

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE RONDÔNIA - OGE



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Denúncias



Elogios



Reclamações



Solicitações



Sugestão

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Palácio Rio Madeira - Edifício Rio Jamarí Térreo.

Endereço: Av. Farquar, 2986 - Bairro Pedrinhas

Horário de atendimento: De Segunda-Feira à

Sexta-Feira das 07h30 às 13h30 e-mail:

ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br Porto Velho

Rondônia Fone:

0800-647-7071 / 3216-1015 / 3212-8050

MARCOS JOSÉ ROCHA DOS SANTOS

Governador do Estado de Rondônia

JOSÉ ATÍLIO SALAZAR MARTINS

Vice-Governador do Estado de Rondônia

ETELVINA DA COSTA ROCHA

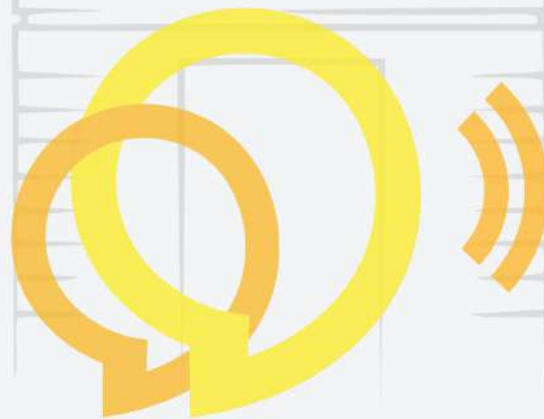
Ouvidora Geral do Estado



CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público.

É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços, e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.



INFORMAÇÕES GERAIS

O QUE É OUVIDORIA?

No Estado de Rondônia é um órgão criado para promover a interlocução entre o Cidadão e o Governo, garantido ao cidadão a participação, proteção e defesa como usuário do serviço público, e dessa forma construir uma ferramenta dinâmica da avaliação de sua gestão.

QUAL O OBJETIVO DA OUVIDORIA?

Conforme Art. 14 da Lei 13.460/2017.

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, c/ base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

INFORMAÇÕES GERAIS

QUAIS AS ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS?

Conforme Art. 13 da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

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

INFORMAÇÕES GERAIS

FUNÇÃO DO OUVIDOR?

A função do Ouvidor está baseada nos princípios constitucionais presentes no artigo 37, que são: legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência. A ele cabe a missão de promover a realização dos direitos humanos no âmbito das diferentes organizações.

O Ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, agindo contra qualquer violação de direitos, abuso de poder, erros, omissões, negligências e decisões injustas. Seu trabalho torna a Administração Pública mais eficiente e transparente e seus agentes mais responsáveis em suas decisões.

O Ouvidor atua também em defesa da Administração, procurando colaborar para o atendimento de reivindicações de funcionários. Quando exerce esse papel, o profissional acaba por realizar um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, negligências, e problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

O órgão deve garantir que a identidade não será divulgada conforme Art. 10 § 7º da LEI 13.460/2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (regulamentado pelo Decreto 24.950/2020).

QUEM É O PÚBLICO DA OUVIDORIA?

O PÚBLICO INTERNO :

São os servidores e empregados que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, apresentando denúncias, reclamações, sugestões, elogios, entre outros.

O PÚBLICO EXTERNO: São pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelos órgãos públicos e utilizam a Ouvidoria como canal para se manifestarem.

PRAZOS



A Ouvidoria deve garantir o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações, sendo **30 (trinta) dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



-DENÚNCIA: É a manifestação que indica irregularidade na administração, ou expressa algum fato ilegal. A denúncia é geralmente fundamentada em provas e é encaminhada diretamente a alta gestão para averiguações do seu conteúdo.



-RECLAMAÇÃO: É a manifestação que demonstra alguma insatisfação ou descontentamento em relação às ações ou aos serviços prestados pela instituição.



-SUGESTÃO: É a manifestação que propõe ações consideradas úteis para melhoria da instituição.



-ELOGIO: É a manifestação que demonstra satisfação, agradecimento ou reconhecimento de atitude positiva de alguém ou de serviço prestado.



-SOLICITAÇÃO: É a manifestação que solicita um atendimento ou uma prestação de serviço.

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?



Atendimento 24 horas:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



Atendimento Telefônico:

0800-647-7071 / 3212-8050 / 3216-1015



E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br



Atendimento presencial: Av. Farquar, 2986 - Bairro Pedrinhas - Palácio Rio Madeira (CPA) - Edifício Rio Jamari Térreo.



Horário de funcionamento: De Segunda-feira a Sexta-feira das 07h30 às 13h30.