



Relatório Anual de Atividades

2017

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

Leandro Piquet de Azeredo Bastos

Subsecretário de Estado de Integridade Governamental e Empresarial

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 Gestão Pública - TAG, ferramenta adotada na Gestão da Ouvidoria no ano de 2017.

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 2017, a Coordenação de Ouvidoria-Geral do Estado esteve envolvida com a customização e homologação do novo sistema de ouvidoria e-Ouv, fornecido pelo Ministério da transparência e Controladoria-Geral da União – CGU e adaptado em parceria com o Instituto de Tecnologia do Estado do Espírito Santo – PRODEST.

Em março/2017, em parceria com a CGU, participamos da Ação Global realizada no município de Linhares/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.

Em dezembro/2017 realizamos o treinamento sobre o novo sistema de ouvidoria para a Rede de Ouvidoria. O curso foi realizado na ESESP e contamos com a participação de 60 alunos, divididos em 2 turmas.

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 2017 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 2017, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual recebeu através do Sistema de Ouvidoria - TAG o quantitativo de 9.375 manifestações.

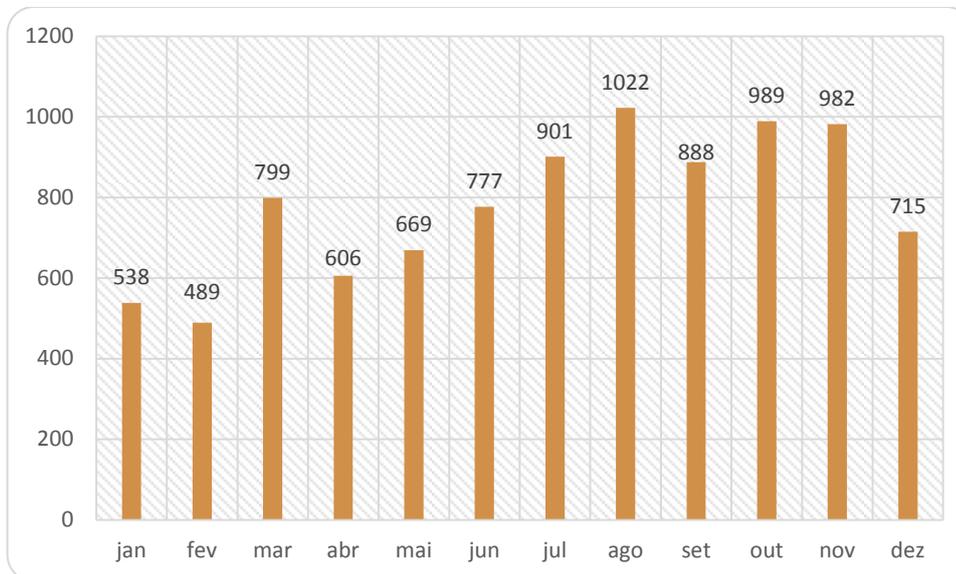


Gráfico 1 – Manifestações por mês

Do total de manifestações, 3.120 (33,28%) manifestações foram classificadas como reclamação, 3.092 (32,98%) referentes a informação, 2.077 (22,15%) classificadas como denúncia, 874 (9,32%) classificadas como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e o quantitativo restante de 212 (2,26%) foi composto de elogios, solicitações (geralmente solicitações de benefícios e direitos), sugestões de melhoria dos serviços públicos e denúncia de corrupção, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

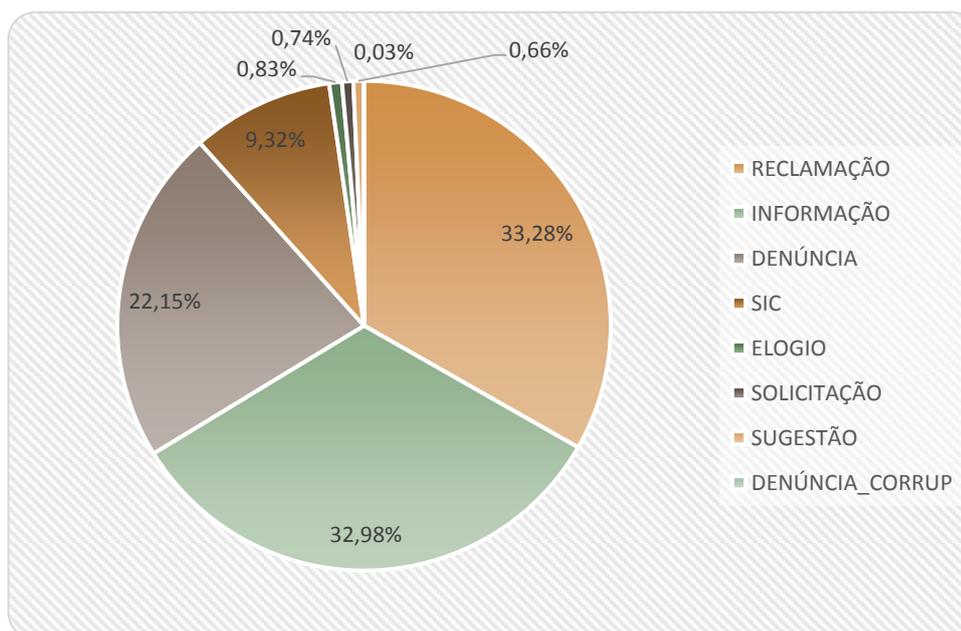


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de demanda (em percentual)



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

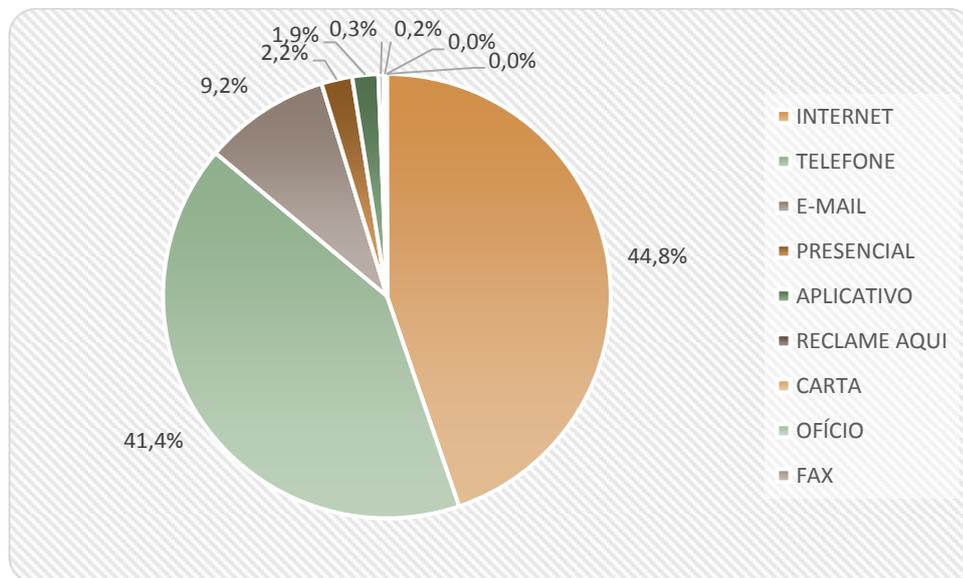


Gráfico 3 – Manifestações por canal de comunicação (em percentual)

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.

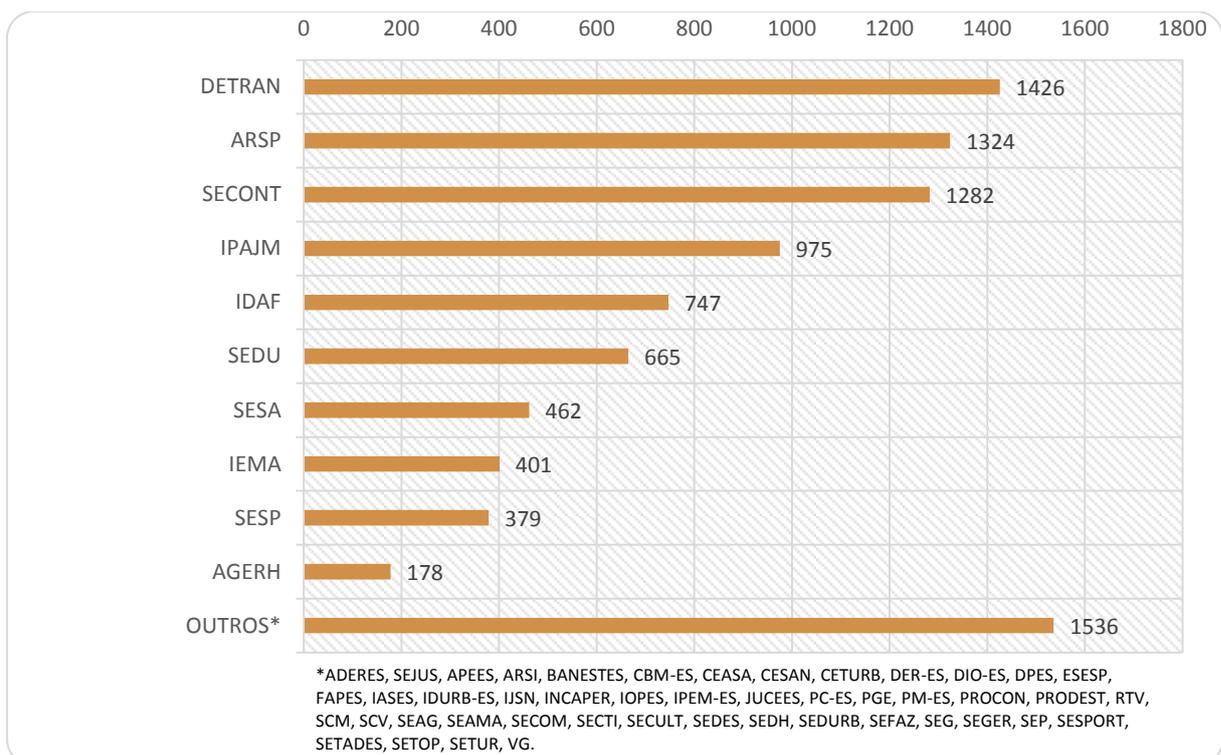


Gráfico 4 – Quantitativo de manifestações encaminhadas para órgão/entidade



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

Ao final do exercício, em 31/12/2017, apurou-se que 8.730 manifestações foram concluídas, restando 645 manifestações pendentes (com status “Em andamento”), distribuídas entre os órgãos/entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

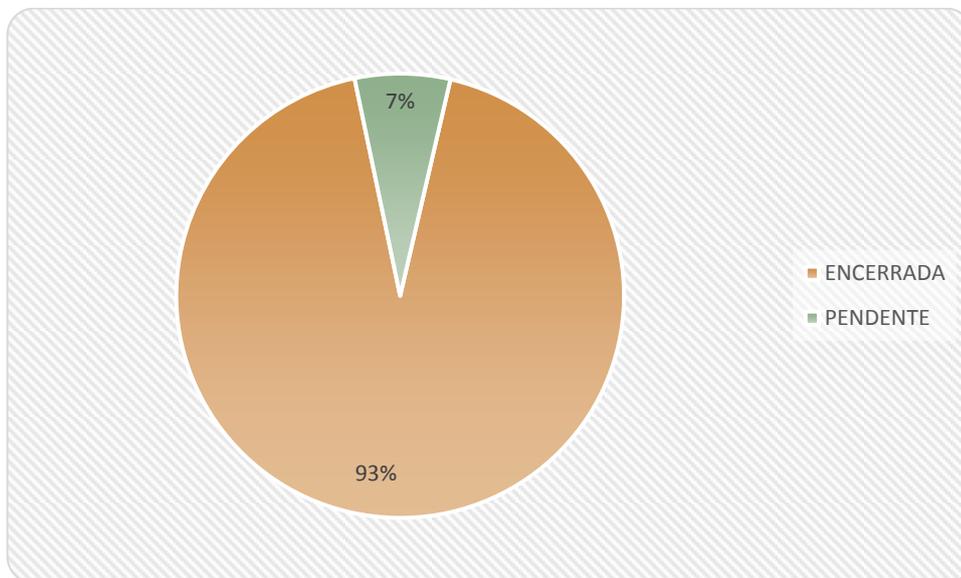


Gráfico 5 – Manifestações por situação (em percentual)

No ano de 2017, o tempo médio de atendimento das manifestações foi de 14 dias. Do total de manifestações, 7.555 (80,6%) 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.

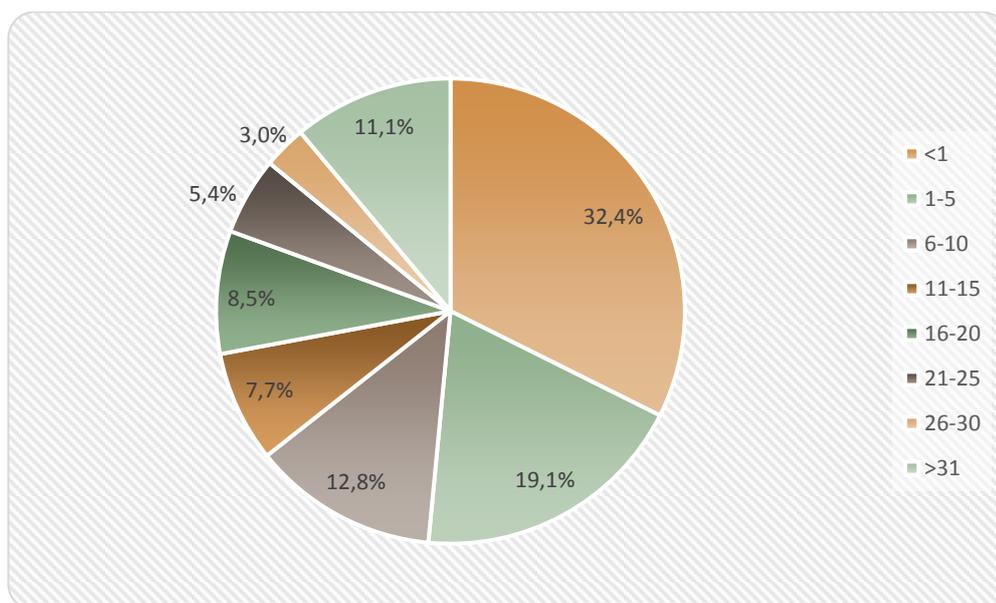


Gráfico 6 – Tempo de Atendimento das manifestações (em dias)



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

Laila Rosa dos Santos

Estagiária – Nível Superior

Tatiany de Sa Martins Correa

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