação das informações.

#### **2.2.2 Participação no Comitê técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa**

A Ouvidoria do TCE-ES compõe o Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB - Instituto Rui Barbosa, e neste terceiro trimestre participou de cinco reuniões técnicas, realizadas de forma virtual, do grupo de trabalho Força Tarefa MMD-TC 2022 – Ouvidorias, como coordenadora do grupo (nos dias 30/08 e 09, 16, 23 e 28/09/2021).

Participou, ainda, de sete reuniões virtuais, nos dias 05, 16 e 26/08 e 03, 09, 16 e 23/09, do grupo de trabalho técnico responsável pela organização do Encontro Nacional de Corregedorias e





Ouvidorias – ENCO 2021, realizado pelos TCE-PA e TCM-PA, nos dias 28 e 29/09/2021, e coordenou a Reunião Técnica das Ouvidorias dos Tribunais de Contas, realizada no dia 27/09/2021, por ocasião do ENCO 2021. <https://www.tce.pa.gov.br/index.php/enco2021do>

Links para o evento:

Dia 28/09 (manhã): <https://www.youtube.com/watch?v=4X6Aj26x1Rk&t=11s>

Dia 28/09 (tarde): <https://www.youtube.com/watch?v=OgfQNVWIR6g&t=911s>

Dia 29/09: <https://www.youtube.com/watch?v=VQ2JZ04KBy0&t=1384s>

### **2.2.3 Participação em projetos da ATRICON**

A Ouvidoria do TCE-ES compõe grupos de trabalho de quatro projetos estratégicos da Atricon, da gestão 2020/2021, a saber: Projeto 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias; 2.4 – Agenda 2030 da ONU, 2.5 – Maior protagonismo na OLACEFS e 2.6 – Maior protagonismo na OCDE.

No trimestre participou das atividades de construção do site “Tribunais de Contas e os ODS” do projeto 2.4 – Agenda 2030 da ONU e de atividades relacionadas aos projetos 1.2 – Aprimoramento das Ouvidorias e 2.5 – Maior protagonismo na OLACEFS.

## **2.3 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO**

Participação do Conselheiro Ouvidor como palestrante no “Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2021”. <https://www.tcees.tc.br/conselheiro-apresenta-semear-cidadania-durante-o-enco-2021-como-case-de-controle-social/>

Participação de servidores nos eventos virtuais relacionados a seguir:

- ✓ 1ª Oficina Semear Cidadania, com o tema “Como identificar, acolher e encaminhar alunos em situação de vulnerabilidade física, social e emocional”, realizada pela Ouvidoria do TCE-ES em parceria com a ECP do TCE-ES, nos dias 12 e 13 de agosto de 2021.
- ✓ NOVO FUNDEB, realizado pela ECP do TCE-ES, no dia 18 de agosto de 2022.
- ✓ Webinar: O TCEES e o processo de seleção de contas anuais, realizado pela ECP de TCE-ES, no dia 24 de agosto de 2021.
- ✓ Resolução Pacífica de Conflitos Aplicado ao Contexto das Ouvidorias, realizado pela Ouvidoria Geral - OGE/RO, no dia 05 de setembro de 2021.





- ✓ 2ª Oficina Semear Cidadania, com o tema “Diálogos pela eficiência: busca ativa intersetorial e impactos da saúde mental do professor na Educação”, realizada pela Ouvidoria do TCE-ES em parceria com a ECP do TCE-ES, no dia 15 de setembro de 2021.
- ✓ Lei de Acesso à Informação e LGPD, realizado pela Data Privacy Brasil, no dia 17 de setembro de 2021.
- ✓ Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCO 2021), realizado pelos TCE-PA e TCM-PA, nos dias 28 e 29 de setembro de 2021.

## 2.4 ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de **204 manifestações** típicas de Ouvidoria.
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos).
- Respostas de **221 manifestações** típicas de Ouvidoria aos demandantes.
- Arquivamento das manifestações de Ouvidoria respondidas.
- Recebimento de **16 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, relativo ao segundo trimestre de 2021.
- Medição do indicador de desempenho: Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria, relativo ao segundo trimestre de 2021.
- Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 2º trimestre 2021.
- Aprimoramento do sistema de Ouvidoria com disponibilização de novas funcionalidades:
  - Ajustada a opção “Acompanhe sua manifestação” no Conta pra Gente para visualização também em dispositivos móveis.
- Realização de testes para utilização de ferramentas de comunicação para o compartilhamento de informações entre os participantes da Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas.
- Elaboração e encaminhamento da minuta de Resolução da criação da Rede TCEES de Ouvidorias integradas.
- Encaminhamento aos gestores da nova Carta de Serviços disponibilizada pela ASCOM, para revalidação das informações.
- Encaminhamento de sugestões de melhorias na minuta de resolução para a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do TCE-ES.
- Planejamento, organização e realização da 1ª Oficina Semear Cidadania e da 2ª Oficina Semear Cidadania.

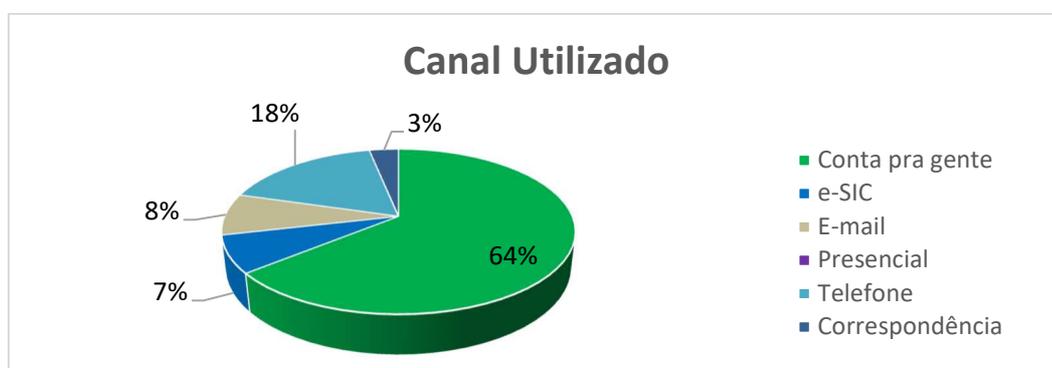




### 3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No terceiro trimestre de 2021, a Ouvidoria do TCE-ES, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **220 manifestações**, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos capixabas, sendo 204 manifestações típicas de Ouvidoria, e 16 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 a seguir:



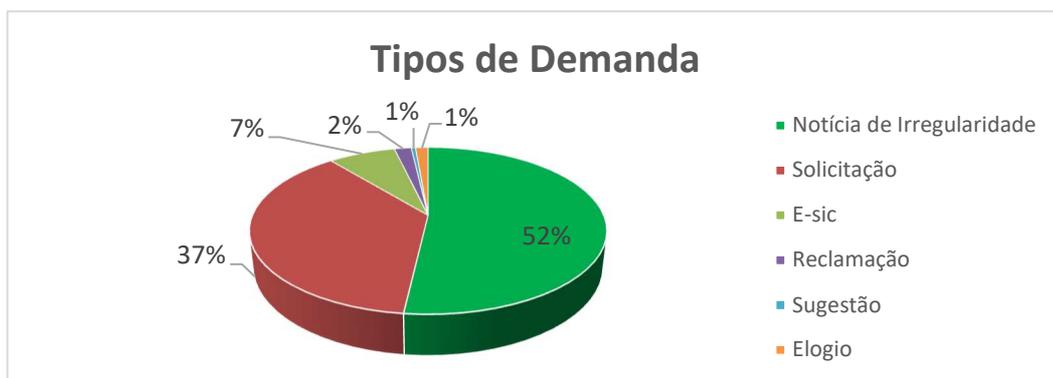
Obs: Incluído como correspondência os escritórios do Ministério Público e outros órgãos protocolados no NCD.

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

Além das manifestações 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:





Obs: Incluído como solicitação os ofícios do Ministério Público e outros órgãos protocolados no NCD

## 4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

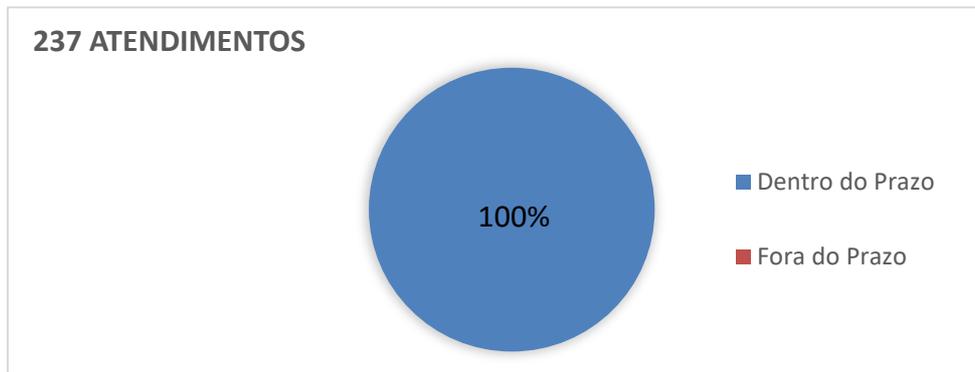
### 4.1 Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas da Ouvidoria

Visando melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria estabeleceu como meta para 2021 que **100% 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 2020)	Meta 2021	
				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"	99,45%	100%

Nesse terceiro trimestre de 2021 foram respondidas pela equipe da **Ouvidoria 237 manifestações**, sendo **221 demandas típicas de Ouvidoria** e **16 pedidos de acesso à informação**, tendo sido todas atendidas dentro do prazo legal, correspondendo a um **percentual de 100%** de demandas da Ouvidoria respondidas dentro do prazo legal (Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017), conforme demonstrado no gráfico a seguir:





A produtividade em relação ao mesmo período anterior (3º trimestre de 2020) **aumentou em 77%** (atendemos 134 manifestações no 3º trimestre de 2020 e 237 manifestações no 3º trimestre de 2021).

Este aumento está relacionado com ações voltadas ao aprimoramento das atividades do setor como a utilização de ferramentas tecnológicas, o aperfeiçoamento do sistema “Conta pra Gente”, o aprimoramento dos modelos de padrões de comunicação entre a Ouvidoria do Tribunal, cidadãos demandantes e órgãos demandados, e a capacitação dos seus servidores.

Importante destacar que o referido aumento expressivo de produtividade deu-se sem haver alteração no número de servidores da Ouvidoria, no entanto, implicou extensão da jornada de trabalho (computada em banco de horas), a fim de garantir o binômio: rapidez das respostas e manutenção do padrão elevado de satisfação dos usuários.

#### 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 2021 que **80% dos usuários** (Ouvidoria e SIC), estejam compreendidos entre “**Muito Satisfeito/Nota 5**” e “**Satisfeito/Nota 4**”.

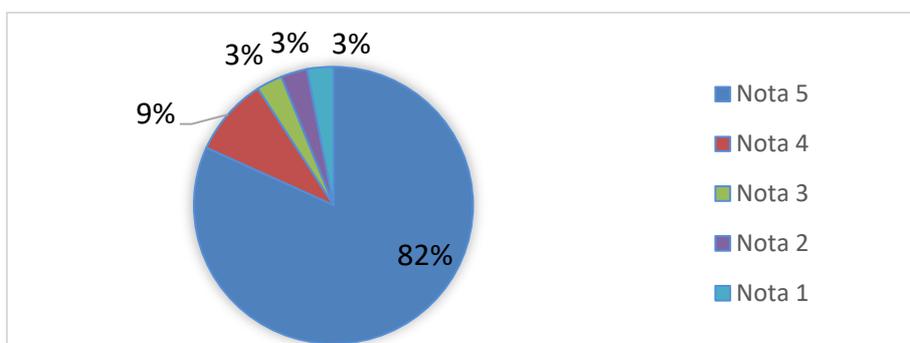
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	AÇÃO	VO (realizado em 2020)	Meta 2021
				Previsto





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 e SIC	90%	80%
---	--	---	--	-----	-----

Nesse terceiro trimestre de 2021, foram recebidas **33 avaliações** (29 no sistema “Conta pra Gente” e 04 no sistema e-SIC) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES, sendo que em **30 avaliações**, o que corresponde a **91%**, os usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES **com notas 5/Muito Satisfeito (27 avaliações) e 4/Satisfeito (3 avaliação)**, superando a meta estabelecida, conforme gráfico a seguir:

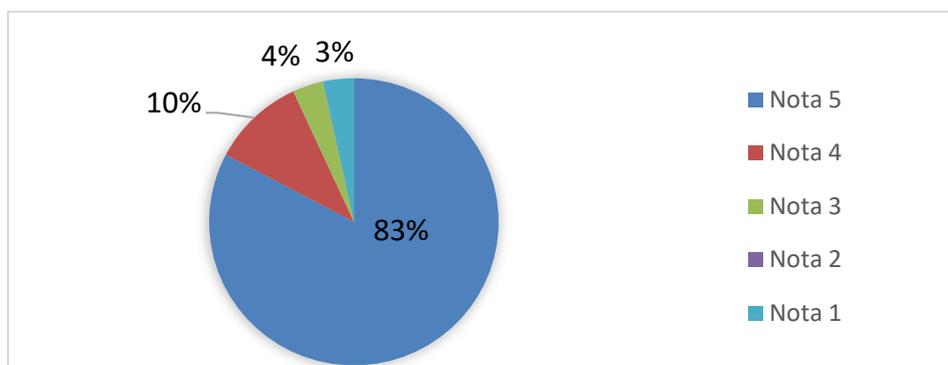


Fonte: Sistema Conta pra gente e sistema e-SIC

#### 4.2.1 Avaliações realizadas através do Sistema Conta pra Gente

Nas **29 avaliações** recebidas relativas a pesquisa de satisfação presente no sistema “Conta pra gente”, **93%** dos usuários avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria do TCE-ES com **Nota 5 (24) e Nota 4 (3)**, conforme demonstrado a seguir:

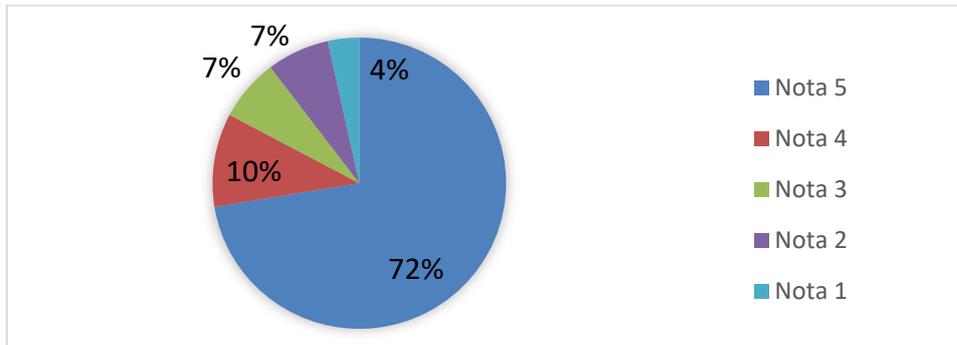
1. Atendimento/Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria do TCE/ES





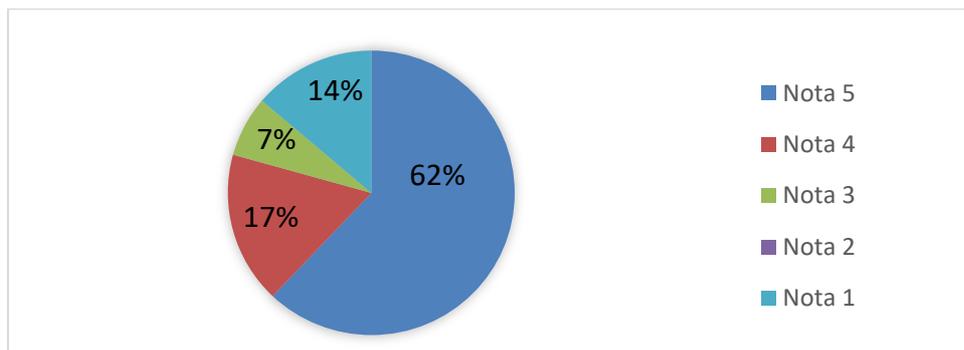
**Fonte:** Sistema Conta pra gente. 93% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o atendimento da Ouvidoria.

## 2. Tempo de resposta à sua manifestação



**Fonte:** Sistema Conta pra gente. 82% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 o tempo de resposta da Ouvidoria.

## 3. Qualidade da resposta recebida



**Fonte:** Sistema Conta pra gente. 79% dos usuários avaliaram com nota 5 e 4 a qualidade da resposta recebida.

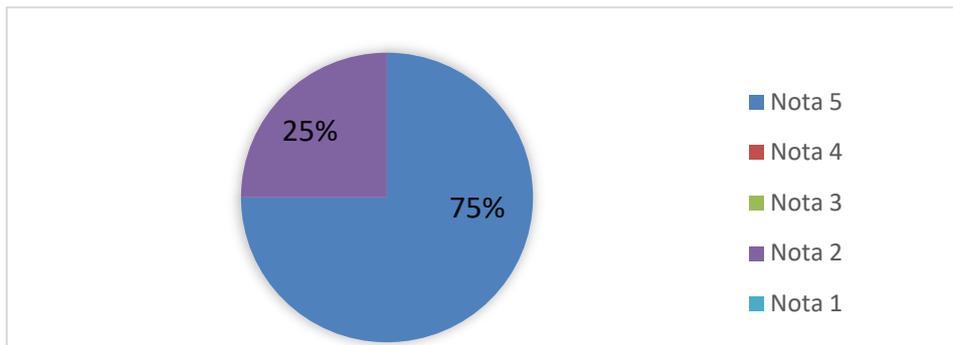
### 4.2.2 Avaliações realizadas através do sistema e-SIC

No trimestre, recebemos **4** avaliações referentes a pesquisa de satisfação presente no sistema e-SIC, relativo ao pedido de acesso à informação que trata a Lei nº 12.527/2011, sendo **nenhuma referente** a negativa de fornecimento da informação.

Das **4** avaliações recebidas referentes ao fornecimento da informação fomos avaliados com **Nota 5** (perguntas 1 e 2) **em três manifestações**. Sendo assim, podemos considerar que **75%** dos usuários avaliaram o atendimento do SIC/Ouvidoria com **Nota 5**, conforme demonstrado a seguir:

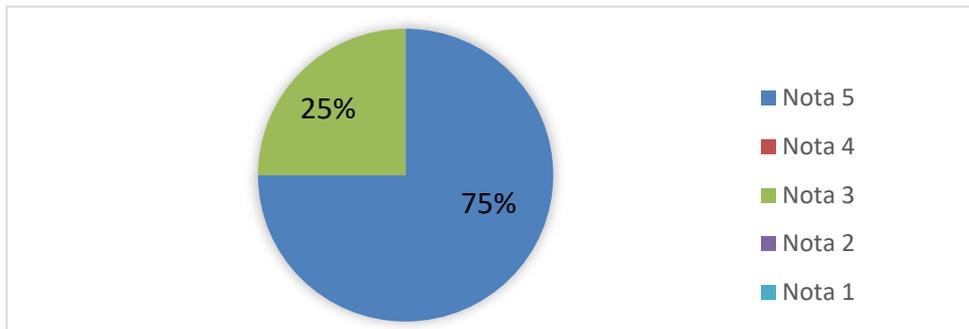
**Pergunta 1:** A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?





Fonte: Sistema e-SIC (00075000061202136, 00075000063202125, 00075000069202101 e 00075000071202171)

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



Fonte: Sistema e-SIC (00075000061202136, 00075000063202125, 00075000069202101 e 00075000071202171)

Ressaltamos que a Ouvidoria tem como meta, até 2023, 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 2021, 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 segundo trimestre, a Ouvidoria do TCE-ES deu seguimento a interação com outros Tribunais de Contas de diversos Estados, Municípios e da União, participando de reuniões do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do IRB e de projetos da Atricon,





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

Ouvidoria

coordenando trabalhos conjuntos com o objetivo de aprimorar a atuação das ouvidorias dos tribunais de contas do Brasil.

Vitória/ES, 13 de outubro de 2021.

**Sebastião Carlos Ranna de Macedo**

*Conselheiro Ouvidor*



+55 27 3334-7600



[www.tcees.tc.br](http://www.tcees.tc.br)



@tceespiritosanto



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