



## **Relatório Anual de Atividades**

**2014**

**Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT**

**Subsecretaria de Estado de Integridade Governamental e Empresarial**

**Ouvidoria Geral do Estado**

**Marcelo Barbosa de Castro Zenkner**

Secretário de Estado de Controle e Transparência

**Marcelo Martins Altoé**

Subsecretário de Estado de Integridade Governamental e Empresarial

**Giselli Cardoso Alencastre Ballestrassi**

Coordenadora Ouvidoria-Geral



## **Mensagem da Ouvidoria Geral do Estado**

Em 2014, a Ouvidoria Geral do Estado esteve envolvida na implantação de Pesquisa de Satisfação para mensuração qualitativa do atendimento prestado ao cidadão, atualização do Catálogo de Assuntos do Sistema de Integrado de Ouvidoria – TAG, confecção da Cartilha de Ouvidoria, elaboração do Regimento da Ouvidoria Geral do Estado, construção de metodologia para apresentação de Relatório Qualitativo das Ouvidorias Setoriais e inclusão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no Sistema TAG de Ouvidoria.

A Pesquisa de Satisfação foi concluída e disponibilizada para o cidadão. O cidadão, após ter a sua demanda respondida, tem a opção de preencher o formulário da Pesquisa através do Sistema de Ouvidoria. Para obter resultados mais realistas realizamos a Pesquisa Ativa, ligando para os manifestantes.

O Catálogo de Assuntos do Sistema TAG foi atualizado, a fim de torná-lo mais objetivo, tanto para a Ouvidoria quanto para o cidadão, facilitando a utilização do sistema e proporcionando melhor análise de dados. Além disso, foram criados assuntos específicos para atender a Lei de Acesso à Informação.

A Cartilha de Ouvidoria, o Regimento da Ouvidoria Geral do Estado e o Relatório Qualitativo das Ouvidorias Setoriais foram elaborados e estão em fase de revisão e aprovação.

A seguir, estarão detalhadas as informações sobre a base legal de atuação da Ouvidoria, as ações realizadas em 2014, a análise das demandas recebidas no período e as ações planejadas para o próximo exercício.



## **Legislação base para a atuação da Ouvidoria**

A Ouvidoria Geral e a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual estão regulamentadas pelos Decretos nº 2.289-R/2009 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.

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;
- Propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;
- 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);

Em 2014, por meio do Decreto nº 3726-R, de 10.12.2014, que alterou o Decreto nº 3152-R, de 26.11.2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 9.871/2012, definiu que os pedidos de acesso à informação deveriam ser registrados no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria. Portanto, a Ouvidoria Geral do Estado passou a ser responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.



## **GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

### **SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA**

E, em 2015 com o advento da Lei Federal nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção – que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, foi editado o Decreto nº 3774-R, de 28/01/2015, alterando a estrutura organizacional básica da SECONT, transformando a Subsecretaria de Ouvidoria-Geral em Subsecretaria de Estado de Integridade Governamental e Empresarial - SUBINT, a qual ficou vinculada a Coordenação de Ouvidoria-Geral, responsável por recepcionar as demandas de corrupção e encaminhá-las para o Núcleo de Apuração.



### Gestão da Ouvidoria Geral do Estado

No ano de 2014, a Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo recebeu através do Sistema de Ouvidoria - TAG o quantitativo de 2.205 manifestações.

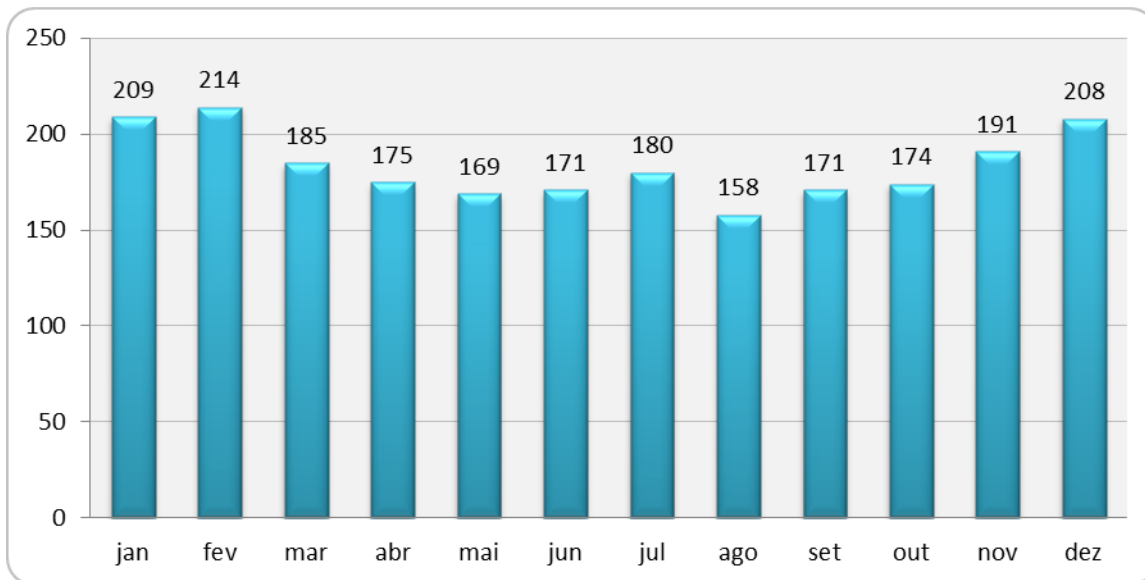


Gráfico 1 – Manifestações por mês

Do total de manifestações, 1.231 (55,8%) manifestações foram classificadas como reclamação, 409 (18,5%) referentes a denúncias, 358 (16,2%) classificadas como informação, 118 (5,4%) classificadas como solicitações (geralmente solicitações de benefícios e direitos), 10 (0,5%) classificadas como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e o quantitativo restante de 79 (3,6%) foi composto de sugestões de melhoria dos serviços públicos e elogios, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

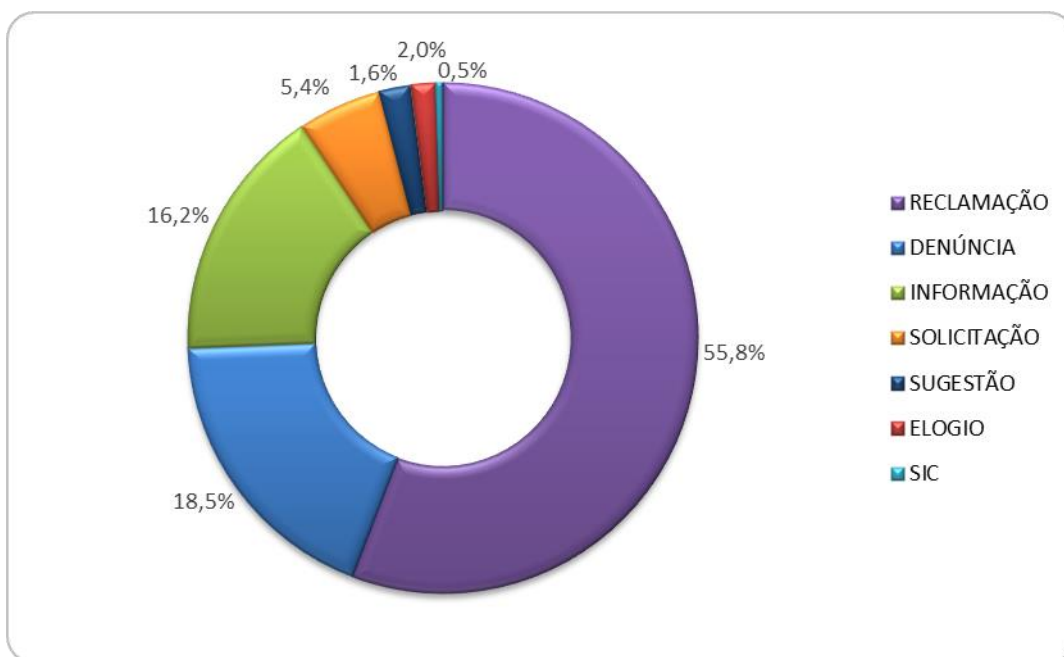


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de demanda (em percentual)



## 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 1.226 demandas enviadas a partir do site da Ouvidoria Geral do Estado ([www.ouvidoria.es.gov.br](http://www.ouvidoria.es.gov.br)), conforme abaixo.

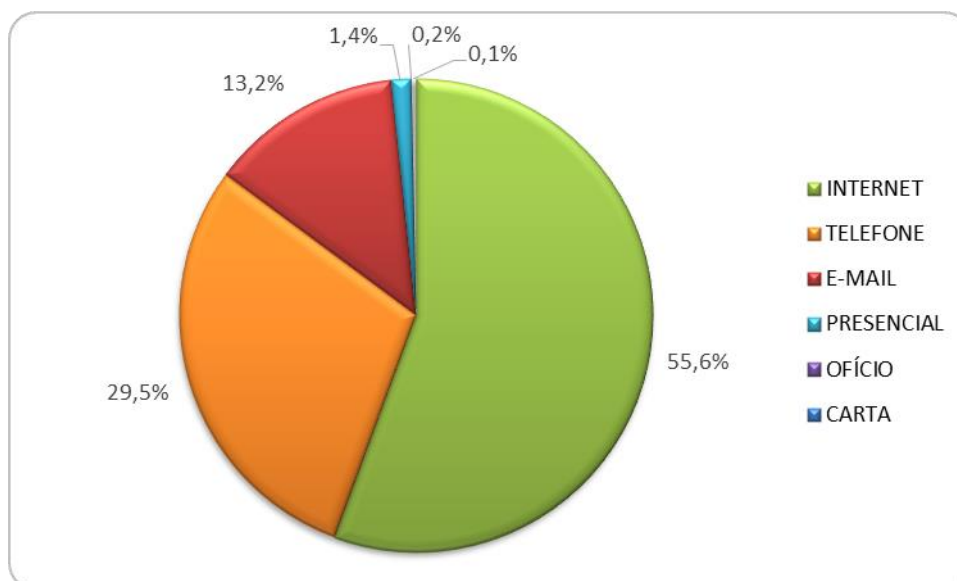


Gráfico 3 – Manifestações por canal de comunicação (em percentual)

Em razão da competência institucional, muitas manifestações são direcionadas para outros órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que possuem representantes de Ouvidoria para realizarem o tratamento das demandas. A ilustração a seguir apresenta os órgãos e entidades mais acionados através do Sistema TAG, administrado pela Ouvidoria Geral.

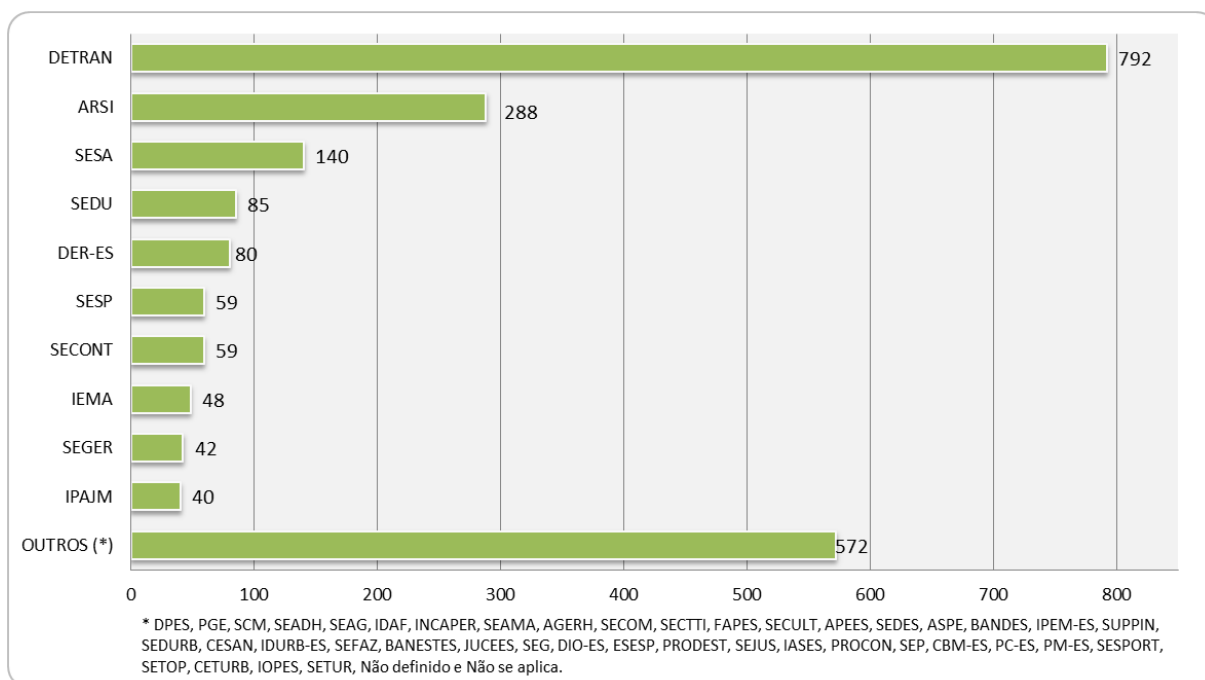


Gráfico 4 – Quantitativo de manifestações encaminhadas para órgão/entidade



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

Ao final do exercício, em 31/12/2014, apurou-se que 2.049 manifestações foram concluídas, restando 156 manifestações pendentes (com status “Em andamento”), distribuídas entre os órgãos/entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

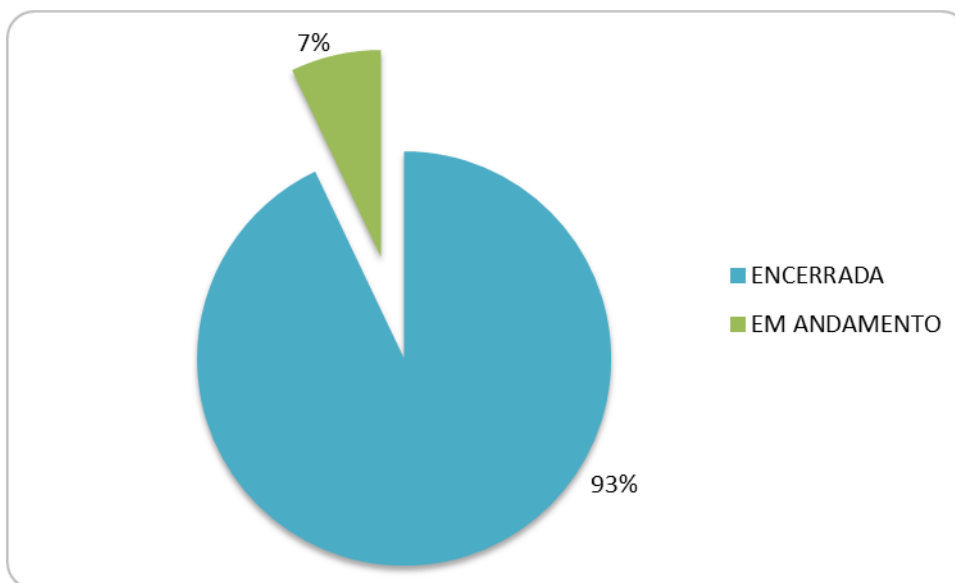


Gráfico 5 – Manifestações por situação (em percentual)

Do total de manifestações concluídas, seja por tratamento da própria Ouvidoria ou pelo retorno dos órgãos/entidades, 1.449 manifestações foram concluídas no intervalo de tempo de 0-15 dias e o restante das manifestações nos intervalos apresentados no gráfico a seguir.

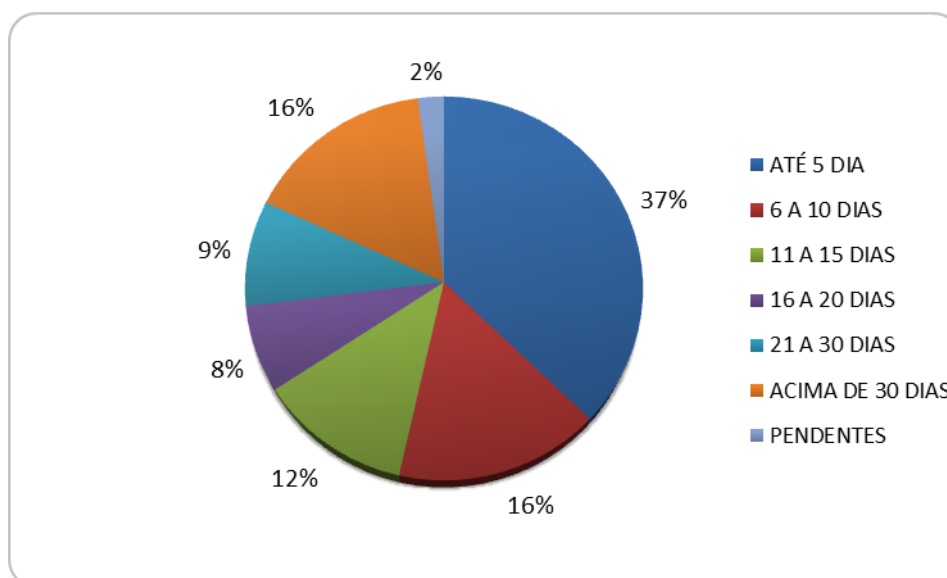


Gráfico 6 – Tempo de Atendimento das manifestações (em dias)



### **Gestão das Ouvidorias Setoriais**

O Poder Executivo Estadual finalizou o exercício de 2014 com um quantitativo de 06 (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
- SESA – Secretaria de Estado da Saúde
- SESP – Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social

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.

Os órgãos/entidades que não possuem Ouvidoria Setorial própria participam da Rede de Ouvidoria por meio de Representantes de Ouvidoria, e totalizam 53 órgãos/entidades, com 02 servidores ou empregados públicos (titular e adjunto) designados para desempenhar as atividades de ouvidoria junto à OGE.

No ano de 2014, as Ouvidorias Setoriais receberam, de forma direta, um quantitativo de 5162 manifestações, com destaque para o volume de manifestações recebidas pelas Ouvidorias do Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do ES – IPAJM e da Secretaria de Estado da Saúde – SESA. A seguir estão detalhados os quantitativos recebidos diretamente em cada uma das entidades. Vale ressaltar que as demandas da ARSI não estão contempladas nessa seção, pois a entidade utiliza o sistema TAG para registro de suas manifestações, sendo seus dados apresentados na seção anterior.

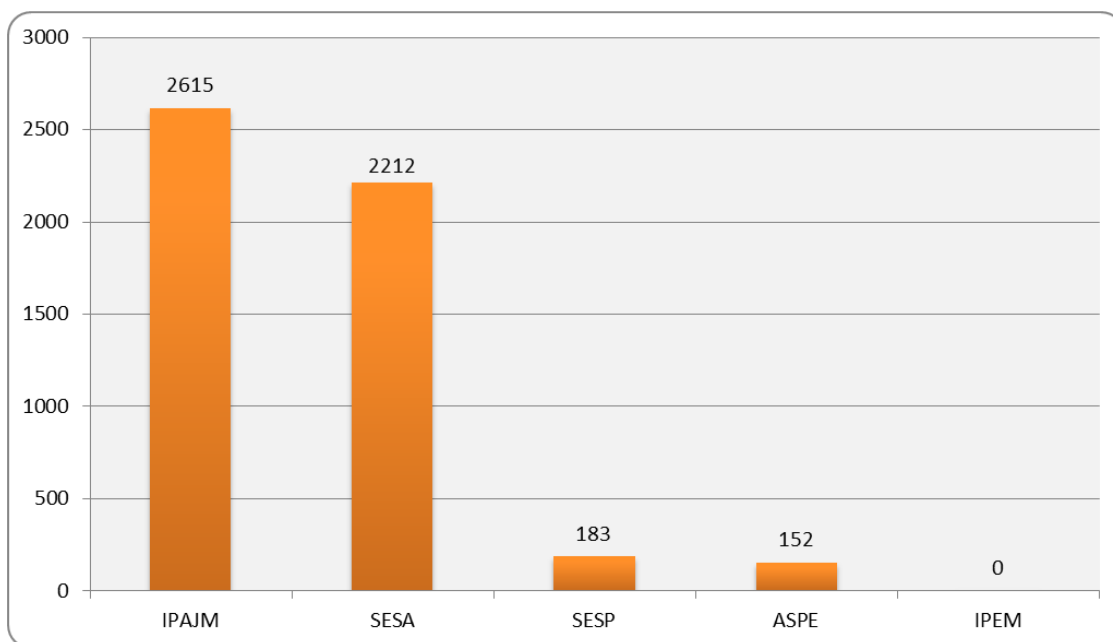


Gráfico 7 – Quantitativo de manifestações encaminhadas diretamente para as Ouvidorias Setoriais





## 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 de suas demandas. Percebe-se um grande quantitativo recebido pelo canal de comunicação TELEFONE, especialmente nas ouvidorias do IPAJM e SESA, que possuem uma grande demanda.

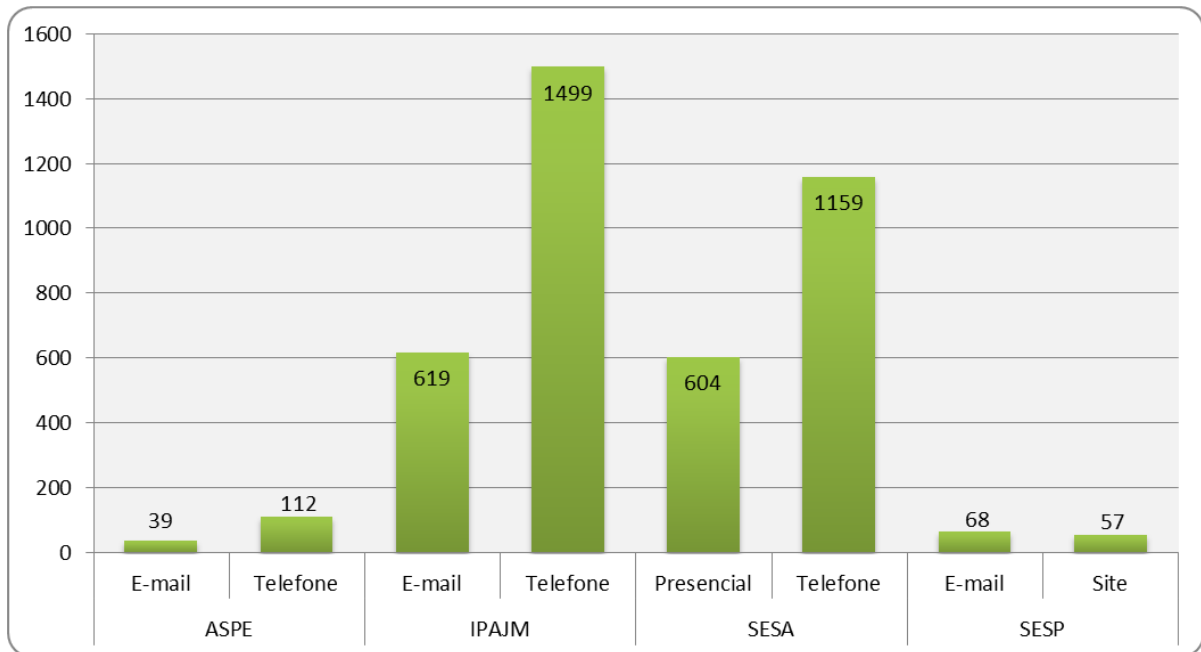


Gráfico 8 – Manifestações por canal de comunicação em órgão/entidade

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, Sugestão e Serviço de Informação ao Cidadão - SIC). Do total de manifestações recebidas, destacamos a seguir os 04 principais tipos de manifestações recebidas.

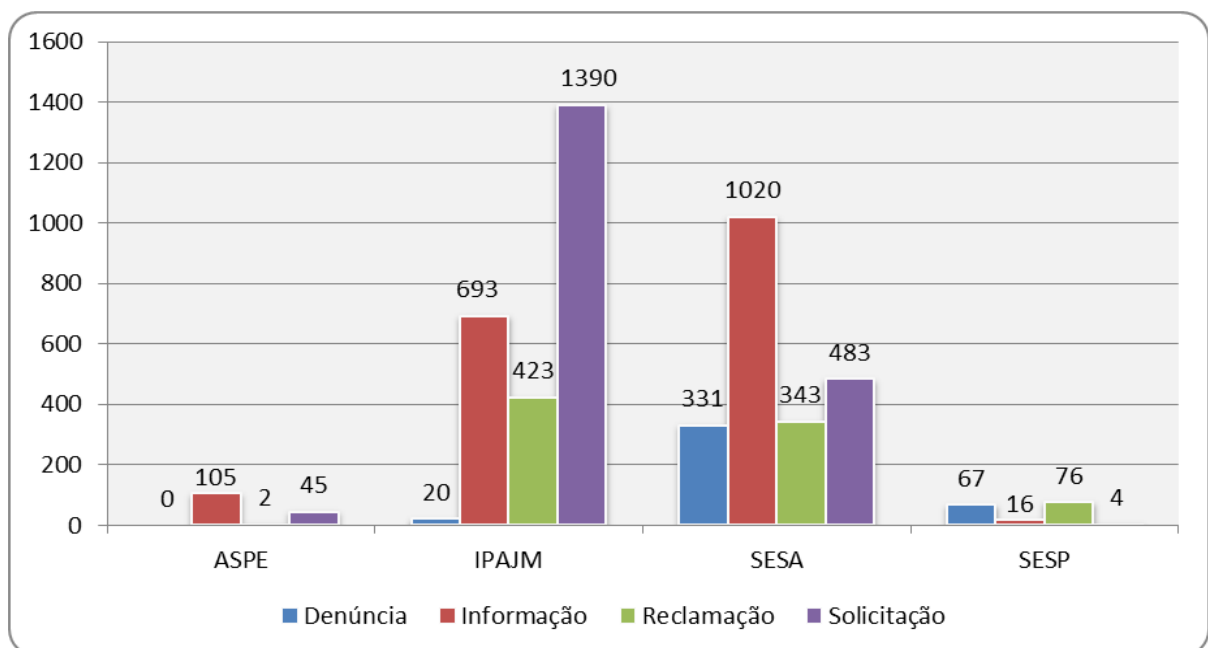


Gráfico 9 – Manifestações por tipo de demanda

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



## GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Órgão/Entidade	Assuntos mais recorrentes
SESP	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prática de crime por autoridade policial civil/militar</li><li>▪ Prática de transgressão disciplinar por autoridade policial civil/militar</li><li>▪ Aumento de efetivo policial</li><li>▪ Denúncia envolvendo tráfico de drogas</li><li>▪ Falta de fiscalização de trânsito</li></ul>
IPAJM	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Solicitação de emissão de Declaração de Tempo de Contribuição (DTC/Abono Permanência)</li><li>▪ Reclamação sobre dificuldade de acesso ao tele atendimento 0800 283 6640</li><li>▪ Solicitação de emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)</li></ul>
ASPE	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Concurso Público</li><li>▪ Pedido de ligação do gás</li><li>▪ Segunda via de fatura</li><li>▪ Solicitação do débito em conta</li><li>▪ Informações sobre conta</li><li>▪ Informações sobre tarifa de gás natural</li></ul>
SESA	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assistência à saúde</li><li>▪ Gestão</li><li>▪ Vigilância em saúde</li><li>▪ Vigilância sanitária</li><li>▪ Assistência farmacêutica</li><li>▪ Produtos para saúde/correlatos</li><li>▪ Transporte</li><li>▪ Assistência à saúde</li></ul>



### **Realizações para 2015**

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.

Para o ano de 2015 estão previstas as seguintes ações para a área de Ouvidoria:

- Site institucional da Ouvidoria: aprimoramento do site institucional, com a inclusão de novos conteúdos para os cidadãos e seção de “Perguntas Frequentes”;
- Gestão da Rede Ouvidoria Estadual: aplicação da metodologia de utilização de informações gerenciais advindas das demandas de ouvidoria na melhoria da gestão estadual e ações de controle.
- Tag Móvel: disponibilização de aplicativo da Ouvidoria para uso em dispositivos móveis;
- Programa de Divulgação da Ouvidoria: criação de peças (cartilha, folders, *busdoor*, etc) para divulgação da Ouvidoria, funcionando como guia de informações para a população.
- SMS: ativação de serviço de telefonia SMS (*Short Message Service*) para ampliar a forma de comunicação com o cidadão;
- Criação e estruturação de novas ouvidorias setoriais: padronizar a ferramenta utilizada pelas Ouvidorias Setoriais nos mesmos moldes da OGE, visando um ambiente sistêmico mais integrado e funcional.



## **Informações Gerais**

- Equipe da Coordenação de Ouvidoria-Geral

**Giselli Cardoso Alencastre Ballestrassi**

Auditora do Estado

Coordenadora da Ouvidoria-Geral

**Audicéia Lima Silva Andrade**

Auditora do Estado

**Maria Goretti Alves Godinho**

Auditora do Estado

**Larissa Ribeiro da Costa**

Assessora

**Ana Carla de Jesus Santos Almeida**

Estagiária – Nível Superior

**Dayane Rodrigues Gandra**

Estagiária – Nível Superior

- Contatos

Telefone: 0800 022 11 17

E-mail: [ouvidoria@es.gov.br](mailto:ouvidoria@es.gov.br)

Site: [www.ouvidoria.es.gov.br](http://www.ouvidoria.es.gov.br)

- Endereço

Av. Governador Bley, 236 - 6º andar, Centro, Vitória – ES. CEP 29.010-150

- Horário de funcionamento

Dias úteis das 9h às 18h