

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE
RORAIMA

RELATÓRIO ANUAL 2023

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

EDILSON DAMIÃO LIMA

Vice-Governador do Estado de Roraima

FRANCISCO FLAMARION PORTELA

Secretário-Chefe da Casa Civil

ÉRICO VERISSIMO ASSUNÇÃO DE CARVALHO

Ouvidor-Geral do Estado de Roraima.

Equipe técnica:

Darlene Oliveira Alves

Elinete Kilma Leite Sampaio

Paulo Wanderley da Silva

Karine Magalhães Aguiar

Luara de Figueiredo Carneiro

Maria Cristina Silva Lima

Thalita Martins Peixoto

Edição da Ouvidoria Geral do Estado.

Elaborada pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão.

Copyright © 2024 Ouvidoria Geral do Estado

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a 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

INTRODUÇÃO	3
DA OUVIDORIA GERAL	4
Organograma Funcional	4
ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	5
CANAIS DE COMUNICAÇÃO	5
NORMATIZAÇÃO	6
Eixo 1 - Legislação Básica	6
Eixo 2 - Participação e Controle Social	7
Eixo 3 - Transparência	7
DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS	7
CAPACITAÇÃO DA EQUIPE	8
RELATÓRIO ANUAL 2023	10
1. DADOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA	11
1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu)	11
1.2 Tipologia das manifestações	11
1.3 Status das Manifestações	12
1.4 Providências adotadas	13
2. DADOS DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS	14
2.1 Atendimentos	16
2.2 Manifestações	18
RECOMENDAÇÕES	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

INTRODUÇÃO

A excelência em gestão pressupõe direcionar as ações públicas para as necessidades dos cidadãos e da sociedade, na condição de sujeitos de direitos e como beneficiários dos serviços públicos e destinatários da ação do Estado.

É fundamental conhecer e entender as necessidades atuais dos cidadãos e antecipar suas expectativas futuras. Nesse sentido, importa atender aos diversos segmentos da sociedade, considerando as suas diferenças.

A institucionalização das ouvidorias públicas nas últimas três décadas e a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 – são frutos desse processo de democratização do Estado brasileiro, que materializou no texto constitucional a participação social como um dos elementos-chave para a organização das políticas públicas.

Dessa maneira, a Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento para a democracia.

A participação social, entendida como a influência direta da população nos processos decisórios do Estado, só acontece de verdade se as manifestações apresentadas pela população influírem de alguma forma na tomada de decisão dos agentes públicos. Isso significa que as ouvidorias devem fazer mais do que somente receber e responder às manifestações.

Seus registros devem servir para subsidiar os gestores no aprimoramento dos processos na administração pública e propor aperfeiçoamentos na prestação de serviços públicos – atribuição, aliás, já prevista pelo art. 13 da Lei no 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários.

A Lei nº 13.460/2017, conhecida como Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, traz um conjunto de atribuições para as ouvidorias voltadas para garantir as necessidades dos usuários e para melhorar a gestão.



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

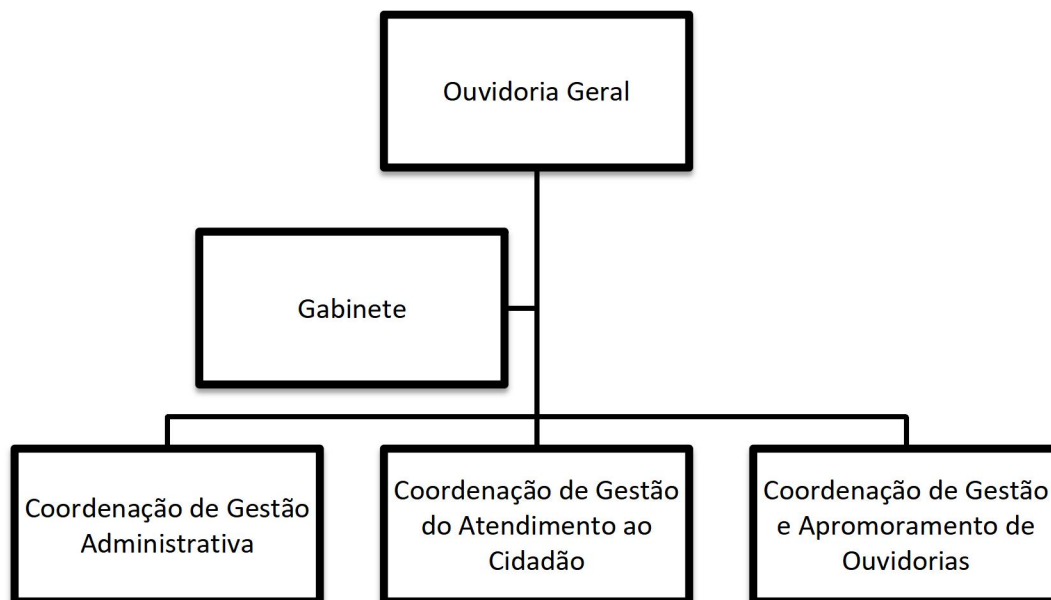
Nesta perspectiva, foi elaborado o Relatório Anual de Gestão da OGE, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento consolida as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, aponta falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos.

DA OUVIDORIA GERAL

No Governo do Estado de Roraima, as atividades de Ouvidoria são realizadas pela Ouvidoria-Geral, que está vinculada hierarquicamente a estrutura organizacional da Governadoria, é dirigida pelo Ouvidor-Geral, cargo de Natureza Especial, de livre nomeação e exoneração pelo Governador do Estado.

A Ouvidoria Geral foi criada pela Lei nº 276 de 16 de novembro de 2000, regulamentada pelo Decreto nº 4430-B de 18 de outubro de 2001.

Organograma Funcional





Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

É atribuição da Ouvidoria-Geral receber, processar e encaminhar para o órgão competente as denúncias, reclamações e sugestões, objetivando:

- I – a correção de erros, omissões ou abusos cometidos por Agentes Públicos do Estado;**
- II – a instauração de procedimentos disciplinares, por determinação do Chefe do Poder Executivo, ou por solicitação dos Secretários de Estado, para apuração de ilícitos administrativos cometidos por Servidores Públicos Estaduais, ou Servidores Públicos Federais colocados à disposição do Estado, no exercício de suas funções;**
- III – a racionalização e melhoria do serviço público em geral, no resguardo dos interesses e direitos dos usuários; e**
- IV – a divulgação, o incentivo e o aprimoramento das formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço público em geral.**

A ouvidoria Geral também responde pelo Serviço de Acesso à Informação (SIC) de que trata a Lei 12.527/2011-Lei de Acesso à Informação (LAI), faz parte da Comissão Permanente de Gestão do Acesso À Informação e coordena a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo estadual, composta pelas ouvidorias dos órgãos e entidades da administração direta e indireta, e as unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria, cuja finalidade é de integrar as atividades de ouvidoria.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para cumprir sua missão, a OGE fornece diversos meios para estimular o diálogo entre o usuário do serviço público e a Administração Pública Estadual.



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

MEIOS DE COMUNICAÇÃO FÍSICOS:

➤ **Carta**

O cidadão escreve livremente sua manifestação e envia para a ouvidoria por meio dos serviços postais no endereço: av. Ville Roy, 5504 – Centro. CEP: 69301-000 – Boa Vista/RR).

➤ **Atendimento presencial:**

Av. Ville Roy, 5504 – Centro, CEP: 69301-000 – Boa Vista/RR

MEIOS DE COMUNICAÇÃO DIGITAIS:

➤ **Site:** www.ouvidoria.rr.gov.br

➤ **E-mail:** ouvidoriageral@ouvidoria.rr.gov.br

➤ **Sistema Informatizado de Ouvidoria:** Fala.BR

A Ouvidoria-Geral utiliza como canal de recebimento e cadastro de manifestações, o sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

NORMATIZAÇÃO

O conjunto de atos normativos que orienta as ações da Ouvidoria Geral do Estado é organizado em três grandes eixos de atuação, conforme a figura abaixo:

Eixo 1 - Legislação Básica





Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

Lei Nº 276 de 16 de novembro de 2000 - Criação da Ouvidoria Geral

Decreto Nº 4430-B de 18 de outubro de 2001 - Regulamenta a Lei da criação da Ouvidoria Geral do Estado de Roraima

Decreto Nº 26.351-E, de 24 de Dezembro de 2018 - Regimento Interno da Casa Civil

Eixo 2 - Participação e Controle Social

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto Nº 26.553- E, de 11 de fevereiro de 2019 - Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a criação da Rede de Ouvidorias do poder Executivo estadual.

Eixo 3 - Transparência

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Decreto Nº 20.477-E DE 16 de fevereiro de 2016 - Regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado de Roraima.

DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS

As atividades de Ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Roraima são exercidas em forma de rede, por meio da Rede de Ouvidorias, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração pública direta e indireta do Poder Executivo.

São objetivos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo estadual:

- I - coordenar e articular as atividades das ouvidorias;**
- II - promover o compartilhamento e integração de informações de ouvidorias;**
- III - propor e coordenar ações com vistas a:**



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

a) promover o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa dos seus direitos;

IV - zelar pela efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;

V - promover o intercâmbio de experiências sobre temas relacionados à ouvidoria;

VI - divulgar atos e ações de interesse da Rede e de seus integrantes.

Integrantes da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo estadual:

I - A Ouvidoria Geral do Estado de Roraima – OGE, como coordenadora;

II - As ouvidorias dos órgãos e entidades da administração direta e indireta, e na inexistência destas, as unidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria:

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,



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

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 2023

A Ouvidoria Geral do Estado – OGE 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 concorram à 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 Federal de Ouvidorias

² e-Sic - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão



Governo do Estado de Roraima OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

1. DADOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

1.1 Quantitativo de manifestações ([painel resolveu](#))



Imagem 1

Por meio do Fala.BR, foram recebidas 142 manifestações, é importante destacar que, cumprimento ao artigo 12, §9º do Decreto nº 26.553-E, as manifestações eventualmente recebidas pela OGE de forma presencial, carta ou e-mail são prontamente inseridas no sistema Fala. BR, pela equipe de ouvidores.

Das 142 manifestações recebidas em 2023, 21 foram encaminhadas às 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 **121³ 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:

- **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;

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

- **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.



Imagem 2

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;



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

- **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.

Durante o ano de 2023 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 exercício vigente 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.



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

2. DADOS DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS

Com a publicação do Decreto nº26.553-E de 11/02/19, foi instituída a Rede Estadual de Ouvidorias - REOUV que 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.

Atualmente a REOUV é composta por 36 secretarias/órgãos da administração direta e indireta, sendo agrupada em 41 unidades, conforme descritos abaixo:

Und.	Sec.	Sigla	Órgãos / Secretarias
1	1	ADERR	Agência de Defesa Agropecuária do Estado de Roraima -ADERR
2	2	CAERR	Companhia de Águas e Esgotos de Roraima - CAER
3	3	CASA CIDADÃO RR	Casa Do Cidadão
4	4	CASA MILITAR RR	Casa Militar
5	5	CBMRR	Corpo de Bombeiros Militar Roraima - CBMRR
6	6	CODESAIMA RR	Companhia de Desenvolvimento de Roraima – CODESAIMA
7	7	COGERR	Controladoria Geral do Estado - COGER
8	8	DESENVOLVE RR	Agência de Fomento do Estado de Roraima - Desenvolve RR
9	9	DETRAN RR	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
10	10	FAPERR	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Roraima - FAPER
11	11	FEMARH RR	Fundo Estadual do Meio Ambiente – FEMARH
12	12	IATER	Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural - IATER
13	13	IERR	Instituto de Educação de Roraima - IERR
14	14	IPEM RR	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Roraima -IPEM-RR



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

15	15	IPERR	Instituto de Previdência do Estado de Roraima - IPER
16	16	ITERAIMA RR	Instituto de Terras e Colonização do Estado de Roraima - ITERAIMA
17	17	JUCERR	Junta Comercial do Estado de Roraima - JUCER
18	18	MPRR	Ministério Público do Estado de Roraima - MPRR*
19	19	OGE RR	Ouvidoria Geral do Estado de Roraima - OGER
20	20	PM RR	Polícia Militar - PM*
21	21	RADIO RORAIMA	Rádio Roraima
22	22	SEADI RR	Secretaria de Estado da Agricultura, Desenvolvimento e Inovação - SEADI RR
23	23	SECIDADES RR	Secretaria de Estado das cidades, Desenvolvimento Urbano e Gestão de Convênios - SECIDADES
24	24	SECULT RR	Secretaria da Cultura e Turismo - SECULT RR
25	25	SEED RR	Secretaria de Estado de Educação de Roraima - SEED
26	26	SEFAZ RR	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ
27	27	SEGAD RR	Secretaria de Gestão Estratégica e Administração do Estado de Roraima - SEGAD
28	28	SEINF	Secretaria de Estado da Infraestrutura - SEINF
29	29	SEJUC RR	Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania - SEJUC
30	30	SEPI RR	Secretaria de Estado dos Povos Indígenas - SEPI
31	31	SEPLAN RR	Secretaria de Estado de Planejamento e Orçamento - SEPLAN
32	32	SESAU RR	Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU
33		SESAU RR - HC	Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Hospital das Clínicas
34		SESAU RR - PCM	Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Policlínica Coronel Mota
35		SESAU RR - HGR	Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Hospital Geral de Roraima
36		SESAU RR - HMI	Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Hospital Materno Infantil
37		SESAU RR - PACS	Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Pronto Atendimento Cosme e Silva
38	33	SESP RR	Secretaria de Segurança Pública - SESP
39	34	SETRABES RR	Secretaria do Trabalho e Bem-Estar Social - SETRABES
40	35	TC RR	Tribunal de Contas do Estado de Roraima - TCERR*
41	36	UERR	Universidade Estadual de Roraima - UERR

* órgãos que a Ouvidoria Geral do Estado não é Administrador Local.



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

2.1 Atendimentos

A REOUV possui como forma única de contato a Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação - FALA.BR. Tendo as unidades formas diferenciadas de recebimento, sendo as principais:

- ◆ Email;
- ◆ Telefone;
- ◆ Whatsapp;
- ◆ Presencial;
- ◆ entre outros.

2.1.1 Quantitativo anual de atendimento por Secretaria/Órgão

Item	Nome	Sigla	Qtd.
1	Secretaria de Estado de Saúde de Roraima	SESAU	1.827
2	Ministério Público do Estado de Roraima *	MPERR	343
3	Secretaria de Estado da Gestão Estratégica e Administração de Roraima	SEGAD	196
4	Secretaria de Estado da Educação e Desporto de Roraima	SEED	130
5	Ouvidoria Geral do Estado de Roraima	OGER	122
6	Departamento de Trânsito do Estado de Roraima	DETRAN	113
7	Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania de Roraima	SEJUC	99
8	Secretaria de Estado da Fazenda de Roraima	SEFAZ	88
9	Polícia Militar de Roraima*	PMRR	71
10	Tribunal de Contas do Estado de Roraima*	TCERR	70
11	Companhia de Águas e Esgotos de Roraima	CAER	68
12	Companhia de Desenvolvimento de Roraima	CODESAIMA	54
13	Secretaria de Estado do Trabalho e Bem-Estar Social de Roraima	SETRABES	37
14	Fundação Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos de Roraima	FEMARH	32
15	Agência de Fomento do Estado de Roraima	DESENVOLVE	28



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

16	Secretaria de Estado das Cidades, Desenvolvimento Urbano e Gestão de Convênios	SECIDADES	24
17	Instituto de Terras e Colonizações do Estado de Roraima	ITERAIMA	23
18	Secretaria de Segurança Pública do Estado de Roraima	SESP	21
19	Empresa Rádio e Televisão Difusora de Roraima	RÁDIO RORAIMA	20
20	Agência de Defesa Agropecuária de Roraima	ADERR	14
21	Secretaria de Estado de Infraestrutura de Roraima	SEINF	12
22	Junta Comercial do Estado de Roraima	JUCERR	9
23	Casa do Cidadão de Roraima	CDC	8
24	Universidade do Estado de Roraima - RR	UERR	8
25	Instituto de Previdência do Estado de Roraima	IPER	7
26	Instituto de Pesos e Medidas	IPEM	6
27	Secretaria de Agricultura, Desenvolvimento e Inovação	SEADI	6
28	Secretaria de Estado dos Povos Indígenas	SEPI	5
29	Corpo de Bombeiro Militar de Roraima	CBMR	3
30	Secretaria de Planejamento do Estado de Roraima	SEPLAN	3
31	Instituto de Educação de Roraima	IER	2
32	Instituto de assistência técnica e extensão rural do estado de Roraima	IATER	2
33	Secretaria de Cultura do Estado de Roraima	SECULT	2
34	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Roraima	FAPERR	1
35	Controladoria Geral do Estado de Roraima	COGER	1
36	Casa Militar	CASA MILITAR	1
		Total	3.458

* órgãos que a Ouvidoria Geral do Estado não é Administrador Local.



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

2.1.2 Quantitativo de atendimentos realizados pela REOUV por mês.

INFORMAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL ANUAL
Atendimento	270	253	371	326	380	227	251	301	272	235	264	308	3.458

2.2 Manifestações

2.2.1 Quantitativos de manifestações quanto a tipologia por mês.

INFORMAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL ANUAL
Reclamação	64	77	110	109	112	75	56	95	93	93	103	101	1088
Denúncia	34	24	30	14	20	7	19	30	23	15	20	34	270
Solicitação	98	96	149	130	144	91	104	94	96	56	82	95	1208
Sugestão	9	8	8	5	10	6	6	6	8	7	10	19	102
Elogio	4	6	1	10	13	4	4	6	11	9	4	10	82
Comunicação	49	34	60	55	67	32	57	58	61	39	37	39	588
o total não considera as arquivadas e encaminhadas para outros órgãos.												TOTAL	3.338

2.2.2 Manifestações recebidas e encaminhadas para outro órgão/entidade.

Manifestações encaminhada para outro órgão/entidade por não ser de competência da unidade recebedora.

Identificação	Qtd.
Encaminhadas para outros órgãos	100
Total	100



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

2.2.3 Manifestações identificadas e anônimas.

Identificação	Qtd.
Identificada	2.750
Anônima (comunicação)	588
Total	3.338*

* o total **não** considera as arquivadas e encaminhadas para outros órgãos.

2.2.4 Manifestações (concluídas/em análise/arquivadas)

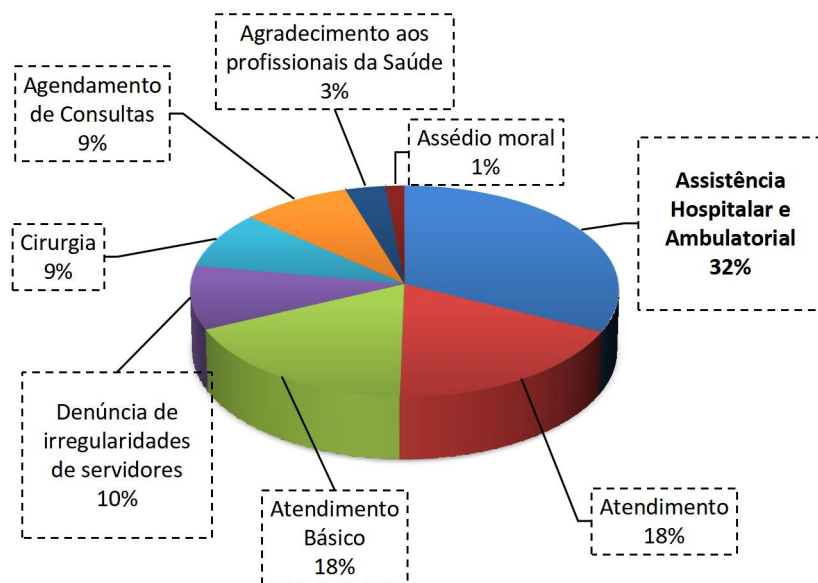
Status	Qtd.
Concluída	2.925
Em análise	413
Arquivada	120
Total	3.458

2.2.5 Quantitativo de manifestações por assunto.

Foram destacadas as 04 (quatro) secretarias mais demandadas no exercício 2023.

➤ **SESAU - Secretaria de Estado de Saúde**

Assunto	Qtd.
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	344
Atendimento	192
Atendimento Básico	189
Denúncia de irregularidades de servidores	104
Cirurgia	93
Agendamento de Consultas	93
Agradecimento aos profissionais da Saúde	34
Assédio moral	16

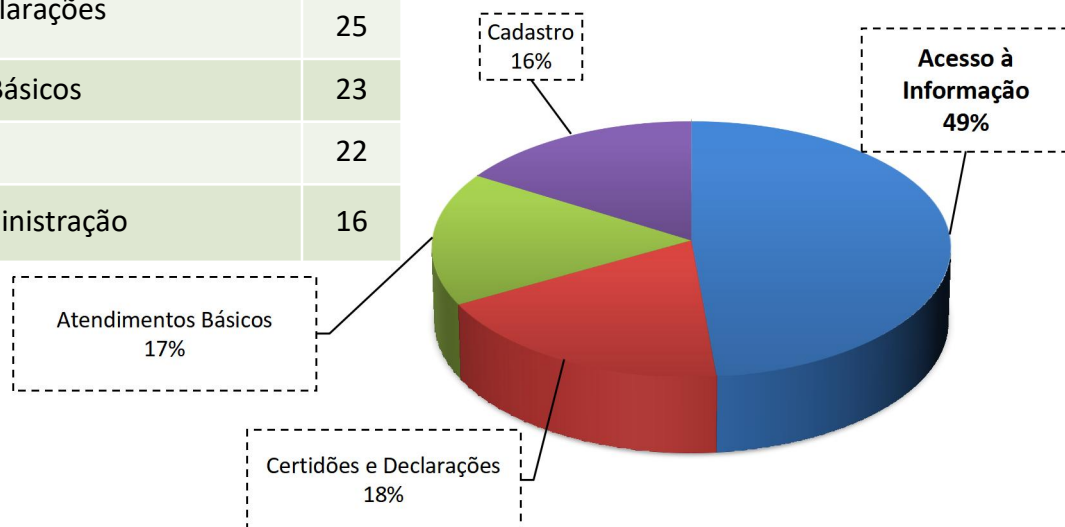




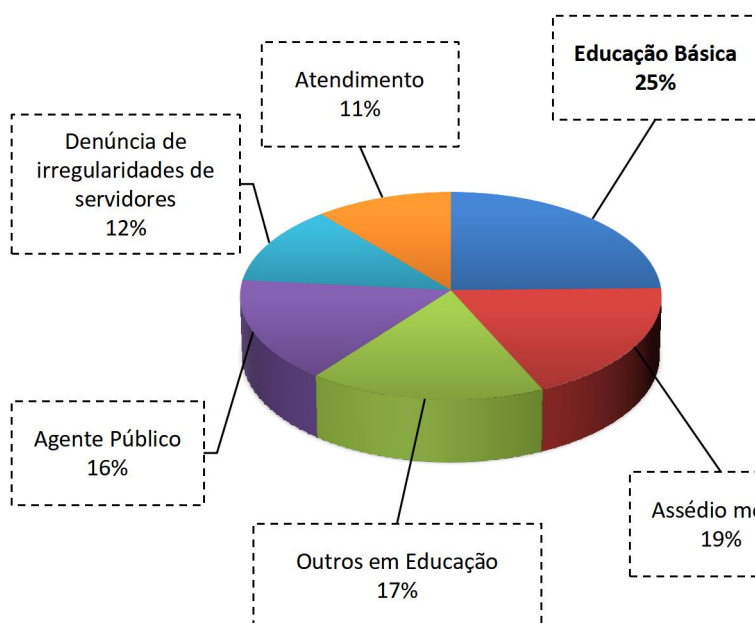
Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

➤ **SEGAD - Secretaria de Estado da Gestão Estratégica e Administração de Roraima**

Assunto	Qtd.
Acesso à Informação	66
Certidões e Declarações	25
Atendimentos Básicos	23
Cadastro	22
Outros em Administração	16



➤ **SEED - Secretaria de Estado da Educação e Desporto de Roraima**



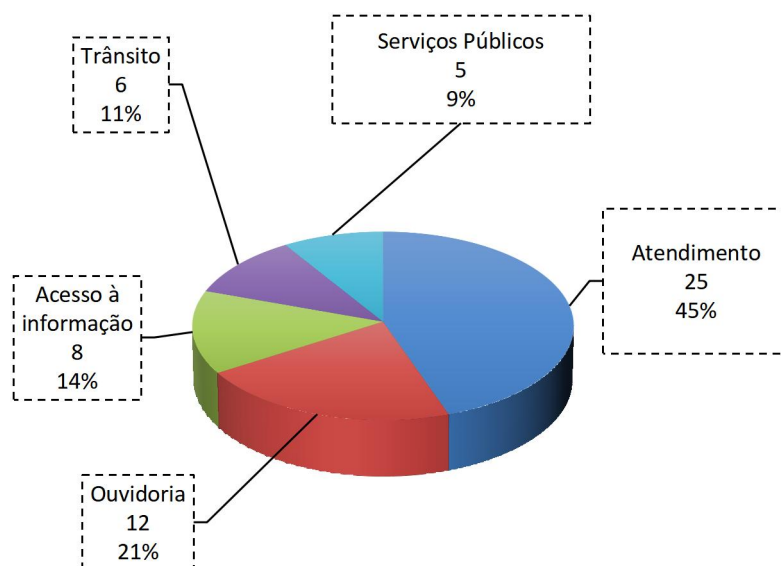
Assunto	Qtd.
Educação Básica	20
Assédio moral	15
Outros em Educação	14
Agente Público	13
Denúncia de irregularidades de servidores	10
Atendimento	9



Governo do Estado de Roraima
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

➤ **DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito de Roraima**

Assunto	Qtd.
Atendimento	25
Ouvidoria	12
Acesso à informação	8
Trânsito	6
Serviços Públicos	5



Todas as informações foram extraídas da Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação - FALA.BR em 05/02/2024.



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, possua 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.

**OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO**



**GOVERNO
DE RORAIMA**

www.ouvidoria.rr.gov.br