



## **Relatório Semestral de Atividades**

**Janeiro a Junho/2015**

**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 da Ouvidoria-Geral do Estado



## **Apresentação**

O Relatório de Atividades da Ouvidoria é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado do Espírito Santo. Todas as informações apresentadas neste relatório são oriundas do banco de dados do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública - TAG, ferramenta adotada na Gestão da Ouvidoria e que permite ao cidadão o registro das manifestações online.

O relatório tem como base de referência a análise estatística de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria: denúncias, reclamações, informações, solicitações, sugestões, elogios, pedidos de acesso à informação (SIC - Lei de Acesso Informação) e denúncias de corrupção (Lei Anticorrupção).

A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à OGE dar visibilidade do atendimento realizado pelas instituições, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria da prestação de serviços públicos, ou mesmo de irregularidades cometidas por gestores, servidores e/ou no atendimento e serviços prestados.

Tal ação favorece as mudanças e os ajustes nas atividades e nos processos desenvolvidos no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.



### **Informações Consolidadas**

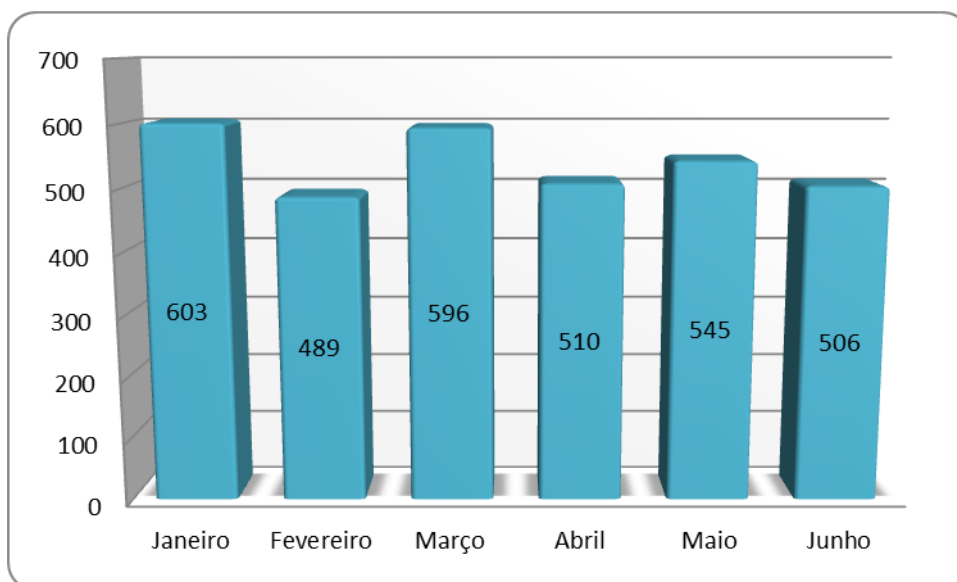
A Rede de Ouvidoria Estadual é composta pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), 06 (seis) Ouvidorias Setoriais formalmente constituídas e de representantes designados, que atuam desenvolvendo atividades de ouvidoria em suas respectivas entidades, a saber:

- 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

Registra-se que para efeito de entendimento, no presente relatório são consideradas Ouvidorias Setoriais aquelas formalmente constituídas 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 primeiro semestre de 2015, a Rede de Ouvidoria Estadual recebeu um quantitativo de 3.249 manifestações, sendo 1.730 manifestações advindas do Sistema TAG, 1.138 do controle interno do IPAJM, 292 do Sistema OuvidorSUS, e 89 do controle interno do IPEM.

O mês de Janeiro apresentou o maior número de registros, totalizando 603 manifestações, e o mês de Fevereiro apresentou o menor número de registros, com um total de 489 manifestações. A evolução mensal do número de manifestações está representada abaixo:



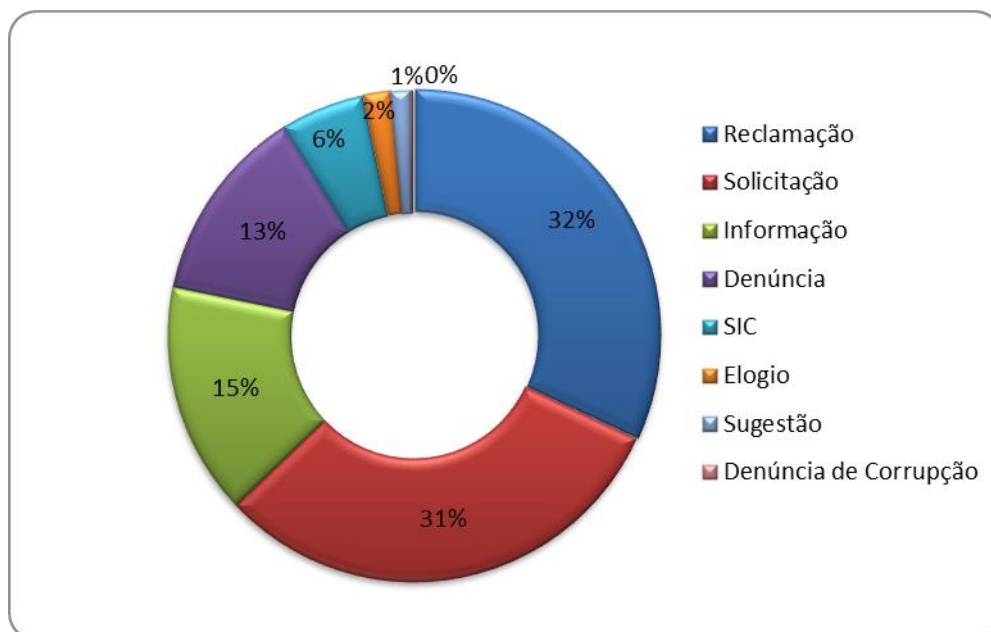
A média mensal com relação ao número de manifestações recebidas durante o semestre foi de 541,5 manifestações/mês.



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

A tipologia que apresentou maior número de ocorrências no primeiro semestre de 2015 foi Reclamação. Considerando o total de manifestações recebidas, esta tipologia representou 32% das manifestações recebidas (1.037 manifestações). Além disso, foram registradas 1.006 solicitações de atendimento e realização de procedimentos sob responsabilidade dos órgãos e entidades estaduais, 498 pedidos gerais de informações, 421 denúncias sobre irregularidades, 179 pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI), 60 elogios, 43 sugestões de melhoria dos serviços públicos e 5 denúncias de corrupção baseadas na Lei Anticorrupção.

Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de manifestações registradas durante o primeiro semestre.



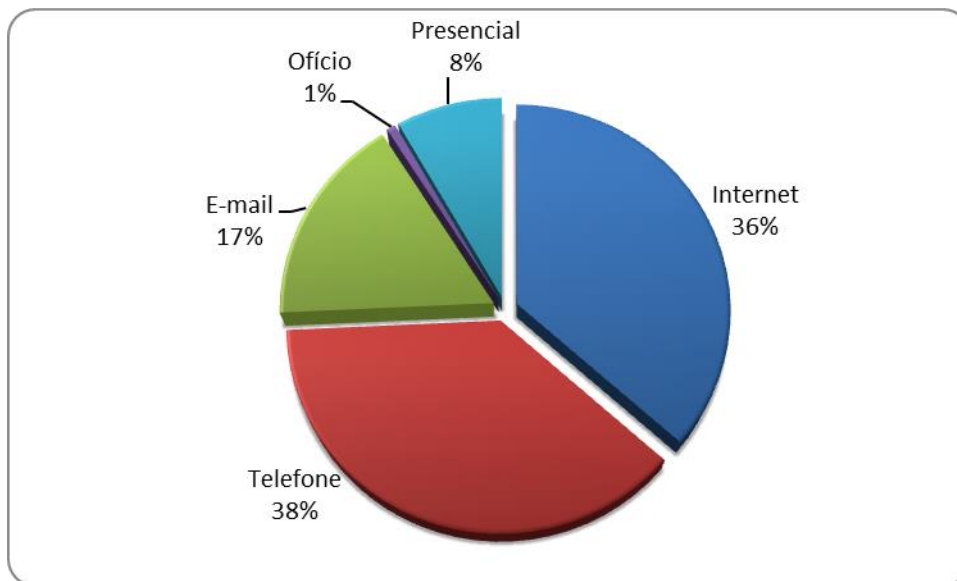
O cidadão atualmente pode registrar sua manifestação através dos seguintes canais de comunicação:

- **Presencial**, se dirigindo à sede da Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo, situada à Av. Governador Bley, 236, 6º andar - Ala Cidade, Centro, Vitória/ES;
- **Internet**, realizando o registro online no site da Ouvidoria [www.ouvidoria.es.gov.br](http://www.ouvidoria.es.gov.br);
- **Telefone**, por meio do 0800 022 11 17;
- **Carta**, enviada para o mesmo endereço supracitado;
- **Ofício**; ou
- **E-mail** [ouvidoria@es.gov.br](mailto:ouvidoria@es.gov.br).

O canal de comunicação mais utilizado neste semestre pelos manifestantes foi o Telefone, com representatividade de 38%. O segundo meio de contato mais utilizado foi a Internet, via Sistema TAG, representando 36% das manifestações recebidas (1.186 manifestações). No gráfico a seguir é representada a utilização de cada canal de comunicação no primeiro semestre de 2015:

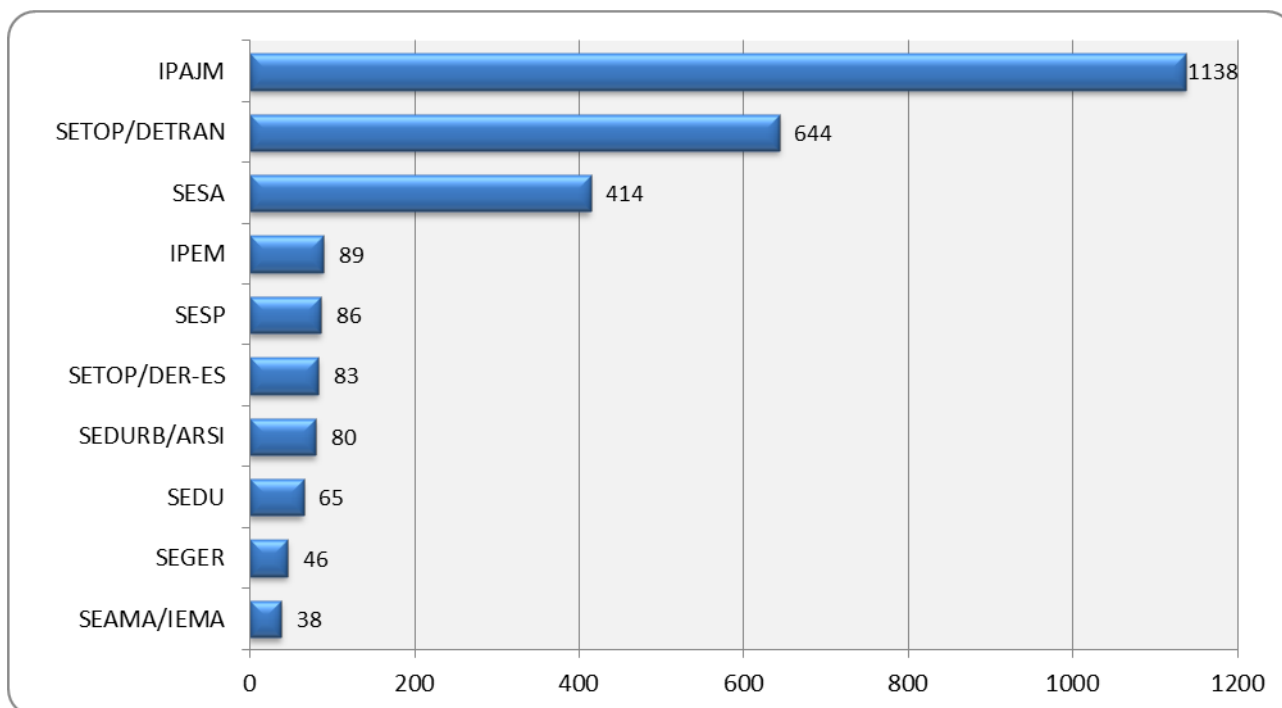


## GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA



Os órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual mais demandados foram o Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do ES – IPAJM, responsável por 35% das demandas, o Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN|ES com 20% das manifestações e a Secretaria de Estado da Saúde – SESA atuante em 13% das manifestações.

No gráfico a seguir são representados os órgãos/entidades que foram mais demandados no primeiro semestre de 2015:



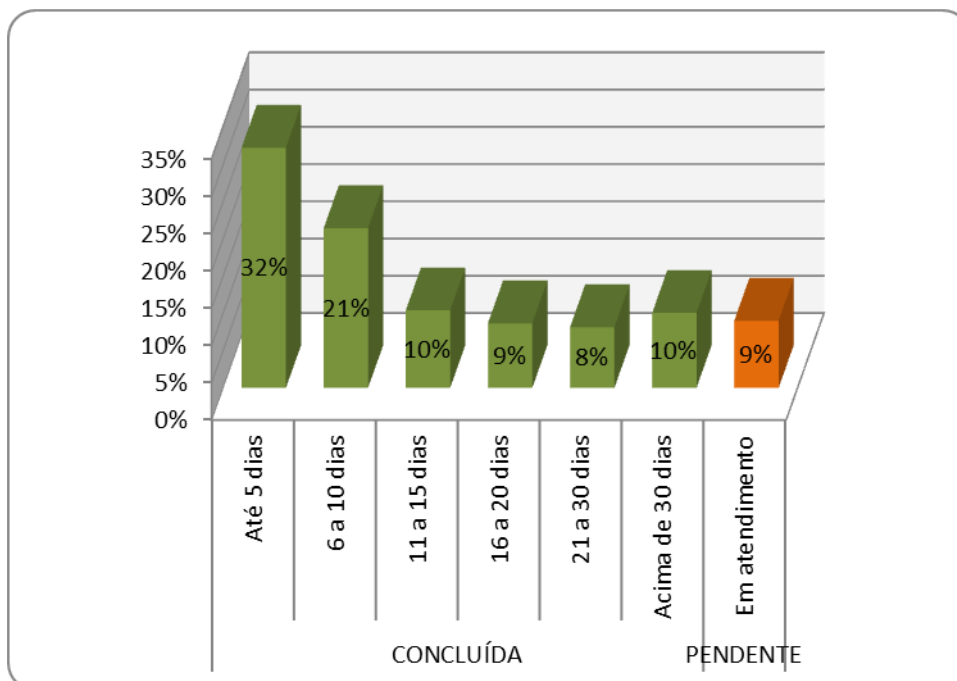


## GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Ao final do primeiro semestre, observa-se que do quantitativo total de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidoria Estadual, 73,61% encontram-se encerradas e 26,39% em andamento.



Do total de manifestações concluídas, observa-se que 72% das manifestações foram encerradas dentro de prazo de 20 dias, atendendo o prazo acordado com o cidadão e respeitando os prazos previstos nos dispositivos legais. O tempo de atendimento, distribuído por faixas, pode ser visualizado no gráfico a seguir.





## **INFORMAÇÕES GERAIS**

Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo

– Equipe:

**Giselli C. 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**

Apoio

**Ana Carla de Jesus Santos Almeida**

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 29010-150

– Horário de funcionamento: 9h às 18h