

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2016**



**OUVIDORIA GERAL DO
ESTADO DE RORAIMA**

**BOA VISTA – RR
2016**

“Um processo de comunicação assertivo e transparente fortalece a relação de confiança entre a organização e seu público-alvo.”

(Manual de Boas práticas Ouvidorias Brasil)



**OUVIDORIA GERAL DO
ESTADO DE RORAIMA**

APRESENTAÇÃO

Em 2016, a Ouvidoria Geral do Estado concentrou esforços no aprimoramento do processo de atendimento ao cidadão, na divulgação dos canais de comunicação, na melhoria da gestão da informação com a criação da Seção de Informática - TI e das diretrizes para centralização, subordinação e criação de Ouvidorias Setoriais no âmbito dos órgãos da Administração do Governo de Estado de Roraima.

Através das novas ferramentas, a gestão das demandas de ouvidoria sofreu inúmeras melhorias, passando a conter controle automático de prazos, indicadores de atendimento, registro das ações realizadas, dentre outros. No mesmo período, foi desenvolvida melhorias no site institucional, contendo informações sobre a atuação da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, divulgando os canais de comunicação e, principalmente, possibilitando ao cidadão realizar eletronicamente sua manifestação, complementá-la e acompanhar os resultados da mesma.

Outra ação importante foi a realização de um intenso processo de divulgação da Ouvidoria e seus canais de comunicação, com o objetivo dar conhecimento à população sobre os serviços prestados e estimular a participação social.

As ações realizadas tiveram como objetivo primordial a estruturação e a consolidação deste espaço democrático, tornando-o relevante tanto para a população, que ganha um canal direto de contato com a gestão pública estadual, quanto para o próprio Estado, que conta com informações dos cidadãos como fonte de inspiração para o desenvolvimento e melhoria das ações governamentais e de controle.

O aumento dos quantitativos de manifestações recebidas no ano de 2016 e do índice de atendimento, em relação aos anos anteriores, evidenciados no presente relatório, demonstra que as ações executadas estão surtindo efeito e qualificando a atuação da Ouvidoria. Por esse motivo, novas ações já estão sendo planejadas e executadas, com o intuito de que os objetivos elencados sejam alcançados.

A seguir, estarão detalhadas as informações sobre a base legal de atuação da Ouvidoria, as ações realizadas em 2016, a análise das demandas recebidas no período e as ações planejadas para o próximo exercício.

BASE LEGAL

A Ouvidoria Geral do Estado de Roraima foi criada, no âmbito do Poder Executivo Estadual, em 16 de Novembro de 2000, através da Lei nº 276, Art. 1º, e está diretamente ligada a Casa Civil.

Conforme Art. 1º a Ouvidoria Geral tem o dever de zelar pela legalidade, moralidade, e eficiência atuando na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos, junto ao mencionado Poder.

Conforme Art. 2º da mesma Lei é atribuição da Ouvidoria-Geral receber, processar e encaminhar para o órgão competente as demandas.

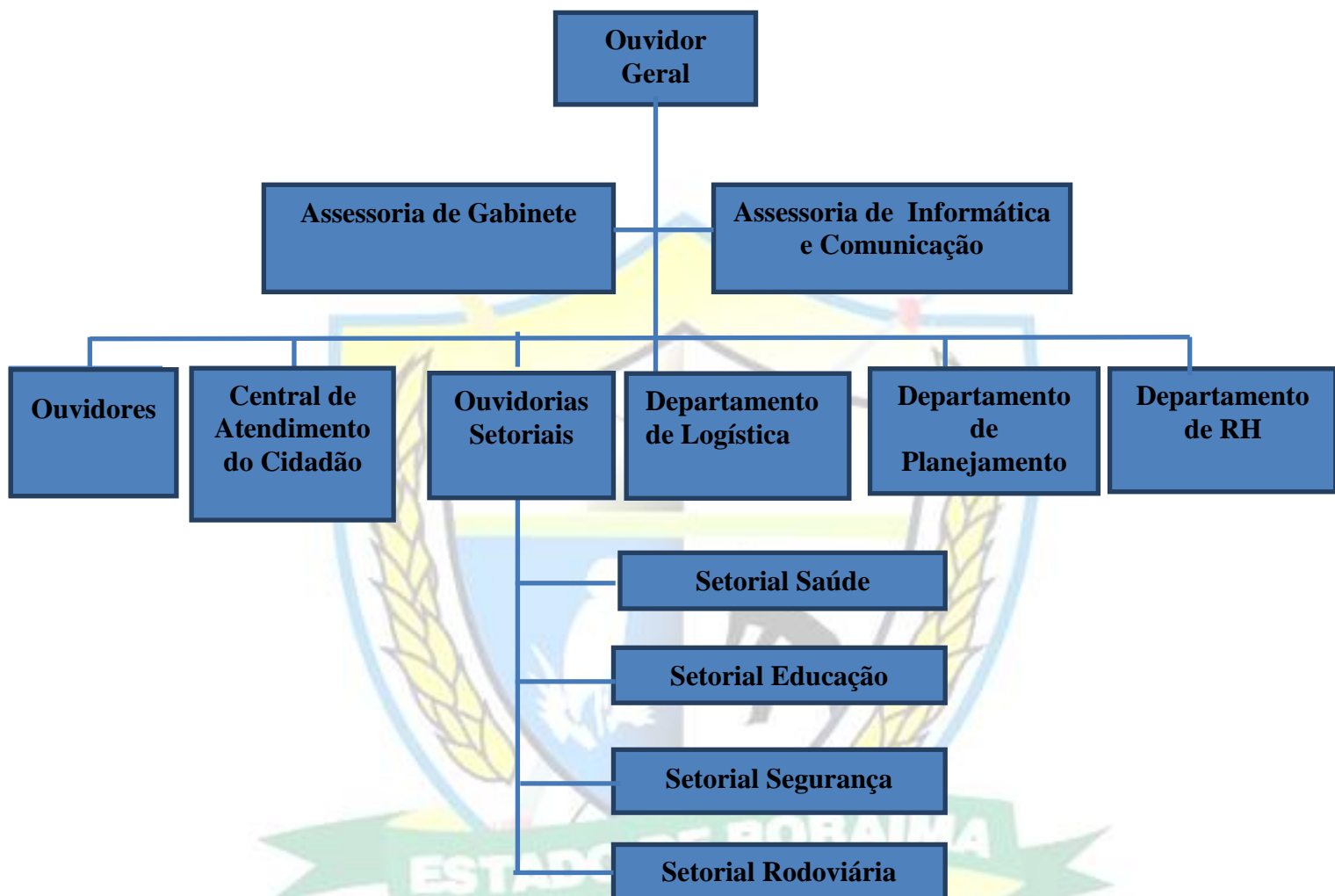
A Ouvidoria-Geral encaminhará relatório semestral de suas atividades, acompanhados de sugestões para o aprimoramento do serviço público, conforme parágrafo único, Art. 2º da Lei nº 276.

Art. 6º - O **Ouvidor-Geral**, terá acesso, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a todo e qualquer documento referente a prestação de serviços, podendo requisitá-lo para exame e posterior devolução.

Art. 7º - Todos os servidores do Poder Executivo Estadual, administração direta e indireta, deverão prestar apoio e informações ao Ouvidor em caráter prioritário e em regime de urgência.



ORGANOGRAMA OGE/RR



OUVIDORIA GERAL DO
ESTADO DE RORAIMA

ACÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2016

- **“Regulamentação, criação, Modernização e Subordinação das Ouvidorias dos Órgãos do Governo do Estado de Roraima**

Através do Decreto Nº 21.236-E de 13 de Julho de 2016, a Ouvidoria Geral do Estado de Roraima, estabeleceu diretrizes para centralização, subordinação e criação de Ouvidorias Setoriais no âmbito dos órgãos da Administração do Governo de Estado de Roraima.

Art. 2º Todas as Ouvidorias da Administração direta ficarão centralizadas e subordinadas a Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 3º Todas as Ouvidorias da Administração Direta seguirão as determinações e orientações da Ouvidoria Geral do Estado de Roraima; I – Eventualmente, em decorrência da estrutura organizacional, da característica dos serviços e dos usuários dos órgãos, poderá a Ouvidoria Geral do Estado, criar uma Ouvidoria que será denominada de “Ouvidoria Setorial”. II – Para um bom desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria Geral, terá a sua disposição servidores, em número necessário, para atuação nas áreas técnicas e administrativa.

Parágrafo Único. Os servidores que se referem o Inciso II deste Artigo deverão ser cedidos pelos demais órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, mediante entendimento entre seus titulares e autorização prévia do chefe do poder Executivo.

Art. 4º Cada órgão deverá ceder uma sala para a instalação da Ouvidoria Setorial, em local visível ao público, não podendo ter outra atividade no mesmo ambiente;

- **Criação da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Saúde/SESAU**

O Ouvidor Geral do Estado no uso das atribuições que lhe foram delegadas pela Lei nº 276 de 16/11/2000 regulamentada pelo Decreto nº 4.430-E de 18/10/2001 e o contido no Decreto nº 21.236-E de 13/07/2016, publicado Diário Oficial do Estado em 13/07/2016, criou através da portaria nº 002/2016- GAB/OGE Art. 1º no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Saúde/SESAU, que atuará nas suas respectivas unidades hospitalares, competindo-lhe:

- I- Desempenhar as atividades de Ouvidoria, obedecendo aos dispostos legais existentes;
- II- Realizar atendimento e registros de denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
- III- Desenvolver a classificação, triagem e encaminhamento das manifestações registradas;
- IV- Organizar e manter atualizado arquivos físicos e informatizados de documentação relativos às manifestações registradas, encaminhadas e tratada diretamente pelo setorial.

V- Desenvolver relatórios periódicos demonstrando a atuação da Ouvidoria Setorial e apresentar a Ouvidoria Geral.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Estado acompanhará o andamento das manifestações dos cidadãos pertinentes ao Poder Executivo, buscando identificar causas e soluções que atendam às expectativas dos reclamantes e o contínuo aprimoramento dos serviços prestados.

Art. 3º As atuais ouvidorias setoriais, bem como as que vierem a ser criadas, seguirão as determinações e orientações da Ouvidoria Geral do Estado, conforme o art. 3º do Decreto nº 21.236-E de 13/07/2016.

• **Criação da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Educação e Desporto /SEED**

O Ouvidor Geral do Estado no uso das atribuições que lhe foram delegadas pela Lei nº 276 de 16/11/2000 regulamentada pelo Decreto nº 4.430-E de 18/10/2001 e o contido no Decreto nº 21.236-E de 13/07/2016, publicado Diário Oficial do Estado em 13/07/2016, criou através da Portaria nº 003/2016 – GAB/OGERR Art. 1º no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Educação e Desporto /SEED, competindo-lhe:

- I- Desempenhar as atividades de Ouvidoria, obedecendo aos dispostos legais existentes;
- II- Realizar atendimento e registros de denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
- III- Desenvolver a classificação, triagem e encaminhamento das manifestações registradas;
- IV- Organizar e manter atualizado arquivos físicos e informatizados de documentação relativos às manifestações registradas, encaminhadas e tratada diretamente pelo setorial.
- V- Desenvolver relatórios periódicos demonstrando a atuação da Ouvidoria Setorial e apresentar a Ouvidoria Geral.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Estado acompanhará o andamento das manifestações dos cidadãos pertinentes ao Poder Executivo, buscando identificar causas e soluções que atendam às expectativas dos reclamantes e o contínuo aprimoramento dos serviços prestados.

Art. 3º As atuais ouvidorias setoriais, bem como as que vierem a ser criadas, seguirão as determinações e orientações da Ouvidoria Geral do Estado, conforme o art. 3º do Decreto nº 21.236-E de 13/07/2016.

• **Criação da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Segurança Pública/SESP**

O Ouvidor Geral do Estado no uso das atribuições que lhe foram delegadas pela Lei nº 276 de 16/11/2000 regulamentada pelo Decreto nº 4.430-E de 18/10/2001 e o contido no Decreto nº 21.236-E de 13/07/2016, publicado Diário Oficial do Estado em 13/07/2016.

Resolve criar através da Portaria de Nº 004/2016 – GAB/OGERR, no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Segurança Pública/SESP, competindo-lhe:

- I- Desempenhar as atividades de Ouvidoria, obedecendo aos dispostos legais existentes;

- II- Realizar atendimento e registros de denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
- III- Desenvolver a classificação, triagem e encaminhamento das manifestações registradas;
- IV- Organizar e manter atualizado arquivos físicos e informatizados de documentação relativos às manifestações registradas, encaminhadas e tratada diretamente pelo setorial.
- V- Desenvolver relatórios periódicos demonstrando a atuação da Ouvidoria Setorial e apresentar a Ouvidoria Geral.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Estado acompanhará o andamento das manifestações dos cidadãos pertinentes ao Poder Executivo, buscando identificar causas e soluções que atendam às expectativas dos reclamantes e o contínuo aprimoramento dos serviços prestados.

Art. 3º As atuais ouvidorias setoriais, bem como as que vierem a ser criadas, seguirão as determinações e orientações da Ouvidoria Geral do Estado, conforme o art. 3º do Decreto nº 21.236-E de 13/07/2016.

- **Criação da Ouvidoria Setorial na Rodoviária Internacional de Boa Vista**

Através da Portaria Nº 001/2016 – GAB/OGERR O Ouvidor Geral do Estado no uso das atribuições que lhe foram delegadas pela Lei nº 276 de 16/11/2000 regulamentada pelo Decreto nº 4.430-E de 18/10/2001 e o contido no Decreto nº 21.236-E de 13/07/2016, publicado Diário Oficial do Estado em 13/07/2016. RESOLVE: Art. 1º Fica criada no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado a Ouvidoria Setorial na Rodoviária Internacional de Boa Vista, competindo-lhe: Desempenhar as atividades de Ouvidoria, obedecendo aos dispostos legais existentes; Realizar atendimento e registros de denúncias, reclamações e sugestões recebidas; Desenvolver a classificação, triagem e encaminhamento das manifestações registradas; Organizar e manter atualizado arquivos físicos e informatizados de documentação relativos às manifestações registradas, encaminhadas e tratada diretamente pelo setorial. Desenvolver relatórios periódicos demonstrando a atuação da Ouvidoria Setorial e apresentar a Ouvidoria Geral. Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Estado acompanhará o andamento das manifestações dos cidadãos pertinentes ao Poder Executivo, buscando identificar causas e soluções que atendam às expectativas dos reclamantes e o contínuo aprimoramento dos serviços prestados. Art. 3º As atuais ouvidorias setoriais, bem como as que vierem a ser criadas, seguirão as determinações e orientações da Ouvidoria Geral do Estado, conforme o art. 3º do Decreto nº 21.236-E de 13/07/2016. Boa Vista/RR, 03 de agosto de 2016.

- **Criação da Seção de Informática - TI**

Através da PORTARIA Nº 08-2016/RH/OGE/RR o Ouvidor Geral do Estado, no uso de suas atribuições legais, criou a seção de Informática – TI desta Ouvidoria Geral do Estado para dar suporte a Central de Atendimento ao Cidadão – CEAC e demais equipamentos de informática,

tendo em vista a grande necessidade de apoio Técnico Especializado em manutenção de hardware e software.

- **Processo de divulgação da Ouvidoria**

Em parceria com a Escola Estadual do Governo a Ouvidoria Geral do Estado participou do Programa **Qualidade de Vida do Servidor** onde foram desenvolvidas palestras nas Secretarias para divulgar os canais de comunicação da Ouvidoria e fomentar a participação social. Nesta etapa, foram elaborados banners, cartazes e folders de divulgação da Ouvidoria;

- **Aperfeiçoamento do site institucional**

Objetivando organizar as informações sobre a Ouvidoria Geral, assim como proporcionar maior facilidade aos cidadãos para o encaminhamento das manifestações, como função principal do referido portal, estão disponibilizados links para que o cidadão possa diretamente cadastrar nova manifestação, acompanhar e complementar as já existentes.

- **Parceria com a CGU do Estado de Roraima**

Participação de Videoconferências em parceria com a CGU do Estado de Roraima, capacitando os Ouvidores junto às demais Ouvidorias Brasil;

- **Ouvidoria Cidadã**

Visando o melhor atendimento dos órgãos estaduais aos cidadãos de nosso estado é que a Ouvidoria Geral realizou ações de cidadania a estes locais para receber “em locos” possíveis denúncias, solicitações e reclamações da população que precisa do serviço da instituição.

Algumas das secretarias, órgãos e eventos que recebem atendimento na capital das ações da Ouvidoria Geral:

- Hospital Geral de Roraima Rubens Souza Bento;
- Hospital Pronto Atendimento Dr. Airton Rocha
- Pronto Socorro Francisco Elesbão
- Hospital Materno Infantil Nossa Senhora de Nazaré
- Hospital Coronel Mota
- Policlínica Cosme e Silva
- Escolas Estaduais
- Arraial Macuxi 2016

- **Ouvidoria Itinerante:**

Tem como objetivo desenvolver projetos de atendimento e ações sociais independentes e/ou em parceria com a CODESAIMA, SETRABES, SECRETARIA DE SAÚDE, e outros órgãos públicos, visando o atendimento da ouvidoria mais próximo ao cidadão do Interior do Estado. (Em execução e projetos futuros).

- **Visitas Técnicas da Ouvidoria nos Órgãos Públicos:**

Foram realizadas visitas voltadas para o monitoramento da qualidade na prestação do serviço nos órgãos especializados, bem como de averiguação da adequação de estruturas, controles, sistemas e identidade visual nos órgão do Governo, como também de Pesquisa de satisfação nas Unidades Hospitalares e demais órgãos do Estado.

- **Participação no Projeto Caravana do Povo:**

A Ouvidoria Geral através do **Projeto Caravana do Povo** obteve um total de 4.031 atendimentos, realizando divulgações dos serviços da OGE/RR, prestando informações e solucionando pendências aos cidadãos, tendo por objetivo levar atendimento à população da cidade e do interior conforme cronograma do evento.

Nas realizações dos eventos, o governo do estado contou com a aplicação de questionários realizados através da Ouvidoria para obter o índice de satisfação da população.

Esta Ouvidoria Geral recebeu 4.232 demandas no ano de 2016, deste total 59% foram acolhidas através dos canais de comunicação mais utilizados pelos manifestantes que são site (www.ouvidoria.rr.gov.br) e e-mail (faleconosco@ouvidoria.rr.gov.br) e 41% presenciais.

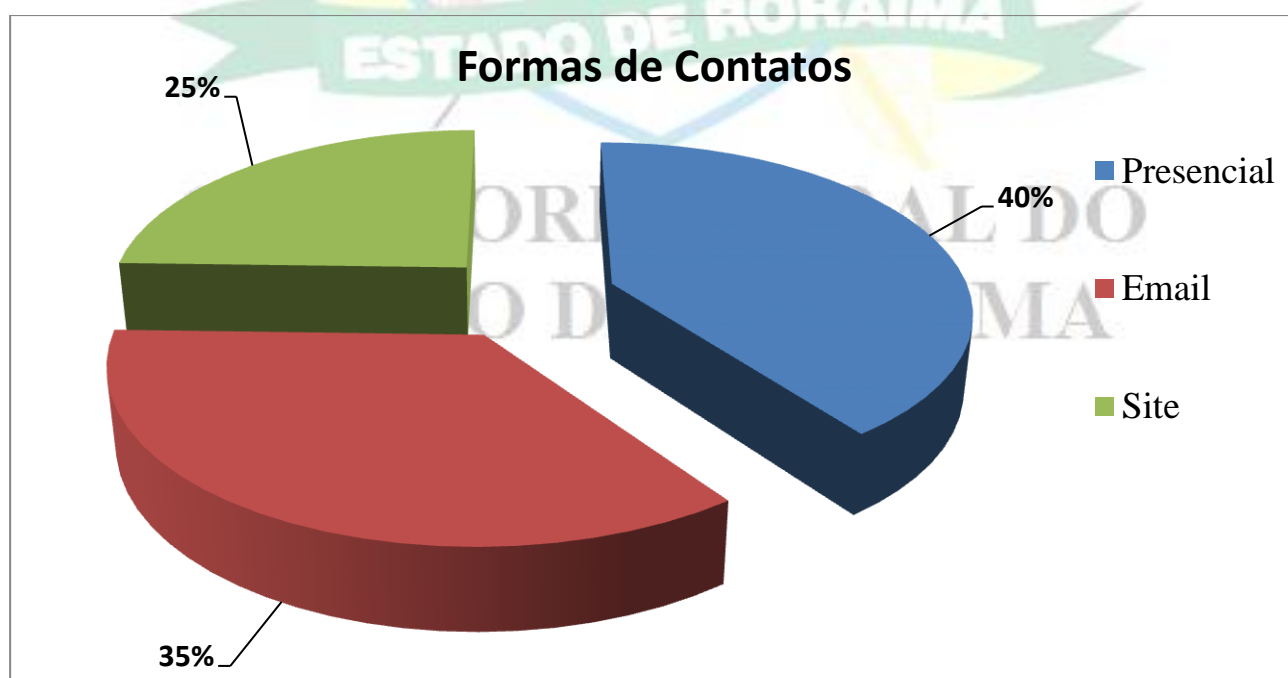


Gráfico 1 – Manifestações por canal de comunicação (em percentual)

Conforme gráfico abaixo a maior parte das manifestações encaminhadas à ouvidoria referem-se um total de 23% de Informações, 31% de Reclamações, 11% de Solicitações, 7% de Elogios, 2% de Sugestões, 2% de Críticas, e 24% de Denúncias. Desta forma a ouvidoria cumpre seu papel junto à sociedade, tornando-se um elo entre o cidadão e o Estado, atendendo com eficiência todas as demandas recebidas, processando-as de forma equitativa, e encaminhando-as aos órgãos competentes dentro da administração pública estadual, oportunizando a satisfação do cidadão quanto a prestação dos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado.

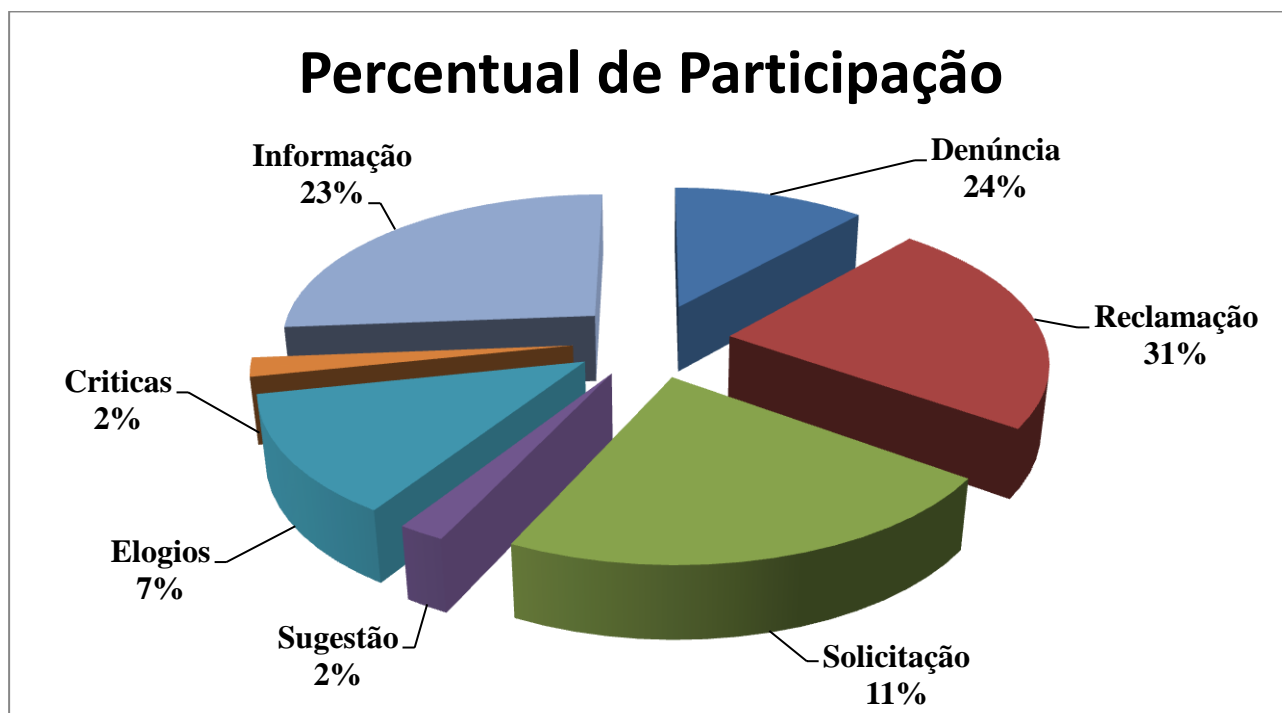


Gráfico 2 – Manifestações por tipo de demanda (em percentual)

Em razão da competência institucional, muitas manifestações são direcionadas para outros órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que possuem representantes de Ouvidoria para realizarem o tratamento das demandas. A ilustração a seguir apresenta os órgãos e entidades mais acionados através da Ouvidoria Geral.

Ao final do exercício, em 31/12/2016, apurou-se que 88% das manifestações foram concluídas, restando apenas 12% de manifestações pendentes (com status “Em andamento”), distribuídas entre os órgãos/entidades integrantes do Poder Executivo Estadual, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

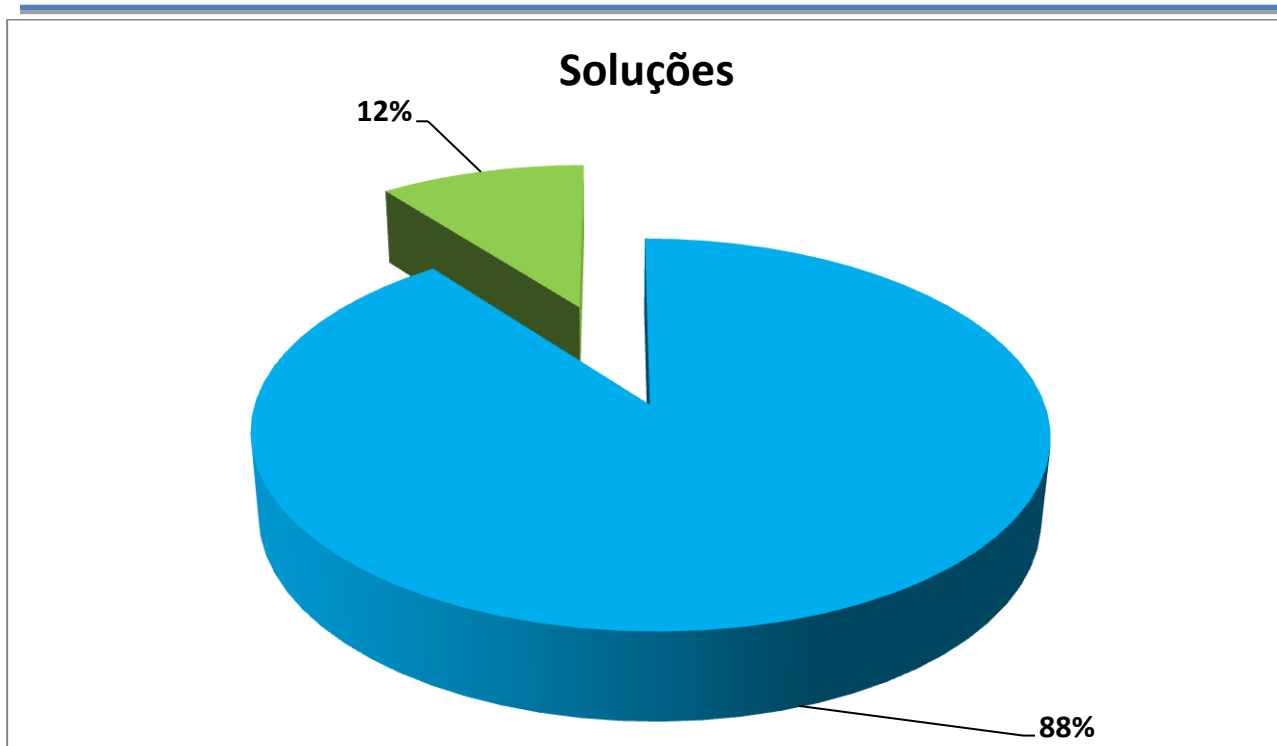


Gráfico 3 – Manifestações por situação (em percentual)

Ouvidorias Setoriais

A Ouvidoria Geral finalizou o exercício de 2016 com um quantitativo de 04 (quatro) Ouvidorias Setoriais, estruturadas internamente em alguns órgãos/entidades, a saber: Ouvidoria na Rodoviária Internacional de Roraima, Secretaria de Justiça e Cidadania, Ouvidoria na Secretaria de Saúde do Estado e Ouvidoria na Secretaria de Educação do Estado. Registra-se que para efeito de entendimento, no presente relatório são consideradas Ouvidorias Setoriais aquelas formalmente instituídas por meio de normativo legais, que estão instaladas na estrutura dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual possuindo estrutura mínima e servidores atuando em tempo integral.

No ano de 2016, as Ouvidorias Setoriais receberam, de forma direta, um quantitativo de 1407 manifestações, com destaque para o volume de manifestações recebidas pelas Ouvidorias da Secretaria do Estado de Saúde – SESAU onde esta incluso todas as unidades hospitalares do Estado, e da Secretaria do Estado de Educação – SEED. A seguir estão detalhados os quantitativos recebidos diretamente em cada uma das entidades.

A OGE recebe demandas identificadas e anônimas. No caso de manifestações identificadas, podem ser sigilosas ou não: quando sigilosas, os dados do demandante não são informados aos órgãos, entidades ou setores acionados para apuração dos fatos. Cerca de 92% dos acionamentos recebidos pela OGE são identificados.

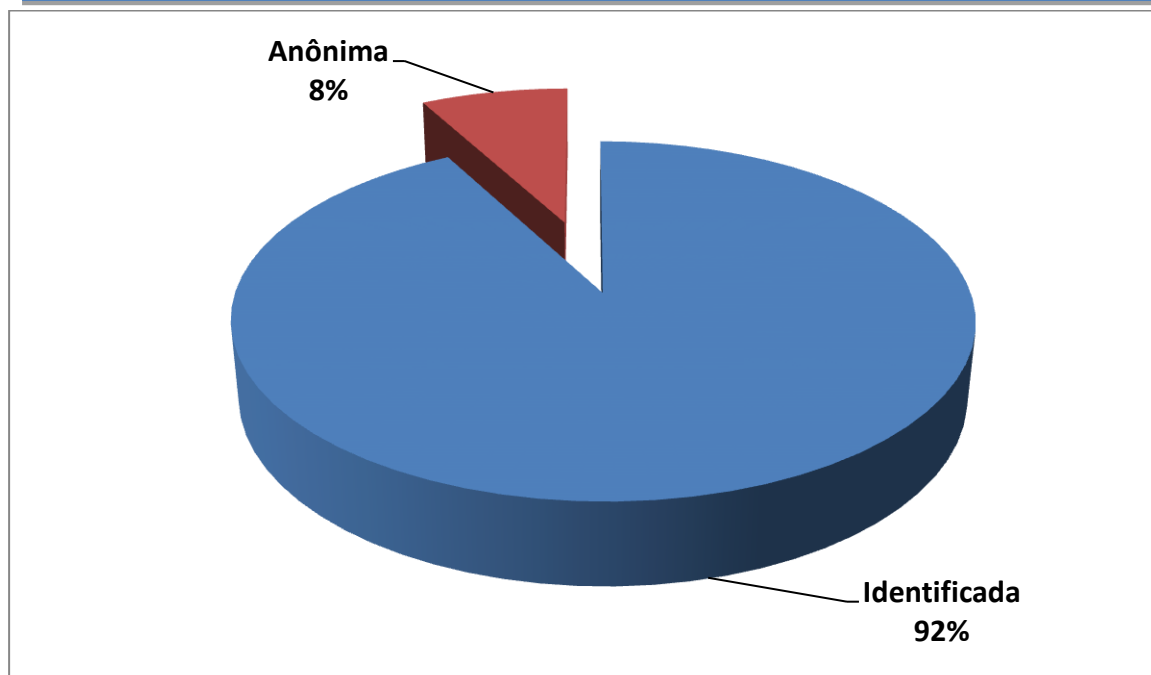


Gráfico 4 – Quantitativo de Percentual de Atendimento (Identificada e Anônima)

PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS

Cada órgão ou entidade da Administração Pública Estadual possui especificidades e características próprias, definidas pelos serviços prestados à população. No intuito de atuar como ferramenta de gestão, segue o elenco e análise dos principais assuntos demandados nas unidades com maior volume de atendimentos:

SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE – SESAU

O primeiro órgão mais demandado do Estado apresenta, aproximadamente, 70% das demandas. Importa ressaltar que as demandas da saúde são, em sua maioria, de caráter urgente. As manifestações são bem distribuídas entre denúncias, reclamações e solicitações. As denúncias tratam especialmente de má conduta dos profissionais da saúde (médicos e enfermeiros). As solicitações rotineiramente vêm acompanhadas de uma reclamação, pois o pedido chega à Ouvidoria em função da má prestação de um serviço. O número de reclamação supera o de

Solicitação porque, quando possível, o usuário providencia o serviço/procedimento/medicamento e só após aciona a Ouvidoria Geral para registrar sua reclamação.

ASSUNTOS DEMANDADOS

Agendamento inadequado de exame

Condições precárias de trabalho

Conduta profissional inadequada

Dificuldade de agendamento de cirurgia

Dificuldade de agendamento de consulta

Dificuldade de agendamento de exame

Falha no atendimento de TFD

Falta de estrutura física nos hospitais

Ausência de profissional para realização de exame

Falta de medicamento na Assistência Farmacêutica

Falta de profissionais

Má conduta de servidores

Servidor com acúmulo de cargo

Mau atendimento de servidor

Falta de leito nos hospitais

SECRETARIA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO – SEED

A missão da Secretaria da Educação é garantir a todos o acesso, permanência e sucesso na educação básica, assegurando gestão democrática e inovação educacional.

São assuntos frequentes nas reclamações pertinentes à SEED as relações estabelecidas entre:

- os profissionais da pasta;
- os docentes e os discentes; e,
- docentes, direção das unidades escolares (EU) e os pais de alunos.

Outras questões administrativas também são mencionadas, como o aumento significativo do número de manifestações no início e final de semestres letivos.

ASSUNTOS DEMANDADOS

Acúmulo de cargo

Descumprimento das normativas do órgão

Dificuldade para realizar o procedimento de matrícula

Falta de estrutura física

Falta de funcionários

Falta de professor

Servidor recebendo sem trabalhar

Precariedade na limpeza das Escolas

AÇÕES PLANEJADAS PARA 2017

1 - Desenvolver projetos e ações de Relacionamento com a Sociedade que colabore com o fortalecimento da cidadania

- Implantação do Projeto “Ouvidoria Cidadã” visando o melhor atendimento dos órgãos estaduais aos cidadãos.
- Desenvolvimento do projeto “**Aluno Ouvidor**” visando proporcionar e estender o exercício da cidadania dentro das unidades educacionais e levar conhecimento e aplicação dos direitos dos cidadãos junto aos órgãos públicos;
- Estabelecer elo entre grupos organizados da sociedade, por meio de reuniões com lideranças organizadas (clubes de serviços, associações bairro e de classe, sindicatos, cooperativas) para discutir medidas preventivas e corretivas e somar ações de todos na sociedade;
- Implantação do Projeto “**Ouvidoria nos Bairros**” com o objetivo de levar o atendimento ao cidadão em bairros diferenciados para criticidade, participação e valorização do exercício pleno da cidadania.
- Realização de palestras educativas nas Escolas com o objetivo de divulgar o trabalho realizado pela Ouvidoria e a sua importância como instrumento para solidificação dos meios necessários na formação de pessoas mais participativas e conscientes de seus direitos e deveres;
- Parcerias com órgãos do Estado nas ações do Governo e participação em Caravanas Sociais do Governo;
- Realização de atendimento na Rodoviária Internacional de Roraima;

2- Divulgação, incentivo e o aprimoramento das formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço público em geral.

- Divulgar relatórios trimestrais e anual no site da Ouvidoria;
- Encaminhar a Governadora relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.
- Levar aos locais estratégicos “**Caixas Coletoras**” de forma que o cidadão tenha a oportunidade de participar da melhoria da administração pública através da sua manifestação;
- Distribuir cartazes e folders de divulgação da Ouvidoria;
- Divulgar a Ouvidoria nos meios de comunicação;
- Pesquisa de satisfação nas Unidades Hospitalares e demais órgãos do Estado;

- Abertura de núcleos de atendimento em Órgãos do Estado com a criação das Ouvidorias setoriais;

3- Capacitação e formação continuada de Ouvidores e servidores

- Cursos de capacitações na OMD;
- Videoconferências em parceria com a CGU do Estado de Roraima, capacitando os Ouvidores junto às demais Ouvidorias Brasil;
- Treinamentos para qualidade de atendimento.

4- Garantir ao cidadão o acesso à informação – LAI

- Possibilitar aos cidadãos acesso ao Sistema de Gerenciamento de Manifestações on-line. (E-SIC)

5 - Aproximar o Governo de Roraima ao Cidadão, através do Canais de Comunicação com o Desenvolvimento do fluxo de trabalho

- Receber, registrar e processar as consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos, dando-lhes o devido encaminhamento.
- Analisar as manifestações anônimas recebidas e, entendendo por cabível, tomar medidas necessárias averiguando a veracidade dos fatos e dando prosseguimento a demanda.
- Acompanhar as providências adotadas pelas unidades administrativas competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o demandante informado do processo.
- Atualizar o Sistema de Gerenciamento de Manifestações on-line



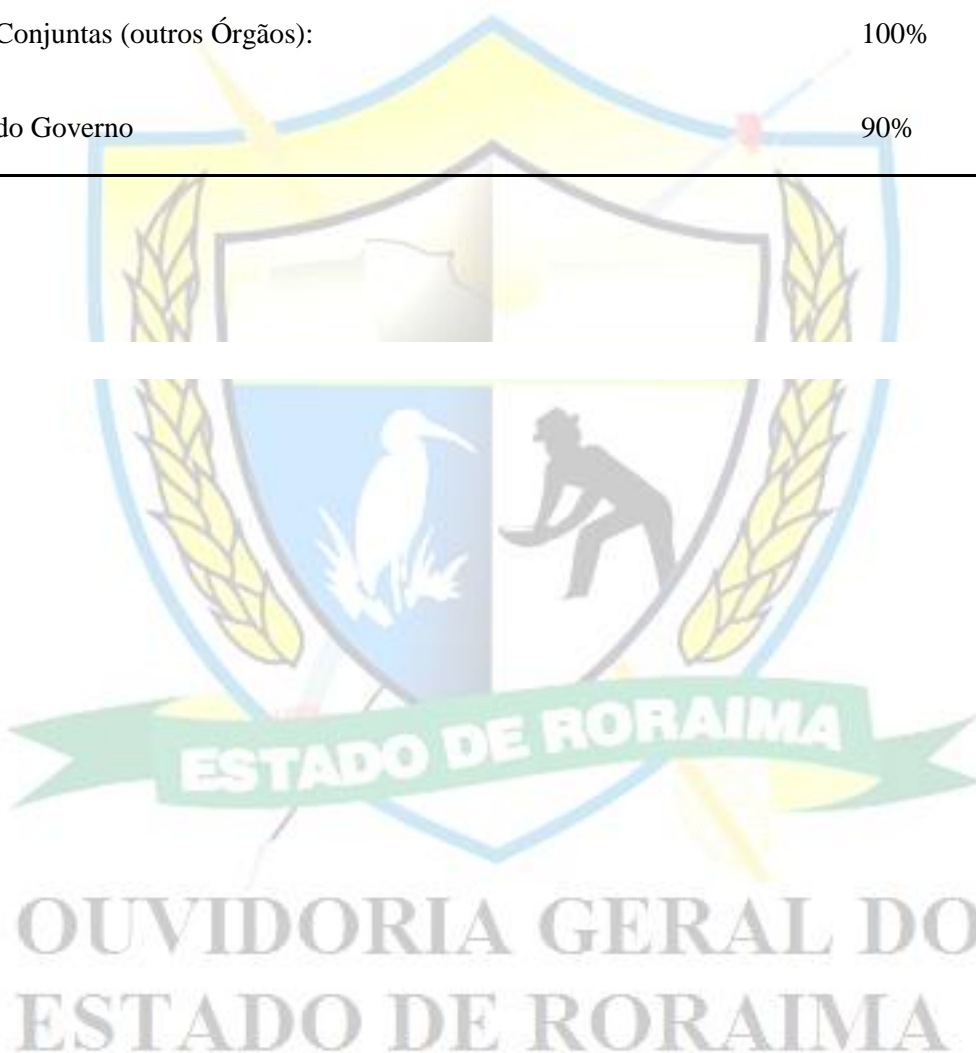
ESTADO DE RORAIMA

**OUVIDORIA GERAL DO
ESTADO DE RORAIMA**

DETALHAMENTO DAS AÇÕES:

1- Porcentagem dos atendimentos realizados com soluções e equalização dos problemas:

1.1 – Ouvidoria Itinerante:	92%
1.2 - Denúncias Identificadas:	71%
1.3 – Denúncias anônimas:	29%
1.4 – Ações Conjuntas (outros Órgãos):	100%
1.5 – Ações do Governo	90%



AVANÇOS E DESAFIOS:

1- Avanços:

- Implantação de projetos e ações;
- Maior divulgação do papel da ouvidoria;
- Aumento significativo da credibilidade na prestação dos serviços;
- Implantação de uma central de Atendimento: A disponibilização de uma central telefônica é essencial para a melhoria dos serviços prestado pela instituição.

2- Desafios:

- Aquisição de um transporte Tipo: Van, para a realização das ações no interior;

A Ouvidoria Geral do Estado atende toda capital e o interior, com ações e projetos que leva os serviços da ouvidoria mais próximo do cidadão. Por ser um canal direto e que possibilita a participação do cidadão com a administração pública e comunidade em geral é essencial a aquisição de um veículo apropriado para viabilizar os trabalhos e atender as necessidades logísticas e de pessoas.

- Estrutura Organizacional da Ouvidoria Geral do Estado:

Desde sua criação pela Lei 276 de 16/11/2000 e regulamentada pelo decreto nº 4430-E de 18/10/2001 a Ouvidoria Geral do Estado não teve nenhuma estruturação organizacional. Para alcançar um padrão de excelência no atendimento ao público, é que se faz necessário a atualização da estrutura organizacional, para que a Ouvidoria cumpra o seu papel no atendimento ao cidadão e nas políticas institucionais adotadas pelo governo do Estado.

- Criação de Ouvidorias nos Municípios de Roraima.

Assinam o presente Relatório:

Luara de Figueiredo Carneiro
Ouvidora

Alliny Rayra Pinto do Nascimento
Ouvidora

Elinete Kilma Leite Sampaio
Ouvidora

Neudo Calixto Amorim
Ouvidora

Darlene Oliveira Alves
Ouvidora

