

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

# RELATÓRIO ANUAL

## 2020

Relatório Anual elaborado em conformidade com o art. 10 inciso VII do Decreto nº 26.553-E - que “regulamenta os capítulos II, IV e VI da Lei Federal nº13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no âmbito do Poder Executivo Estadual e criação da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual”.



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

**FRANCISCO DOS SANTOS SAMPAIO**

Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

**KÁTIA MARREIRO**

Ouvidora Geral do Estado de Roraima

Edição da Ouvidoria Geral do Estado.

Elaborada pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão.

Copyright © 2020 Ouvidoria Geral do Estado

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

APRESENTAÇÃO.....	3
BASE LEGAL.....	4
INTRODUÇÃO .....	5
PLANO DE TRABALHO.....	6
CAPACITAÇÃO DA EQUIPE.....	9
RELATÓRIO ANUAL 2020 .....	10
<b>1. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA.....</b>	<b>11</b>
1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu) .....	11
1.2 Tipologia das manifestações .....	11
1.3 Status das Manifestações.....	13
1.4 Providências adotadas.....	14
<b>2. REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS.....</b>	<b>14</b>
2.1 Quantitativo de manifestações.....	16
2.2 Tipologias das manifestações.....	17
RECOMENDAÇÕES.....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	20
ASSINATURAS .....	21
ANEXO - AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2020.....	22



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

## APRESENTAÇÃO

**A** Ouvidoria Geral do Estado (OGE), no exercício de suas funções, propicia ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o Governo, garantindo à Administração o controle de qualidade do serviço ofertado ao seu público. A missão da Ouvidoria não se reduz apenas ao papel de simples ouvinte dos desejos dos cidadãos quanto aos serviços ofertados pelo Estado; sendo agente promotor de mudança, prioriza a prestação de serviços públicos de qualidade, privilegiando e promovendo a cidadania. Desta forma, os dados registrados pela OGE podem ser transformados em valiosas informações gerenciais, capazes de sensibilizar e persuadir aqueles que estão convictos de que o governo deve primar sempre pela satisfação do cidadão. Além disso, a ouvidoria é um rico instrumento de gestão participativa, na medida em que desenvolve um trabalho de transformação das manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção, favorecendo, assim, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a demonstração pública do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade do atendimento dado ao cidadão. É o cidadão, a mola propulsora deste instrumento da democracia, tendo em vista que, sugerindo medidas, elogiando, reclamando, denunciando, contribui para a adoção de medidas que venham de encontro aos interesses coletivos. A fim de garantir a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria temos que compreender a diferença entre atendimento e tratamento. Atendimento diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão. Tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido. Um atendimento de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas por ele apresentadas.



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

**BASE LEGAL**

**A** Ouvidoria Geral do Estado foi instituída pela **Lei Nº 276 de 16/11/2000** e regulamentada através do **Decreto nº 4430 de 18/10/2001**. É o órgão integrante da estrutura organizacional da Governadoria, incumbindo-lhe zelar pela observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, eficiência e publicidade administrativa, atuando na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos, junto ao mencionado Poder.

Em 11 de fevereiro de 2019, foi publicado do Decreto nº 26.553-E, regulamentando os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no âmbito do Poder Executivo estadual e institui a criação da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, a fim de integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração pública direta e indireta do Estado de Roraima, além de parceiros, como o Tribunal de Contas do Estado, o Ministério Público Estadual, dentre outros.

É de se registrar, que esta Ouvidoria Geral, conforme o decreto mencionado, é coordenadora geral da referida rede de ouvidorias, a qual busca incessantemente cumprir os objetivos dispostos na legislação aplicada.



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

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Estado de Roraima (OGE), em cumprimento ao que estabelece o artigo 10, inciso VII do decreto nº26.553-E, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2020.

O Relatório Anual de Gestão da ouvidoria é nos termos do decreto nº26.553-E, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O Relatório Anual de Gestão deverá indicar ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública para solucionar as questões apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela OGE durante o ano de 2020, pois encontra-se focado no disposto do decreto nº26.553-E, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela OGE, durante o ano de 2020.



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

**PLANO DE TRABALHO**

O Plano de Trabalho da Ouvidoria foi elaborado tendo como base o disposto na Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e demais Regulamentos internos.

Objetivo	Ação	Status
Integrar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela administração pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual.	Visitas às unidades de ouvidorias com o objetivo de acompanhar as atividades desenvolvidas pelos ouvidores, desempenho no sistema informatizado e averiguação da adequação de estruturas e sistema de atendimento ao público.	Realizado
	Reunião ordinária uma vez a cada semestre e extraordinariamente mediante convocação;	Realizado reunião ordinária de forma remota, devido a pandemia.
Garantir a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos	Avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados com Pesquisa de satisfação nas Unidades Hospitalares e demais órgãos do Estado;	Não realizado Justifica-se o não cumprimento por conta da pandemia
Formação Continuada dos Ouvidores e servidores das Ouvidorias, baseada em um tripé de formação, acompanhamento e aprimoramento, com opções presenciais e à distância.	Incentivo à participação nos cursos, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral da União/CGU por meio da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), bem como em cursos oferecidos pela OGE que sejam pertinentes ao trabalho, agregando conhecimento de forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.	Realizado
Gerir o desempenho da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual	Exercer a gestão, coordenação, supervisão e direção do Sistema de Ouvidoria (FalaBR).	Realizado
	Coletar, organizar e disponibilizar dados e informações relacionadas às atividades da Rede de Ouvidorias.	
	Disseminar métodos de mediação e conciliação na resolução de conflitos junto às ouvidorias setoriais.	
Aprimorar os conhecimentos referentes à Lei de Acesso à Informação (LAI) e ao Decreto nº 7.724/2012 que regulamentou a LAI.	Adaptar o sistema e-SIC ao FalaBR.	Realizado
	Disseminar o conhecimento acerca da LAI entre os OUIDORES da Rede de Ouvidorias.	
Adequação a Lei 13.460/2017 que Dispõe sobre participação,	Regulamentar o Simplifique.	Não realizado
	Criar o Conselho do Usuário.	



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

proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública	Divulgação, na página da Ouvidoria, de relatório estatístico das demandas recebidas pela Ouvidoria semestralmente.	Não realizado
	Disseminar o conhecimento acerca da Lei entre os Ouvidores da Rede de Ouvidorias	Realizado
Aproximar o Governo de Roraima ao Cidadão, através dos Canais de Comunicação, com o lançamento da Campanha “ALÔ GOVERNADOR”	Produzir em conjunto com a Secretaria de Comunicação, material de divulgação, tipo cartazes, banners, panfletos e folder da Campanha, como meio de orientar e facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria.	Não realizado
	Divulgar a Ouvidoria como canal de gestão participativa e democrática, através de entrevistas nos canais de comunicação, panfletagem ,fomentando a contribuição do cidadão-usuário para a melhoria contínua dos serviços públicos.	
	Facilitar o contato entre o cidadão e a Administração Pública Estadual através do recebimento, tramitação e oferecimento de resposta a manifestações de ouvidoria encaminhadas pelos cidadãos através do Aplicativo “Alo Governador”.	
	Aquisição de Urnas Institucionais para disponibilizar às Unidades Administrativas/Portuárias para receberem o registro de opiniões dos cidadãos através de formulário de perguntas e respostas.	
	Parcerias com órgãos do estado nas ações do governo.	Não realizado
Promover uma efetiva integração entre todas as Ouvidorias existentes no Estado de Roraima, públicas e privadas, como o intuito de fortalecer a participação do cidadão, dar visibilidade ao trabalho realizado pelas Ouvidorias para que a população conheça e utilize essas ferramentas	Reunir a Comissão de Ouvidores de Roraima que é composta pela Ouvidoria Geral do Estado / OGE, Controladoria Geral da União - CGU/RR, Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Roraima - UFRR e Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado – TCE/RR, para planejamento do VI Encontro de Ouvidores (alusivo ao dia do Ouvidor, 16 de março).	Não realizado. Devido a pandemia, os eventos necessitaram ser cancelados.



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

inclusive no enfrentamento da corrupção, prospectar novas parcerias e assim ampliar o campo de atuação das Ouvidorias públicas e privadas.		
Desenvolver projetos e ações de Relacionamento com a Sociedade que colabore com o fortalecimento da cidadania	Realização de “Palestras Educativas” nas Escolas e nos Órgãos do Poder Executivo Estadual 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;	Não realizado. Devido a pandemia, a execução dos projetos necessitou ser adiado.
	Desenvolver e implantar o projeto “Ouvidoria Itinerante e Projeto Pequeno Ouvidor nas escolas.	
Aprimoramento da parte Administrativa da OGE	Implantação do Ponto Eletrônico no órgão.	Não realizado.
	Avaliação dos servidores efetivos.	Realizado
	Aquisição de equipamentos eletrônicos	Não realizado
	Atualização da estrutura funcional da ouvidoria	Não realizado



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

### **CAPACITAÇÃO DA EQUIPE**

O sucesso do trabalho realizado pela Ouvidoria depende diretamente da capacidade de acolher as demandas do cidadão e oferecer respostas satisfatórias às suas necessidades. O entendimento desse processo irá favorecer uma gestão pública flexível e a garantia da prestação de serviços públicos de qualidade. Desse modo, o trabalho das Ouvidorias consiste em transformar as manifestações dos cidadãos em ações.

Para tanto, os profissionais que atuam nas Ouvidorias devem ser capacitados para desenvolver habilidades, competências e atitudes necessárias a resolver as questões e demandas que lhe são apresentadas. Nesse sentido, a qualificação profissional vai além de um estoque de saberes e envolve outras competências e habilidades para lidar com diferentes situações e ocorrências.

Esta Ouvidoria fomenta a participação da equipe em eventos, reuniões e cursos relacionados aos trabalhos desenvolvidos na área de atendimento, possibilitando o frequente aprimoramento profissional e a prestação de um serviço público de excelência.



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

**RELATÓRIO ANUAL 2020**

**A** Ouvidoria Geral do Estado 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. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RORAIMA

### 1.1 Quantitativo de manifestações (painel resolveu)



Imagem 1

Por meio do Fala.BR, foram recebidas 149 manifestações de ouvidoria, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela OGE por carta ou e-mail são prontamente inseridas no sistema Fala. BR, pela equipe de ouvidores em cumprimento ao artigo 12, §9º do Decreto nº 26.553-E.

Das 149 manifestações recebidas em 2020, 54 foram encaminhadas as 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 **95<sup>3</sup> 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:

<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**

- **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.

Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela OGE, observaram-se as seguintes proporções por tipologia, em 2020.

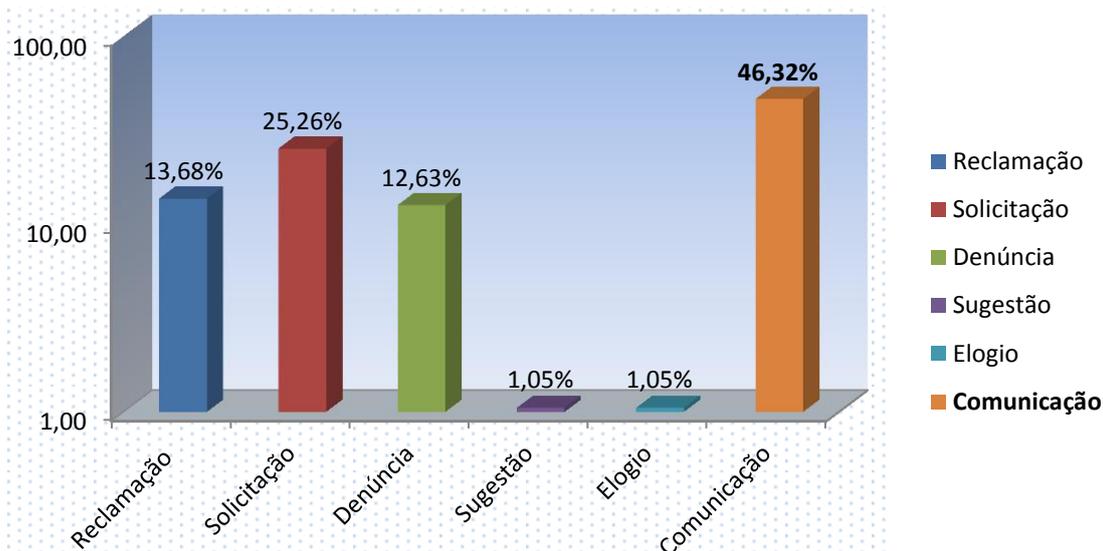


Gráfico 1

Observa-se que o tipo de registro mais frequente é a comunicação, que tem como característica principal o **anonimato**. As comunicações representam, portanto,



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

cerca de **50%** do total de manifestações tratadas na OGE, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação.

Ao se comparar, por exemplo, a quantidade de comunicações com o somatório das reclamações(13,68%) e denúncias(12,63%), que são tipologias equivalentes, mas de forma **identificada**, chega-se à conclusão de que em cerca de **50%** dos casos em que o usuário leva ao conhecimento da OGE a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou insatisfação, ele prefere o fazer de forma anônima.

### 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;
- **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.



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



**Imagem 2**

Os dados expostos na imagem 2 expressam a situação das manifestações em 31/12/2020.

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 2020 o desempenho da OGE no que tange ao prazo de resposta ocorreu no tempo médio de 35,47 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 ano de 2020 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.

As manifestações que não forem atendidas pelos gestores dos órgãos competentes dentro do prazo estabelecido, são automaticamente encaminhadas ao Governador do Estado para providências cabíveis.

## **2. REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS**

A Rede Estadual de Ouvidorias tem como principal objetivo a articulação e a promoção do compartilhamento de manifestações e informações entre as ouvidorias



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

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.

Competem às ouvidorias integrantes da **Rede Estadual de Ouvidorias**, criada através do Decreto nº 26.553-E de 11 de fevereiro de 2019, em seu art. 10:

*I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;*

*II - receber, analisar, acompanhar e responder às manifestações recebidas de usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;*

*III - exercer a articulação permanente com outras instâncias de participação e controle social;*

*IV - manter sistema informatizado que permita o registro, encaminhamento e resposta das manifestações;*

*V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos;*

*VI - receber e coletar dados e informações para avaliar a prestação dos serviços públicos e propor ações para prevenção e correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;*

*VII - elaborar relatório anual de gestão consolidando as informações relativas às manifestações e com base nelas apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, sem prejuízo de norma que estabeleça outra periodicidade.*



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

## 2.1 Quantitativo de manifestações

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

Nº	Secretarias	Período	Quantidade
01	Secretaria do Estado de Saúde – SESAU	Janeiro a Dezembro	458
02	Ministério Público do Estado de Roraima – MPRR	Janeiro a Dezembro	290
03	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ	Janeiro a Dezembro	172
04	Departamento de Trânsito de Roraima – DETRAN	Janeiro a Dezembro	159
05	Secretaria de Justiça e Cidadania – SEJUC	Janeiro a Dezembro	127
06	Secretaria de Estado da Educação e Desporto – SEED	Janeiro a Dezembro	125
07	Secretaria de Gestão Estratégica da Administração – SEGAD	Janeiro a Dezembro	61
08	Secretaria de Segurança Pública do Estado de Roraima – SESP	Janeiro a Dezembro	42
09	Companhia de água e esgotos de Roraima – CAER	Janeiro a Dezembro	38
10	Defensoria Pública do Estado de Roraima – DPERR	Janeiro a Dezembro	36
11	Fundação Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos – FEMARH	Janeiro a Dezembro	25
12	Tribunal de Contas do Estado de Roraima – TCERR	Janeiro a Dezembro	23
13	Secretaria de Trabalho e Bem Estar Social – SETRABES	Janeiro a Dezembro	21
14	Secretaria de Infraestrutura – SEINF	Janeiro a Dezembro	15
15	Companhia de Desenvolvimento de Roraima – CODESAIMA	Janeiro a Dezembro	13
16	Corpo de Bombeiro Militar de Roraima – CBMRR	Janeiro a Novembro	13
17	Secretaria de Planejamento – SEPLAN	Janeiro a Dezembro	11
18	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Roraima – IPEM RR	Janeiro a Dezembro	8
19	Instituto de Previdência do Estado de Roraima – IPER	Janeiro a Dezembro	7
20	Universidade Estadual de Roraima – UERR	Janeiro a Dezembro	7
21	Agência de Fomento do Estado de Roraima – DESENVOLVE RR	Janeiro a Dezembro	6
22	Secretaria de Agricultura Pecuária e Abastecimento – SEAPA	Janeiro a Dezembro	6
23	Casa do Cidadão	Janeiro a Dezembro	3
24	Secretaria de Cultura do Estado de Roraima – SECULT	Janeiro a Dezembro	2
25	Empresa Rádio e Televisão Difusora de Roraima – Rádio Roraima	Outubro a Dezembro	1
26	Instituto de Terras e Colonizações de Roraima – ITERAIMA	Novembro e Dezembro	1
27	Junta Comercial do Estado de Roraima – JUCERR	Não houve manifestação	

Tabela 1



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

## 2.2 Tipologias das manifestações

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

SECRETARIA	Período	Denúncia / Comunicação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Secretaria do Estado de Saúde - SESAU	Janeiro a Dezembro	97	218	105	5	20
Secretaria de Planejamento – SEPLAN	Janeiro a Novembro	1	4	6	-	-
Corpo de Bombeiro Militar de Roraima – CBMRR	Janeiro a Novembro	6	-	7	-	-
Instituto de Previdência do Estado de Roraima – IPER	Janeiro a Dezembro	2	2	3	-	-
Fundação Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos - FEMARH	Janeiro a Dezembro	10	2	12	-	1
Secretaria de Estado da Educação e Desporto – SEED	Janeiro a Dezembro	62	15	38	-	-
Junta Comercial do Estado de Roraima – JUCERR	Janeiro a Dezembro					
Secretaria de Infraestrutura – SEINF	Janeiro a Novembro	8	3	4	-	-
Casa do Cidadão	Abril a Dezembro	1	1	-	1	-
Departamento de Trânsito de Roraima – DETRAN	Janeiro a Dezembro	33	77	22	1	11
Secretaria de Justiça e Cidadania – SEJUC	Janeiro a Dezembro	18	34	48	1	26
Secretaria de Fazenda – SEFAZ	Janeiro a Novembro	44	27	58	5	36
Companhia de água e esgotos de Roraima – CAER	Janeiro a Dezembro	12	16	6	1	-
Secretaria de Gestão	Janeiro a	11	11	31	1	-



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

estratégica da administração – SEGAD	Dezembro					
Secretaria de Agricultura pecuária e abastecimento – SEAPA	Janeiro a Dezembro	1	1	2	-	-
Universidade Estadual de Roraima – UERR	Março a Outubro	4	1	1	-	-
Companhia de Desenvolvimento de Roraima –CODESAIMA	Janeiro a Novembro	4	-	5	1	3
Instituto de Terras e Colonizações de Roraima – TERAIMA	Junho	-	-	-	1	-
Secretaria de Trabalho e Bem Estar Social – SETRABES	Julho a Dezembro	8	1	12	-	-
Agência de Fomento do Estado de Roraima – DESENVOLVE RR	Agosto a Dezembro	4	1	1	-	-
Defensoria Pública do Estado de Roraima – DPERR	Janeiro a Dezembro	18	10	7	1	-
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Roraima – IPERM RR	Janeiro a Dezembro	2	-	6	-	-
Secretaria de Cultura do Estado de Roraima – SECULT	Setembro	1	-	-	-	-
Empresa Rádio e Televisão Difusora de Roraima – Rádio Roraima	Dezembro	1	-	-	-	-
Ministério Público do Estado de Roraima – MPRR	Janeiro a Dezembro	252	13	20	3	1
Secretaria de Segurança Pública do Estado de Roraima – SESP	Janeiro a Dezembro	12	4	25	-	1
Tribunal de Contas do Estado de Roraima – TCERR	Março a Novembro	16	2	3	1	1

Tabela 2

Obs.: Não constam na tabela 2, as manifestações arquivadas.



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

## RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria Geral elabora um índice de qualidade de resposta no sistema *Fala.BR*. Assim, os aspectos de cumprimento de prazo, conteúdo da resposta objetiva e precisa, proteção das informações pessoais integram o conceito matricial de qualidade da resposta.

De maneira geral recomenda-se que os órgãos da rede de ouvidorias devem estabelecer como meta interna o prazo legal de resposta de 20 dias, independente das possíveis prorrogações. O conteúdo também compõe o conceito de qualidade de resposta, lembrando que são apresentados relatórios mensais para a Ouvidoria Geral.

Portanto, trata-se de um documento público que transcende o emissor e o destinatário, que devem obedecer às regras de transparência inerente à administração estadual. O acesso do cidadão, seja pela resposta recebida da Ouvidoria Geral ou de cada Ouvidoria Setorial, possuía ao menos três características: expressões simples e compreensíveis; comunicação amistosa, não violenta; uso de técnicas de mediação de conflitos para expressar.

Desde sua concepção, o responsável pelas ações de ouvidoria deverá observar a diretriz dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.



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

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A Ouvidoria Geral do Estado, assim como preconiza a legislação aplicada, viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública estadual.

Assim, a rede de ouvidorias possui vários canais de atendimento ao cidadão, colocando a sua disposição, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a impossibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas específicos, auxiliando no melhor tratamento das questões mais recorrentes, com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da Ouvidoria Geral do Estado estão o de capacitar os ouvidores das várias ouvidorias setoriais, de maneira que o cidadão quando buscar realizar sua manifestação tenha facilidade no acesso.

Também é papel da OGE promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos e secretarias que compõem o Governo do Estado de Roraima, com a real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação dos cidadãos.

Sendo assim, os números da Ouvidoria Geral do Estado corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos.



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

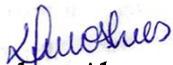
**ASSINATURAS**

Assinam o presente Relatório:



**Kátia Marreiro**

Ouvidora Geral do Estado de Roraima



**Darlene Alves**  
Ouvidora



**Izadora Silva**  
Ouvidora



**Kilma Sampaio**  
Ouvidora



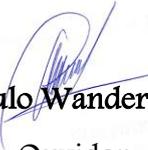
**Lilian Melo**  
Ouvidora



**Luara de Figueiredo**  
Ouvidora



**Nadim Abdala**  
Ouvidor



**Paulo Wanderley**  
Ouvidor



**William Souza**  
Ouvidor



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

ANEXO

AÇÕES REALIZADAS NO ANO DE 2020

**Visitas à Rede Estadual de Ouvidorias**



Imagem 3

Durante os meses de Novembro e Dezembro de 2020, a Ouvidoria geral em parceria com a CGU, realizou visitas às ouvidorias setoriais que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias.

Durante todo processo, identificamos as dificuldades de cada unidade, sejam eles estruturais, recursos humanos ou até mesmo por parte de reconhecimento da gestão do órgão, o que dificulta o andamento dos processos de demandas. Assim como, verificamos também o empenho e dedicação dos ouvidores para com seu órgão, onde desempenham o trabalho com total responsabilidade agilidade em prol da população.

A Ouvidoria Geral busca estar próxima a todas as demais unidades para em conjunto executar o melhor serviço ao Estado.



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

### III Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias



**Imagem 4**

A Ouvidoria Geral do Estado, como coordenadora da Rede Estadual de Ouvidorias, realizou no dia 22/12/2020 de forma remota, devido a Pandemia da Covid-19, a III Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias. O evento contou com a presença dos ouvidores dos órgãos estaduais que compõe a Rede Estadual de Ouvidorias. Na ocasião foram tratados temas pertinentes às ouvidorias e maneiras de trazer mais qualidade na prestação dos serviços à população.

OUVIDORIA GERAL  
DO ESTADO



**GOVERNO  
DE RORAIMA**

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



ouvidoriageralrr



ouvidoriageralrr