

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
Sociedade de Portos e Hidrovias do Estado de Rondônia - SOPH

Portaria nº 36 de 08 de abril de 2024

**O Diretor Presidente da Sociedade de Portos e Hidrovias do Estado de Rondônia – SOPH**, no uso de suas atribuições legais, estatutárias;

Considerando a solicitação da Ouvidoria Geral do Estado expressa no Ofício-Circular nº 1/2021/OGE-OUVGER (0015642495);

Considerando a [Lei nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, publicada no DOU nº 121, de 27 de junho de 2017, p. 4, art. 9º, que dispõe que “para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos” e art. 10, “a manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável”;

Considerando o [Decreto nº 24.950](#), de 13 de abril de 2020, publicado no DOE nº 73.1, de 16 de abril de 2020, pp. 3-5, que regulamenta no âmbito do Poder Executivo do Estado de Rondônia, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública;

**RESOLVE:**

**Art.1º - REVOGAR** o disposto na Portaria nº 45 de 16 de junho de 2023, publicada no DIOF, ed. 113, de 19 de junho de 2023.

**Art. 2º - DESIGNAR** a servidora **DAIANE BERTOZO ALVES**, CPF \*\*\*.089.652-\*\*, Assessora da Presidência, para coordenar as atividades inerentes às atribuições de Ouvidoria, bem como realizar o tratamento adequado das manifestações cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, ficando constituída como **Ouvidora/Interlocutora** junto a Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia no âmbito da SOPH, sem ônus e sem prejuízo de suas atividades ordinárias.

**Art. 3º - O Ouvidor/Interlocutor** da Ouvidoria terá dentre suas atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, sobretudo com a Rede de Ouvidorias Públicas do Estado de Rondônia;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações na Lei nº 13.460/2017;

VI - receber, analisar e encaminhar ao setores e autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações do usuário; e

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

**Art. 4º -** Com vistas à realização de seus objetivos, o **Ouvidor/Interlocutor** deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso VI do art. 2º, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. O relatório deve ser estruturado nos conformes do art. 15 da Lei nº 13.460/2017.

**Art. 5º** - O **Ouvidor/Interlocutor** encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de até trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, reservada a prerrogativa da desobrigação do prazo nas comunicações anônimas.

**Parágrafo único.** Respeitado o prazo previsto no *caput*, o **Ouvidor/Interlocutor** da Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos das áreas responsáveis pela tomada de providências, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de até vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 6º** - O **Ouvidor/Interlocutor** da Ouvidoria responderá a frente das atividades e atribuições de Ouvidoria e subordinada diretamente ao setor/núcleo/diretoria/Superintendência/Secretaria.

**Art. 7º** - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

**Fernando Cesar ramos Parente**  
Diretor-Presidente



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO CESAR RAMOS PARENTE, Presidente**, em 08/04/2024, às 14:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0047520583** e o código CRC **1F74D78A**.