

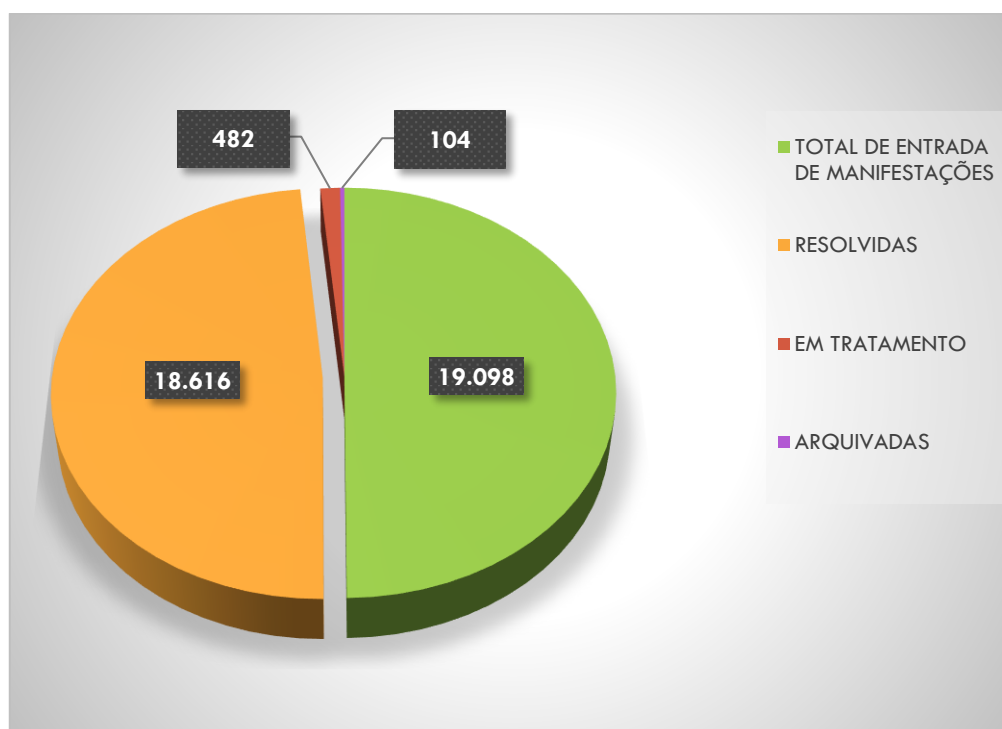
1. DADOS ESTATÍSTICOS DAS OUVIDORIAS DO EXECUTIVO ESTADUAL

A Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia consolidou os dados estatísticos referentes ao período de **Janeiro a Dezembro/2021**, através dos relatórios mensais das Ouvidorias enviados a esta OGE. No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a OGE compilou junto as Ouvidorias do Estado um total de **19.098 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

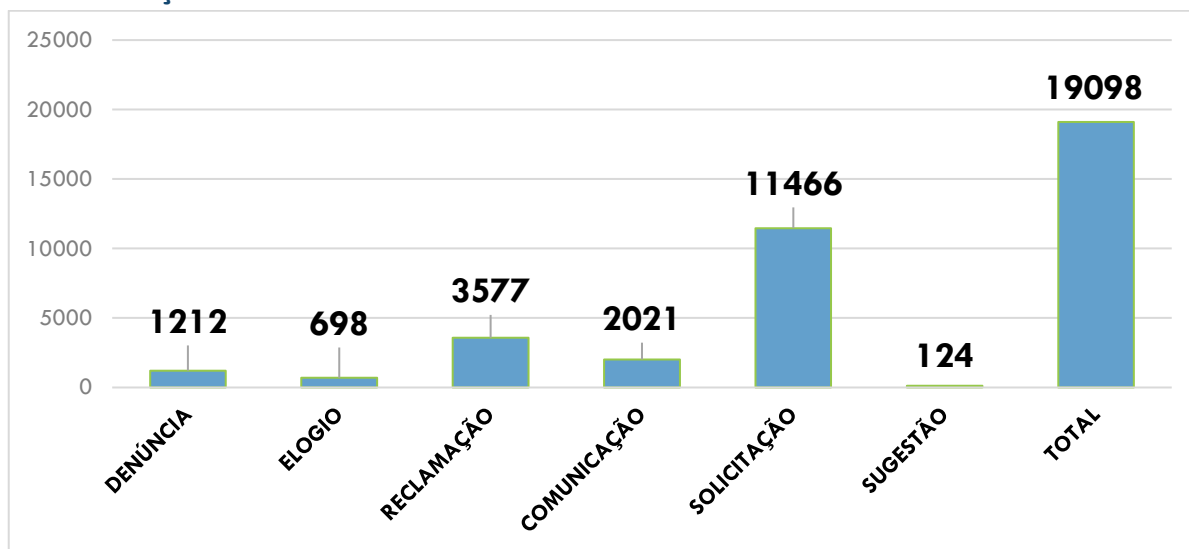
ITEM	TIPO	TOTAL DE ENTRADA	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	1212	1146	140	17
2	ELOGIO	698	698	0	0
3	RECLAMAÇÃO	3577	3525	52	21
4	COMUNICAÇÃO	2021	1768	253	20
5	SOLICITAÇÃO	11466	11431	35	46
6	SUGESTÃO	124	122	2	0
	TOTAL	19.098	18.616	482	104

OUVIDORIAS DO EXECUTIVO ESTADUAL			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
19.098	18.616	482	104

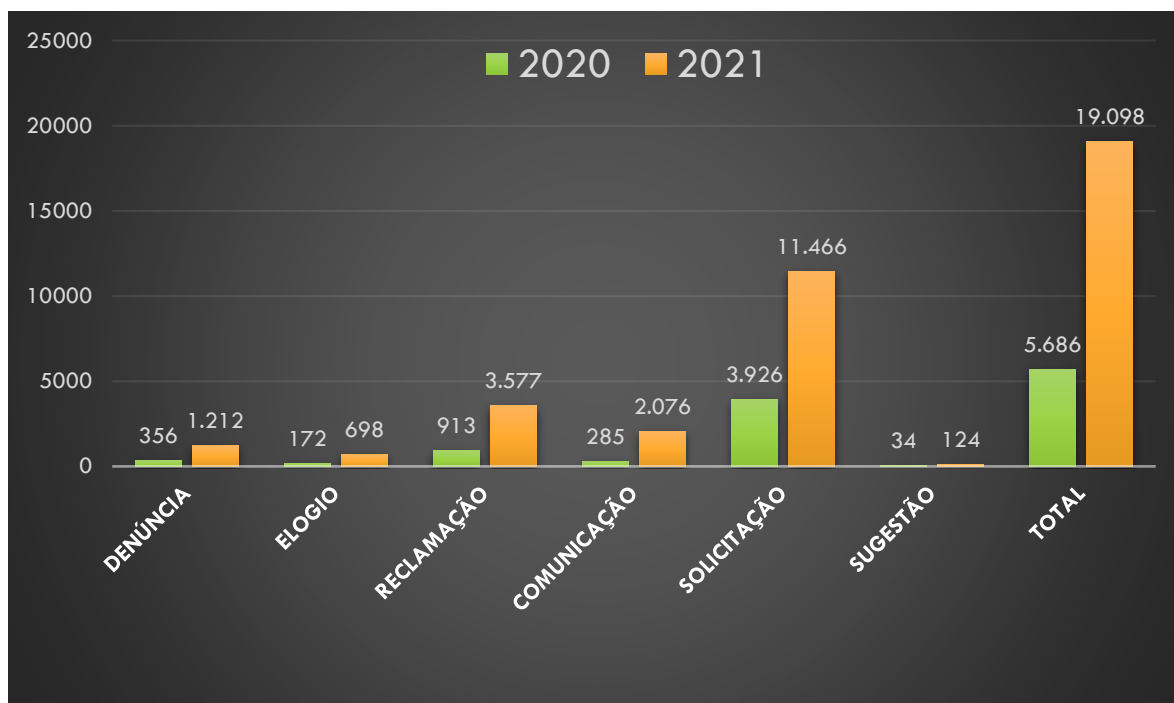
1.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ESTADO EM 2021



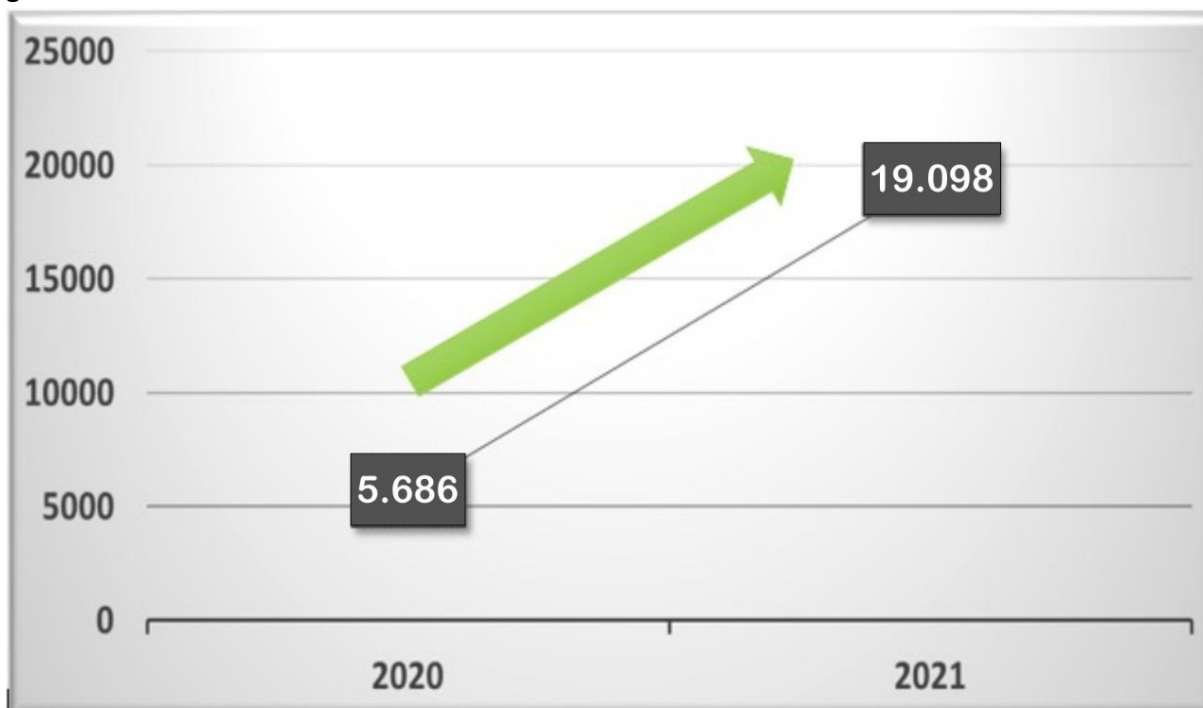
1.2 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ESTADO EM 2021 POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO.



1.3 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021.



1.4. Em **2020** foram recebidas **5.686 manifestações**, já em 2021 um total de **19.098 manifestações**, houve um aumento de **13.412 manifestações** em relação ao ano de 2020, demonstrando que os canais de ouvidoria estão sendo a voz do cidadão. Segue abaixo o gráfico:

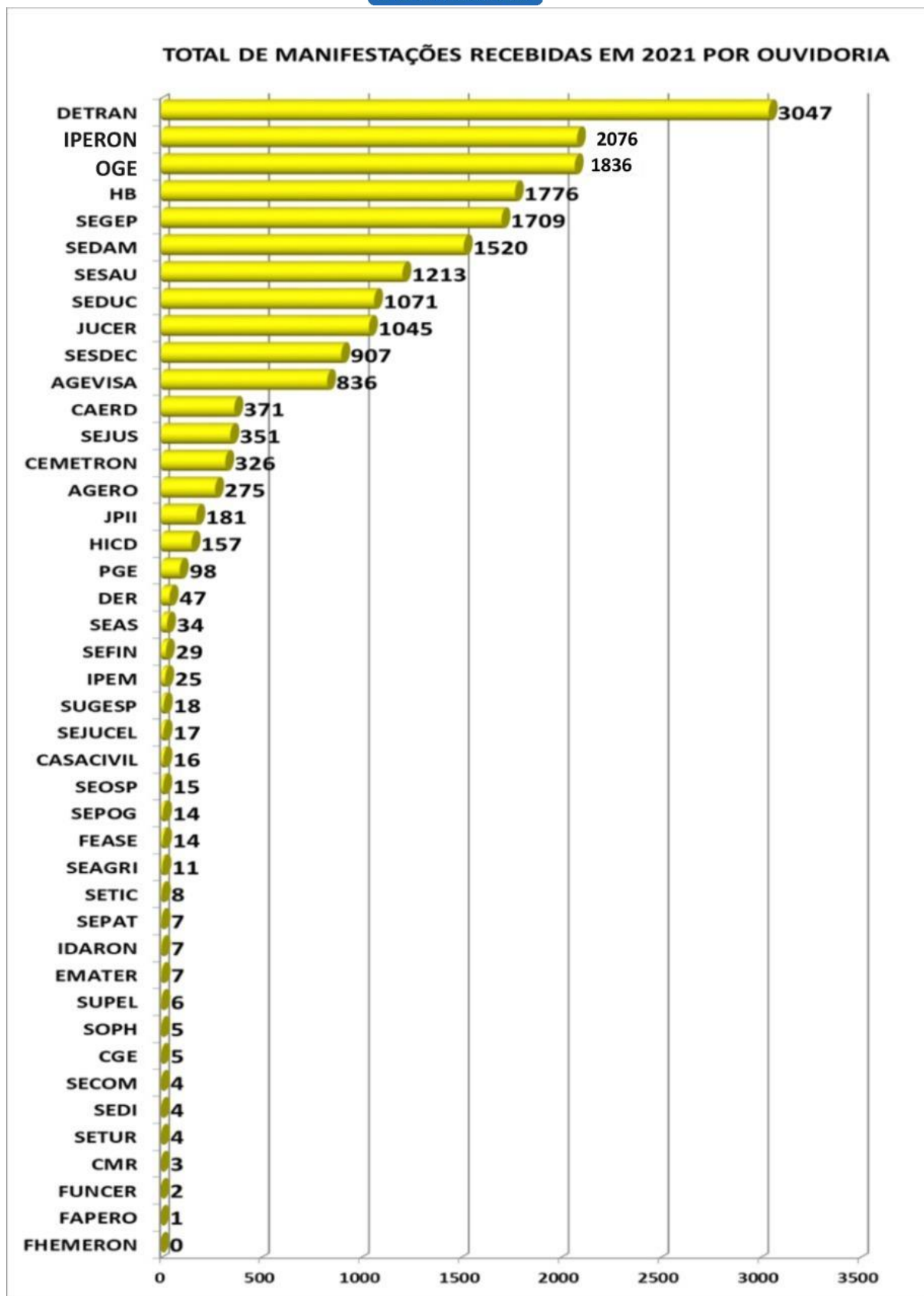




2021: 1.5 Segue o ranking por Ouvidoria das **19.098** manifestações recebidas no Estado em

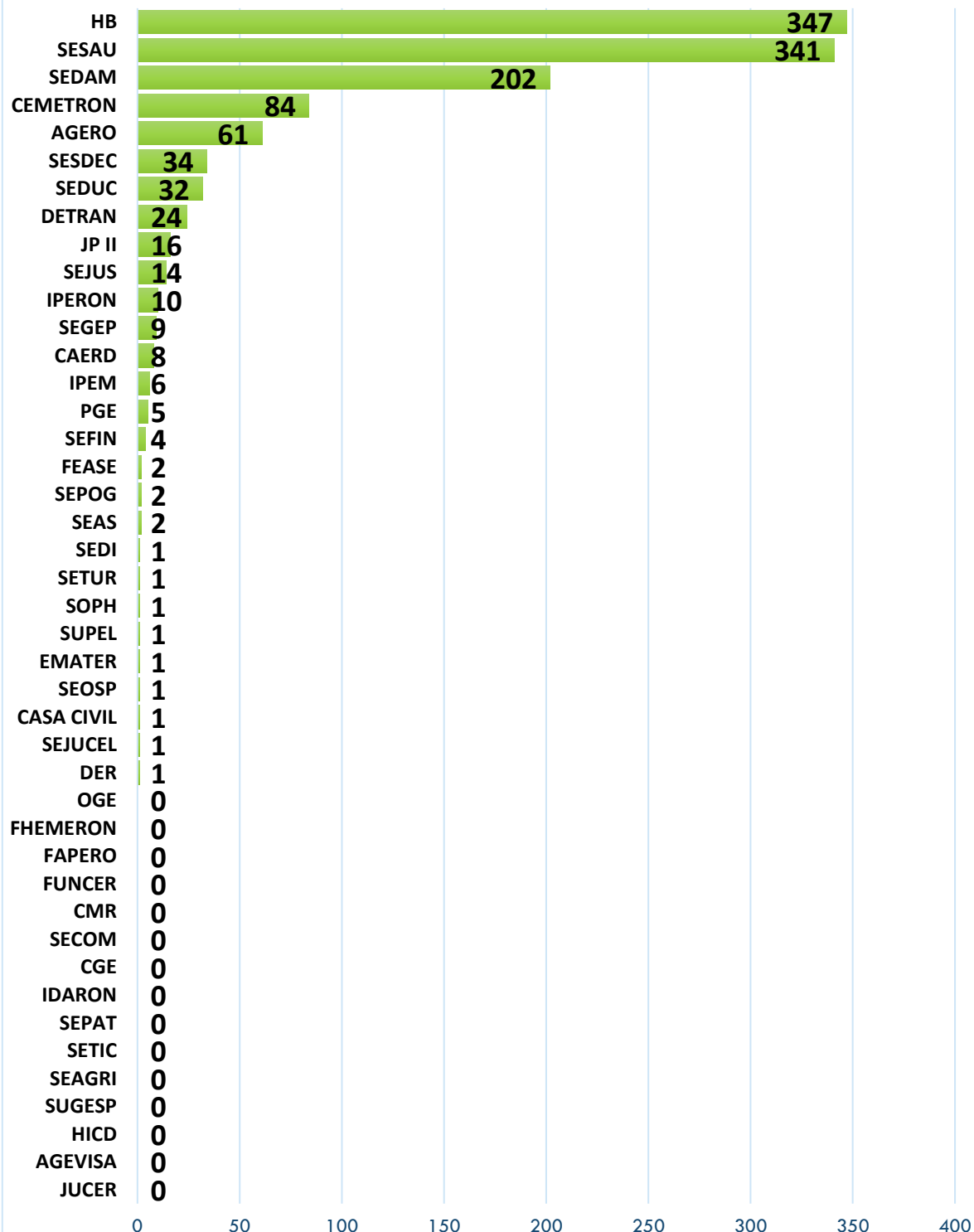


RONDÔNIA
Governo do Estado



1.6 Segue o **ranking** por Ouvidoria das **1.212 DENÚNCIAS** recebidas no Estado em 2021:

TOTAL DE DENÚNCIAS RECEBIDAS EM 2021 POR OUVIDORIA



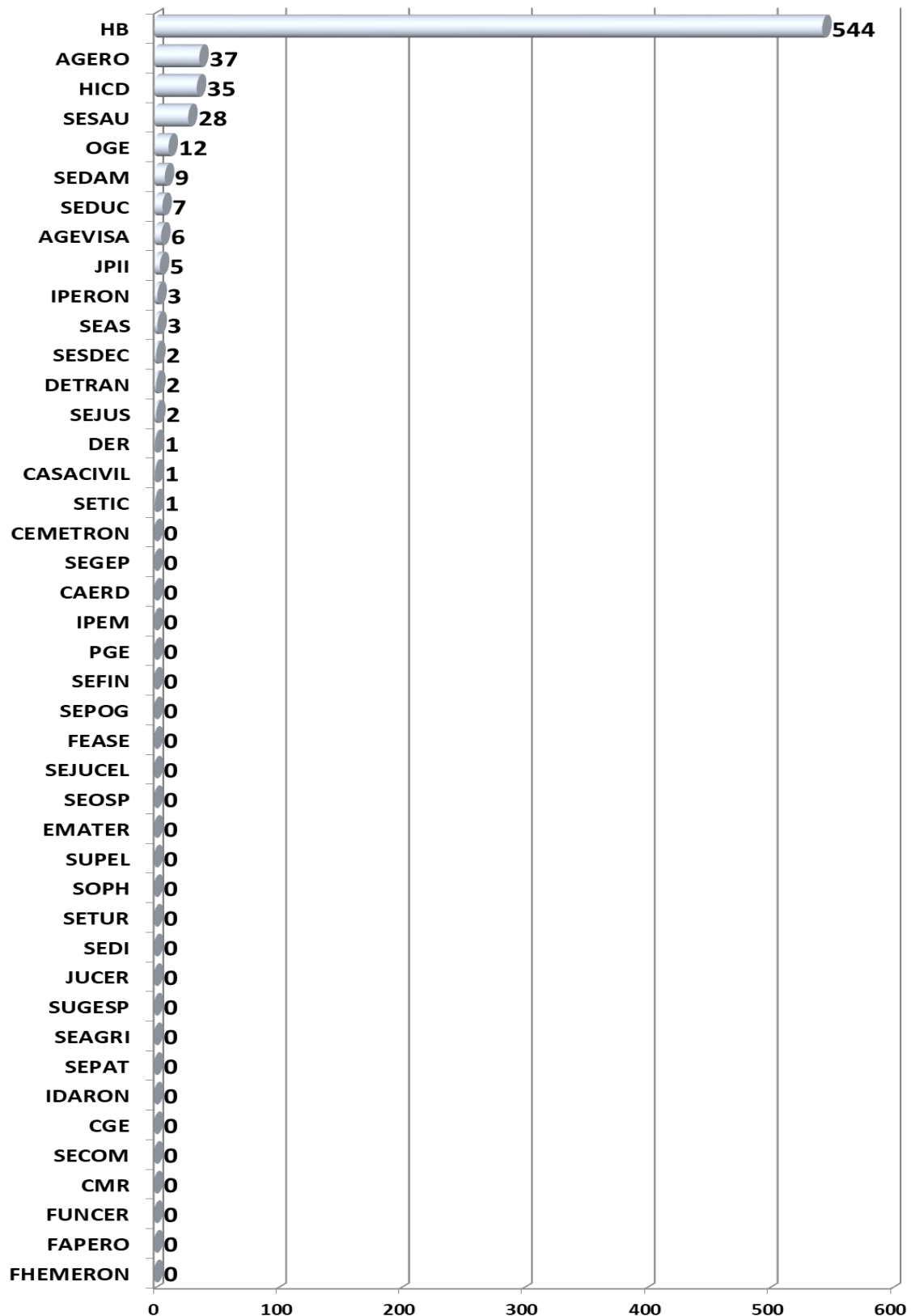
1.7 Segue o ranking por Ouvidoria dos **698 ELOGIOS** recebidos no Estado em 2021:



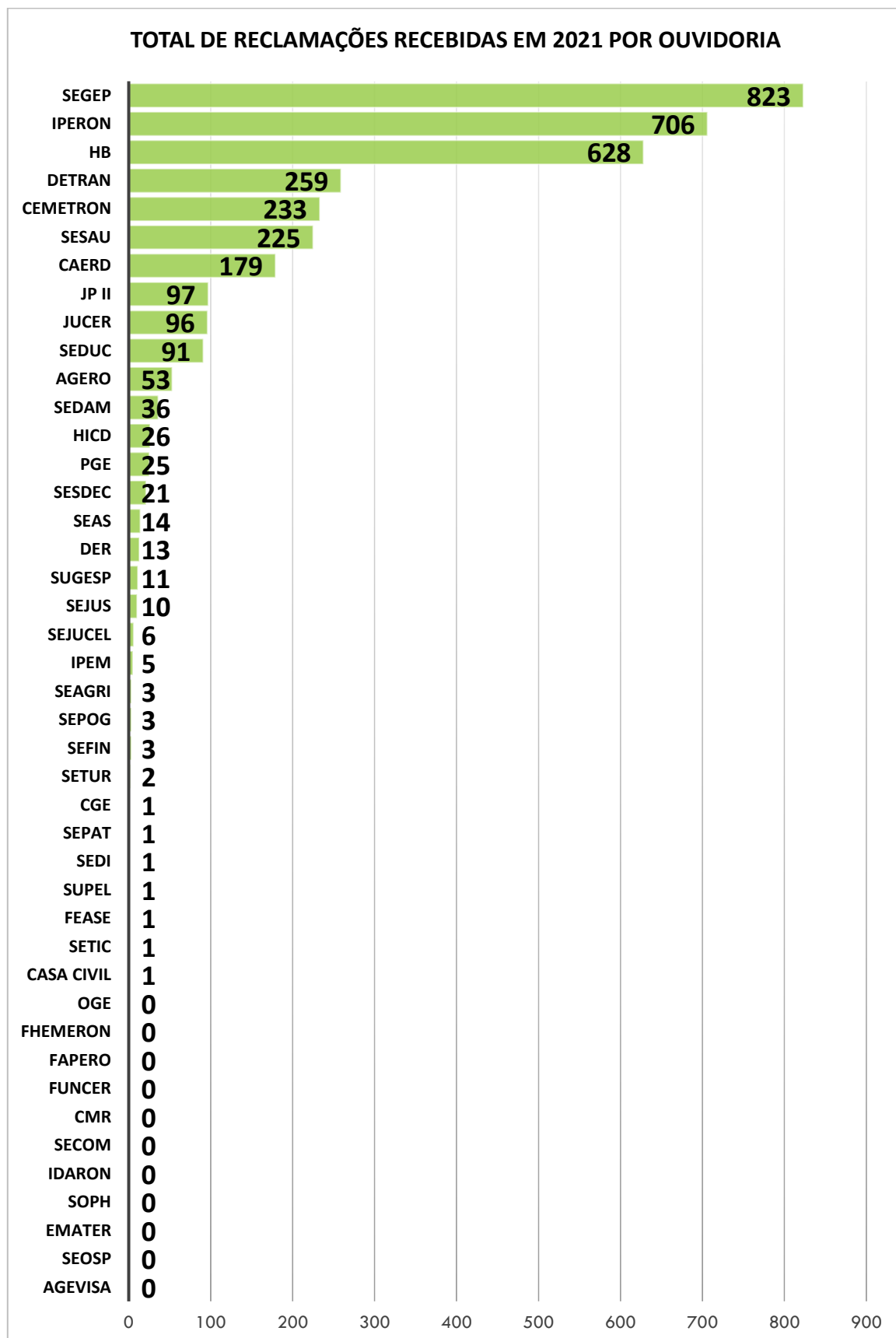
RONDÔNIA
Governo do Estado



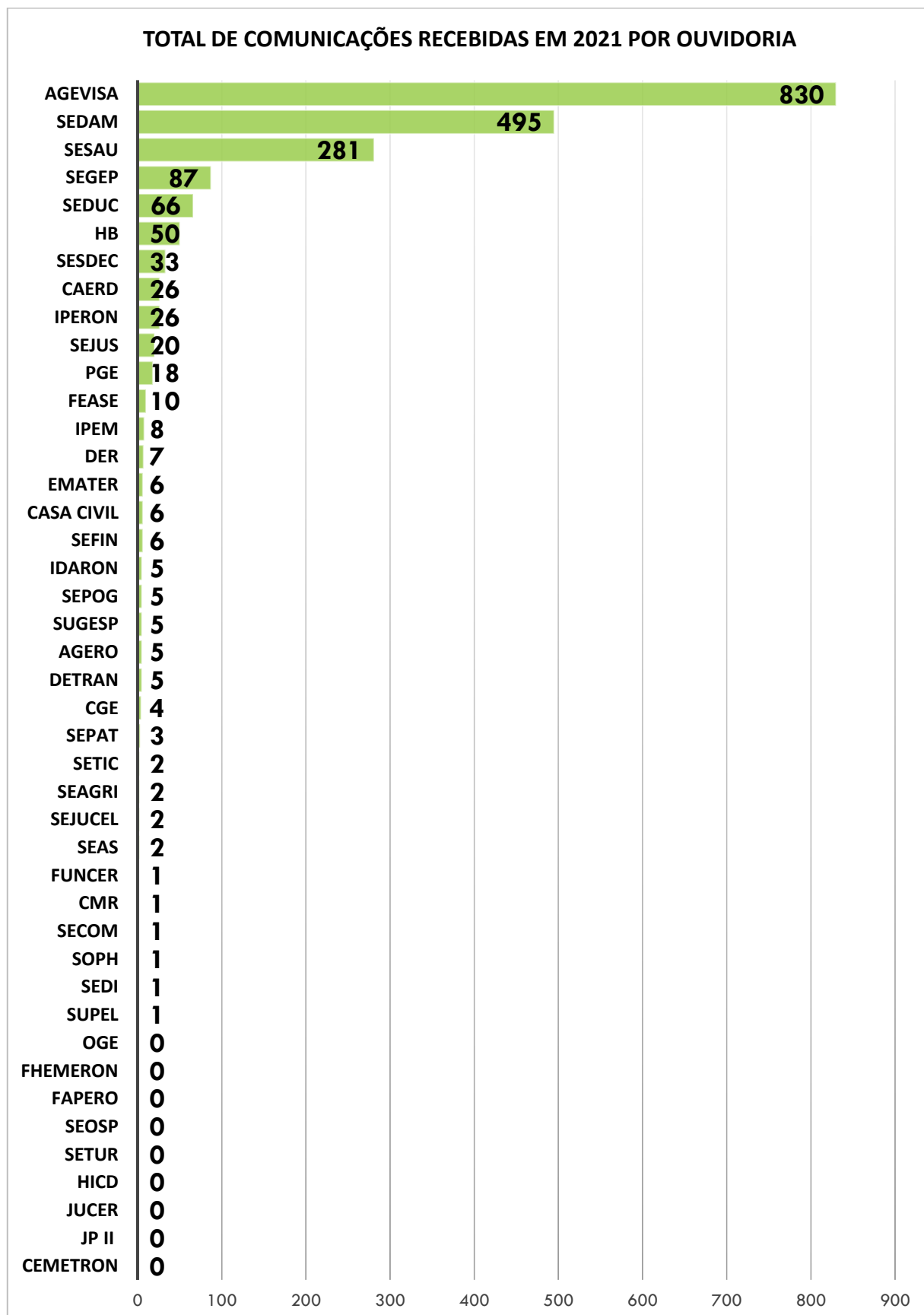
TOTAL DE ELOGIOS RECEBIDOS EM 2021 POR OUVIDORIA



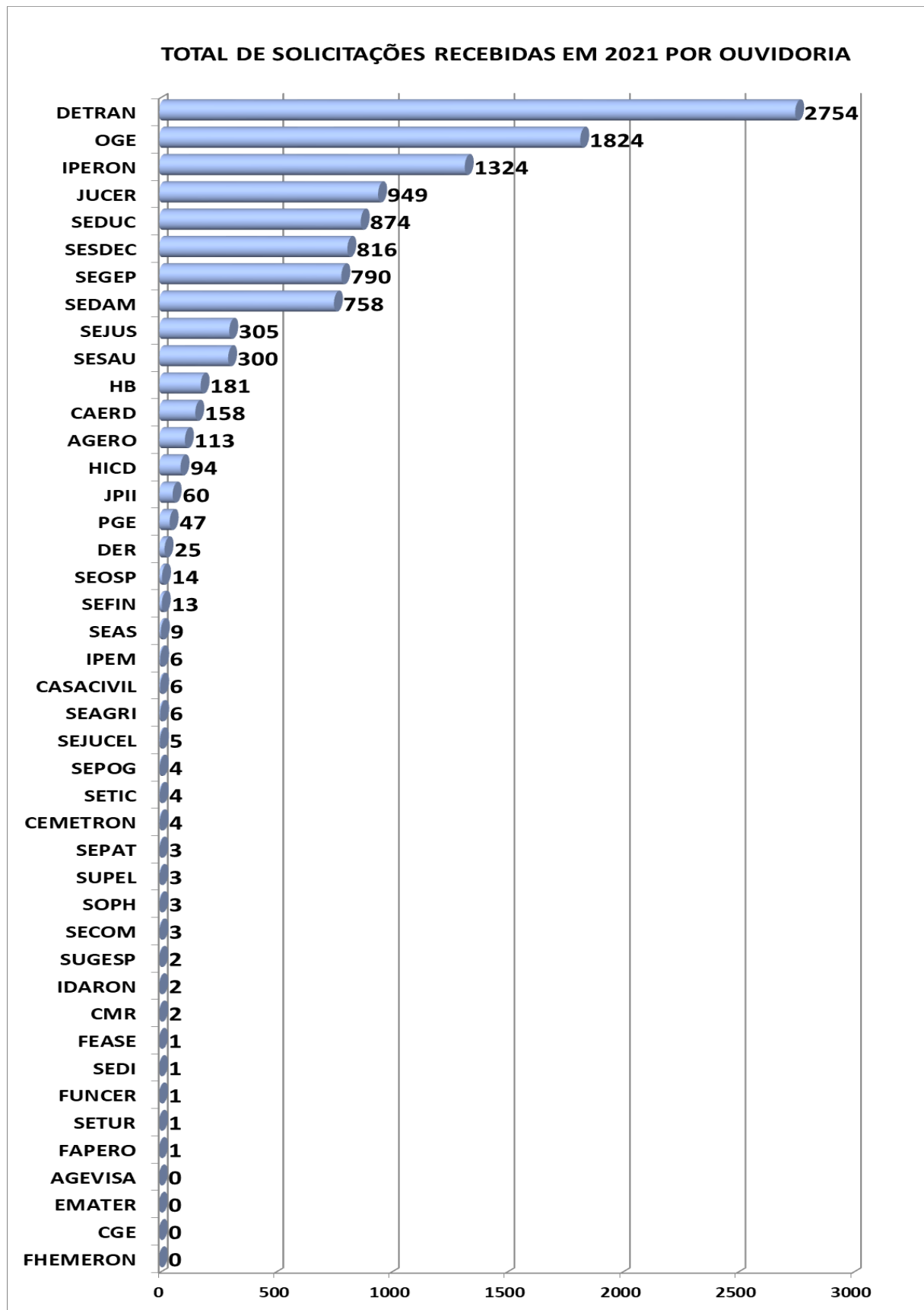
1.8 Segue o **ranking** por Ouvidoria das **3.577 RECLAMAÇÕES** recebidas no Estado em 2021:



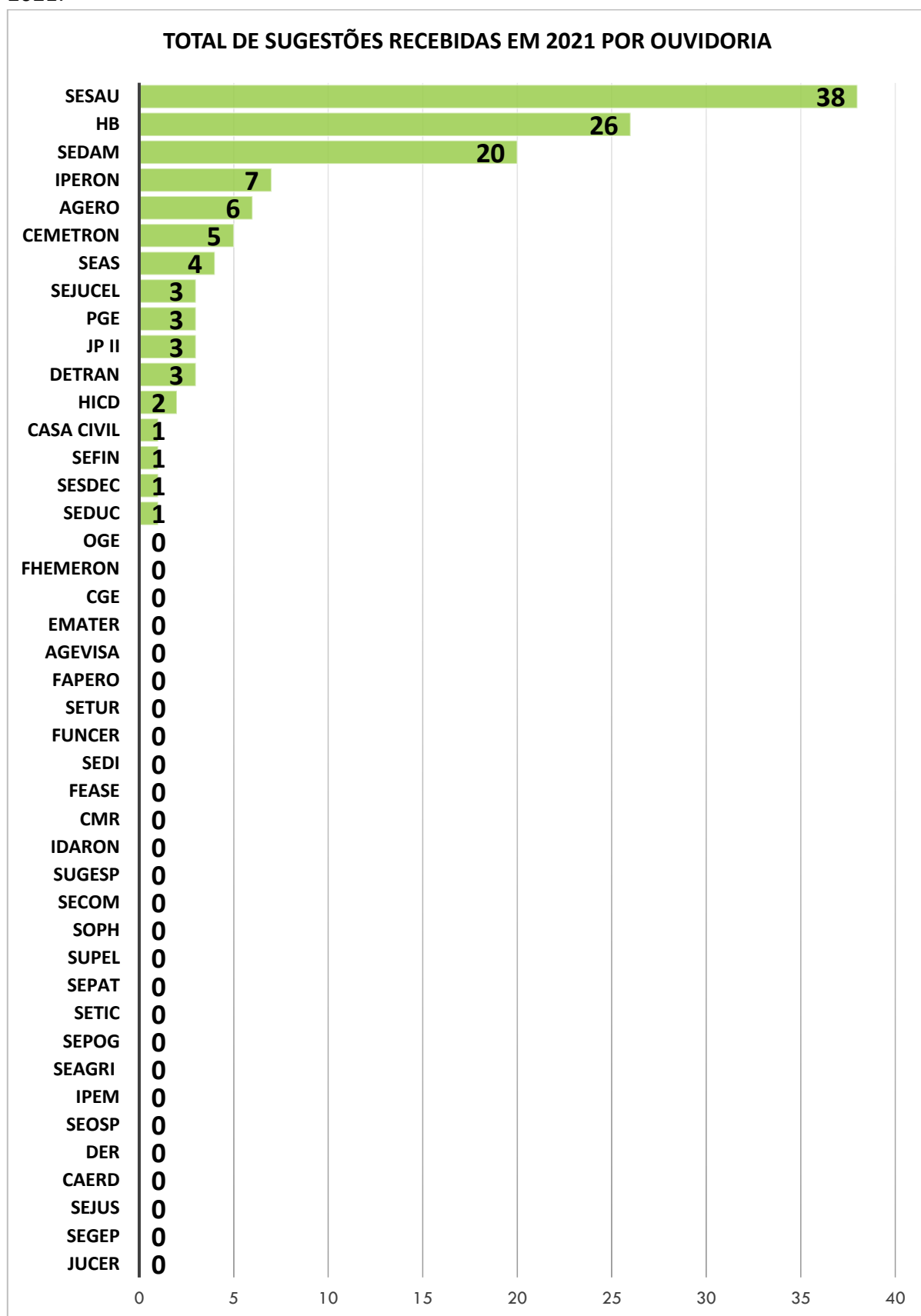
1.9 Segue o **ranking** por Ouvidoria das **2.076 COMUNICAÇÕES** recebidas no Estado em 2021:



1.9.1 Segue o **ranking** por Ouvidoria das **11.466 SOLICITAÇÕES** recebidas no Estado em 2021:



1.9.2 Segue o **ranking** por Ouvidoria das **150 SUGESTÕES** recebidas no Estado em 2021:



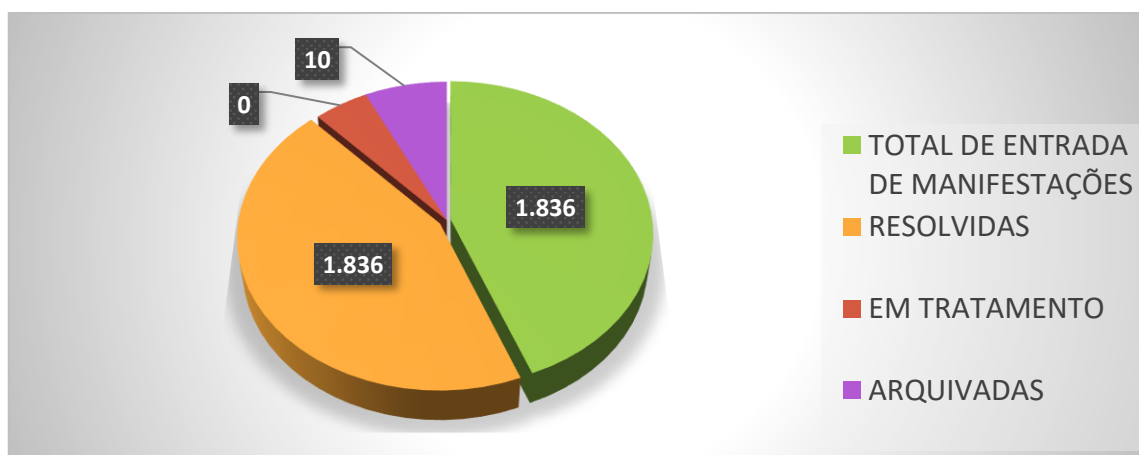
2. OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE

No acumulado de Janeiro a Dezembro/2021, a **Ouvidoria Geral do Estado - OGE** demandou um total de **2.087 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

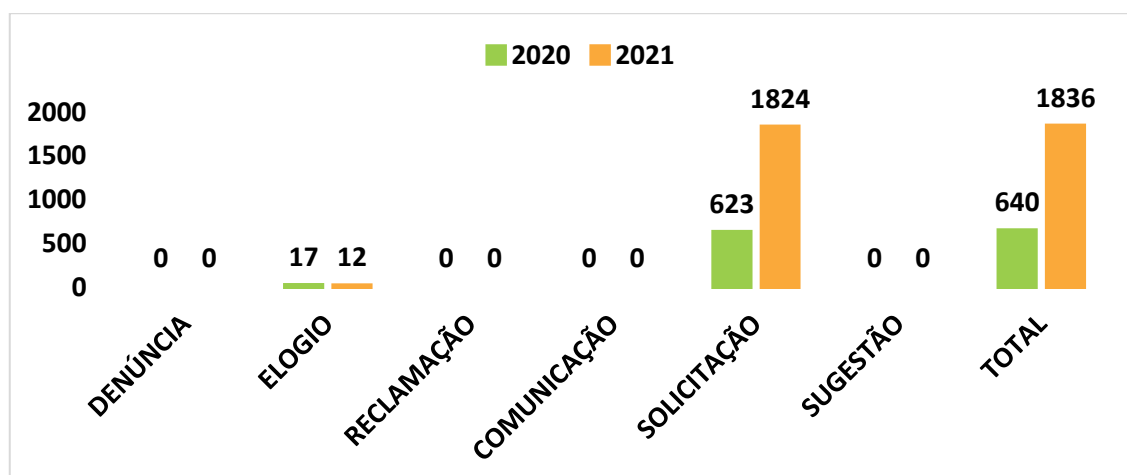
ITEM	TIPO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	12	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	0	0	0	0
5	SOLICITAÇÃO	1824	1824	0	10
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	1836	1836	0	10

2.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – OGE.

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
1.836	1.836	0	10



2.3 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – OGE.



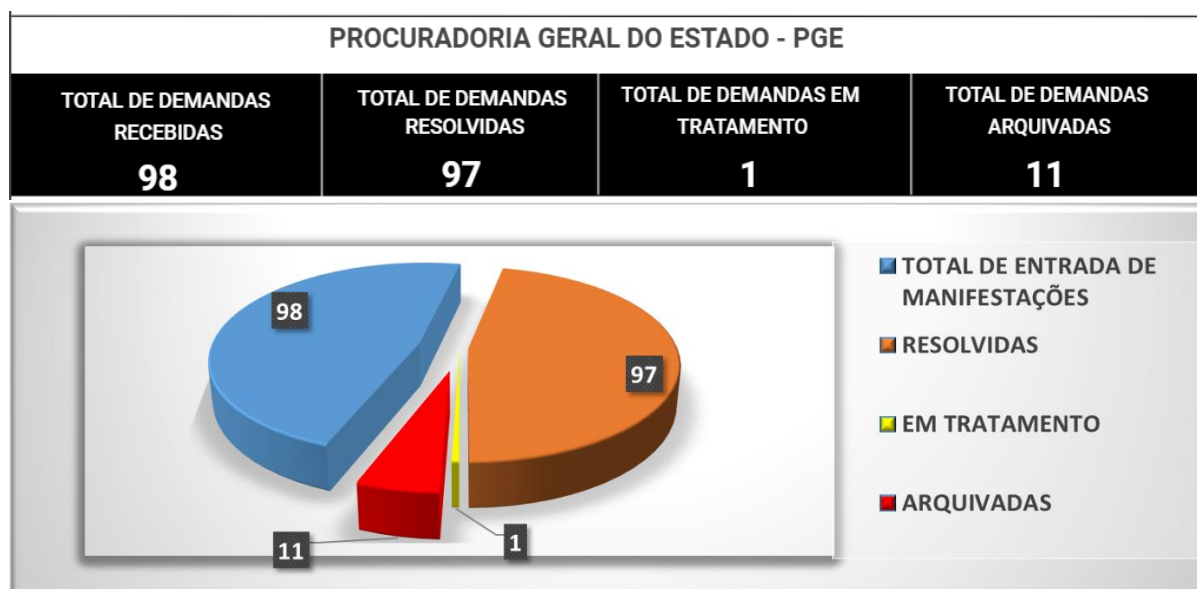
OUVIDORIAS NAS ÁREAS DE CONTROLE, FINANÇAS, ORÇAMENTO E JURÍDICA.

3. OUVIDORIA DA PGE

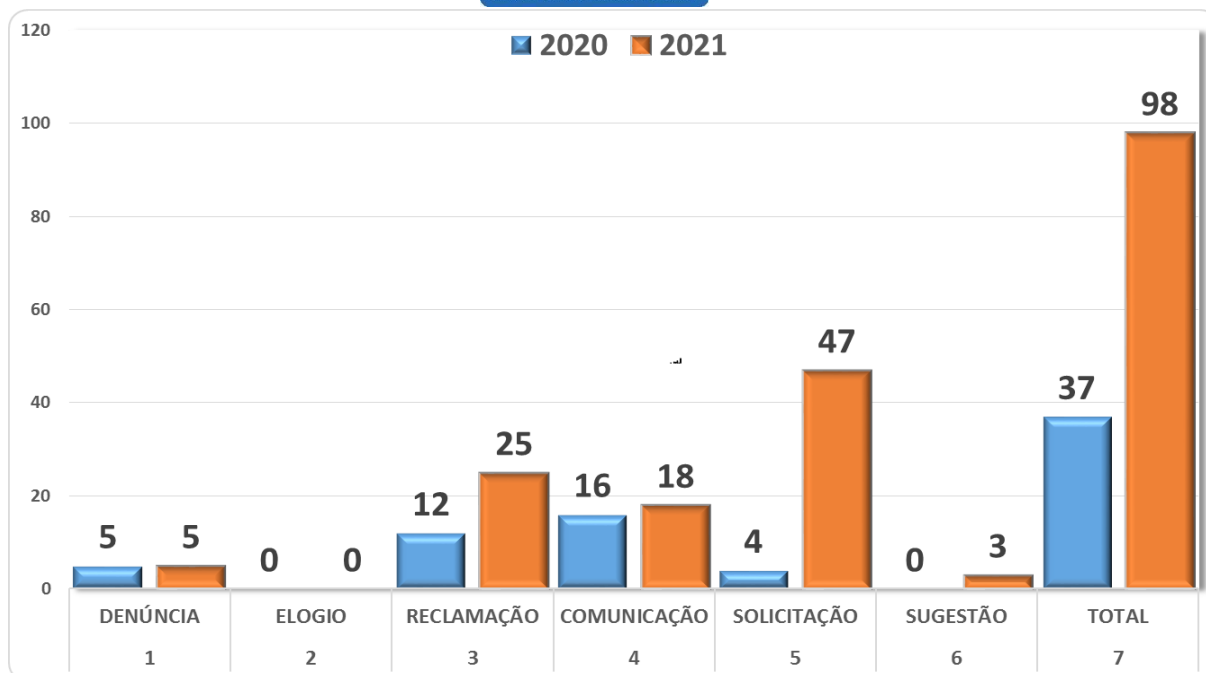
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **PGE** demandou um total de **98 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	5	4	1	2
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	25	25	0	3
4	COMUNICAÇÃO	18	18	0	1
5	SOLICITAÇÃO	47	47	0	5
6	SUGESTÃO	3	3	0	0
	TOTAL	98	97	1	11

3.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – PGE.



3.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – PGE.



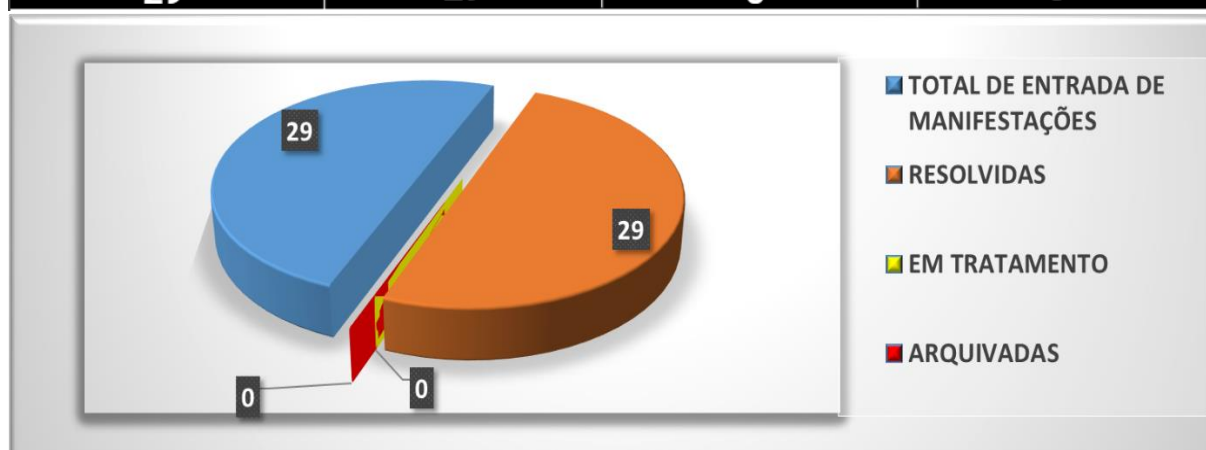
4. OUVIDORIA DA SEFIN

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEFIN** demandou um total de **29 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

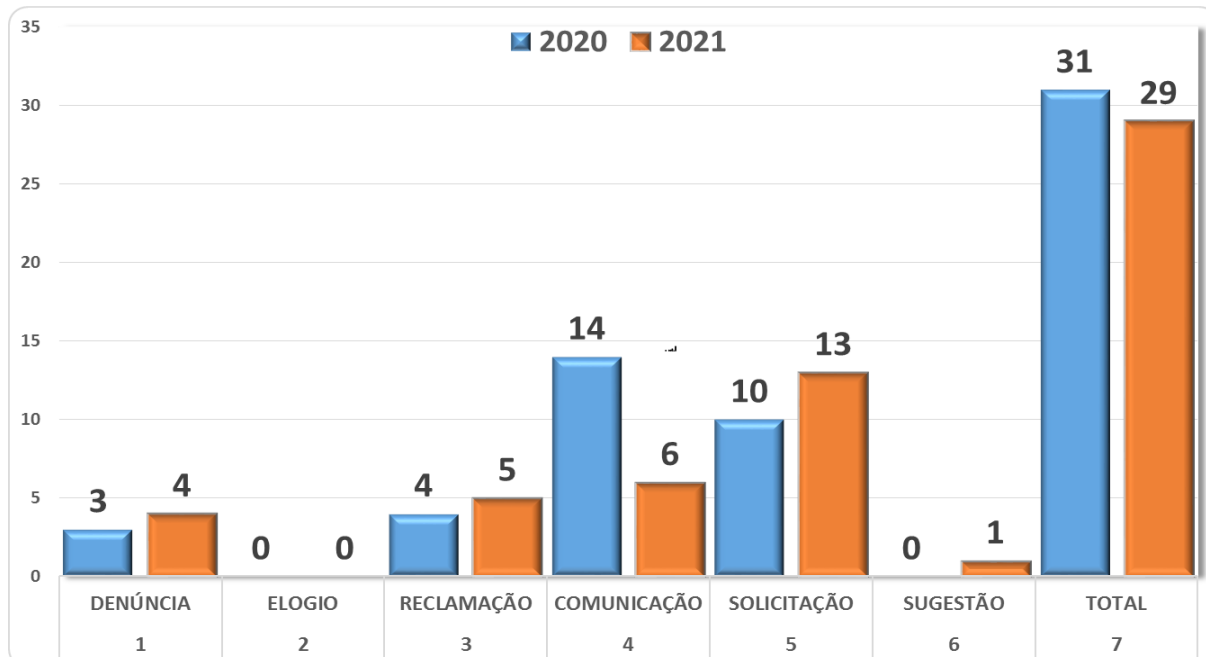
ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	4	4	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	5	5	0	0
4	COMUNICAÇÃO	6	6	0	0
5	SOLICITAÇÃO	13	13	0	0
6	SUGESTÃO	1	1	0	0
	TOTAL	29	29	0	0

4.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEFIN.

SEFIN			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
29	29	0	0



4.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEFIN.

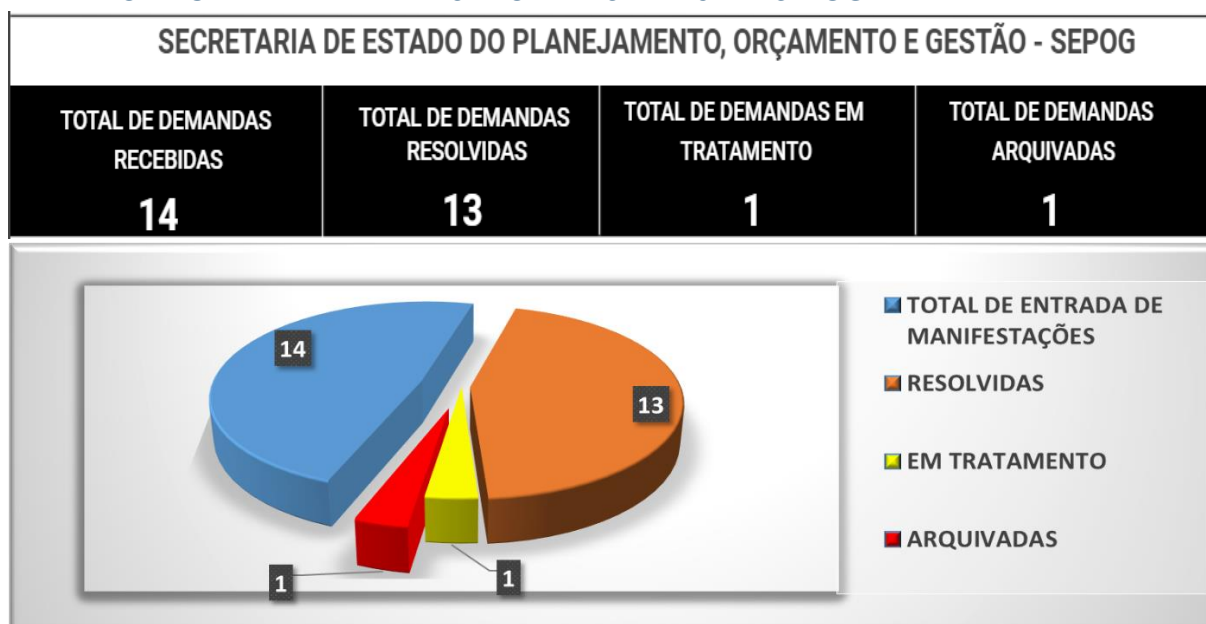


5. OUVIDORIA DA SEPOG

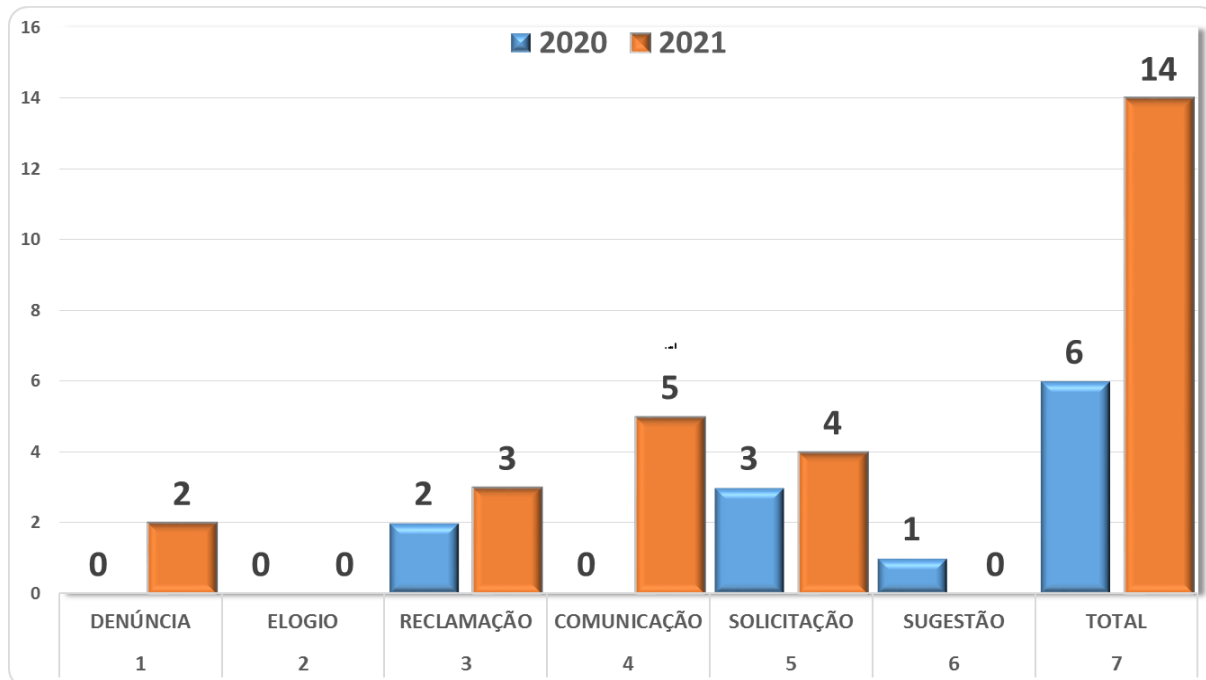
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEPOG** demandou um total de **14 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	2	2	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	3	2	1	0
4	COMUNICAÇÃO	5	5	0	0
5	SOLICITAÇÃO	4	4	0	1
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	14	13	1	1

5.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEPOG.



5.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEPOG.



OUVIDORIAS NA ÁREA DA EDUCAÇÃO

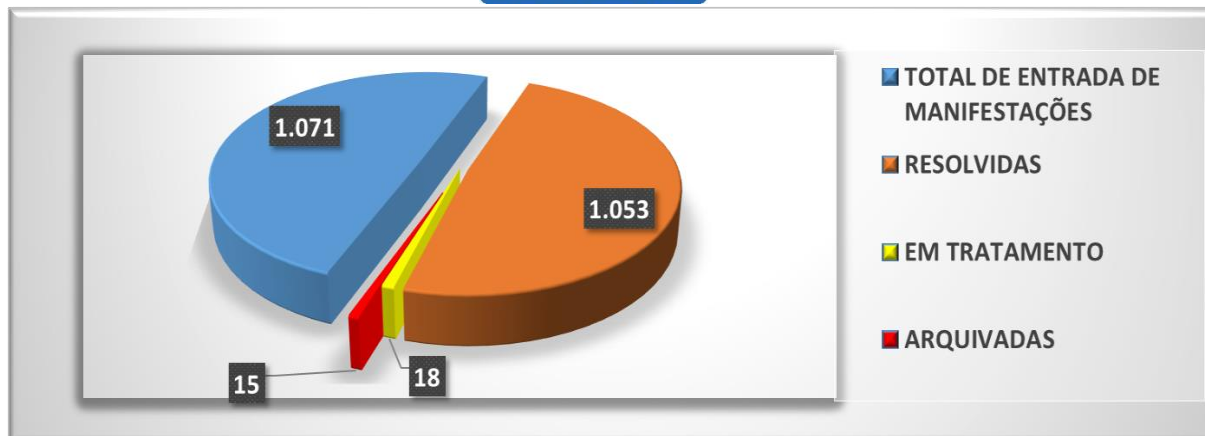
6. OUVIDORIA DA SEDUC

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEDUC** demandou um total de **1.071 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

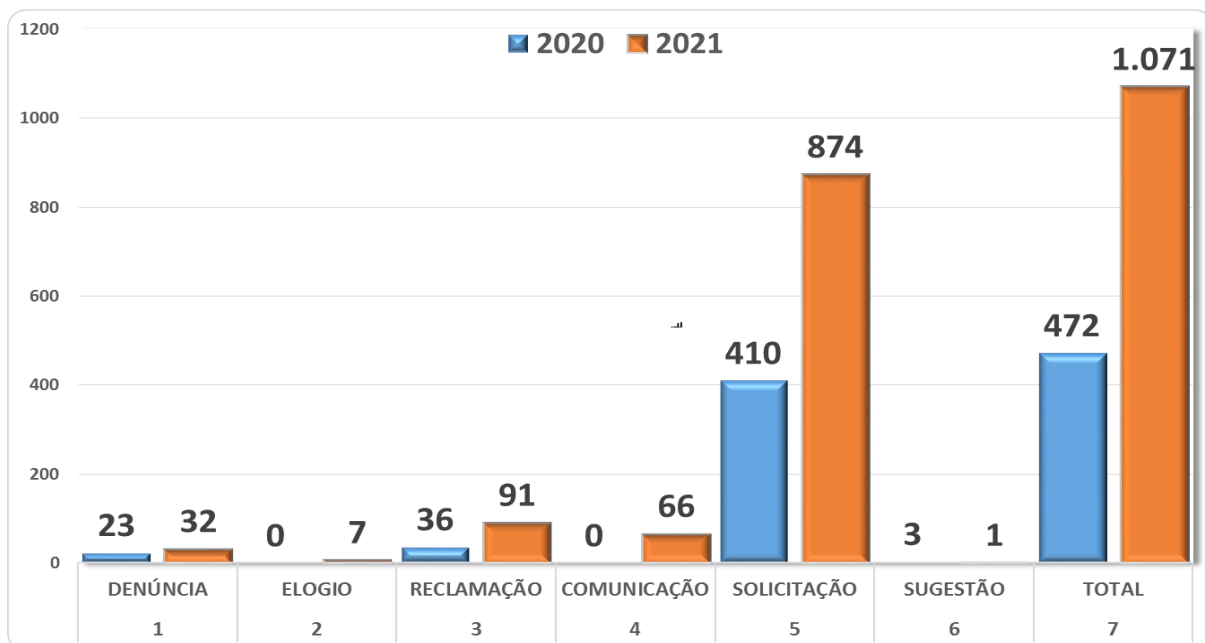
ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	32	24	8	2
2	ELOGIO	7	7	0	0
3	RECLAMAÇÃO	91	88	3	1
4	COMUNICAÇÃO	66	61	5	7
5	SOLICITAÇÃO	874	872	2	5
6	SUGESTÃO	1	1	0	0
	TOTAL	1071	1053	18	15

6.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEDUC.

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO - SEDUC			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
1.071	1.053	18	15



6.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEDUC.



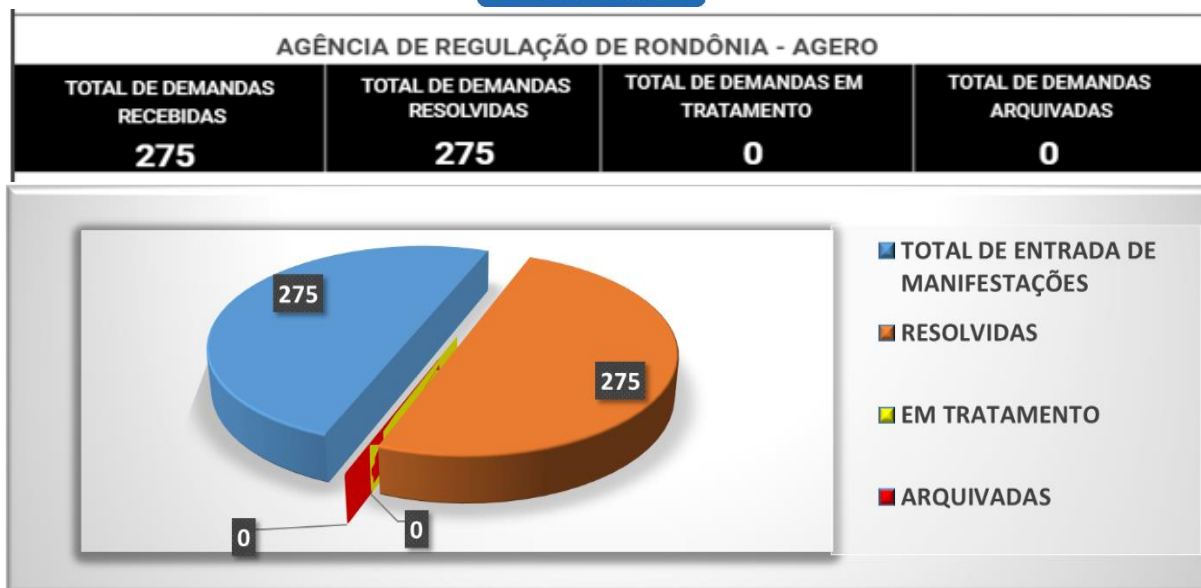
OUVIDORIAS NA ÁREA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO.

7. OUVIDORIA DA AGERO

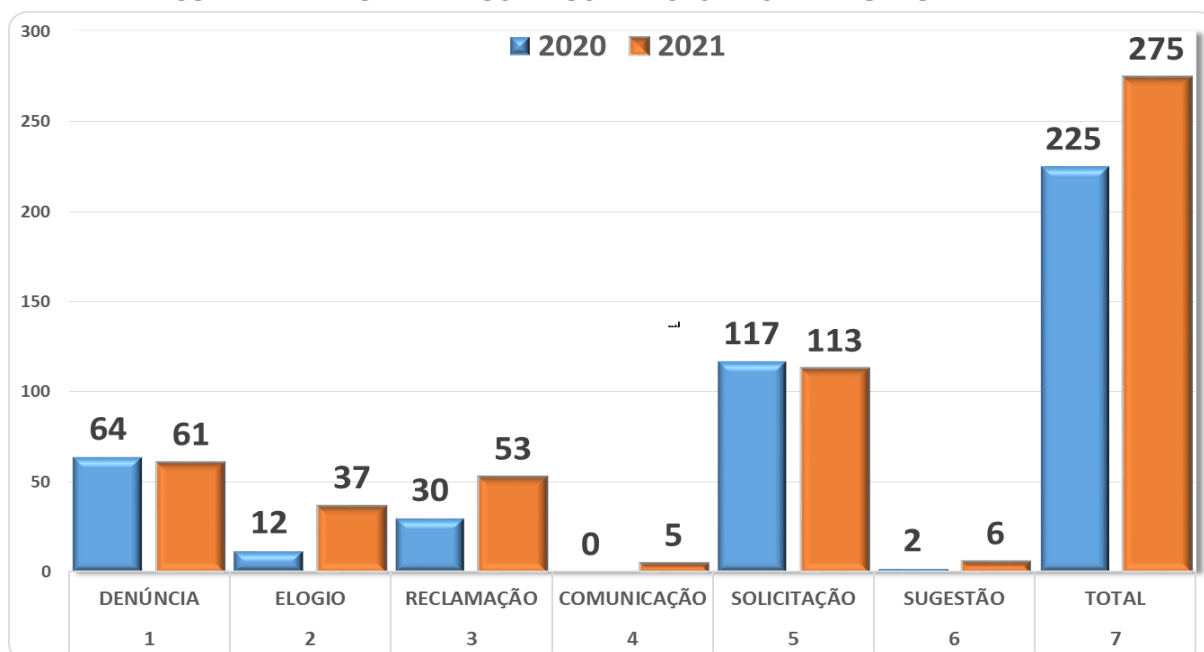
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **AGERO** demandou um total de **275 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	61	61	0	0
2	ELOGIO	37	37	0	0
3	RECLAMAÇÃO	53	53	0	0
4	COMUNICAÇÃO	5	5	0	0
5	SOLICITAÇÃO	113	113	0	0
6	SUGESTÃO	6	6	0	0
	TOTAL	275	275	0	0

7.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – AGERO.



7.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – AGERO.

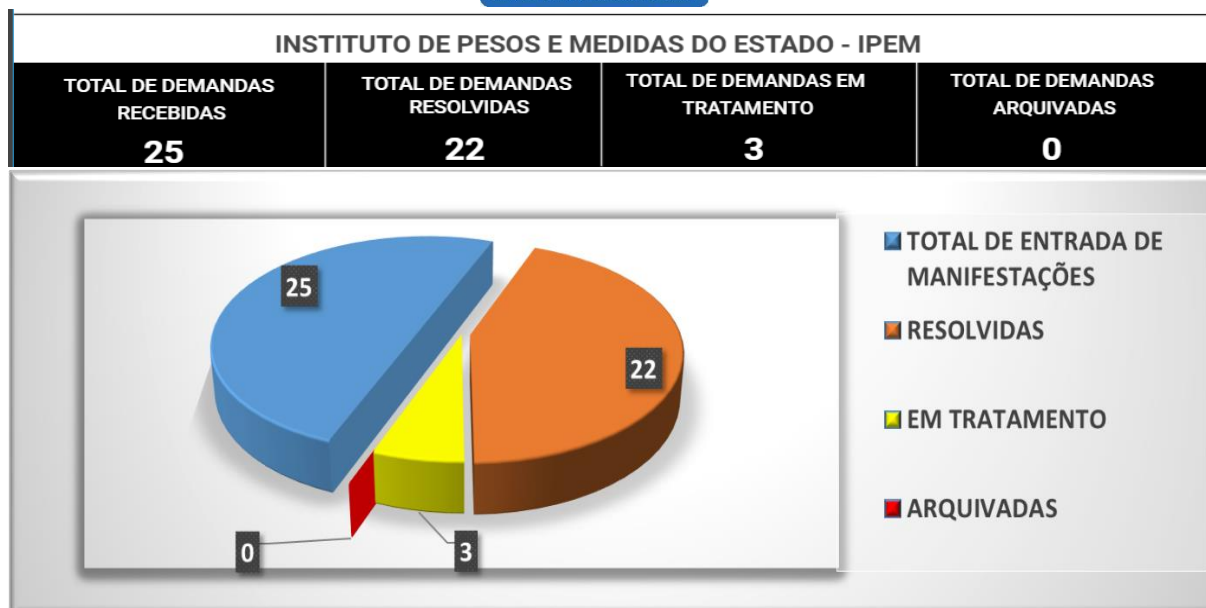


8. OUVIDORIA DO IPEM

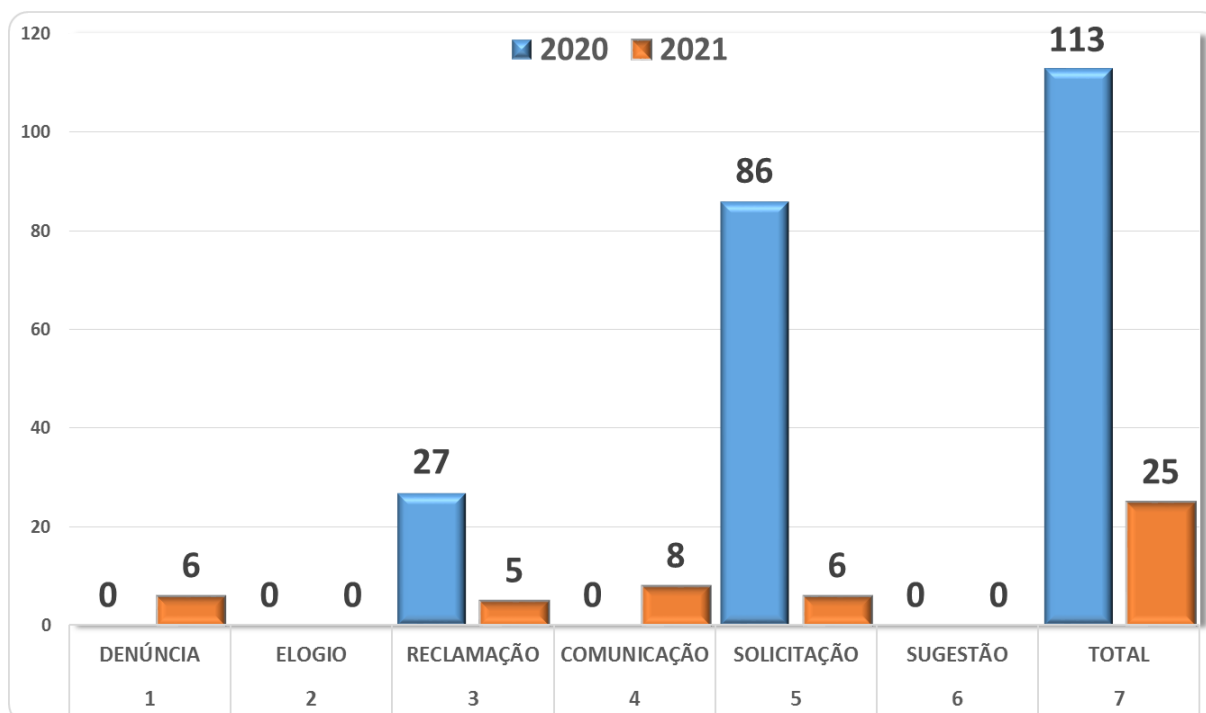
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria do **IPEM** demandou um total de **25 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	6	5	1	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	5	4	1	0
4	COMUNICAÇÃO	8	7	1	0
5	SOLICITAÇÃO	6	6	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	25	22	3	0

8.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – IPEM.



8.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – IPEM.



OUVIDORIAS NA ÁREA DA SAÚDE

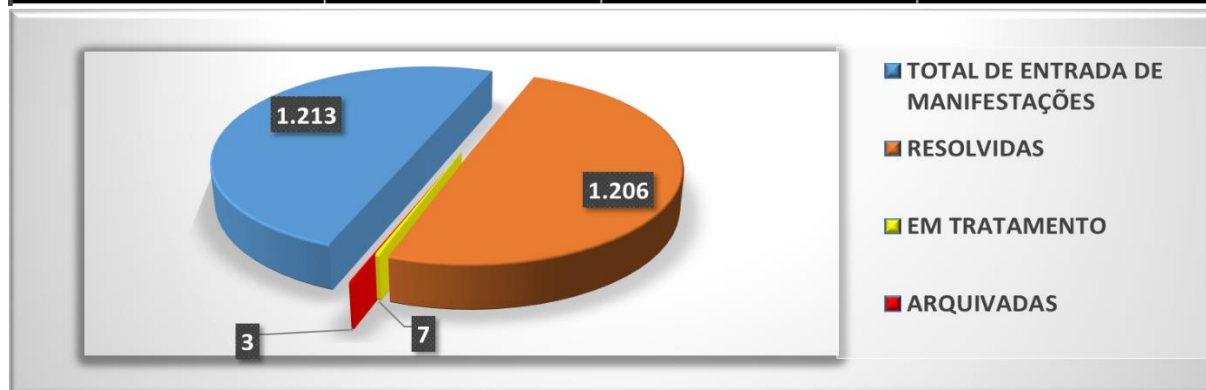
9. OUVIDORIA DA SESAU – SEDE ADMINISTRATIVA

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da sede administrativa da **SESAU** demandou um total de **1.213 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

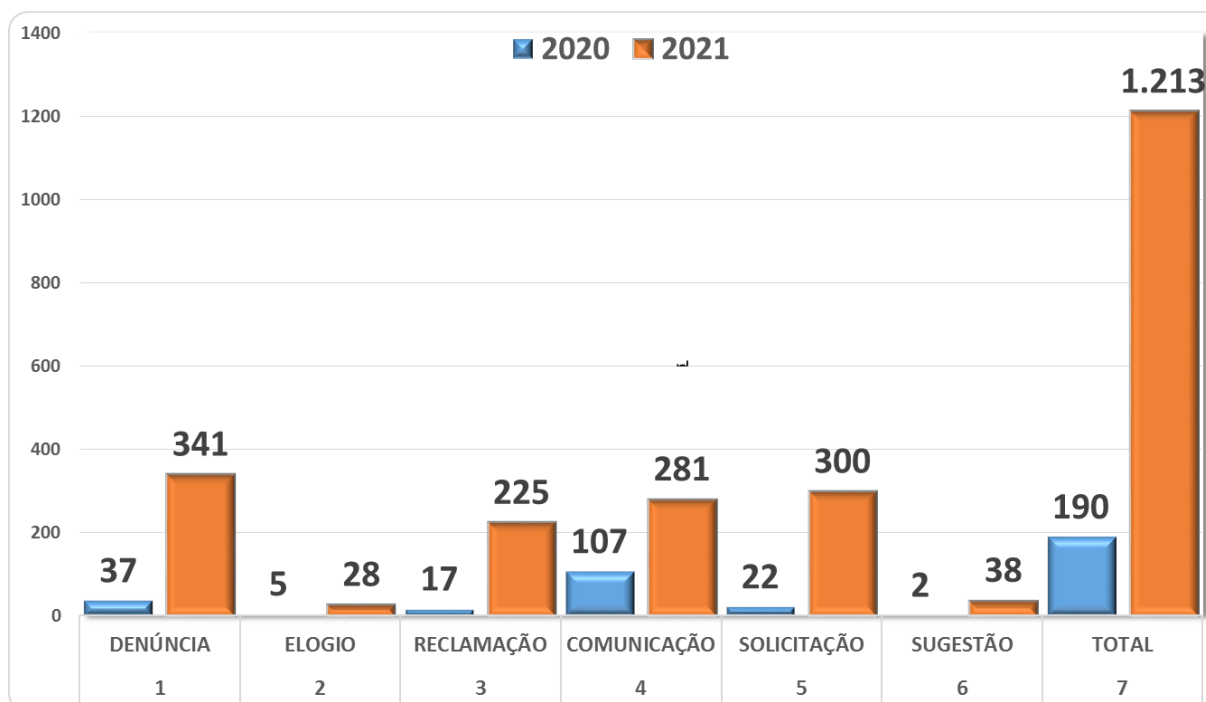
ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	341	340	1	2
2	ELOGIO	28	28	0	0
3	RECLAMAÇÃO	225	223	2	1
4	COMUNICAÇÃO	281	280	1	0
5	SOLICITAÇÃO	300	297	3	0
6	SUGESTÃO	38	38	0	0
	TOTAL	1213	1206	7	3

9.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SESAU.

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE - SESAU - SEDE ADMINISTRATIVA			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
1.213	1.206	7	3



9.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SESAU.

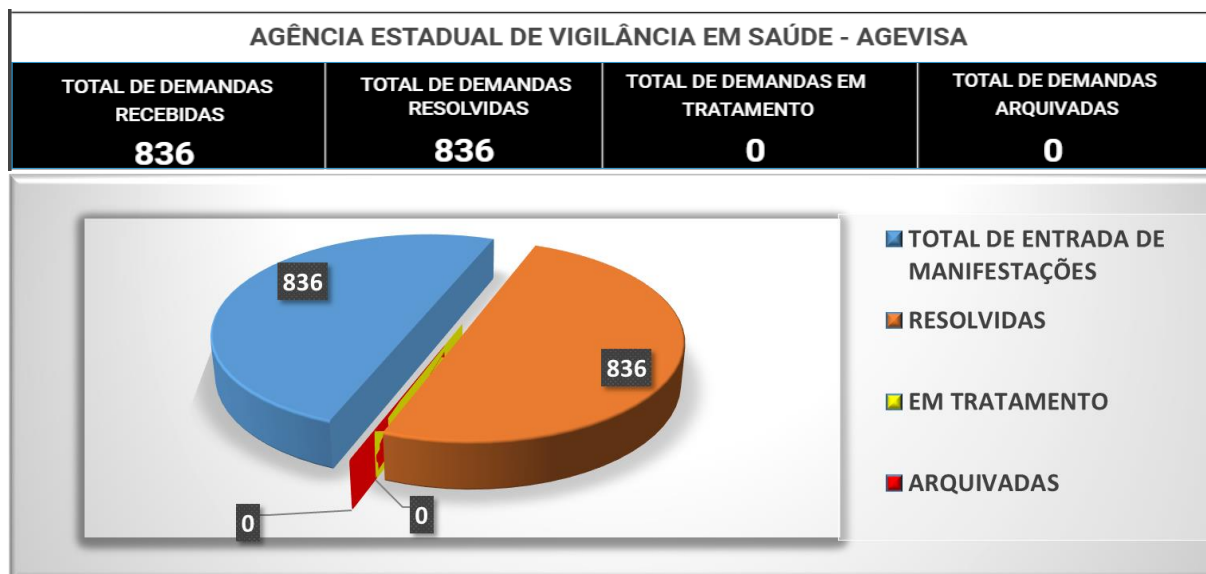


10. OUVIDORIA DA AGEVISA

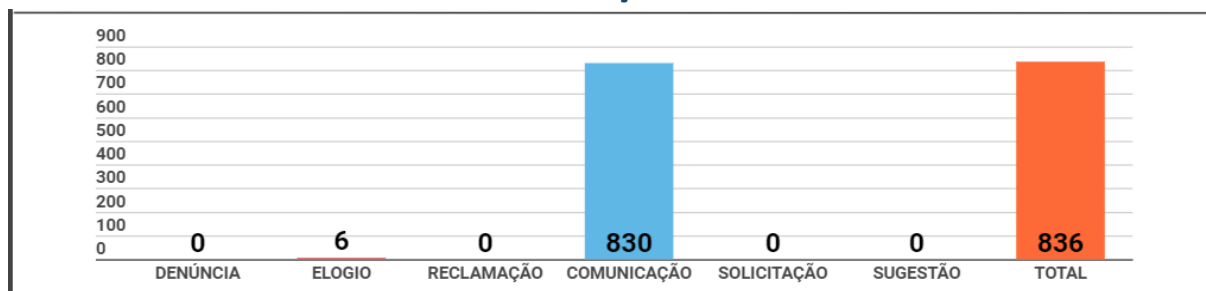
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **AGEVISA** demandou um total de **836 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	6	6	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	830	830	0	0
5	SOLICITAÇÃO	0	0	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	836	836	0	0

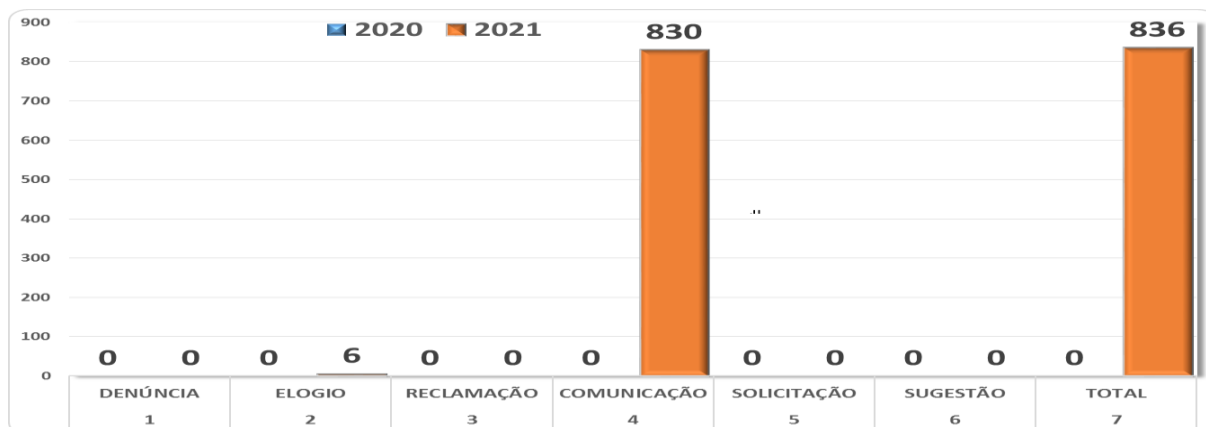
10.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – AGEVISA.



10.2 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO EM 2021 – AGEVISA.



10.3 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – AGEVISA.

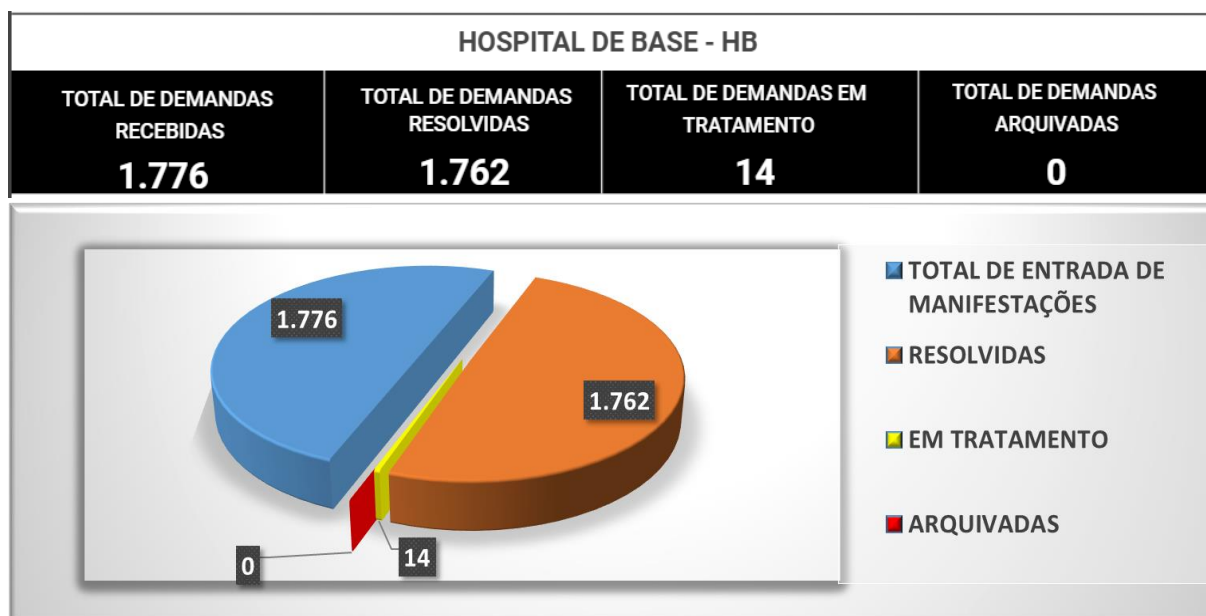


11. OUVIDORIA DO CEMETRON

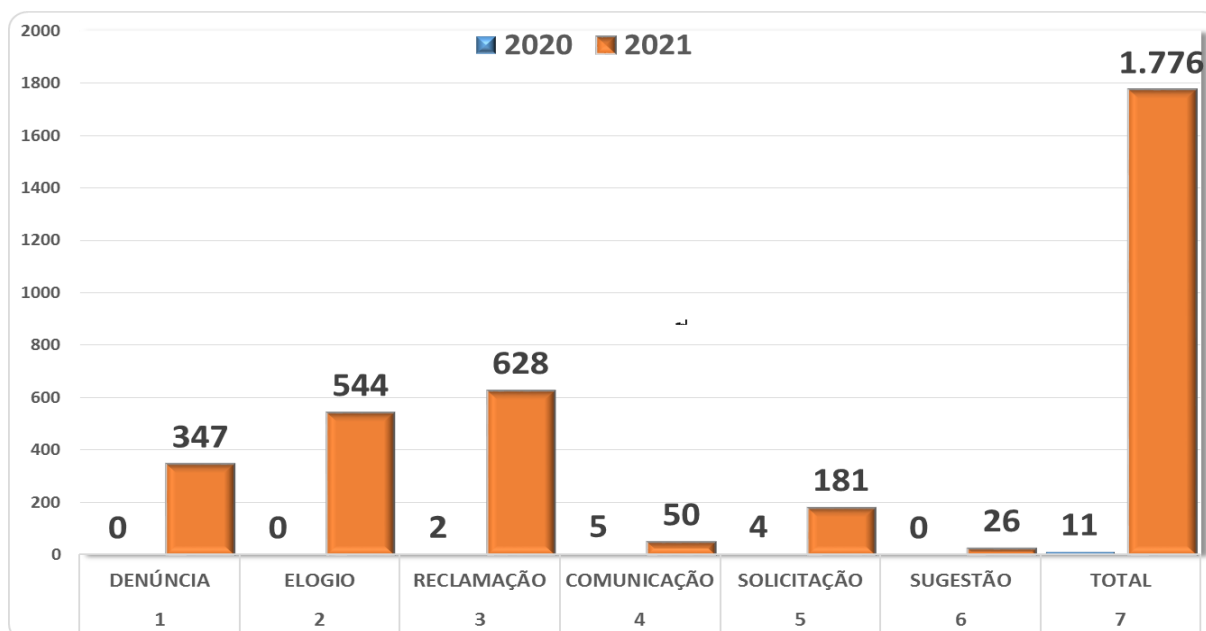
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria do **CEMETRON** demandou um total de **326 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	347	342	5	0
2	ELOGIO	544	544	0	0
3	RECLAMAÇÃO	628	623	5	0
4	COMUNICAÇÃO	50	50	0	0
5	SOLICITAÇÃO	181	177	4	0
6	SUGESTÃO	26	26	0	0
	TOTAL	1776	1762	14	0

12.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – HB.



12.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – HB.

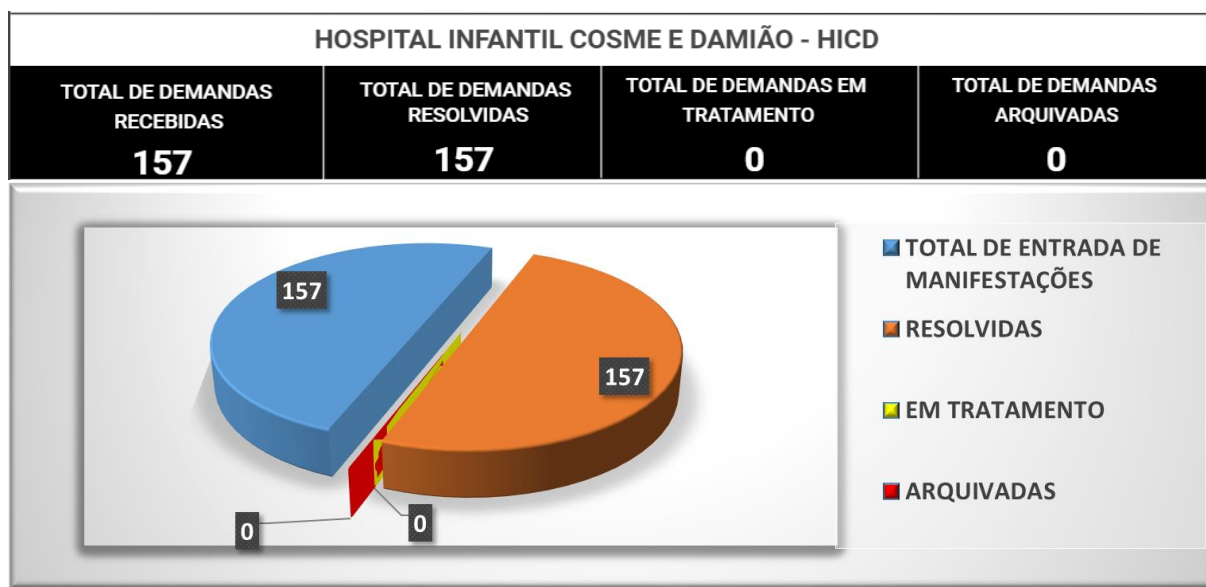


13. OUVIDORIA DO HOSPITAL INFANTIL COSME E DAMIÃO – HICD

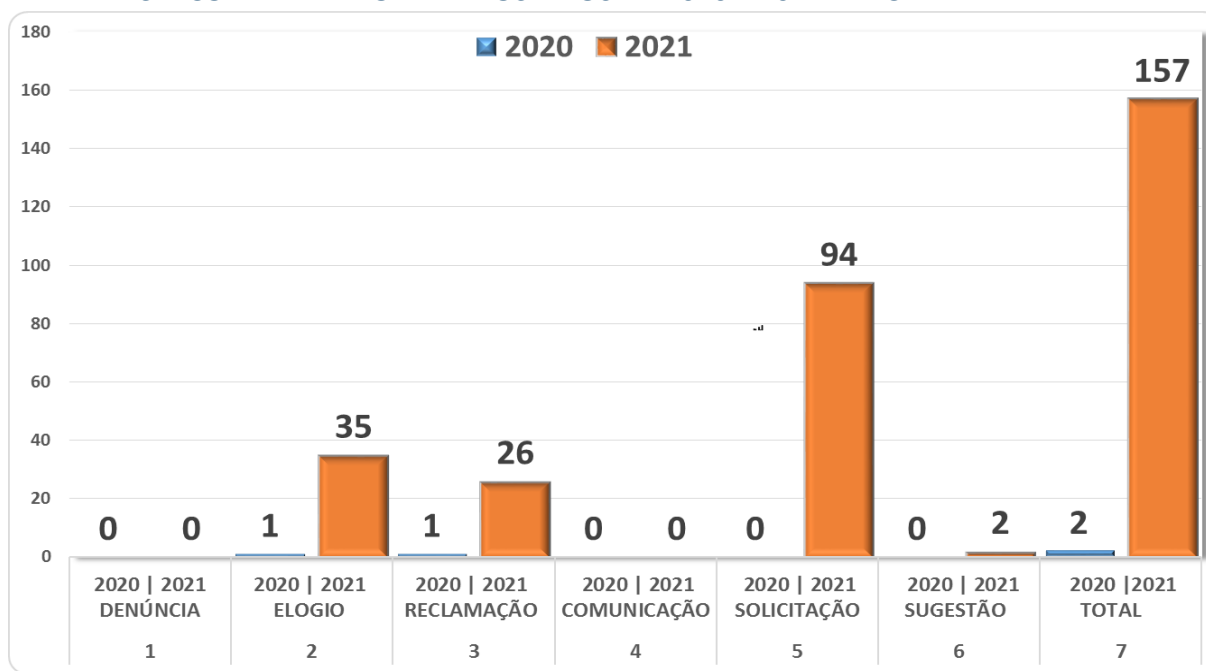
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria do **HICD** demandou um total de **157 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	35	35	0	0
3	RECLAMAÇÃO	26	26	0	0
4	COMUNICAÇÃO	0	0	0	0
5	SOLICITAÇÃO	94	94	0	0
6	SUGESTÃO	2	2	0	0
	TOTAL	157	157	0	0

13.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – HICD.



13.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – HICD.

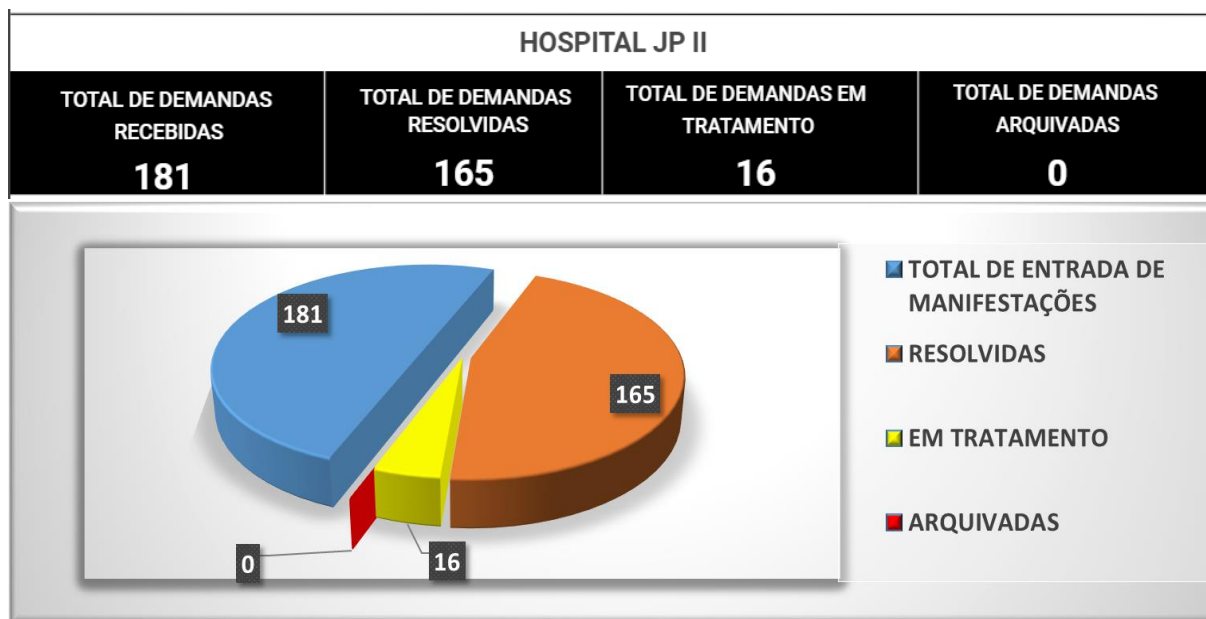


14. OUVIDORIA DO JP II

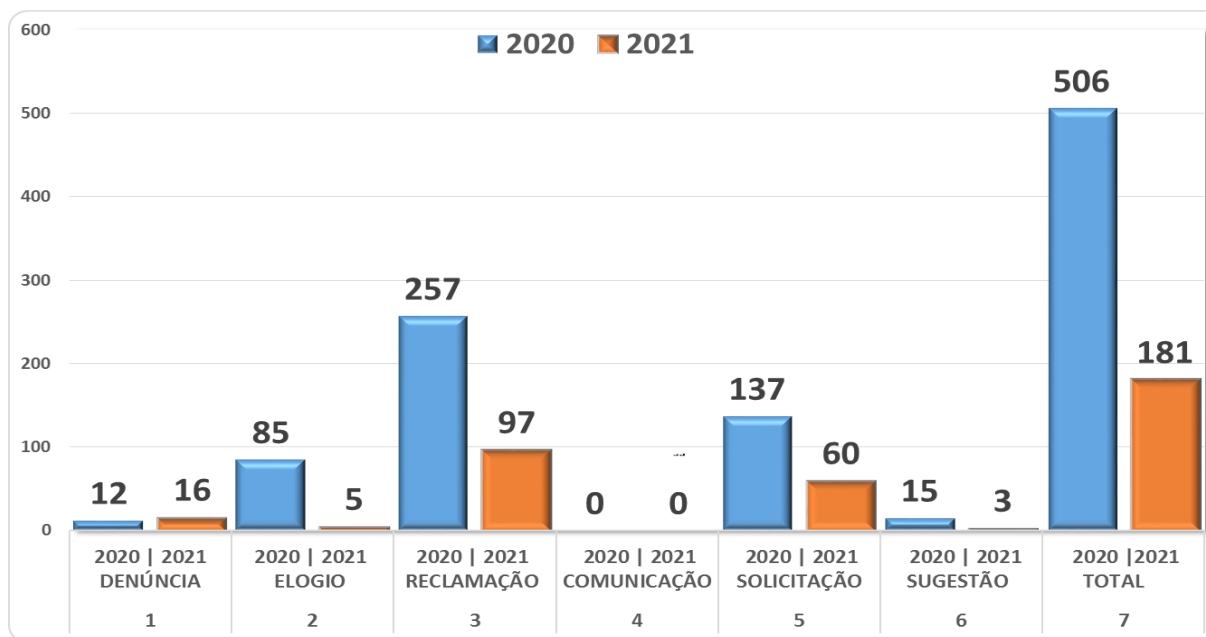
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria do **JP II** demandou um total de **181 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	16	10	6	0
2	ELOGIO	5	5	0	0
3	RECLAMAÇÃO	97	91	6	0
4	COMUNICAÇÃO	0	0	0	0
5	SOLICITAÇÃO	60	56	4	0
6	SUGESTÃO	3	3	0	0
	TOTAL	181	165	16	0

14.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – JP II.



14.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – JP II.

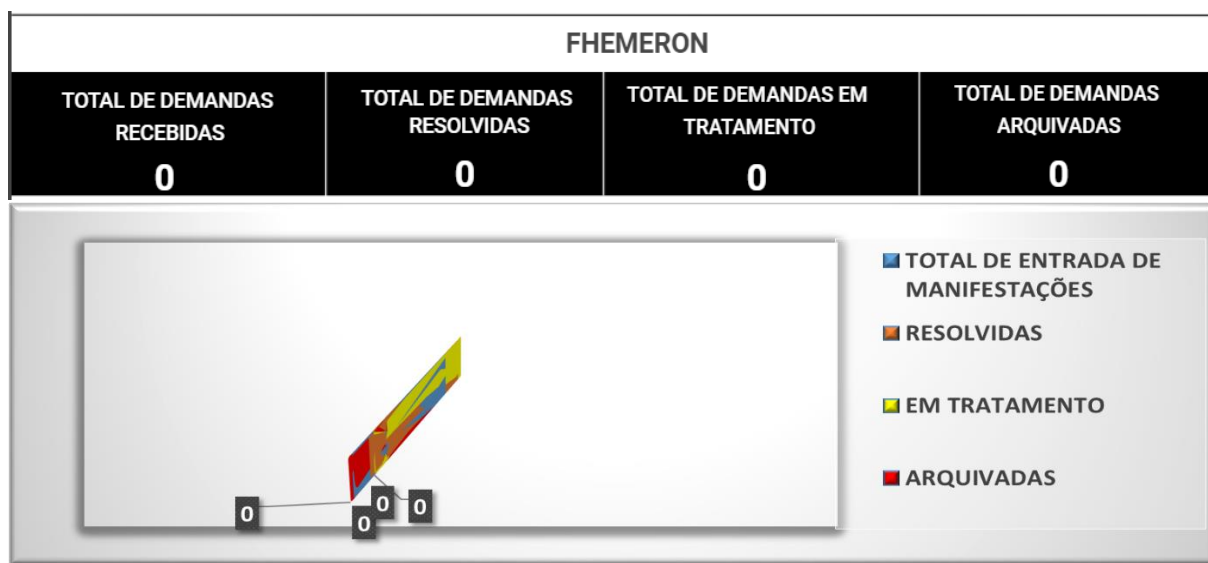


15. OUVIDORIA DA FHEMERON

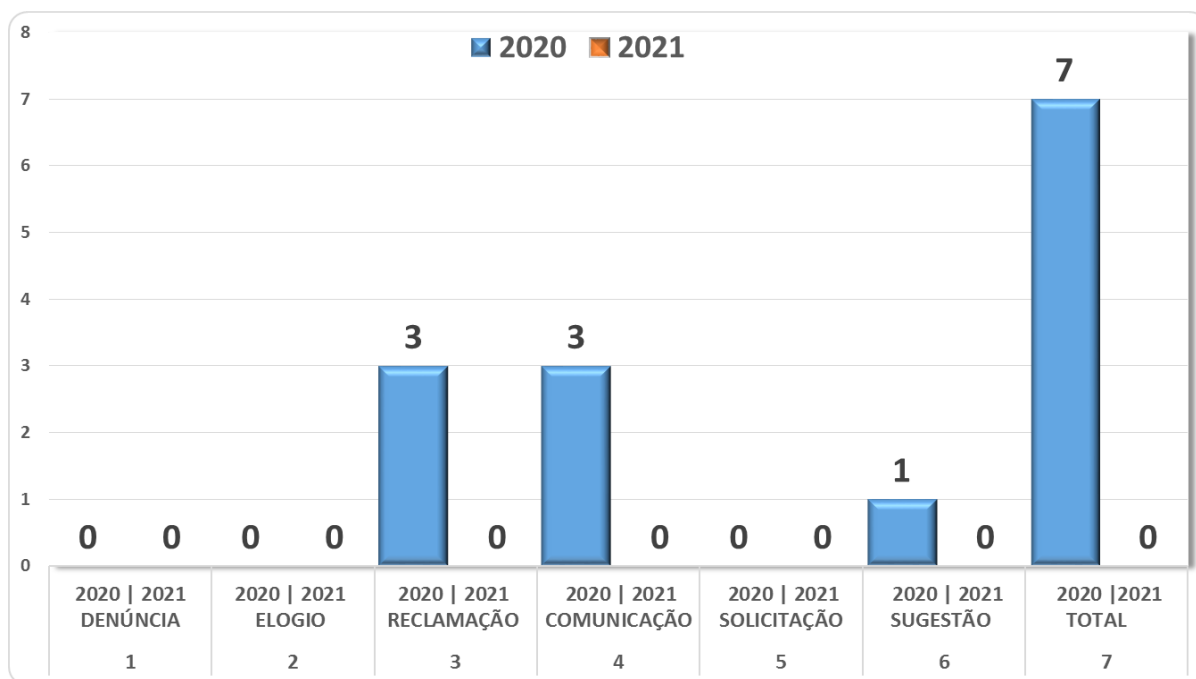
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **FHEMERON** demandou nenhuma manifestação, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	0	0	0	0
5	SOLICITAÇÃO	0	0	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0

15.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – FHEMERON.



15.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – FHEMERON.



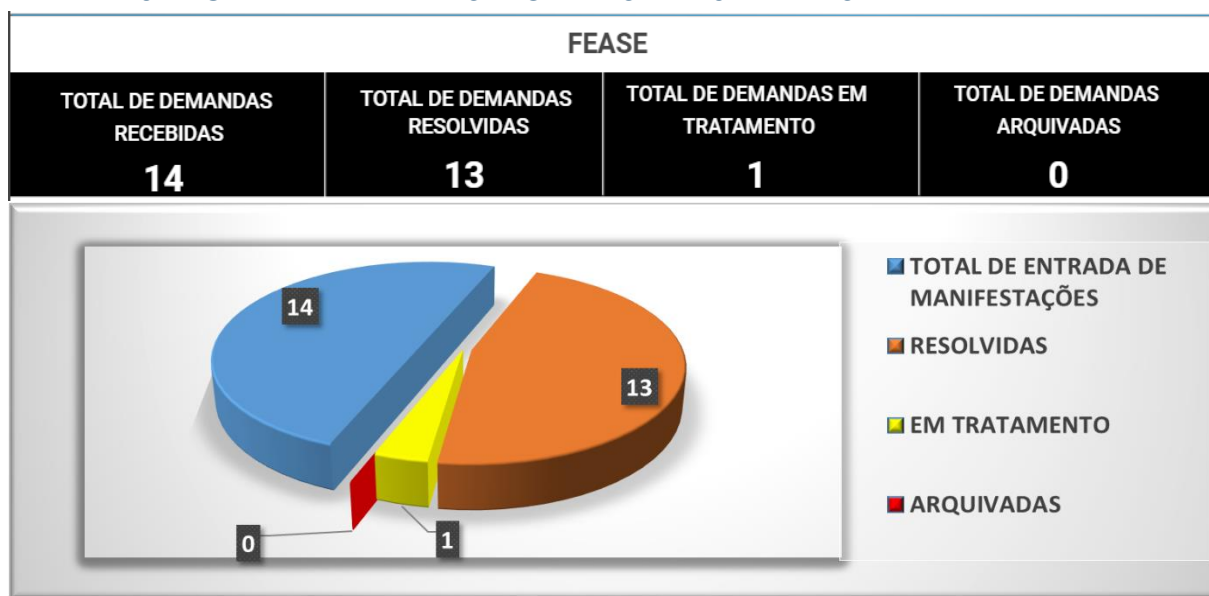
OUVIDORIAS NA ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA

16. OUVIDORIA DA FEASE

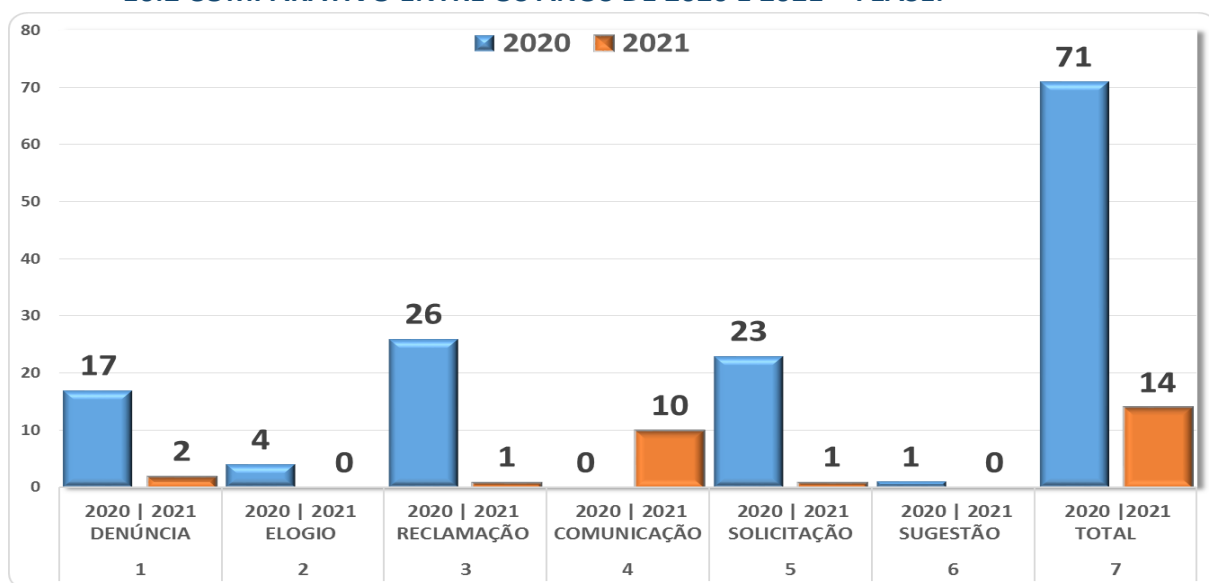
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **FEASE** demandou um total de **14 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	2	2	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	1	0	1	0
4	COMUNICAÇÃO	10	10	0	0
5	SOLICITAÇÃO	1	1	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	14	13	1	0

16.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – FEASE.



16.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – FEASE.

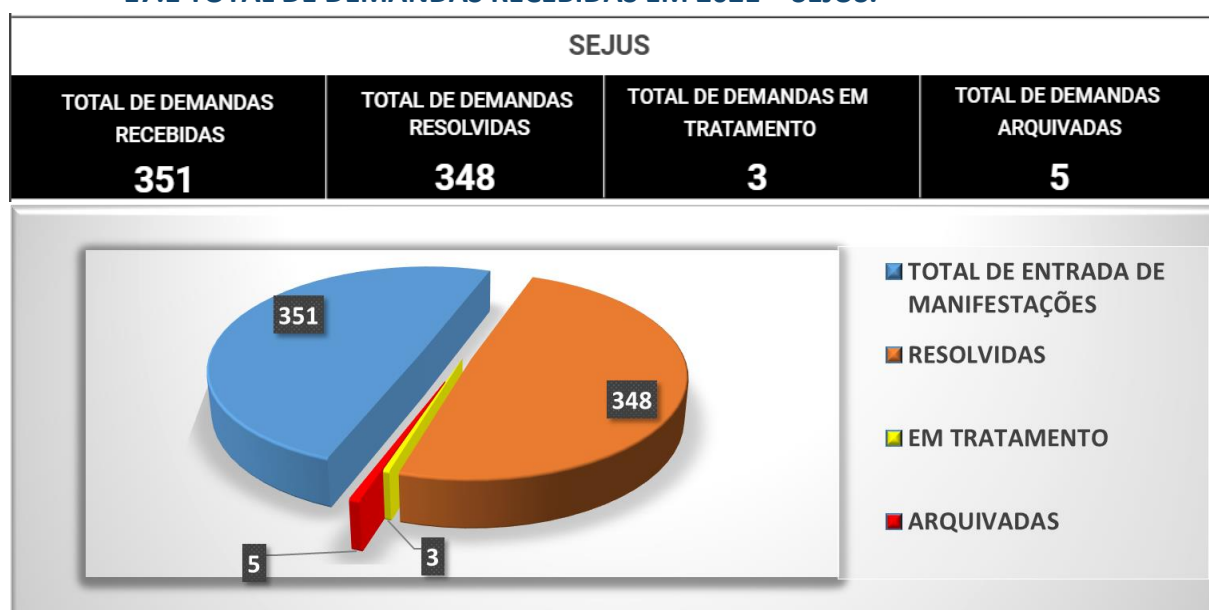


17. OUVIDORIA DA SEJUS

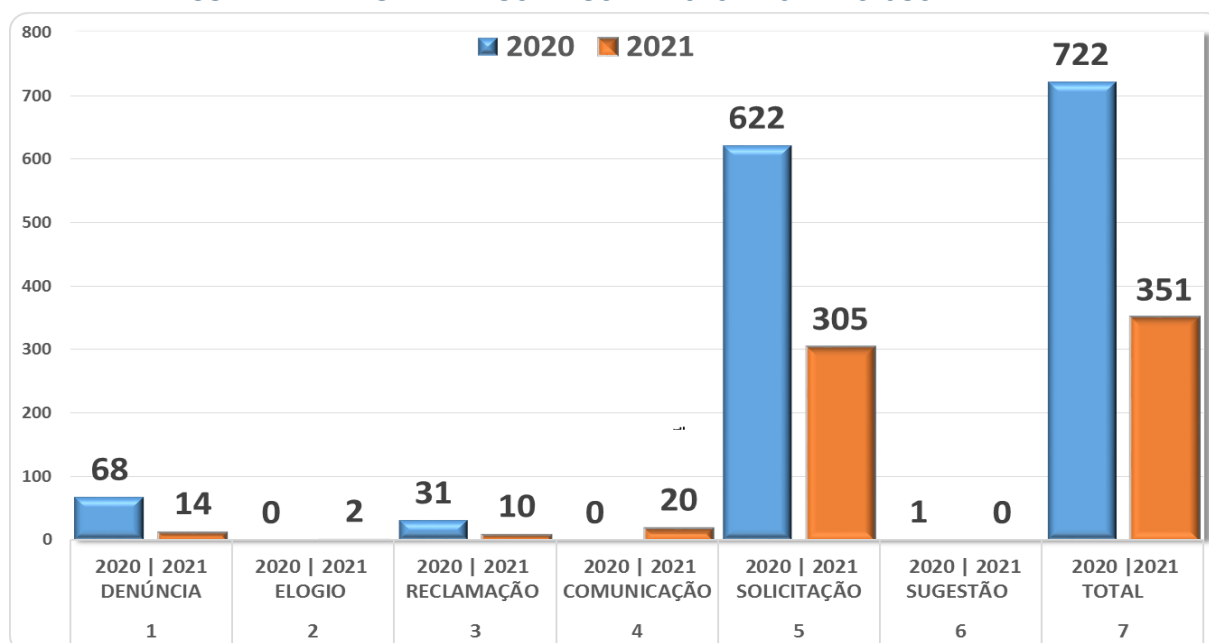
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEJUS** demandou um total de **351 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	14	13	1	1
2	ELOGIO	2	2	0	0
3	RECLAMAÇÃO	10	10	0	2
4	COMUNICAÇÃO	20	18	2	2
5	SOLICITAÇÃO	305	305	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	351	348	3	5

17.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEJUS.



17.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEJUS.

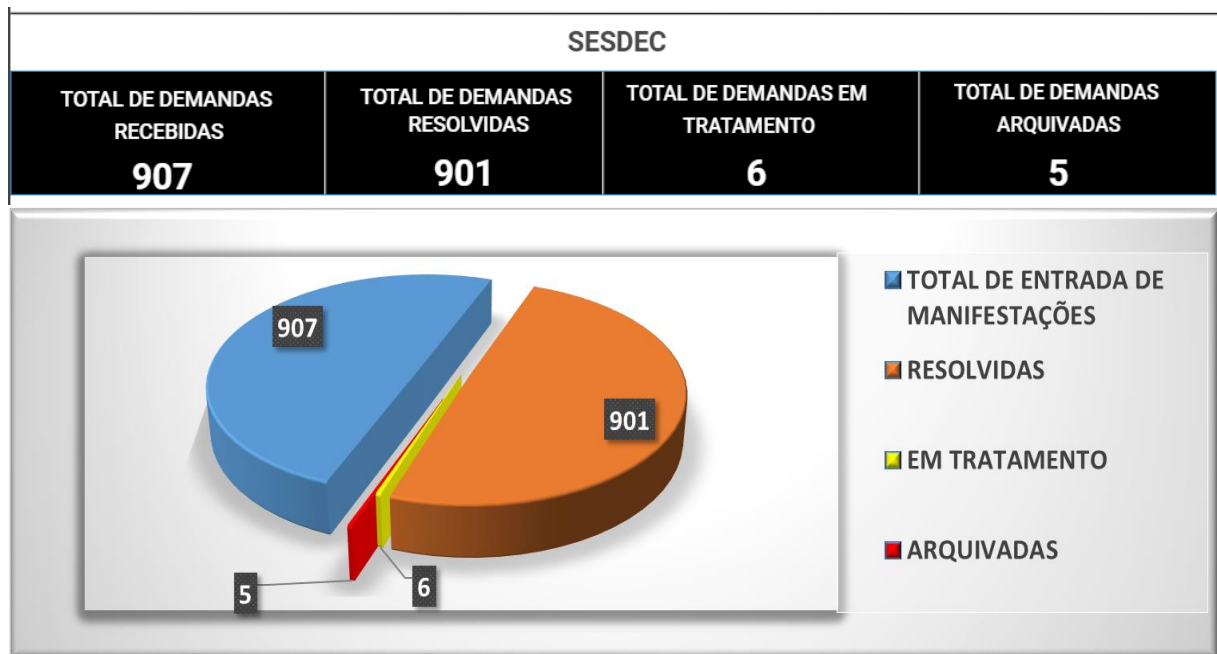


18. OUVIDORIA DA SESDEC

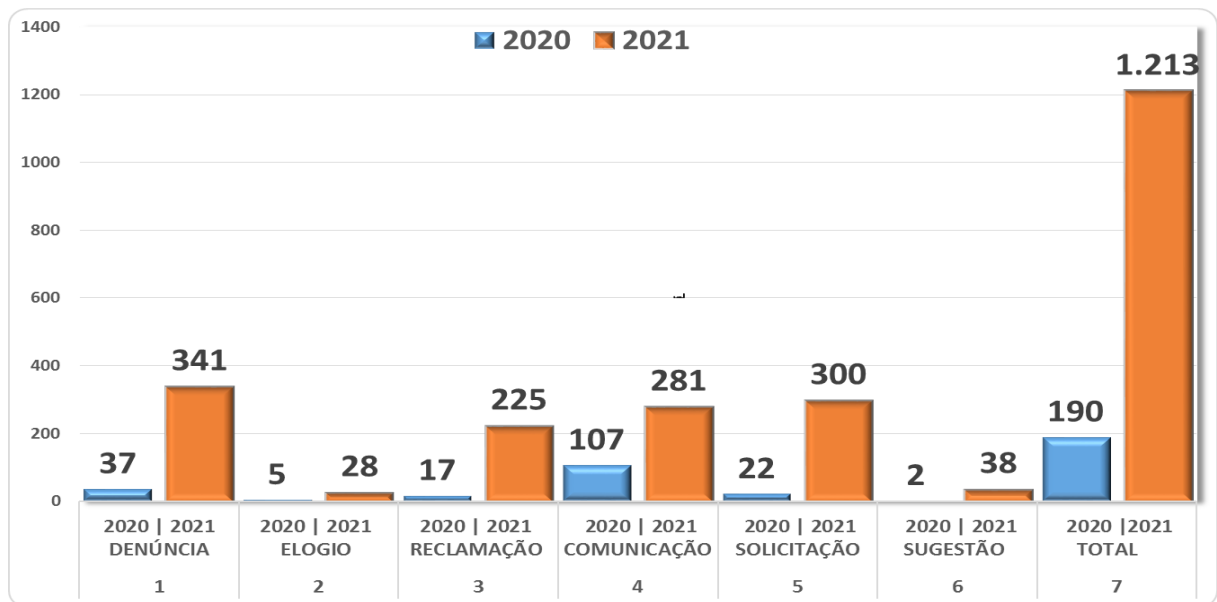
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SESDEC** demandou um total de **351 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	34	30	4	1
2	ELOGIO	2	2	0	0
3	RECLAMAÇÃO	21	21	0	2
4	COMUNICAÇÃO	33	32	1	1
5	SOLICITAÇÃO	816	815	1	1
6	SUGESTÃO	1	1	0	0
	TOTAL	907	901	6	5

18.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SESDEC.



18.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SESDEC.



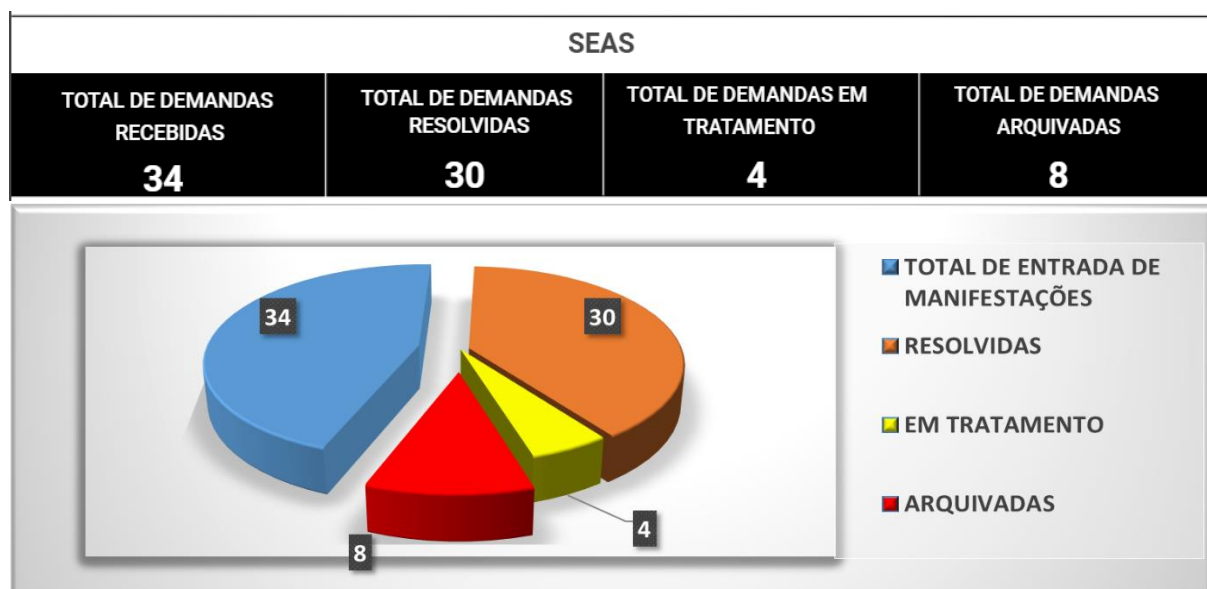
OUVIDORIAS NA ÁREA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, TURISMO, GESTÃO E ECONOMIA.

19. OUVIDORIA DA SEAS

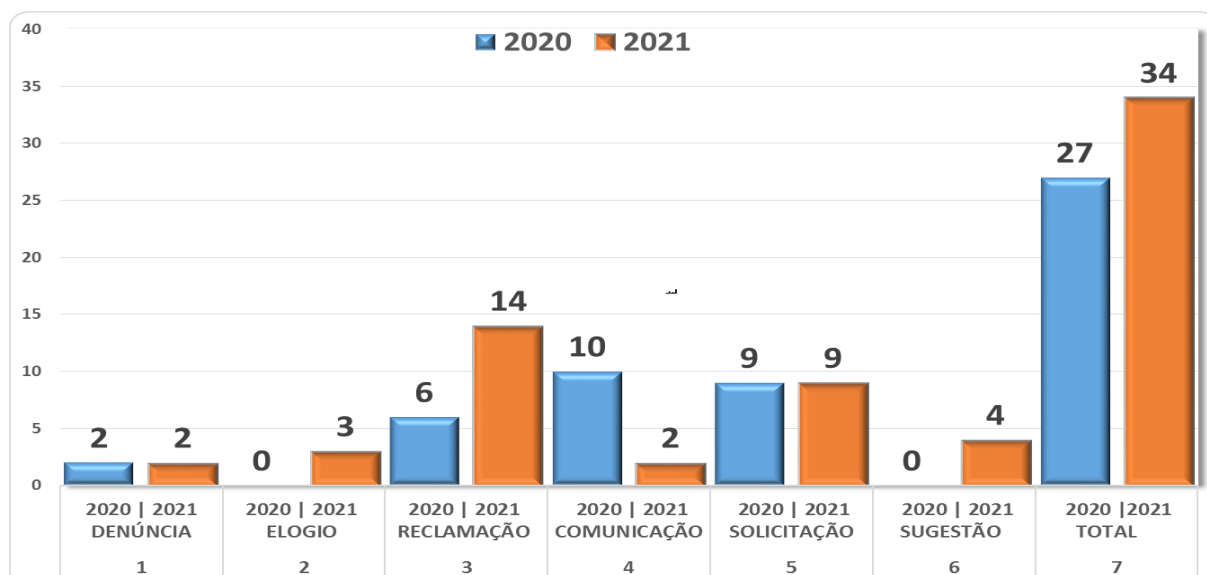
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEAS** demandou um total de **34 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	2	2	0	1
2	ELOGIO	3	3	0	0
3	RECLAMAÇÃO	14	12	2	2
4	COMUNICAÇÃO	2	2	0	1
5	SOLICITAÇÃO	9	7	2	4
6	SUGESTÃO	4	4	0	0
	TOTAL	34	30	4	8

19.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEAS.



19.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEAS.



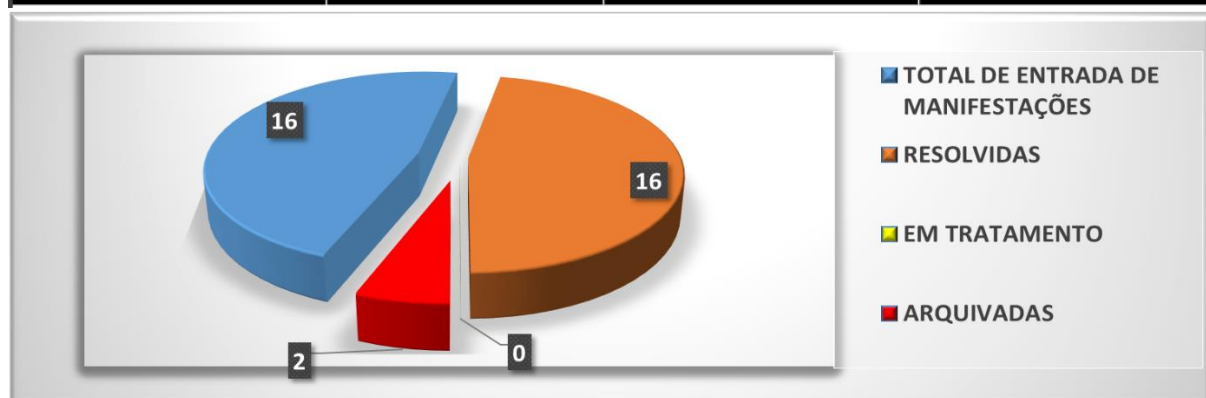
20. OUVIDORIA DA CASA CIVIL

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **CASA CIVIL** demandou um total de **16 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

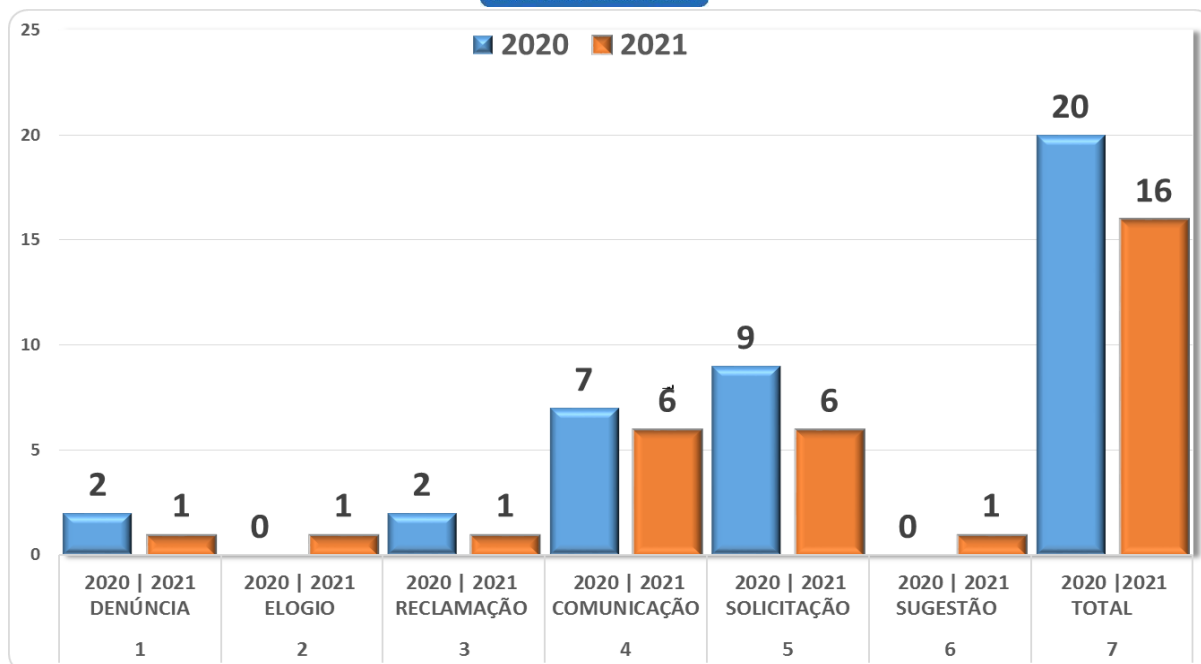
ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	1	1	0	1
2	ELOGIO	1	1	0	0
3	RECLAMAÇÃO	1	1	0	0
4	COMUNICAÇÃO	6	6	0	1
5	SOLICITAÇÃO	6	6	0	0
6	SUGESTÃO	1	1	0	0
	TOTAL	16	16	0	2

20.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – CASA CIVIL.

CASA CIVIL			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
16	16	0	2



20.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – CASA CIVIL.

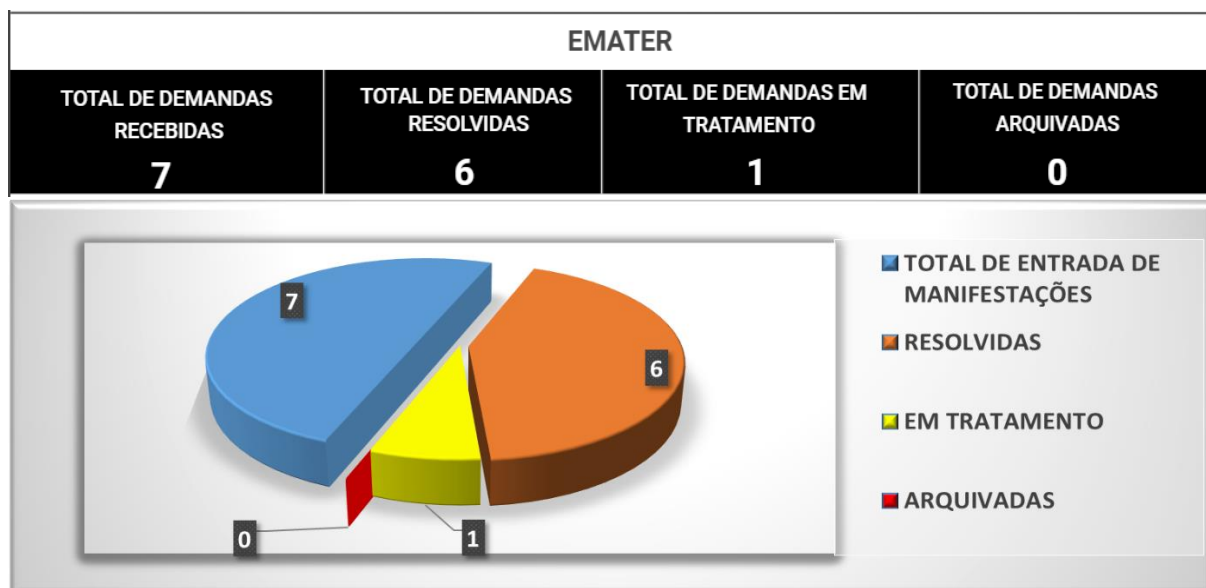


21. OUVIDORIA DA EMATER

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **EMATER** demandou um total de **07 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDA	EM TRATAMENTO	ARQUIVADA
1	DENÚNCIA	1	1	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	6	5	1	0
5	SOLICITAÇÃO	0	0	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	7	6	1	0

21.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – EMATER.



21.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – EMATER.

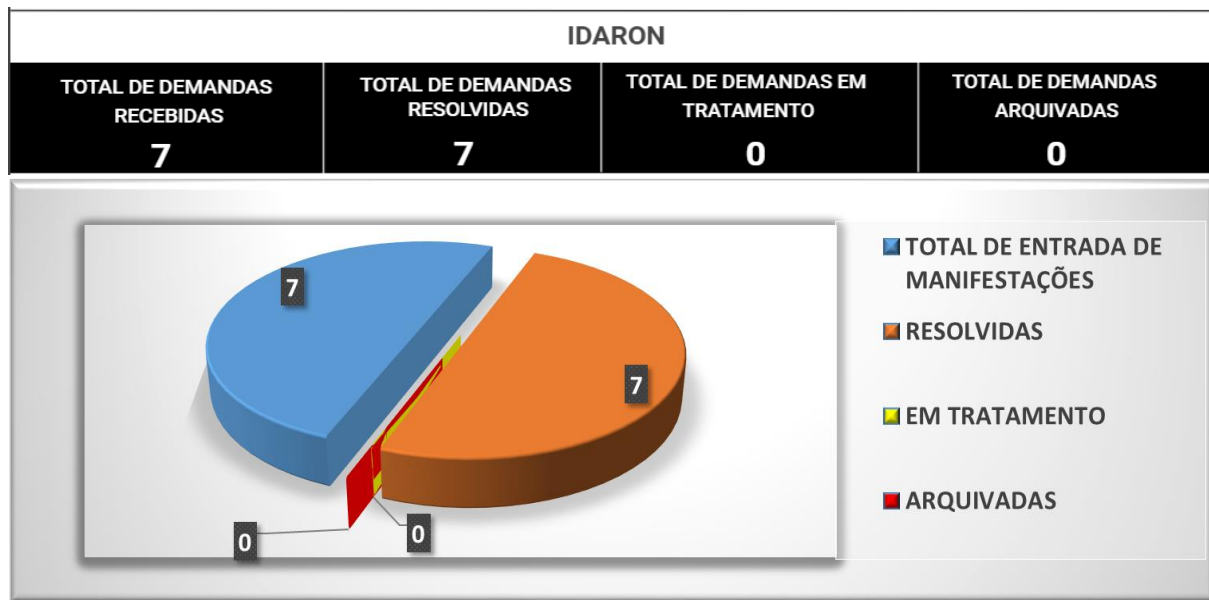


22. OUVIDORIA DO IDARON

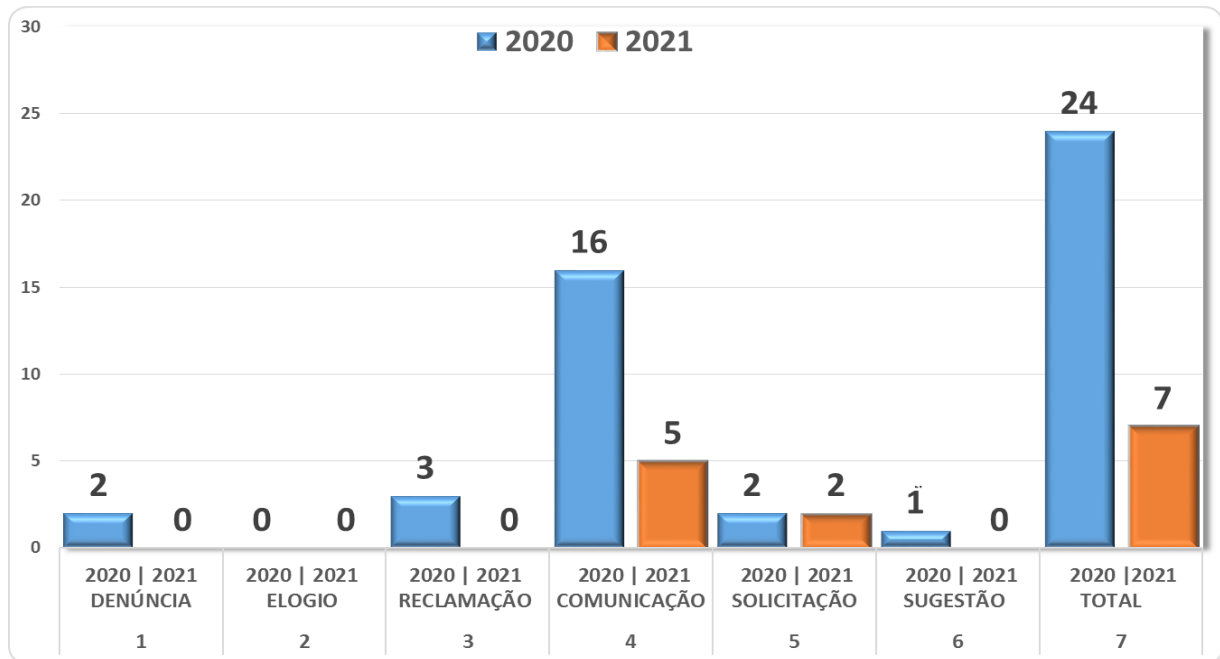
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria do **IDARON** demandou um total de **07 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	5	5	0	0
5	SOLICITAÇÃO	2	2	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	7	7	0	0

22.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – IDARON.



22.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – IDARON.

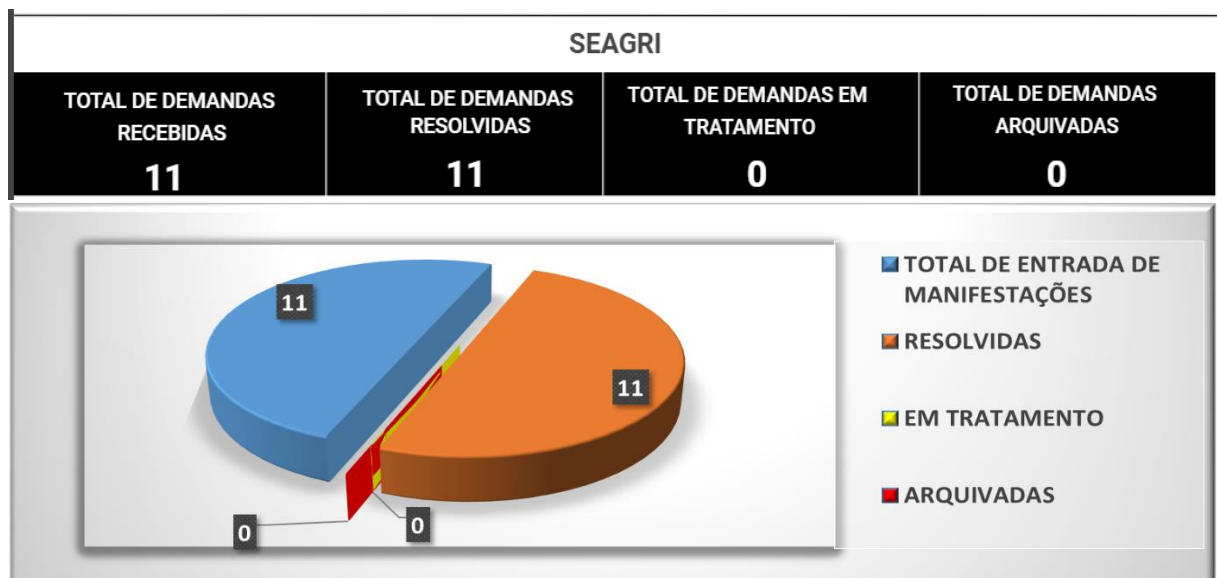


23. OUVIDORIA DA SEAGRI

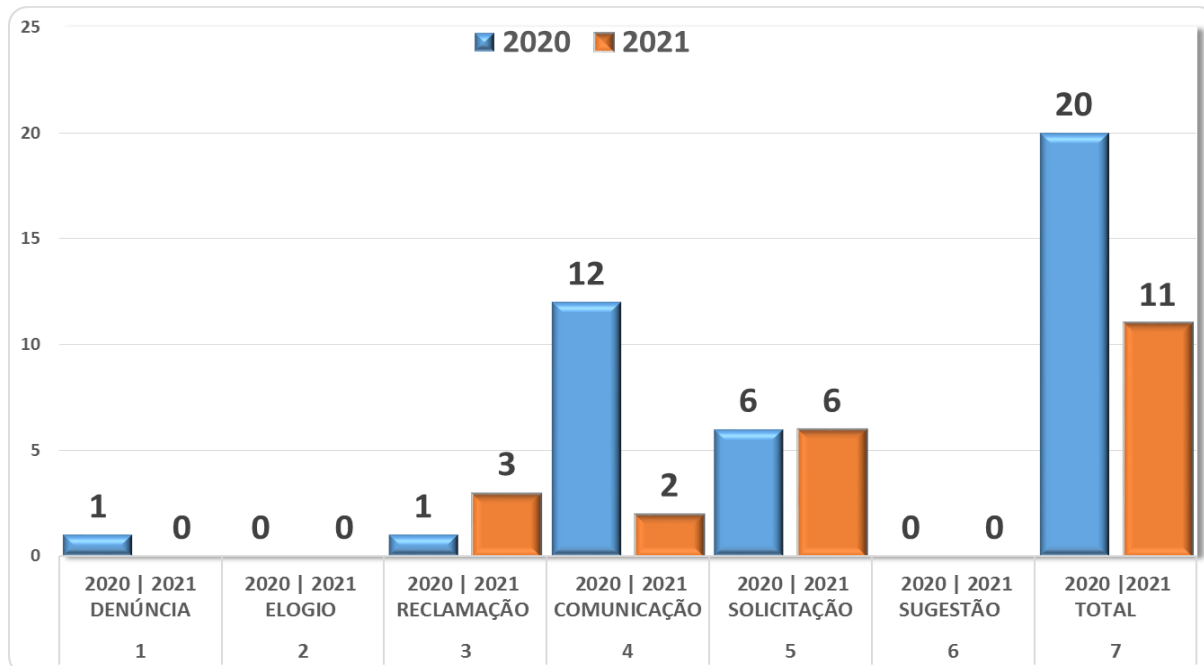
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEAGRI** demandou um total de **11 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	3	3	0	0
4	COMUNICAÇÃO	2	2	0	0
5	SOLICITAÇÃO	6	6	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	11	11	0	0

23.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEAGRI.



23.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEAGRI.



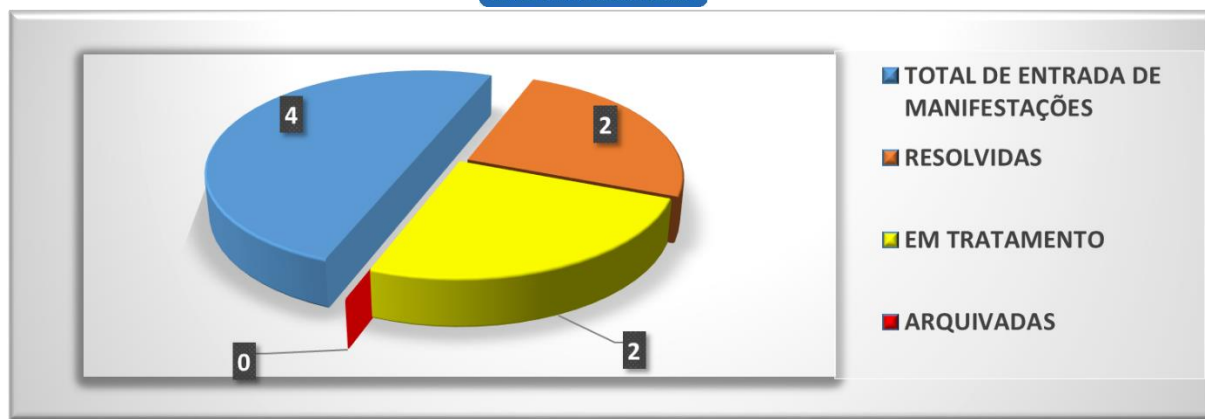
24. OUVIDORIA DA SEDI

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEDI** demandou um total de **04 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

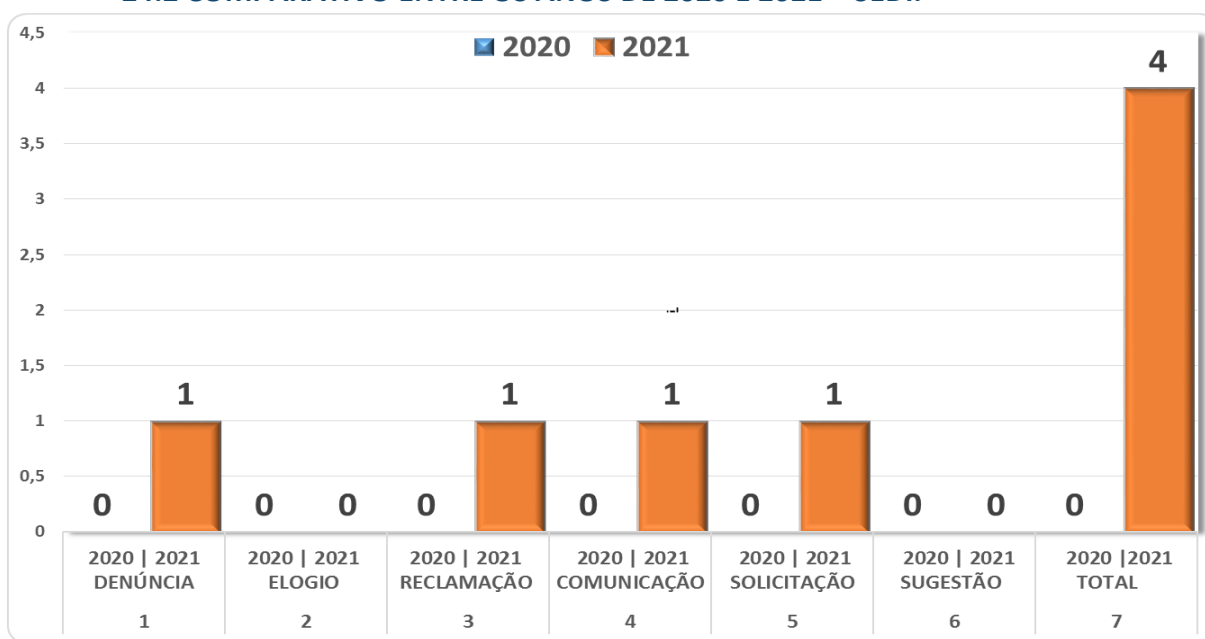
ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	1	1	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	1	1	0	0
4	COMUNICAÇÃO	1	0	1	0
5	SOLICITAÇÃO	1	0	1	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	4	2	2	0

24.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEDI.

SEDI			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
04	02	02	0



24.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEDI.



25. OUVIDORIA DA SETUR

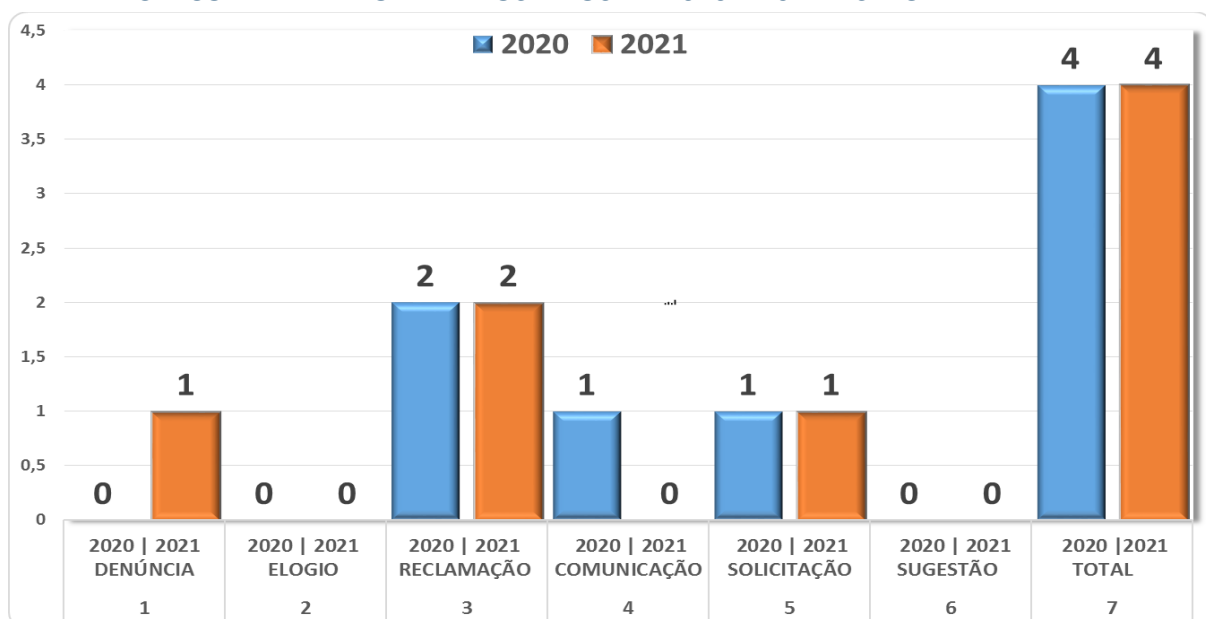
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SETUR** demandou um total de **04 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	1	1	0	1
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	2	2	0	0
4	COMUNICAÇÃO	0	0	0	0
5	SOLICITAÇÃO	1	1	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	4	4	0	1

25.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SETUR.



25.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SETUR.



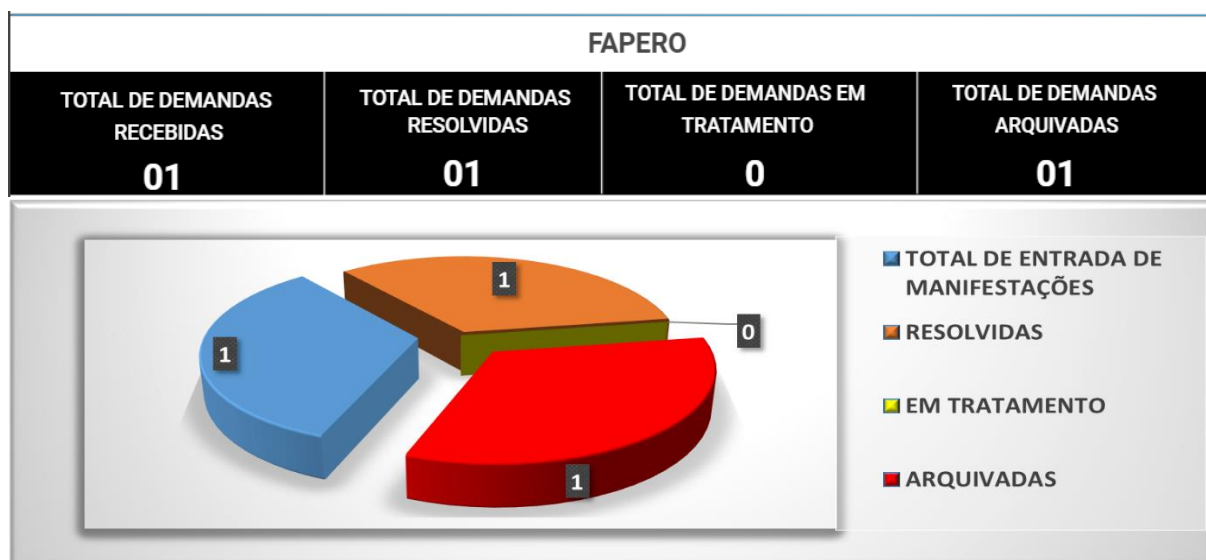
OUTRAS OUVIDORIAS

26. OUVIDORIA DA FAPERO

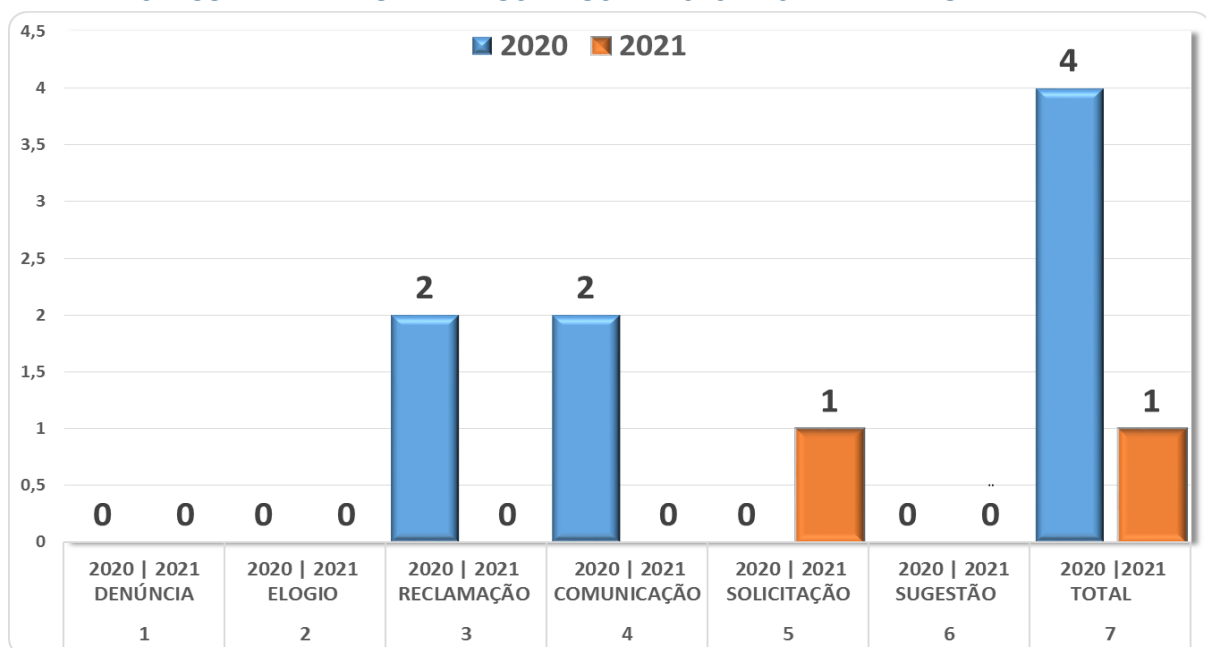
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **FAPERO** demandou um total de **01 manifestação**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDA	EM TRATAMENTO	ARQUIVADA
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	0	0	0	0
5	SOLICITAÇÃO	1	1	0	1
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	1	1	0	1

26.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – FAPERO.



26.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – FAPERO.

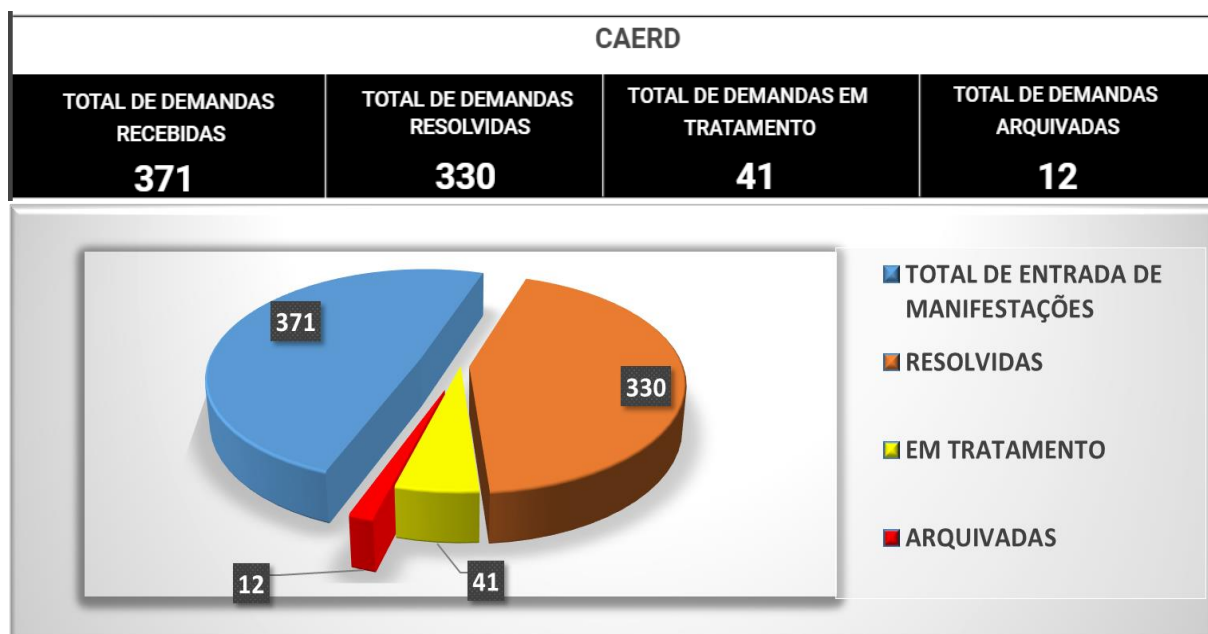


27. OUVIDORIA DA CAERD

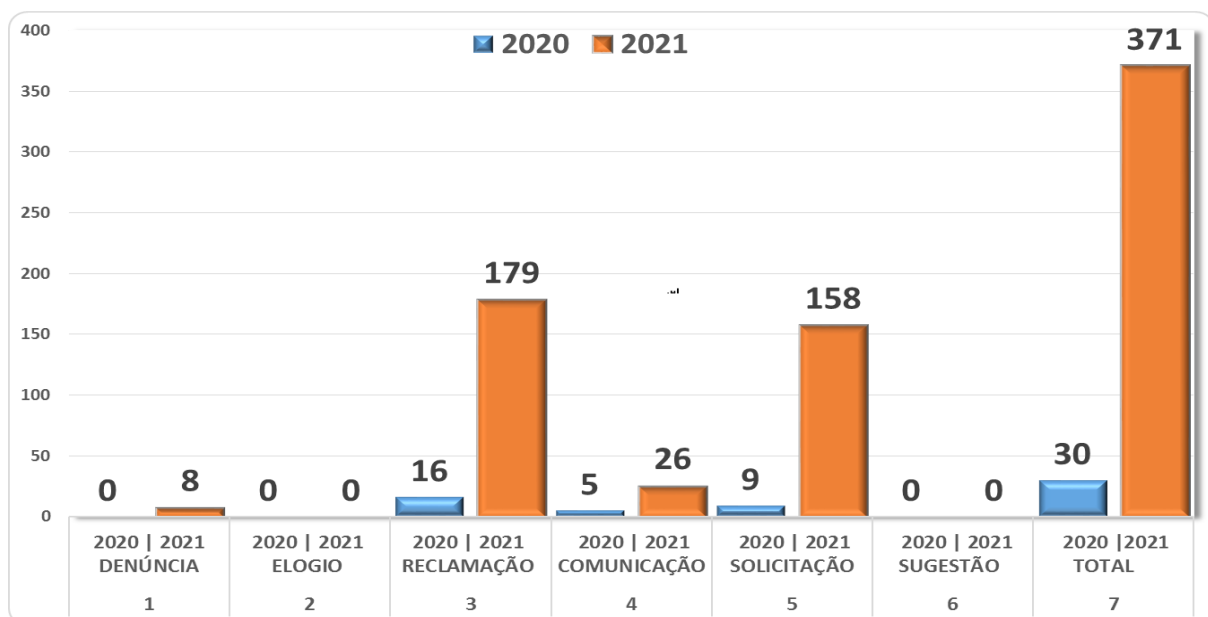
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **CAERD** demandou um total de **371 manifestação**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	8	8	0	1
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	179	155	24	9
4	COMUNICAÇÃO	26	17	9	1
5	SOLICITAÇÃO	158	150	8	1
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	371	330	41	12

27.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – CAERD.



27.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – CAERD.

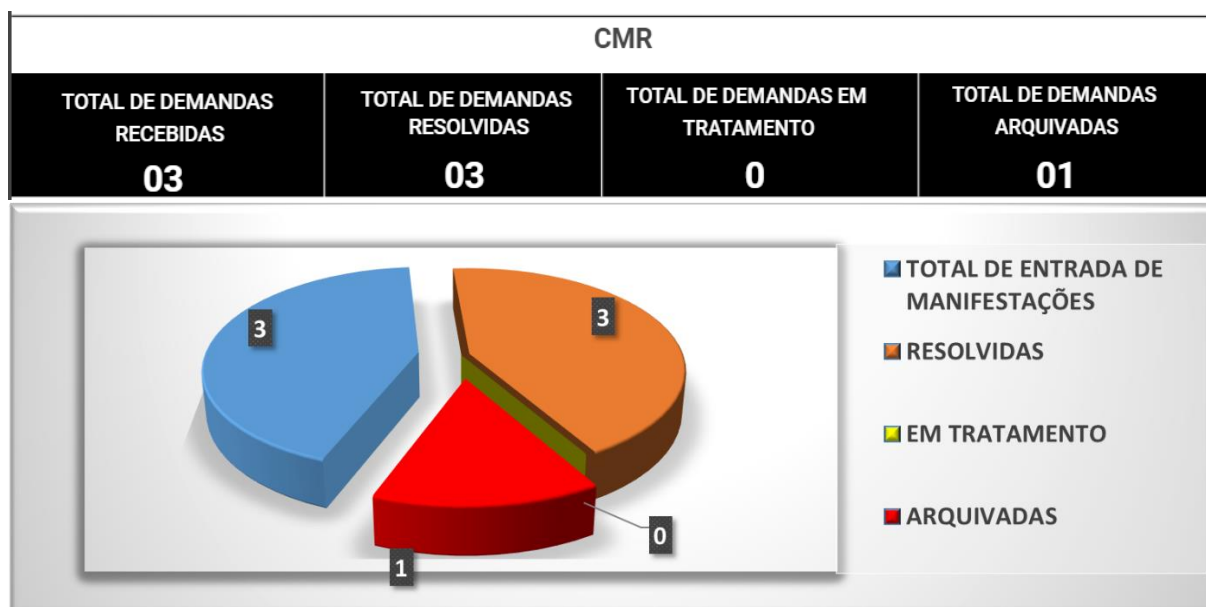


28. OUVIDORIA DA COMPANHIA DE MINERAÇÃO DE RONDÔNIA – CMR

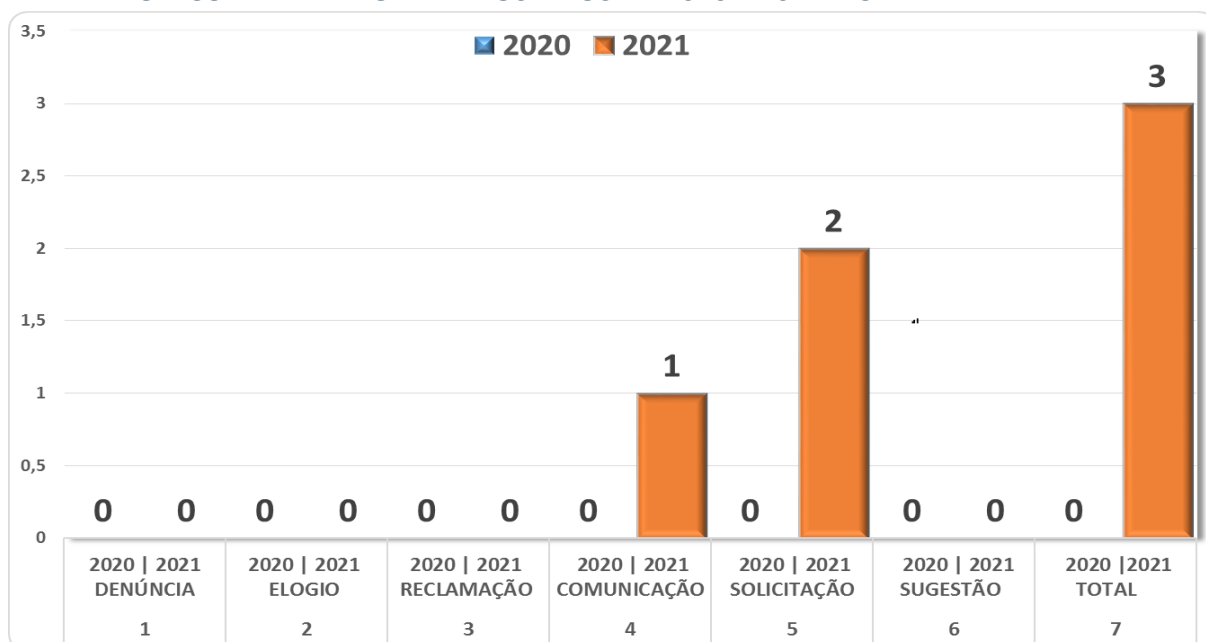
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **CMR** demandou um total de **03 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	1	1	0	1
5	SOLICITAÇÃO	2	2	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	3	3	0	1

28.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – CMR.



28.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – CMR.

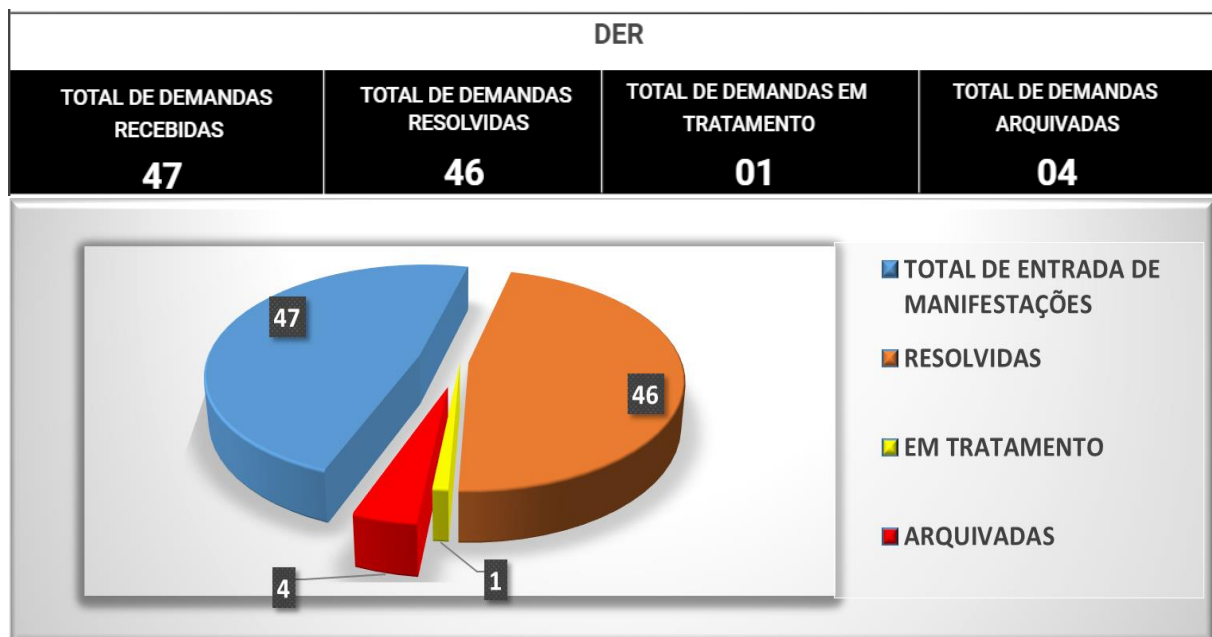


29. OUVIDORIA DO DER

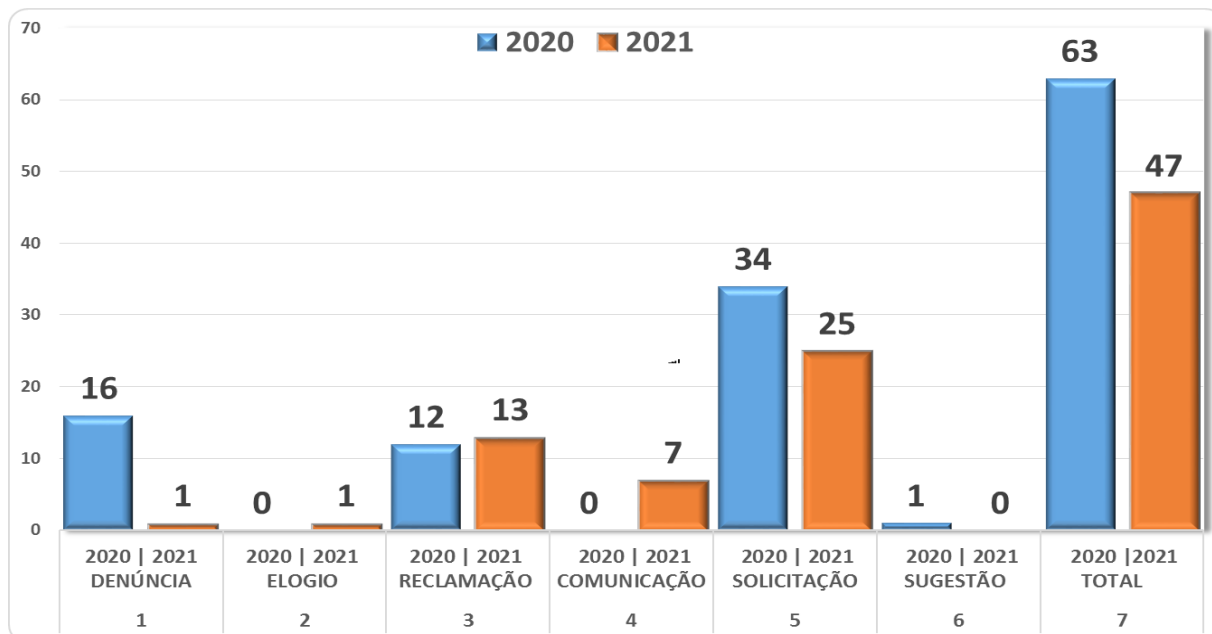
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria do **DER** demandou um total de **47 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	1	1	0	1
2	ELOGIO	1	1	0	0
3	RECLAMAÇÃO	13	13	0	0
4	COMUNICAÇÃO	7	6	1	3
5	SOLICITAÇÃO	25	25	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	47	46	1	4

29.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – DER.



29.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – DER.



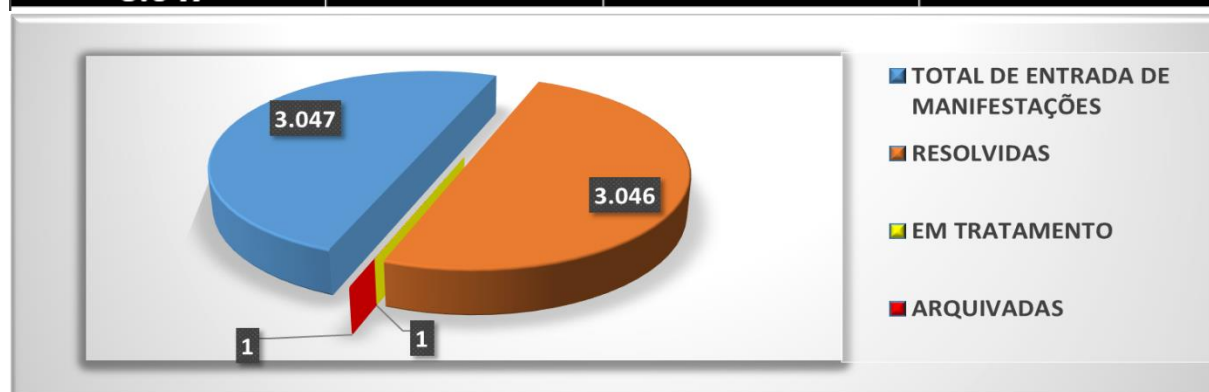
30. OUVIDORIA DO DETRAN

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria do **DETRAN** demandou um total de **3.047 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

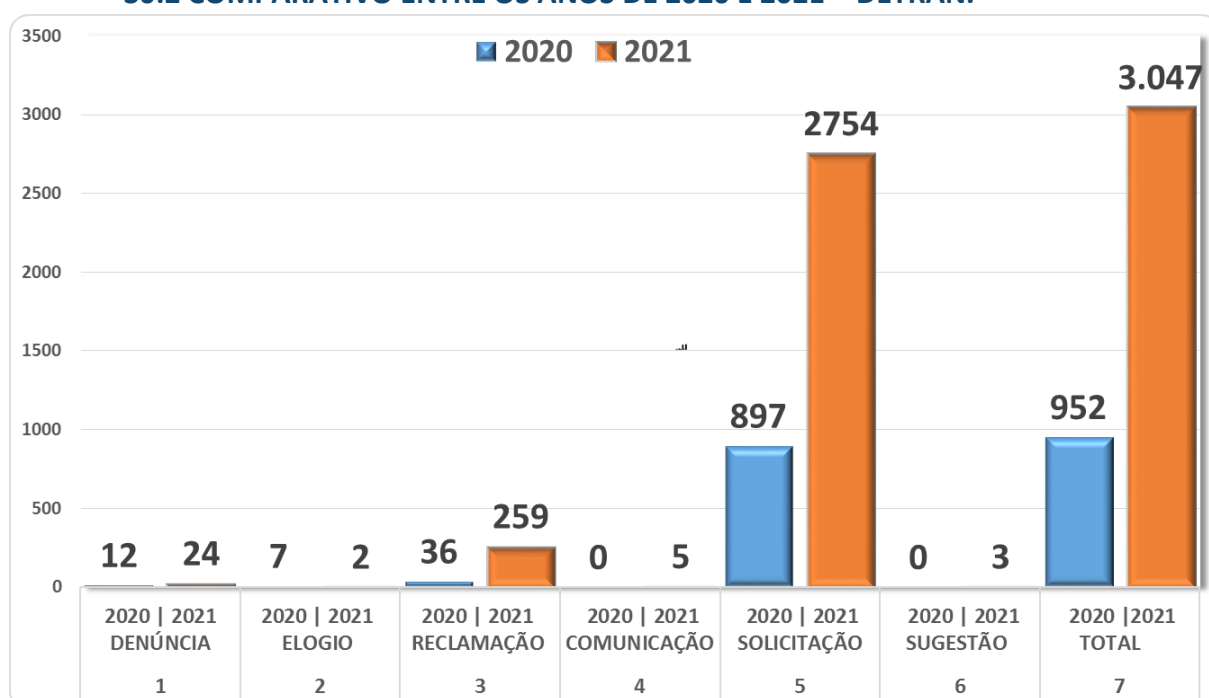
ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	24	24	0	0
2	ELOGIO	2	2	0	0
3	RECLAMAÇÃO	259	259	0	0
4	COMUNICAÇÃO	5	4	1	0
5	SOLICITAÇÃO	2754	2754	0	1
6	SUGESTÃO	3	3	0	0
	TOTAL	3047	3046	1	1

30.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – DETRAN.

DETRAN-RO			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
3.047	3.046	01	01



30.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – DETRAN.

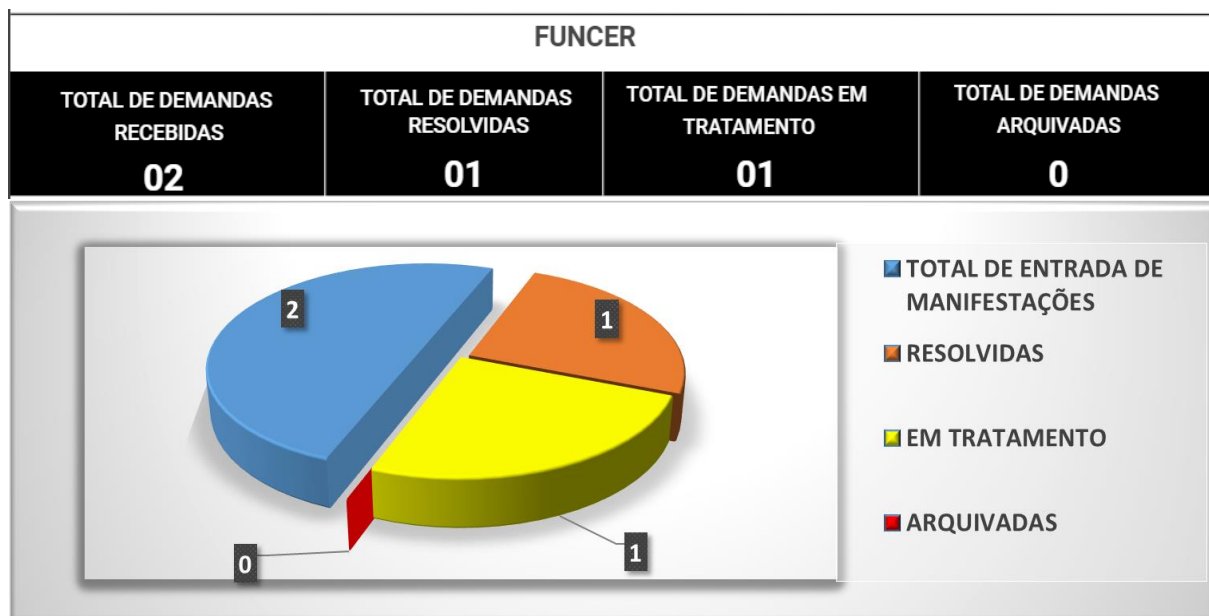


31. OUVIDORIA DA FUNCER

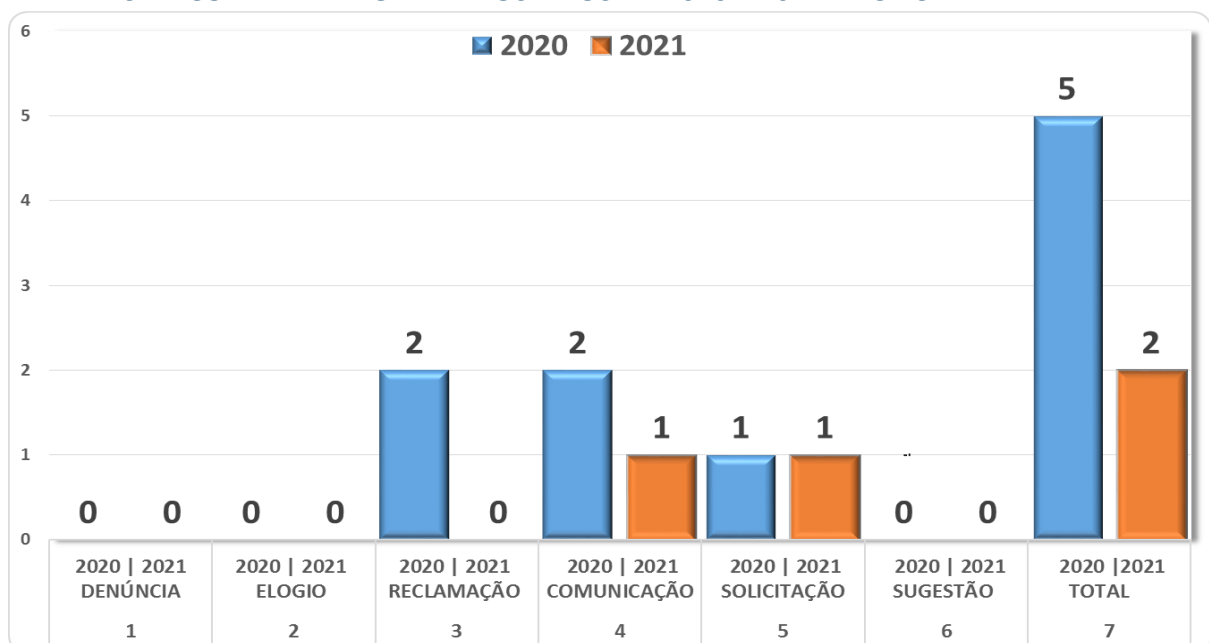
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **FUNCER** demandou um total de **02 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	1	0	1	0
5	SOLICITAÇÃO	1	1	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	2	1	1	0

31.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – FUNCER.



31.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – FUNCER.

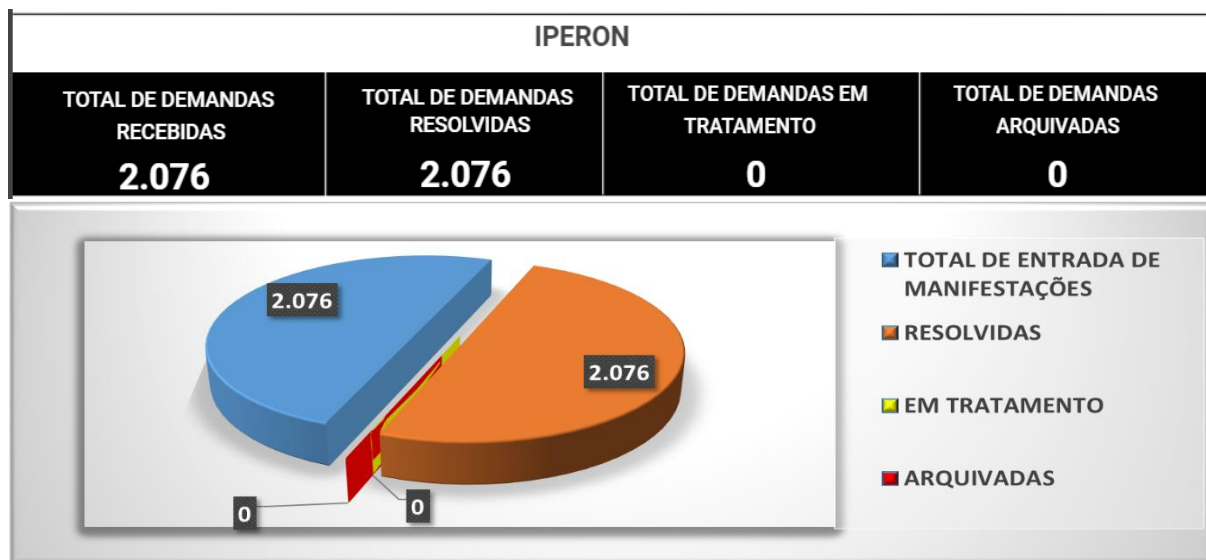


32. OUVIDORIA DO IPERON

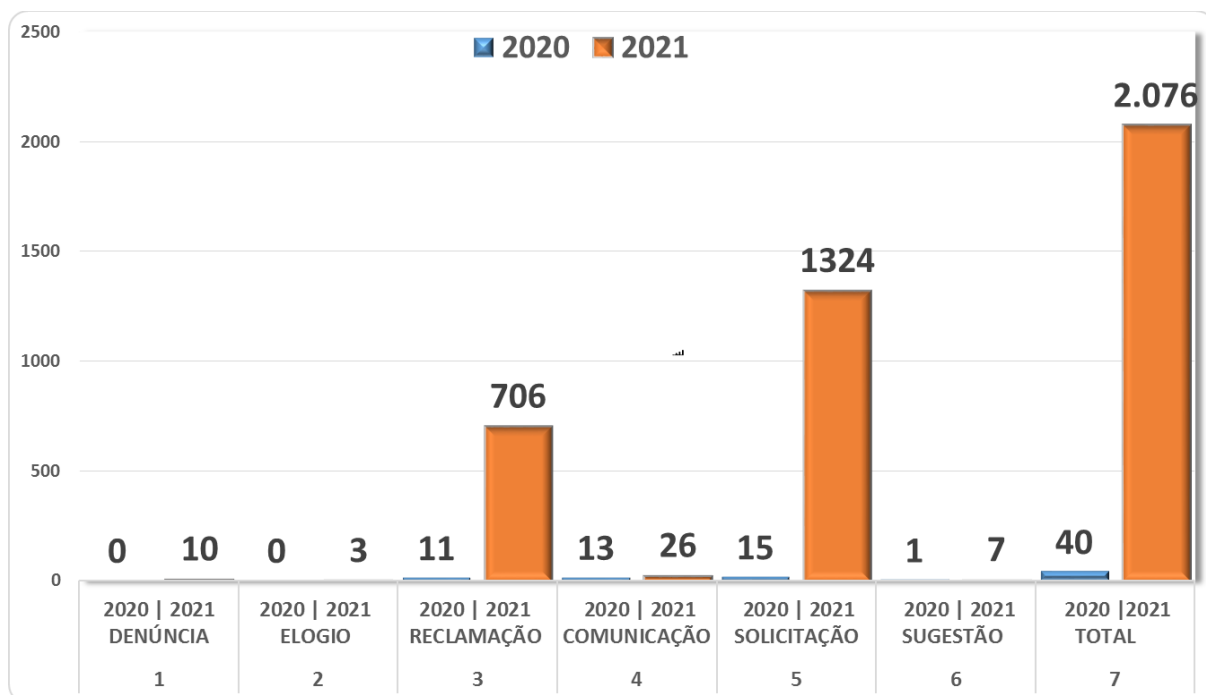
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria do **IPERON** demandou um total de **2.076 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDA	EM TRATAMENTO	ARQUIVADA
1	DENÚNCIA	10	10	0	0
2	ELOGIO	3	3	0	0
3	RECLAMAÇÃO	706	706	0	0
4	COMUNICAÇÃO	26	26	0	0
5	SOLICITAÇÃO	1324	1324	0	0
6	SUGESTÃO	7	7	0	0
	TOTAL	2076	2076	0	0

32.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – IPERON.



32.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – IPERON.

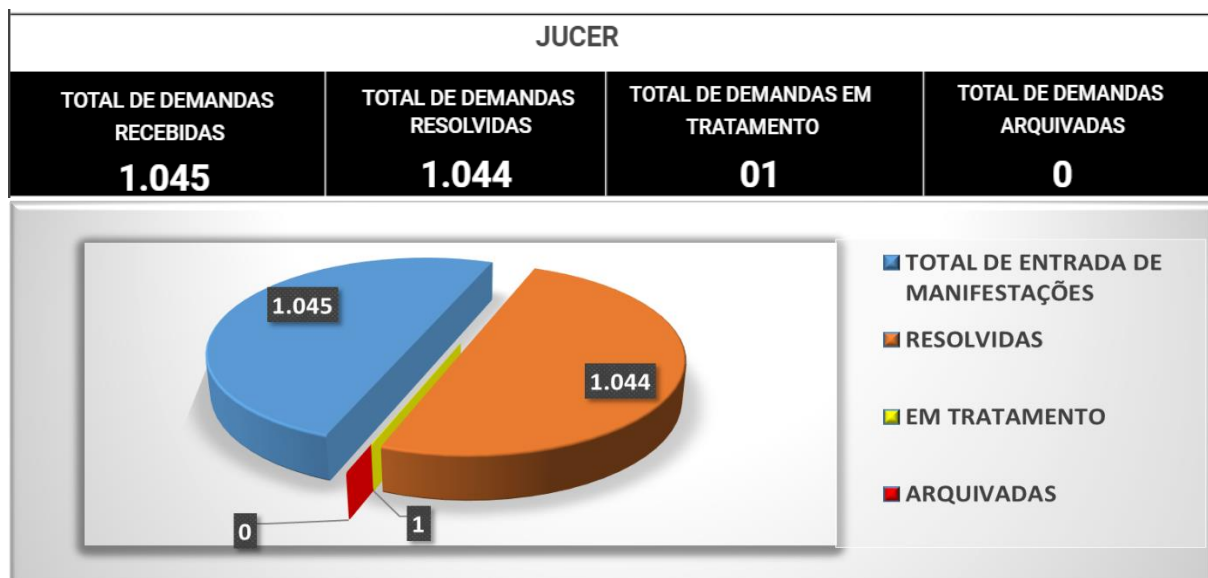


33. OUVIDORIA DA JUCER

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **JUCER** demandou um total de **1.045 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	96	96	0	0
4	COMUNICAÇÃO	0	0	0	0
5	SOLICITAÇÃO	949	948	1	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	1045	1044	1	0

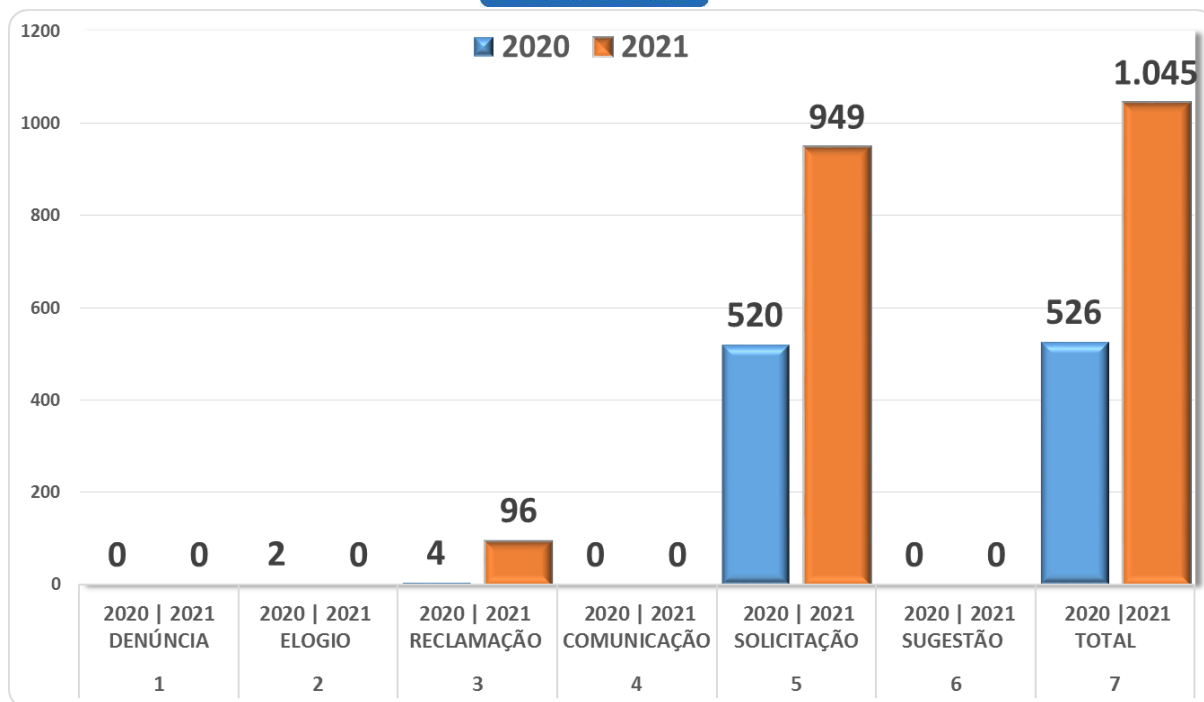
33.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – JUCER.



33.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – JUCER.



RONDÔNIA
Governo do Estado



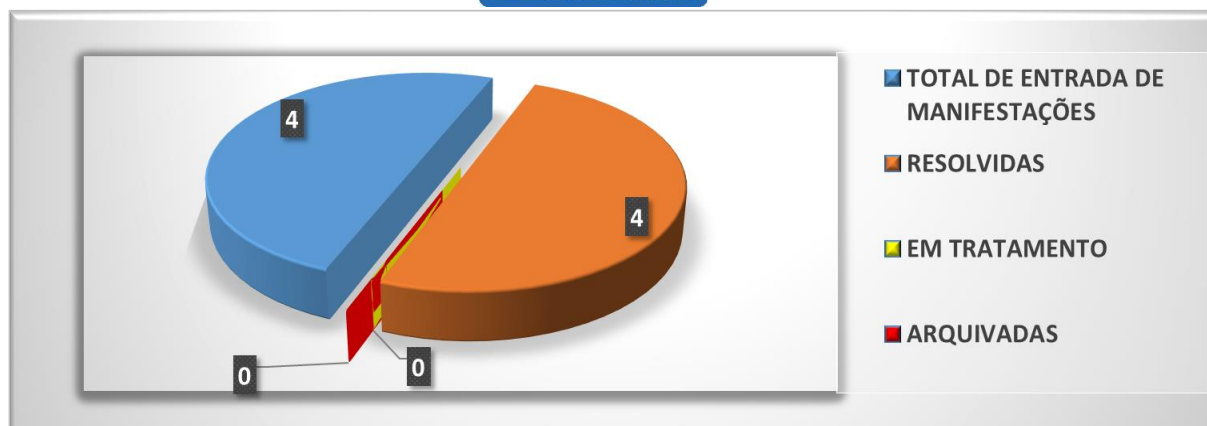
34. OUVIDORIA DA SECOM

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SECOM** demandou um total de **04 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

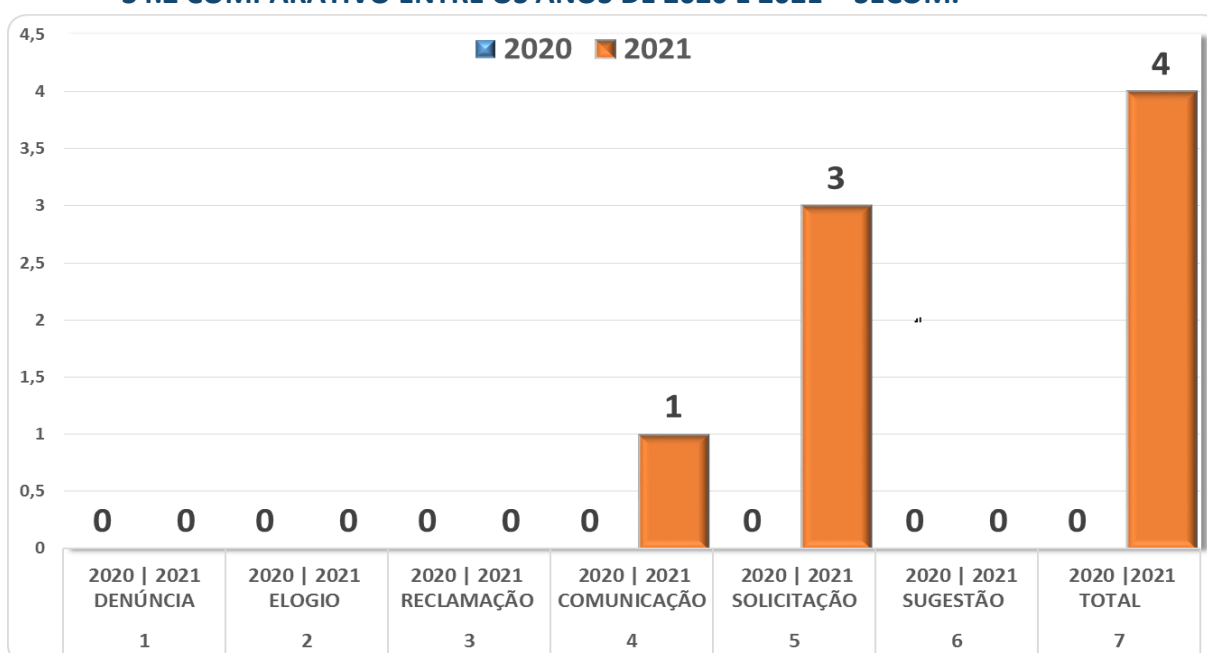
ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDA	EM TRATAMENTO	ARQUIVADA
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	1	1	0	0
5	SOLICITAÇÃO	3	3	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	4	4	0	0

34.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SECOM.

SECOM			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
04	04	0	0



34.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SECOM.



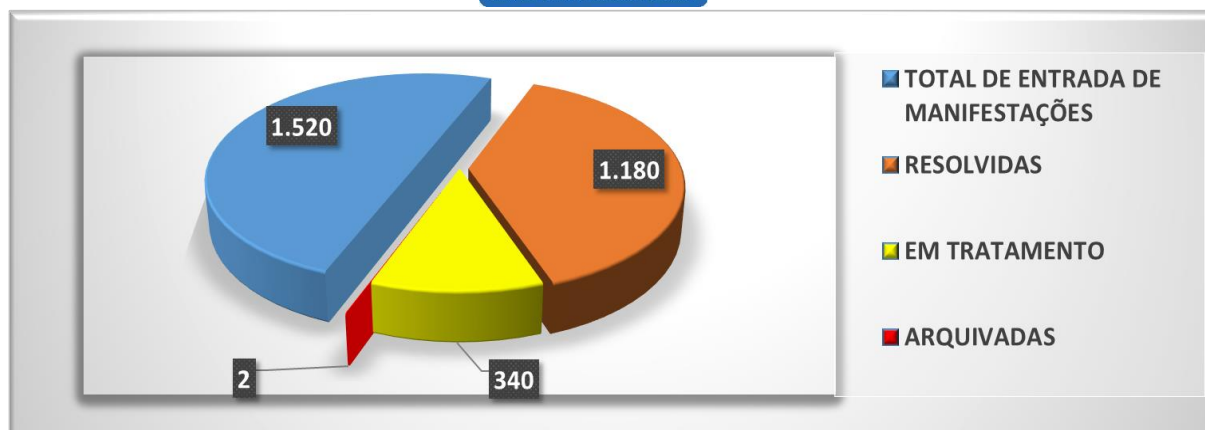
35. OUVIDORIA DA SEDAM

No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEDAM** demandou um total de **1.520 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

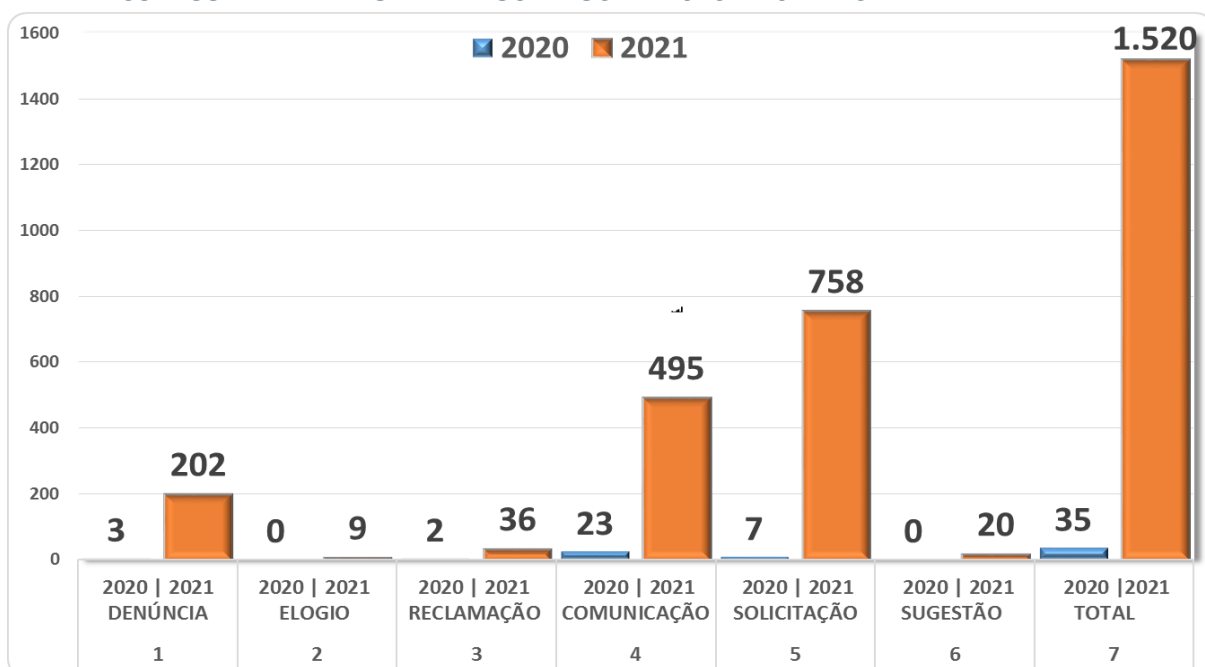
ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	202	97	105	1
2	ELOGIO	9	9	0	0
3	RECLAMAÇÃO	36	35	1	0
4	COMUNICAÇÃO	495	267	228	1
5	SOLICITAÇÃO	758	752	6	0
6	SUGESTÃO	20	20	0	0
	TOTAL	1520	1180	340	2

35.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEDAM.

SEDAM			
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	TOTAL DE DEMANDAS RESOLVIDAS	TOTAL DE DEMANDAS EM TRATAMENTO	TOTAL DE DEMANDAS ARQUIVADAS
1.520	1.180	340	2



35.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEDAM.



36. OUVIDORIA DA SEGE

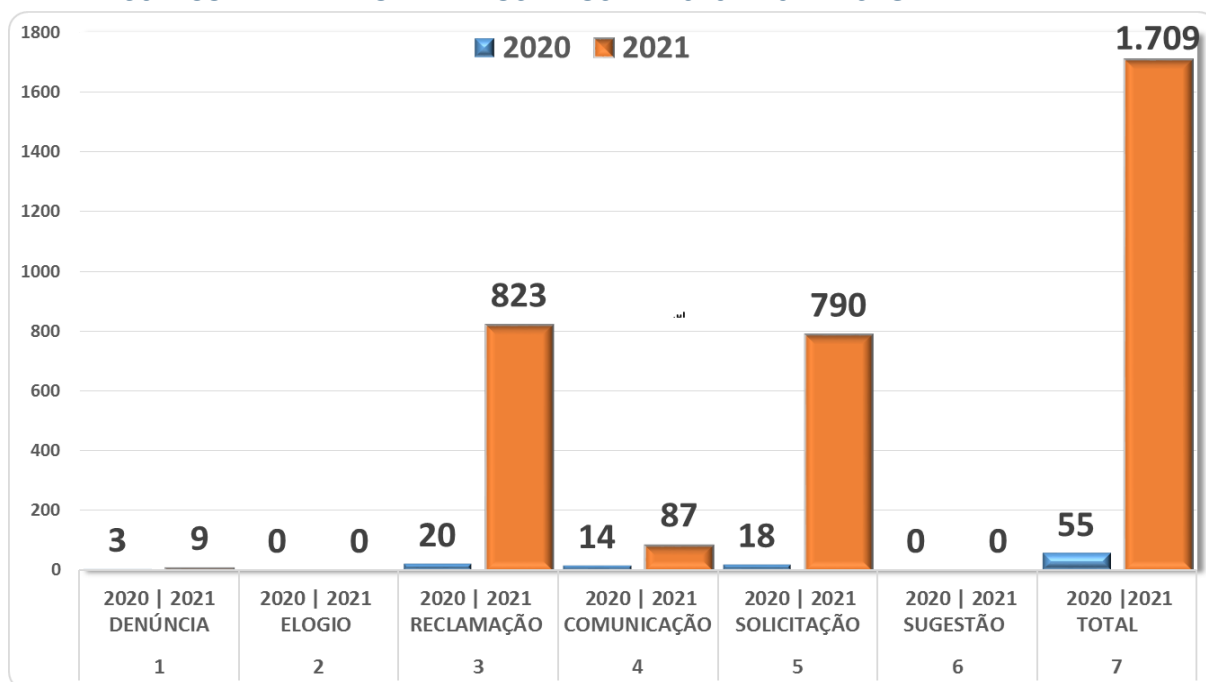
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEGE** demandou um total de **1.709 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDA	EM TRATAMENTO	ARQUIVADA
1	DENÚNCIA	9	9	0	2
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	823	823	0	1
4	COMUNICAÇÃO	87	87	0	1
5	SOLICITAÇÃO	790	790	0	4
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	1709	1709	0	8

36.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEGE.



36.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEGE.



37. OUVIDORIA DA SEOSP

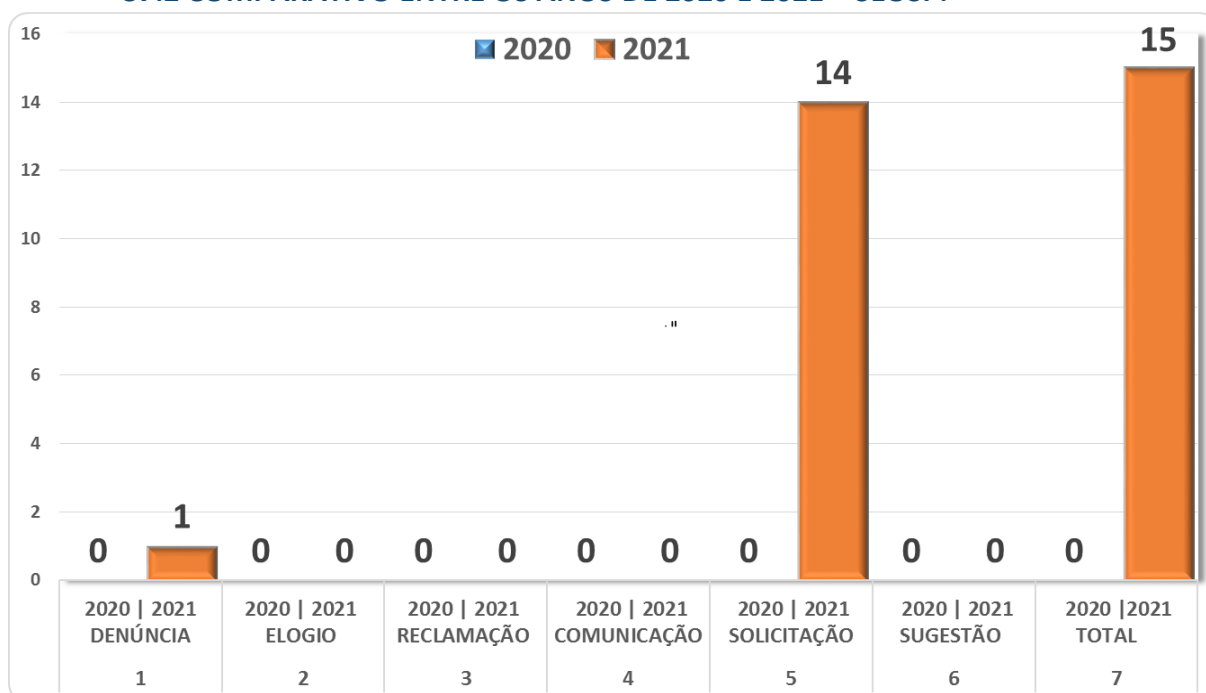
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEOSP** demandou um total de **15 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	1	1	0	1
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	0	0	0	0
5	SOLICITAÇÃO	14	13	1	13
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	15	14	1	14

37.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEOSP.



37.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEOSP.

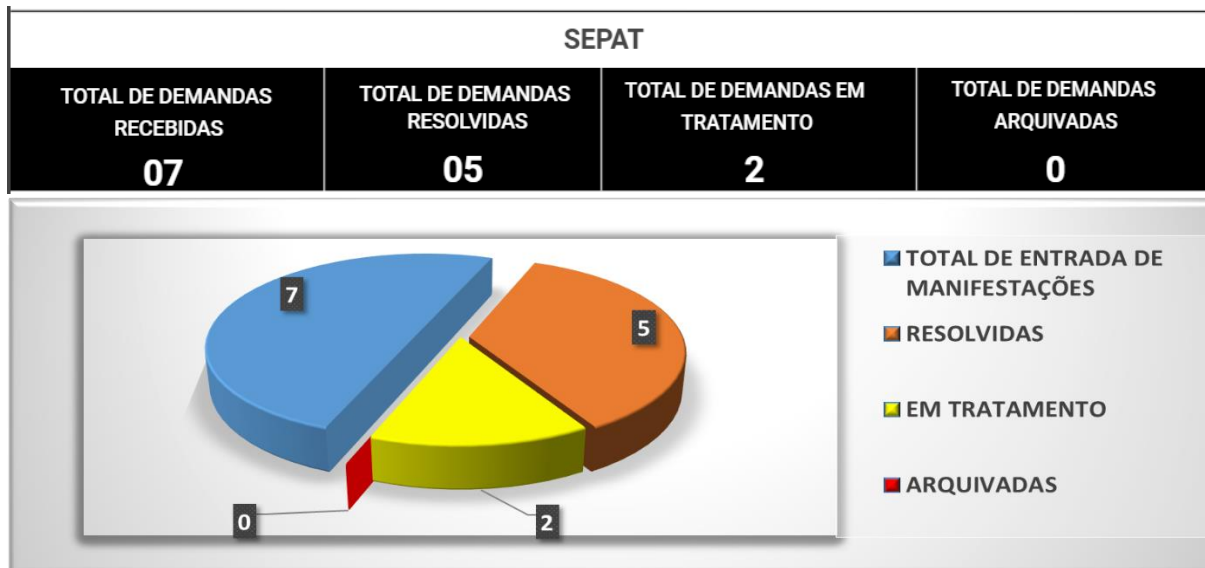


38. OUVIDORIA DA SEPAT

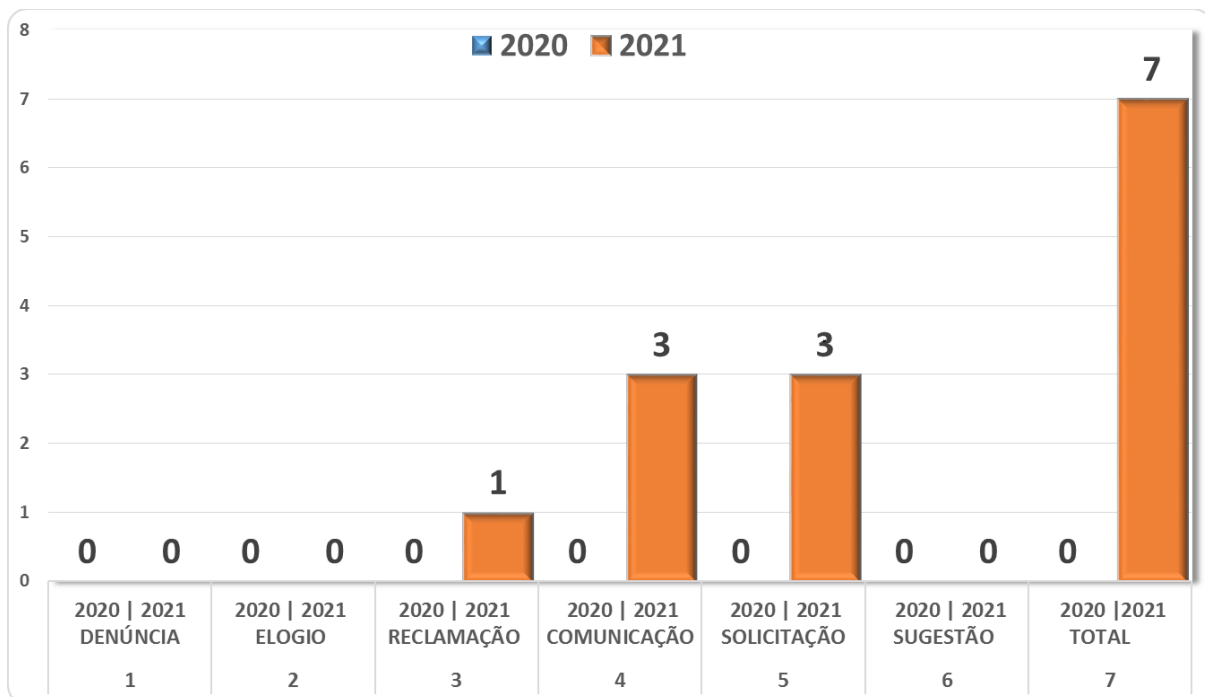
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEPAT** demandou um total de **07 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	1	0	1	0
4	COMUNICAÇÃO	3	2	1	0
5	SOLICITAÇÃO	3	3	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	7	5	2	0

38.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEPAT.



38.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEPAT.



39. OUVIDORIA DA SETIC

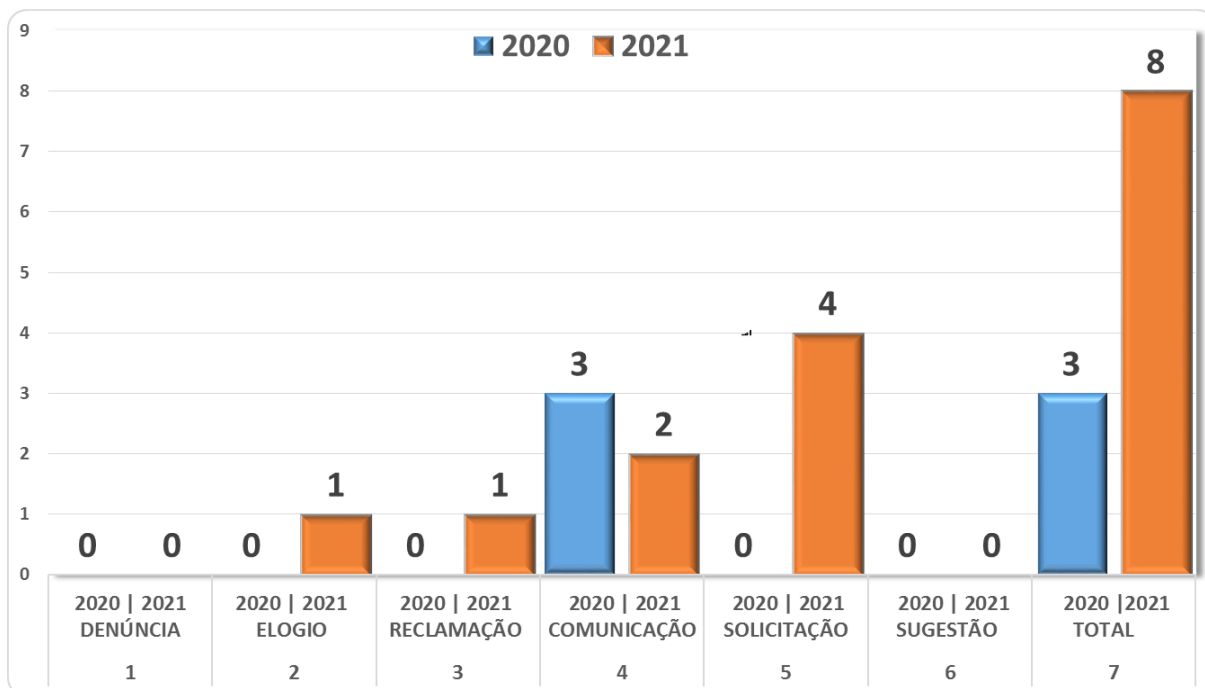
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SETIC** demandou um total de **08 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	1	1	0	0
3	RECLAMAÇÃO	1	1	0	0
4	COMUNICAÇÃO	2	2	0	0
5	SOLICITAÇÃO	4	4	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	8	8	0	0

39.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SETIC.



39.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SETIC.

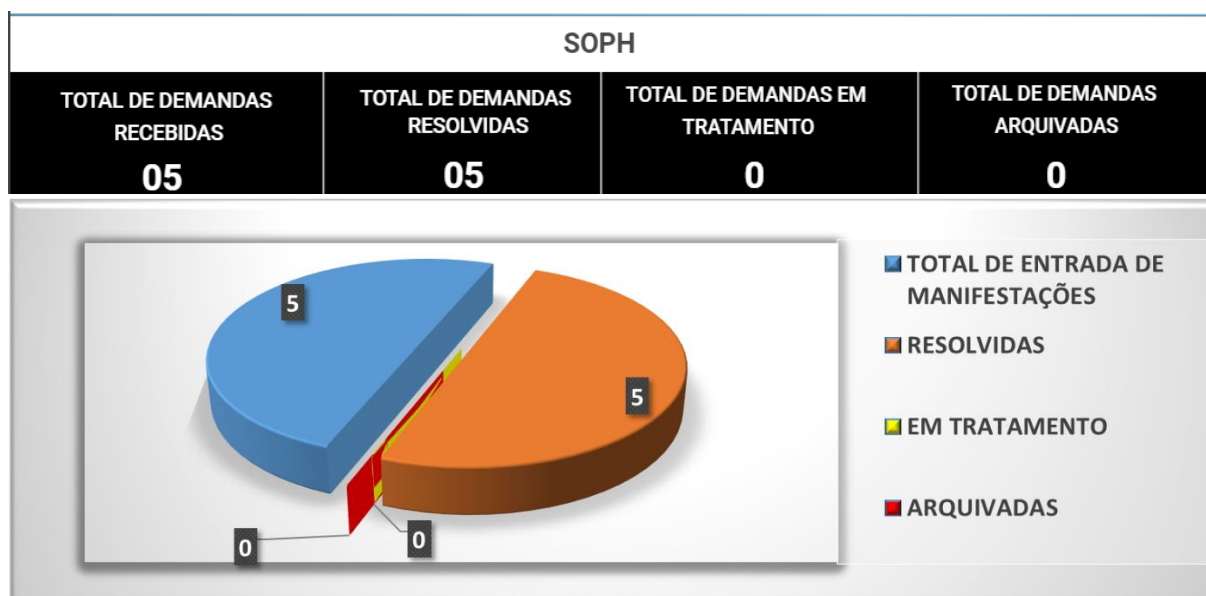


40. OUVIDORIA DA SOPH

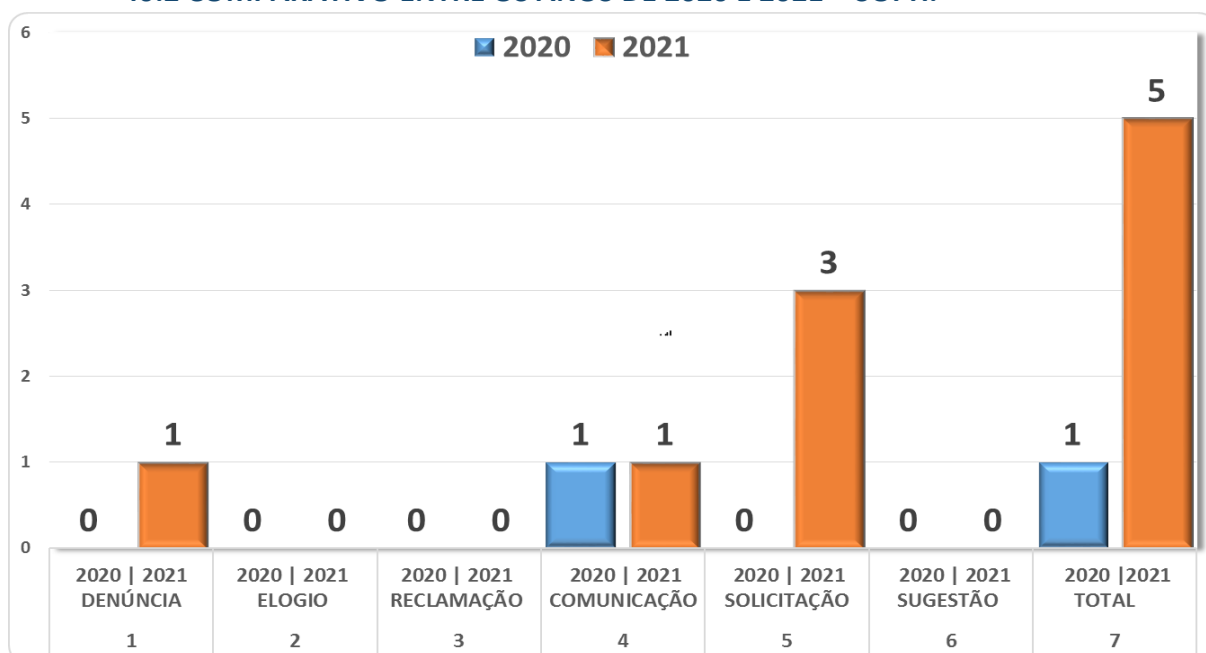
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SOPH** demandou um total de **05 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	1	1	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	0	0	0	0
4	COMUNICAÇÃO	1	1	0	0
5	SOLICITAÇÃO	3	3	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	5	5	0	0

40.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SOPH.



40.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SOPH.

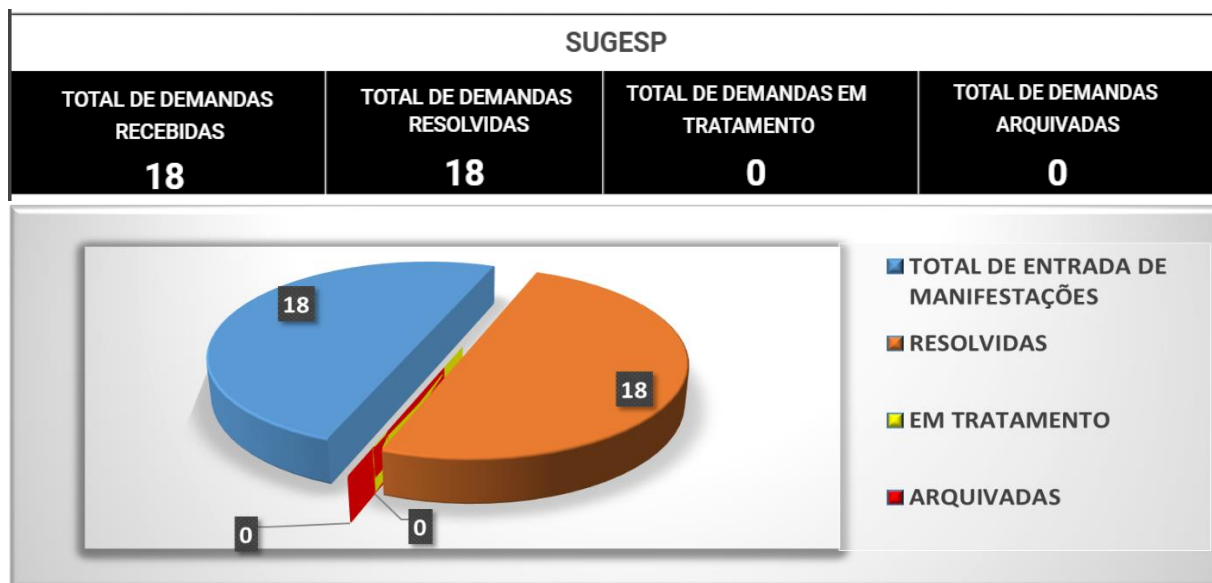


41. OUVIDORIA DA SUGESP

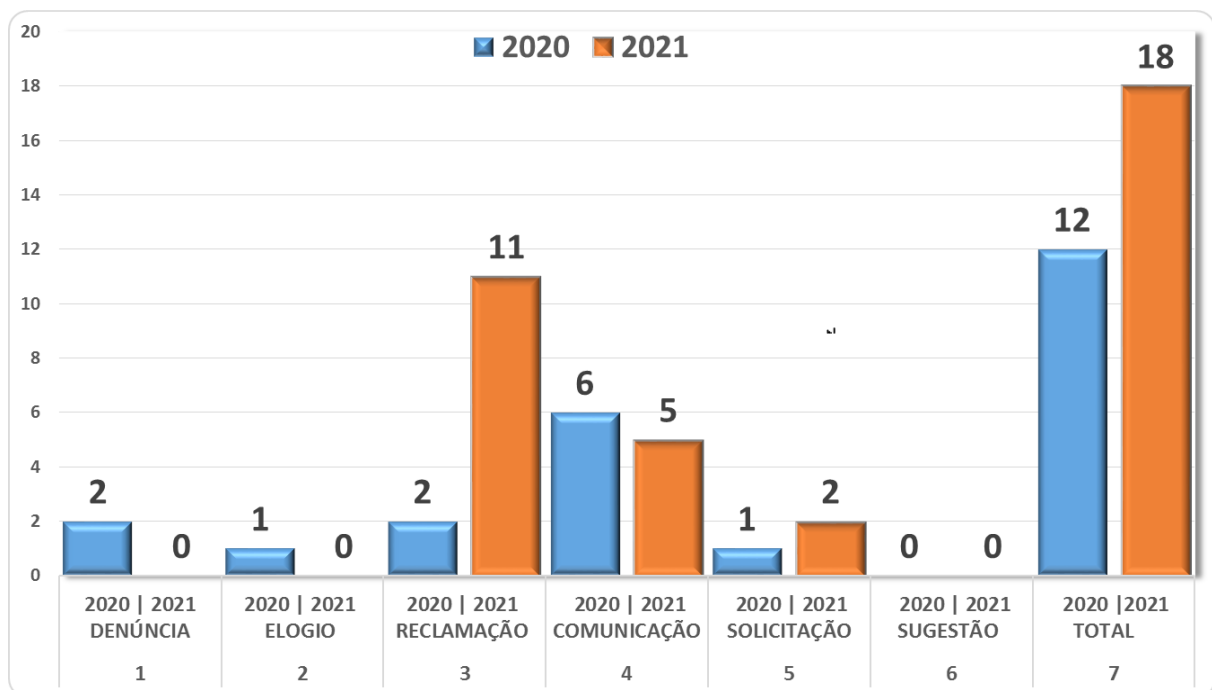
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SUGESP** demandou um total de **18 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	0	0	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	11	11	0	0
4	COMUNICAÇÃO	5	5	0	0
5	SOLICITAÇÃO	2	2	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	18	18	0	0

41.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SUGESP.



41.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SUGESP.

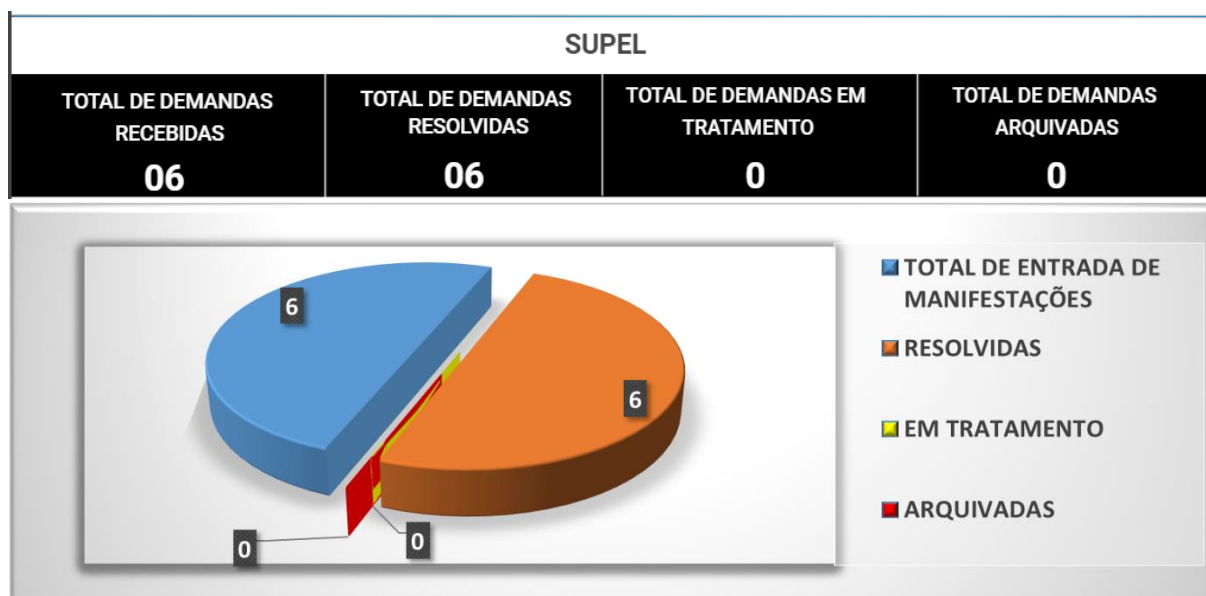


42. OUVIDORIA DA SUPEL

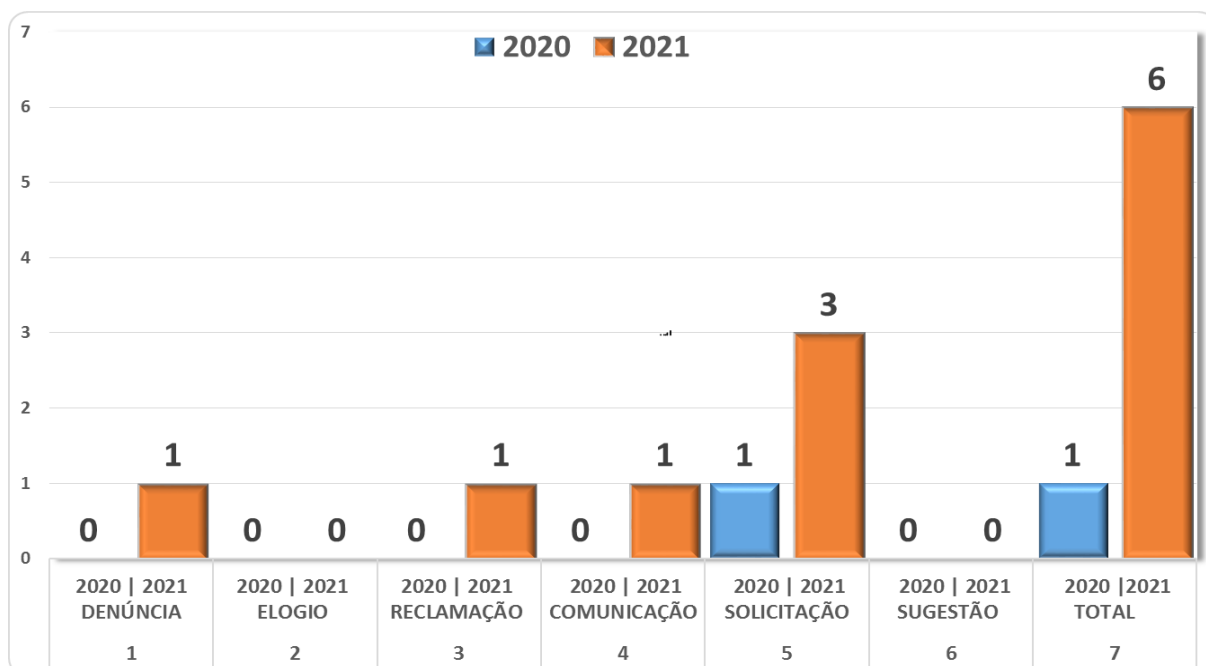
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SUPEL** demandou um total de **06 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÃO	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	1	1	0	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	1	1	0	0
4	COMUNICAÇÃO	1	1	0	0
5	SOLICITAÇÃO	3	3	0	0
6	SUGESTÃO	0	0	0	0
	TOTAL	6	6	0	0

42.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SUPEL



42.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SUPEL

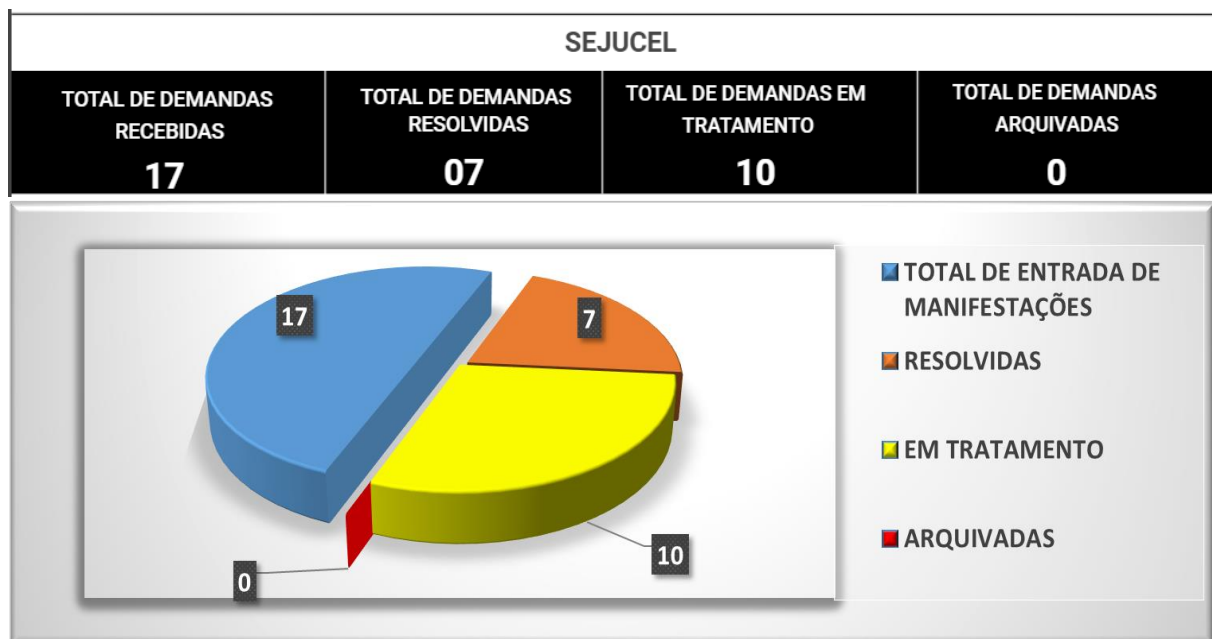


43. OUVIDORIA DA SEJUCEL

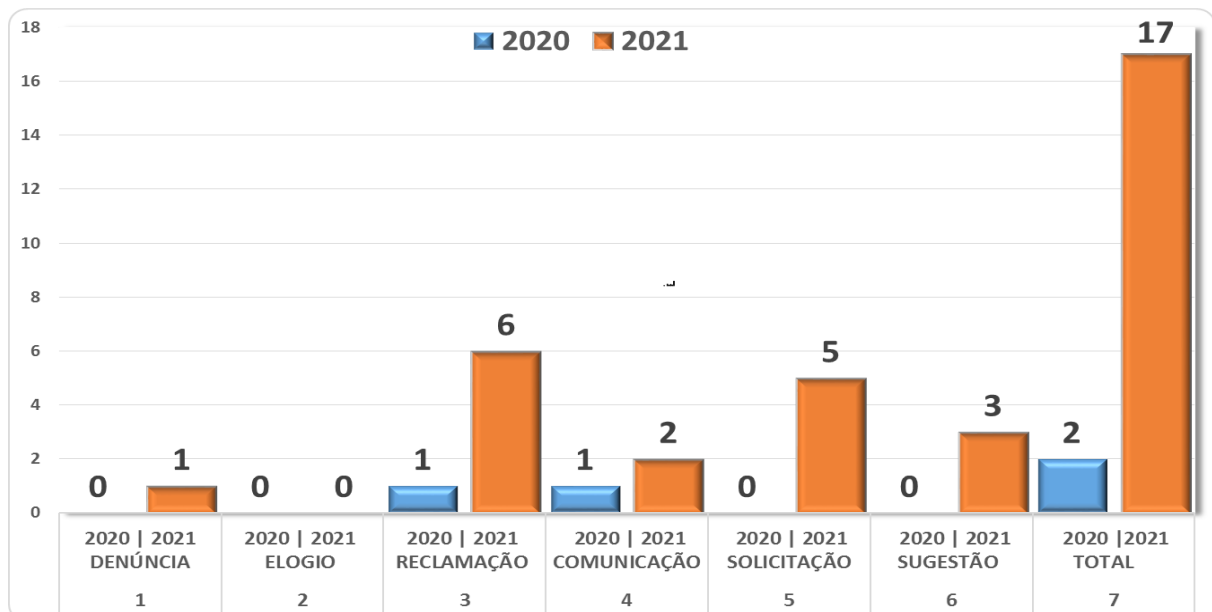
No acumulado de **Janeiro a Dezembro/2021**, a Ouvidoria da **SEJUCEL** demandou um total de **17 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

ITEM	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES	RESOLVIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
1	DENÚNCIA	1	0	1	0
2	ELOGIO	0	0	0	0
3	RECLAMAÇÃO	6	1	5	0
4	COMUNICAÇÃO	2	2	0	0
5	SOLICITAÇÃO	5	3	2	0
6	SUGESTÃO	3	1	2	0
	TOTAL	17	7	10	0

43.1 TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS EM 2021 – SEJUCEL.



43.2 COMPARATIVO ENTRE OS ANOS DE 2020 E 2021 – SEJUCEL.



7. SUGESTÕES DAS OUVIDORIAS DO ESTADO

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE



1. Recomendar aos Senhores Gestores que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos na Lei 13.460/2017;
2. Reiterar aos Senhores Secretários, Gestores e Ouvidores setoriais a importância do uso do sistema eletrônico de recebimento de demandas FALA.Br pelos Ouvidores e Interlocutores, em razão da Transparência Pública e Acesso a Informação, necessidade de fornecimento de número de protocolo, acompanhamento da manifestação pela web por parte do usuário, agilização e facilidade de emissão de relatórios, entre outras funcionalidades;
3. Reiterar recomendação aos Senhores Secretários e Gestores para efetuar a designação formal dos Ouvidores e Interlocutores, bem como o encaminhamento dos dados dos responsáveis à Ouvidoria Geral do Estado através de apresentação oficial pelo sistema SEI;
4. Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores especial atenção com os órgãos de atendimento aos servidores, em especial a SEGEPE, registra elevado grau de dificuldade no atendimento e longo tempo de espera para a solução das demandas;
5. Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores a necessidade de colocar 3 Servidores em cada Ouvidoria (1 Ouvidor, 2 Assessores ou 1 Ouvidor, 1 Assessor e 1 estagiário);
6. Reiterar recomendação aos Senhores Secretários e Gestores para que todos os Ouvidores/Interlocutores e Servidores de Ouvidoria possuam a Certificação em Ouvidoria – 160 horas concedida pela Ouvidoria Geral da União, que pode ser acessado pelo Link: <https://www.escolavirtual.gov.br/programa/2>.
7. Os titulares das pastas deverão confeccionar portaria de designação de Ouvidores e Interlocutores do Executivo Estadual em consonância ao perfil de Ouvidoria estabelecida no Manual dos Ouvidores.
8. Todos os gestores das pastas deverão adesivar os veículos oficiais do Estado “**Como estou dirigindo**” com o telefone 0800-6477071 da Ouvidoria Geral do Estado com material retro refletivo, para visualização diurna e noturna.
9. As placas de inauguração de obras públicas deverão conter o 0800-647-70701 da Ouvidoria Geral de Rondônia.
10. Sugerir a SUGESP a aquisição de equipamento Totem para realização de **Pesquisa de Satisfação** objetivando atender os anseios da população que fazem visita ao Centro Político Administrativo - CPA, garantido o acesso ao cidadão na gestão Pública do Estado de Rondônia.
11. As Secretarias, Superintendências, Diretorias, Autarquias e Fundações que criem na reforma administrativa o cargo de Ouvidor, daqueles órgãos que não possuem o referido cargo instituído, objetivando o fortalecimento da Gestão Pública e transparência do Estado de Rondônia.
12. Criar a nível estadual a data oficial que institui o dia de Combate ao Assédio Moral e Sexual no Trabalho no âmbito do Poder Executivo Estadual.

AGERO

1. Divulgação sobre as competências da Agência Reguladora e sua importância para a sociedade.
2. Aumentar a equipe da ouvidoria, visando dar celeridade nos tratamentos das demandas.

CAERD

1. Necessitamos de uma sala onde possamos ter privacidade devida os trabalhos da Ouvidoria serem de procedência sigilosa;
2. Necessitamos de ter mais 2 (dois) colaboradores para ajudar nos trabalhos da Ouvidoria;
3. Necessitamos de mais 2 (dois) computadores, tendo em vista os futuros novos colaboradores;
4. Necessitamos de mesas e cadeiras, tendo em vista os futuros novos colaboradores;
5. Necessitamos de uma impressora para Ouvidoria.

CASA CIVIL

1. Acredito que um telefone funcional para atender as demandas facilitaria as unidades que recebem muitas solicitações.
2. Eventos com os servidores aberto a população em geral para compreenderem a importância da ouvidoria e sobre o que ela trata, com participação da imprensa para divulgar como também através das mídias sociais, para que as informações cheguem em quem de fato precisa, com parceria dos secretários estaduais como também os secretários regionais divulgando.
3. Cartilhas informativas digitais mais intuitivas e objetivas, pois a maioria das pessoas não curtem leitura e vídeos longos. Ex: Panfleto com uma frase que desperte a curiosidade das pessoas a lerem o Qrcode e nele tenha um vídeo de no máximo 1 minuto ou um mini jogo educativo sobre o que é, e como funciona a ouvidoria, em cada fase aborda um tópico da campanha vigente e que de alguma forma de "recompensa" ao usuário, pode ser tipo um quiz, mas nada demorado no máximo umas 10 perguntas por fase.

CEMETRON

1. Mais participação da ouvidoria da SESAU nas unidades;
2. Visitas e capacitações in loco como apoio para as ouvidorias;
3. Campanhas educativas envolvendo todas as ouvidorias;
4. Intercâmbio/visitas em outras unidades para ver as ideias bem sucedidas existentes em cada ouvidoria a fim de melhorar suas unidades.
5. Buscar junto à gestão uma gratificação para os ouvidores de cada unidade.
6. Buscar uma melhor comunicação entre a ouvidoria SESAU e as unidades

DER

1. Entre as maiores Reclamações Comunicações e Solicitações, temos manifestações para melhorar a trafegabilidade, se possível o asfaltamento da Rodovia Expresso Porto.
2. Parceria com a Prefeitura de Ji-Paraná, para o asfaltamento das vias secundárias e ruas adjacentes à Usina de Asfalto DER/JIPA, a título de compensação para os vizinhos.
3. Pesquisa de satisfação após a execução de serviços e/ou obras do Departamento de Estradas de Rodagens e Infraestrutura/RO, com relatório final e gráfico para aprimorar os serviços prestados e oferecer transparência.



4. Criação de um grupo para Inspeção das Lombadas existentes nas Rodovias do Estado – denominadas ROs, com relatórios de Localizações e Autorizações de Implantação das mesmas.
5. Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados.
6. Normatização da Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagens e Infraestrutura/RO.
7. Atualização da Carta de Serviços do Departamento de Estradas de Rodagens e Infraestrutura /RO versão 2022.
8. Criação da Comissão de Ética do Departamento de Estradas de Rodagens e Infraestrutura /RO.

EMATER

1. Realizar eventos com vista a melhoria do relacionamento interpessoal dos colaboradores, em toda a estrutura organizacional, desde os Escritórios Locais, Escritórios Regionais, Centro de Treinamento, Usinas de Nitrogênio, Centro Gerencial envolvendo os setores localizados no antigo prédio da EMATER-RO na Avenida Farquar, nº 3055, em Porto Velho;
2. Dar continuidade ao programa de capacitação das equipes técnicas, tanto presencial, como por meio da plataforma de capacitação digital – CAPES, para que possibilitar um atendimento de melhor qualidade;
3. Dar maior divulgação junto aos agricultores familiares da oferta de capacitação por meio da plataforma digital – CAPES/agricultores, com os devidos esclarecimentos sobre a sua forma de acesso e navegação;
4. Divulgar junto aos agricultores, por meio das equipes dos Escritórios Locais e Regionais da EMATER-RO, dos canais de comunicação para manifestações quanto as suas demandas por serviços, sugestões, elogios, solicitações, simplificações na prestação de algum serviço no qual encontra dificuldade de acesso, solicitação de alguma informação, seja por meio do sistema FalaBR., e-mail, telefone, ou correspondência.
5. Implementar junto aos agricultores familiares que trabalham com horticultura, um atendimento especializado com vista ao atendimento de demandas com maior grau de complexidade técnica e que necessitem de assessoramento multidisciplinar, a exemplo do programas da pecuária leiteira, Piscicultura e Cafeicultura.

FAPERO

1. Melhor comunicação entre os setores;
2. Maior agilidade dos setores nas respostas quando solicitadas pelo Interlocutor(a);
3. Maior disseminação entre os servidores das Campanhas da Ouvidoria Geral do Estado.

IPERON

1. Atualização e uma forma mais prática, simples e sem custos para realização do recadastramento dos aposentados.



2. Como sugestão, uma atualização nas linhas telefônicas do Instituto pois, os maiores índices de reclamação dos usuários é a falta de contato ou que os telefones nunca atendem.
3. Compromisso dos demais setores em responder as demandas encaminhadas por essa Ouvidoria. Pois a maioria das vezes é necessário que se refaça o pedido de resposta por 2 ou mais vezes.

JUCER

1. Promover a interação da Ouvidoria com as demais áreas, por meio de um relatório sintético, trimestralmente, apresentando as demandas por assunto para ciência e adoção de medidas que possam melhorar a satisfação do cidadão.
2. A implementação de canais de comunicação com o cidadão que possibilite atendimento em tempo real, com utilização de novas tecnologias, incluindo inteligência artificial;
3. Promover a revisão e melhoria das informações e tutoriais disponíveis ao cidadão sobre os serviços da JUCER.

DETRAN

1. Ampliação da equipe

JPII

1. Mais servidores, médicos, enfermeiros.
2. Ponto eletrônico;
3. Treinamento de profissionais em suas áreas;
4. Melhor comunicação entre os setores de enfermagem e regulação;
5. Valorização dos servidores.

CMR

1. Apresentar ao quadro de servidores o real papel da Ouvidoria e sua importância;
2. Fortalecer o exercício da cidadania, contribuindo para que os usuários se façam ouvir e ser atendidos;
3. Trabalhar a interação Ouvidoria/Portal da Transparência/e-Sic;
4. Propor reuniões mensais com os ouvidores para apresentar suas dificuldades e suas melhorias;
5. Que nas recepções de cada unidade conste o número da OGE e OuvidoriaSetorial.

CMR

1. Criar em sua estrutura básica da unidade SEAGRI a Ouvidoria Setorial em seu organograma, bem como Cargos e funções destinados à composição da Ouvidoria, sendo que atualmente a atuação é exercida mediante Portaria de designação (Portaria nº 18 de 03 de fevereiro de 2021, id. 0016024738 Processos nº 0025.047838/2021-11 e Processo solicitado através da OGE nº 0068.014127/2021-64) para que atenda o serviço dessa natureza, que é fundamental buscar um consenso em torno de sua criação, pois a concepção da Ouvidoria deve estar orientada pela cultura, princípios e valores da organização. Todos dentro da organização devem estar convencidos e ter consciência da importância e da necessidade de uma Ouvidoria;
2. Obter um ambiente (espaço físico) de preferência em um espaço dedicado a essa finalidade que deve dispor de uma sala para atendimento presencial, onde este espaço no qual o cidadão deve ter privacidade e segurança para expor suas demandas e sentir-se acolhido. O espaço deve ser confortável, limpo e simples (somente mesa, cadeiras e o computador);
3. A Ouvidoria deve receber o suporte necessário para que no exercício de suas funções tenha autonomia, imparcialidade e legitimidade junto às demais áreas da organização. Para tanto é necessário ser subordinada diretamente a mais alta direção da organização, sob pena de ter sua aceitação, credibilidade e capacidade de respostas prejudicadas;
4. Implantação de recursos para Ouvidoria Setorial quanto as demandas externas conforme implementação da Ouvidoria Geral do Estado quanto ao projeto da “Ouvidoria Itinerante”, a qual deve-se atuar em empreender esforços de divulgar amplamente os serviços prestados pelos Órgãos/Entidades, com os seus compromissos de atendimento para que sejam conhecidos pela sociedade;
5. Implementar aos Gestores no seu poder de decisão na escolha do servidor/Interlocutor/ouvidor designado que seja realizado uma avaliação pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE se o profissional tem perfil para desempenhar tal função, assim como já é realizado no Poder executivo em algumas áreas, avaliações anuais de capacidade técnica e profissional para responder por um determinado setor.

SEDAM

1. Criação de uma corregedoria própria com a finalidade de dar celeridade nos procedimentos internos envolvendo servidores;
2. Aumento de efetivo da Ouvidoria Ambiental para oferecer melhor qualidade de serviço ao usuário;
3. Treinamento com servidores dos ERGAS da SEDAM, com capacitação de 100% na plataforma FALA.BR e app Guardiões da Amazônia;
4. Capacitação periódica e atualização através de treinamentos, cursos, palestras ofertados aos servidores da Ouvidoria Ambiental.

SEDI

1. Sugiro que continuemos com palestra para melhoria pública, cursos para capacitação dos servidores conforme for atualizando a forma de trabalhar nesta plataforma, que nossa plataforma seja mais divulgada em redes sociais para fácil acesso e conhecimento da



população, trazendo essa ideia de criar de uma página nas plataformas digitais facilitaria também o acesso para todos.

SEDUC

1. Implementar a Formação Continuada abrangendo os temas: Relação Interpessoal; Atendimento Eficiente e Humanizado; Mediação de Conflitos, na Gestão Escolar; na Gestão das Coordenadorias Regionais de Educação e SEDUC/sede;
2. Contatos Setores/SEDUC/sede – A Ouvidoria/GAB/SEDUC, recebeu telefonemas e demandas relatando sobre dificuldade em se obter contato telefônico ou comunicação por E-mail com alguns Setores da Instituição; Recomenda-se, portanto, a verificação e atualização constante do Portal eletrônico da SEDUC, para que neste conste informações atualizadas e de fácil acesso, pelos Usuários principalmente contatos com atendimentos, do Setor mais demandado, Gerência de Recursos Humanos - RH/SEDUC.
3. Sistema de matrícula on-line – Intensificar/Implementar os cuidados com o Sistema de matrículas para o ano de 2022. Vale ressaltar que no período do cadastro/reservas de vagas em janeiro de 2021, as manifestações foram bem menores com relação ao mês de janeiro do ano de 2020.
4. Continuidade do Projeto de Governo/Ouvidoria Geral do Estado/OGE - 1ª Campanha de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual no Trabalho, por ouvidoria@seduc.ro.gov.br. FONE: 08006473838 Palácio Rio Madeira, Edifício Guaporé, Reto 1, Rua Padre Chiquinho – CEP 76.801-468 -Porto Velho-RO. meio de atividades a serem desenvolvidas no mês de maio pelas Coordenadorias Regionais de Educação/CRE, nos municípios de suas jurisdições.

SEGEP

1. Melhorias em Sistemas;
2. Atendimento nos Telefones Funcionais;
3. Reposição de servidores em setores, para diminuir cargas atribuídas;
4. Servidores respeitarem ordem cronológica;
5. Servidores abrirem processos em suas secretarias locais.

SEJUS

1. A necessidade de veículo próprio para Ouvidoria;
2. Regulamentação específica para Ouvidoria da SEJUS;
3. A criação de comissão fiscalizadora para ajudar nas demandas de denúncias no sistema prisional;
4. Criação de uma função gratificada para o assistente de Ouvidoria;
5. Visitação e divulgação da Ouvidoria Geral da SEJUS em todas em suas Unidades do Estado.

SEOSP



1. Fornecer treinamentos aos servidores no que concerne a adoção de procedimentos (denúncia/elogio/reclamação/comunicação/solicitação/sugestão) aos servidores e a população em geral;
2. Desenvolvimento dos trabalhos em equipe, principalmente quanto a admissibilidade de notícias de denúncias;
3. Instalação de Totens de autoatendimento com objetivo de ampliação das opções de atendimento para a comunidade no que concerne a realização de consultas de protocolos, satisfação e conhecimento do desenvolvimento das atividades desenvolvidas pelo Governo do Estado de Rondônia, no que especialmente quanto às obras, convênios, dentre outras.

SESDEC

1. Criação de um quadro próprio de servidores da SESDEC visando cumprir o Planejamento Estratégico 2018-2030;
2. Realização de atividade laboral com dinâmicas de grupo para promover e melhorar as relações interpessoais entre os servidores;
3. Realização da Ouvidoria Itinerante juntamente com o Controle Interno e Recursos Humanos da SESDEC.

SUGESP

1. Sugiro a criação de um e-mail individualizado para Ouvidoria do Tudo Aqui, bem como sua divulgação para conhecimento público no corpo do site, visto que não há opção ao usuário/cidadão de gerar uma reclamação.

SUPEL

1. Mais divulgação no âmbito da Superintendência;
2. Conscientização de que a Ouvidoria também pode ser usada para elogios;
3. Páscoas em eventos Oficiais;
4. Reuniões para alinhamentos;
5. Treinamentos.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório de Gestão 2021, referente aos meses de Janeiro a Dezembro de 2021 da Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia, segue as recomendações do Excelentíssimo Senhor Governador Coronel Marcos Rocha, no sentido de prestar ao cidadão de Rondônia e aos servidores públicos, a interlocução necessária na mediação das demandas de cada um, com presteza e transparência, incutindo nos servidores o zelo com a coisa pública, o combate à corrupção e a qualquer ilícito que comprometa o erário público.

Através da Ouvidoria Geral, o cidadão, o servidor público e o trabalhador residente no estado de Rondônia, tem amplo acesso para apresentar suas manifestações, seja reconhecendo o acerto de um ato governamental, seja criticando ou mesmo denunciando uma situação injusta ou ilegal.

Por fim, esta Ouvidoria recomenda todos os gestores a observarem a transparência ativa dos seus sítios eletrônicos, dando sempre publicidade às demandas mais procuradas pela sociedade, a fim de evitar sobrecargas nos diversos setores com atendimento de informações solicitadas repetidas vezes. Dessa forma, o órgão passará a atender com mais respeito e prioridade ao Usuário dos Serviços Públicos dentro dos seus direitos garantidos constitucionalmente, pela Lei nº 13.460/2017 e pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).



FICHA TÉCNICA

Etelvina da Costa Rocha
Ouvidora do Estado

Alessandro da Silva Jovino
Assessor

Ana Cláudia Guarim dos Santos
Assessora

Antônio Rodrigues Vieira
Motorista

Daniela Lacerda Cavalcante dos Santos
Assessora

Emily Nogueira Pires
Assessora

Italo Luiz Fernandes
Assessor

Sarita Pantoja Pereira
Assessora

Fonte de Pesquisa: Relatório mensais e Painel Resolveu da Controladoria Geral da União – CGU.

Elaboração: Equipe da Ouvidoria Geral do Estado.