



## **Relatório Anual de Atividades**

**2018**

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

**Subsecretaria de Estado da Transparência**

**Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado**

**Edmar Moreira Camata**

Secretário de Estado de Controle e Transparência

**Mirian Porto do Sacramento**

Subsecretária de Estado da Transparência

**Audicéia Lima Silva Andrade**

Coordenadora de Ouvidoria-Geral do Estado



## **Apresentação**

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

Quando as informações quantitativas e qualitativas são disponibilizadas por meio de relatórios de atividades possibilita à Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado – COGE dar visibilidade do atendimento realizado pelas instituições, assim como as medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria da prestação de serviços públicos, as irregularidades cometidas por gestores, servidores e/ou no atendimento e serviços prestados.

As ações de Ouvidoria contribuem para o fortalecimento da busca da qualidade, da transparência e da cidadania ao oferecer mudanças e ajustes nas atividades e nos processos desenvolvidos no setor público em paralelo com as demandas da sociedade.

Em 2018, a Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado esteve envolvida com a customização do site guia de serviço. Teve a publicação da Norma de Procedimento – STP nº 003 e a da Normal de Procedimento – STP nº 005.

Em maio/2018, em parceria com a CGU, participamos da Ação Global realizada no município de Cachoeiro de Itapemirim/ES onde realizamos o registro de manifestações e orientamos o cidadão sobre o papel e a importância da Ouvidoria-Geral do Estado no fortalecimento do controle social. E em junho de 2018, a Ouvidoria Geral do Estado participou também no evento SESI Saúde em Jardim Camburi/Vitória-ES com a equipe da CGU e da Ouvidoria da SESA.

Durante todo o ano, estivemos comprometidos com o tratamento das manifestações e no fortalecimento da rede de ouvidoria, buscando a excelência no atendimento ao cidadão através de respostas consistentes e tempestivas.

A seguir, estarão detalhadas as informações sobre a atuação da Ouvidoria em 2018 e a análise das demandas recebidas no período.



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

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

A Ouvidoria-Geral do Estado também é responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC recepcionando os pedidos de acesso à informação, conforme definido pelo 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.



### Gestão da Ouvidoria-Geral do Estado

No ano de 2018, a Rede de Ouvidoria Estadual recebeu um quantitativo de 9.650 manifestações. O mês de março apresentou o maior número de registros, totalizando 952 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:

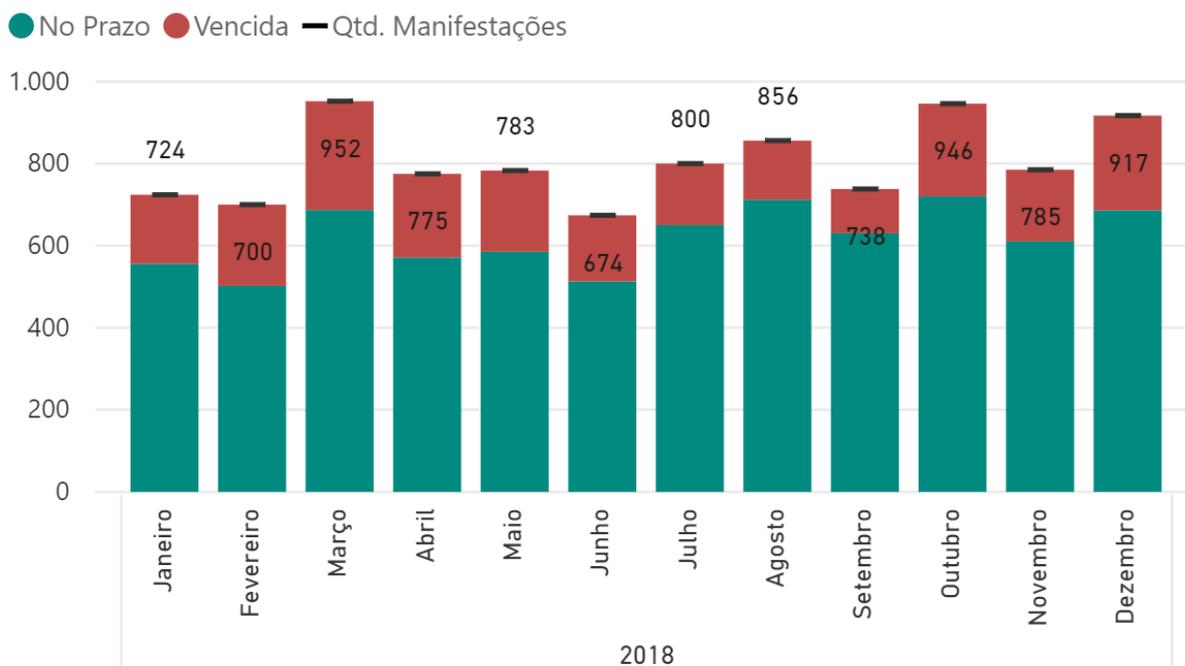


Gráfico 1 – Manifestações por mês

A média mensal com relação ao número de manifestações recebidas durante o ano foi de 804 manifestações/mês.

Do total de manifestações, 4.218 (43,71%) manifestações foram classificadas como reclamação, 2.838 (29,41%) referem-se a denúncia, 2.308 (23,92%) classificadas como informação, 168 (1,74%) classificadas como sugestão e o quantitativo restante de 118 (1,22%) foram classificadas como elogio, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

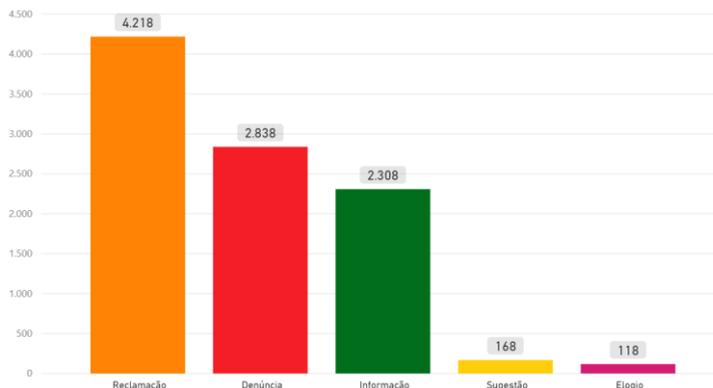


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de demanda



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

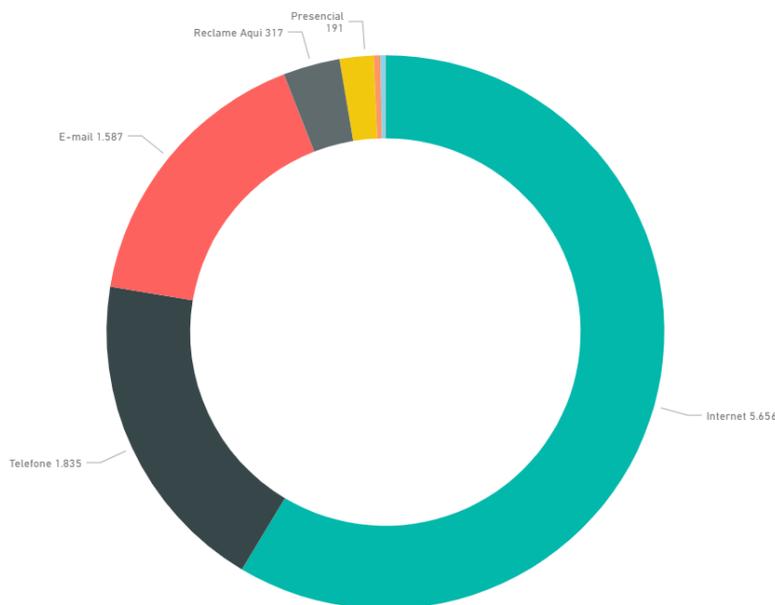


Gráfico 3 – Manifestações por canal de comunicação

Em 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 com mais de 200 manifestações registradas em 2018 no Sistema e-OuvES, administrado pela Ouvidoria-Geral.

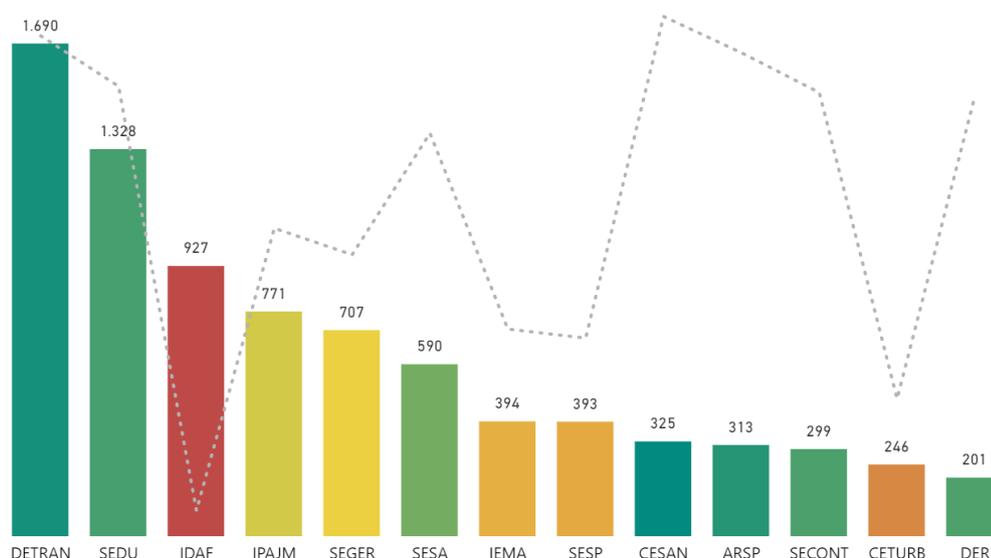


Gráfico 4 – Quantitativo e percentual no prazo de manifestações por órgão/entidade

A linha pontilhada e a escala de cores das barras representam o percentual de manifestações respondidas no prazo. A escala de cores varia do verde escuro (100% respondidas no prazo) para o vermelho (órgão com menor percentual de manifestações respondidas no prazo).



# GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

Ao final do exercício, em 31/12/2018, apurou-se que 8.745 manifestações foram concluídas, restando 905 manifestações pendentes, distribuídas entre os órgãos/entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, conforme demonstrado abaixo:

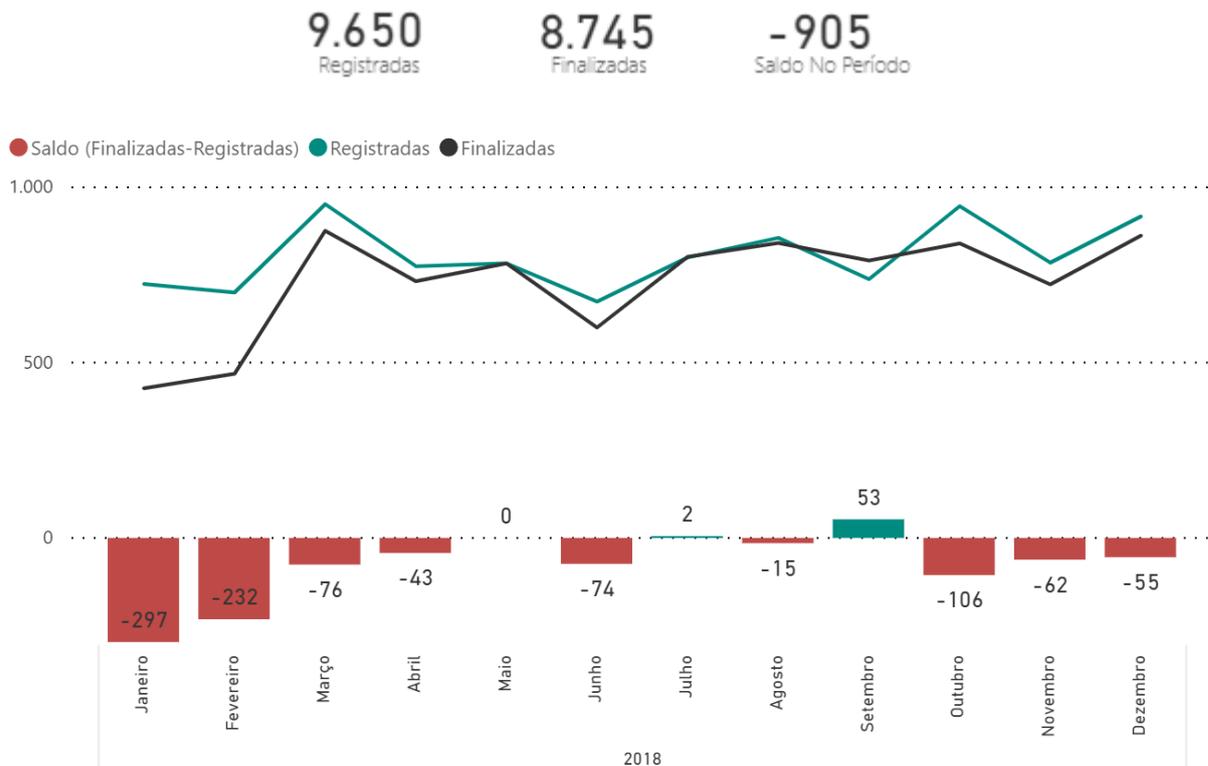


Gráfico 5 – Saldo mensal de manifestações finalizadas x registradas

No ano de 2018, o tempo médio de atendimento das manifestações foi de 34 dias. Do total de manifestações, 7.422 (76,91%) foram concluídas no prazo.

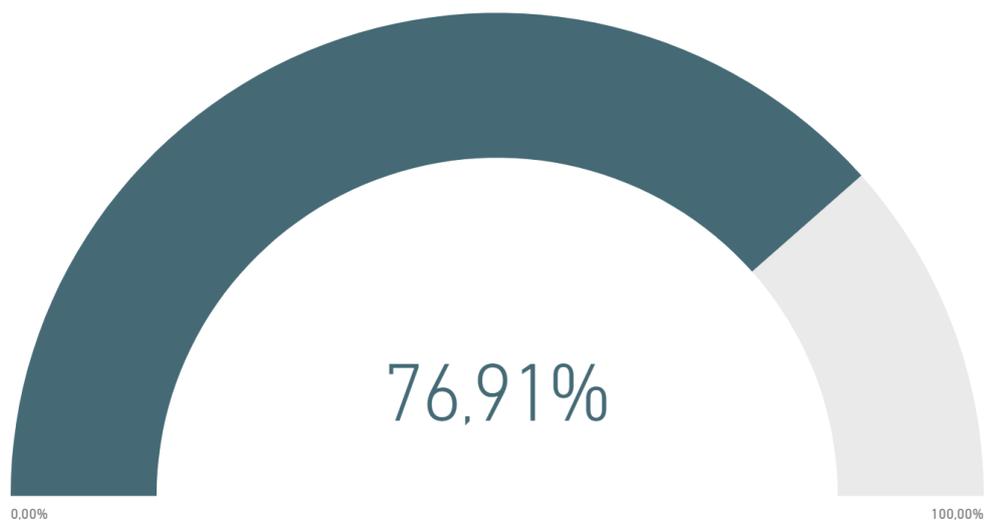


Gráfico 6 – Percentual de manifestações no prazo



# GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

### INFORMAÇÕES GERAIS

- Equipe da Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado

**Audicéia Lima Silva Andrade**

Auditora do Estado

Coordenadora da Ouvidoria-Geral

**Marcela Santos Palassi Tallon Netto**

Auditora do Estado

**Laíse Dias Schneider**

Assessora Técnica

**Laila Rosa dos Santos**

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 - 8º andar, Centro, Vitória – ES. CEP 29.010-150

- Horário de funcionamento

Dias úteis das 9h às 17h