



Relatório Anual de Atividades

2016

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 2016, a Ouvidoria-Geral do Estado esteve envolvida no 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 2016 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 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 2016, a Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo recebeu através do Sistema de Ouvidoria - TAG o quantitativo de 6.522 manifestações.

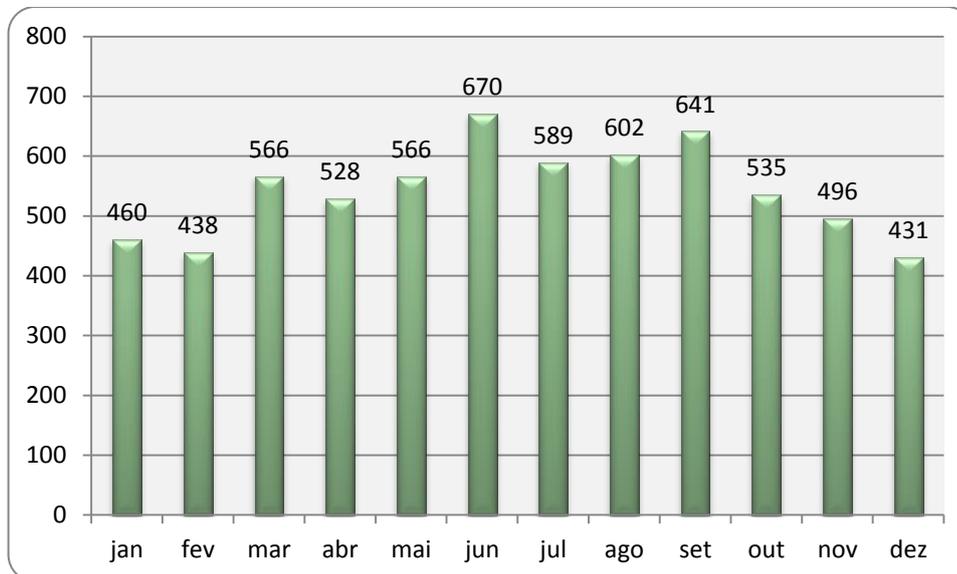


Gráfico 1 – Manifestações por mês

Do total de manifestações, 2.574 (39,5%) manifestações foram classificadas como reclamação, 2.179 (33,4%) referentes a denúncias, 1.140 (17,5%) classificadas como informação, 436 (6,7%) classificadas como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e o quantitativo restante de 193 (3,0%) 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.

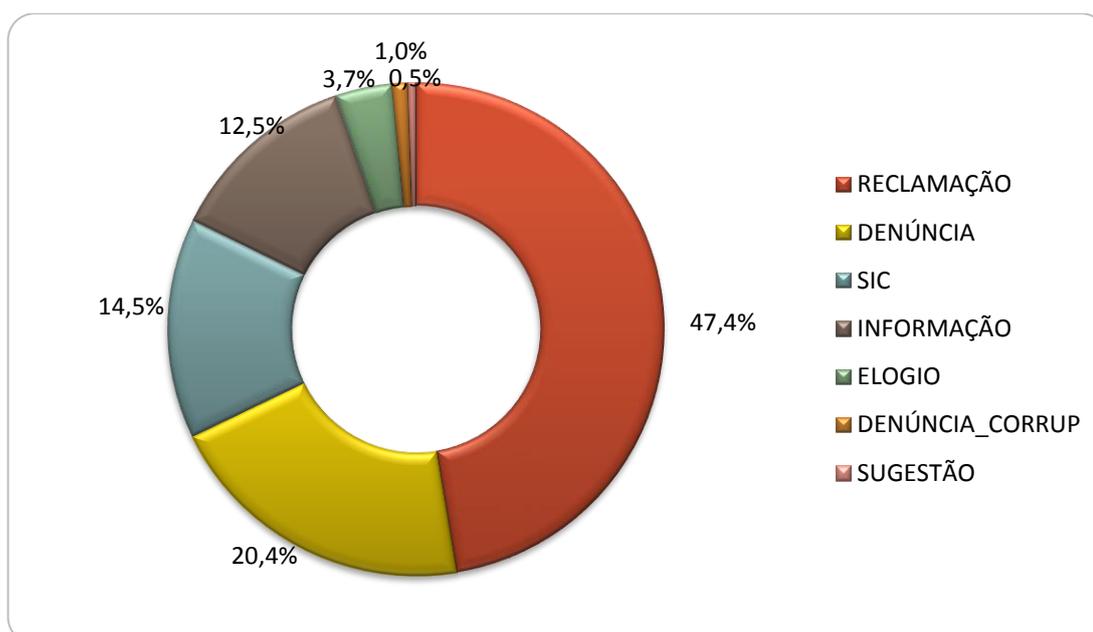


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de demanda (em percentual)



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

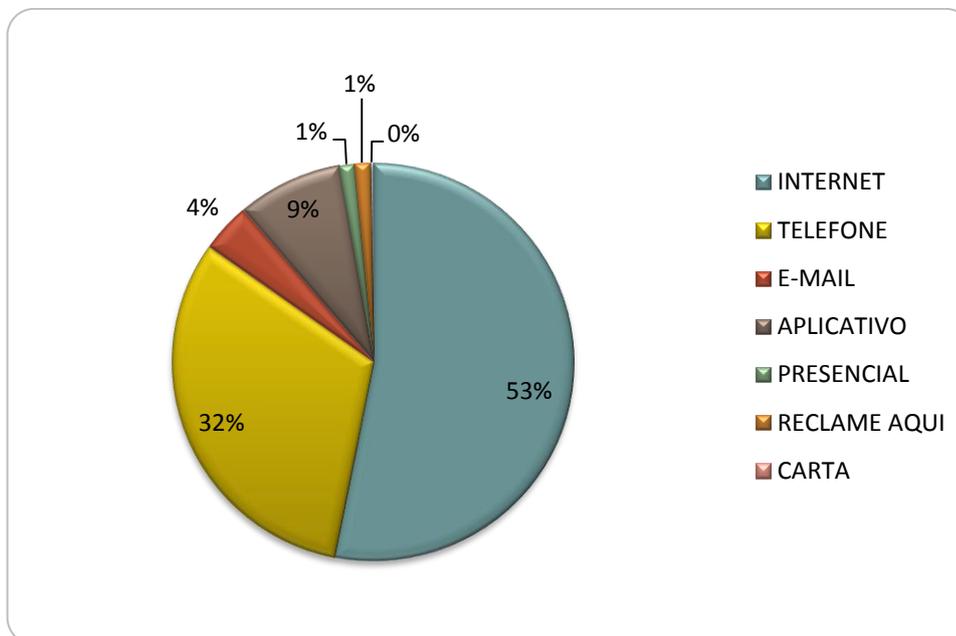


Gráfico 3 – Manifestações por canal de comunicação (em percentual)

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.

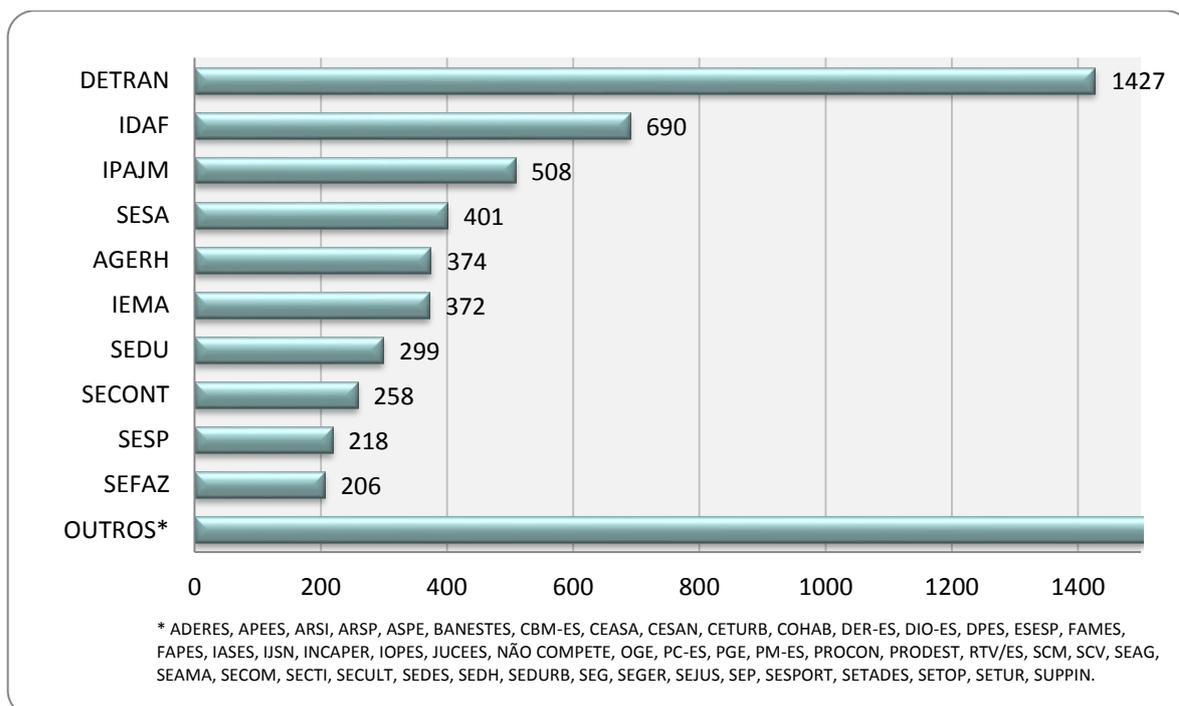


Gráfico 4 – Quantitativo de manifestações encaminhadas para órgão/entidade



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

Ao final do exercício, em 31/12/2016, apurou-se que 5.953 manifestações foram concluídas, restando 569 manifestações pendentes (com status “Em andamento”), distribuídas entre os órgãos/entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

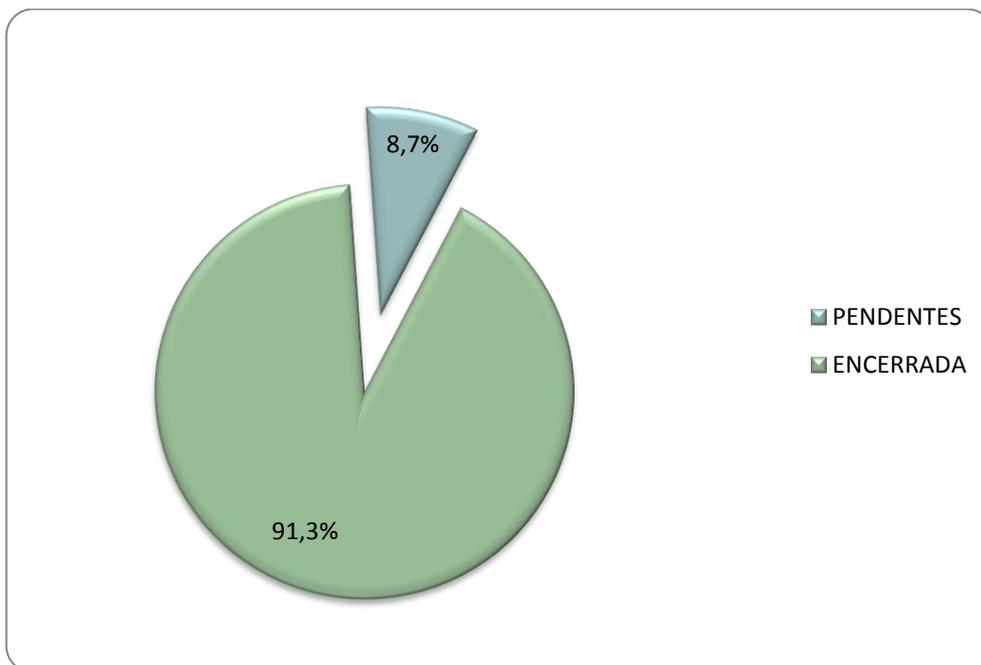


Gráfico 5 – Manifestações por situação (em percentual)

Do total de manifestações, 4.472 (69%) 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.

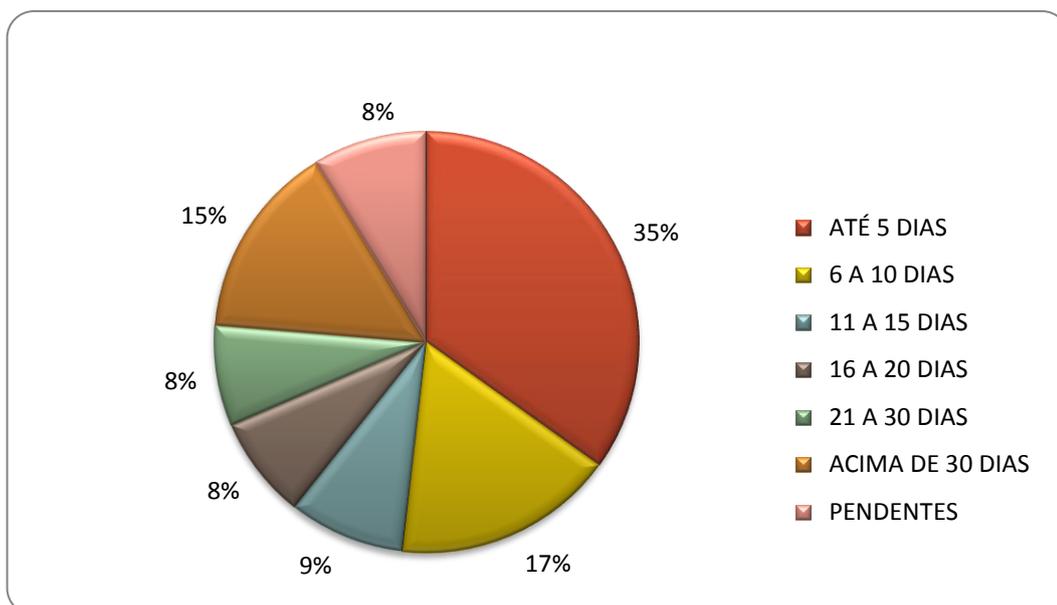


Gráfico 6 – Tempo de Atendimento das manifestações (em dias)



Gestão das Ouvidorias Setoriais

O Poder Executivo Estadual finalizou o exercício de 2016 com um quantitativo de 05 (cinco) Ouvidorias Setoriais, estruturadas internamente em alguns órgãos/entidades, a saber:

- ARSP – Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo
- 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 2016, somente as demandas da SESA e do IPEM foram recebidas de forma direta, fora do Sistema TAG. Estas demandas somam um quantitativo de 731 manifestações, com destaque para o volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde – SESA, através do Ouvidor SUS. A seguir estão detalhados os quantitativos recebidos diretamente em cada uma das entidades.

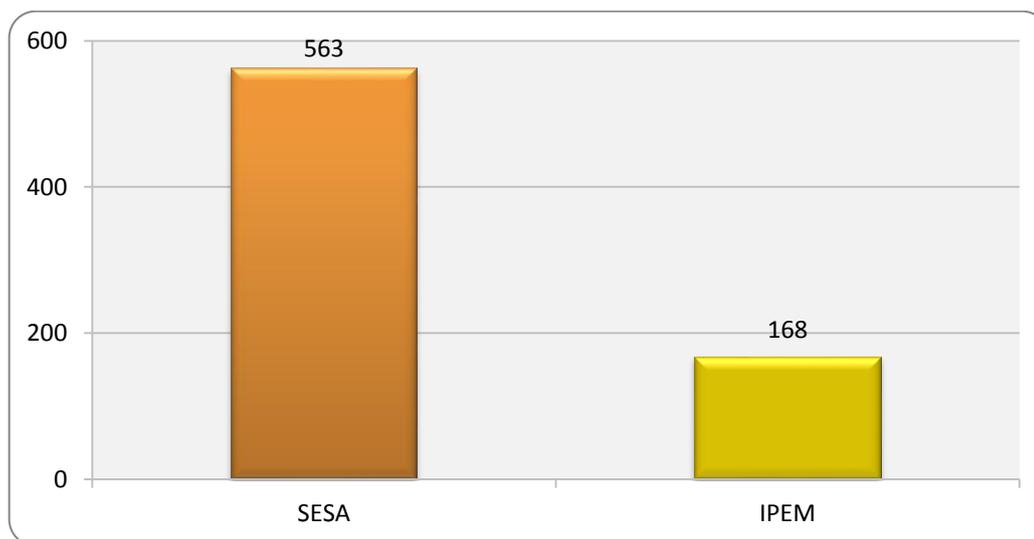


Gráfico 7 – Quantitativo de manifestações encaminhadas diretamente para as Ouvidorias Setoriais



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

O próximo gráfico ilustra, em cada órgão/entidade, os principais canais de comunicação utilizados pelos manifestantes para o envio de suas demandas. Percebe-se um grande quantitativo recebido pelo canal de comunicação TELEFONE na ouvidoria da SESA, que possui uma grande demanda.

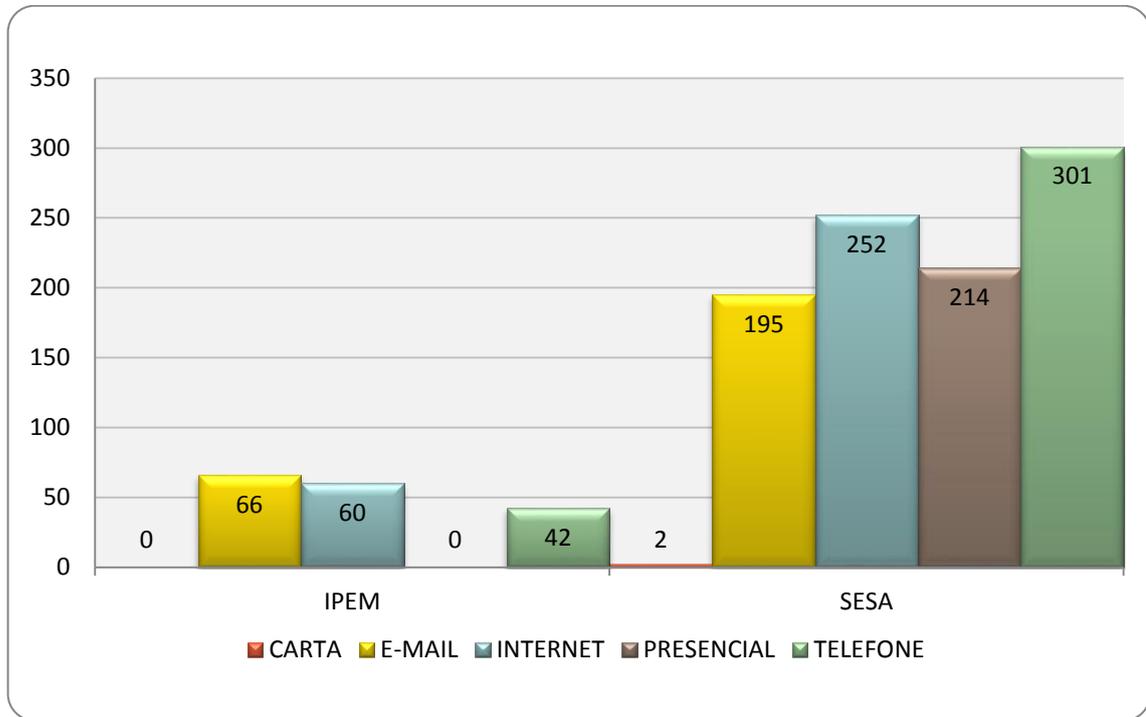


Gráfico 8 – Manifestações por canal de comunicação em órgão/entidade

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.

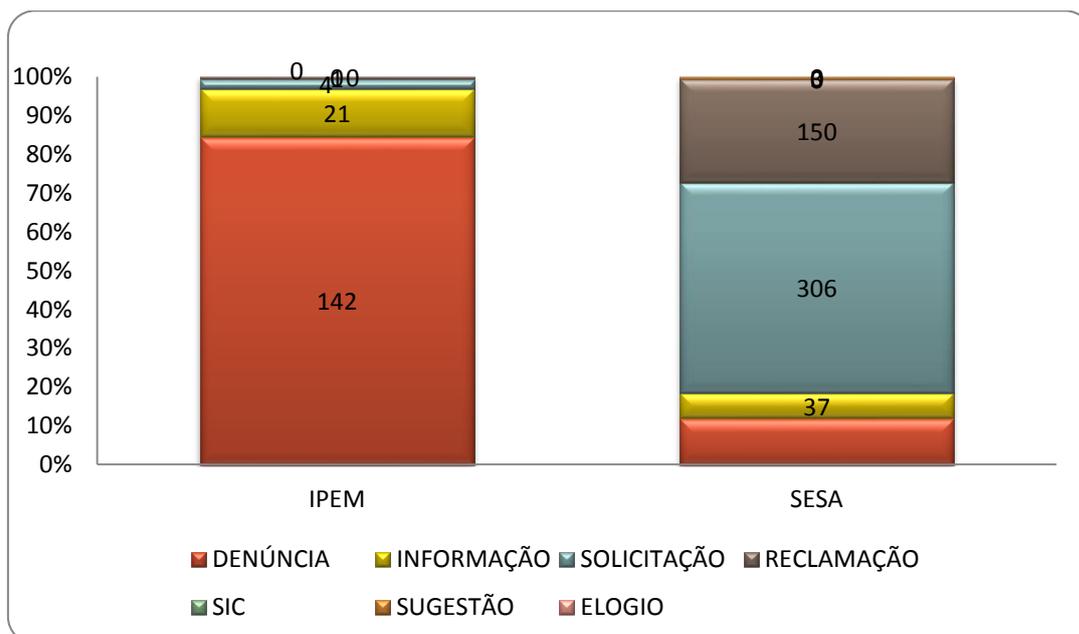


Gráfico 9 – Manifestações por tipo de demanda



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:

Órgão/Entidade	Assuntos mais recorrentes
SESA	<ul style="list-style-type: none">▪ Reclamação de consultas e exames▪ Medicamentos
IPEM	<ul style="list-style-type: none">▪ Denúncia referente bomba medidora de combustíveis



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

Site: 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