



GOVERNO DO ESTADO DE RORAIMA  
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

## OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

# RELATÓRIO ANUAL 2024

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

Kassandra Fontineu Carvalho De Oliveira

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 .....                              | 6  |
| 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 2024 .....                               | 9  |
| 1. DADOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA.....    | 10 |
| 1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu)..... | 10 |
| 1.2 Tipologia das manifestações .....                    | 11 |
| 1.3 Status das Manifestações.....                        | 13 |
| 1.4 Acesso à Informação .....                            | 14 |
| 1.5 Providências adotadas .....                          | 15 |
| 2. DADOS DA REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS.....             | 16 |
| 2.1 Atendimentos .....                                   | 18 |
| 2.2 Manifestações.....                                   | 20 |
| 2.3 Análise Comparativa de Demandas – 2022 a 2024.....   | 25 |
| RECOMENDAÇÕES .....                                      | 26 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                               | 27 |



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

## INTRODUÇÃO

**A** excelência na gestão pública exige o alinhamento das ações estatais às necessidades reais dos cidadãos e da sociedade, reconhecendo-os como sujeitos de direitos e destinatários legítimos dos serviços públicos. Para isso, é essencial compreender as demandas atuais da população e antecipar suas expectativas futuras, respeitando a diversidade dos diferentes segmentos sociais.

Nesse contexto, a criação e o fortalecimento das ouvidorias públicas ao longo das últimas três décadas, assim como a promulgação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), refletem o avanço do processo de democratização do Estado brasileiro. A Constituição consagrou a participação social como elemento central na formulação e na condução das políticas públicas.

A Ouvidoria Pública atua, assim, como agente estratégico de transformação. Por um lado, contribui para uma gestão mais responsiva e voltada à satisfação do cidadão; por outro, estimula a oferta de serviços públicos de maior qualidade, orientados à garantia de direitos. Em resumo, é um instrumento efetivo de fortalecimento da democracia.

A participação social, entendida como a intervenção direta da população nas decisões do Estado, só se concretiza plenamente quando as manifestações recebidas têm impacto real sobre as ações dos gestores públicos. Isso significa que o papel das ouvidorias vai além do simples acolhimento e resposta às demandas: seus registros devem embasar melhorias na gestão e no serviço público.

Essa função estratégica das ouvidorias já está prevista no artigo 13 da Lei nº 13.460, de 2017 – a chamada Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos –, que estabelece diretrizes para a atuação das ouvidorias com foco na escuta qualificada, na proteção dos direitos dos usuários e na melhoria contínua da administração pública.

Nesse sentido, foi elaborado o Relatório Anual de Gestão da OGE, conforme previsto na Lei nº 13.460/17. O documento reúne e analisa as manifestações recebidas, identifica falhas e propõe aperfeiçoamentos com o objetivo de contribuir para a elevação da qualidade dos serviços públicos prestados.



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

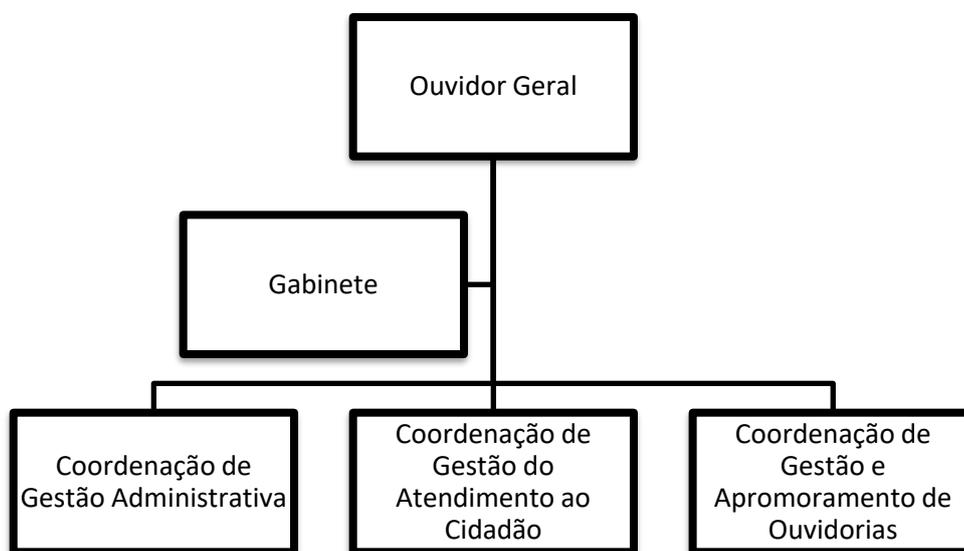
## DA OUVIDORIA GERAL

### Estrutura Organizacional da Ouvidoria Geral

A estrutura organizacional da **Ouvidoria Geral** está organizada de forma a garantir a eficiência administrativa, a qualidade no atendimento ao cidadão e o fortalecimento das ouvidorias no estado. O organograma é composto pelos seguintes setores:

- **Ouvidor Geral:** Responsável pela formulação de políticas, diretrizes e pela supervisão geral das atividades da ouvidoria.
- **Gabinete:** Apoio direto ao Ouvidor Geral, com funções de articulação institucional, assessoramento, gestão de agendas e acompanhamento de demandas internas e externas.

### Organograma Funcional



Subordinadas ao Ouvidor Geral, estão três coordenações com funções específicas:

#### 1. **Coordenação de Gestão Administrativa**

Responsável pelos processos administrativos internos, incluindo gestão de pessoas, materiais, contratos e apoio logístico às demais unidades.

#### 2. **Coordenação de Gestão do Atendimento ao Cidadão**

Atua diretamente na recepção, registro, encaminhamento e resposta às



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

manifestações dos cidadãos, assegurando um atendimento humanizado, ágil e eficiente.

**3. Coordenação de Gestão e Aprimoramento de Ouvidorias**

Focada na capacitação, supervisão técnica e fortalecimento das ouvidorias setoriais, promovendo padronização, boas práticas e a melhoria contínua dos serviços prestados.

## **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.



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

## 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.

### MEIOS DE ACESSO FÍSICOS:

➤ **Carta**

O cidadão envia sua manifestação 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, Boa Vista/RR

### MEIOS DE ACESSO DIGITAIS:

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

➤ **E-mail:** [ouvidoriageral@ouvidoria.rr.gov.br](mailto:ouvidoriageral@ouvidoria.rr.gov.br)

➤ **Sistema Informatizado de Ouvidoria:** Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

## 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** - Lei de 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 de forma descentralizada 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;



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

II - promover o compartilhamento e integração de informações de ouvidorias;

III - propor e coordenar ações com vistas a:

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. 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.

Desta forma a 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 2024**

**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 concordem sucessiva melhoria dos serviços públicos prestados.

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

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

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

---

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

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



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

## 1. DADOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

### 1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu)



Imagem 1

Em conformidade com o artigo 12, §9º do decreto nº 26.553-E, foram recebidas **92** manifestações por meio do Fala.BR, as manifestações eventualmente recebidas pela OGERR na modalidade presencial, carta ou e-mail são analisadas e posteriormente cadastradas na plataforma de manifestações.

Analisando o quadro quantitativo acima (imagem 1), destacaram-se as seguintes observações:

- **Elevado índice de manifestações fora do prazo em tratamento** (100%), o que sugere a necessidade de reforçar o acompanhamento dos prazos internos.
- **Bom desempenho na resposta dentro do prazo** (52%), mas ainda há espaço para melhorias, considerando que quase metade (48%) foi respondida fora do prazo.
- **Tempo médio de resposta elevado** (67,27 dias), indicando a necessidade de ações para reduzir o prazo de atendimento.
- **Baixo número de manifestações arquivadas**, o que é positivo, pois indica que a maioria das demandas foi encaminhada ou respondida.

Das 92 manifestações recebidas em 2024, 44 foram encaminhadas às outras unidades setoriais que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias, em decorrência de sua



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

competência originária para adoção das respectivas providências, de acordo com o artigo 12, §10º do decreto nº 26.553-E, findando **45<sup>3</sup> manifestações** em nossa unidade.

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

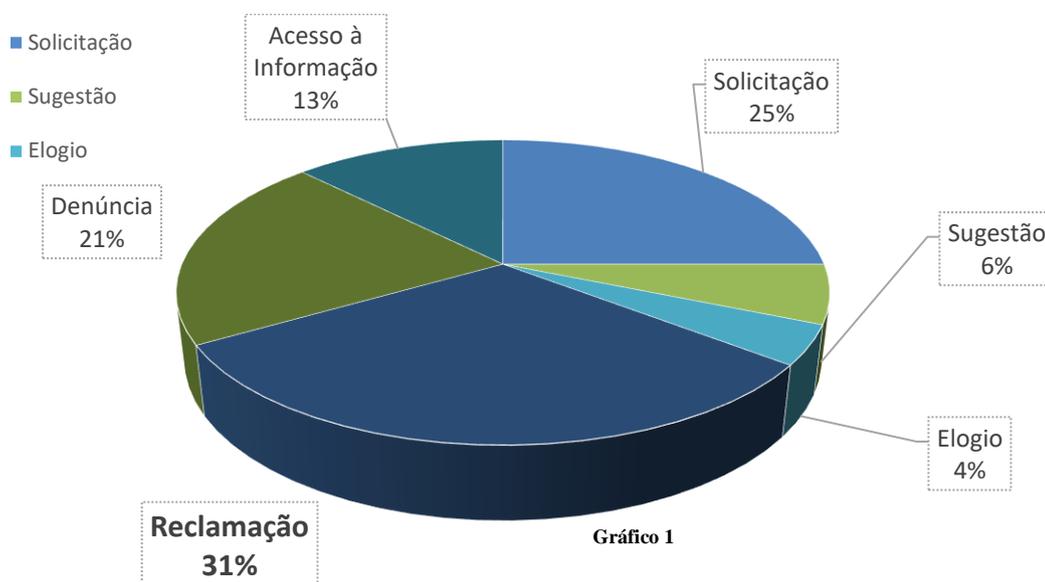
---

<sup>3</sup> 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**

Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela OGE, segue uma análise descritiva das manifestações recebidas nas seguintes proporções por tipologia.



O gráfico demonstra a proporção dos diferentes tipos de manifestações registradas, divididas em cinco categorias principais:

1. Reclamação (36%)

Esta é a categoria mais expressiva, representando 36% do total das manifestações. Indica que a maior parte dos cidadãos utilizou a ouvidoria para registrar insatisfação ou problemas enfrentados, demandando atenção prioritária para melhorias nos serviços públicos.

2. Denúncia (24%)

Com 24%, as denúncias formam a segunda maior categoria. Isso demonstra que uma parte significativa da população confia na ouvidoria para reportar irregularidades ou condutas inadequadas, o que reforça o papel fiscalizador do canal.

3. Solicitação (28%)

As solicitações também têm grande relevância. Mostram que muitos cidadãos buscam a ouvidoria para requerer informações, serviços ou providências administrativas.



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

4. Acesso à Informação (13%)

Essa categoria revela o interesse dos cidadãos em obter dados e esclarecimentos sobre a atuação da administração pública. Esse tipo de demanda reforça a importância da transparência e do cumprimento da Lei de Acesso à Informação, além de demonstrar que a população está cada vez mais atenta aos seus direitos e à necessidade de acompanhar a gestão governamental.

5. Sugestão (7%)

Esse percentual, embora menor, evidencia o interesse da população em contribuir com melhorias e inovações nos serviços públicos.

6. Elogio (5%)

A menor parte das manifestações é composta por elogios. Embora seja o grupo menos representativo, indica que há reconhecimento por parte dos usuários quanto ao bom atendimento ou qualidade de alguns serviços.

O gráfico revela que a ouvidoria é utilizada predominantemente como um canal de reclamação e denúncia, refletindo demandas por melhorias e fiscalização. No entanto, a presença de solicitações, acesso à informação, sugestões e elogios demonstra que há um uso diversificado da ferramenta, o que é positivo para a gestão pública participativa.

### 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;



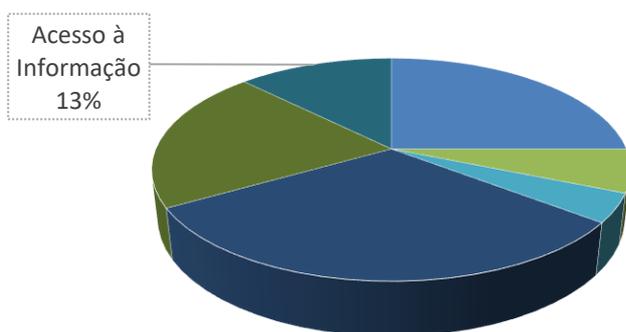
Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

- **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 nº 26.553-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.

#### **1.4 Acesso à Informação**

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) representa um importante avanço na consolidação da transparência pública no Brasil, garantindo a todo cidadão o direito de solicitar e receber informações de órgãos e entidades da administração pública. No âmbito da Ouvidoria, essa legislação fortalece a relação entre o Estado e a sociedade, permitindo que os cidadãos acompanhem a gestão pública, fiscalizem ações governamentais e participem de forma mais ativa nas políticas públicas.



Por meio da Ouvidoria, qualquer pessoa pode encaminhar pedidos de informação com base na LAI, sem necessidade de justificar o motivo da solicitação. A



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

partir desse canal, a administração pública tem o dever de fornecer respostas claras, completas e dentro dos prazos legais.

Assim, a Lei de Acesso à Informação, em conjunto com a Ouvidoria, se configura como uma ferramenta poderosa de controle social e de construção de uma gestão pública mais ética, eficiente e acessível.

### **1.5 Providências adotadas**

As manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Fala.br seguem um fluxo definido pelo decreto 26.553-E de 11/02/19. A Ouvidoria Geral atua em articulação com a Rede de Ouvidorias no tratamento das demandas registradas na plataforma. A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria as informações são consolidadas como forma de alimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental.

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 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 capacitar, coordenar 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 39 secretarias/órgãos da administração direta e indireta, sendo agrupada em 45 unidades, conforme descritos abaixo:

| Und. | Sigla           | Órgãos / Secretarias                                       |
|------|-----------------|--|
| 1    | ADERR           | Agência de Defesa Agropecuária do Estado de Roraima -ADERR |
| 2    | CAERR           | Companhia de Águas e Esgotos de Roraima - CAER             |
| 3    | CASA CIDADÃO    | Casa Do Cidadão  |
| 4    | CASA MILITAR RR | Casa Militar   |
| 5    | CBMRR           | Corpo de Bombeiros Militar Roraima - CBMRR                 |
| 6    | CODESAIMA RR    | Companhia de Desenvolvimento de Roraima – CODESAIMA        |
| 7    | COGERR          | Controladoria Geral do Estado - COGER                      |
| 8    | DESENVOLVE RR   | Agência de Fomento do Estado de Roraima - Desenvolve RR    |
| 9    | DETRAN RR       | Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN                 |
| 10   | FAPERR          | Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Roraima - FAPER |
| 11   | FEMARH RR       | Fundo Estadual do Meio Ambiente – FEMARH                   |
| 12   | IATER           | Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural - IATER  |
| 13   | IERR            | Instituto de Educação de Roraima - IERR                    |
| 14   | IPEM RR         | Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Roraima -IPEM-RR |
| 15   | IPERR           | Instituto de Previdência do Estado de Roraima - IPER       |



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

|    |                 |  |
|----|-----------------|--|
| 16 | ITERAIMA RR     | Instituto de Terras e Colonização do Estado de Roraima - ITERAIMA                          |
| 17 | JUCERR          | Junta Comercial do Estado de Roraima - JUCER   |
| 18 | MPRR            | Ministério Público do Estado de Roraima - MPRR*  |
| 19 | PM RR           | Polícia Militar - PM*  |
| 20 | RADIO RORAIMA   | Rádio Roraima  |
| 21 | SEADI RR        | Secretaria de Estado da Agricultura, Desenvolvimento e Inovação - SEADI RR                 |
| 22 | SECIDADES RR    | Secretaria de Estado das cidades, Desenvolvimento Urbano e Gestão de Convênios - SECIDADES |
| 23 | SECULT RR       | Secretaria da Cultura e Turismo - SECULT RR  |
| 24 | SEED RR         | Secretaria de Estado de Educação de Roraima - SEED   |
| 25 | SEFAZ RR        | Secretaria de Estado da da Fazenda - SEFAZ   |
| 26 | SEGAD RR        | Secretaria de Gestão Estratégica e Administração do Estado de Roraima - SEGAD              |
| 27 | SEINF           | Secretaria de Estado da Infraestrutura - SEINF   |
| 28 | SEJUC RR        | Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania - SEJUC                                     |
| 29 | SEPI RR         | Secretaria de Estado dos Povos Indígenas - SEPI  |
| 30 | SEPLAN RR       | Secretaria de Estado de Planejamento e Orçamento - SEPLAN                                  |
| 31 | SESAU RR        | Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU   |
| 32 | SESAU RR - HC   | Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Hospital das Clínicas                     |
| 33 | SESAU RR - PCM  | Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Policlínica Coronel Mota                  |
| 34 | SESAU RR - HGR  | Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Hospital Geral de Roraima                 |
| 35 | SESAU RR - HMI  | Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Hospital Materno Infantil                 |
| 36 | SESAU RR - PACS | Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Pronto Atendimento Cosme e Silva          |
| 37 | SESAU RR - CRM  | Secretaria de Estado da Saúde de Roraima - SESAU/Centro de Referência da Mulher            |
| 38 | SESP RR         | Secretaria de Segurança Pública - SESP   |



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

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 39 | SETRABES RR | Secretaria do Trabalho e Bem-Estar Social - SETRABES                  |
| 40 | TC RR       | Tribunal de Contas do Estado de Roraima - TCERR*                      |
| 41 | UERR        | Universidade Estadual de Roraima - UERR                               |
| 42 | PCRR        | Polícia Civil do Estado de Roraima - PC                               |
| 43 | SELC        | Secretaria de Estado de Licitação e Contratação - SELC                |
| 44 | SERBRAS     | Secretaria de Estado de representação do Governo de Roraima - SERBRAS |
| 45 | DPE         | Defensoria Pública do estado de Roraima - DPE                         |

\* órgãos que a Ouvidoria Geral do Estado não possui perfil de Administrador Local.

## 2.1 Atendimentos

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

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

### 2.1.1 Quantitativo anual de atendimento





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

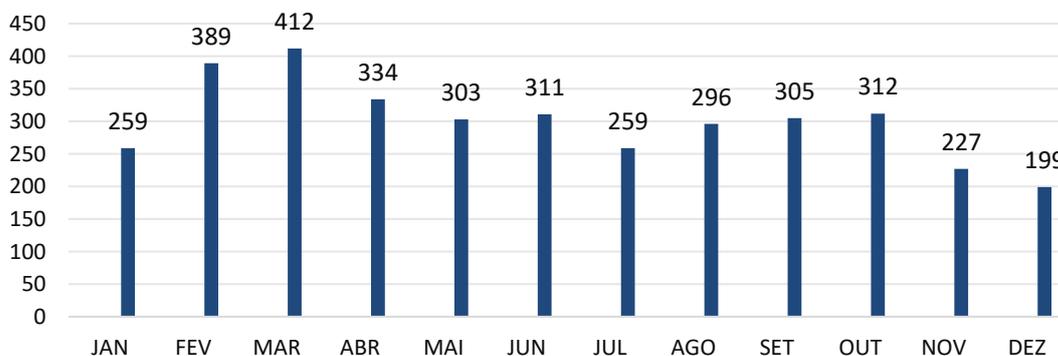
A Rede de Ouvidorias recebeu um total de **3.606** manifestações no ano de 2024, as manifestações recebidas pela Rede evidencia uma forte concentração de demandas em poucos órgãos da administração pública. O órgão com maior volume registrado foi a SESAU (Secretaria de Saúde), com 2.032 manifestações, representando quase metade de todas as demandas consolidadas no gráfico. Esse alto número pode estar relacionado ao alto grau de interação da população com os serviços de saúde pública.

Em segundo lugar aparece o Ministério Público de Roraima (MPRR), com 315 demandas, seguido pela CODESAIMA (Companhia de Desenvolvimento de Roraima), com 276 registros, ambos significativamente abaixo da SESAU, mas ainda entre os que mais receberam manifestações.

A Secretaria de Educação e Desporto (SEED) ocupa a quarta posição, com 138 manifestações, e o DETRAN fecha a lista dos cinco órgãos mais demandados, com 101 registros ao longo do ano.

Esses cinco órgãos juntos concentram uma parcela expressiva do total de manifestações, o que demonstra maior visibilidade, atuação direta junto à população ou maior necessidade de atenção por parte dos usuários dos serviços públicos. Os demais órgãos apresentaram números significativamente menores, variando entre 1 e 66 registros, indicando menor incidência de manifestações ou menor exposição direta ao público.

**2.1.2 Evolução Mensal das Demandas Recebidas.**



**Total Anual:  
3.606**

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



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

O gráfico demonstra a variação mensal do volume de demandas recebidas pela Rede de ouvidorias ao longo do ano, totalizando **3.606** manifestações. O mês com o maior número de registros foi março, com 412 demandas, seguido por fevereiro (389) e abril (334), indicando um pico de solicitações no primeiro quadrimestre do ano.

Ao longo do segundo trimestre, observou-se uma leve redução: maio registrou 303 manifestações, e junho, 311. Em julho, houve nova queda para 259 manifestações, igualando-se a janeiro, também com 259.

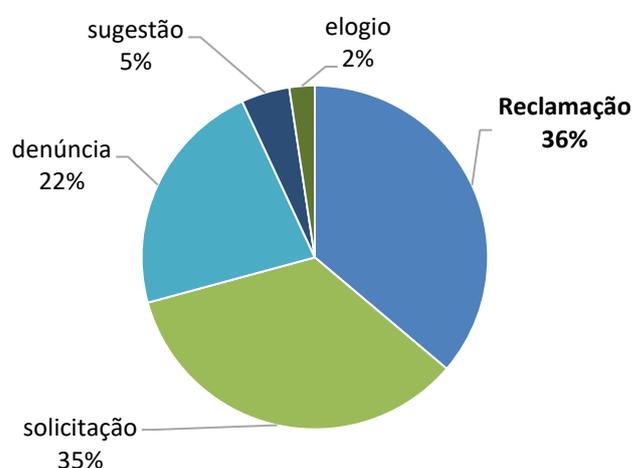
Nos meses seguintes, os números se mantiveram relativamente estáveis: agosto com 296, setembro com 305 e outubro com 312. Já nos dois últimos meses do ano, notou-se uma redução mais acentuada, com novembro registrando 227 demandas e dezembro fechando o período com apenas 199 manifestações, o menor número do ano.

Essa distribuição mensal revela que o início do ano concentra maior volume de manifestações, com tendência de redução nos últimos meses, possivelmente influenciada por fatores sazonais e administrativos.

Importante destacar que os dados apresentados não incluem manifestações arquivadas ou encaminhadas a outros órgãos.

## 2.2 Manifestações

### 2.2.1 Quantitativo de manifestações quanto a tipologia.



A análise das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias revela que a *Reclamação* foi o tipo mais recorrente, representando 36,2% do total.

Logo em seguida, destacam-se as *Solicitações*,



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

que corresponderam a 34,5% das manifestações, demonstrando uma demanda significativa por serviços ou providências.

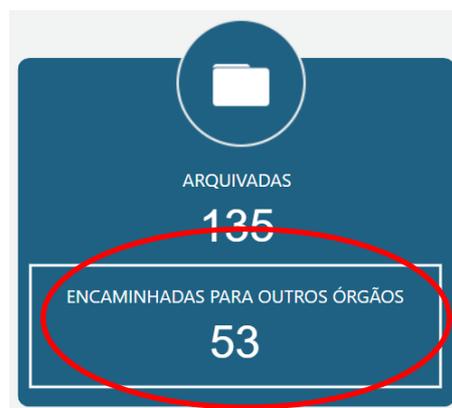
As *Denúncias* ocupam a terceira posição, com 22,4%, indicando um nível considerável de registros relacionados a possíveis irregularidades ou condutas inadequadas. Já as *Sugestões* somaram 4,5%, apontando uma participação menor da população com propostas de melhorias.

Por fim, os *Elogios* representaram apenas 2,4% das manifestações, evidenciando uma baixa frequência de feedbacks positivos em relação aos serviços prestados.

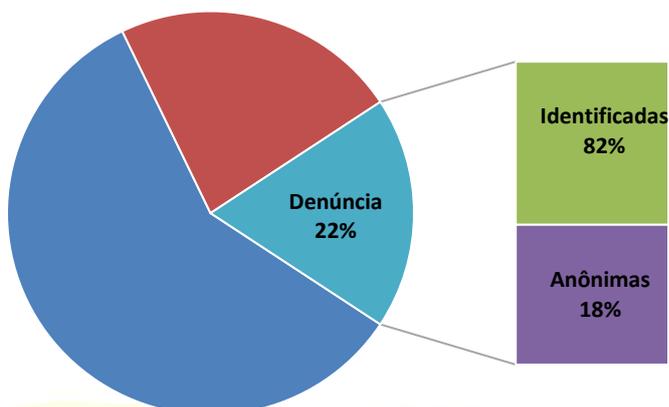
Esse panorama demonstra a predominância de manifestações relacionadas a insatisfações e demandas da população, o que pode ser um indicativo importante para a melhoria contínua dos serviços públicos.

### 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.



### 2.2.3 Classificação das Denúncias Recebidas – Identificadas x Anônimas



O gráfico apresentado refere-se à tipificação das Denúncias recebidas pela Rede de Ouvidoria, que representam 22% do total de manifestações registradas no período avaliado. Dentro desse



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

conjunto, observou-se uma clara predominância das denúncias identificadas, que somaram 82%, enquanto as anônimas corresponderam a apenas 18% do total.

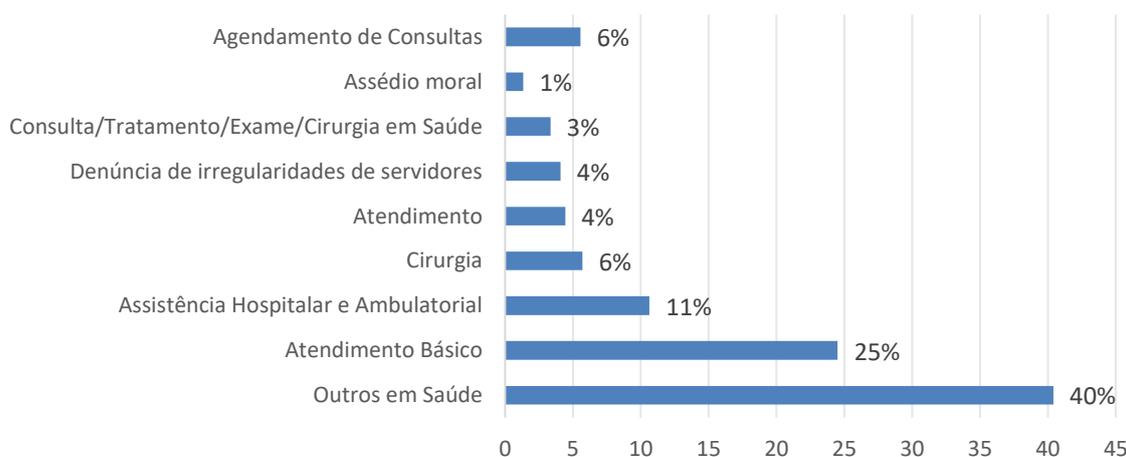
Esse dado revela que a maior parte dos denunciantes opta por se identificar, o que pode estar relacionado à confiança no sistema de ouvidoria e ao desejo de acompanhar o andamento da demanda. A menor proporção de denúncias anônimas também pode indicar uma percepção de segurança por parte dos usuários ao fornecerem suas informações pessoais.

O uso majoritário de denúncias identificadas favorece a apuração mais eficaz e ágil dos fatos relatados, permitindo um retorno mais preciso ao cidadão e maior efetividade nas ações corretivas adotadas pelos órgãos competentes.

#### **2.2.4 Quantitativo de manifestações por assunto**

O levantamento do quantitativo de manifestações por assunto tem como objetivo identificar e analisar as principais demandas apresentadas pela população junto à Rede de Ouvidoria. A seguir, são apresentados os dados consolidados das **cinco** secretarias mais demandas no exercício, que revelam a distribuição percentual das manifestações registradas, conforme os assuntos mais recorrentes.

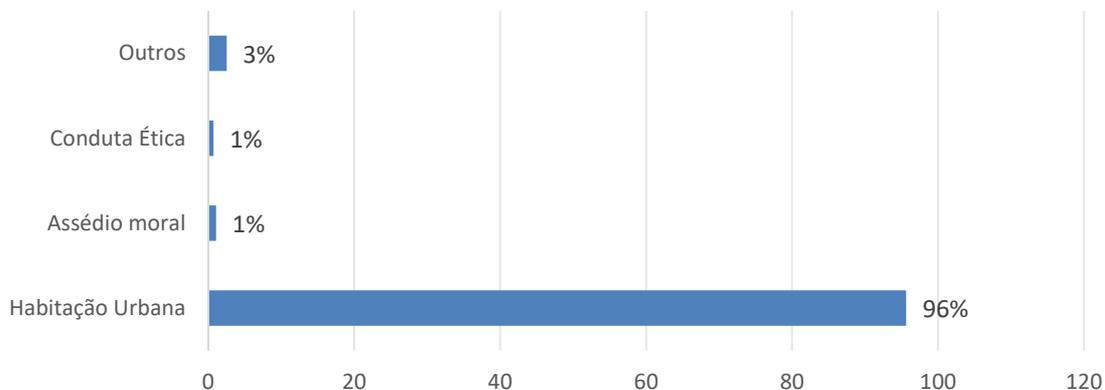
##### **SESAU - Secretaria de Estado de Saúde**



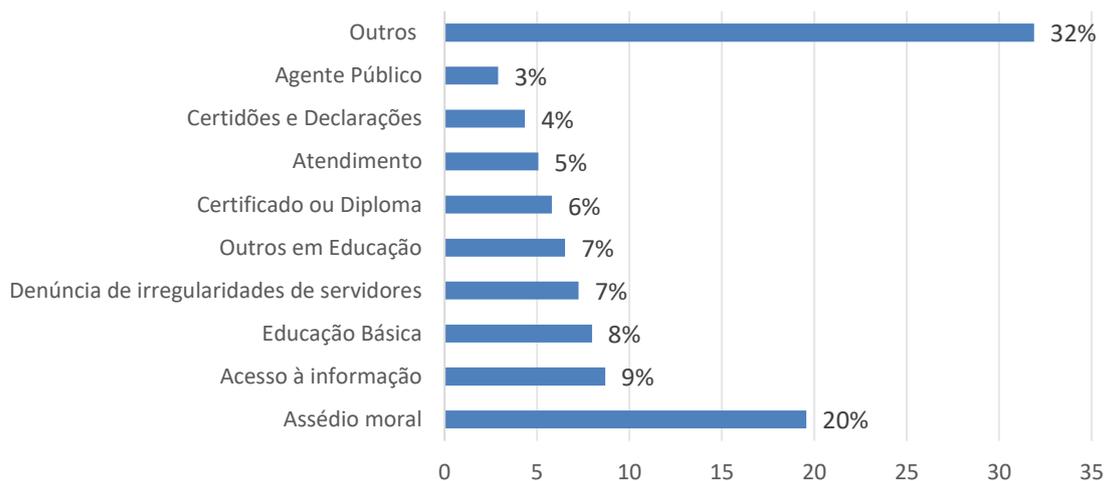


Governo do Estado de Roraima  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA**

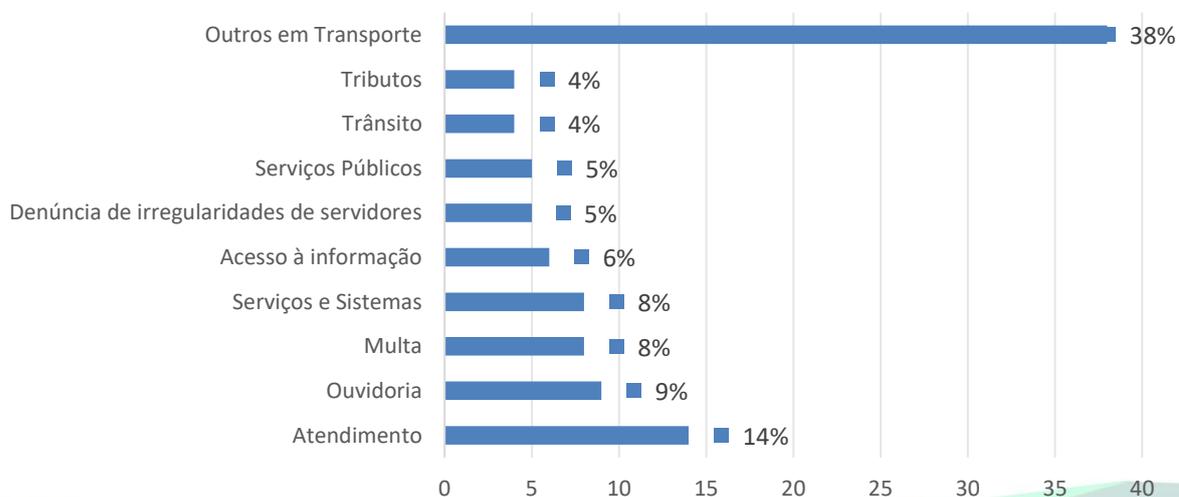
**CODESAIMA - Companhia de Desenvolvimento de Roraima**



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



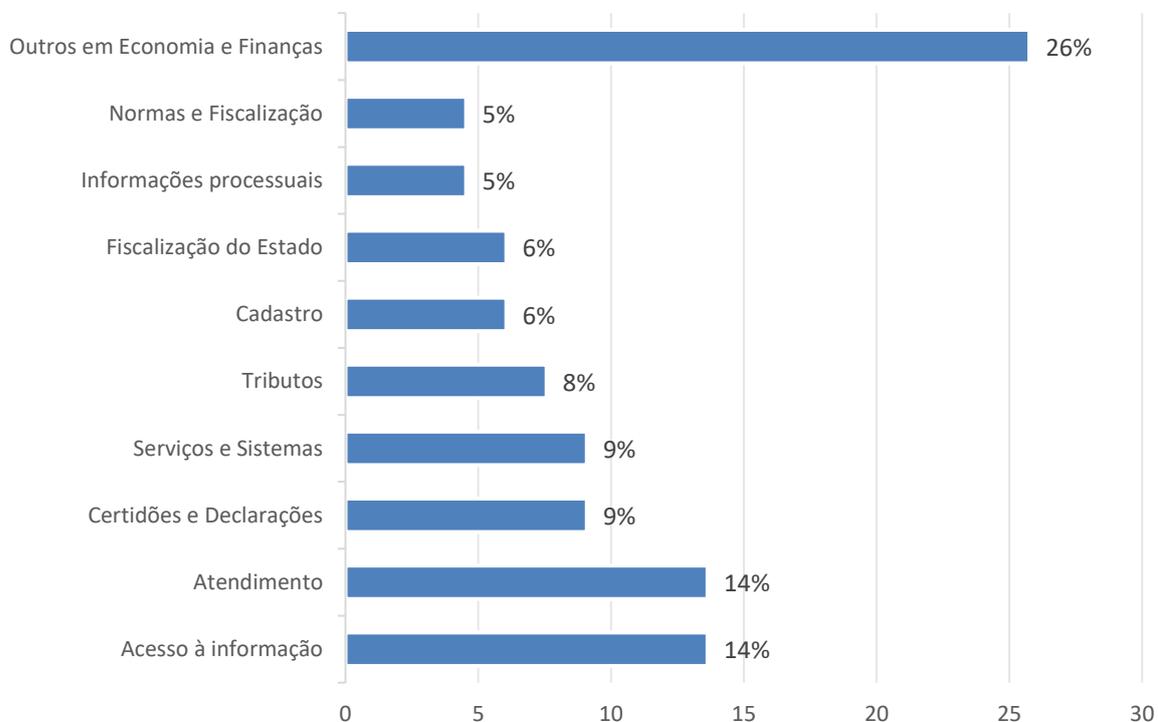
**DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito de Roraima**





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

**SEFAZ - Secretaria de Estado da Fazenda**



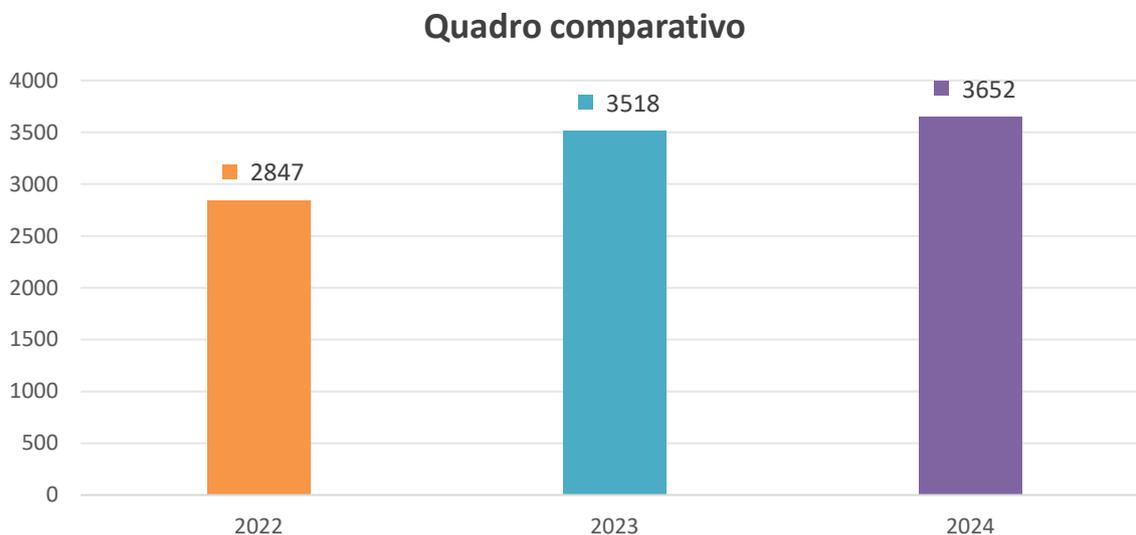
*Obs.: Todas as informações foram extraídas da Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação - FALA.BR em 05/02/2025.*

Essa categorização permite compreender com maior precisão quais temas geram mais questionamentos, reclamações, sugestões ou solicitações, fornecendo subsídios importantes para a tomada de decisões, aprimoramento dos serviços públicos e fortalecimento da gestão participativa.



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

**2.3 Análise Comparativa de Demandas – 2022 a 2024**



O gráfico acima apresenta um comparativo do número de demandas recebidas ao longo dos anos de 2022, 2023 e 2024. Observa-se uma tendência de crescimento contínuo no período analisado.

Em 2022, foram contabilizados 2.847 registros, número que aumentou consideravelmente em 2023, alcançando 3.518 – um crescimento de aproximadamente 23,6% em relação ao ano anterior. Já em 2024, houve um novo incremento, com 3.652 registros, representando uma variação positiva de cerca de 3,8% em comparação a 2023.

Esse crescimento gradual pode refletir o fortalecimento da atuação institucional, maior divulgação dos canais de atendimento, ou ainda uma maior conscientização da população sobre seus direitos e sobre a importância de registrar manifestações junto à Ouvidoria.



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**

A atuação da Ouvidoria contribui para o cumprimento da lei ao orientar os cidadãos sobre como exercer esse direito, além de monitorar a efetividade e a qualidade das respostas prestadas pelos órgãos públicos. Esse processo garante mais transparência e fortalece os princípios democráticos da administração.

Além disso, a Ouvidoria desempenha papel estratégico ao identificar possíveis falhas de transparência, sugerir melhorias nos fluxos de informação e promover a cultura da abertura de dados. A partir da análise das manifestações recebidas, é possível apontar temas recorrentes de interesse público e indicar caminhos para o aprimoramento da gestão. 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.

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 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.

A Ouvidoria é a voz do cidadão dentro do governo, fortalecê-la é garantir uma administração pública mais justa, eficiente e democrática.

OUVIDORIA GERAL  
DO ESTADO



**GOVERNO  
DE RORAIMA**

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

