

Relatório Anual Ouvidoria-Geral do Estado



Apresentando o relatório anual da Ouvidoria-Geral do Estado de Rondônia.

Janeiro à Dezembro - 2022

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

MARCOS JOSÉ ROCHA DOS SANTOS
Governador do Estado de Rondônia

JOSE ATILIO 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

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
2. 2. INTRODUÇÃO	4
3. 3. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	4
4. 4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	5
5. 5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	7
6. BALANÇO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO REFERENTE AO EXERCÍCIO 2022	8
7. VISITA TÉCNICA – REUNIÕES COM OS GESTORES E OUVIDORES DO ESTADO	9
8. MATÉRIAS NO PORTAL DO GOVERNO	1
9. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	2
10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS	112

1. APRESENTAÇÃO

Após um ano de intenso trabalho cotidiano no atendimento das demandas dos cidadãos, este Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral sistematiza os principais dados das 14 ouvidorias setoriais e 28 secretarias que possuem interlocutores de Ouvidorias em funcionamento no âmbito do Governo do Estado de Rondônia e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos dirigentes públicos os apontamentos feitos.

O Governo do Estado 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.

Por meio da Ouvidoria Geral do Estado, são disponibilizados canais de comunicação que permitam que os cidadãos possam fazer valer a sua voz.

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão – usuário dos serviços públicos – e o Estado. O cidadão ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas, analisadas e respondidas.

Com base nas informações oriundas das manifestações recebidas, a Ouvidoria auxilia a Gestão Pública, identificando os pontos fracos que necessitam de ações corretivas e propõe ações de melhorias.

A Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia foi criada através da Lei Complementar nº 827/2015 (parágrafo único do artigo 59).

Parágrafo único. À Ouvidora-Geral 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 pelo Poder Público, bem como manter o Governador informado sobre as reclamações ou queixas da população, quanto à qualidade dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

3. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

De acordo com a Lei nº. 13.460/2017.

1. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
2. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
3. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
4. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

5. 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;

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

De acordo com a Lei Complementar nº. 965/2017.

Art. 112. À Ouvidora-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.

4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

As demandas do público externo quanto do público interno (servidores), aportam nas Ouvidorias através de 5 canais, sendo eles:

- a) Através do Portal do Governo de Rondônia, no banner MANIFESTE-SE AQUI que remete automaticamente para o sistema Fala.BR, com prerrogativa de se identificar ou não;
- b) Por meio presencial nas diversas ouvidorias setoriais e na Ouvidoria Geral, situada no Palácio Rio Madeira;
- c) Por meio de urnas de coletas de demandas, instaladas em vários pontos no Palácio Rio Madeira;
- d) Por meio dos telefones 0800-647-7071, 3216-1015 e 3212-8050;
- e) Por e-mail: ouvidoriaro@ouvidoria.ro.gov.br.



Fala.BR – PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO



Em outubro de 2019, a Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia instituiu a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FALA.Br)

Como a ferramenta oficial de comunicação, registro e processamento de cada manifestação direcionada à Ouvidoria Geral. O sistema foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas, manifestações de ouvidoria em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Por meio do Fala.BR você pode registrar e acompanhar o trâmite e as providências adotadas das denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios.

Vale salientar que, para este diálogo permanente com a sociedade e, especialmente, com os(as) usuários(as) dos serviços Públicos, a Ouvidoria disponibiliza diversos canais de comunicação: correio, urnas físicas, telefone, e-mail e atendimento presencial.

O sistema FALA.BR está presente em **55 unidades** do Governo do Estado, considerando os órgãos, entidades, autarquias, superintendências, e unidades de saúde.

Desta forma, a implantação do sistema FALA.BR, significa importante avanço para a concentração e a gestão das informações numa base de dados única, contribuindo para qualificar os dados e diagnósticos sobre a instituição e para aprimorá-la. Também garante um meio efetivo e célere de contato com os setores, com rito e prazos expressos, e de resposta adequada aos(as) usuários(as), sempre com linguagem acessível e cidadã.



OUVIDORES E INTERLOCUTORES DE OUVIDORIA DO EXECUTIVO ESTADUAL

Ouvidores e Interlocutores de Ouvidoria do Executivo Estadual - 2022.



Ouvidorias				Interlocutores			
AGERO	98484-2264 ouvidoria@agero.ro.gov.br	AGEVISA	0800-642-5297	FUNCER	98484-1393	SEGEP	98484-3969
JP II	3216-2210 ouvidoriaodsgj2@gmail.com	HICD	3216-5764 gab.hicd@gmail.com	FHEMERON	98464-0125	SOPH	2181-4950
SEJUS	0800-645-2251 ouvidoriasejus@gmail.com	IPEM	0800-647-2777	IDARON	0800-643-4337	SUGESP	3212-9725
SESAU	98482-1485 ouvidoriaesau@gmail.com	HB	ouvidoria.hbap@sesau.ro.gov.br	SEFIN	3211-6100	SEAGRI	3212-8813
JUCER	3216-8640 ouvidoria@jucer.ro.gov.br	SEDUC	0800-647-3838 OUVIDORIA@SEDUC.RO.GOV.BR	SEJUCEL	3212-9822	SETUR	3212-9940
DETTRAN	3217-2575 ouvidoria@detran.ro.gov.br	CEMETRON	ouvidoriaCEMETRON@GMAIL.COM	FAPERO	3216-5127	CGE	98482-9781
DER	99221-6422 derouvidoria@gmail.com	FEASE	98481-8949 ouvidoria@fease.ro.gov.br	SETIC	3212-9513	SUPTEL	3212-9205
SEDAM	0800-647-1150 98482-8690 ouvidoria@sedam.ro.gov.br	SESDEC	3216-8933 ouvidoria@sesdec.ro.gov.br	EMATER	3211-3734	SEAS	98491-4478 lhouv@seas.9.609.lt seas.ouvidoria@gmail.com
CAERD	0800-647-1950 3216-1721	PGE	3216-9155	CASA-CIVIL	3212-8063	CMR	3223-4477
SEOSP	3212-8104	SEPOG	3216-5078	SEPAT	3212-8170	SEDI	3212-8170
				SECOM	3212-9848	IPERON	98473-4486
						IDEPI	3212-9770

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Conforme a Lei nº 13.460/2017 em seu artigo 2º, V. consideram-se manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



6. BALANÇO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO REFERENTE AO EXERCÍCIO 2022.

1. Publicação da Portaria nº. 01 de 10 de fevereiro de 2022. Institui no âmbito da Administração Pública Estadual, a comissão extraordinária para tratamento de demandas de Assédio Moral e Sexual no Trabalho no âmbito do Poder Executivo Estadual e designa membros para compor;
2. Publicação da Portaria nº 2 de 01 de março de 2022. Institui a Resolução Pacífica de Conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias Públicas, no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado.
3. Visita institucional a Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais, entre os dias 27 e 29 de abril do ano de 2022, com o objetivo de aprimoramento e aperfeiçoamento da Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia e Setoriais.
4. Ouvidoria Geral Itinerante: Pesquisa de Satisfação Rondônia Rural Show, foram realizadas 4.002 pesquisas com público visitante e expositores, com intuito de avaliar a 9ª Feira Internacional.
5. Minuta de Decreto que Altera e acresce dispositivos ao Decreto nº 24.950, de 13 de abril de 2020, para acrescentar o Capítulo II-A Dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos (Ainda não foi publicado).

7. OUVIDORIA GERAL ITINERANTE – 9ª RONDÔNIA RURAL SHOW INTERNACIONAL



8. VISITA TÉCNICA – REUNIÕES COM OS GESTORES E OUVIDORES DO ESTADO.



Reunião
Data: 07/02/2022
Local: Escola De Governo
Pauta: 1ª reunião dos ouvidores e interlocutores do executivo estadual.



Reunião
Data: 08/02/2022
Local: AGERO
Pauta: Visita institucional e alinhamento no tratamento das demandas.

	Reunião Data: 14/02/2022 Local: Ministério Público – MP/RO Assunto: VISITA INSTITUCIONAL E ALINHAMENTO NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS.
	Reunião Data: 15/02/2022 Local: IPERON Assunto: Visita institucional e alinhamento no tratamento das demandas.
	Evento Data: 16/03/2022 Local: Salão Nobre Rosilda Shockness Assunto: 1º encontro dos ouvidores e interlocutores do estado de Rondônia.
	Reunião Data: 22/04/2022 Local: CAERD Assunto: Alinhamento no tratamento das demandas
	Evento Data: 25/04/2022 Local: Ministério Público/RO. Assunto: Inauguração ouvidoria da mulher MP/RO.

	<p>Reunião Data: 28/04/2022 Local: Ouvidoria Geral de MINAS GERAIS Assunto: Visita institucional à ouvidoria de MINAS GERAIS.</p>
	<p>Reunião Data: 03/05/2022 Local: Escola De Governo Assunto: 1º reunião quadrienal dos ouvidores do executivo.</p>
	<p>Reunião Data: 04/05/2022 Local: Ouvidoria Geral Assunto: Visita do procurador do MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO 14º REGIÃO-MPT, Dr. LUCAS BARBOSA BRUM.</p>
	<p>Live Data: 04/05/2022 Assunto: Live de abertura da campanha de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual promovida pela ouvidoria da SEDAM.</p>
	<p>Reunião Data: 05/05/2022 Local: Ouvidoria Geral Assunto: Reunião com a SUGESP para tratar de demandas relacionadas a limpeza e manutenção dos banheiros do CPA.</p>

 <p>LGPD Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais</p> 	<p>REUNIÃO Data: 12/05/2022 Local: Escola de Governo - RO. Assunto: 1º reunião dos membros do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD.</p>
 <p>LGPD Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais</p> 	<p>Reunião Data: 02/06/2022 Local: Escola de Governo - RO. Assunto: 2º reunião dos membros do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD.</p>
	<p>Reunião Data: 10/06/2022 Local: Centro Tecnológico Vandeci Rack Assunto: Montagem e organização das tendas na 9ª Feira Rondônia Rural Show.</p>
	<p>Reunião Data: 14/06/2022 Local: OGE Assunto: Reunião com a Comissão de Ética do Estado de Rondônia, alinhamento dos trabalhos e Portal da Transparência.</p>
	<p>Reunião: Data: 20/06/2022 Local: Controladoria Geral do Estado Assunto: Encontro presencial Rede de Ouvidorias do Estado de Rondônia.</p>

 <p>LGPD Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais</p> 	<p>Reunião Data: 22/06/2022 Local: Escola de Governo Assunto: 3º reunião dos membros do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD.</p>
	<p>Reunião Data: 24/06/2022 Local: AGERO-RO Assunto: Apresentação dos membros do conselho deliberativo da AGERO e eleição do Presidente.</p>
 <p>LGPD Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais</p> 	<p>Reunião Data: 12/08/2022 Local: Sala de reunião da SESAU-RO Assunto: 4º reunião dos membros do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD.</p>
 <p>LGPD Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais</p> 	<p>Reunião Data: 06/09/2022 Local: Sala de reunião da SESAU-RO Assunto: 5º reunião dos membros do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD.</p>
	<p>Reunião Data: 12/09/2022 Local: Ouvidoria Geral Assunto: Visita do Controlador-Geral do Estado do Acre, Luis Almir Brandão Soares e da Diretora Executiva da Controladoria-Geral do Acre a Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia.</p>

	<p>Reunião Data: 28/09/2022 Local: Sala de reunião da CGE-RO Órgãos: CGPD/OGE/CGE/SETIC Assunto: Alinhamento quanto ao atendimento de manifestações de titulares e tratamento de incidentes de segurança da informação.</p>
	<p>Reunião Data: 05/10/2022 Local: Sala de reunião da SESAU-RO Assunto: Tratamento de demandas no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC).</p>
	<p>Reunião Data: 07/10/2022 Local: Sala de reunião da SEGEP-RO Assunto: 6º reunião dos membros do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD.</p>
	<p>Reunião Data: 19/10/2022 Local: Sala de reunião da SETIC-RO Órgão: CGPD/OGE/CGE/SETIC Assunto: Apresentação dos esboços da Cartilha LGPD e do fluxo para atendimento de demandas dos titulares e tratamento de incidentes de segurança.</p>
	<p>Reunião Data: 25/10/2022 Local: CGE-RO Órgão: CGE e OGE Assunto: Alinhamento referente a regulamentação da Lei 13.460/2017 em âmbito estadual.</p>



Reunião
Data: 09/11/2022
Local: Ouvidoria Geral
Órgão: OGE e AGEVISA
Assunto: Reunião de alinhamento no tratamento de demandas de Ouvidoria.



Reunião
Data: 16/11/2022
Local: Ouvidoria Geral
Órgão: OGE/TCE/CGU
Assunto: Reunião do grupo de Trabalho da Rede Estadual de Ouvidoria de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual no ambiente de Trabalho.



Reunião
Data: 18/11/2022
Local: Auditório Jerônimo Santana – 9º andar do Ed. Rio Pacaás Novos.
Assunto: 1º encontro com a Rede de Encarregados - DPOs.



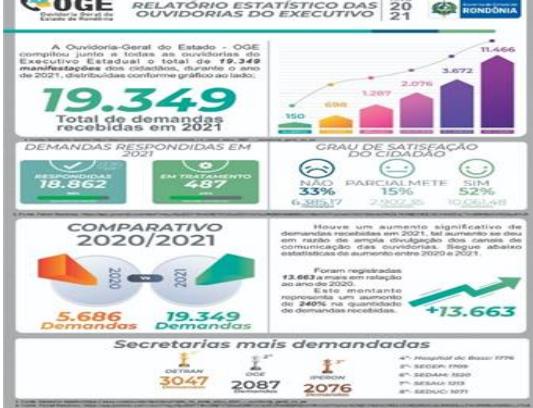
Reunião
Data: 25/11/2022
Local: Auditório da SESAU-RO
Assunto: 7º reunião do Comitê Gestor de Privacidade e Proteção de Dados – CGPD.



Reunião
Data: 21/11/2022
Local: SEAGRI-RO
Assunto: 1º reunião de alinhamento com expositores para realização da 10ª Edição da Rondônia Rural Show Internacional e 4ª Rondoleite.

	<p>Seminário Data: 21 e 22/11/2022 Local: Instituto Federal Catarinense – IFC, Camboriú-SC Assunto: Seminário Nacional de Ouvidoria</p>
	<p>Reunião Data: 06/12/2022 Local: Auditório da SESAU Assunto: Última reunião dos ouvidores e interlocutores do executivo estadual.</p>
	<p>Reunião Data: 08/12/2022 Local: Auditório da Eucatur – Ji Paraná/RO Assunto: Reunião com expositores da 10ª Rondônia Rural Show Internacional.</p>
	<p>Reunião Data: 14/12/2022 Local: Auditório da AGEVISA Assunto: Reunião da Rede Estadual de Ouvidorias Pùblicas do Estado de Rondônia</p>

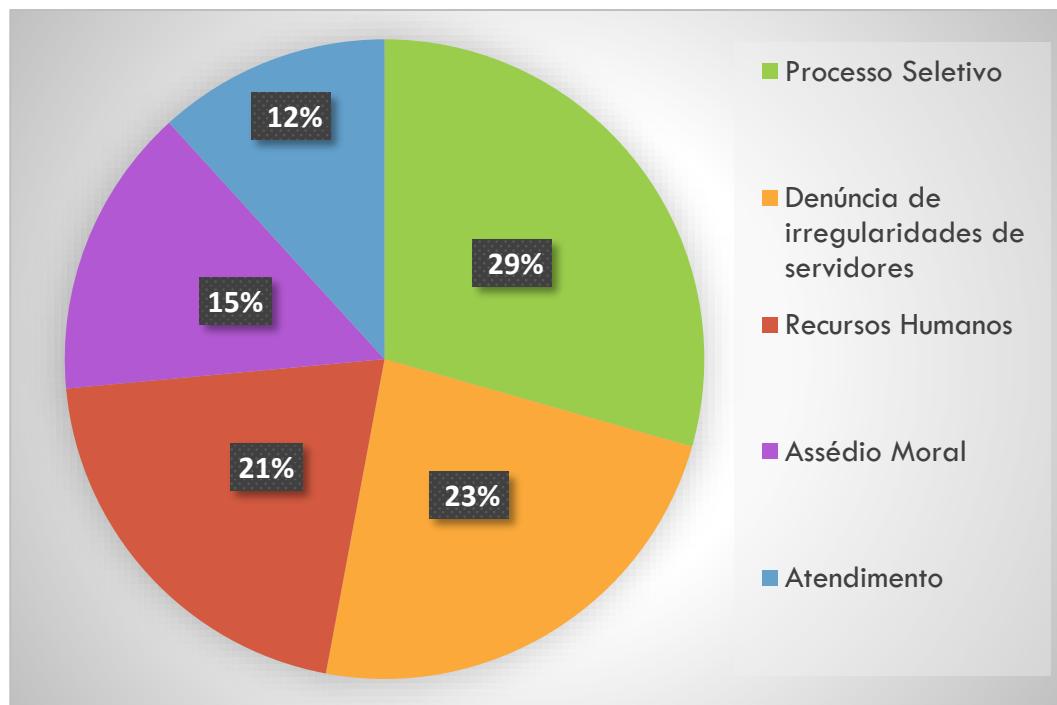
9. MATERIAS NO PORTAL DO GOVERNO

	<p>Consultas Públicas digital Data da Publicação: 29/01/2022 Assunto: Consultas Públicas com os temas sobre saúde, educação e assistência social que vão até 18 de fevereiro.</p>
	<p>Relatório da Consultas Públicas digital Data da Publicação: 24/02/2022 Assunto: Resultado das pesquisas Públicas digitais com os temas saúde, educação e assistência social.</p>
	<p>Dia Nacional do Ouvidor Data da Publicação: 16/03/2022 Assunto: Essenciais no controle e participação da sociedade nas ações do Poder executivo, ouvidores comemoram Dia Nacional do Ouvidor.</p>
	<p>Consultas Públicas digitais Data da Publicação: 10/04/2022 Assunto: Consultas Públicas Digitais nas áreas de saúde, educação e assistência social recebem 337 contribuições.</p>

	<p>Pesquisa de Satisfação Data da Publicação: 04/06/2022 Assunto: Pesquisa da Ouvidoria-Geral do Estado aponta satisfação do público e expositores com a Rondônia Rural Show</p>
<p>Caracterização</p>  <p>REDE DO FUTURO</p> <p>Fonte: Dados da pesquisa 2021</p>	<p>Seminário Nacional de Ouvidorias em Balneário Camboriú (SC) Data da Publicação: 30/11/2022 Assunto: Estado de Rondônia é destaque no seminário nacional de ouvidorias em Santa Catarina</p>
	<p>Reunião Data da Publicação: 16/12/2022 Assunto: Rede de Ouvidorias de Rondônia fortalece os serviços no Estado.</p>
	<p>Consultas Públicas digitais Data da Publicação: 21/12/2022 Assunto: Ações da Ouvidoria Geral em consultas públicas obtiveram respostas positivas em 2022</p>

10. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Os 5 pontos mais recorrentes, das manifestações tratadas pela Ouvidoria Geral do Estado no 1º quadrimestre de 2022, com base no campo “assunto” do sistema Fala.BR, foram os seguintes:



11. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Todas as manifestações seja ela registrada no sistema Fala.BR, e-mail institucional, telefone institucional ou presencial, sem exceção, são tratadas e respondidas pela Ouvidoria Geral do Estado. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa.