



## **Relatório Anual de Atividades**

**2015**

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

**Subsecretaria de Estado de Integridade Governamental e Empresarial**

**Ouvidoria Geral do Estado**

**Eugênio Coutinho Ricas**

Secretário de Estado de Controle e Transparência

**Leandro Piquet de Azeredo Bastos**

Subsecretário de Estado de Integridade Governamental e Empresarial

**Audicéia Lima Silva Andrade**

Coordenadora Ouvidoria-Geral



## **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.

Em 2015, a Ouvidoria-Geral do Estado esteve envolvida no desenvolvimento de aplicativo de Ouvidoria para dispositivos móveis a fim de ampliar a participação social e a contribuição da população na fiscalização das ações do governo e agentes públicos. O objetivo do aplicativo é ser uma ferramenta para celular que, de forma muito simples, facilite a comunicação da sociedade com o Estado, um aplicativo que simplifique o encaminhamento de denúncia por parte dos cidadãos.

O aplicativo Fiscal Cidadão ES foi concluído e disponibilizado para a sociedade no dia 09/12/2015, bastando a realização do download do aplicativo Fiscal Cidadão ES gratuitamente. Após informar dados pessoais, como nome, e-mail, telefone, o cidadão envia sua manifestação, podendo incluir fotos para complementar seu registro. Finalizado o encaminhamento, o usuário recebe um retorno, por e-mail ou telefone, da Ouvidoria.

A seguir, estarão detalhadas as informações sobre a atuação da Ouvidoria, as ações realizadas em 2015, 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 pelos Decretos nº 2.289-R/2009 e 3.012-R/2012. O primeiro 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);

Em 2014, por meio do 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, definiu que os pedidos de acesso à informação deveriam ser registrados no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria. Portanto, a Ouvidoria Geral do Estado passou a ser responsável pela gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.



## **GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

### **SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA**

E, em 2015 com o advento da Lei Federal nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção – que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, foi editado o Decreto nº 3774-R, de 28/01/2015, alterando a estrutura organizacional básica da SECONT, transformando a Subsecretaria de Ouvidoria-Geral em Subsecretaria de Estado de Integridade Governamental e Empresarial - SUBINT, a qual ficou vinculada a Coordenação de Ouvidoria-Geral, responsável por recepcionar as demandas de corrupção e encaminhá-las para o Núcleo de Apuração.



### Gestão da Ouvidoria Geral do Estado

No ano de 2015, a Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo recebeu através do Sistema de Ouvidoria - TAG o quantitativo de 3.841 manifestações.

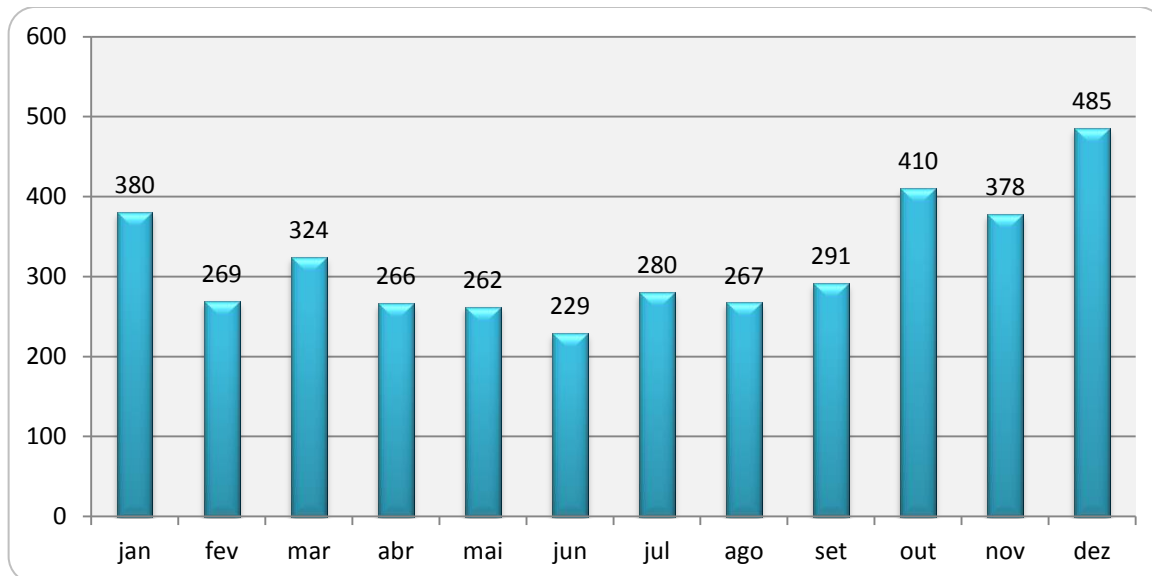


Gráfico 1 – Manifestações por mês

Do total de manifestações, 1.894 (49,3%) manifestações foram classificadas como reclamação, 775 (20,2%) referentes a denúncias, 636 (16,6%) classificadas como informação, 374 (9,7%) classificadas como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e o quantitativo restante de 162 (4,3%) foi composto de sugestões de melhoria dos serviços públicos, elogios, solicitações (geralmente solicitações de benefícios e direitos) e denúncia de corrupção , conforme demonstrado no gráfico a seguir.

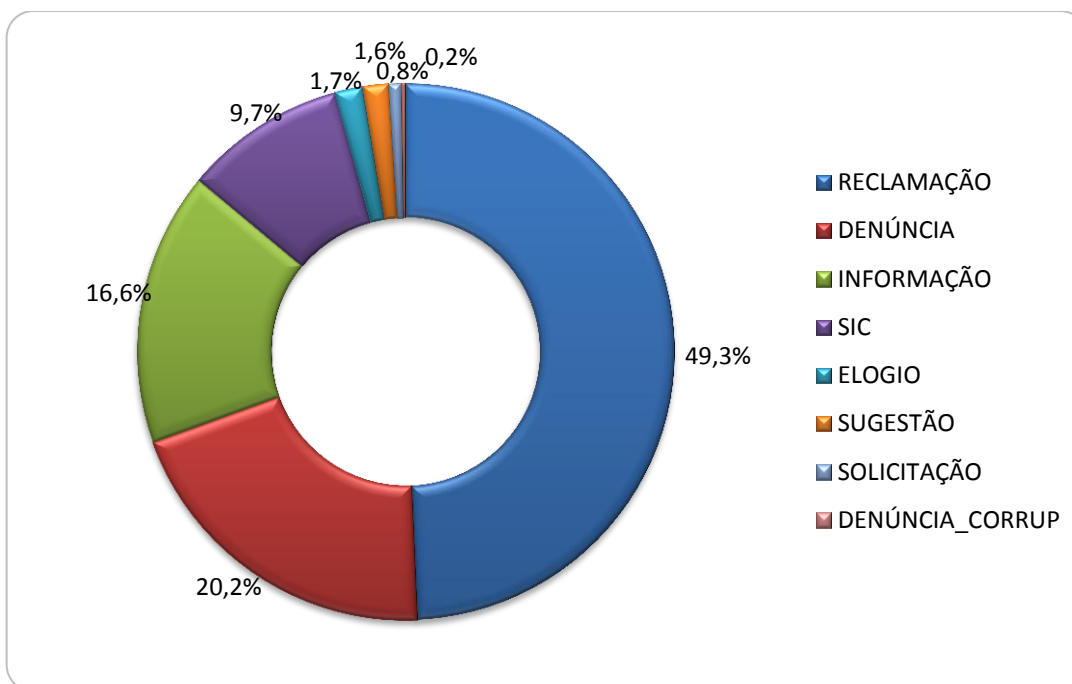


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de demanda (em percentual)



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

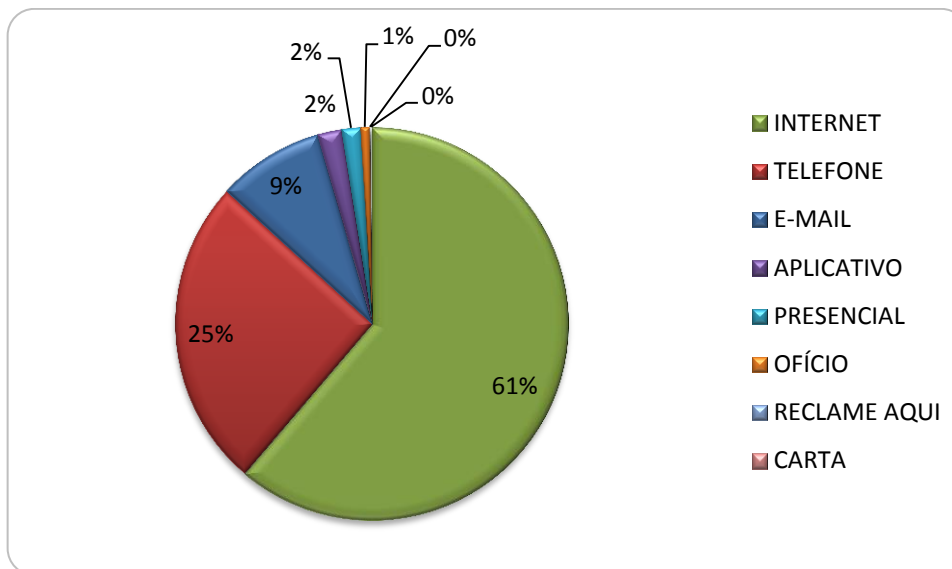


Gráfico 3 – Manifestações por canal de comunicação (em percentual)

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 mais acionados através do Sistema TAG, administrado pela Ouvidoria Geral.

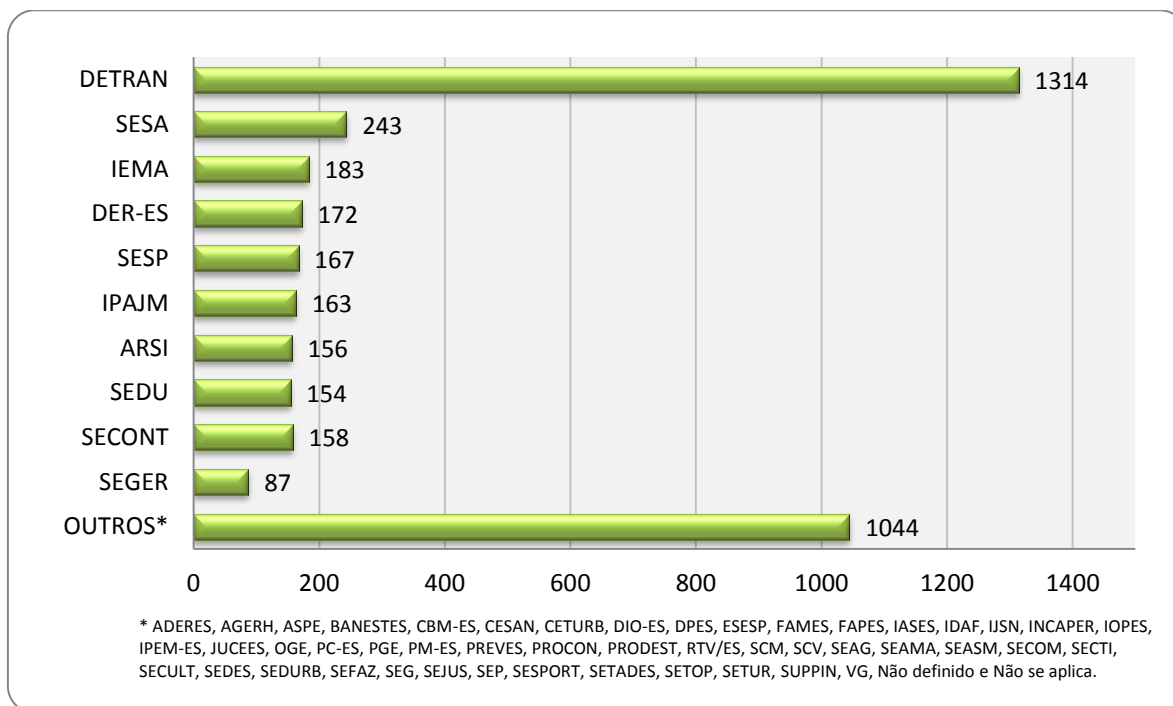


Gráfico 4 – Quantitativo de manifestações encaminhadas para órgão/entidade



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

Ao final do exercício, em 31/12/2015, apurou-se que 3.530 manifestações foram concluídas, restando 311 manifestações pendentes (com status “Em andamento”), distribuídas entre os órgãos/entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

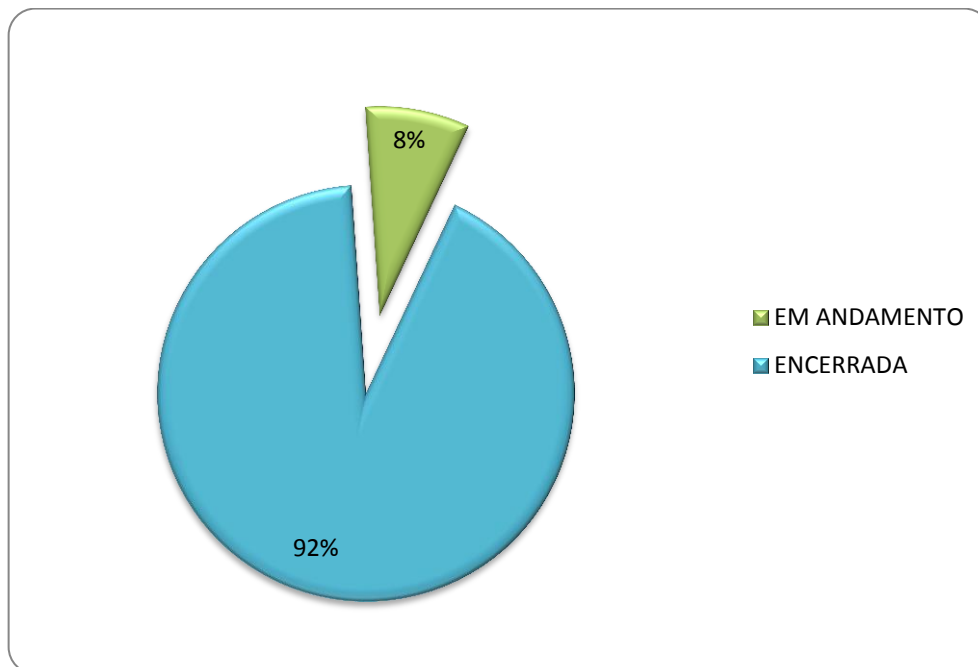


Gráfico 5 – Manifestações por situação (em percentual)

Do total de manifestações, 2.882 (75%) foram concluídas no intervalo de tempo de 0-20 dias, seja por tratamento da própria Ouvidoria ou pelo retorno dos órgãos/entidades, e o restante das manifestações nos intervalos apresentados no gráfico a seguir.

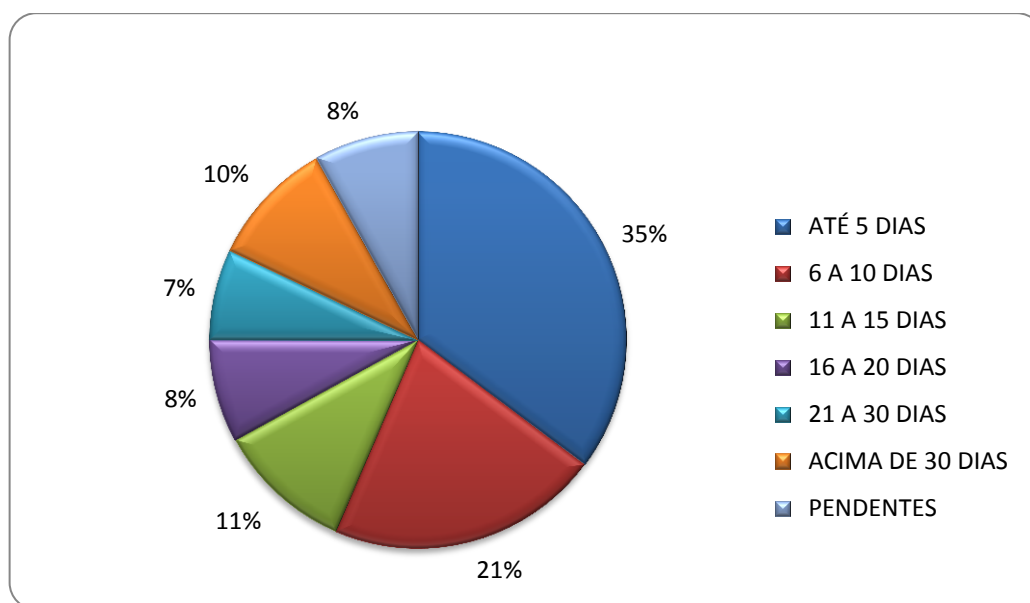


Gráfico 6 – Tempo de Atendimento das manifestações (em dias)



### **Gestão das Ouvidorias Setoriais**

O Poder Executivo Estadual finalizou o exercício de 2015 com um quantitativo de 06 (seis) Ouvidorias Setoriais, estruturadas internamente em alguns órgãos/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
- SESA – Secretaria de Estado da Saúde
- SESP – Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social

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 ano de 2015, as Ouvidorias Setoriais receberam, de forma direta, um quantitativo de 2889 manifestações, com destaque para o volume de manifestações recebidas pelas Ouvidorias do Instituto de Previdência dos Servidores do Estado do ES – IPAJM e da Secretaria de Estado da Saúde – SESA. A seguir estão detalhados os quantitativos recebidos diretamente em cada uma das entidades.

Ressaltamos que as demandas do IPAJM – a partir de outubro/2015, da SESP, da ARSI e da ASPE, apesar de receberem diretamente, estão registradas no Sistema de Ouvidoria TAG.

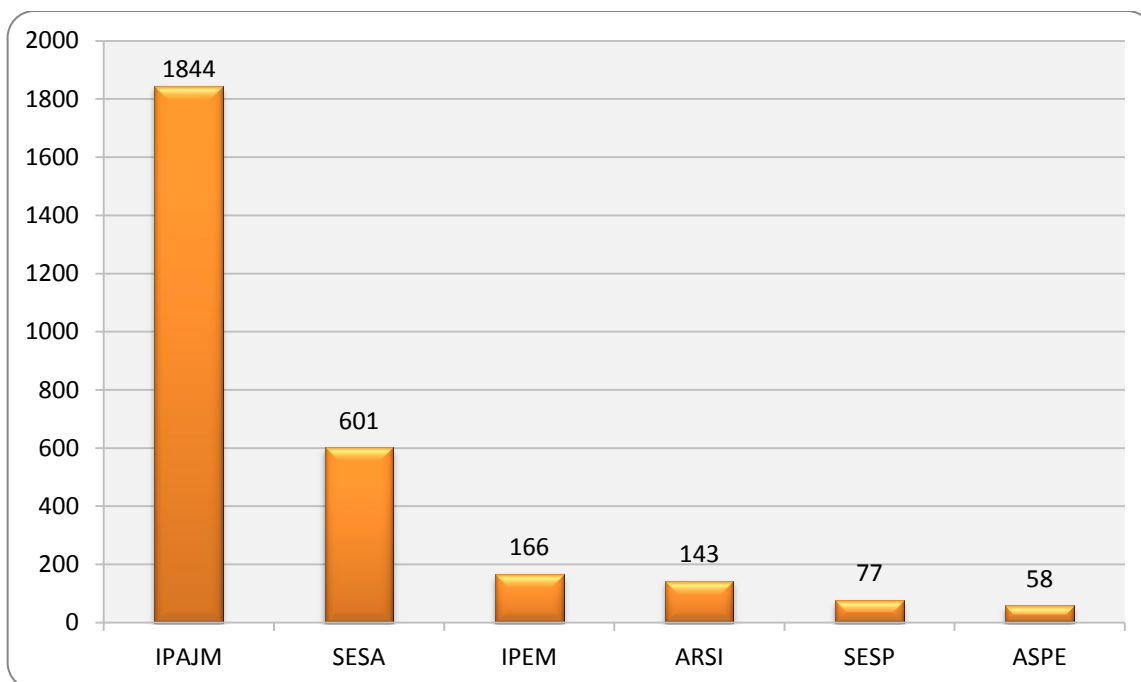


Gráfico 7 – Quantitativo de manifestações encaminhadas diretamente para as Ouvidorias Setoriais





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

O próximo gráfico ilustra, em cada órgão/entidade, os 4 (quatro) principais canais de comunicação utilizados pelos manifestantes para o envio de suas demandas. Percebe-se um grande quantitativo recebido pelo canal de comunicação TELEFONE, especialmente nas ouvidorias do IPAJM e SESA, que possuem uma grande demanda.

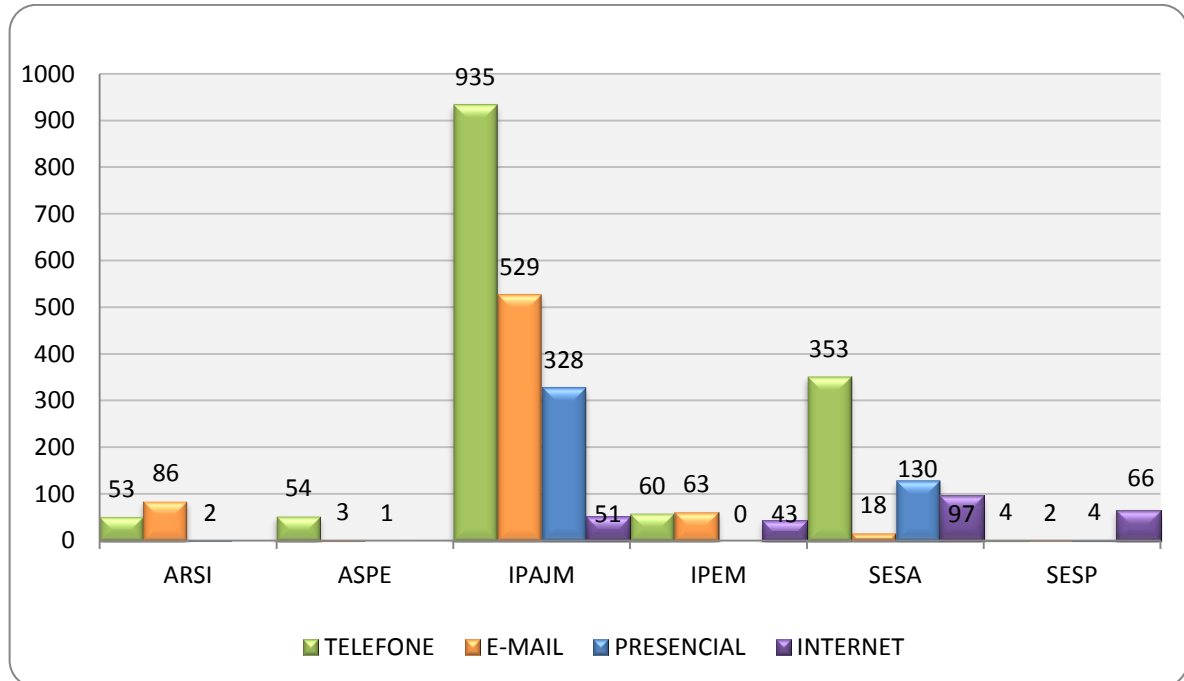


Gráfico 8 – Manifestações por canal de comunicação em órgão/entidade

O registro das manifestações encaminhadas para as Ouvidorias Setoriais considera a mesma tipologia de demanda adotada pela Ouvidoria Geral do Estado (Elogio, Denúncia, Informação, Solicitação, Reclamação, Sugestão e Serviço de Informação ao Cidadão - SIC). Do total de manifestações recebidas, destacamos a seguir os tipos de manifestações recebidas por cada Ouvidoria Setorial.

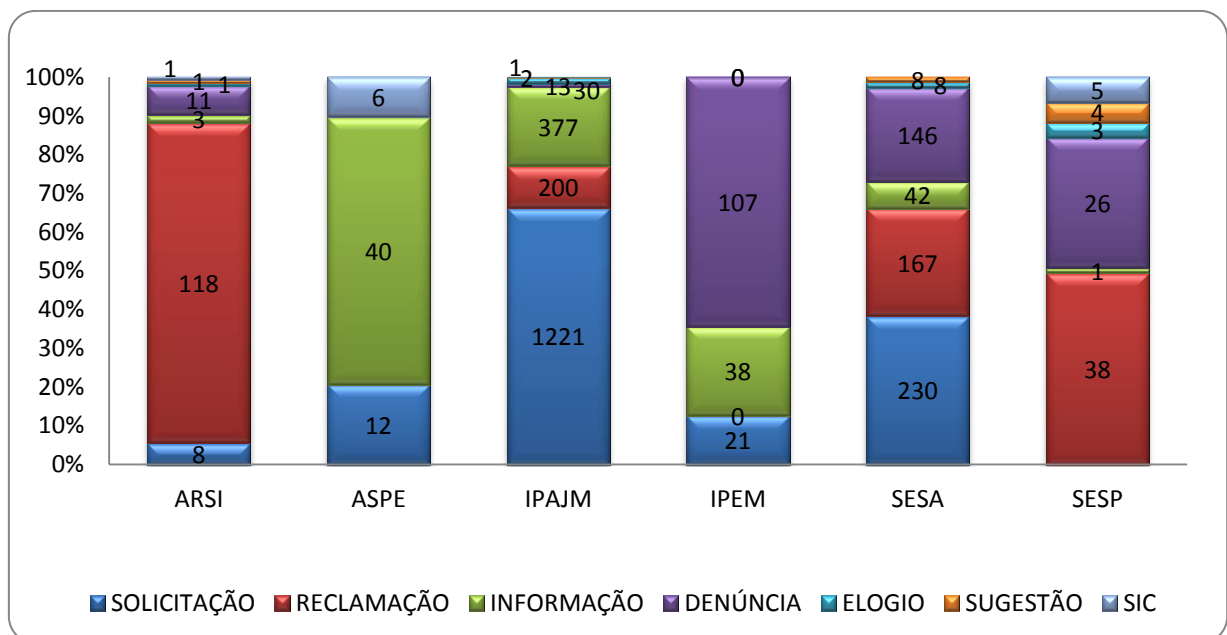


Gráfico 9 – Manifestações por tipo de demanda



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

Por fim, considerando a área de competência de cada órgão/entidade, destacamos a seguir os principais assuntos tratados em cada Ouvidoria Setorial:

<b>Órgão/Entidade</b>	<b>Assuntos mais recorrentes</b>
SESP	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta de segurança pública</li><li>▪ Descaso no registro / investigação de ocorrências</li><li>▪ Insuficiência/falta de policiamento</li><li>▪ Ausência/demora de resposta pedido de informação</li><li>▪ Sic - dados estatísticos</li><li>▪ Crime praticado por policial militar</li></ul>
IPAJM	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demora na emissão de documentos públicos</li><li>▪ Informações gerais sobre documentação/serviço</li><li>▪ Informação sobre o processo</li><li>▪ Demora no andamento do processo</li><li>▪ Dificuldade para marcação de perícia médica</li><li>▪ Cálculo de tempo para a aposentadoria</li></ul>
ASPE	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Informação sobre fatura, consumo e tarifas</li><li>▪ Solicitação de ligação de gás / energia</li><li>▪ Sic - energia elétrica</li><li>▪ Solicitação de serviços prazos e procedimentos</li></ul>
SESA	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento em Órgão Público</li></ul>
ARSI	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vazamento de esgoto</li><li>▪ Demora na ligação de esgoto</li><li>▪ Vazamentos de água</li><li>▪ Dificuldade de negociação de fatura de água</li><li>▪ Falta de água</li></ul>
IPEM	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ "Denúncia referente à comercialização do pão francês por unidade em desacordo com a Portaria Inmetro 146/2006"</li></ul>



# GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## SECRETARIA DE ESTADO DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

### Informações Gerais

- Equipe da Coordenação de Ouvidoria-Geral

**Audicéia Lima Silva Andrade**

Auditora do Estado

Coordenadora da Ouvidoria-Geral

**Marcela Santos Palassi Tallon Netto**

Auditora do Estado

**Maria Goretti Alves Godinho**

Auditora do Estado

**Katiane Silva de Oliveira**

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 29.010-150

- Horário de funcionamento

Dias úteis das 9h às 18h