



Relatório Semestral de Atividades

Janeiro a Junho/2018

Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT

Subsecretaria de Estado de Integridade Governamental e Empresarial

Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado

Marcos Paulo Pugal da Silva

Secretário de Estado de Controle e Transparência

Rafael Grossi Gonçalves Pacífico

Subsecretário de Estado de Integridade Governamental e Empresarial

Audicéia Lima Silva Andrade

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-Ouv, ferramenta adotada na Gestão da Ouvidoria e que permite ao cidadão o registro das manifestações online.

O Sistema de Ouvidoria e-Ouv passou a funcionar a partir do dia 1º de janeiro de 2018 substituindo o TAG.

O relatório tem como base de referência a análise estatística de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria: denúncias, reclamações, sugestões, elogios e informações.

A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado - COGE 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.

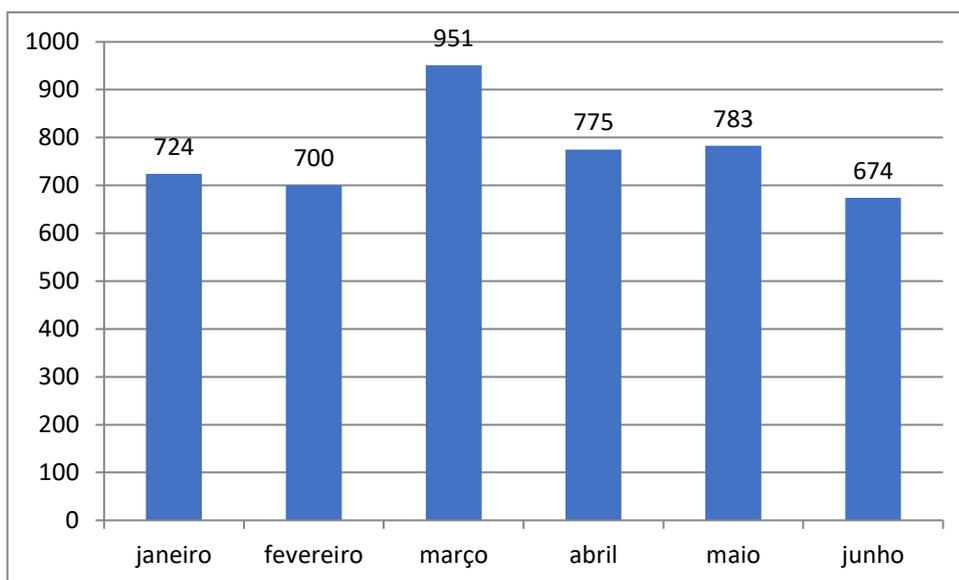
Tal ação favorece as mudanças e os ajustes nas atividades e nos processos desenvolvidos no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.



Informações Consolidadas

No primeiro semestre de 2018, a Rede de Ouvidoria Estadual recebeu um quantitativo de 4.607 manifestações.

O mês de março apresentou o maior número de registros, totalizando 951 manifestações, e o mês de junho apresentou o menor número de registros, com um total de 674 manifestações. A evolução mensal do número de manifestações está representada abaixo:



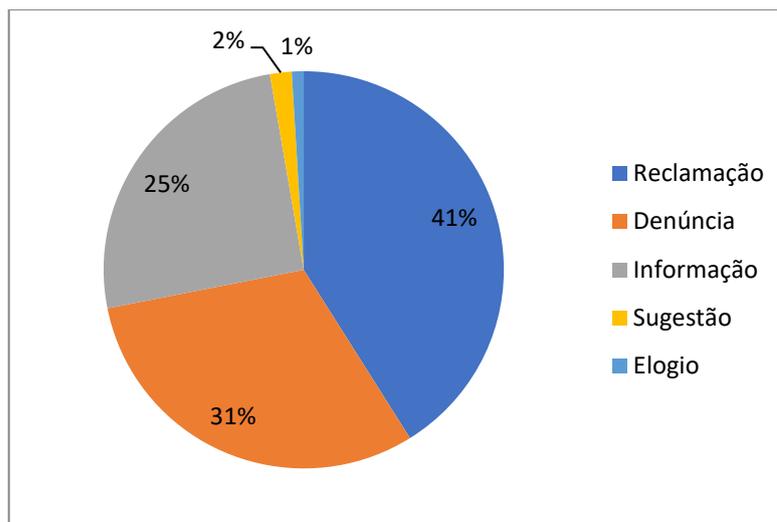
A média mensal com relação ao número de manifestações recebidas durante o semestre foi de 768 manifestações/mês.

A tipologia que apresentou maior número de ocorrências no primeiro semestre de 2018 foi Reclamação. Considerando o total de manifestações recebidas, esta tipologia representou 41% das manifestações recebidas (1.893 manifestações). Além disso, foram registradas 1.170 pedidos de informações, 1419 denúncias, 44 elogios, 81 sugestões de melhoria dos serviços públicos.

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



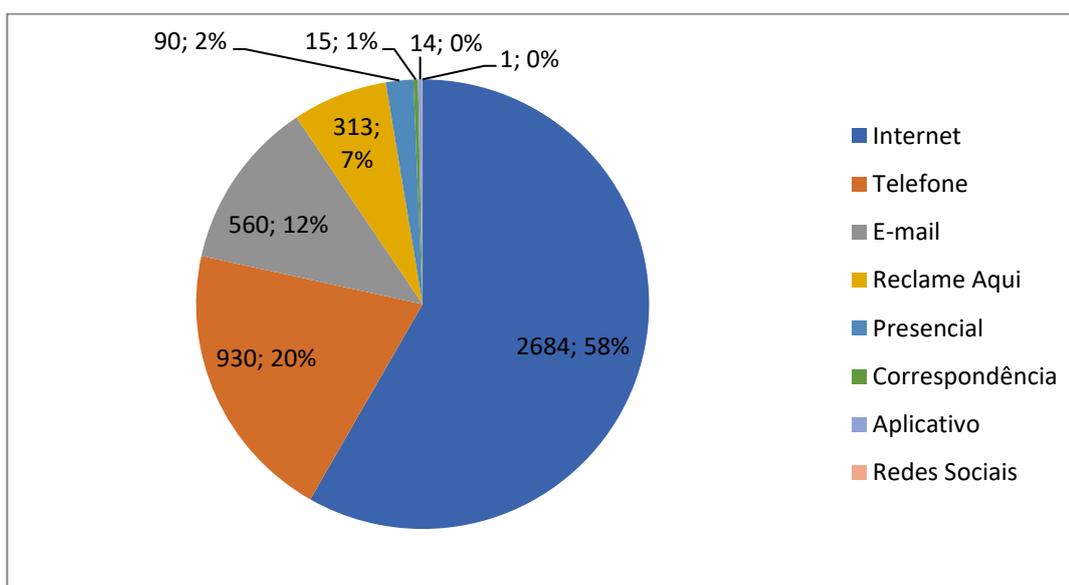
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA



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;
- **Telefone**, por meio do 0800 022 11 17;
- **Aplicativo** Fiscal Cidadão;
- **Carta**, enviada para o mesmo endereço supracitado; ou
- **E-mail** ouvidoria@es.gov.br.

O canal de comunicação mais utilizado neste semestre pelos manifestantes foi a internet, via sistema E-ouv com representatividade de 58%. O segundo meio de contato mais utilizado foi o telefone representando 20% das manifestações recebidas. No gráfico a seguir é representada a utilização de cada canal de comunicação no primeiro semestre de 2018:

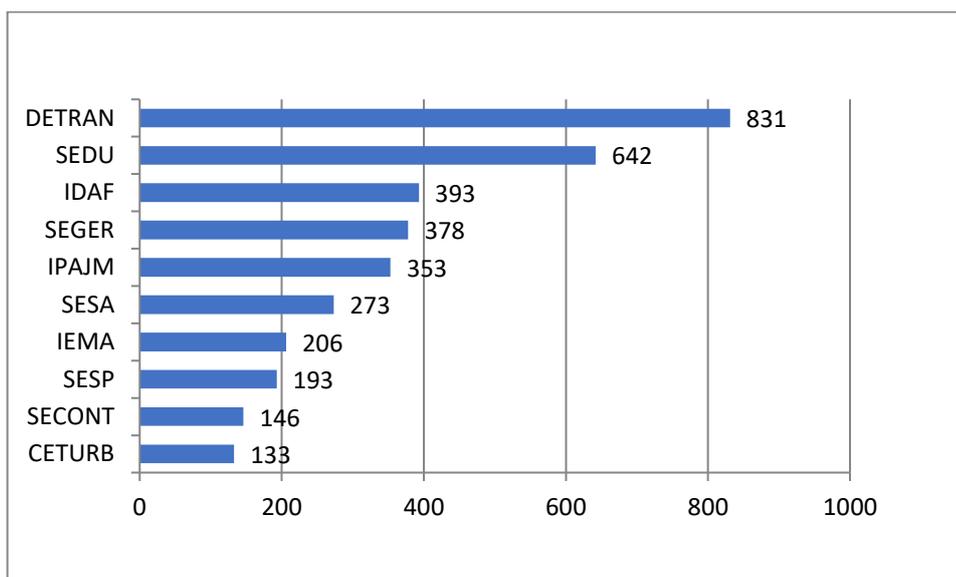




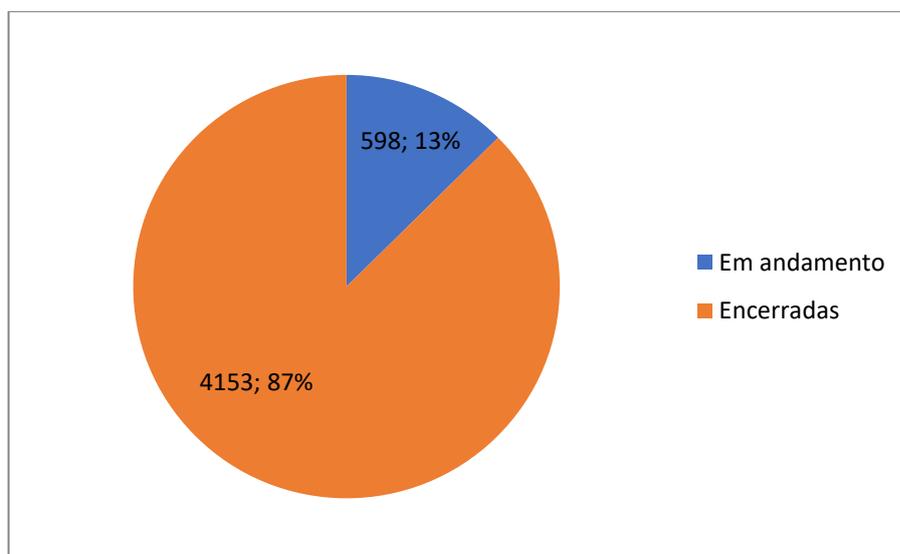
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Os órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual mais demandados foram o Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN, responsável por 23,42% das demandas, a Secretaria de Estado da Educação - SEDU com 18,09% das manifestações e o Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do ES – IDAF atuante em 11,08% das manifestações.

No gráfico a seguir são representados os órgãos/entidades que foram mais demandados no primeiro semestre de 2018:



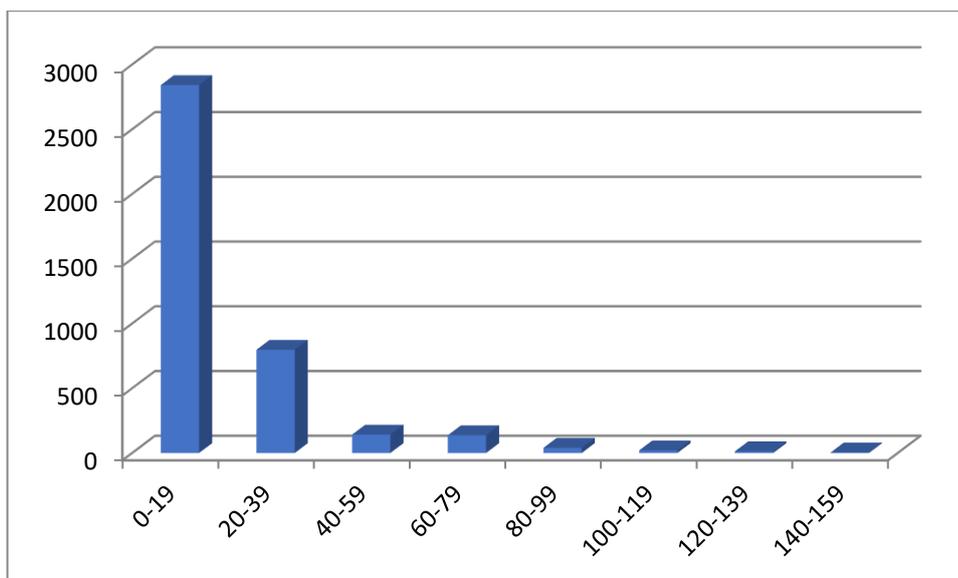
Ao final do primeiro semestre, observa-se que do quantitativo total de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidoria Estadual, 87% encontram-se encerradas e 13% em andamento.





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

Do total de manifestações concluídas, observa-se que 71,13% das manifestações foram encerradas dentro de prazo de 19 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.





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

INFORMAÇÕES GERAIS

Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo

– Equipe:

Audicéia Lima Silva Andrade

Auditora do Estado

Coordenadora da Ouvidoria-Geral

Marcela Santos Palassi Tallon Netto

Auditora do Estado

Larissa Ribeiro da Costa

Assessora Técnica

Laila Rosa dos Santos

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 17h