



# RELATÓRIO OUVIDORIA GERAL

## PROGRAMA AMPARO 2020



**OGE**  
Ouvidoria Geral do  
Estado de Rondônia

De acordo com a Lei 13.460/2017.

**JUNHO A DEZEMBRO/2020**

**Porto Velho/RO**



**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

Complexo Rio Madeira | Edifício Rio Jamari - Térreo

E-mail: [ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br](mailto:ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br)

Fone: 0800647-7071 | 3216-1015

**MARCOS JOSÉ ROCHA DOS SANTOS**

Governador do Estado de Rondônia

**JOSÉ ATÍLIO SALAZAR MARTINS**

Vice-Governador do Estado de Rondônia

**JOSÉ GONÇALVES DA SILVA JUNIOR**

Secretário-Chefe da Casa Civil

**ETELVINA DA COSTA ROCHA**

Ouvidora Geral do Estado



## O que é a Ouvidoria Geral?

A Ouvidoria Geral do Estado é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão – usuário dos serviços públicos – e o Estado. A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas.

A Ouvidoria Geral do Estado estrutura o seu processo de trabalho sob dez pilares de sustentação: a ética, o sigilo, a legalidade, a transparência, a disponibilidade, a impessoalidade, a imparcialidade, a eficiência, a autonomia e o monitoramento da resposta, onde ouvir é um ato de respeito e de importância ao outro.

## Ações desenvolvidas da OGE

Recebe e apuram denúncias, reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informação sobre atos considerados arbitrários ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos do estado de Rondônia.

Busca a ampliação dos canais de comunicação direta entre a administração pública e a população, no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos do Estado.

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) disponibiliza os seguintes canais de comunicação: **Fones** (69)3216-1015 / 0800 647 7071, **presencial** com atendimento de segunda a sexta-feira das 07h30 às 13h30 no Edifício Rio Jamari, Térreo, situada na Avenida Farquar, nº. 2986, Bairro Pedrinhas, **E-mail:** [ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br](mailto:ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br) e pelo **sistema Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso á Informação) que recebem manifestações enviadas pelos cidadãos a qualquer momento, funcionando 24h sem interrupção.

## Finalidade da OGE

A ouvidoria pública, canal de comunicação entre o cidadão e o Estado, permite o alcance de diversos objetivos sociais, viabilizar o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. Assim, compreende-se ouvidoria como importante meio pelo qual o cidadão participa de forma efetiva da gestão pública, seja na esfera Federal, Estadual ou Municipal.

O ouvidor atua em prol da administração e do cidadão, atendendo solicitações de servidores, desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, mediando a solução de conflitos interpessoais. Ele também deve recomendar a suspensão de práticas arbitrárias ou negligentes e situações de abuso de poder.



## SEAS no Combate a Pandemia

### Programa AmpaRo

O Programa AmpaRO consiste em um programa de transferência de renda temporária que visa mitigar os efeitos sociais e econômicos causados pela situação de calamidade pública em razão da pandemia do COVID-19 no âmbito do Estado de Rondônia. Sua criação foi autorizada por meio da Lei nº 4.760, de 11 de maio de 2020, e teve suas regras definidas pelo Decreto nº 25.053, de 15 de maio de 2020.

O Programa AmpaRO foi criado para promover a Transferência de Renda Temporária para as famílias em situação de vulnerabilidade social do Estado de Rondônia, em situação de extrema pobreza com renda per capita familiar de até R\$89,00 (oitenta e nove reais), que estejam nesta condição na folha de pagamento do mês de abril de 2020 do Programa Federal Bolsa Família em Rondônia.

Trata-se de um benefício no valor mensal de R\$ 200,00 (duzentos reais) que foi pago por 03 (três) meses (junho, julho e agosto) de 2020 aos beneficiários elegíveis ao programa.

Total estimado de famílias que se enquadram no perfil do programa e poderiam ser contempladas: 48.175 famílias em todo o Estado.

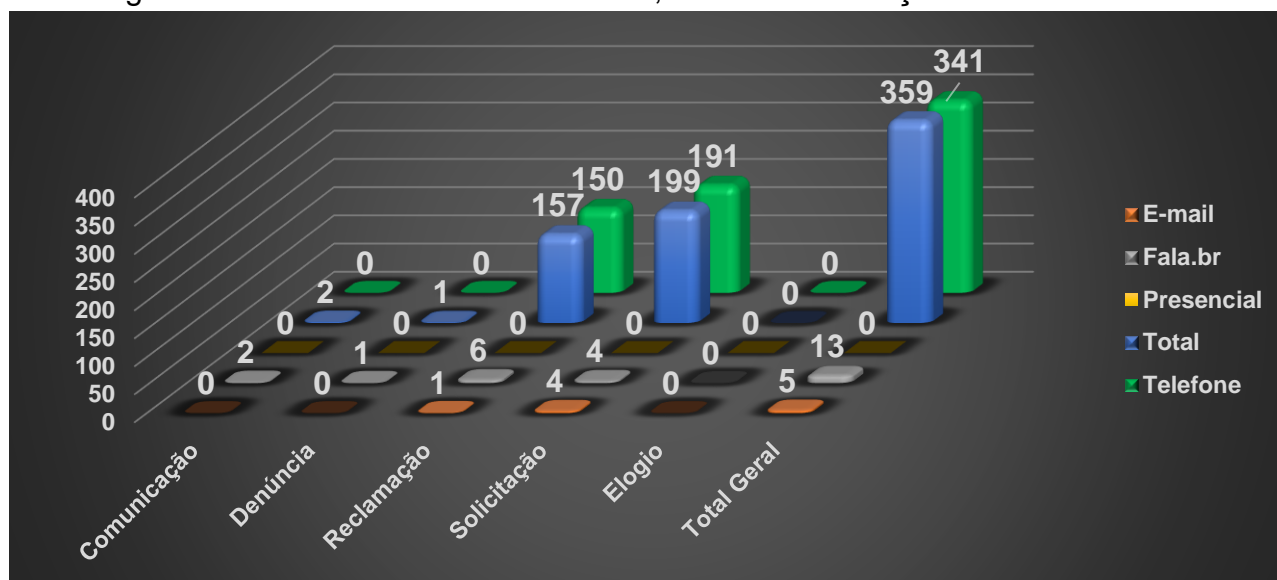
### Prorrogação do Programa Amparo

A Secretaria de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social (SEAS) informa à população que o Programa de Transferência de Renda Temporária (AmpaRO) será prorrogado por 03 (três) meses (outubro, novembro e dezembro) de 2020, as famílias beneficiárias vão receber o recurso na mesma conta criada pela Caixa Econômica, não sendo necessária a criação de outra. A consulta do valor recebido na conta será feita através do aplicativo “Caixa Tem”, do Banco. O aplicativo foi criado para facilitar o acesso da população aos programas, serviços sociais e transações bancárias.

## Encaminhamento e Tratamento das Manifestações

Demandas recebidas por **telefone** como (informação) são anotadas para controle na OGE e as demais manifestações (reclamação, denúncia, solicitação, elogio e comunicação) são registradas no sistema Fala.BR e encaminhada para o órgão responsável para o devido tratamento. Importante informar que os demais canais de comunicações ao receber as demandas dos cidadãos também são encaminhadas aos órgãos responsáveis para o devido tratamento, tudo feito com segurança através do sistema Fala.BR.

Considerando que nos meses de Junho a dezembro de 2020 o canal mais demandado foi por via telefone com **341 ligações** no total, seguido do sistema Fala.BR com **13 manifestações**, no E-mail foram **05 demandas** e presencial não houve devido ao decreto governamental DECRETO Nº 24.871, DE 16 DE MARÇO DE 2020.



Dentre os tipos de manifestações os que foram mais demandados foram: Solicitação e Reclamação.

Descrição dos **principais tópicos** registrados nos canais de comunicação sobre o Auxílio AMPARO/2020

Tipo	Descrição	Tópicos
<b>Comunicação</b>	São as comunicações de irregularidades feitas pelo cidadão que não deseja informar seus dados pessoais.	Não houve;
<b>Denúncia</b>	É a demonstração de ato ilícito ou uma irregularidade contra a administração pública.	Recebendo o auxílio de formar irregular;
		O telefone informado pela SEAS não atende; O

<b>Reclamação</b>	É a demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público.	aplicativo Caixa Tem não funciona; O nome não saiu na lista para receber o auxílio;
<b>Solicitação</b>	É a pedido para adoção de providências por parte da Administração pública.	Informação do telefone da SEAS/Amparo; Corrigir cadastro;
<b>Elogio</b>	É a demonstração de reconhecimento e satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.	Não houve;

## Sugestões para uma Gestão de Qualidade

O Governo de Rondônia preocupado com a qualidade do serviço público, tem trabalhado arduamente no sentido de esclarecer dúvidas quanto ao mister da profissão de Ouvidor, buscando estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das diversas demandas das ouvidorias públicas, contribuindo para a qualificação dos servidores públicos que trabalham no combate à corrupção, bem como para aprimoramento da Administração Pública.

As ouvidorias têm um papel fundamental na garantia da democracia, possibilitando a participação do cidadão na gestão do Estado. Por meio da Ouvidoria Geral do Estado, é disponibilizados canais de comunicação que permitem que os cidadãos, possam fazer valer a sua voz.

O governo vem trabalhando para que o cidadão possa usufruir seus direitos de forma efetiva, a iniciativa da SEAS em possibilitar ao cidadão um direito garantido constitucionalmente com atenção as famílias em situação de extrema pobreza (situação de vulnerabilidade socioeconômica em Rondônia) nesse período de pandemia com o Programa Amparo é um dos exemplos. As informações contidas no site da SEAS (<http://www.rondonia.ro.gov.br/seas/programas-e-projetos/programa-de-transferencia-de-renda-temporaria-amparo/>) responde de forma satisfatória a algumas manifestações dos usuários cidadãos no que se refere ao Programa Amparo, nesta ouvidoria, possibilitando repassá-las de forma rápida e solucionar dúvidas quanto ao referido programa.

Com relação as manifestações demandadas via telefone onde houve um fluxo maior na OGE foi observado por esta Ouvidoria alguns impasses, vários demandantes reclamando que os fones fornecidos não estavam funcionando, tendo em vista a grande demanda referente ao Auxílio Amparo via telefone na OGE, devido os contatos disponibilizados pela SEAS não atender o cidadão satisfatoriamente, sugerimos que sejam disponibilizados outros meios de comunicação para proporcionar ao cidadão um atendimento mais eficaz.

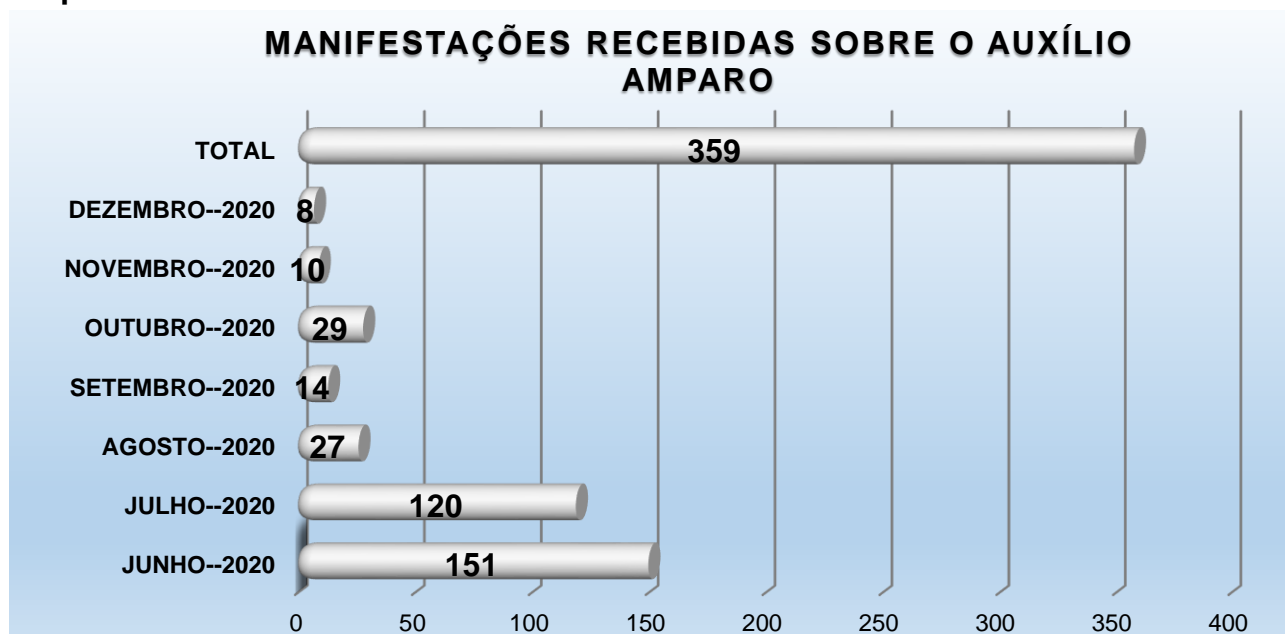
Uma das funções da ouvidoria é permitir a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade para amenizar os impasses ocorridos na gestão do Estado, assim proporcionar um serviço público de qualidade para o cidadão.

## RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2020

1. O Governo do Estado de Rondônia por meio da Ouvidoria Geral **RECEBEU** durante a vigência do programa um o total de **359 manifestações** referente ao **Auxílio Amparo** no período de Junho a Dezembro/2020 pelos canais de E-mail, Telefone, Sistema Fala.BR e de forma presencial, sendo 2 **COMUNICAÇÕES**, 1 **DENÚNCIA**, 157 **RECLAMAÇÕES**, 199 **SOLICITAÇÕES**, 0 **ELOGIOS** no âmbito das Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Rondônia.



2. O gráfico abaixo demonstra a quantidade de manifestações referente ao **Auxílio Amparo** recebidas nos meses de Junho a Dezembro/2020.



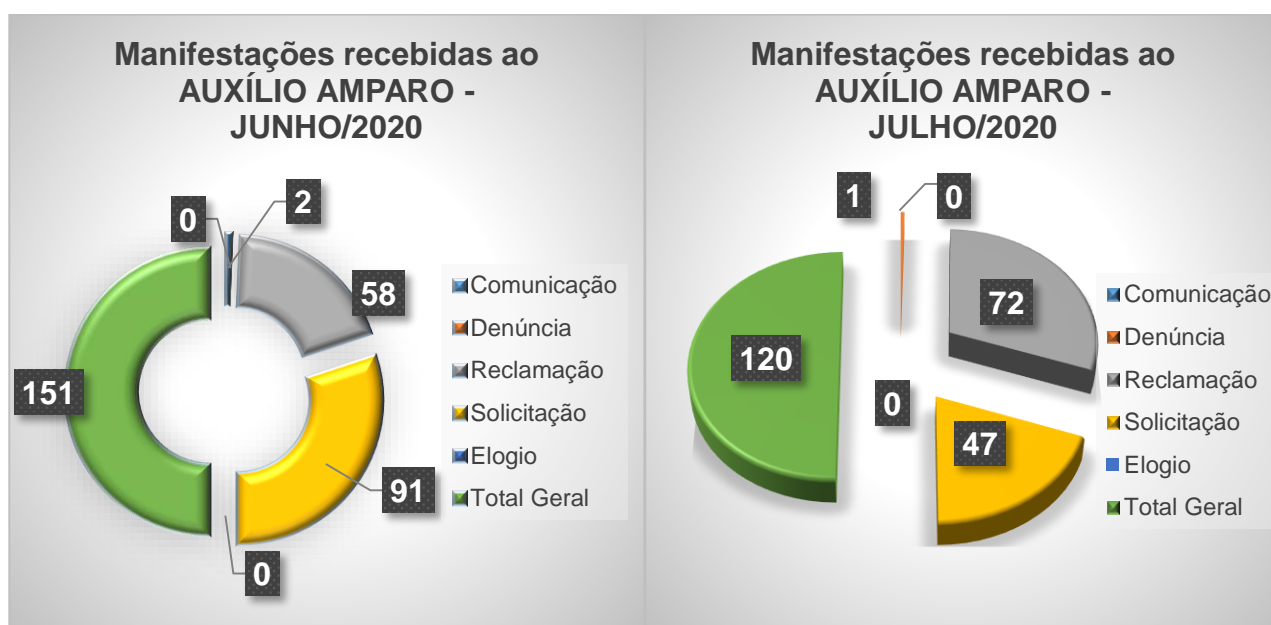
3. O relatório consolidado das informações de 2020 mostra a compilação dos dados estatístico referente as demandas do Auxílio Amparo, pelo diferentes canais de comunicação e por tipo de manifestação.

3.1 No mês **JUNHO/2020**, o total de manifestações recebidas nas Ouvidorias referente ao **AUXÍLIO AMPARO** foi de **151** demandas:

Tipo	Telefone	E-mail	Fala.br	Presencial	Total
Comunicação	-	-	2	-	2
Denúncia	-	-	-	-	0
Reclamação	57	-	1	-	58
Solicitação	86	3	2	-	91
Elogio	-	-	-	-	0
<b>Total Geral</b>	<b>143</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>151</b>

3.2 No mês **JULHO/2020**, o total de manifestações recebidas nas **Ouvidorias** referente ao **AUXÍLIO AMPARO** foi de **120** demandas:

Tipo	Telefone	E-mail	Fala.br	Presencial	Total
Comunicação	-	-	-	-	0
Denúncia	-	-	1	-	1
Reclamação	71	-	1	-	72
Solicitação	47	-	-	-	47
Elogio	-	-	-	-	0
<b>Total Geral</b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>120</b>





**3.4** No mês **AGOSTO/2020**, o total de manifestações recebidas nas **Ouvidorias** referente ao **AUXILIO AMPARO** foi de **27** demandas:

Tipo	Telefone	E-mail	Fala.br	Presencial	Total
Comunicação	-	-	-	-	0
Denúncia	-	-	-	-	0
Reclamação	16	-	1	-	17
Solicitação	8	1	1	-	10
Elogio	-	-	-	-	0
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>27</b>



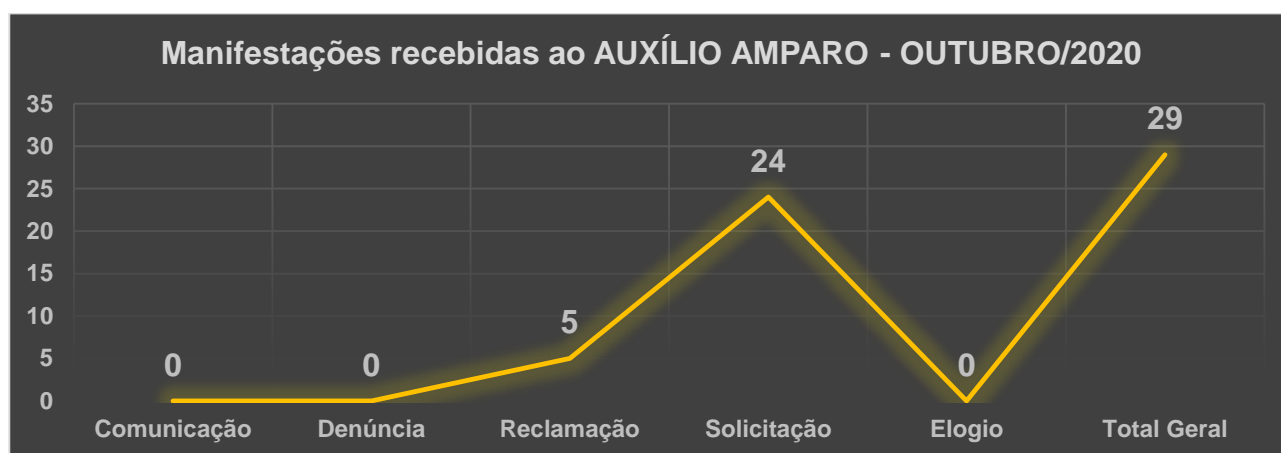
**3.5** No mês **SETEMBRO/2020**, o total de manifestações recebidas nas **Ouvidorias** referente ao **AUXILIO AMPARO** foi de **14** demandas:

Tipo	Telefone	E-mail	Fala.br	Presencial	Total
Comunicação	-	-	-	-	0
Denúncia	-	-	-	-	0
Reclamação	2	1	1	-	4
Solicitação	10	-	-	-	10
Elogio	-	-	-	-	0
<b>Total Geral</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>14</b>



**3.6** No mês **OUTUBRO/2020**, o total de manifestações recebidas nas **Ouvidorias** referente ao **AUXILIO AMPARO** foi de **29** demandas:

Tipo	Telefone	E-mail	Fala.br	Presencial	Total
Comunicação	-	-	-	-	0
Denúncia	-	-	-	-	0
Reclamação	4	-	1	-	5
Solicitação	23	-	1	-	24
Elogio	-	-	-	-	0
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>29</b>



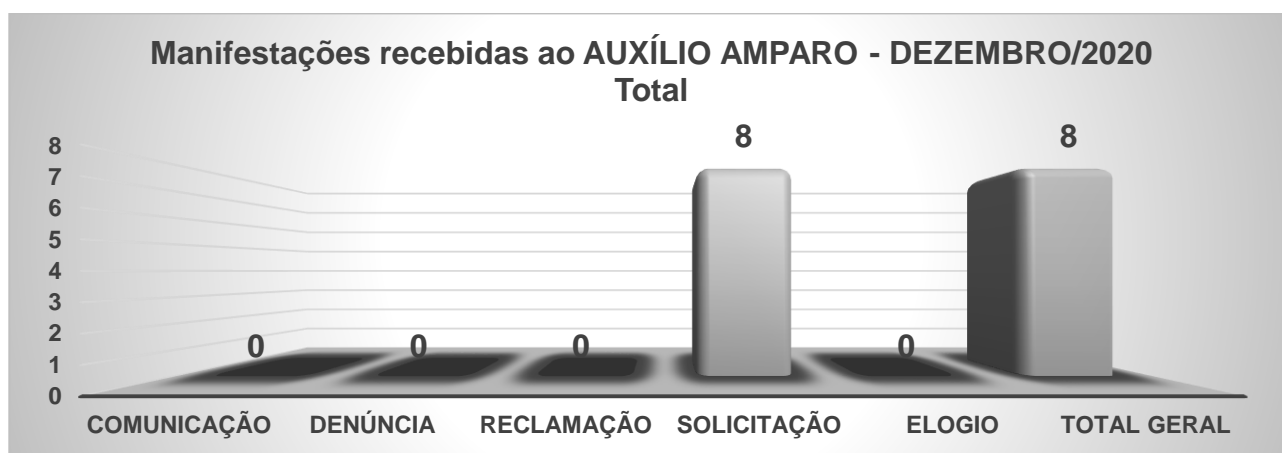
**3.7** No mês **NOVEMBRO/2020**, o total de manifestações recebidas nas **Ouvidorias** referente ao **AUXILIO AMPARO** foi de **10** demandas:

Tipo	Telefone	E-mail	Fala.br	Presencial	Total
Comunicação	-	-	-	-	0
Denúncia	-	-	-	-	0
Reclamação	-	-	1	-	1
Solicitação	9	-	-	-	9
Elogio	-	-	-	-	0
<b>Total Geral</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>



**3.8** No mês **DEZEMBRO/2020**, o total de manifestações recebidas nas **Ouvidorias** referente ao **AUXILIO AMPARO** foi de **08** demandas:

Tipo	Telefone	E-mail	Fala.br	Presencial	Total
Comunicação	-	-	-	-	0
Denúncia	-	-	-	-	0
Reclamação	-	-	-	-	0
Solicitação	8	-	-	-	8
Elogio	-	-	-	-	0
<b>Total Geral</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Governo de Rondônia, por intermédio da Secretaria de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social – SEAS beneficiou cerca de 28 mil famílias em vulnerabilidade social durante esse período de pandemia, proporcionado um complemento na renda da população para suprir os impactos negativos causados pela Pandemia.

O presente relatório tem o intuito de apresentar um quantitativo de manifestações recebidas nesta Ouvidoria Geral, com relação ao Programa AmpaRO, na qual observar-se um grande fluxo em ligações de informações e reclamações dos cidadãos com a dificuldade em tirar suas dúvidas com relação ao benefício, através dos contatos oferecidos pela SEAS, mas que ao longo dos meses esse número caiu drasticamente demonstrado nos dados apresentados acima, significando que a população foi devidamente assistida pelo Governo de Rondônia.

As manifestações recebidas pelos canais de comunicações desta OGE foram devidamente encaminhadas para a Secretaria de Estado da Assistência e do Desenvolvimento Social – SEAS para o seu devido tratamento e resolatividade das mesmas objetivando o bom andamento no serviço público prestado à população Rondoniense.



## FICHA TÉCNICA

**Etelvina da Costa Rocha**  
Ouvidora Geral do Estado

**Alessandro da Silva Jovino**  
Assessor

**Ana Cláudia Guarim dos Santos**  
Assessora

**Antônio Rodrigues Vieira**  
Motorista

**Daniela Lacerda Cavalcante dos Santos**  
Assessora

**Domenique Rodrigues Valente**  
Assessora

**Italo Luiz Fernandes**  
Assessor

**Melissa Cristina Montenegro de Oliveira**  
Assessora