

SEOSP/RO

CARTA DE SERVIÇOS

Secretaria de Estado de Obras e Serviços Públicos

SEOSP
Secretaria de Estado de
Obras e Serviços Públicos

RONDÔNIA
★
Governo do Estado



MARCOS JOSÉ ROCHA DOS SANTOS

Governador

SÉRGIO GONÇALVES

Vice-governador

ELIAS REZENDE DE OLIVEIRA

Secretário de Obras e Serviços Públicos

JOSÉ HÉLIO CYSNEIRO PACHA

Secretário Adjunto

FABRÍCIO DA SILVA

Diretor Executivo

ADAMIR FERREIRA DA SILVA

Diretor Administrativo e Financeiro

ROSIRENE DO EGITO ZALMA

Chefe de Gabinete

BRUNA FARIAS DOS SANTOS

Assessora de Comunicação

FRANCISCO MELEIRO NETO

Coordenador de Projetos e Orçamentos

MARCIA NUNES ALVES

Coordenadora de Infraestrutura e Serviços Públicos

ANDREIA DE SOUZA ROCHA

Coordenadora Administrativa e Financeiro

TALITA ANDREZA FERNANDES DANTAS

Coordenadora de Gestão de Pessoa

GRACIELE DUMMER PEREIRA

Coordenadora de Saneamento Básico

FABIANA OLIVEIRA COSTA

Ouvidora

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.....	4
2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL DA SEOSP.....	5
3. FINALIDADES.....	6
Missão; Visão; Valores; Slogan	7
4. FALE CONOSCO.....	9
5. OUVIDORIA SEOSP.....	11
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	12



1. APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A presente Carta de Serviços ao Usuário elaborada pela Secretaria de Estado de Obras e Serviços Públicos – SEOSP, tem como propósito viabilizar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, de forma a atender as disposições estabelecidos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e regulada pelo Decreto Estadual nº 24.950 e de 13 de abril de 2020.

Neste contexto, a elaboração da carta de serviços visa dar conhecimento dos serviços que a secretaria presta, bem como o seu compromisso e padrões de qualidade de atendimento ao público, sendo que sua disponibilização no portal institucional é fundamental para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão, nos termos Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, regulada pelo Decreto Estadual nº 29.168, de 10 de junho de 2024 e Decreto Estadual nº 22.728, de 5 de abril de 2018.

Considerando que a carta funciona como uma ferramenta de transparência e gestão pública, proporcionando a colaboração, interação social, reunindo informações sobre os serviços prestados pela Secretaria para o atingimento das finalidades institucionais e efetivo alcance das necessidades do cidadão, deverá ser atualizada até o final do mês de junho e dezembro de cada ano pelo Grupo de desburocratização e simplificação de atos e procedimentos administrativos desta secretaria, conforme dispõe o Decreto Estadual nº 29.382, de 14 de agosto de 2024.

2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL DA SEOSP

A Secretaria de Estado de Obras e Serviços Públicos – SEOSP foi criada por meio da Lei Complementar Estadual nº 1.060, de 21 de maio de 2020, e está inserida na Lei nº 965 de dezembro de 2017. Essa iniciativa foi motivada pela necessidade de orientar e aprimorar os esforços do estado direcionados ao planejamento, execução e gestão de serviços e obras públicas.

A sede da Secretaria de Estado de Obras e Serviços Públicos – SEOSP está situada no 3º e 4º andar (curvo III) do edifício Jamari, do Palácio Rio Madeira (Centro Político-administrativo - CPA), na Avenida Farquar, 2986, bairro Pedrinhas, Porto Velho. Presentemente, conforme o Decreto Estadual nº 26.262 de 27 de julho de 2021, dispomos de escritórios regionais nos municípios de Vilhena, Cacoal, Ji-Paraná e Ariquemes, com previsão de instalação de escritórios nos municípios de São Francisco do Guaporé, Jaru e Rolim de Moura, com escopo de continuar promovendo, administrando, supervisionando e fiscalizando de forma efetivamente descentralizada e célere, as obras civis e os serviços públicos do Governo do Estado de Rondônia.

3. FINALIDADES

- Administrar, supervisionar e fiscalizar as obras civis e os serviços públicos do Estado de Rondônia em decorrência de desmembramento de funções do Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes – DER;
- Executar as políticas no âmbito das atividades ligadas ao desenvolvimento, edificação, fiscalização e conservação de prédios estaduais e execução de obras públicas, promovendo o desenvolvimento de outras atividades correlatas;
- Executar a política para os serviços públicos de responsabilidade estadual;
- Fixar políticas, normas e diretrizes no que tocante aos planos, programas, projetos e processos em relação às entidades vinculadas;
- Elaborar projetos de instalações hidráulicas, esgoto, gás liquefeito, petróleo, oxigênio, vapor, refrigeração de ambientes, instalações elétricas, subestações e correlatos, dimensionando e detalhando estruturas de concreto armado, madeiras e os demais materiais envolvidos nos projetos e obras da Secretaria e no âmbito da Administração Pública Estadual;
- Elaborar projetos estruturais de fundação, cálculos e detalhamento, desenvolvendo a orientação técnica na execução e fundações das obras;
- Executar políticas habitacionais definidas pelo Governo do Estado;
- Elaborar projetos de saneamento básico estabelecendo diretrizes no que concerne aos planos e projetos a seu cargo;
- Analisar e aprovar programas de trabalho específicos da área de construção civil, bem como orçamentos correspondentes, verificando a adequação da distribuição de recursos e consolidação dos elementos componentes;

- Promover estudos para a elaboração do programa anual de construção, manutenção e reforma dos prédios estaduais, em articulação com as Unidades interessadas;
- Estabelecer política de qualidade para o setor de construção civil do Estado firmando convênios, parcerias ou outros instrumentos necessários à consecução dos seus objetivos;
- Articular-se, no âmbito de sua área de atuação, com os organismos federais e internacionais para formular e executar projetos e planos de trabalho que resultem em obras de melhorias ou investimentos no Estado;
- Fazer cumprir, no âmbito de sua área de atuação, as normas de segurança e de higiene do trabalho decorrentes de força de lei e das recomendações dos Órgãos responsáveis;
- Desenvolver projetos, pesquisa tecnológica e ações de melhoria, bem como análise de material que se preste à utilização em obras civis;
- Promover o acompanhamento e a fiscalização das obras a seu cargo.

Missão: Oferecer soluções sustentáveis em obras e serviços públicos, capazes de atender as reais necessidades do cidadão.

A Missão representa a razão de uma organização existir, identificando o seu propósito e motivação, o que virá a legitimar a visão de futuro. Paralelamente, aponta quais os benefícios proporcionados pela SEOSP aos cidadãos rondonienses, o que, em uma organização pública, significa atender uma necessidade da sociedade que ela atende.

Visão: Ser reconhecida como a mais eficiente Secretaria de Obras e Serviços Públicos do Brasil.

Se a Missão personifica o que a SEOSP é, sua essência, a Visão indica o que pretende alcançar: seu objetivo principal no futuro próximo. Para tanto, toma por base o impacto a ser produzido pela Missão, ou seja, a transformação e benefícios entregues aos clientes que a sua Missão, se cumprida com excelência profissional, produz.

Valores: Empatia institucional – Resiliência – Pró-atividade – Transparência e Resultado.

Os Valores traduzem princípios que indicam o que realmente é importante para a organização, traduzindo-se em atitudes diárias de cada membro da equipe SEOSP, tanto em suas relações interpessoais de trabalho como em seu posicionamento institucional. Ao orientar comportamentos, postura e relacionamentos, os valores ajudam a moldar a cultura organizacional da maneira correta.

Slogan: Construindo dignidade, edificando cidadania.

4. FALE CONOSCO

Atualmente, as ferramentas de comunicação e atendimento ao usuário de serviços públicos são realizadas de forma presencial, podendo ser realizado o atendimento eletrônico ou telefônico de forma excepcional, e apenas para as partes interessadas nos processos já em andamento perante a Secretaria e para tratar de assuntos que não envolvam dados pessoais ou sensíveis. O atendimento presencial é feito de Segunda a Sexta-feira, das 7h30 às 13h30.

GABINETE

Endereço: Av. Farquar, 2986, Complexo do Rio Madeira, Ed. Rio Jamari, curvo III - 4º andar, CEP 76801470, Bairro Pedrinhas, Porto Velho, RO.

E-mail: gabinete@seosp.ro.gov.br

Telefones: (69) 3212-8108 / (69) 3212-8120

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO (ASCOM)

Endereço: Av. Farquar, 2986, Complexo do Rio Madeira, Ed. Rio Jamari, curvo III - 4º andar, CEP 76801470, Bairro Pedrinhas, Porto Velho, RO.

E-mail: ascom.seosp@gmail.com

Telefone: (69) 9 9369-8484

COORDENADORIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA (CAF)

Endereço: Av. Farquar, 2986, Complexo do Rio Madeira, Ed. Rio Jamari, curvo III - 4º andar, CEP 76801470, Bairro Pedrinhas, Porto Velho, RO.

Telefone: (69) 3212-8105

GERÊNCIA ADMINISTRATIVA (GAD)

Endereço: Av. Farquar, 2986, Complexo do Rio Madeira, Ed. Rio Jamari, curvo III - 4º andar, CEP 76801470, Bairro Pedrinhas, Porto Velho, RO.

Telefone: (69) 3212-8106

COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS (CRH)

Endereço: Av. Farquar, 2986, Complexo do Rio Madeira, Ed. Rio Jamari, curvo III - 4º andar, CEP 76801470, Bairro Pedrinhas, Porto Velho, RO.

Telefone: (69) 93300-4776

COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS PÚBLICOS (CIS)

Endereço: Av. Farquar, 2986, Complexo do Rio Madeira, Ed. Rio Jamari, curvo III - 3º andar, CEP 76801470, Bairro Pedrinhas, Porto Velho, RO.

PROTOCOLO/REDAÇÃO

Telefone: (69) 3212-8603

ESCRITÓRIO REGIONAL DO MUNICÍPIO DE JI-PARANÁ

Endereço: Rua das Flores, 820, bairro 2 de abril.

Telefone: (69) 93300-4775

ESCRITÓRIO REGIONAL DO MUNICÍPIO DE CACOAL

Endereço: Avenida Blumenau, 1196, bairro Incra.

Telefone: (69) 93300-4781

ESCRITÓRIO REGIONAL DO MUNICÍPIO DE VILHENA

Endereço: Rua Porto Velho, 204, bairro 5º BEC.

Telefone: (69) 93300-4773

ESCRITÓRIO REGIONAL DO MUNICÍPIO DE ARIQUEMES

Endereço: Avenida Tancredo Neves, nº 3960, Setor Industrial (dentro do prédio Tudo Aqui).

5. OUVIDORIA SEOSP

A Ouvidoria Pública foi criada pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 24.950, de 13 de abril de 2020, para facilitar a participação dos cidadãos e fortalecer o controle social sobre as instituições públicas. Com o objetivo de assegurar e promover os direitos dos cidadãos, utilizando o diálogo e a prestação de contas como ferramentas para acolher elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Desta forma, a Ouvidoria/SEOSP atua como mediador nos conflitos entre o cidadão e a instituição, pautando suas ações nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, imparcialidade, contraditório e transparência nas interações entre o Estado e a sociedade.

Contato da Ouvidoria SEOSP: (69) 3212-8104 (Whatsapp)

E-mail: ouv@seosp.ro.gov.br

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm Acesso em 24 de março de 2025.

BRASIL. **Guia Metodológico Carta De Serviços Ao Cidadão.** Disponível em: https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/596/1/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf Acesso em 24 de março de 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.726 de 8 de outubro de 2018.** Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13726.htm . Acesso em 24 de março de 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm Acesso em 24 de março de 2025.

RONDÔNIA. **Decreto nº 22.728 de 05 de abril de 2018.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do conhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no âmbito do poder executivo estadual e institui a carta de serviços ao usuário. Disponível em https://wiki.setic.ro.gov.br/home/compliance/normativas/decreto_n_22728.pdf Acesso em 24 de março de 2025.

RONDÔNIA. **Carta de Serviços ao Usuário.** Superintendência de Gestão de Gastos Públicos Administrativos-SUGESP. Disponível em <https://rondonia.ro.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/1-CARTA-DE-SERVICO-C3%87OS-SUGESP.pdf>. Acesso em 24 de março de 2025.

RONDÔNIA. **Decreto nº 24.950 de 13 de abril de 2020.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal. Disponível em <http://ditel.casacivil.ro.gov.br/COTEL/Livros/Files/D24950.pdf>. Acesso em 24 de março de 2025.

RONDÔNIA. **Decreto. nº 26.262, de 27 de julho de 2021.** Dispõe sobre os escritórios regionais nos municípios de Porto Velho, Ariquemes, Ji-Paraná, Cacoal, São Francisco do Guaporé, Rolim de Moura e Vilhena, no âmbito da Secretaria de Estado de Obras e Serviços Públicos - SEOSP. Disponível em <http://ditel.casacivil.ro.gov.br/COTEL/Livros/Files/D26262.pdf>. Acesso em 24 de março de 2025.

RONDÔNIA. **Portaria nº 218 de 22 de junho de 2021.** Tornou público os elementos da Identidade Organizacional da Secretaria de Estado de Obras e Serviços Públicos SEOSP/RO Disponível em <https://rondonia.ro.gov.br/wpcontent/uploads/2021/08/Portaria-218.pdf>. Acesso em 24 de março de 2025.

ELABORAÇÃO

Fabiana Oliveira Costa

Ouvidora

Rafaela Carvalho de Sousa

Membro de Comissão

Dilma Maria da Silva

Gerente de Gestão de Pessoas

Allonso Henrique Prudente Brito

Diagramação e Edição