

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

RELATÓRIO ANUAL 2019

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”.

Boa Vista/ Roraima
Dezembro de 2019



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

Sumário

APRESENTAÇÃO	2
BASE LEGAL	3
INTRODUÇÃO	4
PLANO DE TRABALHO	5
CAPACITAÇÃO DA EQUIPE	6
1. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA	7
1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu)	7
1.2 Tipologia das manifestações	7
1.3 Status das Manifestações	8
1.4 Providências adotadas.....	10
2. REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS.....	10
2.1 Quantitativo de manifestações	10
2.2 Principais manifestações.....	12
2.2.1 Clínica Especializada Coronel Mota.....	12
2.2.2 Departamento Estadual de Transito – DETRAN.....	12
2.2.3 Secretaria Estadual de Educação – SEED	12
2.2.4 Secretaria De Estado Da Gestão Estratégica E Administração – SEGAD ..	13
2.2.5 Secretaria de Saúde – SESAU	13
RECOMENDAÇÕES	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
ASSINATURAS	16
ANEXO - EVENTOS REALIZADOS NO ANO DE 2019.....	17
▪ Reunião para falar sobre o Sistema e-OUV e a elaboração do Decreto de criação da Rede de Ouvidorias	17
▪ VI Encontro de Ouvidores de Roraima.....	18
▪ Curso Defesa do Usuário e Simplificação.....	18
▪ I Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias.....	19
▪ Treinamento Sistema Informatizado de Ouvidorias - Fala.br.....	19
▪ II Reunião Ordinária da Rede Estadual de ouvidorias	20



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 e 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

Trata-se de Relatório de Atividades desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Estado de Roraima e Ouvidorias integrantes da Rede Estadual de Ouvidorias, referente ao período de janeiro a dezembro de 2019, a fim de garantir o fiel cumprimento do Decreto nº 26.553-E, de 11 de fevereiro 2019. O relatório contempla dados estatísticos, quantitativos e qualitativos registrados pelas Ouvidorias das Secretarias de Estado.

Este relatório é o primeiro após a criação da Rede de Ouvidorias, onde os dados estatísticos tiveram uma amplitude e precisão, pois foram feitos por área específica. O objetivo da criação da rede foi qualificar e quantificar as demandas de uma forma mais clara e objetiva, bem como garantir um melhor auxílio da governadoria.

Acompanhando os dados estatísticos, há relatos sobre o funcionamento das ouvidorias setoriais e considerações aos dirigentes dos órgãos. Verifica-se que as Ouvidorias são importantes instrumentos de controle social, pois recebem as impressões dos cidadãos sobre os serviços públicos disponibilizados pelo Estado.

O objetivo do presente Relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Geral e suas respectivas setoriais, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas as mais satisfativas possíveis, voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pelo Estado de Roraima.

A Ouvidoria Geral orientou a atuação das unidades de Ouvidoria dos órgãos e secretarias, promoveu intercâmbio de conhecimento com outras Ouvidorias, ofereceu palestras e participou de cursos.

Portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços estaduais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.



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	Ações	Prazo
Adequação a Lei 13.460/2017 que Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Elaboração e publicação do Decreto de Regulamentação da Lei 13.460/2017 no âmbito do Poder Executivo Estadual e da Criação da Rede de Ouvidorias.	Foi cumprido em 11/02/2019
	Elaboração e expedição do ofício circular com convite aos órgãos internos que não possui ouvidoria para participação no processo de criação de uma unidade de Ouvidoria.	Foi cumprido em 14/02/2019
	- Regulamentar o Simplifique; - Elabora a Carta ao Cidadão e ofício circular com recomendação aos órgãos; - Criar o Conselho do Usuário.	Agosto/2019
Implantação da Rede de Ouvidorias Estadual	Instituição no âmbito do Poder Executivo da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo estadual, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração pública direta e indireta do Poder Executivo.	Foi cumprido em 11/02/2019
Adequação dos Canais de Comunicação da OGERR	Atualizar o site da ouvidoria.	Ação contínua
	Atualizar e-ouv, e-sic, e-mail, facebook e instagran.	Ação contínua
	Religação da linha 0800.	Junho/2019
	Atualizar a imagem digital da Ouvidoria.	Foi cumprido em 04/02/2019
	Elaborar folders e banner de divulgação da Ouvidoria.	Não foi cumprido por falta de recurso
	Confecção de Caixas coletoras de informações	
Avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado	Pesquisa de satisfação nas Unidades Hospitalares e demais órgãos do Estado.	Não foi cumprido por falta de recurso
Desenvolver projetos e ações de Relacionamento com a Sociedade que colabore com o fortalecimento da cidadania e aproximação do Governo de Roraima ao Cidadão	- Elaborar Projeto de Ouvidoria Itinerante; - Incentivar a implantação de Ouvidorias Municipais em todas as Comarcas do Estado de Roraima, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade em geral, oferecendo apoio para o pleno exercício da cidadania e favorecendo, desta forma, a democracia participativa, o controle social e maior equidade social.	Em andamento
Formação Continuada dos Ouvidores e Servidores da Ouvidoria baseada em um tripé de formação, acompanhamento e aprimoramento, com opções presenciais e à distância.	Incentivo a capacitações já promovidas pela CGU, por intermédio de Política de Formação Continuada em Ouvidorias - PROFOCO;	Concluído



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 2019

Este relatório trata os dados obtidos pela Ouvidoria Geral e a Rede Estadual de Ouvidorias. Cada unidade de ouvidoria dispunha de metodologia própria para armazenamento dos dados estatísticos o que dificultou a análise de algumas especificações, desta forma, a OGE aderiu ao sistema informatizado de ouvidoria Fala.Br na tentativa de uniformizar o levantamento dos dados das unidades de ouvidoria possibilitando o tratamento das informações. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Com isso a Rede Estadual de Ouvidoria atingiu um quantitativo de **2.073** manifestações no exercício de 2019.

1. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

Foram registrados, no ano de 2019, 142 (cento e quarenta e duas) manifestações. O quantitativo de atendimentos em 2019 se deu por conta da descentralização de demandas após a criação da Rede estadual de ouvidorias. Onde todos os órgãos do poder Executivo criaram ouvidorias ou designaram um servidor para desempenhar tal atividade. Isso ocasionou uma celeridade na resolução das manifestações prestadas pelos cidadãos, tendo maior eficácia.

1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu)



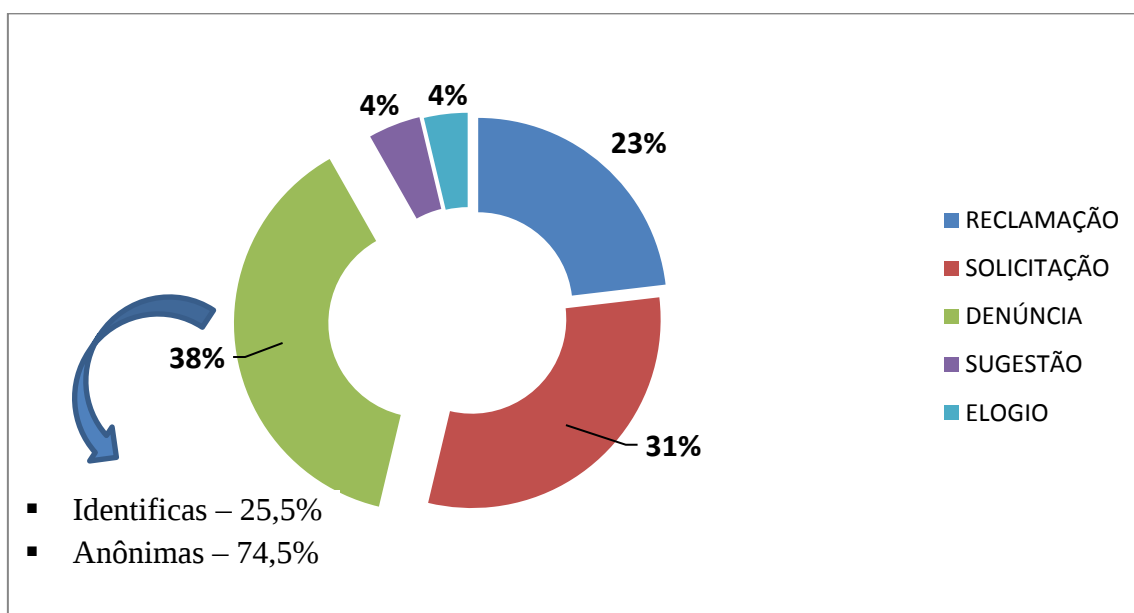
1.2 Tipologia das manifestações

A OGE é um canal de atendimento por meio do qual o cidadão fala com o Governo, registrando suas manifestações. A Ouvidoria Geral classifica as manifestações recebidas conforme os conceitos explicitados a seguir:



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.



A tipologia que apresentou maior número de ocorrências no ano de 2019 foi à denúncia onde representam 38% do total de acionamentos recebidos pela Ouvidoria Geral, sendo classificada em identificada e anônima, conforme demonstrado no gráfico acima. A solicitação ocupa o segundo lugar com, aproximadamente, 31% do total.

Os dados, portanto, apontam que 23% dos acionamentos tratam de reclamação e, os elogios e sugestões, juntos, representam 8%.

1.3 Status das Manifestações

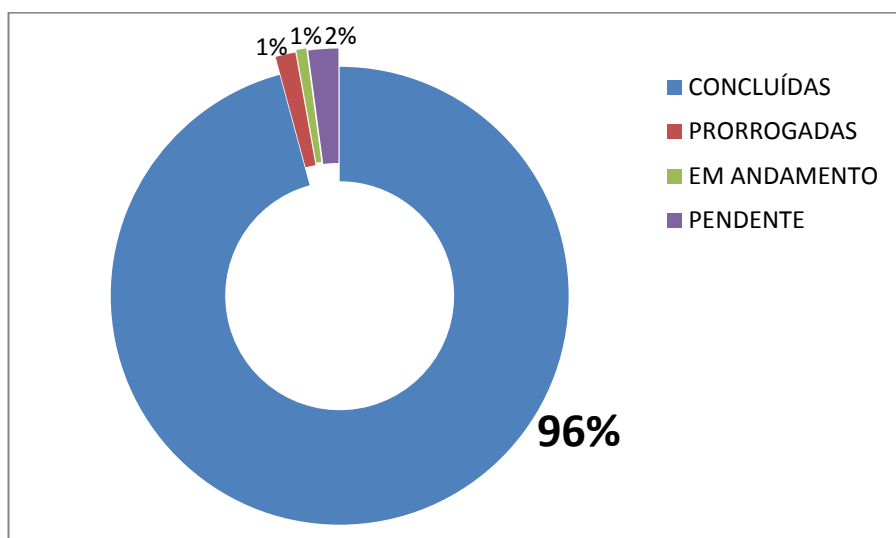
Para melhor compreensão dos dados apresentados a seguir, faz-se necessário saber que o prazo, estipulado para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, para



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

apurar e responder as demandas encaminhadas pela OGE, conforme estipula o Decreto nº26.553-E de 11 de fevereiro de 2019; é de 20 (vinte) dias. Com o prazo estipulado, foram definidos os conceitos de cada situação em que as manifestações podem se encontrar:

- **Em andamento** – aquela que tramita no órgão dentro do prazo de resposta;
- **Prorrogadas** – demanda que, sob justificativa, necessita de dilatação de prazo para apuração;
- **Pendente** – aquela que já está com o prazo de resposta expirado e o cidadão ainda não recebeu a resposta; e,
- **Concluída** – aquela que já obteve a resposta registrada e repassada ao cidadão.



O 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. Os dados expostos no gráfico acima expressam a situação das manifestações, extraídas em 31/12/2019.

As demandas prorrogadas e pendentes são pertencentes às secretarias abaixo relatadas.

- | | |
|----------------|-----------------|
| ▪ PM | ▪ SEINF |
| ▪ SESAU | ▪ ADER |
| ▪ SEGAD | ▪ SECULT |
| | ▪ |



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

1.4 Providências adotadas

As demandas recebidas por esta Ouvidoria Geral ao decorrer do ano de 2019 foram distribuídas para as ouvidorias setoriais competentes, para que em tempo hábil as respostas fossem encaminhadas aos demandantes.

A Ouvidoria Geral, como coordenadora da Rede Estadual de Ouvidorias, 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.

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

2.1 Quantitativo de manifestações

O quantitativo por Secretaria é referente ao período de implantação da unidade de ouvidoria nas Secretarias.

Nº	Secretarias	Período	Quantidade
01	Secretaria do Estado de Saúde - SESAU	Janeiro a Dezembro	194
02	Secretaria de Planejamento – SEPLAN	Janeiro a Dezembro	08
03	Corpo de Bombeiro Militar de Roraima - CBMRR	Janeiro a Dezembro	04
04	Pronto Atendimento Cosme e Silva - PACS	Janeiro a Dezembro	41
05	Instituto de Previdência do Estado de Roraima – IPER	Janeiro a Dezembro	04
06	Fundação Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos - FEMARH	Maio a Dezembro	11
07	Secretaria de Estado da Educação e Desporto - SEED	Janeiro a Dezembro	83
08	Junta Comercial do Estado de Roraima – JUCERR	Janeiro a Dezembro	01
09	Hospital Geral do Estado de Roraima –HGR	Setembro a Dezembro	199
10	Hospital Materno Infantil – HMI*	-	-
11	Secretaria de Infraestrutura - SEINF	Abril à Dezembro	06
12	Casa do Cidadão	Maio à Dezembro	02
13	Departamento de Trânsito de Roraima – DETRAN	Janeiro a Dezembro	208
14	Secretaria de Justiça e Cidadania – SEJUC	Fevereiro a Dezembro	49
15	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	Janeiro a Dezembro	95
16	Companhia de água e esgotos de Roraima – CAER	Janeiro a Dezembro	253
17	Secretaria de Gestão Estratégica da Administração - SEGAD	Janeiro a Junho	41
18	Secretaria de Agricultura Pecuária e Abastecimento - SEAPA	Maio à Dezembro	03
19	Universidade Estadual de Roraima – UERR*	-	-



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

20	Companhia de Desenvolvimento de Roraima -CODESAIMA	Julho à Dezembro	09
21	Instituto de Terras e Colonizações de Roraima - TERAIMA	Janeiro à Dezembro	517
22	Hospital Coronel Mota - HCM	Janeiro à Dezembro	345
23	Secretaria de Trabalho e Bem Estar Social - SETRABES*	-	-

* Os órgãos destacados em vermelho não encaminharam relatório conforme solicitado por esta Ouvidoria Geral.

2.2 Tipologias das manifestações

Os dados são referentes ao dia de implantação das ouvidorias dos órgãos, com base nos relatórios quantitativos encaminhados por cada ouvidoria setorial. Vale ressaltar que demandas recebidas por algumas unidades não são de sua competência sendo estas contabilizadas de igual forma, por terem sido o canal de entrada de tal manifestações.

SECRETARIA	Período	Denúncia / Comunicação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Secretaria do Estado de Saúde - SESA	Jan/dezembro	52	63	70	-	04
Secretaria de Planejamento – SEPLAN	Jan/dezembro	04	01	02	01	-
Corpo de Bombeiro Militar de Roraima - CBMRR	Jan/dezembro	01	-	02	01	-
Pronto Atendimento Cosme e Silva - PACS	Jan/dezembro	-	40	-	01	-
Instituto de Previdência do Estado de Roraima – IPER	Jan/dezembro	01	01	02	-	-
Fundação Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos - FEMARH	Maio/dezembro	06	01	03		01
Secretaria de Estado da Educação e Desporto - SEED	Jan/dezembro	29	17	37	-	-
Junta Comercial do Estado de Roraima – JUCERR	Jan/dezembro	-	-	01	-	-
Hospital Geral do Estado de Roraima – HGR	Set/dezembro	14	131	60	02	01
Hosp. Materno Infantil – HMI	-	-	-	-	-	-
Secretaria de Infraestrutura - SEINF	Abril/dezembro	02	03	01	-	-
Casa do Cidadão	Maio/dezembro	01	-	01	-	-
Departamento de Trânsito de Roraima – DETRAN	Jan/dezembro	08	184	07	06	03
Secretaria de Justiça e Cidadania – SEJUC	Fev/dezembro	09	08	28	0	04
Secretaria de Fazenda – SEFAZ	Jan/dezembro	19	18	18	5	35
Companhia de água e esgotos de Roraima – CAER	Jan/dezembro	16	115	113	02	07
Secretaria de Gestão estratégica da administração	Jan/dezembro	01	17	20	03	-



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

- SEGAD						
Secretaria de Agricultura pecuária e abastecimento - SEAPA	Maio/dezembro	-	03	-	-	-
Universidade Estadual de Roraima – UERR*	-	-	-	-	-	-
Companhia de Desenvolvimento de Roraima -CODESAIMA	Julho/dezembro	-	01	07	01	-
Instituto de Terras e Colonizações de Roraima - TERAIMA	Jan/dezembro	-	517		-	
Hospital Coronel Mota - HCM	Jan/dezembro	-	179	165	-	01
Secretaria de Trabalho e Bem Estar Social - SETRABES*	-	-	-	-	-	-

* Os órgãos destacados em vermelho não encaminharam relatório conforme solicitado por esta Ouvidoria Geral.

2.2 Principais manifestações

2.2.1 Clínica Especializada Coronel Mota

- Reclamação referente ao quantitativo de vagas para agendamento de consulta, principalmente para a especialidade de neurologia, neurocirurgião e ortopedia.
- Reclamação referente ao fato de o paciente vir para a consulta e não ser atendido porque o médico não comparece, por mais de uma vez.

2.2.2 Departamento Estadual de Transito – DETRAN

- Em especial reclamações e denúncias, são feitas em desfavor as autoescolas e clínicas médicas. Em relação às autoescolas, as reclamações geralmente são feitas alegando falta de comprometimento e demora na finalização dos processos de habilitação.

2.2.3 Secretaria Estadual de Educação – SEED

- Denúncia sobre abuso de autoridade em **Escola Militarizada Maria Nilce Brandão**.
- Assédio Moral abuso de poder e autoritarismo na **Escola Militarizada Maria Nilce Brandão**



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

- Lotação de professor de forma indevida.

2.2.4 Secretaria De Estado Da Gestão Estratégica E Administração – SEGAD

- Denúncia em desfavor de servidor da SEGAD realizando assédio moral com servidores, onde houveram diversas manifestações a respeito do mesmo.

2.2.5 Secretaria de Saúde – SESAU

- Solicitação de aparelho auditivo, e Reclamação da falta de medicamentos para cirurgias eletivas.

2.2.6 Pronto Atendimento Cosme e Silva

- Falta de atenção na recepção, e que os mesmos estão sendo mal-educados;
- Atendimento de má qualidade prestados aos pacientes por parte de alguns enfermeiros e servidores da unidade.



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

Por fim, trazemos ao conhecimento dos gestores os resultados do trabalho desta Rede de Ouvidorias, para que de posse das informações obtidas, as decisões a serem adotadas sejam influenciadas pelos resultados aqui revelados.

A Ouvidoria Geral do Estado, assim como preconiza a legislação aplicada, 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.

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 - EVENTOS REALIZADOS NO ANO DE 2019

- **Reunião para falar sobre o Sistema e-OUV e a elaboração do Decreto de criação da Rede de Ouvidorias**



Imagem 1

A Ouvidoria Geral do Estado – OGE promoveu no dia 12/2, o encontro entre Ouvidores do Poder Executivo Estadual para uma apresentação do programa Rede de Ouvidorias e para informações sobre a implantação do Sistema informatizado E-OUV em todos os órgãos estaduais competentes. A Rede de Ouvidoria vem com objetivo de Integrar as Ouvidorias públicas com foco na conscientização e participação cidadã para melhoria do planejamento, da governança e da avaliação de serviços e políticas públicas.



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

▪ **VI Encontro de Ouvidores de Roraima**



Imagem 2

Para integrar e fortalecer as ouvidorias de Roraima ocorreu no dia 15.04 o VI Encontro de Ouvidores, no Palácio Senador Hélio Campos. Com o tema “Ouvidoria: Defesa e Proteção do usuário do serviço público”, o evento foi organizado pela Controladoria Geral da União, em parceria com Governo do Estado, além do envolvimento das ouvidorias do Estado, da Universidade Federal e do Tribunal de Contas de Roraima.

▪ **Curso Defesa do Usuário e Simplificação**



Imagem 3



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

▪ **I Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias**



Imagem 4

A ouvidoria Geral juntamente com demais ouvidorias do Estado, participou durante esta semana do curso com o tema Defesa do usuário e Simplificação, oferecidos pela Controladoria Geral da União - CGU. Os ouvidores estão se capacitando diariamente para oferecer o melhor atendimento ao usuário do serviço público.

▪ **Treinamento Sistema Informatizado de Ouvidorias - Fala.br**



Imagem 5



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

▪ **II Reunião Ordinária da Rede Estadual de ouvidorias**



Imagem 6