



CARTILHA DO CIDADÃO



Denúncias



Elogios



Reclamações



Solicitações



Sugestão

Ouvidoria Geral



Governo do Estado de
RONDÔNIA



CARTILHA DO CIDADÃO

A Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre o cidadão e o governo. É um serviço aberto ao cidadão para escutar suas reivindicações, denúncias, sugestões e também elogios.





OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Palácio Rio Madeira - Edifício Rio Jamarí.

Endereço: Av. Farquar, 2986 - Bairro Pedrinhas

**Horário de atendimento: De Segunda-Feira à Sexta-Feira
das 07h30 às 13h30**

e-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br

Porto Velho | Rondônia

Fone: 0800-647-7071 | 3216-1015 | 3212-8050

MARCOS JOSÉ ROCHA DOS SANTOS
Governador do Estado de Rondônia

JOSÉ ATÍLIO SALAZAR MARTINS
Vice-Governador do Estado de Rondônia

ETELVINA DA COSTA ROCHA
Ouvidora Geral do Estado

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO Pág 4

INTRODUÇÃO Pág 5

COMO A OUVIDORIA ATENDE O CIDADÃO? Pág 5

QUAIS OS OBJETIVOS DA OUVIDORIA? Pág 5

O QUE FAZ A OUVIDORIA? Pág 6

QUAIS ASSUNTOS PODEM SER TRATADOS NA OUVIDORIA? Pág 6

QUEM PODE ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA? Pág 6

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA Pág 7

OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS Pág 7

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA? Pág 11

DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO Pág 11

REFERÊNCIAS Pág 12



Apresentação

A cartilha do cidadão, visa orientar os cidadãos e usuários da Ouvidoria quanto ao seu funcionamento e suas diversas maneiras de auxiliar e inserir o cidadão na política pública administrativa estadual. A Ouvidoria Geral do estado de Rondônia é um importante órgão de participação e controle social. Veremos a seguir como este órgão atua e como ele pode ser útil a todos os cidadãos Rondonienses.

As ouvidorias têm um papel fundamental na garantia da democracia, possibilitando a participação do cidadão na gestão do Estado. A importância é tamanha que a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, traz um capítulo dedicado às ouvidorias.

É importante lembrar que os órgãos da Administração Pública estão divididos em três esferas: Governo Federal, Governo Estadual e Administração Municipal (prefeitura). Cada uma dessas esferas cuida de assuntos diferentes. Por isso, antes de registrar sua reclamação ou sugestão, verifique qual esfera de poder é a responsável por aquela ação ou serviço.





Introdução

A Ouvidoria é uma instância de controle e participação social, onde o cidadão contribui para a implementação de políticas públicas e faz a avaliação dos serviços prestados. A Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia é um órgão imparcial e independente, portanto, todas as demandas recebidas neste órgão são tratadas no rigor das leis vigentes. A Ouvidoria Geral é um importante órgão de participação e controle social buscando sempre inserir o cidadão na política pública administrativa.

3. COMO A OUVIDORIA ATENDE O CIDADÃO?

A sua finalidade é receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, denúncias e elogios dos cidadãos referentes aos serviços públicos estaduais. Atua de acordo com a LEI FEDERAL 13.460/2017 lei que dispõe sobre a Participação, Proteção e Defesa dos direitos do usuário dos serviços Públicos da Administração Pública, garantindo transparência pública, visando o controle qualitativo dos serviços prestados pelo Estado.

4. QUAIS OS OBJETIVOS DA OUVIDORIA?

- ➡ Ser canal de interlocução entre Governo e sociedade
- ➡ Obter contribuição para a melhoria dos serviços prestados pelo Estado e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;
- ➡ Garantir ao cidadão resposta aos seus registros;
- ➡ Atuar como ferramenta de gestão pública, pois cada registro do

5.

O que faz a Ouvidoria?

Aproxima o governo e a população de uma forma bem simples: levando a demanda do cidadão para quem interessa, quem pode resolver. É importante ressaltar que a ouvidoria não tem papel de órgão de apuração nem tão pouco unidade de correição. O papel principal da Ouvidoria é de recebimento de demandas nos seus diversos tipos, avaliando e encaminhando as referidas demandas a quem é de direito, observando sempre os princípios do sigilo. Garante ainda, o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento de forma imparcial e transparente.

6. QUAIS ASSUNTOS PODEM SER TRATADOS NA OUVIDORIA?

Qualquer assunto que seja da competência do poder executivo estadual, como temas relacionados à área de segurança, saúde, educação, infraestrutura, meio ambiente, desenvolvimento, habitação entre outros. Todos os assuntos de competência do poder executivo podem ser tratados na Ouvidoria Geral do Estado.

7. QUEM PODE ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?

Qualquer cidadão ou servidor público.

7.1 Cidadão (Público Externo): Qualquer cidadão que precise: Reclamar, Denunciar, Solicitar, Elogiar e Sugerir pode entrar em contato com a Ouvidoria, onde, será atendido de forma respeitosa e terá a sua disposição servidores capacitados. A ouvidoria; receberá, analisará, dará tratamento e encaminhará a demanda do cidadão, caso a questão não seja de competência da Ouvidoria Geral ou do Poder executivo a OGE irá orientar o cidadão quanto a maneira mais adequada para seu atendimento.

7.

Quem pode entrar em contato com a Ouvidoria?

7.2 Servidor Público (Público Interno): Os servidores públicos também podem entrar em contato com a Ouvidoria Geral, seja esse servidor; efetivo, temporário, estagiário, terceirizados e etc. A ouvidoria também funciona para os servidores públicos da mesma forma que para os cidadãos; estes servidores podem: sugerir, reclamar, solicitar, elogiar e denunciar.

8. COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?**Atendimento 24 horas:**

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Atendimento Telefônico: 0800-647-7071 – 3212-8050 – 3216-1015 (Das 07:30 às 13:30)

E-mail: ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br

Atendimento presencial: Av. Farquar, 2986 - Bairro Pedrinhas - Palácio Rio Madeira (CPA) - Edifício Rio Jamarí.

Horário de funcionamento: De Segunda-feira a Sexta-feira das 07h30 às 13h30

9. OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS: Para melhor tratamento e para a garantia de um serviço de qualidade ao cidadão, a Ouvidoria geral do estado possui Ouvidorias especializadas, que funcionam da seguinte forma: Caso o cidadão ou o servidor público necessite de um atendimento específico, o poder executivo estadual oferece a ele, Ouvidorias especializadas em cada secretaria. Por exemplo: O cidadão ou servidor público deseja reclamar sobre o atendimento recebido em um hospital da rede estadual, será de responsabilidade da Ouvidoria Geral da Sesau/Sus, essa é a Ouvidoria da Secretária de Saúde, ela é especializada em assuntos que tratam sobre a saúde pública.



As seguintes secretarias possuem Ouvidoria:

AGERO

98455-6845
E-mail: ouvidoria@agero.ro.gov.br

AGEVISA

0800-642-5297

CAERD

0800-647-1950 / 3216-1759
E-mail: ouvidoria@caerd.ro.com.br

CASA CIVÍL

3212-8063

CEMETRON

E-mail: ouvidoriacemetron@gmail.com

CGE

3212-9400

DER

99221-6422
E-mail: derouvidoria@gmail.com

DETRAN

3217-2575
E-mail: ouvidoria@detran.ro.gov.ro

EMATER

3211-3734

FEASE

98481-8949
E-mail: ouvidoria@fease.ro.gov.br



As seguintes secretarias possuem Ouvidoria:

FHEMERON

98464-0125

HOSPITAL DE BASE

E-mail: ouvidoria.hbap@sesau.ro.gov.br

HICD

3216-5764

E-mail: gab.hicd@gmail.com

IDARON

3212-8942

IPEM

0800-642-2777

IPERON

98473-4486

E-mail: faleconosco@iperon.ro.gov.br

JOÃO PAULO II

3216-2209

E-mail: ouvidoriadsjp2@gmailc.com

JUCER

3216-8640

E-mail: ouvidoria@jucer.ro.gov.br

SEAGRI

3212-8813

SEAS

98491-4478



As seguintes secretarias possuem Ouvidoria:

SEDAM

0800-647-1150 / 98482-1150
E-mail: ouvidoria@sedam.ro.gov.br

SEDUC

0800-647-3838
E-mail: ouvidoria@seduc.ro.gov.br

SEFIN

3211-6100

SEGEP

98484-3969

SEJUCEL

3212-9822

SEJUS

0800-645-2251/ 98481-9402.
E-mail: ouvidoriasejus@gmail.com

SESAU

98482-1485
E-mail: ouvidoriasusro@gmail.com

SESDEC

3216-8933
E-mail: ouvidoria@sesdec.ro.gov.br

SETUR

3212-9940

SUPEL

3212-9205

10.

Qual o prazo de resposta da Ouvidoria?

Os prazos para a Ouvidoria Geral responder o manifestante são de 30 dias prorrogáveis por igual período uma única vez, perante justificativa plausível, conforme a Lei 13.460/2017.

Art. 16. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

11. DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

11.1 Denúncia: É a manifestação que indica irregularidade na administração, ou expressa algum fato ilegal. A denúncia é geralmente fundamentada em provas e é encaminhada diretamente a alta gestão para averiguações do seu conteúdo.

11.2 Reclamação: É a manifestação que demonstra alguma insatisfação ou descontentamento em relação às ações ou aos serviços prestados pela instituição.

11.3 Sugestão: É a manifestação que propõe ações consideradas úteis para melhoria da instituição.

11.4 Elogio: É a manifestação que demonstra satisfação, agradecimento ou reconhecimento de atitude positiva de alguém ou de serviço prestado.

11.5 Solicitação: É a manifestação que solicita prestação de serviço público ou de atendimento.



REFERÊNCIAS

- **1: Ouvidoria Geral do Governo da Bahia:**
<http://www.ouvidoria.ba.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=124>
- **2: Introdução as boas práticas das Ouvidorias dos ministérios públicos do Brasil:**
<http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Ouvidoria/cartilha-boas-praticas-cnomp.pdf>
- **3: Tribunal de Justiça do Estado do Paraná:**
<https://www.tjpr.jus.br/ouvidoria>
- **4: Diário Oficial da União: Lei nº 13.460/2017: participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.**