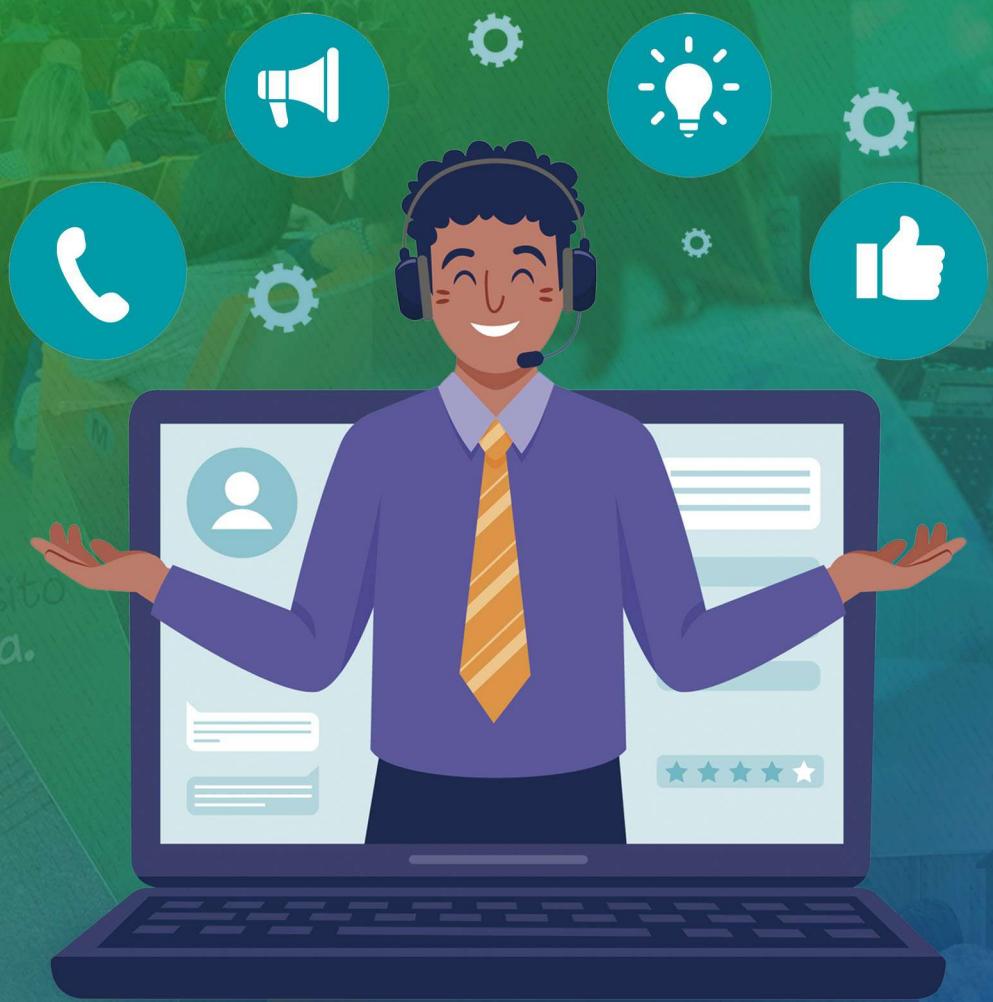


# OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE RONDÔNIA

Relatório anual - **2024**



## 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.

# 2024

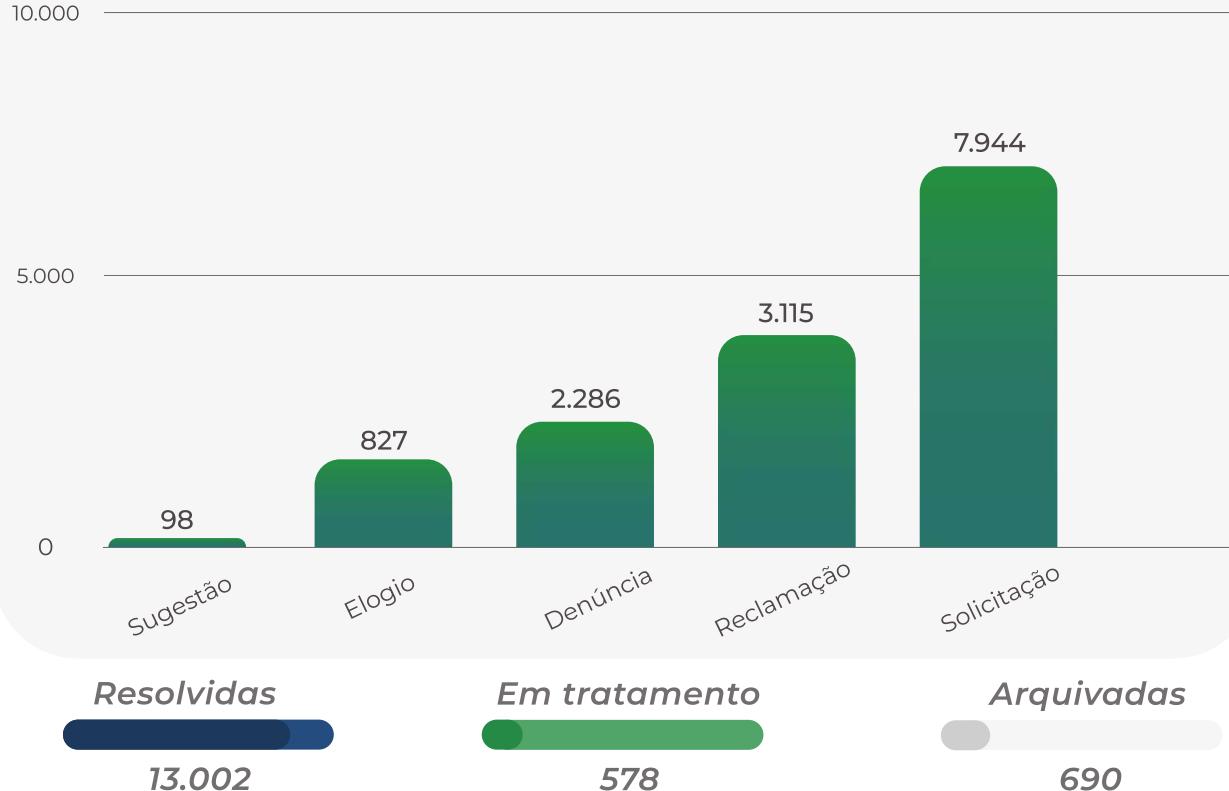
A Ouvidoria-Geral do Estado de Rondônia tem como missão promover a transparência, a cidadania, eficiência na administração pública e a melhoria contínua dos serviços prestados, por meio do acolhimento e tratamento adequado das manifestações dos cidadãos, garantindo sempre a igualdade de acesso, o respeito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

No ano de 2024, as ouvidorias do poder executivo do Estado de Rondônia registraram um total de 14.270 manifestações, sendo 3.115 reclamações, 2.286 denúncias, 98 sugestões, 827 elogios e 7.944 solicitações. As ouvidorias recebem manifestações por meio da plataforma integrada de ouvidorias e acesso à informação - Fala/BR, que pode ser acessada pelo Portal do Governo do Estado de Rondônia e também por e-mail, telefone e atendimentos presenciais.

**14.270**  
total de manifestações  
recebidas em 2024

## Estatísticas

**14.270 manifestações**



## Comparativo 2023/2024



## Ações desenvolvidas

Em 2024, a Ouvidoria-Geral do Estado de Rondônia (OGE) intensificou as ações de conscientização no combate ao assédio moral e sexual, além de estreitar laços com a população ao participar ativamente de eventos promovidos pelo Governo do Estado. A presença da Ouvidoria em eventos como a 40ª edição do Festival Flor do Maracujá, 11ª Rondônia Rural Show Internacional e o Festival Duelo na Fronteira 2024 permitiu uma maior interação com a comunidade, ao ouvir, diretamente, as demandas e sugestões dos cidadãos rondonienses.

### 1 - Curso de Redação Oficial para Ouvidores do Poder Executivo Estadual

Em abril de 2024, o Governo de Rondônia promoveu, no auditório da Escola do Governo, um curso de Redação Oficial para ouvidores. Aproximadamente 80 servidores do Poder Executivo Estadual participaram da capacitação, que teve como objetivo aprimorar as habilidades na comunicação oficial, garantindo mais transparência e eficiência na Administração Pública.



## 2 - Ouvidoria-Geral conscientiza servidores da Junta Comercial do Estado sobre combate ao assédio moral e sexual

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 se aprimoraram para mediar conflitos, em uma iniciativa que reforça o compromisso em encontrar soluções eficazes para as demandas apresentadas.



## 3 - Capacitações na Plataforma Fala.Br

A Ouvidoria-Geral, em parceria com a Escola de Governo, realizaram capacitação na Plataforma Fala.BR. Este treinamento contou com a participação de servidores de diversas secretarias, incluindo servidores do interior, fortalecendo ainda mais a nossa rede de ouvidorias.

Também foi realizado com a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde - Sesau, treinamento para os ouvidores das unidades de saúde do Estado. O treinamento, que ocorreu no laboratório da Escola de Governo, capacitou os ouvidores para operar a Plataforma Fala.br, com o objetivo de melhorar o atendimento ao cidadão.



Nos dias 22 e 23 de agosto, a Ouvidoria-Geral, em parceria com a Escola de Governo, realizaram uma capacitação na Plataforma Fala.BR para ouvidores



A Ouvidoria-Geral, em parceria com a Escola de Governo e Secretaria de Estado da Saúde realizaram uma capacitação na Plataforma Fala.BR para ouvidores das unidades de saúde

#### 4 - Relação entre governo de RO e população é fortalecida durante o ano através de interação com a comunidade

A Ouvidoria-Geral se aproximou ainda mais da comunidade ao participar de eventos promovidos pelo governo do estado. Essas participações permitiram um diálogo direto com os cidadãos, coletando sugestões, críticas e opiniões que contribuirão para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo governo. A presença da Ouvidoria fortaleceu a transparência e a confiança da população na Administração Pública, demonstrando um compromisso contínuo com a escuta ativa e a resolução eficiente das manifestações apresentadas.

#### 4.1 - Pesquisa de satisfação realizada pelo Governo de RO visa o aprimoramento da Rondônia Rural Show Internacional

A Ouvidoria Setorial da Secretaria do Estado da Agricultura (Seagri) aplicou questionários específicos para cada público, visando identificar os pontos fortes e fracos da feira, o que vai permitir o planejamento de ajustes e melhorias para as próximas edições.



#### 4.2 - Pesquisa de satisfação: população vai ser ouvida durante 40ª edição do Flor do Maracujá

Durante a realização da 40ª edição do Arraial Flor do Maracujá, que acontece entre os dias 21 e 30 de junho, no Parque dos Tanques, em Porto Velho, a Ouvidoria-Geral do Estado de Rondônia (OGE) vai estar presente coletando a opinião da população sobre o evento. O objetivo da pesquisa de satisfação é identificar áreas de melhoria para aperfeiçoar as próximas edições do evento cultural.



Pesquisa de satisfação sendo realizada com expositora no 40º Arraial Flor do Maracujá em Porto Velho



Qr code disponibilizado para visitantes e expositores realizarem a pesquisa de satisfação de forma online

#### 4.3 - Governo de RO promove pesquisa de satisfação durante festival Duelo na Fronteira 2024

Durante o festival “Duelo na Fronteira que acontece de 15 a 18 de novembro, no Bumbódromo Marcio Menacho, em Guajará-Mirim, a Ouvidoria-Geral do Estado realiza uma pesquisa de satisfação para uma iniciativa de melhoria contínua, visando enriquecer, ainda mais, as futuras edições do festival.





Pesquisa de satisfação realizada com visitante do Festival Duelo na Fronteira em Guajará-mirim



Tenda da Ouvidoria-Geral do Estado no 22º Festival Duelo na Fronteira



Qr code disponibilizado para visitantes e expositores realizarem a pesquisa de satisfação de forma online na 22º Edição do Festival Duelo na Fronteira

## Fontes

Relação entre governo de RO e população é fortalecida durante o ano através de interação com a comunidade

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/relacao-entre-governo-de-ro-e-populacao-e-fortalecida-durante-o-ano-atraves-de-interacao-com-a-comunidade/>

Governo de RO promove pesquisa de satisfação durante festival Duelo na Fronteira 2024

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/governo-de-ro-promove-pesquisa-de-satisfacao-durante-festival-duelo-na-fronteira-2024/>

Capacitação para servidores de Ouvidoria garante a transparência e eficiência na administração pública.

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/capacitacao-para-servidores-de-ouvidoria-garante-a-transparencia-e-eficiencia-na-administracao-publica/>

Ouvidoria-Geral conscientiza servidores da Junta Comercial do Estado sobre combate ao assédio moral e sexual

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/ouvidoria-geral-conscientiza-servidores-da-junta-comercial-do-estado-sobre-combate-ao-assedio-moral-e-sexual/>

Capacitação, Ouvidoria-Geral oferta treinamento na plataforma Fala.Br para ouvidores das unidades de saúde

Link:<https://www.instagram.com/p/C5Borsexon6/>

Ouvidoria-Geral oferta treinamento na plataforma Fala.Br

Link:<https://www.instagram.com/p/C--q9-TR0J7/>

Pesquisa de satisfação: população vai ser ouvida durante 40ª edição do Flor do Maracujá

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/pesquisa-de-satisfacao-populacao-vai-ser-ouvida-durante-40a-edicao-do-flor-do-maracuja/>

Pesquisa de satisfação realizada pelo Governo de RO visa o aprimoramento da Rondônia Rural Show Internacional

Link:<https://rondonia.ro.gov.br/pesquisa-de-satisfacao-realizada-pelo-governo-de-ro-visa-o-aprimoramento-da-rondonia-rural-show-internacional/>