



Relatório Anual de Atividades

2019

Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT

Subsecretaria de Estado de Transparência

Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado

Edmar Moreira Camata

Secretário de Estado de Controle e Transparência

Mirian Porto do Sacramento

Subsecretário de Estado de Transparência

Audicéia Lima Silva Andrade

Coordenadora de 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-OuvES, ferramenta adotada na Gestão da Ouvidoria no ano de 2018.

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

Em 2019, a Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado esteve envolvida com a customização do sistema de ouvidoria e-OuvES, juntamente com o Instituto de Tecnologia do Estado do Espírito Santo – PRODEST, com a finalidade de melhorar as funcionalidades do sistema, garantindo um controle mais efetivo dos prazos de respostas e melhorando especialmente a gestão dos pedidos de acesso à informação.

Foram implantadas as seguintes funcionalidades: envio de e-mail de cobrança de vencimento; texto de confirmação de envio da resposta ao cidadão com o objetivo de evitar o envio de respostas incompletas ou sem os anexos de referência; automatização do Relatório Anual da Lei de Acesso à Informação; e criação do painel gerencial através de ferramenta de *Business Intelligence* (BI).

Em 2019, foram realizados 4 encontros da Rede de Ouvidoria Estadual (Rede OuvES) com a participação dos ouvidores e representantes de ouvidoria dos órgãos e entidades integrantes da Rede.

O 1º Encontro foi realizado em 22 de janeiro de 2019 com a apresentação do resultado de 2018 e orientações à Rede de Ouvidoria com a finalidade de melhorar o atendimento ao cidadão.

O 2º Encontro ocorreu em 19 de março de 2019, em comemoração ao dia do Ouvidor. Foram homenageados os órgãos que se destacaram por suas boas práticas em Ouvidoria em 2018 e os participantes assistiram à palestra “Técnicas de Escrita do Texto Administrativo Aplicadas ao Setor Público”, ministrada pelo professor J. Jerry Tononi.

O 3º Encontro foi realizado em 16 de agosto de 2019 onde foram apresentadas as novas funcionalidades do sistema e-OuvES e a ferramenta de gestão que permite o gerenciamento em tempo real das demandas de ouvidoria.



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

O 4º Encontro ocorreu no dia 13 de dezembro de 2019 e teve como tema “Transparência Pública na Prática”.

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 2019 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 Decreto 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 2019, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual recebeu através do Sistema de Ouvidoria – e-OuvES o quantitativo de 15.775 manifestações, um crescimento de 63,5% se comparado com o ano de 2018 (6.775). Esse acréscimo é resultado de maior divulgação dos canais de ouvidoria, o envio de respostas tempestivas fornecidas pela Rede de Ouvidoria e o aumento da credibilidade do cidadão em relação ao atendimento através dos canais de ouvidoria.

O mês de agosto apresentou o maior número de registros, totalizando 1.639 manifestações, e o mês de junho apresentou o menor número de registros, com um total de 1.003 manifestações. A evolução mensal do número de manifestações está representada abaixo.

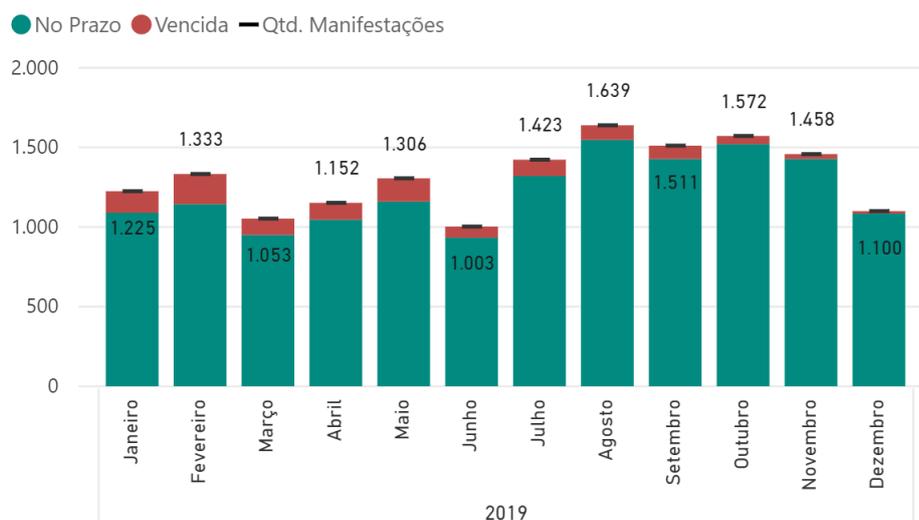


Gráfico 1 – Manifestações por mês

A média mensal com relação ao número de manifestações recebidas durante o ano foi de 1314 manifestações/mês.

Do total de manifestações, 7.717 (48,92%) manifestações foram classificadas como reclamação, 3.851 (24,41%) referem-se a denúncia, 3.650 (23,14%) classificadas como informação, 341 (2,16%) classificadas como sugestão e o quantitativo restante de 216 (1,37%) foram classificadas como elogio, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

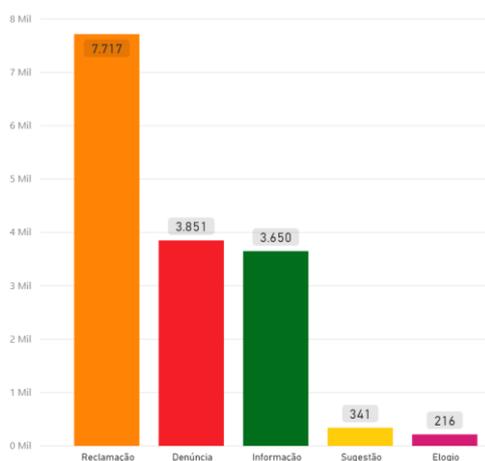


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de demanda



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 9.767 demandas enviadas a partir do site da Ouvidoria Geral do Estado (www.ouvidoria.es.gov.br), conforme abaixo.

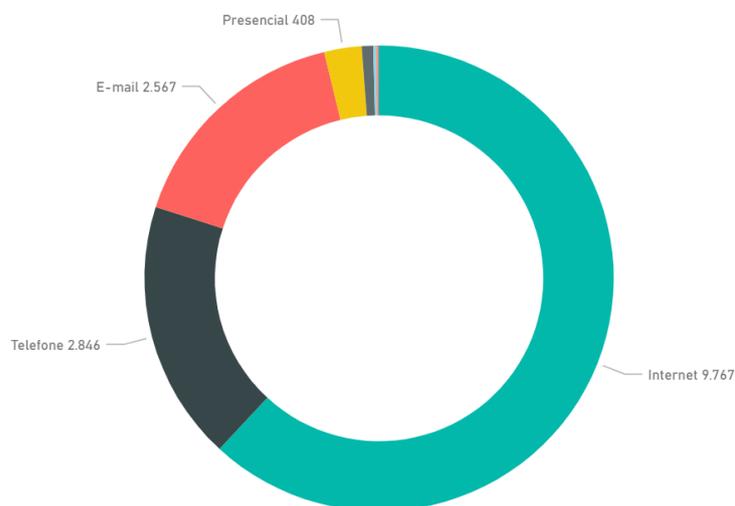


Gráfico 3 – Manifestações por canal de comunicação

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 300 manifestações registradas em 2019 no Sistema e-OuvES, administrado pela Ouvidoria-Geral.

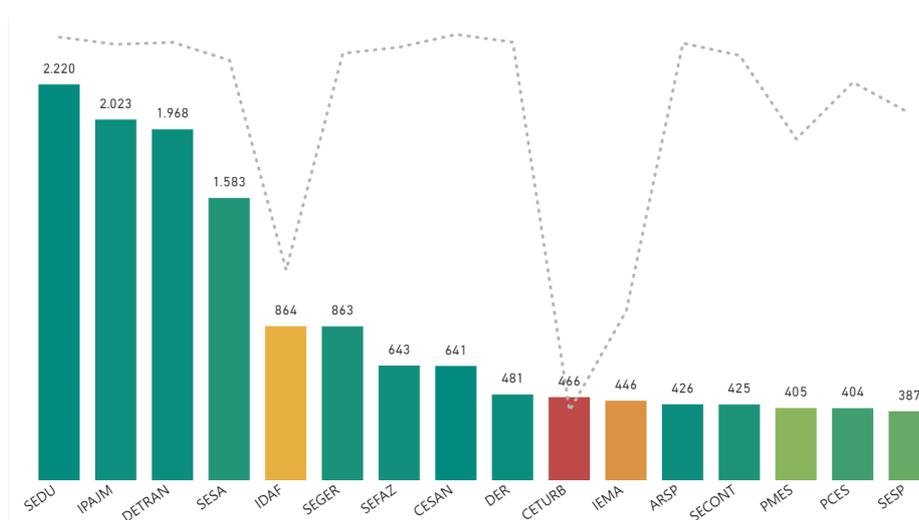


Gráfico 4 – Quantitativo e percentual no prazo de manifestações por órgão/entidade

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 31/12/2019, de todas as manifestações registradas no sistema e-OuvES, apurou-se que constavam 638 manifestações pendentes, distribuídas entre os órgãos/entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, conforme demonstrado abaixo:

25.425 Registradas 24.787 Finalizadas -638 Saldo No Período

Destacamos que no ano de 2019, em razão das mudanças no sistema de ouvidoria e-OuvES e a atuação eficiente da Rede de Ouvidoria, a quantidade de manifestações finalizadas superou a quantidade de manifestações registradas. O quantitativo de manifestações finalizadas inclui demandas de 2018 e 2019.

15.775 Registradas 16.042 Finalizadas 267 Saldo No Período

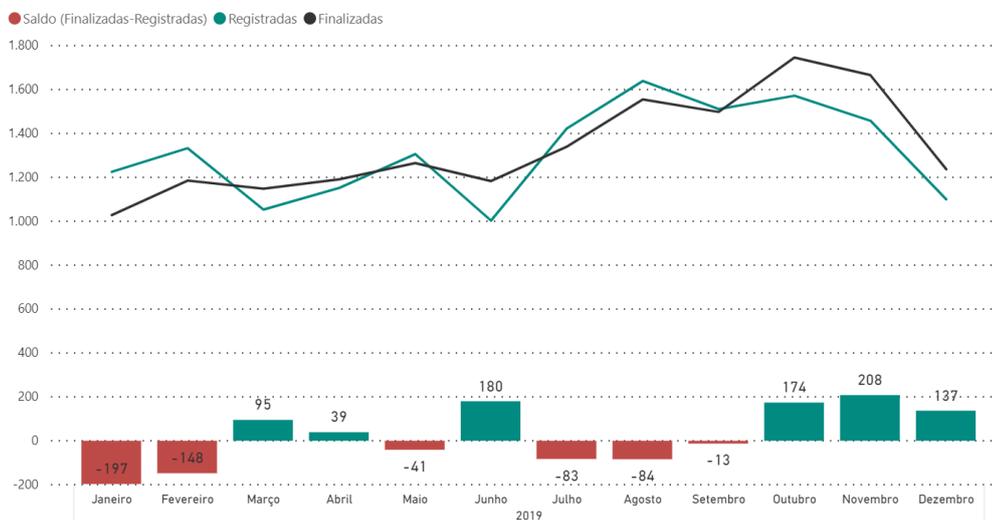


Gráfico 5 – Saldo mensal de manifestações finalizadas x registradas

No ano de 2019, o tempo médio de atendimento das manifestações foi de 17 dias. Do total de manifestações, 14.647 (92,85%) foram concluídas no prazo ou ainda estão em andamento no prazo.

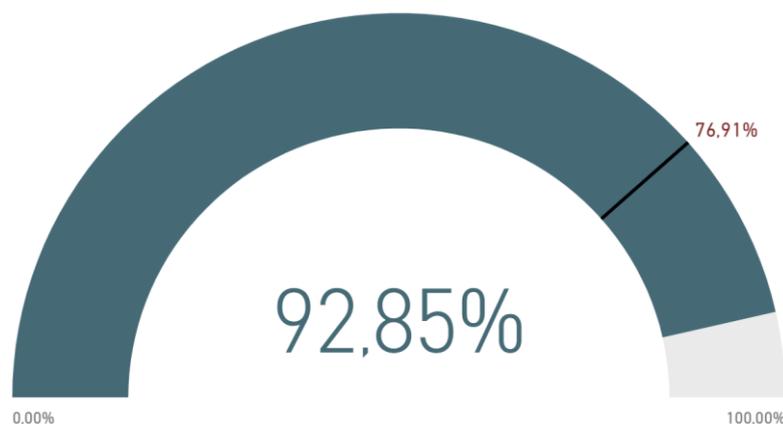


Gráfico 6 – Percentual de manifestações no prazo



Informações Gerais

- Equipe da Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado

Audicéia Lima Silva Andrade

Auditora do Estado

Coordenadora da Ouvidoria-Geral do Estado

Marcela Santos Palassi Tallon Netto

Auditora do Estado

Laíse Dias Schneider

Assistente de Ouvidoria

Gilcimara Correa Nascente

Estagiária – Nível Superior

Mariana Silva Fagundes

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

- Horário de funcionamento

Dias úteis das 9h às 17h