

Formas de Atendimento

Atendimento presencial

De Segunda a Sexta-Feira - 7h30 às 13h30, na sede do IATER/RR, localizada na Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/n - Bairro dos Estados - Boa Vista/RR. CEP: 69.305-150



Atendimento online

falabr.cgu.gov.br

Como acessar o sistema

Fala.BR/LAI?

1º passo:

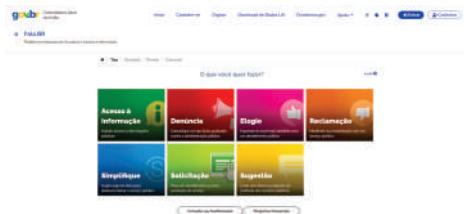
Para acessar o **Fala.BR**, é preciso ser cadastrado anteriormente. Após ser cadastrado, o **cidadão** receberá um **e-mail** com uma senha provisória. Para acessar o **Fala.BR** pela primeira vez, deverá usar seu próprio **CPF** como nome de **usuário** e a **senha** provisória fornecida no **e-mail**. No primeiro acesso, o **sistema** solicitará que seja criado uma **senha pessoal**, em substituição à senha provisória.

Veja os passos para o primeiro acesso, após o cadastro:

Acesse o site www.falabr.cgu.gov.br;

Clique em “Entrar” no canto direito superior da tela inicial.

Insira o número de seu CPF no campo “Login” e a senha provisória fornecida por e-mail.



Como posso ver a resposta e acompanhar o andamento da minha manifestação?

Ao realizar uma manifestação, a **Ouvidoria** irá responder pelo próprio sistema do **Fala.BR**, e por **e-mail** válido para contato. **Lembre-se que não irá obter resposta se a manifestação for anônima.**

Ficha Técnica

Antônio Denarium

Governador do Estado de Roraima

Marcelo da Silva Pereira

Presidente do Instituto de Assistência

Técnica e Extensão Rural do Estado

de Roraima – IATER/RR

Cláudia Maria Lopes Ferreira Carneiro

Ouvidora do Instituto de Assistência

Técnica e Extensão Rural – IATER/RR



Siga nossas redes sociais

f @ | IATER_RORAIMA

f @ | PORTAL.RR.GOV.BR



GOVERNO DE RORAIMA

Boa Vista - 2023

Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, s/n, Bairro dos Estados
CEP: 69.305-445 Boa Vista - Roraima

Conheça a



Ouvidoria

do Instituto de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado de Roraima - **IATER/RR.**



GOVERNO DE RORAIMA

A Ouvidoria do Iater/RR

é um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Estadual. Tem como missão ouvir, acompanhar e responder as manifestações recebidas visando garantir o direito do cidadão incumbindo-lhe zelar pela observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, eficiência e publicidade.



Sugestões, reclamações, elogios ou denúncias; Entre em contato conosco.



iater.ouvidoria@gmail.com



sistema.ouvidorias.gov.br

O que é a Ouvidoria Pública?

Ouvidoria pública é considerada um instrumento da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público.

Qual é o Público Alvo?

A ouvidoria trabalha com dois tipos de público: **interno e externo**.

- **Público interno** representado pelos servidores com o intuito de melhorar e buscar o equilíbrio na Instituição.
- **Público externo** abrange todas as pessoas ou grupos de pessoas que demandam os serviços oferecidos pelo IATER/RR e utilizam a ouvidoria como canal para se manifestarem.



Sobre a Manifestação?



Manifestação é o ato que o cidadão utiliza para expressar à ouvidoria, seus anseios, angústias, dúvidas, sugestões. Assim pode auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou combater a corrupção.



DENUNCIE, CRITIQUE, SUGIRA E TAMBÉM ELOGIE

Tipos de Manifestação

Denúncia: Comunicação da prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido do IATER/RR;

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

Quando acionar a Ouvidoria do Iater?

Quando qualquer cidadão da comunidade interna ou externa, se sentir prejudicado pela ineficiência dos serviços prestados.

Tem como missão ouvir, acompanhar e responder as manifestações recebidas, visando garantir o direito do cidadão, incumbindo - lhe zelar pela observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, eficiência e publicidade administrativa.

Como Funciona?

Todas as manifestações apresentadas, de forma presencial, via -email, carta ou mesmo pelo sistema Fala.BR à Ouvidoria/IATER/RR, serão analisadas e encaminhadas ao departamento responsável para as devidas providências. O solicitante é informado sobre o encaminhamento e movimentação de sua manifestação, até a conclusão.

A Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento do processo. A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.

A resposta ao cidadão é concluída no prazo determinada pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Quem são os responsáveis pela Ouvidoria do Iater/RR?

O Presidente e a Ouvidora do IATER/RR são os responsáveis.

