

# OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE RONDÔNIA

Relatório anual de gestão - 2023



## Missão

Nossa missão é promover a transparência, a cidadania, eficiência na administração pública e a melhoria contínua dos serviços prestados, por meio do acolhimento e tratamento adequado das manifestações dos cidadãos, garantindo sempre a igualdade de acesso, o respeito e a ética.

## Visão

Ser reconhecida como referência nacional em ouvidoria pública, pela excelência no atendimento aos cidadãos, pela integridade e contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e transparente.

## Valores

**Transparência:** Agir de maneira aberta e clara, garantindo o acesso à informação e o compartilhamento de dados relevantes para o cidadão e para a administração pública.

**Cidadania:** Promover a participação ativa e consciente dos cidadãos na gestão pública, garantindo a ampliação da democracia participativa.

**Eficiência:** Agir de forma eficiente e eficaz, buscando sempre a melhoria contínua dos processos, aprimorando a qualidade do atendimento e o cumprimento dos prazos, garantindo a satisfação dos cidadãos.

**Igualdade:** Tratar todos os cidadãos de forma igualitária, sem qualquer tipo de discriminação ou preferência.

**Ética:** Atuar com integridade, honestidade, probidade e o respeito pelos direitos e dignidade das pessoas.

**Empatia:** Demonstrar empatia e respeito às demandas dos cidadãos, compreendendo suas necessidades e contribuindo para a busca de soluções adequadas.

**Inovação:** Estar aberto a novas ideias, tecnologias e práticas inovadoras, buscando constantemente aprimorar os serviços prestados.

**Imparcialidade:** Agir de forma imparcial, ouvindo todas as partes envolvidas em uma demanda e buscando soluções justas e equilibradas.

# 2023

A Ouvidoria-Geral do Estado de Rondônia tem como missão promover a transparência, a cidadania, eficiência na administração pública e a melhoria contínua dos serviços prestados, por meio do acolhimento e tratamento adequado das manifestações dos cidadãos, garantindo sempre a igualdade de acesso, o respeito e a ética. Para isso, conta com a participação e a colaboração de todos os cidadãos e também servidores públicos, que podem fazer suas manifestações, acompanhar o andamento das mesmas e avaliar o resultado. A Ouvidoria-Geral está à disposição para ouvir, orientar e solucionar as manifestações da sociedade, buscando sempre a satisfação dos usuários e a eficiência da gestão pública.

Ouvidoria Geral do Estado – OGE também realiza a orientação normativa quanto ao funcionamento das Ouvidorias Estaduais.

Este Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

No ano de 2023, as ouvidorias do poder executivo do Estado de Rondônia registraram um total de 16.670 manifestações, sendo 3.586 reclamações, 1.826 denúncias, 145 sugestões, 1.219 elogios e 9.894 solicitações. A maioria das manifestações foram feitas por meio da plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação - Fala/BR, que pode ser acessada pelo portal do Governo do Estado de Rondônia. As ouvidorias também receberam manifestações por e-mail, telefone, atendimentos presenciais e outros.

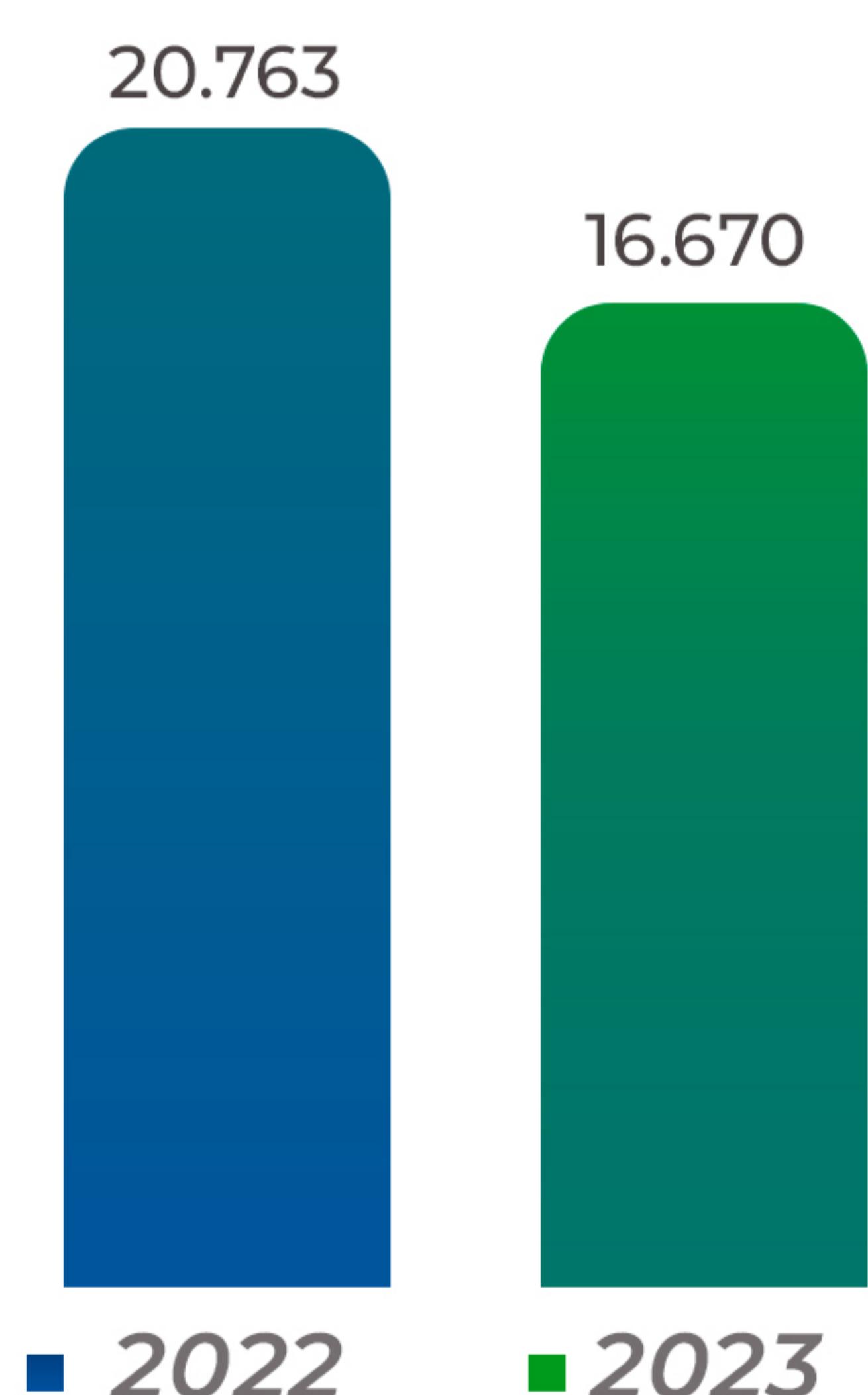
**16.670**  
total de manifestações  
recebidas em 2023

## Estatísticas

**16.670 manifestações**



Comparativo de manifestações recebidas em 2022 e 2023



Assuntos recorrentes em 2023

A cloud of words representing recurrent topics in 2023, including:

- Infraestrutura e Fomento
- Infraestrutura Urbana
- Certificado ou diploma
- Ensino Médio
- Corrida a esquerda
- Assistência hospitalar e ambulatorial
- Agradecimento aos profissionais de saúde
- Atendimento básico
- Habitação
- Cirurgia
- Acesso à informação
- Aposentadoria
- Concurso
- Animais
- Educação básica
- Assistência ao idoso
- Assistência a Criança e ao Adolescente
- Denúncia de irregularidades de servidores
- Preservação e conservação ambiental
- Direitos Humanos
- Proteção à criança e ao adolescente
- Previdência básica
- Assédio Moral
- Consulta
- Benefício aqua
- Processo seletivo
- Corrupção
- Conduta ética
- Agente público
- Calendário
- Assédio Sexual
- Assessoria jurídica
- Mineração
- Transito
- Meio Ambiente
- Proteção à natureza
- Denúncia Crime
- Glória
- Dados pessoais LGPD
- Certidões e Declarações
- Abono Salarial
- Atendimento
- Recursos Humanos
- Assistência farmacêutica



## Ações desenvolvidas

A Ouvidoria-Geral do Estado de Rondônia, ao longo de 2023, demonstrou seu comprometimento com a qualidade dos serviços prestados, promovendo uma cultura de transparência na gestão. A participação no 6º Concurso Nacional de Boas Práticas, na categoria Governança de Serviços e a conquista do terceiro lugar, refletem o empenho em buscar aprimoramento e excelência. Abaixo as principais ações desenvolvidas no ano de 2023.

### 1 - Premiação no VI Concurso Nacional de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

Concorrendo na categoria “Governança de Serviços”, a Ouvidoria-Geral do Estado alcançou o 3º lugar com o projeto Consulta Pública Digital, que disponibilizou aos cidadãos de todos os municípios de Rondônia três consultas públicas, sobre: Tratamento de câncer infanto-juvenil no Estado; Possível abandono e/ou evasão escolar na educação pública estadual; Assistência social no auxílio à mulher vítima de violência doméstica.



## 2 - Curso de mediação de conflitos aplicado ao contexto das ouvidorias.

A ouvidoria investiu no desenvolvimento interno com o curso de mediação de conflitos, adaptado ao contexto das ouvidorias. Durante três dias, as equipes de ouvidoria do Poder Executivo Estadual aprimoraram-se para mediar conflitos, em uma iniciativa que reforça o compromisso em encontrar soluções eficazes para as demandas apresentadas.

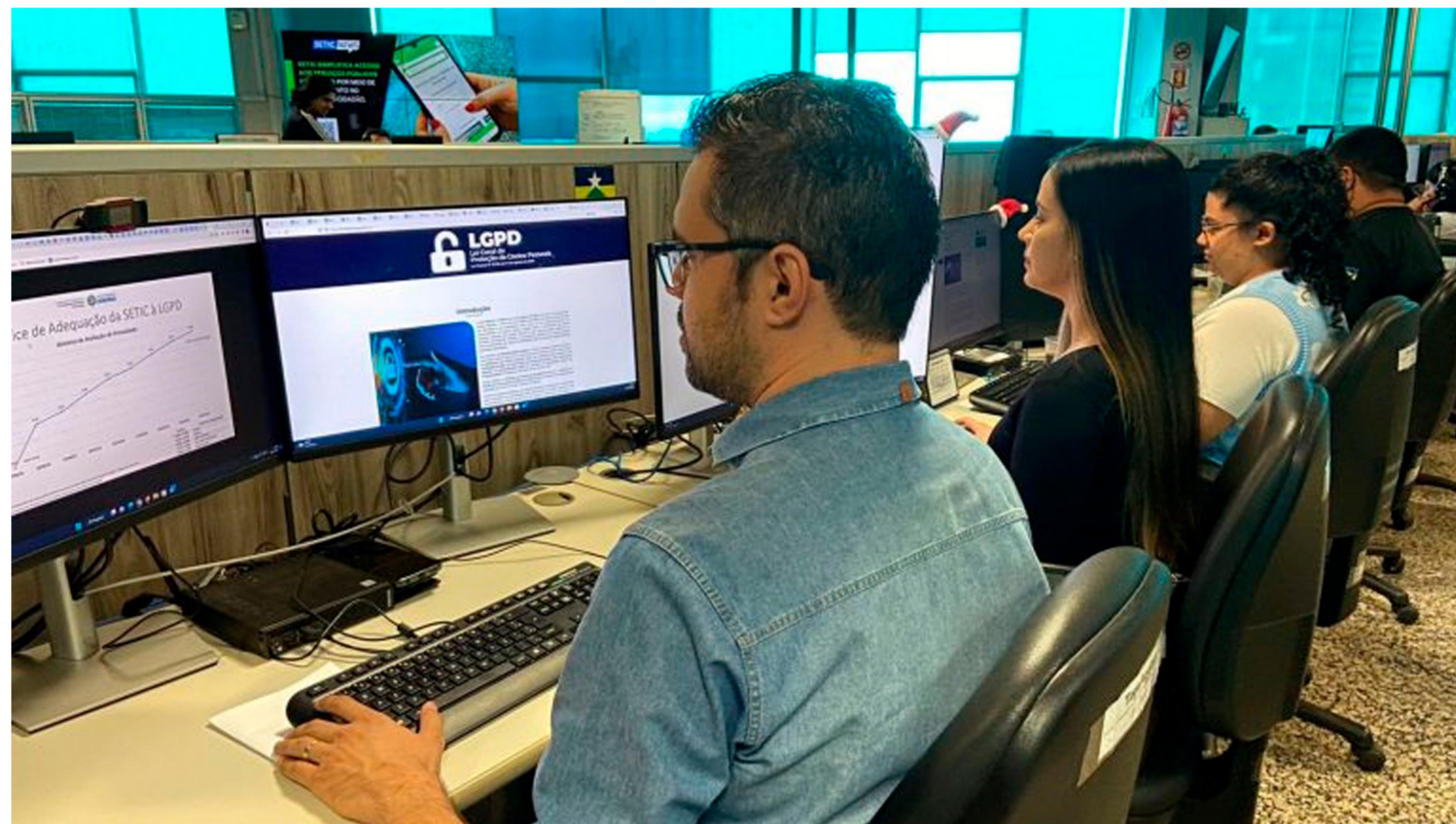


## 3 - Regulamentação do atendimento das manifestações dos titulares de dados pessoais.

O Governo do Estado de Rondônia por meio da Ouvidoria-Geral do Estado – OGE estabeleceu orientações para as Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, com a finalidade de garantir a proteção e defesa dos titulares de dados pessoais; a Instrução Normativa Conjunta nº 001 é mais um mecanismo de segurança para os usuários dos serviços públicos.

A instrução normativa conjunta nº001 publicada em 23 de março de 2023 por meio da OGE e Controladoria-Geral do Estado – CGE, traz diretrizes para a atuação dos órgãos e entidades no tratamento de demandas que envolvam dados pessoais

Além da instrução normativa, a Ouvidoria-Geral em parceria com a Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, formulou também a cartilha da LGPD, com orientações para os titulares de dados pessoais.



#### 4 - Ouvidoria-Geral do Estado participa da 19ª edição do TRT Comunidade.

Responsável por promover a participação cidadã e assegurar a transparência na gestão pública, a Ouvidoria-Geral do Estado de Rondônia esteve no evento TRT Comunidade, com o objetivo de estabelecer um diálogo entre os cidadãos e a ouvidoria, buscando solucionar demandas, receber sugestões e promover a conscientização sobre o papel desempenhado pela instituição.



## 5 - Campanha de prevenção e combate ao assédio moral e sexual no trabalho.

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria-Geral do Estado em parceria com as ouvidorias do Poder Executivo, desenvolveu diversas Campanhas de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, com o objetivo de conscientizar os servidores e os gestores, sobre a importância de reconhecer o problema, bem como as formas de prevenção da prática de assédio.



Campanha realizada na Sociedade de Portos e Hidrovias do Estado – SOPH em 28/03/2023.



Campanha “É proibido ser assediador” realizada no Ministério Público do Estado - MP/RO em 09/05/2023.



Roda de conversa contra assédio moral e sexual realizada pela Agência Estadual de Vigilância em Saúde de Rondônia - Agevisa com participação da Ouvidoria-Geral em 17/05/2023.



Palestra sobre prevenção e combate ao assédio moral e sexual no trabalho, direcionada aos servidores da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão – Sepog em 26/07/2023.



palestra sobre prevenção e combate ao assédio moral e sexual no trabalho, direcionada aos servidores da Agencia Sanitária Agrosilvopastoril do Estado de Rondônia - Idaron em 25/09/2023.



Palestra sobre prevenção e combate ao assédio moral, direcionada aos servidores do Centro de Medicina Tropical de Rondônia - Cemetron em 05/12/2023.

## Fontes

Premiação no VI Concurso Nacional de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/governo-de-rondonia-e-premiado-no-vi-concurso-nacional-de-boas-praticas-da-rede-nacional-de-ouvidorias/>

Curso de mediação de conflitos aplicado ao contexto das ouvidorias .

Link:[https://rondonia.ro.gov.br/sepog-promov e-capacitacao-em-conciliacao-pacifica-de-c onflictos/](https://rondonia.ro.gov.br/sepog-promove-capacitacao-em-conciliacao-pacifica-de-conflictos/)

Regulamentação do atendimento das manifestações dos titulares de dados pessoais .

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/governo-de-rondonia-regulamenta-atendimento-das-mani>

Ouvidoria-Geral do Estado participa da 19ª edição do TRT Comunidade.

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/ouvidoria-geral-do-estado-participa-da-19a-edicao-do-trt-comunidade-neste-sabado/>

Campanhas de prevenção e combate ao assédio moral e sexual no trabalho.

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/ouvidoria-geral-segue-com-a-campanha-de-prevencao-e-combate-ao-assedio-moral-e-sexual/>

Link:[https://rondonia.ro.gov.br/campanha-de-co mbate-ao-assedio-moral-e-sexual-e-lancada-pe lo-detran-rondonia-nesta-terca-9/](https://rondonia.ro.gov.br/campanha-de-combate-ao-assedio-moral-e-sexual-e-lancada-pelo-detran-rondonia-nesta-terca-9/)

Link:[https://rondonia.ro.gov.br/agevisa-pr omove-roda-de-conversa-contra-assedio -moral-e-sexual-na-capital/](https://rondonia.ro.gov.br/agevisa-promove-roda-de-conversa-contra-assedio-moral-e-sexual-na-capital/)

Link:[https://rondonia.ro.gov.br/palestra-pr omovida-pela-ouvidoria-geral-conscienti za-servidores-da-secretaria-de-planejam ento/](https://rondonia.ro.gov.br/palestra-promovida-pela-ouvidoria-geral-conscientiza-servidores-da-secretaria-de-planejamento/)

Relatórios anteriores.

Link:[https://rondonia.ro.gov.br/ouvidoria/in stitucional/relatorios/2022-2/](https://rondonia.ro.gov.br/ouvidoria/institucional/relatorios/2022-2/)