



Relatório Anual de Atividades

2013

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

Rodolfo Pereira Netto

Subsecretário de Estado de Controle

Rogélio Pegoretti Caetano Amorim

Subsecretário de Estado da Transparência



Mensagem da Ouvidoria Geral do Estado

Em 2013, a Ouvidoria Geral do Estado concentrou esforços no aprimoramento do processo de atendimento ao cidadão, na divulgação dos canais de comunicação, na melhoria da gestão da informação e da interação entre as entidades participantes da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Ainda no primeiro semestre, foi implantado o TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública, desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia e cedido gratuitamente à Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo.

Através da nova ferramenta, a gestão das demandas de ouvidoria sofreu inúmeras melhorias, passando a conter controle automático de prazos, indicadores de atendimento, registro das ações realizadas, dentre outros.

No mesmo período, foi desenvolvido o site institucional, contendo informações sobre a atuação da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, divulgando os canais de comunicação e, principalmente, possibilitando ao cidadão realizar eletronicamente sua manifestação, complementá-la e acompanhar os resultados da mesma.

Outra ação importante foi a realização de um intenso processo de divulgação da Ouvidoria e seus canais de comunicação, com o objetivo dar conhecimento à população sobre os serviços prestados e estimular a participação social.

As ações realizadas tiveram como objetivo primordial a estruturação e a consolidação deste espaço democrático, tornando-o relevante tanto para a população, que ganha um canal direto de contato com a gestão pública estadual, quanto para o próprio Estado, que conta com informações dos cidadãos como fonte de inspiração para o desenvolvimento e melhoria das ações governamentais e de controle.

O aumento dos quantitativos de manifestações recebidas no ano de 2013 e do índice de atendimento, em relação aos anos anteriores, evidenciados no presente relatório, demonstra que as ações executadas estão surtindo efeito e qualificando a atuação da Ouvidoria.

Contudo, torna-se necessário ressaltar que a implementação da Rede de Ouvidoria é um trabalho contínuo, que depende de um planejamento adequado e da utilização eficiente dos recursos disponíveis. Por esse motivo, novas ações já estão sendo planejadas e executadas, com o intuito de que os objetivos acima elencados sejam alcançados.

A seguir, estarão detalhadas as informações sobre a base legal de atuação da Ouvidoria, as ações realizadas em 2013, a análise das demandas recebidas no período e as ações planejadas para o próximo exercício.



A Ouvidoria Geral do Estado

Base Legal

Atualmente, a Ouvidoria Geral e a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual estão regulamentadas pelos Decretos nº 2.289-R/2009, 2.969-R/2012 e 3.012-R/2012. O primeiro normativo aborda a estruturação de um sistema integrado de ouvidorias pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, enquanto o segundo e o terceiro tratam, respectivamente, da transferência da Ouvidoria Geral para a Secretaria de Estado de Controle e Transparência - SECONT e da elevação do status da mesma em Subsecretaria de Estado.

O Art. 4º do Decreto nº 2.289-R/2009 estabelece os objetivos da sistematização de uma rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, dentre os quais destacamos:

- A promoção da ampliação dos meios de comunicação entre a Sociedade Capixaba e a Administração Pública Estadual;
- A promoção e o fortalecimento da cidadania;
- A articulação das ações de ouvidoria nos diversos órgãos e entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional numa política integrada e de permanente aperfeiçoamento de suas atividades.

O Art. 5º do mesmo decreto estabelece ainda que *“as atividades de ouvidoria serão desenvolvidas de forma descentralizada, por meio de servidores ou empregados públicos, designados por cada órgão ou entidade da administração pública direta, autárquica e fundacional”*

Outro aspecto importante presente no normativo supracitado é a caracterização da relevância das atividades de Ouvidoria, estando estabelecido no Art. 10 que *“as atividades exercidas pelos servidores e empregados públicos, integrantes do sistema de ouvidoria, são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.”*

As competências específicas da Ouvidoria Geral do Estado estão inseridas no Art. 11, sendo as principais:

- Exercer a coordenação, supervisão e direção do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado;
- 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;
- Receber, examinar e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- Sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos;



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

- Propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;
- Cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;
- 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;
- 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);

O Decreto nº 2.969-R/2012 estabeleceu em seu Art. 1º que *“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”*.

Por fim, o Decreto nº 3.012-R/2012 aborda a transformação da Ouvidoria Geral do Estado em Subsecretaria e institui, no Art. 3º, as competências do Subsecretário de Estado da Ouvidoria Geral, cujas principais indicamos a seguir:

- Propor ao Secretário de Estado de Controle e Transparência as diretrizes da política de ouvidoria a ser implementada pela SECONT e pelos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- Promover a melhoria e gestão da rede de ouvidoria composta por um sistema integrado de ouvidores e ouvidorias setoriais do Poder Executivo Estadual;
- Coordenar o desenvolvimento de análises, diagnósticos e indicadores, a partir da base de dados da rede de ouvidoria, com o propósito de disponibilizar informações estratégicas aos gestores públicos, visando a melhoria contínua da gestão pública e o aperfeiçoamento do controle;
- Garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;
- Comunicar às autoridades competentes o resultado das inspeções, pesquisas, estudos e verificações que realizar, com vistas à adoção de providências;
- Identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos estaduais e propor soluções;



A Ouvidoria Geral do Estado

Atividades Desenvolvidas

- Implantação de sistema de informação:

Após a realização de levantamento dos sistemas disponíveis, seleção daquele que mais se adequava aos requisitos negociais estabelecidos pela Ouvidoria Geral do Estado, foi firmado o Termo de Cooperação Técnica com a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia, para disponibilização gratuita do TAG - Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.

No mês de fevereiro de 2013, após interação entre os técnicos das Ouvidorias envolvidas, o sistema escolhido foi implantado, começando a operar a partir de 1º de março de 2013.

Com o funcionamento do mesmo, os seguintes benefícios foram percebidos:

- a) Automatização do recebimento, encaminhamento e tratamento das manifestações;
- b) Melhoria da interação entre os participantes da Rede de Ouvidoria Estadual;
- c) Organização dos fluxos de informações;
- d) Possibilidade de registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo cidadão, via Web;
- e) Geração de protocolo, automático e sequencial, mantendo registro de data e hora da manifestação;
- f) Gerenciamento adequado do tempo de resposta, com alertas e controle de prazos;

- Realização de treinamento para a Rede de Ouvidoria Setorial:

Durante os dias 22 e 25 de fevereiro de 2013 os participantes da Rede de Ouvidoria Estadual estiveram reunidos na Escola de Serviços Públicos do Espírito Santo – ESESP para a realização do treinamento com o objetivo de demonstrar os novos fluxos e funcionalidades do sistema. Mais que um treinamento, o encontro serviu para a troca de experiência e interação entre a Ouvidoria Geral, os ouvidores setoriais e os representantes designados.

O evento, que contou com a participação de aproximadamente 40 servidores, se desdobrou em encontros posteriores e treinamentos específicos que aconteceram na sede da Ouvidoria Geral, direcionados para novas equipes e integrantes com dificuldades de operacionalizar o sistema.

- Criação de site Institucional:

Objetivando organizar as informações sobre a Ouvidoria Geral e a Rede de Ouvidoria Estadual, assim como proporcionar maior facilidade aos cidadãos para o encaminhamento das manifestações, um site institucional foi produzido e disponibilizado no endereço www.ouvidoria.es.gov.br.



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

O site foi desenvolvido internamente pela equipe da Secretaria de Estado de Controle e Transparência, sem qualquer necessidade de dispêndio de recurso público, abrigando informações sobre a Ouvidoria, o modelo de atuação, as competências legais e institucionais, a forma de organização da Rede, e os contatos da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais.

Além disso, como função principal do referido portal, estão disponibilizados links para que o cidadão possa diretamente cadastrar nova manifestação, acompanhar e complementar as já existentes.

- Criação de campanha publicitária:

Com o apoio técnico e financeiro da Superintendência Estadual de Comunicação Social – SECOM foram desenvolvidos os trabalhos de criação das peças publicitárias que foram utilizadas para divulgar os canais de comunicação da Ouvidoria e fomentar a participação social.

Nesta etapa, foram elaborados banners eletrônicos, anúncios, *spot* e *busdoor*, que foram veiculados em sites, revistas e jornais regionais, rádios e ônibus do Sistema Transcol. Além disso, foram produzidos 350 cartazes que foram fixados na recepção dos órgãos e entidades vinculadas ao Poder Executivo Estadual.



A Ouvidoria Geral do Estado

Gestão da Ouvidoria Geral do Estado

No ano de 2013, a Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo recebeu diretamente o quantitativo de 2.298 manifestações, um incremento de mais de 279% em relação ao ano anterior. O acréscimo no volume de manifestações recebidas é resultante das atividades desenvolvidas ao longo do ano, voltadas, principalmente, para a melhoria e divulgação dos canais de comunicação com a sociedade.

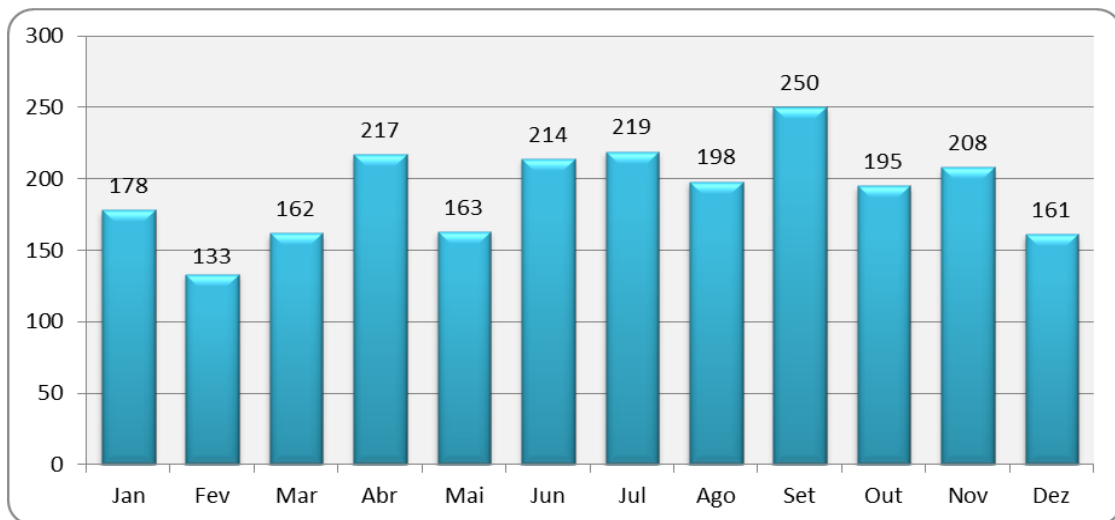


Gráfico 1 – Manifestações por mês

Do total de manifestações, 1.114 (48,5%) manifestações foram classificadas como reclamação, 500 (21,8%) referentes a pedidos de informação, 380 (16,5%) classificadas como denúncia, 235 (10,2%) classificadas como solicitações (geralmente solicitações de benefícios e direitos) e o quantitativo restante de 69 (3%) foi composto sugestões de melhoria dos serviços públicos e elogios, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

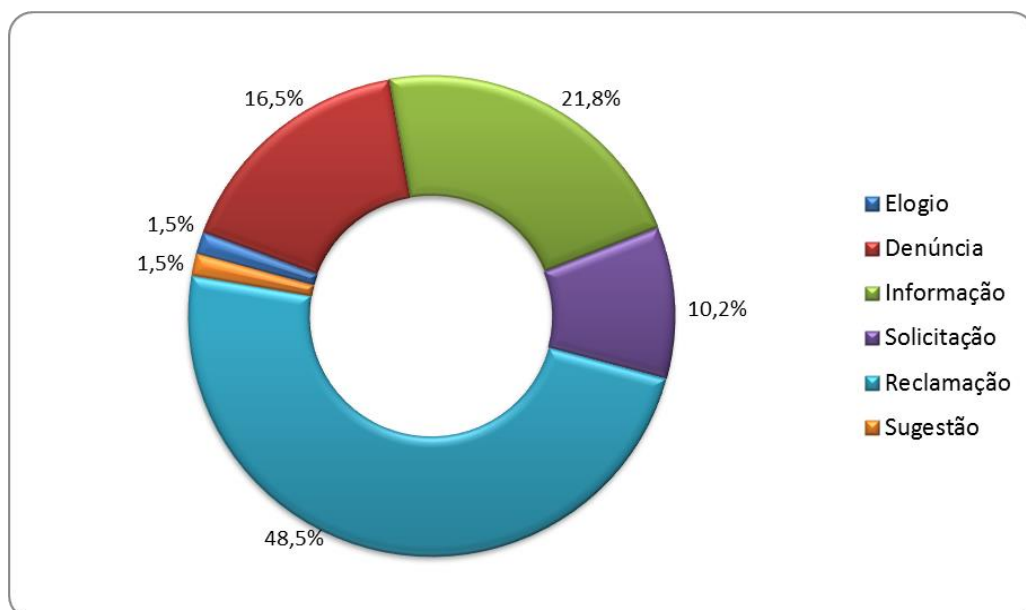


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de demanda (em percentual)



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 1.375 demandas enviadas a partir do site da Ouvidoria Geral do Estado (www.ouvidoria.es.gov.br), conforme abaixo.

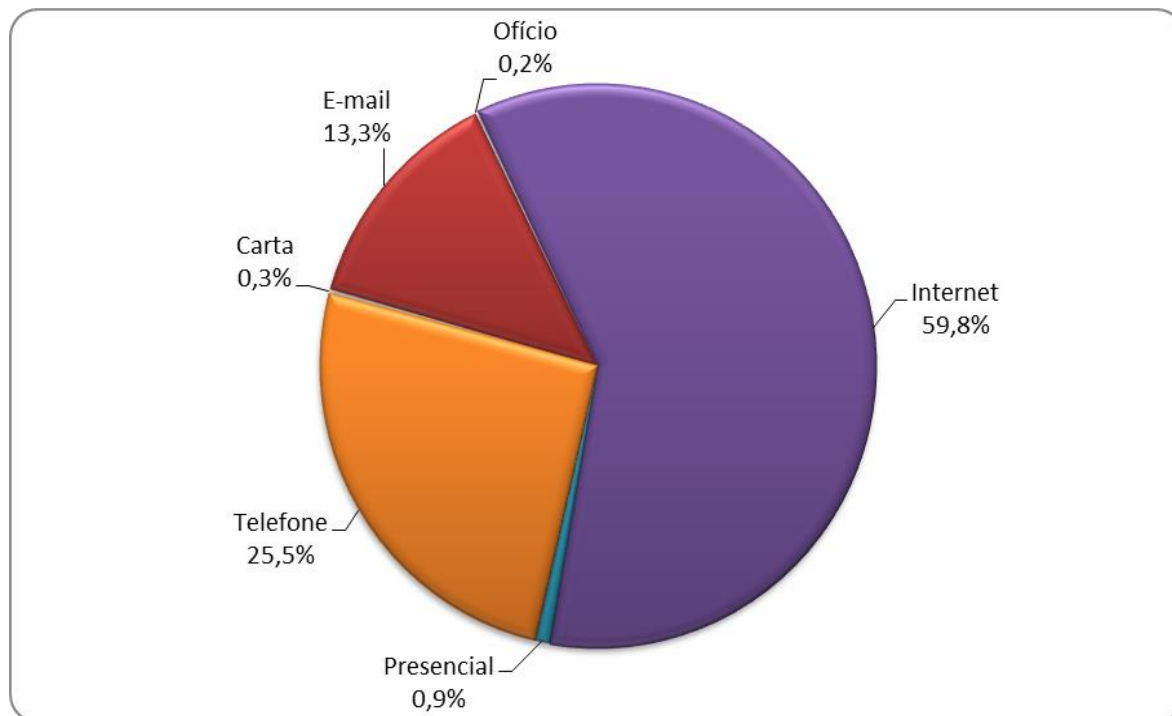


Gráfico 3 – Manifestações por canal de comunicação (em percentual)

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 acionados pela Ouvidoria Geral.

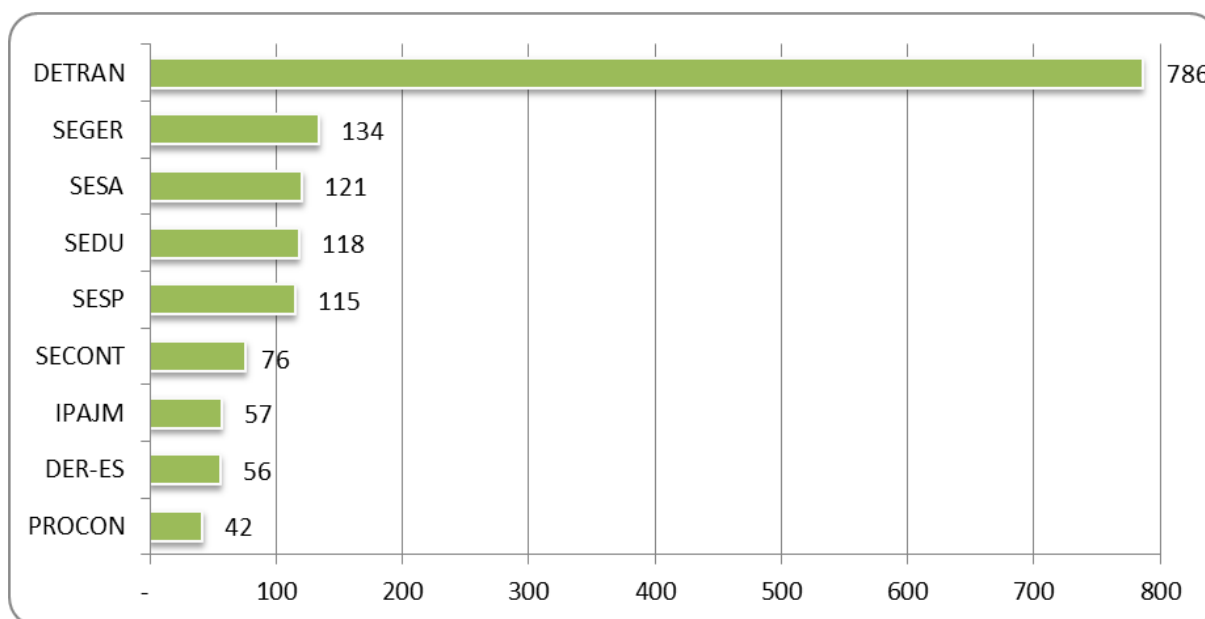


Gráfico 4 – Quantitativo de manifestações encaminhadas para órgão/entidade



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

Ao final do exercício, em 31/12/2013, apurou-se que 1.903 manifestações foram concluídas e restam 59 manifestações pendentes (com status “Em andamento”), distribuídas entre os órgãos/entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

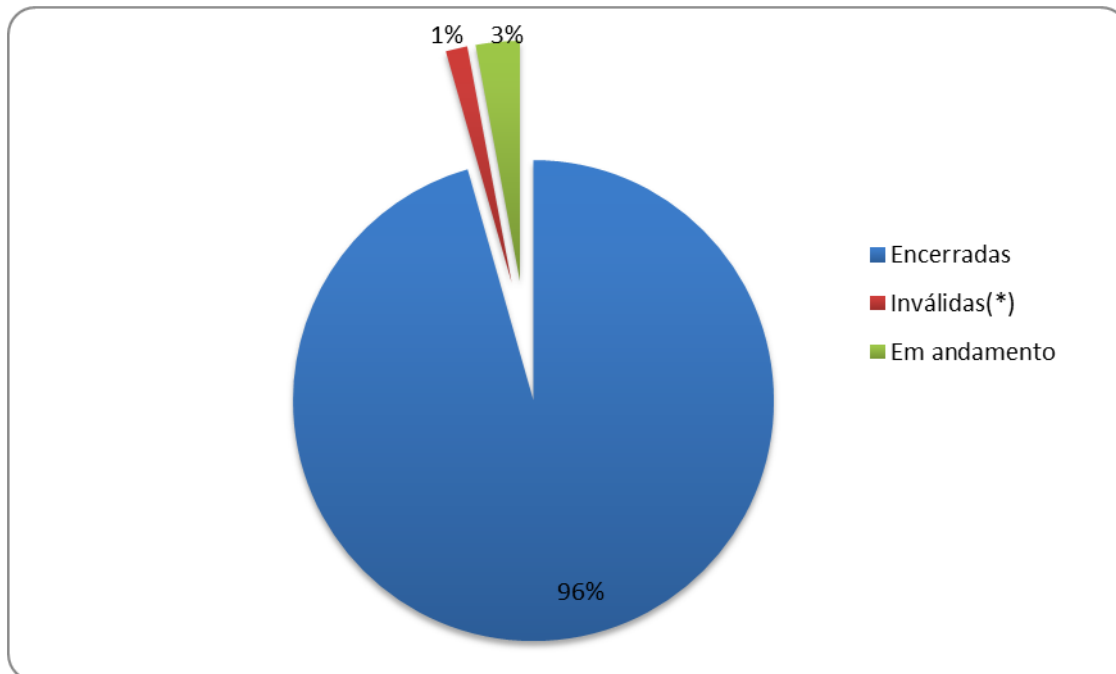


Gráfico 5 – Manifestações por situação (em percentual)

(*) São consideradas manifestações inválidas, as mensagens recebidas sem conteúdo ou com conteúdo inadequado e os testes, porventura realizados no sistema.

Do total de manifestações concluídas, seja por tratamento da própria Ouvidoria ou pelo retorno dos órgãos/entidades, 1.259 manifestações foram concluídas no intervalo de tempo de 0-15 dias e o restante das manifestações nos intervalos apresentados no gráfico a seguir.

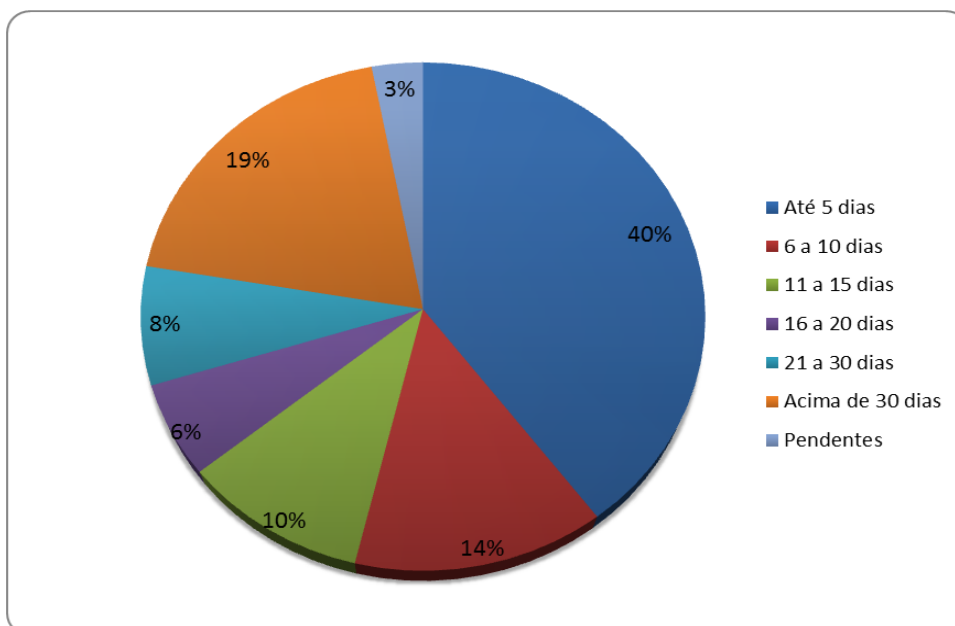


Gráfico 6 – Tempo de Atendimento das manifestações (em dias)



A Ouvidoria Geral do Estado

Gestão das Ouvidorias Setoriais

O Poder Executivo Estadual finalizou o exercício de 2013 com um quantitativo de 05 (cinco) 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
- SESP – Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social
- SESA – Secretaria de Estado da Saúde

Registra-se que para efeito de entendimento, no presente relatório são consideradas Ouvidorias Setoriais aquelas formalmente instituídas por meio de normativo legais, que estão instaladas na estrutura dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, possuindo estrutura mínima e servidores atuando em tempo integral.

No ano de 2013, as Ouvidorias Setoriais receberam, de forma direta, um quantitativo de 7753 manifestações. Trata-se de um aumento de, aproximadamente, 71% em relação ao exercício anterior, com destaque para a evolução do número de manifestações recebidas pelas Ouvidorias da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária – ARSI, Secretaria de Estado da Saúde – SESA e Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SESP.

A seguir estão detalhados os quantitativos recebidos por cada uma das entidades:

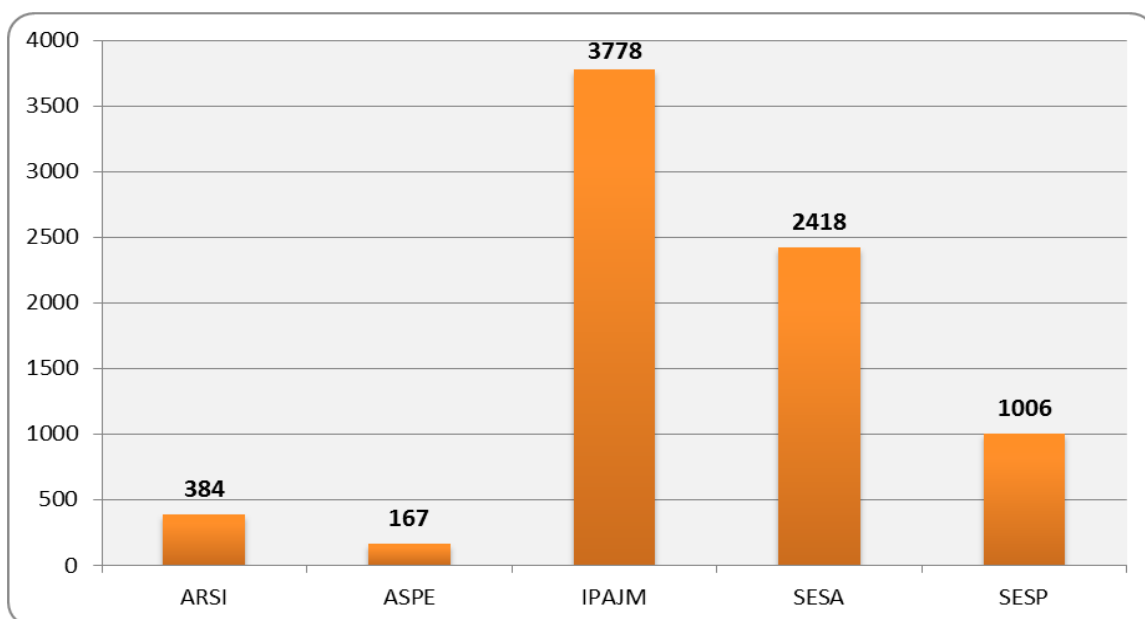


Gráfico 7 – Quantitativo de manifestações encaminhadas para as Ouvidorias Setoriais



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

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

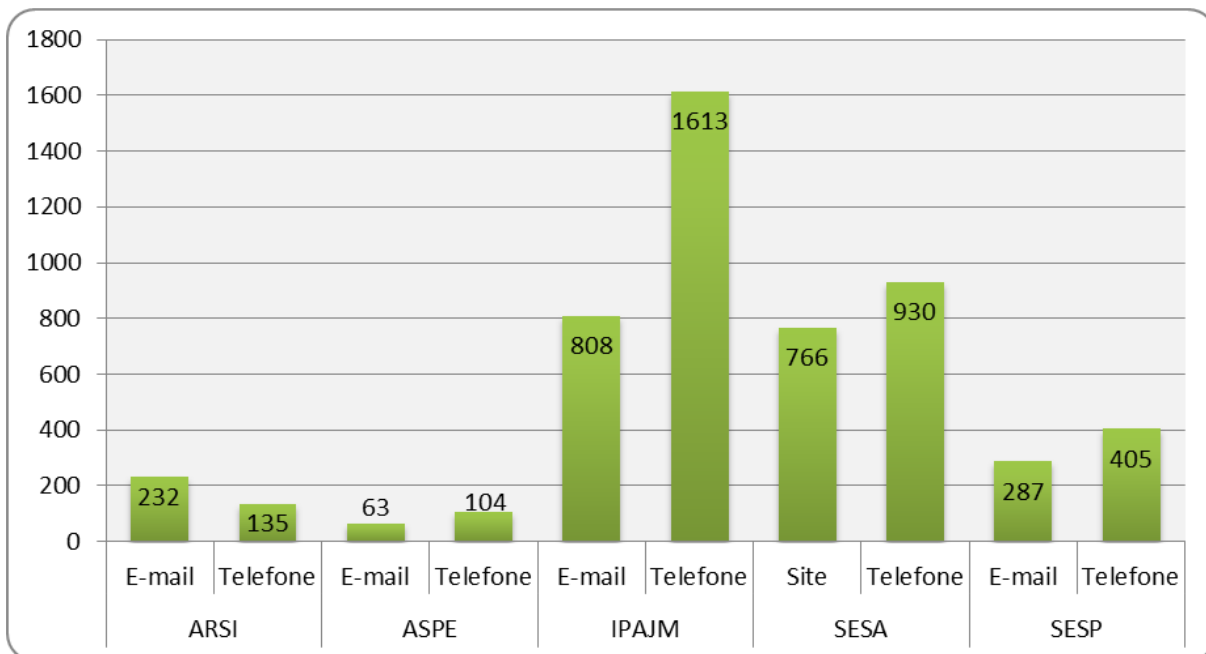


Gráfico 8 – Manifestações por canal de comunicação

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.

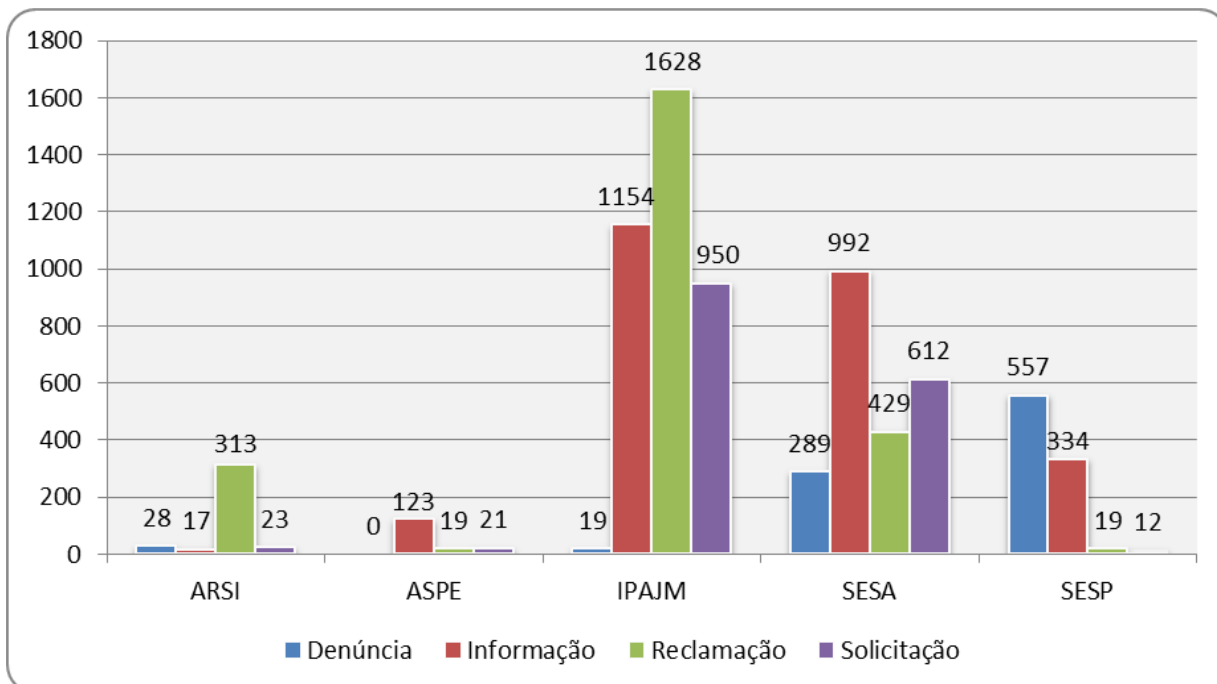


Gráfico 9 – Manifestações por tipo de demanda



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

Por fim, considerando a área de competência de cada órgão/entidade, destacamos a seguir os 05 (cinco) principais assuntos tratados em cada Ouvidoria Setorial:

Órgão/Entidade	Assuntos mais recorrentes
SESP	<ul style="list-style-type: none">▪ Informações Atestado de Antecedentes Criminais▪ Atuação Polícia Militar - Batalhão de Trânsito▪ Andamento em Inquéritos policiais▪ Informações Concurso Público - PM/PC▪ Denúncias de Torturas - Sistema Prisional
ARSI	<ul style="list-style-type: none">▪ Atraso na ligação da rede de água▪ Falta de água▪ Vazamento de esgoto▪ Irregularidade na fatura/Conta de água▪ Demora na ligação de esgoto
IPAJM	<ul style="list-style-type: none">▪ Reclamação sobre atendimento 0800/marcação de perícia▪ Reclamação sobre demora na entrega de DTC – Declaração de Tempo de Contribuição▪ Reclamação sobre demora na entrega de CTC – Certidão de Tempo de Contribuição▪ Informação sobre acompanhamento de processos▪ Solicitação de providências para melhoria dos serviços restados pelo Órgão.
ASPE	<ul style="list-style-type: none">▪ Concurso público▪ Pedido de ligação de gás▪ Segunda via de fatura▪ Solicitação de débito em conta▪ Informações sobre conta
SESA	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestão da SESA/SUS▪ Assistência à saúde▪ Assistência farmacêutica▪ Produtos para Saúde/Correlatos▪ Estratégia Saúde da Família e Programa Agente Comunitário de Saúde



A Ouvidoria Geral do Estado

Realizações para 2014

De acordo com o planejamento anual realizado pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência, estão previstas ações para a área de Ouvidoria que contemplam, prioritariamente, a melhor estruturação das Ouvidorias Setoriais, a qualificação da atuação das equipes de trabalho, a padronização dos procedimentos e a melhoria da comunicação entre a Ouvidoria e a população capixaba.

A seguir estão dispostas as principais ações planejadas para o ano de 2014:

- Padronização na atuação e melhoria da estrutura da Rede de Ouvidoria Estadual;
- Plano de treinamento para a rede de ouvidores e ouvidorias setoriais;
- Aprimoramento do site institucional da OUVIDORIA;
- Incremento da equipe atuante na Subsecretaria de Estado da Ouvidoria Geral;
- Otimização do catálogo de assuntos do Sistema de Ouvidoria – TAG;
- Atualização dos fluxos de trabalho e manual de procedimentos da Ouvidoria;
- Elaboração de cartilha para a população/guia de informações sobre a ouvidoria;
- Implementação de ferramentas para mensuração qualitativa do atendimento prestado;
- Implementação de metodologia para utilização de informações gerenciais advindas das demandas de ouvidoria na melhoria da gestão estadual e ações de controle.



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

Ana Carla de Jesus Santos Almeida

Estagiária – Nível Superior

Jucelia dos Santos Ramos Marinho

Estagiária – Nível Superior

Kamila Zimmer Ribeiro

Estagiária – Nível Superior

Larissa Ribeiro da Costa

Estagiária – Nível Superior

- Contatos

Telefone: 0800 022 11 17

E-mail: ouvidoria@es.gov.br

Site: www.ouvidoria.es.gov.br

- Endereço

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

CEP 29.010-150

- Horário de funcionamento

Dias úteis

De 9h às 19h