

## 27/11/2019 07:01 - Quase 200 solicitações são registradas pela Ouvidoria de Rondônia no primeiro mês do sistema Fala.BR



Avaliado pela Ouvidoria Geral do Estado, quanto à participação da sociedade, no uso da nova ferramenta, o Sistema Fala.BR Rondônia registrou no primeiro mês, desde o lançamento dia 25 de outubro, quase 200 solicitações para o Governo do Estado.

Lançada como uma nova plataforma de recebimento de demandas, o sistema Fala.BR é resultado de um acordo de cooperação técnica entre a Ouvidoria e a Controladoria Geral da União (CGU), através do lançamento do pacote de medidas de combate à corrupção do Governo de Rondônia.

De acordo com o Ouvidor geral interino, Bosco Cardoso, um mês após o lançamento do novo sistema, a Ouvidoria Geral registrou um quantitativo de 194 manifestações, cuja análise do relatório resultou em 18 denúncias, 38

solicitações, 26 reclamações, 21 elogios, 91 comunicações e 4 sugestões. Desse total, 132 se encontram concluídas, 33 seguem em análise e 29 já foram arquivadas.

“Essas demandas chegaram nas diversas secretarias do governo, sendo monitorada pela Ouvidoria Geral, todo o processo de tratamento, até a conclusão das manifestações. Esse quantitativo de 194 demandas, nos mostra que a sociedade está mais participativa e entendeu que esta interface é amigável, intuitiva e de fácil acesso aos usuários que desejem usar o serviço”, avalia Bosco Cardoso.

Recentemente a plataforma ganhou novas funcionalidades. Segundo o ouvidor, a Ouvidoria Geral da União disponibilizou a Versão 1.3.1, que contempla melhorias voltadas à proteção e salvaguarda dos dados pessoais e de identificação do denunciante. As novas funcionalidades vão ajudar as ouvidorias públicas da Rede Nacional de Ouvidorias a assegurar o cumprimento de disposições específicas da Lei n. 13.460 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), acerca dos dados requeridos dos usuários que desejam registrar manifestações de ouvidoria.

“Ao fazer uma denúncia, o cidadão pode ficar tranquilo quanto ao sigilo dos seus dados, por outro lado, se a demanda for realizada de forma anônima, ele não terá como acompanhar os trâmites e a resposta final, sendo considerada pela ouvidoria, como uma comunicação. Ainda assim, a demanda será tratada como às demais manifestações identificadas”, observou.

Bosco avalia ainda que a Ouvidoria tornou-se o principal canal de ligação entre o cidadão e o governo, restaurando vínculos sociais. Segundo ele, o gestor público deve utilizar as informações fornecidas pela equipe de sua Ouvidoria, para compreender o desejo dos cidadãos na administração pública, que solicitam participar da construção de políticas públicas, com maior frequência e engajamento.

De acordo com a Lei Federal 13.460, o prazo para resposta das demandas é de 30 dias, mas ao aportar qualquer manifestação no sistema Fala.BR, a Ouvidoria Geral solicita aos gestores maior celeridade, de forma que o cidadão tenha um retorno no menor tempo possível. Além disso, dependendo da gravidade de determinadas manifestações, há um compartilhamento de informações com os demais órgãos de controle interno do Estado como: Controladoria Geral, Corregedoria Geral e Coordenação de Inteligência do Governo de Rondônia, para maior celeridade quanto à resolução ou resposta da manifestação.

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para utilizar o sistema disponível, [acesse aqui](#), cadastre-se e envie sua solicitação. A plataforma conta com um programa de tradução para a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e opção Alto Contraste para pessoas portadoras de deficiência visual.

Para registrar uma demanda na Ouvidoria Geral do Estado, o cidadão pode utilizar também os seguintes canais: ligação gratuita para o número 0800 647 7071 ou e-mail [ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br](mailto:ouvidoria@ouvidoria.ro.gov.br).

