



Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
Porto Velho - Rondônia

RELATÓRIO SOBRE O COVID-19



ANUAL – 2020

OGE
Ouvidoria Geral do
Estado de Rondônia

De acordo com a Lei 13.460/2017.

Março a Dezembro/2020

Porto Velho/Rondônia



Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
Porto Velho - Rondônia

Porto Velho / Rondônia

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Complexo Rio Madeira | Edifício Rio Jamari - Térreo
E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
Fone: 0800647-7071 | 3216-1015 | 3212-8050

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

Porto Velho | Rondônia



Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
Porto Velho - Rondônia

1.0 INTRODUÇÃO

O presente relatório vem expor a evolução de demandas referentes ao Covid-19 no Estado de Rondônia. Após o surto do novo Corona Vírus, pode-se perceber por parte da Ouvidoria Geral do Estado um aumento no quantitativo de demandas no primeiro semestre, já no segundo semestre houve uma significativa diminuição dessas demandas.

A maior parte das demandas dos cidadãos foram as solicitações quanto ao descumprimento dos decretos expedidos pelo Governo do Estado. A presente evolução das demandas poderá ser verificada em forma de gráficos no relatório abaixo.

2.0 O QUE É A OUVIDORIA GERAL?

Ouvidoria estadual é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão – usuário dos serviços públicos – e o Estado, apresentando-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública e 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.

3.0 ATRIBUIÇÕES DA OGE

De acordo com o artigo 13 da Lei 13460/2017 “As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico”:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;



Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
Porto Velho - Rondônia

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

4.0 FINALIDADE DA OGE

De acordo com a Lei complementar n.965/2017 em seu artigo 12 *“A Ouvidoria-Geral do Estado compete ouvir os reclamos da população a respeito dos serviços públicos encaminhando-os aos Órgãos responsáveis pelos mesmos e dando retorno aos reclamantes das medidas corretivas ou esclarecedoras tomadas pela Administração Pública Estadual, bem como/manter o Governador informado sobre as reclamações ou queixas da população quanto à qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual.”*

A ouvidoria pública, é um canal de comunicação entre o cidadão e o Estado, que permite o alcance de diversos objetivos sociais, viabilizar o controle social, melhorar a qualidade dos serviços públicos, possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços etc. 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, 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 e até mesmo sugerir melhorias na gestão pública.

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) recebe pedido de informações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre atos considerados arbitrários ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos do estado de Rondônia.

Disponibilizamos os seguintes canais de comunicação: **Fones:** (69)3216-1015 / (69) 3212-8050 /0800 647 7071, **presencial** com atendimento de segunda a sexta-feira das 07h30 às 13h30, **E-mail:** ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br e o **sistema Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação) que recebem manifestações enviadas pelos cidadãos a qualquer momento, funcionando 24h sem interrupção, canais estes que possibilitam a comunicação direta entre a administração



Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
 Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
 Porto Velho - Rondônia

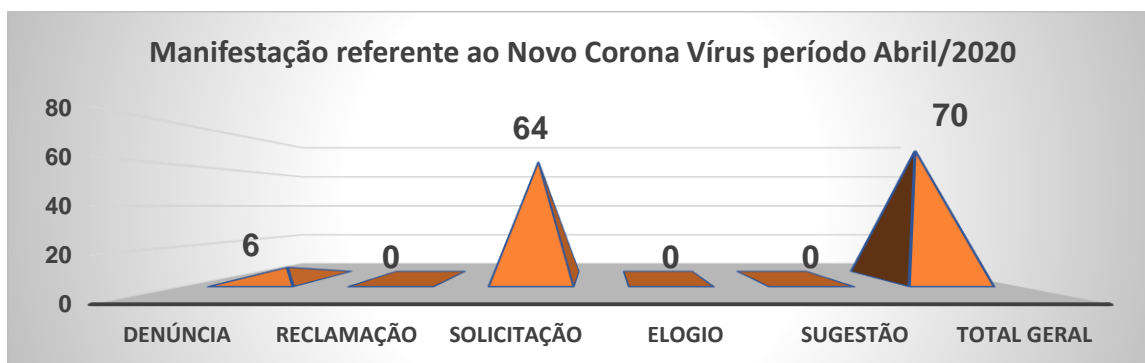
pública e a população, no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos do estado.

5.0 RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS REFERENTE A PANDEMIA DO CORONA VÍRUS – COVID-19.

DADOS REFERENTE AOS MESES DE JANEIRO A ABRIL DE 2020.

5.1 No mês de **Março/2020**, o total de manifestações referentes ao Novo Corona Vírus foram de **17** demandas:

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período a Março/2020					
TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	2	2
RECLAMAÇÃO	1	1	0	0	2
SOLICITAÇÃO	13	8	0	0	13
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	14	9	0	2	17



5.2 No mês de **Abril/2020**, o total de manifestação referente ao Novo Corona Vírus foram de **70** demandas:

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período Abril /2020					
TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	6	6
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	51	1	0	12	64
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	51	1	0	18	70

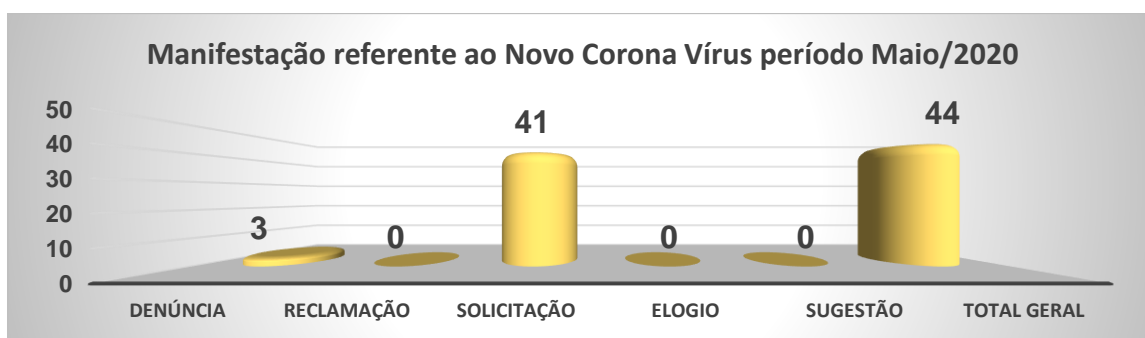


Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
 Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
 Porto Velho - Rondônia



5.3 No mês de **Maio/2020**, o total de manifestação referente ao Novo Corona Vírus foram de **44** demandas:

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período a Maio/2020					
TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	3	3
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	40	0	0	1	41
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	40	0	0	4	44

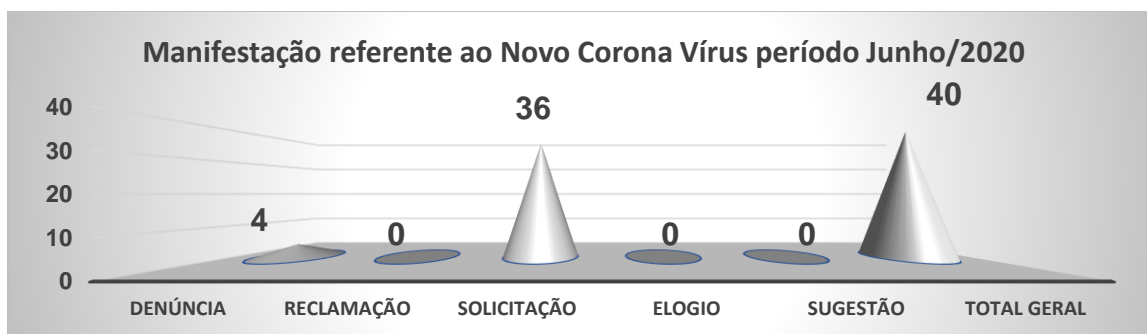




Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
 Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
 Porto Velho - Rondônia

5.4 No mês de **Junho/2020**, o total de manifestação referente ao Novo Corona Vírus foram de **40** demandas:

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período a Junho/2020					
TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	4	4
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	22	0	0	14	36
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	22	0	0	18	40

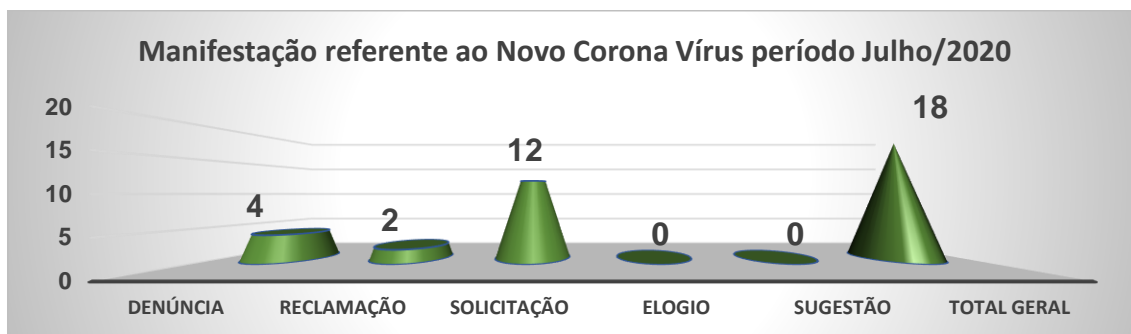


5.5 No mês de **Julho/2020**, o total de manifestação referente ao Novo Corona Vírus foram de **18** demandas:

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período a Julho/2020					
TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	1	0	0	3	4
RECLAMAÇÃO	0	0	0	2	2
SOLICITAÇÃO	10	0	0	2	12
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	11	0	0	7	18



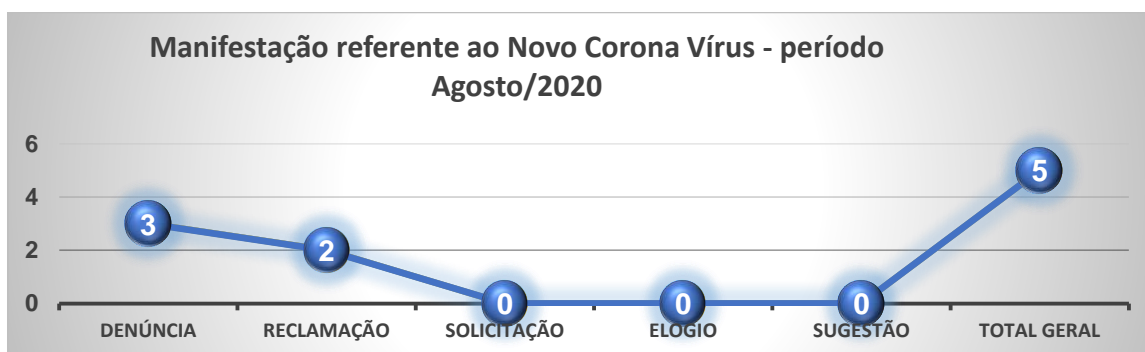
Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
 Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
 Porto Velho - Rondônia



5.6 No mês de **Agosto/2020**, o total de manifestações referente ao Novo Corona Vírus foram de **05** demandas.

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período a Agosto/2020

TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	3	3
RECLAMAÇÃO	0	0	0	2	2
SOLICITAÇÃO	0	0	0	0	0
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	0	0	0	5	5

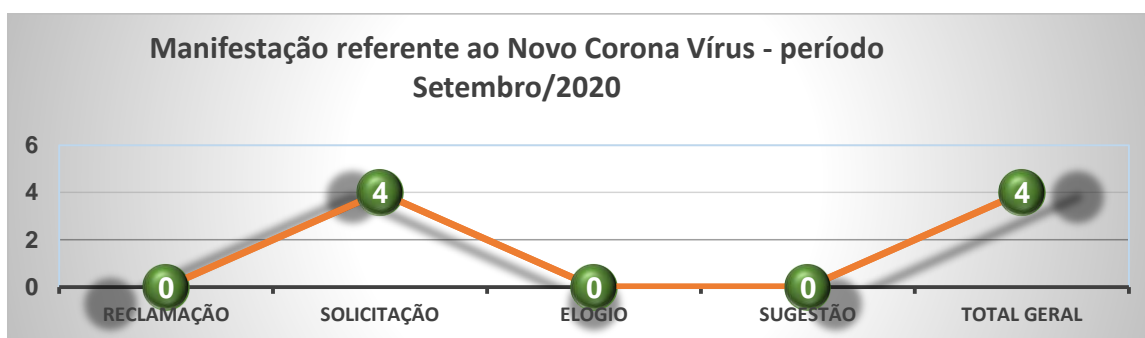




Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
 Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
 Porto Velho - Rondônia

5.7 No mês de **Setembro/2020**, o total de manifestações referente ao Novo Corona Vírus foram de **4** demandas.

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período a Setembro/2020					
TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	3	0	0	1	4
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	3	0	0	1	4

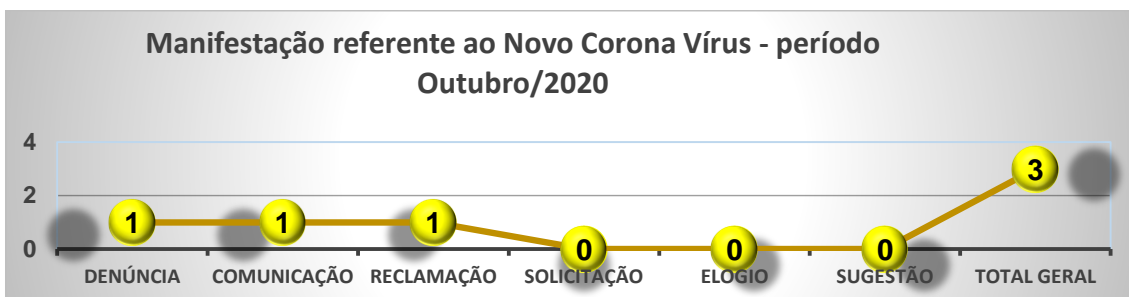


5.8 No mês de **Outubro/2020**, o total de manifestações referente ao Novo Corona Vírus foram de **03** demandas.

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período a Outubro/2020					
TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	1	1
COMUNICAÇÃO	0	0	0	1	1
RECLAMAÇÃO	0	0	0	1	1
SOLICITAÇÃO	0	0	0	0	0
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	0	0	0	3	3



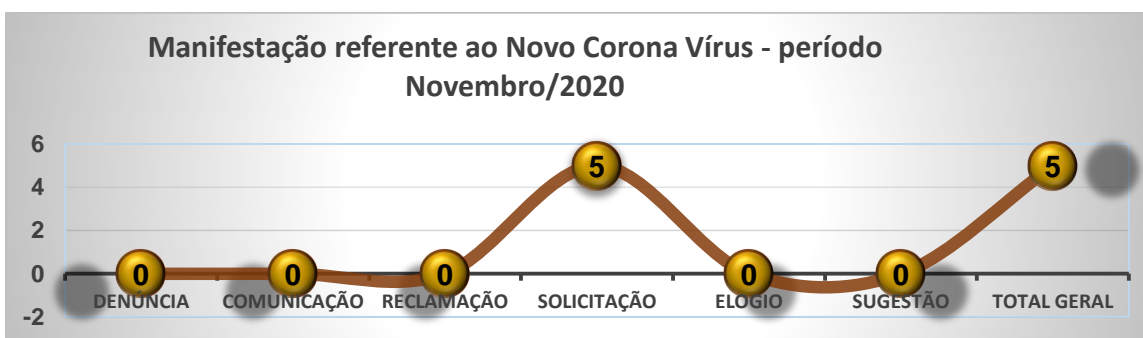
Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
 Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
 Porto Velho - Rondônia



5.9 No mês de **Novembro/2020**, o total de manifestações referentes ao Novo Corona Vírus foram de **05** demandas.

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período a Novembro/2020

TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	0	0
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	0
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	3	0	0	2	5
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	3	0	0	2	5

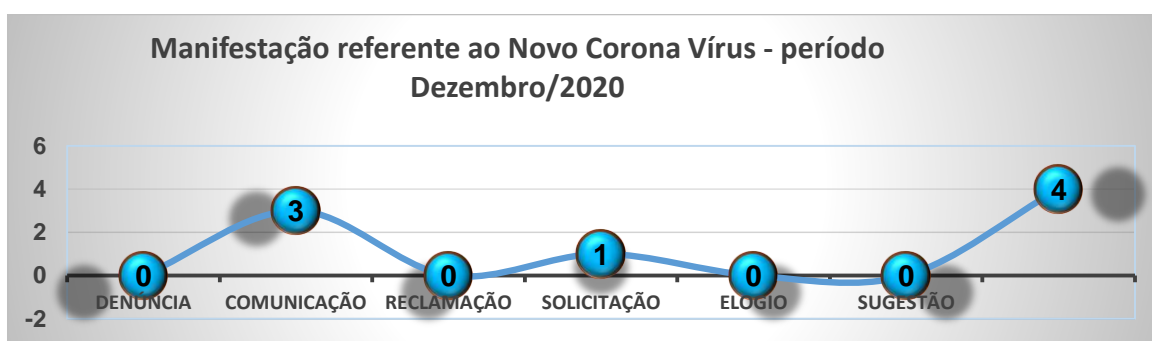




Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
 Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
 Porto Velho - Rondônia

5.10 No mês de **Dezembro/2020**, o total de manifestações referentes ao Novo corona vírus foram de **04** demandas.

Manifestação referente ao Novo Corona Vírus - período a Dezembro/2020					
TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	0	0
COMUNICAÇÃO	0	0	0	3	3
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	1	0	0	0	1
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	1	0	0	3	4

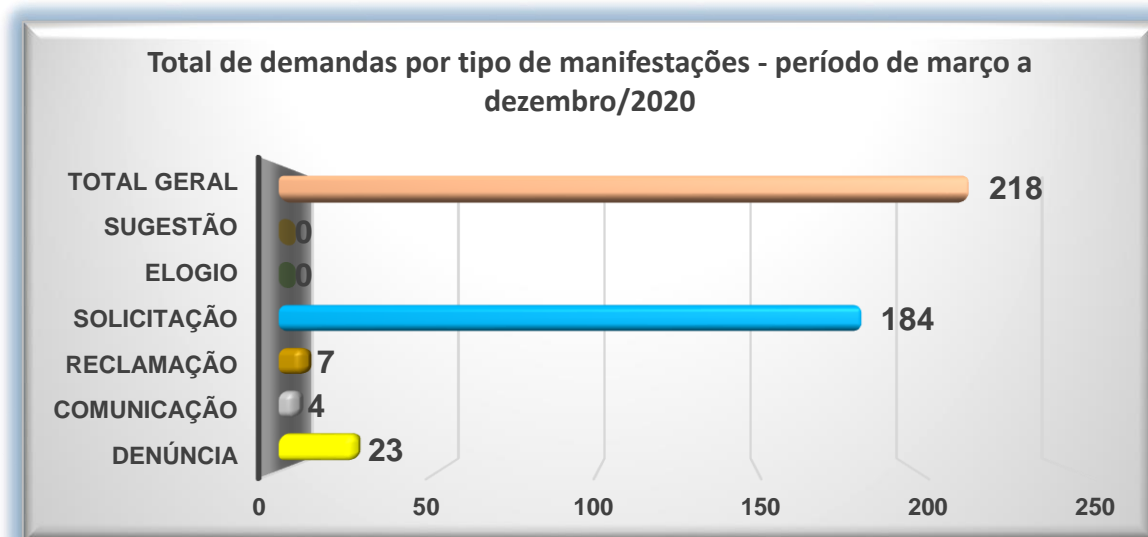


5.11 O Governo do Estado de Rondônia por meio da Ouvidoria Geral **recebeu** durante o período de março a dezembro/2020, um total de **218 manifestações**, sendo **0 sugestões**, **0 elogios**, **184 solicitações**, **7 reclamações**, **4 comunicações** e **23 denúncias**, pelos canais de E-mail, Telefone, Sistema Fala.BR e de forma presencial, no âmbito das Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Rondônia.

Dados estatísticos em relação ao período de março a dezembro/2020					
TIPO	TELEFONE	E-MAIL	PRESENCIAL	FALA BR	TOTAL
DENÚNCIA	1	0	0	22	23
COMUNICAÇÃO	0	0	0	4	4
RECLAMAÇÃO	1	1	0	5	7
SOLICITAÇÃO	143	9	0	32	184
ELOGIO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
TOTAL GERAL	145	10	0	63	218



Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
Porto Velho - Rondônia



6.0 Ações do Governo sobre Covid 19 em 2020

O Governo do Estado de Rondônia lançou diversas ações como forma de conter a evolução da Covid-19, as quais refletiram nas demandas da Ouvidoria. Segue abaixo.

6.1 Mapeia Rondônia (Drive-Trhu)

O objetivo do Governo Estadual com o Mapeia Rondônia foi de ampliar a capacidade de diagnóstico da doença em todas as regiões. Para atingir o maior número de pessoas com os sintomas da doença, o governo disponibilizou 100 mil kits de teste para serem aplicados nos 52 municípios.

6.2 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. Total estimado de famílias que se enquadram no perfil do programa foi de 48.175 famílias em todo o Estado.

6.3 Hospitais de Campanha



Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
Porto Velho - Rondônia

O Governo de Rondônia, por meio da Secretaria de Estado da Saúde (SESAU), vem se antecipando nas ações de combate à Covid-19, antes mesmo de se chegar ao cenário atual, e adquiriu o Hospital de Campanha de Rondônia (HCAMP) antigo Regina Pacis, com investimento em ações, serviços, infraestrutura e recursos para tratar dos pacientes com corona vírus.

O Governo de Rondônia e a SESAU adotaram uma estratégia diferenciada, inovando no modelo de aquisição do hospital de campanha, o que trouxe economia e celeridade nas ações de enfrentamento ao corona vírus.

A Agência Estadual de Vigilância em Saúde (Agevisa), o Governo do Estado e a SESAU, novamente se anteciparam e montaram mais um Hospital de Campanha, o antigo Centro de Reabilitação de Rondônia (CERO), na zona Leste de Porto Velho, que durante anos funcionava com o foco na reabilitação de pacientes.

Além dos hospitais de campanha criados pelo Governo de Rondônia, o Estado tem dado apoio para prefeituras que montaram hospitais de campanha, dando todo o suporte para a estruturação e funcionamento dessas unidades que estão atendendo pacientes com Covid-19.

6.4 Cartão Alimentação Escolar

O Cartão Alimentação Escolar é um cartão de tarja magnética que visa atender alunos em vulnerabilidade social da Educação Básica da Rede Pública do Estado de Rondônia com a aquisição de gêneros alimentícios, no comércio local, durante o período de calamidade pública decorrente da pandemia da Covid-19.

Com o objetivo de garantir a continuidade da alimentação aos alunos matriculados na rede pública estadual em situação de vulnerabilidade social que necessitam desse atendimento, o Governo do Estado de Rondônia regulamentou, por meio do Decreto nº 25.008, de 6 de maio de 2020, a transferência de recursos próprios do tesouro estadual, para aquisição direta de gêneros alimentícios no comércio credenciado, durante o período de interrupção das aulas presenciais por conta da pandemia do novo Corona vírus, conforme previsto na Lei nº 4.751, de 5 de maio de 2020, aprovada pelo Legislativo Estadual e sancionada pelo Governo de Rondônia. A ação está sendo executada através do “Cartão Alimentação Escolar”.



Complexo Rio Madeira – Edifício Rio Jamari - Térreo
Fone: 0800647-7071 / 3216-1015 - E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br
Porto Velho - Rondônia

7.0 Considerações Finais

Este relatório se propôs a expor a evolução de atendimento das demandas referentes ao surto de Corona-Vírus no Estado de Rondônia. A Ouvidoria Geral do Estado tomou as devidas providências para que todas as demandas aportadas neste órgão fossem resolvidas de imediato, com os devidos encaminhamentos e acompanhamentos.

Percebe-se que no início da pandemia houve um aumento nas demandas, porém ao decorrer do ano houve uma significativa redução dessas demandas. Importante informar que a maior parte das demandas dos cidadãos foram as solicitações quanto ao descumprimento dos decretos expedidos pelo Governo do Estado.