



Relatório Anual de Atividades

2012

Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT
Subsecretaria de Estado da Ouvidoria Geral

Angela Maria Soares Silveiras

Secretária de Estado de Controle e Transparência

Helmut Mutiz D’Auvila

Subsecretário de Estado da Ouvidoria Geral

Pablo Rodnitzky

Subsecretário de Estado de Controle

Samir Furtado Nemer

Subsecretário de Estado da Transparência



Mensagem da Ouvidoria Geral do Estado

A Ouvidoria Geral do Estado, como parte do sistema de controle interno e integrada às demais funções desse sistema, funciona como um instrumento de gestão democrática, criando mecanismos para tornar o processo de comunicação com a sociedade ainda mais eficiente.

Estamos trabalhando para que Ouvidoria funcione efetivamente como instrumento de controle social. Neste sentido, nossa atuação esta pautada em duas funções principais.

A primeira, em nível operacional, funcionando como canal de comunicação entre a administração pública e o cidadão, com integração ao Portal da Transparência, recebendo as demandas, processando as informações e respondendo ao usuário de forma eficiente e satisfatória, aumentando a confiabilidade do governo e fortalecendo a democracia.

A outra função da Ouvidoria consiste em atuar como instrumento de apoio gerencial, integrada ao controle interno. Esse modelo representa o nível estratégico, onde as informações encaminhadas pela sociedade são utilizadas para produção de indicadores estratégicos, visando subsidiar os gestores na elaboração de políticas públicas que permitam melhorar e ampliar os serviços prestados à sociedade.

O Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo sintetiza as principais atividades desenvolvidas no ano de 2012 e sua publicação visa garantir a transparência da Ouvidoria Geral no desempenho de suas atribuições, além de servir como ferramenta de gestão para auxiliar no processo de criação de políticas públicas voltadas para a qualificação dos serviços prestados pelo Governo do Estado.

As informações contidas no presente documento estão dispostas de maneira objetiva. O detalhamento das mesmas pode ser obtido por meio de contato com a equipe da Ouvidoria



A Ouvidoria Geral do Estado

Alterações na estrutura

Com a publicação do Decreto nº 2969-R, de 01 de março de 2012, que alterou dispositivos do Decreto nº 2289-R de 2009, a Ouvidoria Geral do Estado foi transferida para a Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT, passando a integrar a estrutura organizacional básica, em nível de assessoramento, sem implicar aumento de despesa.

A Ouvidoria Geral do Estado recebeu título de Subsecretaria, e conseqüentemente o Ouvidor Geral foi nomeado Subsecretário de Estado da Ouvidoria Geral.

Houve uma ampliação das atribuições e responsabilidades do Ouvidor, direcionando uma atuação mais estratégica, tanto na gestão da rede de ouvidoria como no desenvolvimento de análises, diagnósticos e indicadores, visando à melhoria contínua da gestão pública e o aperfeiçoamento do controle.

A equipe de trabalho da Subsecretaria de Estado da Ouvidoria Geral foi reforçada com a movimentação interna de 02 Auditores do Estado.

As mudanças implementadas representam o interesse do Governo do Estado em disponibilizar uma estrutura eficiente de comunicação com a sociedade, que seja capaz de influenciar na melhoria contínua dos serviços públicos prestados.



A Ouvidoria Geral do Estado

Base Legal

O Decreto nº 2969-R, de 01 de março de 2012, determina a estruturação do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado na SECONT:

“Art. 1º Fica transferida da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER para a Secretaria de Estado de Controle e Transparência - SECONT, a Ouvidoria Geral do Estado, sem implicar aumento de despesa.”

As competências específicas da Ouvidoria Geral do Estado são determinadas pelo artigo 11 do Decreto nº 2289-R, de 01 de julho de 2009.

“Art. 11. Compete à Ouvidoria Geral do Estado:

- I. exercer a coordenação, supervisão e direção do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado;
- II. promover a implantação e gestão do Sistema Integrado de Ouvidoria;
- III. definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos órgãos e entidades componentes do Sistema Integrado de Ouvidoria, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;
- IV. receber, examinar e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- V. sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos;
- VI. propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;
- VII. recomendar ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;
- VIII. cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;
- IX. ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações do Poder Executivo Estadual;
- X. criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;
- XI. articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.
- XII. examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;
- XIII. identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos, através das informações geradas pelo Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIG – Ouvidoria);
- XIV. promover, articular e apoiar outras ações para a difusão e divulgação de práticas de cidadania.”



A Ouvidoria Geral do Estado

Atividades Desenvolvidas

- Reforma e adequações do espaço físico

A reforma do novo espaço físico da Ouvidoria foi concluída em 30 de novembro de 2012, sendo executados os seguintes serviços: Pintura, instalação das luminárias, instalação do piso laminado, instalação das divisórias e persianas, entrega e montagem do mobiliário, instalação dos equipamentos de TI e dos ramais telefônicos.

A mudança para a nova estrutura ocorreu em 03 de dezembro de 2012, proporcionando melhores condições de trabalho aos profissionais do setor e ao público que busca pelos serviços da Ouvidoria.

- Aquisição de equipamentos

Considerando as características das atividades realizadas, foram adquiridos e instalados microcomputadores, notebooks e *headsets* para atender exclusivamente à equipe da Ouvidoria, a fim de propiciar maior agilidade e qualidade no atendimento das demandas.

- Levantamento dos Sistemas Informatizados de Gestão para Ouvidoria

Foi realizado o levantamento e a avaliação de sistemas informatizados, especializados em gestão de ouvidoria, que pudessem suportar a operação da Ouvidoria Geral, organizar o fluxo de informação e aprimorar o relacionamento com a Rede Estadual.

A fim de tornar o processo de escolha mais objetivo, foi elaborado um comparativo dos sistemas avaliados, considerando as funcionalidades presentes em cada um deles, permitindo assim a identificação do mais aderente ao nosso modelo de atuação.

Além do critério de aderência, foram consideradas questões relativas a custo, usabilidade, suporte e implantação.

Após a análise, foi escolhido o sistema **TAG**, desenvolvido e cedido de forma gratuita pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.

- Disponibilização de novos meios de comunicação

Com o intuito de facilitar o acesso da população à Ouvidoria, foi criado o e-mail ouvidoria@es.gov.br, um endereço de mensagem eletrônica mais intuitivo e de fácil assimilação pelo cidadão.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Além disso, foi disponibilizada a linha telefônica **0800 022 11 17**, visando ampliar a participação da sociedade uma vez que permite o contato do cidadão com a Ouvidoria, sem custos de ligação.

- Divulgação da Ouvidoria Geral do Estado

Por intermédio da Superintendência Estadual de Comunicação Social, os sites institucionais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual passaram a conter um link de acesso à página da Ouvidoria. O banner/link **“Fale com o Governo. Acesse a Ouvidoria”** redireciona o cidadão para o espaço, dentro do Portal da Transparência (<http://www.transparencia.es.gov.br/ouvidoria>), onde é possível encaminhar uma demanda ou ter acesso aos nossos contatos.

Outra medida importante de divulgação foi o entendimento firmado com a Superintendência Estadual de Comunicação Social para que, nas próximas campanhas publicitárias veiculadas pelo Governo do Estado, sempre que possível, os contatos principais da Ouvidoria estejam presentes.

- Diagnóstico das Ouvidorias

Considerando a necessidade de gestão da Rede de Ouvidoria Estadual, foi realizado mapeamento das ouvidorias setoriais e ouvidores, designados em cada órgão/entidade da Administração Estadual.

Com base nesse diagnóstico foi possível identificar as áreas mais sensíveis, a quantidade de demandas recebidas, a forma de atuação de cada componente da rede, os assuntos mais recorrentes e as necessidades de aprimoramento e treinamento.

- Realização do I Workshop - Integração das Ouvidorias

No dia 05 de dezembro de 2012 foi realizado um encontro da Subsecretaria de Estado da Ouvidoria Geral, das Ouvidorias Setoriais e dos representantes designados, com o objetivo de integrar e capacitar a Rede de Ouvidoria Estadual, bem como divulgar o projeto e indicar as próximas ações a serem executadas.

O evento aconteceu na nova sede da Ouvidoria Geral e contou com a presença de aproximadamente 46 profissionais.



A Ouvidoria Geral do Estado

Gestão da Ouvidoria Geral do Estado

No ano de 2012, a Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo recebeu o quantitativo de 825 manifestações, um incremento de mais de 500% em relação ao ano anterior. Esse acréscimo de manifestações é resultante das atividades desenvolvidas ao longo do ano, voltadas para a estruturação, integração da rede de ouvidores e divulgação da ouvidoria.

Do total de manifestações, 62 (8%) manifestações foram classificadas como denúncias, 347 (42%) classificadas como reclamação, 297 (36%) referentes a pedidos de informação e o quantitativo restante de 119 (14%) foi composto de solicitações (geralmente solicitações de benefícios e direitos), sugestões de melhoria dos serviços públicos e elogios, conforme demonstrado nos gráficos a seguir.

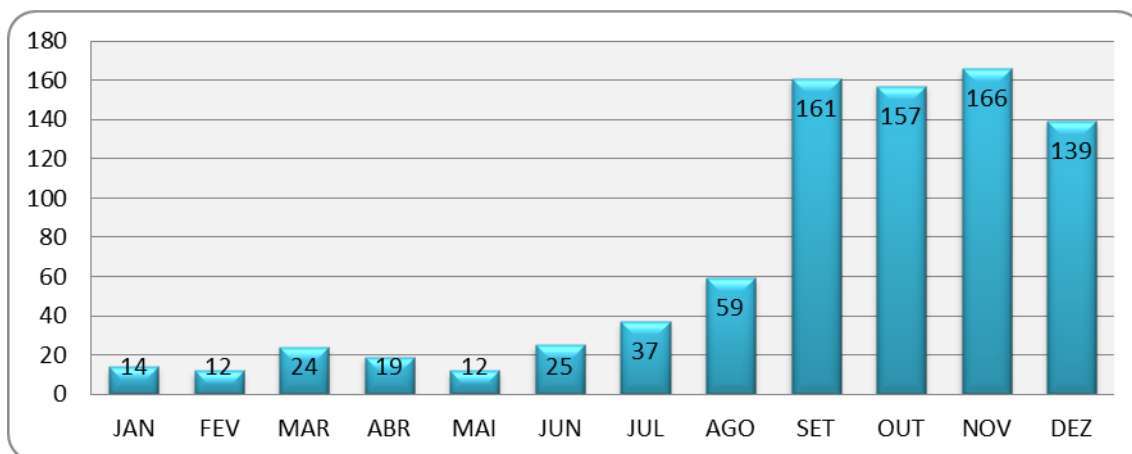


Gráfico 1 – Manifestações por mês

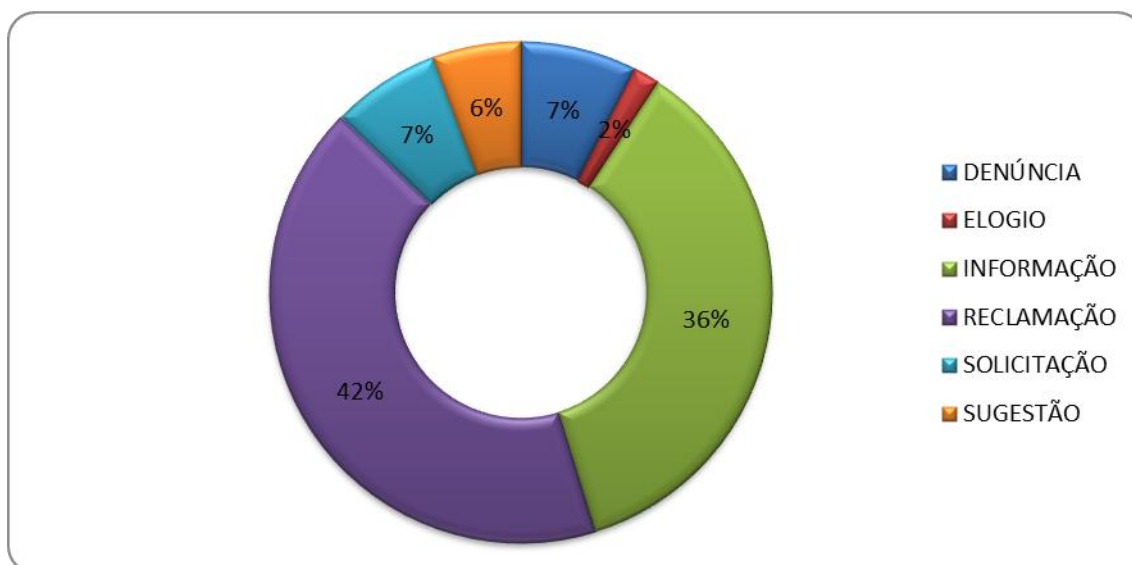


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de demanda (em percentual)



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

O canal de comunicação mais utilizado pelos manifestantes foi a Internet, com um total de 552 demandas enviadas a partir do formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria, situada dentro do Portal da Transparência (<http://www.transparencia.es.gov.br/ouvidoria>), conforme abaixo.

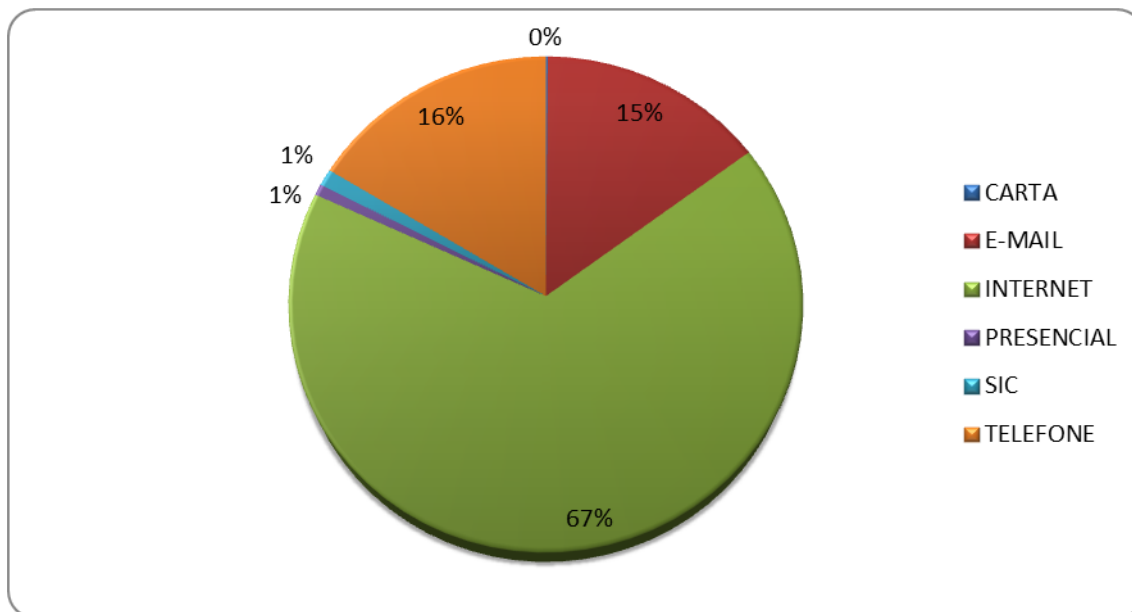


Gráfico 3 – Manifestações por canal de comunicação (em percentual)

Em razão da competência institucional, muitas manifestações são direcionadas para outros órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. A ilustração a seguir apresenta os órgãos e entidades mais acionadas pela Ouvidoria Geral.

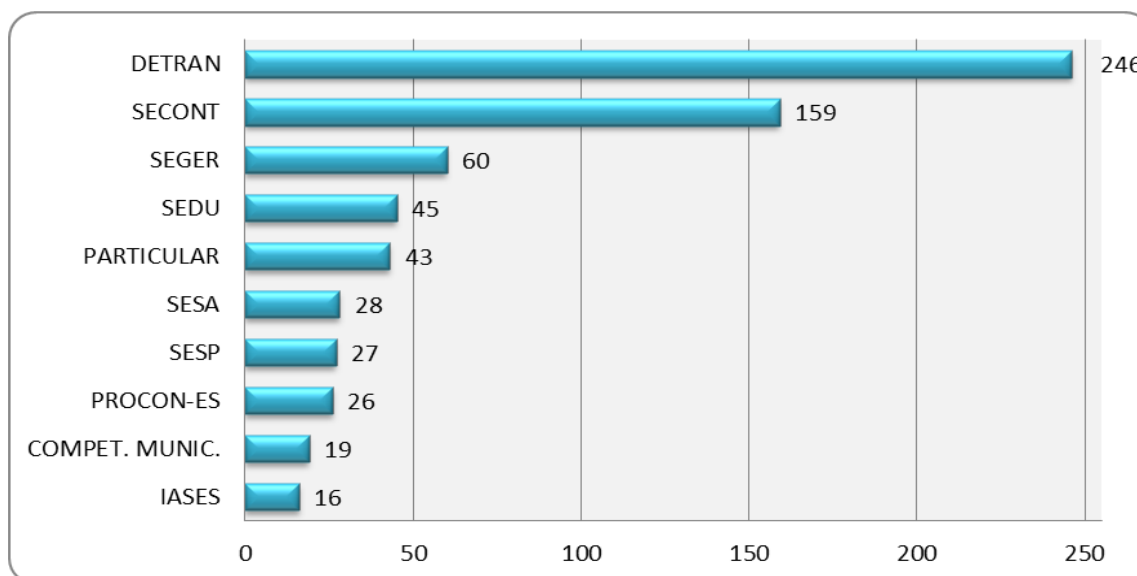


Gráfico 4 – Quantitativo de manifestações encaminhadas para órgão/entidade



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

A qualificação das manifestações encaminhadas para os órgãos/entidades, por tipo de demanda, pode ser observada nos gráficos a seguir:

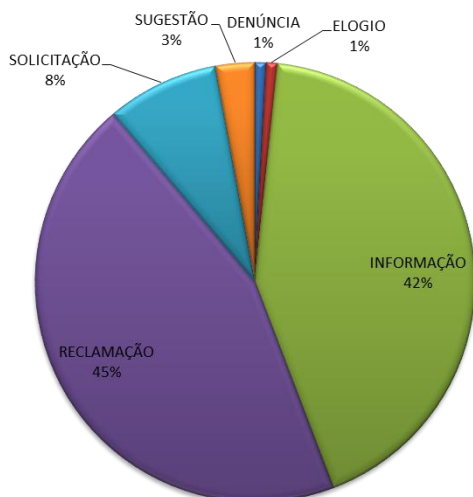


Gráfico 4.1 – Manifestações **DETRAN**

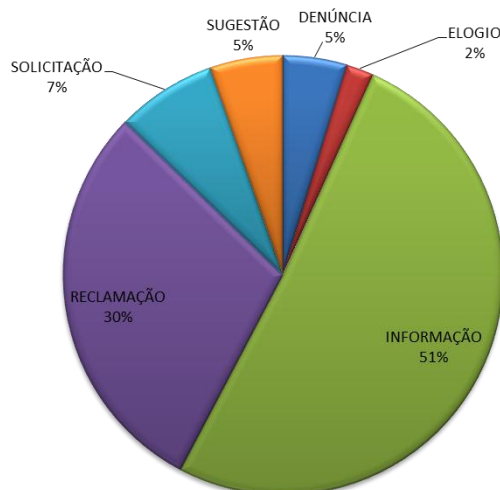


Gráfico 4.2 – Manifestações **SECONT**

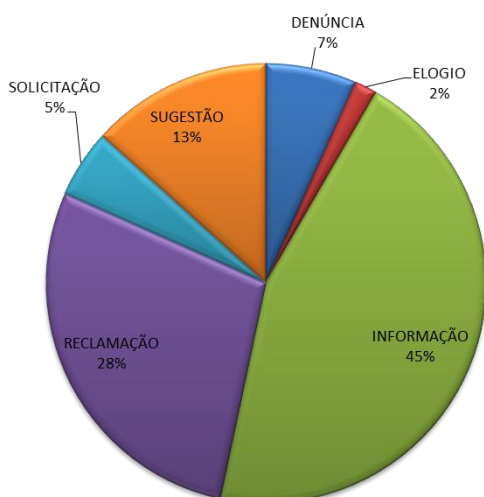


Gráfico 4.3 – Manifestações **SEGER**

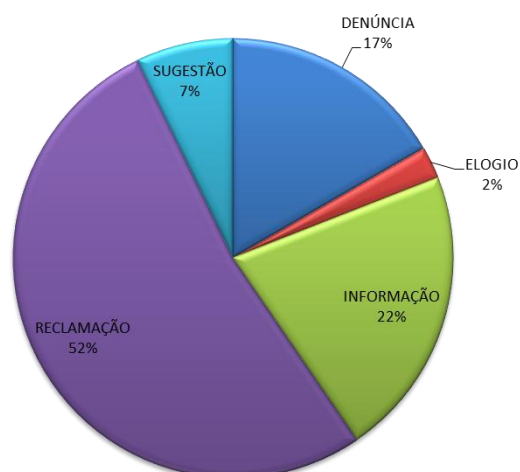


Gráfico 4.4 – Manifestações **SEDU**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Independente do órgão/entidade relacionado à manifestação, os assuntos¹ mais citados são apresentados no gráfico abaixo:

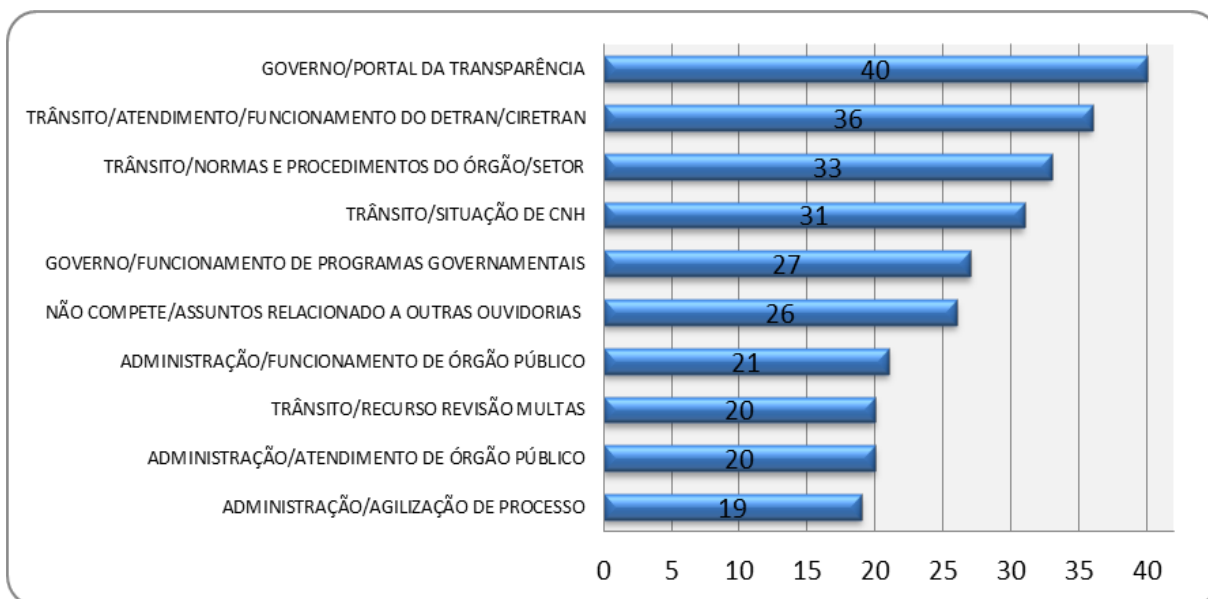


Gráfico 5 – Assuntos mais comentados nas manifestações

Ao final do exercício, em 31/12/2012, apurou-se que 537 manifestações foram concluídas e restam pendentes (com status “Em andamento”) 288 manifestações, distribuídas entre os órgãos/entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

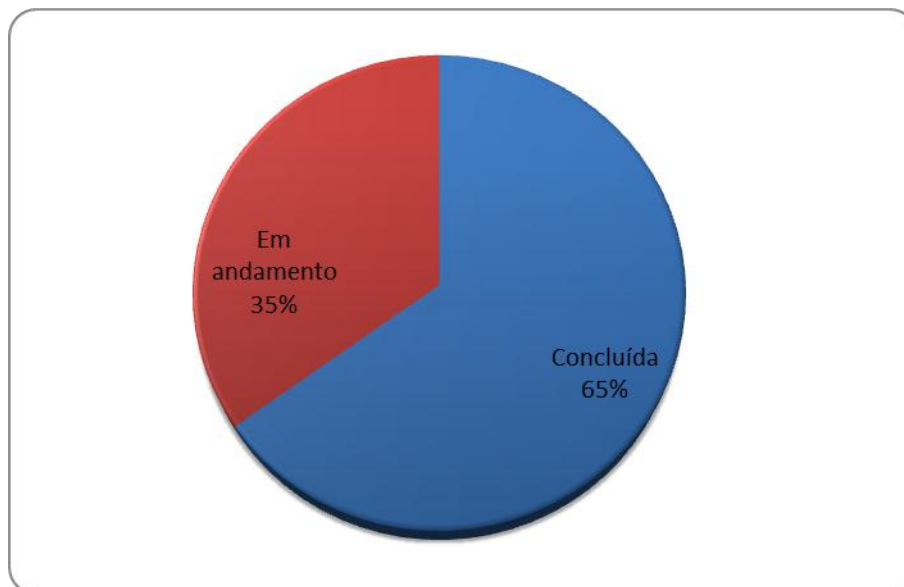


Gráfico 6 – Manifestações por situação (em percentual)

¹ O catálogo de assuntos e os níveis de detalhamento serão revistos durante a implantação da nova versão do Sistema de Gestão de Ouvidoria (TAG), visando maior qualidade nos dados gerados para análises mais objetivas e conclusivas.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Do total de manifestações concluídas, seja por tratamento da própria Ouvidoria ou pelo retorno dos órgãos/entidades, 411 manifestações foram concluídas no intervalo de tempo de 0-15 dias e o restante das manifestações nos intervalos apresentados no gráfico a seguir.

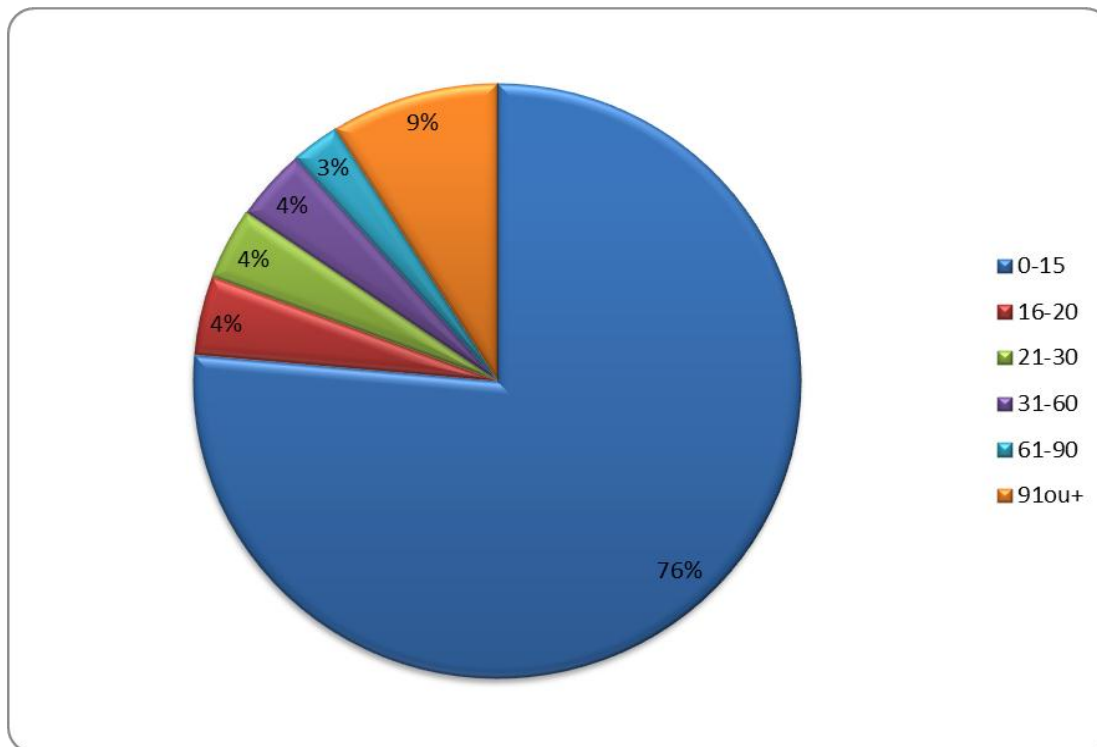


Gráfico 7 – Tempo de Atendimento das manifestações (em dias)



A Ouvidoria Geral do Estado

Gestão das Ouvidorias Setoriais

O Poder Executivo Estadual finalizou o exercício de 2012 com um quantitativo de 6 (seis) Ouvidorias Setoriais, estruturadas internamente em alguns órgãos/entidades, a saber:

- ARSI – Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária
- ASPE – Agência Estadual de Serviços Públicos de Energia
- IPAJM – Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do ES
- IPEM – Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Espírito Santo
- SESP – Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social
- SESA – Secretaria de Estado da Saúde

No ano de 2012, as Ouvidorias Setoriais receberam, de forma direta, um quantitativo de manifestações, conforme demonstrado abaixo.

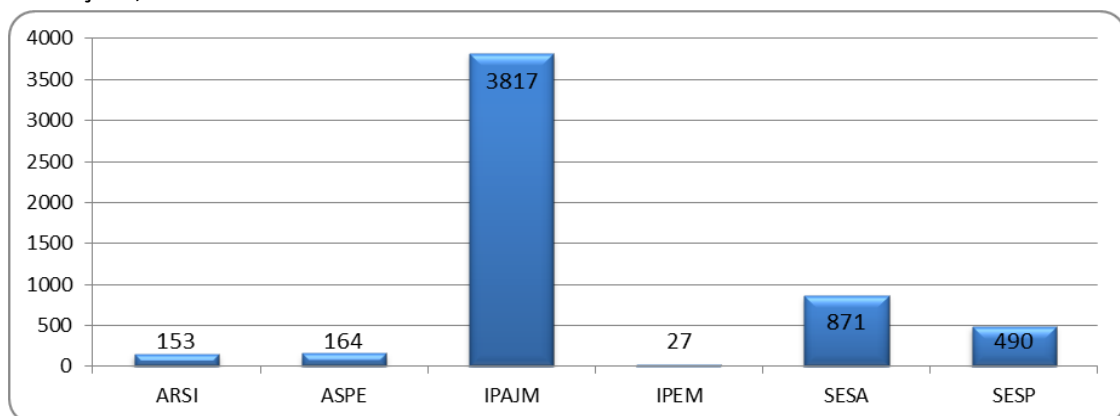


Gráfico 8 – Quantitativo de manifestações encaminhadas para as Ouvidorias Setoriais

O gráfico a seguir ilustra, em cada órgão/entidade, os dois principais canais de comunicação utilizados pelos manifestantes para o envio das manifestações.

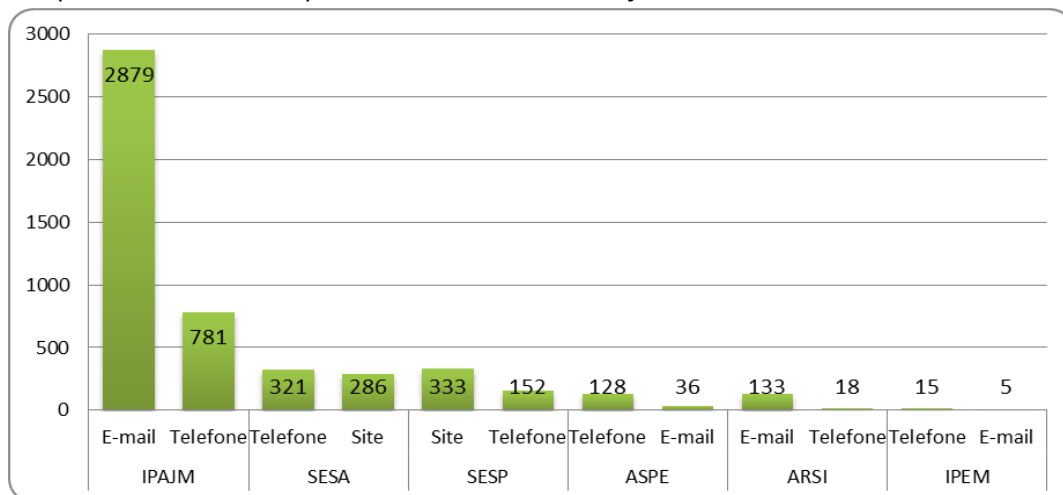


Gráfico 9 – Manifestações por canal de comunicação



O registro das manifestações encaminhadas para as Ouvidorias Setoriais considera a mesma tipologia de demanda adotada pela Ouvidoria Geral do Estado (Elogio, Denúncia, Informação, Solicitação, Reclamação e Sugestão). Do total de manifestações recebidas, destacamos a seguir os 04 principais tipos de manifestações recebidas.

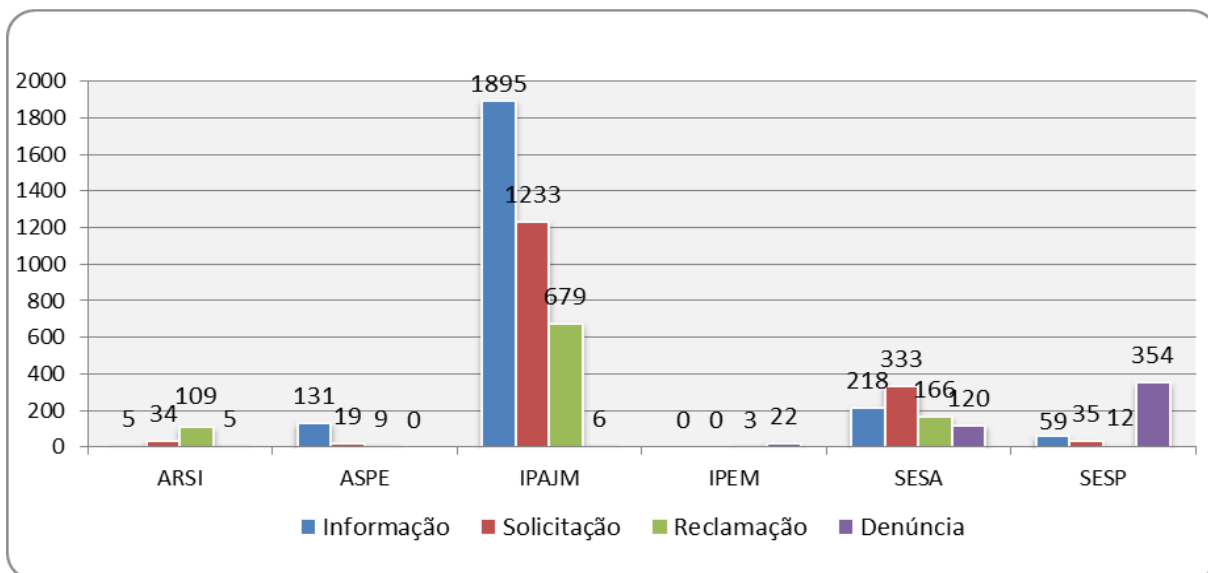


Gráfico 10 – Manifestações por tipo de demanda

Com a implantação do Sistema de Gestão de Ouvidoria (TAG) espera-se o fortalecimento da gestão das Ouvidorias Setoriais e da rede de Ouvidores, bem como a automatização do encaminhamento, tratamento e atendimento das manifestações dos cidadãos usuários do serviço público.

Além disso, considerando que toda a rede utilizará a mesma solução sistêmica, haverá um avanço na integração da Rede da Ouvidoria Estadual, e possibilitará a extração e análise dos dados para proposição de melhorias das políticas públicas.



A Ouvidoria Geral do Estado

Realizações para 2013

Em 2013, a atuação da Subsecretaria de Estado da Ouvidoria Geral, como órgão central do Sistema Integrado de Ouvidoria Estadual, estará voltada, prioritariamente, para a melhoria do sistema e para a consolidação desse novo espaço democrático perante as demais instituições públicas estaduais e perante a sociedade capixaba.

Fomentar a participação social, disponibilizar novas ferramentas de comunicação e estruturar a Rede de Ouvidoria Estadual tornando-a apta a gerenciar as demandas recebidas, estão entre as principais ações previstas para 2013, listadas resumidamente a seguir:

- Criação de um Portal da Ouvidoria;
- Campanha de divulgação massiva dos contatos da Ouvidoria em rádio, jornal, revista, internet e televisão;
- Implantação do Sistema de Gestão de Ouvidoria;
- Criação e estruturação de novas ouvidorias setoriais;
- Plano de treinamento para a rede de ouvidores e ouvidorias setoriais;
- Gestão efetiva da rede de ouvidores e ouvidorias setoriais, com estabelecimento de metas.
- Incremento da equipe atuante na Subsecretaria de Estado da Ouvidoria Geral



A Ouvidoria Geral do Estado

Informações Gerais

- Equipe da Subsecretaria de Estado da Ouvidoria Geral

Helmut Mutiz D’Auvila

Auditor do Estado

Subsecretário de Estado da Ouvidoria Geral

Audicéia Lima Silva Andrade

Auditora do Estado

Giselli Cardoso Alencastre Ballestrassi

Auditora do Estado

Narelle Izabel Fernandez Ermani

Estagiária – Nível Superior

Aline Cristina Pereira dos Santos

Estagiária – Nível Superior

- Contatos

Telefone: 0800 022 11 17

E-mail: ouvidoria@es.gov.br

Formulário Eletrônico:

<http://www.transparencia.es.gov.br/ouvidoria>

- Endereço

Av. Governador Bley, 236 - 6º andar, Centro, Vitória – ES

CEP 29.010-150

- Horário de funcionamento

Dias úteis

De 9h às 19h