



# OUVIDORIA AMBIENTAL

**Saiba** como funciona

Secretaria de Estado do  
**Desenvolvimento Ambiental**



**RONDÔNIA**  
Governo do Estado

# O que é Ouvidoria Ambiental?

A Ouvidoria Ambiental é uma assessoria de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças. São instâncias de controle e participação social, responsáveis por interagir com os cidadãos, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

As ouvidorias auxiliam o cidadão em sua interlocução com o Estado, mediando o acesso a serviços públicos e possibilitando que o cidadão expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades. É essencial que o órgão/Estado esteja aberto para receber reclamações e para incorporar a voz das pessoas comuns no processo de tomada de decisão.

## O que faz uma Ouvidoria?

- Responde as demandas, verifica a procedência e encaminha consultas, críticas denúncias, elogios reclamações, solicitações, sugestões e outras manifestações que lhe forem dirigidas pela sociedade em geral.
- Zela pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade pela SEDAM.

- Realiza inspeções para averiguar fatos relacionados às manifestações registradas; Propõe solução dos problemas detectados e informar ao público usuário os procedimentos adotados no âmbito da SEDAM.
- Sugere medidas de aprimoramento da prestação dos serviços prestados, com base nas sugestões e demais manifestações recebidas;
- Acompanha as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o (s) interessado (s) informado (s) do trâmite do processo;
- Fazer divulgar os serviços prestados à sociedade, exercer outras competências relativas à natureza do órgão.



## Como atua um Ouvidor?

O ouvidor defende os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. Recebe, avalia e encaminha as demandas buscando soluções, observando rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo de dados pessoais.

Garante ainda, o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, de forma imparcial e transparente.

A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

## O que difere a Ouvidoria dos demais canais de comunicação existentes no órgão público?



A diferença está na atuação. Canais de comunicação como o Fale Conosco e os SAC's que as empresas privadas utilizam atuam prestando serviços a organização.

A Ouvidoria atua acolhendo opiniões, sugestões, críticas, reclamações e denúncias por parte dos diversos públicos que se relacionam e utilizam serviços prestados pela secretaria.

# Quando devo recorrer à Ouvidoria?

O cidadão deve recorrer a Ouvidoria quando quiser fazer uma manifestação. Pode ser elogio, críticas, solicitação, sugestão, reclamação ou denúncia sobre assuntos pertinentes a procedimentos internos da secretaria, e seus servidores.

# Quem pode recorrer à Ouvidoria?

**Público Interno: Servidores efetivos, comissionados e estagiários:** Para esses, a Ouvidoria funciona como um canal de atendimento-interno, os quais deverão, primeiramente, registrar sua manifestação junto a Ouvidoria, após esse ato a manifestação serão encaminhada ao Secretário para deliberações e a partir daí, serão tomadas as medidas cabíveis.

**Público Externo:** Qualquer cidadão que precise tirar alguma dúvida ou registrar uma manifestação poderá fazê-la diretamente na Ouvidoria, que a receberá, analisará, dará tratamento e encaminhamento.

Caso a questão não seja de competência da Ouvidoria da Sedam, o cidadão será orientado quanto a maneira mais adequada para ter sua manifestação atendida.

O cidadão poderá manifestar-se ainda, por meio de mídias escritas, digitais ou físicas.

# Tipos de demandas:



## Elementos Fundamentais para registro de manifestação:

- Nome de pessoas ou empresas envolvidas;
- Quando ocorreu o fato;
- Onde ocorreu o fato;
- Fotos quando houver.

## Qual é a diferença entre Reclamação e Denúncia?

**Reclamação:** É uma queixa, uma manifestação de desagrado, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou dos seus colaboradores.

**Denúncia:** É uma informação cujo conteúdo comunica infração de natureza penal, administrativa, civil ou disciplinar de empresas, servidores, órgãos ou situações de descumprimento de norma, o devido procedimento legal que deveria seguir ou danos causados ao meio ambiente.

**ALERTA: denúncia caluniosa é crime!**

## Preciso me identificar para efetuar uma denúncia?



Não, a opção é sua. Ainda que a Constituição Federal de 1988, desestimule o anonimato, é possível apresentar uma denúncia sem a identificação do autor.

## Se eu me identificar, terei sigilo dos meus dados pessoais garantido?

A Ouvidoria estará sempre atenta a ética e respeito aos direitos humanos, assim, suas ações são fundamentadas no sigilo e na confidencialidade. Os dados pessoais contidos na manifestação identificada serão protegidos por sigilo, exceto quando a identificação do manifestante for imprescindível para o devido andamento da manifestação.

# Como serão tratadas as denúncias anônimas?

Denúncias registradas de forma anônima serão sempre recebidas, analisadas e somente prosseguirão quando contiver elementos suficientes que possibilitem a adoção de medidas destinadas a sua apuração pela autoridade competente.

## Garantias quanto as manifestações:

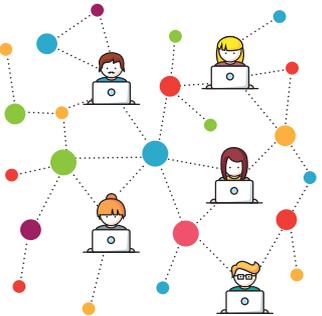
- Segurança;
- Restrição de acesso a dados pessoais;
- Comunicações, aos manifestantes quanto ao atendimento das manifestações.

## Posso apresentar qualquer tipo de denúncia?

Sim. Contudo, as denúncias sobre possíveis irregularidades ou improbidade serão encaminhadas aos órgãos e/ou setores competentes para apuração e providências que estes julgarem necessárias.

# Como acompanhar o andamento de uma manifestação?

O cidadão poderá entrar em contato com a Ouvidoria, pelos meios disponibilizados. Orientamos aos cidadãos que tenham sempre o número de registro de sua reclamação, para facilitar o andamento da mesma.



## Prazos:



- A contar do registro da manifestação.
- Primeiras providências adotadas.
- 20 dias.



- Entrega da resposta das coordenadorias .
- Apurar e encaminhar o resultado.
- Prorroga mais 20 dias.

# Canais de atendimento

0800-6471150  
3216-7313



(69) 9-8482-8690



[ouvidoria@sedam.ro.gov.br](mailto:ouvidoria@sedam.ro.gov.br)



[www.sedam.ro.gov.br](http://www.sedam.ro.gov.br)



Presencial



De segunda a sexta das 07h30 as 13h30)  
Palácio Rio Madeira  
(Edifício Rio Cautário/2º andar)



Secretaria de Estado do  
**Desenvolvimento Ambiental**



**RONDÔNIA**  
Governo do Estado