

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE
RORAIMA

RELATÓRIO ANUAL 2022

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 nº 13.460, 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”.



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
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

Equipe Técnica

Darlene Oliveira Alves Maia
Elinete Kilma Leite Sampaio
Izadora Cristina Gomes Silva
Karine de Magalhães Aguiar
Luara de Figueiredo Carneiro
Paulo Wanderley da Silva
Thalita Martins Peixoto
William Souza da Silva
Záine Souza Galvão da Costa

Copyright © 2022 Ouvidoria Geral do Estado de Roraima

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

Rede Estadual de Ouvidorias - REOUV

1	Agência de Defesa Agropecuária de Roraima	ADERR
2	Agência de Fomento do Estado de Roraima	DESENVOLVE
3	Casa do Cidadão de Roraima	CDC
4	Companhia de Águas e Esgotos de Roraima	CAER
5	Companhia de Desenvolvimento de Roraima	CODESAIMA
6	Corpo de Bombeiro Militar de Roraima	CBMR
7	Defensoria Pública do Estado de Roraima	DPE
8	Departamento de Trânsito do Estado de Roraima	DETRAN
9	Empresa Rádio e Televisão Difusora de Roraima	RÁDIO RORAIMA
10	Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de Roraima	FAPERR
11	Fundação Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos de Roraima	FEMARH
12	Instituto de assistência técnica e extensão rural do estado de roraima	IATER
13	Instituto de Educação de Roraima	IER
14	Instituto de Pesos e Medidas	IPEM
15	Instituto de Previdência do Estado de Roraima	IPER
16	Instituto de Terras e Colonizações do Estado de Roraima	ITERAIMA
17	Junta Comercial do Estado de Roraima	JUCERR
18	Ministério Público do Estado de Roraima	MPERR
19	Ouvidoria Geral do Estado de Roraima	OGER
20	Polícia Militar de Roraima	PMRR
21	Secretaria de Agricultura, Desenvolvimento e Inovação	SEADI
22	Secretaria de Cultura do Estado de Roraima	SECULT
23	Secretaria de Estado da Educação e Desporto de Roraima	SEED
24	Secretaria de Estado da Fazenda de Roraima	SEFAZ
25	Secretaria de Estado da Gestão Estratégica e Administração de Roraima	SEGAD
26	Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania de Roraima	SEJUC
27	Secretaria de Estado de Infraestrutura de Roraima	SEINF
28	Secretaria de Estado de Saúde de Roraima	SESAU
28.1	Clínica Especializada Coronel Mota - HMC - RR	HCM
28.2	Hospital Geral de Roraima - HGR - RR	HGR
28.3	Policlínica Cosme e Silva - PACS - RR	PACS
28.4	Hospital Das Clínicas - HC - RR	HC
28.5	Hospital Materno Infantil NSDN - HMI - RR	HMI
28.6	Centro de Referência da Mulher - CRM -RR	CRM
29	Secretaria de Estado do Trabalho e Bem-Estar Social de Roraima	SETRABES
30	Secretaria de Planejamento do Estado de Roraima	SEPLAN
31	Secretaria de Segurança Pública do Estado de Roraima	SESP
32	Tribunal de Contas do Estado de Roraima	TCERR
33	Universidade do Estado de Roraima - RR	UERR



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
BASE LEGAL	6
INTRODUÇÃO	7
1. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA	12
1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu)	12
1.2 Tipologia das manifestações	13
1.3 Status das Manifestações	14
1.4 Canais de Recebimentos	15
1.5 Providências adotadas	16
2. REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS	16
2.1 Quantitativo de manifestações por tipologia da REOUV	17
2.2 Quadro comparativo	23
RECOMENDAÇÕES	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
ASSINATURAS	Error! Indicador Não Definido .
ANEXO	26
AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2022	26



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

APRESENTAÇÃO

A elaboração deste relatório de gestão de ouvidoria cumpre exigências contidas no Decreto nº 26.553- E, de 11 de fevereiro de 2019, e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Neste documento, consolidam-se as informações referentes a manifestações de cidadãos recebidas pela Ouvidoria Geral do estado de Roraima e das 42 Ouvidorias setoriais que compõem a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo estadual.

Além das informações supracitadas, são apresentadas em seu teor outras exigidas no artigo Art. 7º, 8º e 9º do Decreto nº 26.553- E, in verbis:

Compete à OGE, como coordenadora da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo estadual, sem prejuízo das competências estabelecidas pela lei nº 276 de 16 de novembro de 2000, e pelo decreto nº 4.430, de 18 de outubro de 2001:

- I - propor atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao exercício das competências e atribuições das ouvidorias;
- II - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;
- III - consolidar dados e divulgar estatísticas relativas às manifestações dos usuários registradas pelas ouvidorias que compõem a Rede Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual;
- IV - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos

Art.8º Sempre que solicitadas, as ouvidorias deverão remeter à OGE dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

Art.9º As ouvidorias da Rede do Poder Executivo estadual se reunirão ordinariamente uma vez a cada semestre e extraordinariamente mediante convocação do órgão coordenador.

As informações apresentadas no documento se referem ao período de janeiro de 2022 a dezembro de 2022. Os dados apreciados foram extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala. BR e de dos painéis de dados gerenciados pela Controladoria-Geral da União – CGU (Painel Resolveu? e Painel Lei de Acesso à Informação).

Atendendo ao disposto no parágrafo único do artigo 15 da Lei nº 13.460, de 2017, informa-se que este relatório foi encaminhado e aprovado pela autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente no site da OGE/RR



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

BASE LEGAL

A Ouvidoria Geral do Estado de Roraima foi criada no âmbito do Poder Executivo Estadual, no dia 16 de novembro de 2000, através da LEI Nº 276 de 16 de novembro de 2000. No dia 18 de outubro de 2001, o Decreto Nº 4430-B/2001 regulamentou a Lei da criação da Ouvidoria Geral do Estado de Roraima, designando um Ouvidor Geral com prerrogativa de Secretário de Estado e com atribuições atuando na defesa dos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade administrativa e, também, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, contra atos e omissões cometidos pela administração pública estadual.

O acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado de Roraima, foi regulamentado através do Decreto Nº 20.477-E de 16 de fevereiro de 2016, onde a Ouvidoria Geral faz parte da Comissão Permanente de Gestão do Acesso à Informação.

No ano de 2016, a Ouvidoria Geral do Estado de Roraima assinou o Termo de Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos. Com a adesão, a ouvidoria passou a utilizar Plataforma Integrada de ouvidorias e acesso à informação – Fala.Br.

Em 11 de fevereiro de 2019, o Governo do Estado de Roraima, regulamentou, a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e institui a criação da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através do Decreto nº 26.553-E .

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.



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 2022.

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 2022, 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.

Objetivo	Ação
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.	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.
	Avaliação dos servidores efetivos.



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 2022

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-Ouv¹ e o e-SIC², 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.

¹ E-ouv - Sistema de Ouvidoria

² 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

O tratamento das manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR envolve: aferição do tipo da manifestação, assunto e setor responsável pela demanda apresentada, além da análise se o relato possui elementos mínimos necessários a atuação do setor, conforme artigo 10 do Decreto 26.553-E.

Na Ouvidoria Geral do Estado de Roraima, através do Fala.BR, foram recebidas 145 manifestações no exercício 2022, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pelos diversos canais de atendimento da OGE (e-mail, carta, telefone) são prontamente inseridas no sistema pela equipe de ouvidores em cumprimento ao artigo 12, §9º do Decreto nº 26.553-E.

Destas 145 manifestações recebidas em 2022, 28 demandas foram encaminhadas as outras secretarias que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias - REOUV, 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 117³ manifestações em nossa unidade.

³ Fonte: Painel Resolveu (<http://paineis.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

1.2 Tipologia das manifestações

A OGERR 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:

- **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.
- **Comunicação:** denúncia realizada de forma anônima;
- **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

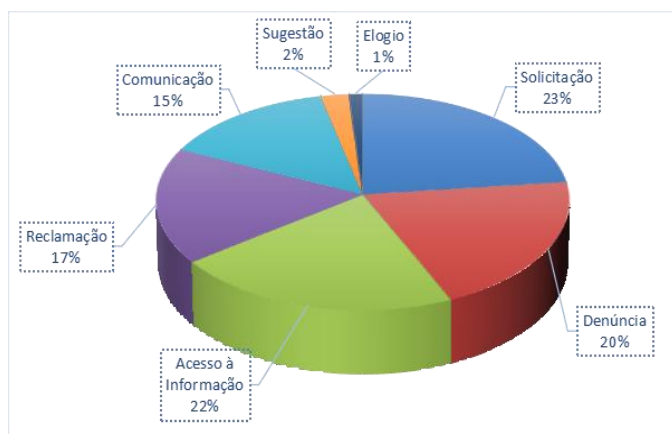


Gráfico 1

No gráfico ao lado, se observa os principais tipos de manifestações recebidas, e respondidas pelos vários órgãos do estado. Em destaque, as solicitações e os pedidos de informação.

Ressalta-se que para analisar este item são consideradas somente as

manifestações que estavam aptas para resposta das secretarias demandadas, ou seja, são



Governo do Estado de Roraima
OUIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

excluídas as manifestações arquivadas, não complementadas e encaminhadas a outros órgãos.

Observa-se que o tipo de registro mais frequente é a solicitação, que tem como característica o requerimento de ações ou procedimentos, aos quais o cidadão não teve acesso, ou de melhoria nos que lhe foram ofertados, representando, portanto, cerca de **23%** do total de manifestações tratadas na OGE.

Ficando próximo ao quantitativo, com **22%**, as manifestações do tipo Acesso à Informação⁴, que são pedidos de acesso produzidos ou custodiados pelo poder público, que obtiveram participação significativa.

O somatório dos percentuais de manifestações do tipo: reclamação⁵, denúncia⁶ e comunicação⁷, que possuem semelhança em suas características, nos dá uma faixa de **52%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral.

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;
- **Concluídas** – 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.

⁴ refere-se ao direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

⁵ Insatisfação com a atuação dos agentes públicos ou com a prestação dos serviços;

⁶ Indícios de irregularidade;

⁷ Denúncia anônima.



Governo do Estado de Roraima
OUIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

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

Durante o ano de 2022 o desempenho da OGE no que tange ao prazo de resposta ocorreu no tempo médio de **32,76 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.

Conforme o gráfico ao lado, observamos que 87% das manifestações tratadas pela ouvidoria tiveram seu processo finalizado e concluído.

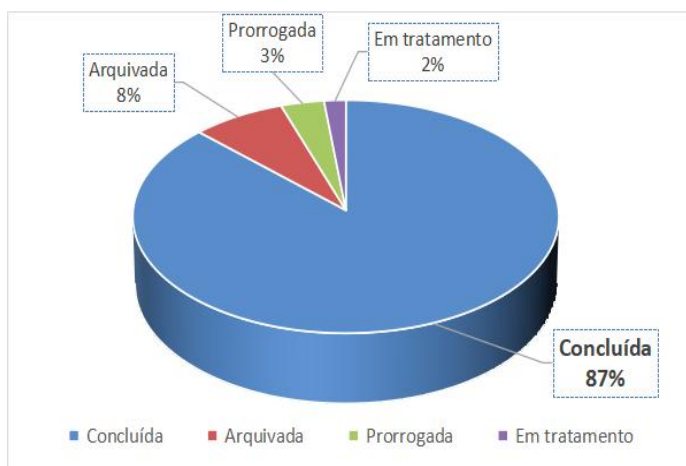


Gráfico 2

1.4 Canais de Recebimentos

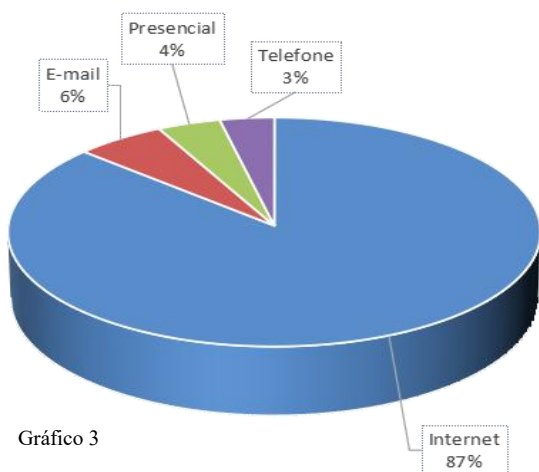


Gráfico 3

O gráfico 3 demonstra que o atendimento via internet, na Plataforma Fala.BR, tem sido bastante utilizado desde a sua implantação no poder executivo estadual (OGERR), representando **87%** do total das manifestações recebidas. Possivelmente um dos fatores que contribuiu para esse aumento foi a procura da sociedade por atendimentos em meios digitais.

Outro ponto a ser analisado nos fragmentos do gráfico é a utilização do e-mail para recebimento de manifestações que também corresponde a 6% do total dos registros, seguido do presencial 4% e do telefone 3%, respectivamente. Observa-se um baixo



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

número de entrada de atendimento por telefone, cuja inexpressividade dos números deve estar relacionada ao avanço do uso das ferramentas tecnológicas.

1.5 Providências adotadas

As demandas recebidas por esta Ouvidoria Geral ao decorrer do ano de 2022 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 foram atendidas pelos gestores dos órgãos competentes dentro do prazo estabelecido, são encaminhadas ao Governador do Estado para conhecimento e 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;*
- 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;*



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

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 por tipologia da REOUV

O quantitativo por secretaria é referente ao exercício 2022 ou ao período de implantação da unidade de ouvidoria nas Secretarias.

SECRETARIA	TIPOLOGIAS	TOTAL ANUAL
Agencia de Defesa Agropecuária de Roraima ADERR	Reclamação	3
	Denúncia	3
	Solicitação	5
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	11
Agencia de Fomento do Estado de Roraima DESENVOLVERR	Reclamação	0
	Denúncia	10
	Solicitação	4
	Sugestão	0
	Elogio	3
	TOTAL	17
Casa do Cidadão de Roraima CDC	Reclamação	2
	Denúncia	11
	Solicitação	2
	Sugestão	1
	Elogio	0
	TOTAL	16
Companhia de Águas e Esgotos de Roraima CAER	Reclamação	32
	Denúncia	9



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

	Solicitação	19
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	60
Companhia de Desenvolvimento de Roraima CODESAIMA	Reclamação	27
	Denúncia	4
	Solicitação	161
	Sugestão	1
	Elogio	9
	TOTAL	202
Corpo de Bombeiro Militar CBMR	Reclamação	1
	Denúncia	8
	Solicitação	8
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	17
Departamento Estadual de trânsito do Estado de Roraima DETRAN	Reclamação	38
	Denúncia	20
	Solicitação	71
	Sugestão	3
	Elogio	0
	TOTAL	132
Empresa Rádio e Televisão Difusora de Roraima RÁDIO RORAIMA	Reclamação	0
	Denúncia	2
	Solicitação	0
	Sugestão	1
	Elogio	0
	TOTAL	3
Fundação Estadual do Meio ambiente e Recursos Hídricos de Roraima FEMARH	Reclamação	1
	Denúncia	8
	Solicitação	8
	Sugestão	1
	Elogio	0
	TOTAL	18
Instituto de Educação de Roraima IERR	Reclamação	1
	Denúncia	3
	Solicitação	1
	Sugestão	0



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

	Elogio	0
	TOTAL	5
Instituto de Pesos e Medidas IPEM	Reclamação	0
	Denúncia	2
	Solicitação	1
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	3
Intituto de Previdência do Estado de Roraima IPERR	Reclamação	1
	Denúncia	3
	Solicitação	2
	Sugestão	1
	Elogio	0
	TOTAL	7
Instituto de Terras e Colonizações do Estado de Roraima ITERAIMA	Reclamação	3
	Denúncia	5
	Solicitação	8
	Sugestão	1
	Elogio	0
	TOTAL	17
Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado de Roraima IATER	Reclamação	1
	Denúncia	0
	Solicitação	3
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	4
Junta Comercial do Estado de Roraima JUCER	Reclamação	4
	Denúncia	2
	Solicitação	11
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	17
Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de Roraima FAPER	Reclamação	-
	Denúncia	-
	Solicitação	-
	Sugestão	-
	Elogio	-
	TOTAL	-



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

Secretaria de Agricultura, Desenvolvimento e Inovação SEADI	Reclamação	0
	Denúncia	2
	Solicitação	3
	Sugestão	0
	Elogio	1
	TOTAL	6
Secretaria de Cultura do Estado de Roraima SECULT	Reclamação	0
	Denúncia	5
	Solicitação	1
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	6
Secretaria de Estado da Educação e Desporto de Roraima SEED	Reclamação	20
	Denúncia	30
	Solicitação	49
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	99
Secretaria de Estado da Fazenda de Roraima SEFAZ	Reclamação	9
	Denúncia	12
	Solicitação	60
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	81
Secretaria de Estado da Gestão Estratégica e Administração de Roraima SEGAD	Reclamação	16
	Denúncia	9
	Solicitação	80
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	105
Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania de Roraima SEJUC	Reclamação	24
	Denúncia	18
	Solicitação	30
	Sugestão	3
	Elogio	0
	TOTAL	75



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

Secretaria de Estado de Infraestrutura de Roraima SEINF	Reclamação	0
	Denúncia	1
	Solicitação	1
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	2
Secretaria de Estado de Saúde de Roraima SESAU	Reclamação	47
	Denúncia	56
	Solicitação	81
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	184
Hospital Geral de Roraima - HGR - RR	Reclamação	211
	Denúncia	19
	Solicitação	297
	Sugestão	0
	Elogio	10
	TOTAL	537
Hospital Materno Infantil NSDN - HMI - RR	Reclamação	28
	Denúncia	23
	Solicitação	17
	Sugestão	2
	Elogio	1
	TOTAL	71
Policlinica Cosme e Silva - PACS - RR	Reclamação	40
	Denúncia	1
	Solicitação	2
	Sugestão	1
	Elogio	6
	TOTAL	50
Hospital Das Clínicas - HC - RR	Reclamação	128
	Denúncia	8
	Solicitação	23
	Sugestão	2
	Elogio	18
	TOTAL	179



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

Clínica Especializada Coronel Mota - HMC - RR	Reclamação	115
	Denúncia	6
	Solicitação	207
	Sugestão	0
	Elogio	4
	TOTAL	332
Centro de Referência da Mulher - CRM -RR	Reclamação	0
	Denúncia	0
	Solicitação	0
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	0
Secretaria de Estado do Trabalho e Bem-Estar Social de Roraima SETRABES	Reclamação	7
	Denúncia	5
	Solicitação	14
	Sugestão	1
	Elogio	0
	TOTAL	27
Secretaria de Planejamento do Estado de Roraima SEPLAN	Reclamação	0
	Denúncia	0
	Solicitação	7
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	7
Secretaria de Segurança Pública do Estado de Roraima SESP	Reclamação	6
	Denúncia	2
	Solicitação	13
	Sugestão	1
	Elogio	0
	TOTAL	22
Universidade do Estado de Roraima UERR	Reclamação	3
	Denúncia	4
	Solicitação	2
	Sugestão	0
	Elogio	0
	TOTAL	9
Tabela 1		TOTAL ANUAL
		2.321



Governo do Estado de Roraima OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

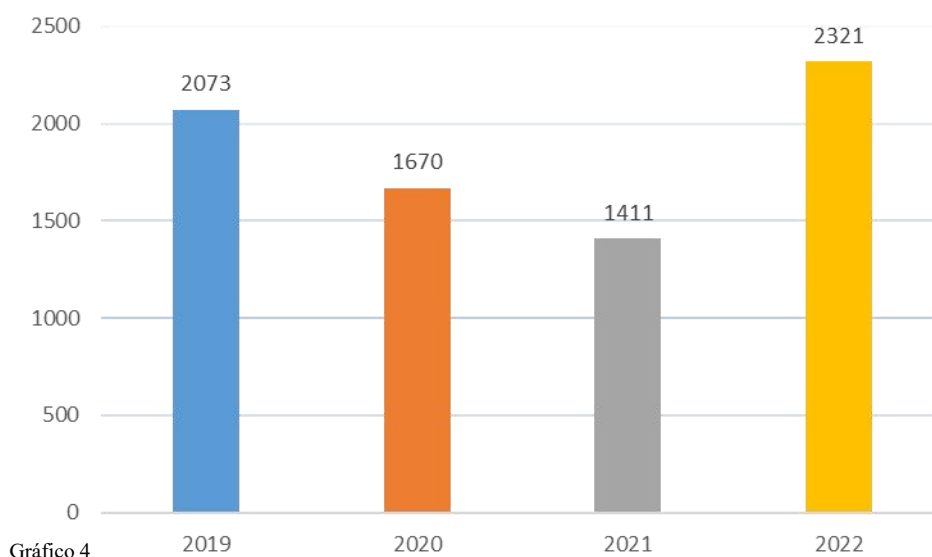
As unidades setoriais abaixo relacionadas, são ouvidorias parceiras a Rede de Ouvidoria não tendo seu quantitativo acompanhado pela coordenação da Rede Estadual de Ouvidorias.

São elas:

- Defensoria Pública do Estado de Roraima - DPERR;
- Ministério Público do Estado de Roraima - MPERR;
- Polícia Militar de Roraima - PMRR;
- Tribunal de Contas do Estado de Roraima - TCERR.

2.2 Quadro comparativo

De grande importância para a avaliação das demandas e consequente aperfeiçoamento das medidas da Ouvidoria, a análise comparativa ora apresentada, trata do quantitativo de demandas referentes aos 4 últimos anos.



Desde a criação da Rede de Ouvidoria do Estado de Roraima, através do decreto 26.553-E de 11/02/2019, foram recebidas **7.475** manifestações analisadas e tratadas pelo sistema Fala.br.

Podemos observar através do gráfico 4 o grande aumento da participação social junto a Rede de Ouvidoria, fortalecendo e adequando os trabalhos realizados às necessidades dos cidadãos. A democracia pode ser mensurada em função do nível de presença da sociedade na gestão das políticas públicas. Dentre os diferentes canais que permitem essa cooperação, a Ouvidoria pode ser vista como um instrumento de participação social e transparência, com competência para atender os anseios dos cidadãos perante as secretarias, por conseguinte, materializar suas demandas em ações efetivas.



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

ANEXO

AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2022



V Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias
(16 de março de 2022)



VI Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias
(16 de dezembro de 2022)



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA



Durante os meses de Novembro e Dezembro/2022, a Ouvidoria Geral do Estado realizou reuniões com Ouvidores das unidades setoriais de ouvidorias para alinhamento dos trabalhos e fortalecimento da Rede.

**OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO**



**GOVERNO
DE RORAIMA**