

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE  
RORAIMA

# RELATÓRIO ANUAL 2021

Relatório Anual elaborado em conformidade com o art. 10 inciso VII do Decreto nº 26.553-E - que “regulamenta os capítulos II, IV e VI da Lei Federal nº13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no âmbito do Poder Executivo Estadual e criação da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual”.

Dezembro/2021



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

## **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO – OGE/RR**

Avenida Ville Roy nº 5504 – Centro  
Boa Vista/RR CEP:69.301-000  
[www.ouvidoria.rr.gov.br](http://www.ouvidoria.rr.gov.br)  
[faleconosco@ouvidoria.rr.gov.br](mailto:faleconosco@ouvidoria.rr.gov.br)

**ANTONIO DENARIUM**

Governador do Estado de Roraima

**FRANCISCO FLAMARION PORTELA**

Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

**KÁTIA MARREIRO**

Ouvidora Geral do Estado de Roraima

Edição da Ouvidoria Geral do Estado.  
Elaborada pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão.

Copyright © 2021 Ouvidoria Geral do Estado

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada à fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

## Sumário

APRESENTAÇÃO .....	3
BASE LEGAL .....	4
INTRODUÇÃO .....	5
PLANO DE TRABALHO .....	6
CAPACITAÇÃO DA EQUIPE .....	8
RELATÓRIO ANUAL 2021 .....	9
<b>1. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu) .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Tipologia das manifestações .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Status das Manifestações .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Providências adotadas.....</b>	<b>13</b>
<b>2. REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Quantitativo de manifestações .....</b>	<b>14</b>
RECOMENDAÇÕES .....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	17
ASSINATURAS .....	18
ANEXO.....	19
AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2021 .....	19
.....	23



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

## APRESENTAÇÃO

**A** Ouvidoria Geral do Estado (OGE), no exercício de suas funções, propicia ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o Governo, garantindo à Administração o controle de qualidade do serviço ofertado ao seu público. A missão da Ouvidoria não se reduz apenas ao papel de simples ouvinte dos desejos dos cidadãos quanto aos serviços ofertados pelo Estado; sendo agente promotor de mudança, prioriza a prestação de serviços públicos de qualidade, privilegiando e promovendo a cidadania. Desta forma, os dados registrados pela OGE podem ser transformados em valiosas informações gerenciais, capazes de sensibilizar e persuadir aqueles que estão convictos de que o governo deve primar sempre pela satisfação do cidadão. Além disso, a ouvidoria é um rico instrumento de gestão participativa, na medida em que desenvolve um trabalho de transformação das manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção, favorecendo, assim, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a demonstração pública do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade do atendimento dado ao cidadão. É o cidadão, a mola propulsora deste instrumento da democracia, tendo em vista que, sugerindo medidas, elogiando, reclamando, denunciando, contribui para a adoção de medidas que venham de encontro aos interesses coletivos. A fim de garantir a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria temos que compreender a diferença entre atendimento e tratamento. Atendimento diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão. Tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido. Um atendimento de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas por ele apresentadas.



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

**BASE LEGAL**

**A** Ouvidoria Geral do Estado foi instituída pela **Lei Nº 276 de 16/11/2000** e regulamentada através do **Decreto nº 4430 de 18/10/2001**. É o órgão integrante da estrutura organizacional da Governadoria, incumbindo-lhe zelar pela observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, eficiência e publicidade administrativa, atuando na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos, junto ao mencionado Poder.

Em 11 de fevereiro de 2019, foi publicado do Decreto nº 26.553-E, regulamentando os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no âmbito do Poder Executivo estadual e institui a criação da **Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual**, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração pública direta e indireta do Estado de Roraima, além de parceiros, como o Tribunal de Contas do Estado, o Ministério Público Estadual, dentre outros.

É de se registrar, que esta Ouvidoria Geral, conforme o decreto mencionado, é coordenadora geral da referida rede de ouvidorias, a qual busca incessantemente cumprir os objetivos dispostos na legislação aplicada.



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

## **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Estado de Roraima (OGE), em cumprimento ao que estabelece o artigo 10, inciso VII do decreto nº26.553-E, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

O Relatório Anual de Gestão da ouvidoria é nos termos do decreto nº26.553-E, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O Relatório Anual de Gestão deverá indicar ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - As providências adotadas pela administração pública para solucionar as questões apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela OGE durante o ano de 2021, pois se encontra focado no disposto do decreto nº26.553-E, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela OGE, durante o exercício.



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

**PLANO DE TRABALHO**

O Plano de Trabalho da Ouvidoria foi elaborado tendo como base o disposto na Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e demais Regulamentos internos.

<b>Objetivo</b>	<b>Ação</b>
Integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual.	Visitas às unidades de ouvidorias com o objetivo de acompanhar as atividades desenvolvidas pelos ouvidores, desempenho no sistema informatizado e averiguação da adequação de estruturas e sistema de atendimento ao público.
	Reunião ordinária uma vez a cada semestre e extraordinariamente mediante convocação;
Garantir a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos	Avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados com Pesquisa de satisfação nas Unidades Hospitalares e demais órgãos do Estado;
Formação Continuada dos Ouvidores e servidores das Ouvidorias, baseada em um tripé de formação, acompanhamento e aprimoramento, com opções presenciais e à distância.	Incentivo à participação nos cursos, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral da União/CGU por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), bem como em cursos oferecidos pela OGE que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.
Gerir o desempenho da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual	Exercer a gestão, coordenação, supervisão e direção do Sistema de Ouvidoria (FalaBR).
	Coletar, organizar e disponibilizar dados e informações relacionadas às atividades da Rede de Ouvidorias.
	Disseminar métodos de mediação e conciliação na resolução de conflitos junto às ouvidorias setoriais.
Aprimorar os conhecimentos referentes à Lei de Acesso à Informação (LAI) e ao Decreto nº 7.724/2012 que regulamentou a LAI.	Adaptar o sistema e-SIC ao FalaBR.
	Disseminar o conhecimento acerca da LAI entre os OUVIDORES da Rede de Ouvidorias.
Adequação a Lei 13.460/2017 que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública	Divulgação, na página da Ouvidoria, de relatório estatístico das demandas recebidas pela Ouvidoria semestralmente.
	Disseminar o conhecimento acerca da Lei entre os Ouvidores da Rede de Ouvidorias
Aproximar o Governo de Roraima ao Cidadão, através dos Canais de Comunicação, com o lançamento da Campanha	Parcerias com órgãos do estado nas ações do governo.



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

Desenvolver projetos e ações de Relacionamento com a Sociedade que colabore com o fortalecimento da cidadania	Realização de “Palestras Educativas” nas Escolas e nos Órgãos do Poder Executivo Estadual com o objetivo de divulgar o trabalho realizado pela Ouvidoria e a sua importância como instrumento para solidificação dos meios necessários na formação de pessoas mais participativas e conscientes de seus direitos e deveres;
	Desenvolver e implantar o projeto “Ouvidoria Itinerante e Projeto Pequeno Ouvidor nas escolas.
Aprimoramento da parte Administrativa da OGE	Implantação do Ponto Eletrônico no órgão.
	Avaliação dos servidores efetivos.
	Aquisição de equipamentos eletrônicos
	Atualização da estrutura funcional da ouvidoria



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

### **CAPACITAÇÃO DA EQUIPE**

O sucesso do trabalho realizado pela Ouvidoria depende diretamente da capacidade de acolher as demandas do cidadão e oferecer respostas satisfatórias às suas necessidades. O entendimento desse processo irá favorecer uma gestão pública flexível e a garantia da prestação de serviços públicos de qualidade. Desse modo, o trabalho das Ouvidorias consiste em transformar as manifestações dos cidadãos em ações.

Para tanto, os profissionais que atuam nas Ouvidorias devem ser capacitados para desenvolver habilidades, competências e atitudes necessárias a resolver as questões e demandas que lhe são apresentadas. Nesse sentido, a qualificação profissional vai além de um estoque de saberes e envolve outras competências e habilidades para lidar com diferentes situações e ocorrências.

Esta Ouvidoria fomenta a participação da equipe em eventos, reuniões e cursos relacionados aos trabalhos desenvolvidos na área de atendimento, possibilitando o frequente aprimoramento profissional e a prestação de um serviço público de excelência.



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

**RELATÓRIO ANUAL 2021**

**A** Ouvidoria Geral do Estado tem como principal jurisdição atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania concordem sucessiva melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da OGE que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Estado.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a OGE ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a **Plataforma Fala.BR** (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma é o resultado da integração entre os sistemas e-Ouv<sup>1</sup> e o e-SIC<sup>2</sup>, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. A ferramenta funciona de forma associada, pois permite o cidadão escolher para qual órgão direcionar uma manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a OGE realiza ainda atendimentos presenciais (no intuito de orientar adequadamente os usuários), por e-mail e telefone, sendo inseridos posteriormente na plataforma, a fim de manter um único canal de manifestações.

---

<sup>1</sup> e-Ouv – Sistema Federal de Ouvidorias

<sup>2</sup> e-Sic - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

## 1. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

### 1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu)



Imagem 1

Por meio do Fala.BR, foram recebidas 177 manifestações de ouvidoria, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela OGE por carta ou e-mail são prontamente inseridas no sistema Fala. BR, pela equipe de ouvidores em cumprimento ao artigo 12, §9º do Decreto nº 26.553-E.

Das 177 manifestações recebidas em 2021, 100 foram encaminhadas as outras secretarias que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias, em decorrência de sua competência originária para adoção das respectivas providências, de acordo com o artigo 12, §10º do Decreto nº 26.553-E, finalizando somente **77<sup>3</sup> manifestações** em nossa unidade.

### 1.2 Tipologia das manifestações

A OGE é um canal de atendimento por meio do qual o cidadão se comunica com a Administração Pública. A Ouvidoria Geral classifica as manifestações recebidas conforme os conceitos expostos a seguir:

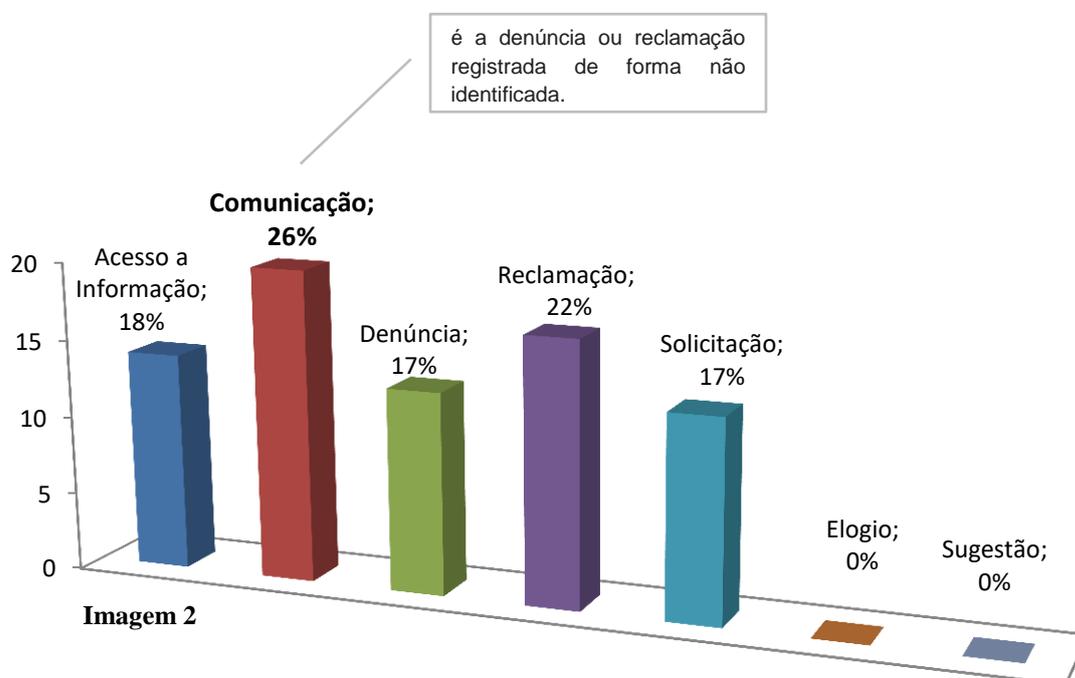
<sup>3</sup> Fonte: Painel Resolveu (<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) e sistema Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>).



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

- **Denúncia:** atendimento que trata de indícios de irregularidade na atuação dos agentes públicos ou na prestação dos serviços públicos estaduais, quanto ao descumprimento da legislação e/ou preceitos éticos;
- **Elogio:** manifestação de satisfação ou reconhecimento dos serviços públicos prestados e/ou de ações dos agentes públicos estaduais;
- **Reclamação:** registro de insatisfação, por omissão ou má qualidade, com a atuação dos agentes públicos ou com a prestação dos serviços públicos estaduais;
- **Solicitação:** demanda que apresenta um requerimento de ações ou procedimentos, aos quais não teve acesso, ou de melhoria nos que lhe foram ofertados;
- **Sugestão:** acionamento que propõe ações para melhoria dos serviços públicos prestados ou da conduta dos agentes do Estado.
- **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela OGE, observaram-se as seguintes proporções por tipologia.





Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

Observa-se que o tipo de registro mais frequente é a comunicação, que tem como característica o **anonimato**. As comunicações representam, portanto, cerca de **26%** do total de manifestações tratadas na OGE, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere **não** se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação.

Ao se comparar, por exemplo, a quantidade de comunicações com o somatório das reclamações (13,68%) e denúncias (12,63%), que são tipologias equivalentes, mas de forma **identificada**, chega-se à conclusão de que na maioria dos casos em que o usuário leva ao conhecimento da OGE a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou insatisfação, ele prefere o fazer de forma anônima.

### **1.3 Status das Manifestações**

Status das manifestações é um dado dinâmico, pois o fluxo de tramitação, que depende tanto da Ouvidoria Geral como dos órgãos e entidades demandados, pode sofrer alterações a qualquer momento.

Podendo ser classificados:

- **Em tratamento** – aquela que tramita no órgão dentro do prazo de resposta;
- **Prorrogadas** – demanda que, sob justificativa, necessita de dilatação de prazo para apuração;
- **Respondidas** – aquela que já obteve a resposta registrada e repassada ao cidadão.
- **Arquivadas** - quando o servidor de ouvidoria encerra a manifestação sem o envio de resposta ao usuário em decorrência da falta de urbanidade, clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto ou manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento.

Em relação ao tempo de resposta, o art. 17 do Decreto nº26.553-E de 11/02/19, estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

Durante o ano de 2021 o desempenho da OGE no que tange ao prazo de resposta ocorreu no tempo médio de 50,62 dias.

Os atrasos ocorreram, em sua maioria, na necessidade de aguardar retorno das secretarias, que por sua vez também dependem de respostas de outras áreas internas.

#### **1.4 Providências adotadas**

As demandas recebidas por esta Ouvidoria Geral ao decorrer do ano de 2021 foram distribuídas à Rede Estadual de Ouvidorias conforme a sua competência ligada ao objeto da manifestação, para que em tempo hábil fossem respondidas aos demandantes. Ocorrendo posterior ao encaminhamento, um acompanhamento das medidas adotadas pelas Ouvidorias Setoriais de cada órgão, principalmente no que tange cumprimento de prazo.

As manifestações que não forem atendidas pelos gestores dos órgãos competentes dentro do prazo estabelecido, são automaticamente encaminhadas ao Governador do Estado para providências cabíveis.

## **2. REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS**

A Rede Estadual de Ouvidorias tem como principal objetivo a articulação e a promoção do compartilhamento de manifestações e informações entre as ouvidorias públicas Estadual através da Plataforma Integrada de ouvidorias e acesso à informação – Fala.Br.

A OGE, como coordenadora da Rede Estadual (art. 6º, inciso I), tem o papel fundamental de coordenar, capacitar e treinar os ouvidores para que tratem as manifestações dentro do prazo previsto em Lei, não prejudicando o cidadão, conforme art. 7º e seus incisos.

Competem às ouvidorias integrantes da **Rede Estadual de Ouvidorias**, criada através do Decreto nº 26.553-E de 11 de fevereiro de 2019, em seu art. 10:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;*
- II - receber, analisar, acompanhar e responder às manifestações recebidas de usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;*



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

*III - exercer a articulação permanente com outras instâncias de participação e controle social;*

*IV - manter sistema informatizado que permita o registro, encaminhamento e resposta das manifestações;*

*V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos;*

*VI - receber e coletar dados e informações para avaliar a prestação dos serviços públicos e propor ações para prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;*

*VII - elaborar relatório anual de gestão consolidando as informações relativas às manifestações e com base nelas apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, sem prejuízo de norma que estabeleça outra periodicidade.*

## **2.1 Quantitativo de manifestações**

O quantitativo por Secretaria é referente ao exercício 2021 e/ou o período de implantação da unidade de ouvidoria nas Secretarias.

<b>Nº</b>	<b>Secretarias</b>	<b>Período</b>	<b>Quantidade</b>
01	Secretaria do Estado de Saúde - SESAU	Janeiro a Dezembro	361
02	Ministério Público do Estado de Roraima - MPRR	Janeiro a Dezembro	-
03	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	Janeiro a Dezembro	84
04	Departamento de Trânsito de Roraima – DETRAN	Janeiro a Dezembro	178
05	Secretaria de Justiça e Cidadania – SEJUC	Janeiro a Dezembro	88
06	Secretaria de Estado da Educação e Desporto - SEED	Janeiro a Dezembro	77
07	Secretaria de Gestão Estratégica da Administração - SEGAD	Janeiro a Dezembro	99
08	Secretária de Segurança Pública do Estado de Roraima - SESP	Janeiro a Dezembro	27
09	Companhia de água e esgotos de Roraima – CAER	Janeiro a Dezembro	145
10	Defensoria Pública do Estado de Roraima - DPERR	Janeiro a Dezembro	32
11	Fundação Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos - FEMARH	Janeiro a Dezembro	32
12	Tribunal de Contas do Estado de Roraima - TCERR	Janeiro a Dezembro	-
13	Secretaria de Trabalho e Bem Estar Social – SETRABES	Janeiro a Dezembro	105
14	Secretaria de Infraestrutura - SEINF	Janeiro a Dezembro	12
15	Companhia de Desenvolvimento de Roraima -CODESAIMA	Janeiro a Dezembro	14
16	Corpo de Bombeiro Militar de Roraima - CBMRR	Janeiro a Novembro	12



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

17	Secretaria de Planejamento – SEPLAN	Janeiro a Dezembro	15
18	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Roraima – IPEM RR	Janeiro a Dezembro	8
19	Instituto de Previdência do Estado de Roraima – IPER	Janeiro a Dezembro	17
20	Universidade Estadual de Roraima – UERR	Janeiro a Dezembro	1
21	Agência de Fomento do Estado de Roraima – DESENVOLVE RR	Janeiro a Dezembro	13
22	Secretaria de Agricultura Pecuária e Abastecimento - SEAPA	Janeiro a Dezembro	7
23	Casa do Cidadão	Janeiro a Dezembro	7
24	Secretaria de Cultura do Estado de Roraima – SECULT	Janeiro a Dezembro	8
25	Empresa Rádio e Televisão Difusora de Roraima – Rádio Roraima	Outubro a Dezembro	0
26	Instituto de Terras e Colonizações de Roraima - ITERAIMA	Novembro e Dezembro	29
27	Junta Comercial do Estado de Roraima – JUCERR	Janeiro a Dezembro	33
28	Fundação Universidade Virtual de Roraima - UNIVIRR	Janeiro a Dezembro	1
29	Polícia Militar de Roraima - PMRR	Janeiro a Dezembro	6
<b>TOTAL</b>			<b>1.411</b>

Tabela 1



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

## RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria Geral elabora um índice de qualidade de resposta no sistema *Fala.BR*. Assim, os aspectos de cumprimento de prazo, conteúdo da resposta objetiva e precisa, proteção das informações pessoais integram o conceito matricial de qualidade da resposta.

De maneira geral recomenda-se que os órgãos da rede de ouvidorias devem estabelecer como meta interna o prazo legal de resposta de 20 dias, independente das possíveis prorrogações. O conteúdo também compõe o conceito de qualidade de resposta, lembrando que são apresentados relatórios mensais para a Ouvidoria Geral.

Portanto, trata-se de um documento público que transcende o emissor e o destinatário, que devem obedecer às regras de transparência inerente à administração estadual. O acesso do cidadão, seja pela resposta recebida da Ouvidoria Geral ou de cada Ouvidoria Setorial, possuía ao menos três características: expressões simples e compreensíveis; comunicação amistosa, não violenta; uso de técnicas de mediação de conflitos para expressar.

Desde sua concepção, o responsável pelas ações de ouvidoria deverá observar a diretriz dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Cabe a Ouvidoria Geral, assim como preconiza a legislação vigente, provocar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública estadual.

Assim, a rede de ouvidorias possui vários canais de atendimento ao cidadão, colocando a sua disposição, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a impossibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas específicos, auxiliando no melhor tratamento das questões mais recorrentes, com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da Ouvidoria Geral do Estado estão o de capacitar os ouvidores das várias ouvidorias setoriais, de maneira que o cidadão quando buscar realizar sua manifestação tenha facilidade no acesso.

Também é papel da OGE promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos e secretarias que compõem o Governo do Estado de Roraima, com a real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação dos cidadãos.

Os esforços da equipe se dão no sentido de cumprimento da missão de excelência de atendimento da Ouvidoria Geral aos cidadãos, onde cumprir essa missão é estar alinhado com os valores de humanização e empatia no atendimento.

Sendo assim, os números da Ouvidoria Geral do Estado corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos.



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

**ASSINATURAS**

Assinam o presente Relatório:

**Kátia Marreiro**

Ouvidora Geral do Estado de Roraima

**Darlene Alves**

Ouvidora

**Izadora Silva**

Ouvidora

**Kilma Sampaio**

Ouvidora

**Luara de Figueiredo**

Ouvidora

**Nadim Abdala**

Ouvidor

**Paulo Wanderley**

Ouvidor

**Lilian Melo**

Ouvidora

**William Souza**

Ouvidor

**Karine Aguiar**

Ouvidora



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

**ANEXO**

**AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2021**

**Visitas à Rede Estadual de Ouvidorias**



**Imagem 1**

A Ouvidoria geral realizou visitas às ouvidorias setoriais que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias.

Durante todo processo, identificamos as dificuldades de cada unidade, sejam eles estruturais, recursos humanos ou até mesmo por parte de



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

reconhecimento da gestão do órgão, o que dificulta o andamento dos processos de demandas. Assim como, verificamos também o empenho e dedicação dos ouvidores para com seu órgão, onde desempenham o trabalho com total responsabilidade agilidade em prol da população.

A Ouvidoria Geral busca estar próxima a todas as demais unidades para em conjunto executar o melhor serviço ao Estado.

### **IV Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias**



Imagem 2



**GOVERNO  
DE RORAIMA**



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

A Ouvidoria Geral do Estado, como coordenadora da Rede Estadual de Ouvidorias, realizou no dia 27/07/2021 no auditório da UNIVIRR, a IV Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias.

O evento contou com a presença dos ouvidores dos órgãos estaduais que compõe a Rede Estadual de Ouvidorias. Na ocasião foram tratados temas pertinentes às ouvidorias e maneiras de trazer mais qualidade na prestação dos serviços à população.

### **TREINAMENTO FALA.BR**



**GOVERNO  
DE RORAIMA**

Imagem 3



Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

## Pesquisa de Satisfação nos Eventos Governamentais



**GOVERNO  
DE RORAIMA**

Imagem 4

OUVIDORIA GERAL  
DO ESTADO



**GOVERNO  
DE RORAIMA**

[www.ouvidoria.rr.gov.br](http://www.ouvidoria.rr.gov.br)