



Relatório Semestral de Atividades

Julho a Dezembro/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
Ouvidora-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

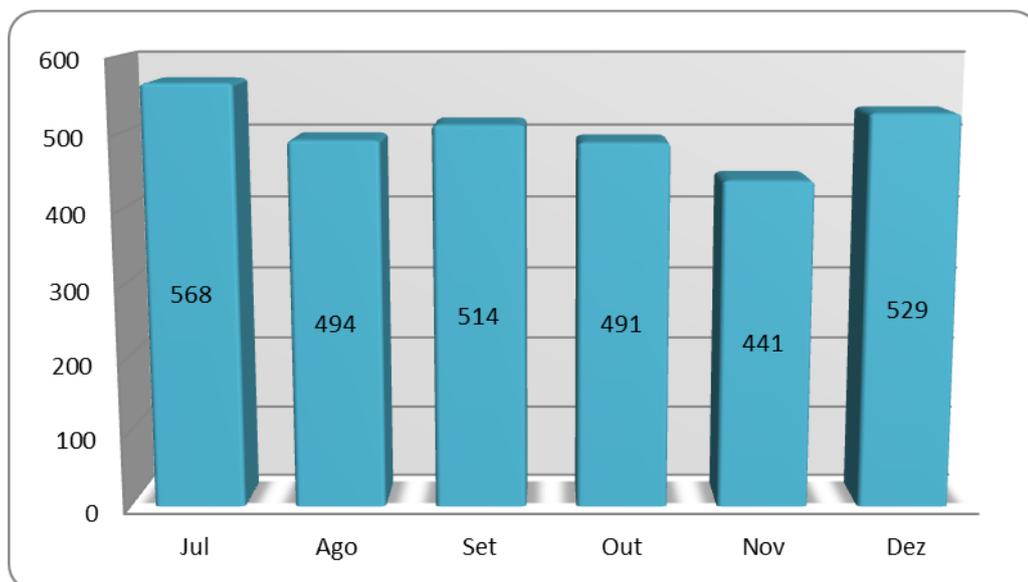
A Rede de Ouvidoria Estadual é composta pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), 06 (seis) Ouvidorias Setoriais formalmente instituídas e de representantes designados, que atuam desenvolvendo atividades de ouvidoria em suas respectivas entidades, a saber:

- 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 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 segundo semestre de 2015, a Rede de Ouvidoria Estadual recebeu um quantitativo de 3.037 manifestações, sendo 2.111 manifestações advindas do Sistema TAG, 540 do controle interno do IPAJM, 309 do Sistema OuvidorSUS, e 77 do controle interno do IPEM.

O mês de Julho apresentou o maior número de registros, totalizando 568 manifestações e o mês de Novembro apresentou o menor número de registros, com um total de 441 manifestações. A evolução mensal do número de manifestações está representada abaixo:



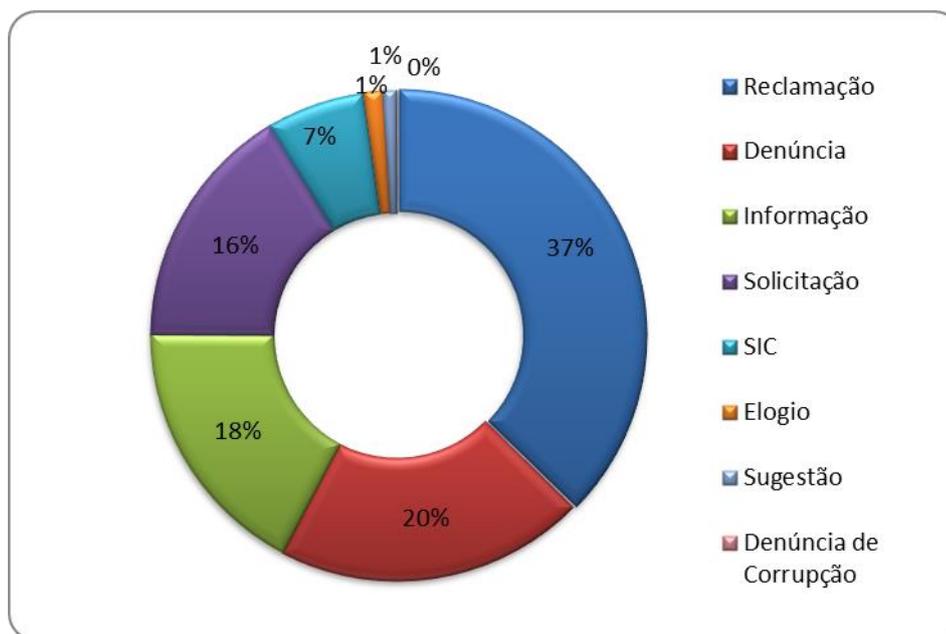
A média mensal em relação ao número de manifestações recebidas durante o ano foi de 506,2 manifestações/mês.



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

A tipologia que apresentou maior número de ocorrências no segundo semestre de 2015 foi Reclamação. Considerando o total de manifestações recebidas, esta tipologia representou 37% das manifestações recebidas (1.134 manifestações). Além disso, foram registradas 618 sobre irregularidades, 528 pedidos gerais de informações, 494 solicitações de atendimento e realização de procedimentos sob responsabilidade dos órgãos e entidades estaduais, 195 pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI), 40 elogios, 26 sugestões de melhoria dos serviços públicos e 2 denúncias de corrupção baseadas na Lei Anticorrupção.

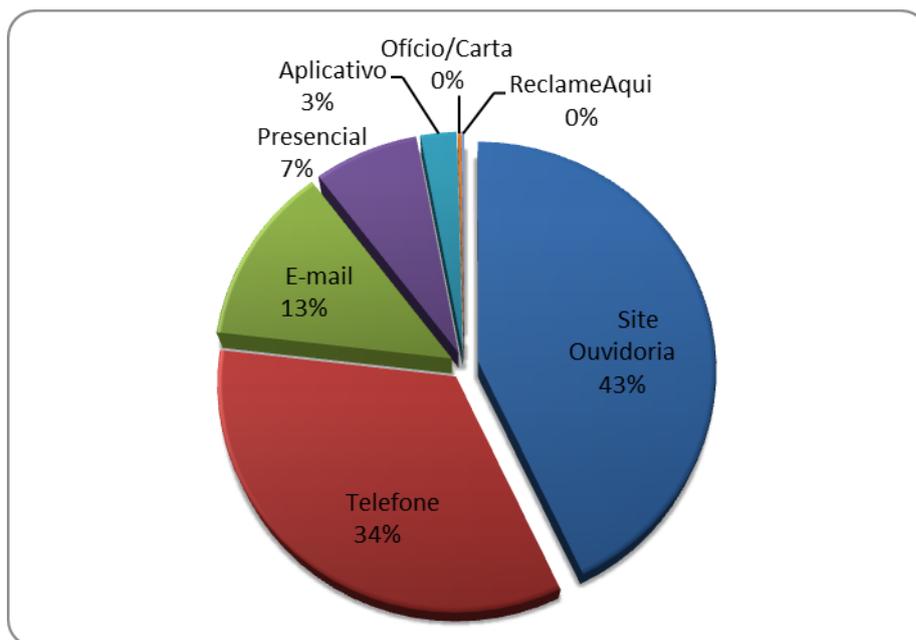
Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de manifestações registradas durante o segundo semestre.



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

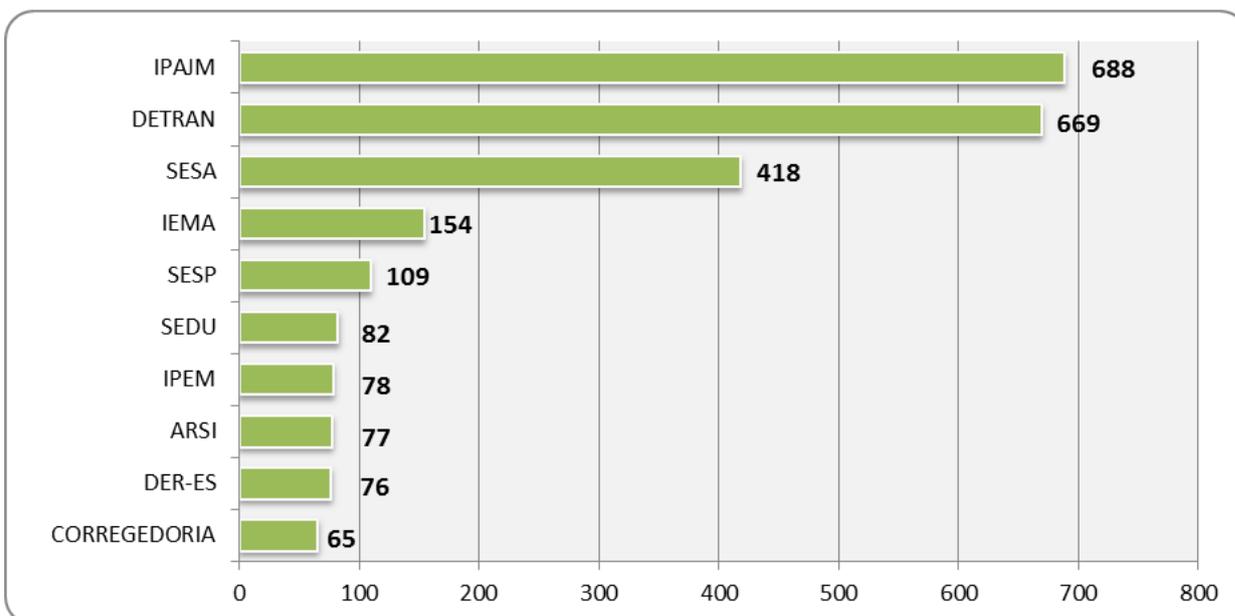
- **Presencial**, se dirigindo à sede da Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo, situada à Av. Governador Bley, 236, 6º andar - Ala Cidade, Centro, Vitória/ES;
- **Internet**, realizando o registro online no site da Ouvidoria www.ouvidoria.es.gov.br;
- **Aplicativo “Fiscal Cidadão ES”**, acessível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

O canal de comunicação mais utilizado neste semestre pelos manifestantes foi o Site da Ouvidoria, via Sistema TAG, com representatividade de 43%. O segundo meio de contato mais utilizado foi o Telefone, representando 34% das manifestações recebidas. No gráfico a seguir é representada a utilização de cada canal de comunicação no segundo semestre de 2015:



Os órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual mais demandados foram o Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do ES – IPAJM, responsável por 23% das demandas, o Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN|ES com 22% das manifestações e a Secretaria de Estado da Saúde – SESA atuante em 14% das manifestações.

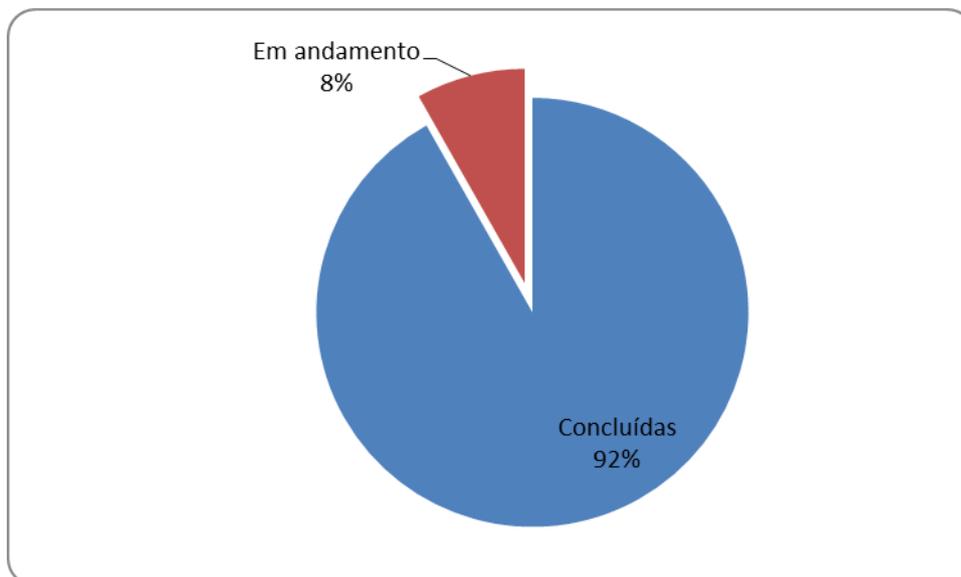
No gráfico a seguir são representados os órgãos/entidades que foram mais demandados no segundo semestre de 2015:



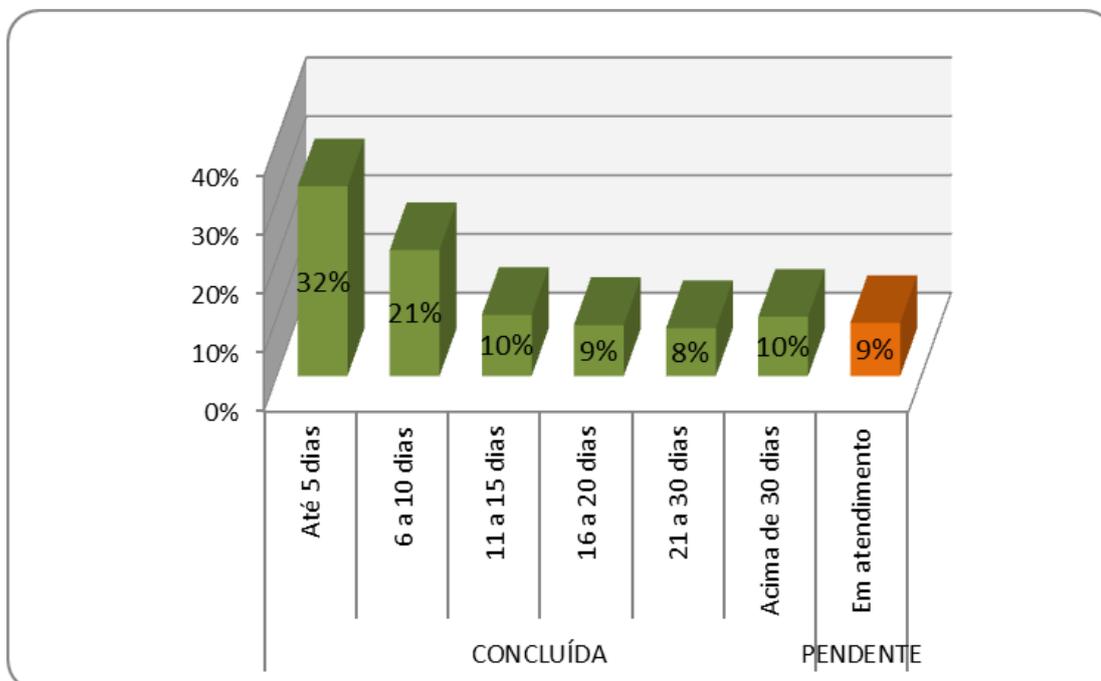


GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Ao final do segundo semestre, observa-se que do quantitativo total de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidoria Estadual, 91,83% encontram-se encerradas e 8,17% em andamento.



Do total de manifestações recebidas exclusivamente pelo Sistema de Ouvidoria – TAG, 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.



(*) Esse gráfico não considera as demandas recebidas pelos sistemas próprios das Ouvidorias Setoriais



INFORMAÇÕES GERAIS

Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo

– Equipe:

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

Apoio

Ana Carla de Jesus Santos Almeida

Estagiária Nível Superior

Amanda Ferreira Lichtenheld

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 29010-150

– Horário de funcionamento: 9h às 18h