

Carta de Serviços ao Usuário

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Atribuições da Ouvidoria.....	6
3. Definições Fundamentais.....	7
3.1 Reclamação	
3.2 Denúncia	
3.3 Elogio	
3.4 Sugestão	
3.5 Solicitação de Providências	
4. Da Rede de Ouvidorias.....	8
5. Compromissos da Ouvidoria Geral e da Rede de Ouvidorias.....	11
6. Formas de Atendimento.....	12
5.1 Atendimento Presencial e Telefônico	
5.2 Atendimento Virtual	
7. Ficha Técnica.....	17

Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria Geral do Estado de Roraima – OGE é uma iniciativa que visa promover ampla interação do órgão com a sociedade. Nela são apresentadas as principais informações sobre as atribuições da OGE, bem como quais as secretarias e órgãos da administração direta e indireta encontram-se vinculados a Rede de Ouvidorias, criada já na gestão do atual Governo, de forma a manter os padrões de qualidade dos serviços públicos estadual, e que devem nortear o atendimento ao cidadão.

Registra-se que a Carta de Serviços ao Usuário está estabelecida pela Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública; bem como pelo Decreto Estadual nº 26.553 - E, de 11 de fevereiro de 2019.

Carta de Serviços ao Usuário

A Ouvidoria Geral do Estado de Roraima é o canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Estadual. Tem como missão ouvir, acompanhar e responder as manifestações recebidas e encaminhar aos órgãos competentes, visando garantir o direito do cidadão. Foi instituída pela Lei nº 276 de 16/11/2000 e regulamentada pelo 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, além de coordenar a Rede de Ouvidorias.

Para tanto, faz-se necessário as seguintes definições: SERVIÇO PÚBLICO, como sendo a atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública e USUÁRIO, a Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva e potencialmente, de serviço público. (Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)

Carta de Serviços ao Usuário

A presente Carta de Serviços ao Usuário é mais uma ferramenta disponibilizada pela Ouvidoria Geral do Estado à sociedade, de modo a reafirmar o seu compromisso com a transparência e a credibilidade da atuação dos órgãos da administração direta e indireta, permanentemente aberta à sociedade.

Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral do Estado de Roraima, órgão que compõe a estrutura do Governo, tem atribuição legal, definida pela Lei Estadual nº 276 de 16/11/2000, dentre os quais de receber, processar e encaminhar para o órgão competente as denúncias, reclamações, sugestões e elogios, objetivando, sem prejuízos de outros, a racionalização e melhoria do serviço público em geral, no resguardo dos interesses e direitos dos usuários.

É de se destacar, que a OGE, além de exercer o papel de coordenação das demandas apresentadas e de atribuição da administração direta e indireta estadual, preza também pela divulgação, o incentivo e o aprimoramento das formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço público em geral.

Definições Fundamentais

Em vista das várias formas de participação do cidadão, usuário do serviço público, se faz necessário conceituar as demandas disponíveis, a saber:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização do serviço;

Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

Solicitação de providências: pedido para a realização de ato, conduta ou medida administrativa por parte dos órgãos e entidades da administração pública.

Da Rede de Ouvidorias

Um dos avanços da Ouvidoria Geral do Estado foi a implantação da Rede de Ouvidorias, que tem por objetivo a integração de todas as Ouvidorias do Estado, proporcionando mais celeridade e qualidade dos serviços prestados aos usuários dos serviços públicos. As ouvidorias vinculadas à Ouvidoria Geral do Estado de Roraima, são:

- Ouvidoria da Secretaria de Estado da Agricultura, Desenvolvimento e Inovação
- Ouvidoria da Secretaria de Estado da cultura;
- Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação e Desportos;
- Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda;
- Ouvidoria da Secretaria de Estado da Gestão Estratégica e Administração;
- Ouvidoria da Secretaria de Estado da Infraestrutura;

Carta de Serviços ao Usuário

- Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde;
- Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança Pública;
- Ouvidoria da Secretaria de Estado dos Povos Indígenas;
- Ouvidoria da Secretaria de Estado do Planejamento e Desenvolvimento;
- Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito de Roraima;
- Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Roraima;
- Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento de Roraima;
- Ouvidoria da Companhia de Águas e Esgotos de Roraima;
- Ouvidoria do Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Roraima;
- Ouvidoria do Instituto de Previdência do Estado de Roraima;
- Ouvidoria da Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania

Carta de Serviços ao Usuário

- Ouvidoria da Universidade Estadual de Roraima;
- Ouvidoria da Fundação Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos;
- Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar de Roraima;
- Ouvidoria da Secretaria de Estado do Trabalho e Bem-estar Social de Roraima;
- Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado de Roraima.
- Ouvidoria da agência de Defesa Agropecuária de Roraima
- Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Roraima
- Ouvidoria da Empresa Rádio e Televisão Difusora de Roraima
- Ouvidoria do Instituto de Educação de Roraima
- Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Roraima
- Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Roraima

Carta de Serviços ao Usuário

- Ouvidoria da Polícia Militar de Roraima
- Ouvidoria da Clínica Especializada Coronel Mota - HCM - RR
- Ouvidoria do Hospital Geral de Roraima - HGR - RR
- Ouvidoria da Policlínica Cosme e Silva - PACS - RR
- Ouvidoria do Hospital das Clínicas - HC - RR
- Ouvidoria do Hospital /materno /infantil NSDN - HMI - RR
- Ouvidoria do Centro de Referência da Mulher - CRM -RR
- Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Roraima
- Ouvidoria da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Roraima - FAPERR
- Ouvidoria da Secretaria das Cidades, Desenvolvimento Urbano e Gestão de Convênios - SECIDADES
- Ouvidoria do Instituto de Terras e Colonização de Roraima;
- Ouvidoria da Casa do cidadão de Roraima;

Compromissos da Ouvidoria Geral e da Rede de Ouvidorias

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Rede de Ouvidorias, sob a coordenação da Ouvidoria Geral do Estado de Roraima, se compromete a:

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado, que integram a administração pública direta e indireta;
- Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- Acompanhar os serviços desenvolvidos pelas ouvidorias especializadas;

Formas de Atendimento

Carta de Serviços ao Usuário

Formas de Atendimento



www.ouvidoria.rr.gov.br



Atendimento via e-mail



Av. Vile Roy, 4788,
São Francisco



De segunda a
sexta-feira



OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO DE RORAIMA
OGE



Atendimento Presencial e Telefônico

O que é? Atendimento presencial e telefônico para o recebimento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios).

Quem pode se manifestar: Qualquer pessoa física ou jurídica.

Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17):

Presencial: Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Nome completo e e-mail, exceto para reclamações e denúncias que, quando realizadas de forma anônima, serão tratadas como comunicações, sem o cidadão poder realizar o acompanhamento e receber resposta conclusiva.

Atendimento Presencial e Telefônico

Formas e Horário de atendimento: das 08h às 13h

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: É vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Área responsável: Ouvidoria Geral do Estado de Roraima

Endereço: Av. Ville Roy, 4788, São Francisco, Boa Vista - RR, 69306- 405

Etapas:

1. O cidadão deve se dirigir ao endereço informado e, ao ser atendido, informar a manifestação que deseja registrar, da forma mais detalhada possível.
2. Após o registro da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo, exceto nos casos de anonimato.
3. Aguardar o prazo legal para o recebimento de resposta conclusiva.

Atendimento Virtual

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação - Fala.Br

O que é? Atendimento eletrônico para o recebimento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios).

Quem pode acessar: Qualquer pessoa física ou jurídica

Requisitos de atendimento:

1. Acesso à internet;
2. Nome completo e e-mail, exceto para reclamações e denúncias que, quando realizadas de forma anônima, serão tratadas como comunicações, sem o cidadão poder realizar o acompanhamento e receber resposta conclusiva.

Formas de acesso: Internet - 24 horas

Atendimento Virtual

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br

Prazo de resposta: O mais breve possível, limitado a 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: É vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Endereço: <http://www.ouvidoria.rr.gov.br/>

Etapas:

1. Acesse o site informado.
2. Selecione o tipo de manifestação que deseja realizar.
3. Selecione o órgão e assunto desejado.
4. Descreva, o mais detalhadamente possível, sua manifestação.
5. Revise e conclua.
6. Anote e guarde seu protocolo de atendimento para acompanhar o andamento de sua manifestação.

Ficha Técnica

Antonio Denarium

Governador do Estado de Roraima

Francisco Flamarion Portela

Secretario Chefe da Casa Civil

Flavio Rafel Melo Nina

Secretario Adjunto da Casa Civil

Ynaê Araújo Azavedo Cruz

Ouvidor Geral do Estado de Roraima