



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO  
CASA CIVIL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2023

Março/2024

## **OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (OGE/RS)**

Centro Administrativo Fernando Ferrari (CAFF)  
Av. Borges de Medeiros, nº 1501, térreo, Ala Norte  
Bairro Praia de Belas  
Porto Alegre - RS - CEP 90110-150  
Fone: 0800.541.6136 (OGE/RS)  
E-mail: [ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br](mailto:ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br)



**VIVIANE FURTADO MIGLIAVACCA**

Ouvidora-Geral do Estado



**ROGÉRIO GRADE**

Diretor de Departamento

Atualizado até março de 2024

*Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou o endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.*

# SUMÁRIO

<b>SOBRE A OUVIDORIA</b>	<b>3</b>
EQUIPE	5
RELATÓRIO DE GESTÃO E EMBASAMENTO LEGAL DOS CANAIS	6
COMO ATUAMOS	7
AÇÕES E EVENTOS REALIZADOS	9
COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES (CMRI/RS)	33
COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA (CEP)	36
COMITÊ DE INTEGRIDADE PÚBLICA (CIP)	37
RedeSIM	40
<b>CANAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>41</b>
Índice de Satisfação do Cidadão – Canal de Manifestações (Geral)	45
<b>OUVIDORIA DE EDUCAÇÃO</b>	<b>47</b>
Pautas Relevantes da Setorial da Educação	50
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial da Educação	51
<b>OUVIDORIA DO IPE SAÚDE</b>	<b>53</b>
Pautas Relevantes da Setorial do IPE Saúde	54
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do IPE Saúde	57
<b>OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS</b>	<b>59</b>
Pauta Relevante da Setorial de Direitos Humanos	61
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Direitos Humanos	62
<b>OUVIDORIA DO MEIO AMBIENTE</b>	<b>64</b>
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do Meio Ambiente	65
<b>OUVIDORIA DA SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>67</b>
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Segurança Pública	68
<b>OUVIDORIA DO SERVIDOR</b>	<b>70</b>
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do Servidor	71
<b>OUVIDORIA DO SUS</b>	<b>73</b>
<b>CANAL DENÚNCIA</b>	<b>79</b>
Índice de Satisfação do Cidadão – Canal Denúncia	83
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI</b>	<b>85</b>
Índice de Satisfação do Cidadão do Canal do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI	89
<b>MENSAGEM DA OUVIDORA</b>	<b>91</b>
<b>MENSAGENS RECEBIDAS DE CIDADÃOS</b>	<b>92</b>



## **SOBRE A OUVIDORIA**

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS) é um órgão vinculado à Secretaria da Casa Civil, que concentra os principais Canais oficiais de comunicação com a sociedade, recebendo manifestações como solicitações, reclamações, sugestões, elogios e propostas para agilizar a prestação de serviços públicos (Descomplica RS), bem como pedidos de acesso à Informação e/ou documentos públicos (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI) e denúncias (Canal Denúncia).

O recebimento de manifestações se dá através do Canal de Manifestações da Ouvidoria-Geral do Estado, assim como por intermédio de Ouvidorias Setoriais (Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS), os quais estão em constante comunicação e alinhamento. Em órgãos e entidades em que não existam Ouvidorias Setoriais, o sistema tem interlocutores, os quais são agentes públicos designados pelos dirigentes máximos das respectivas Pastas para responder as demandas encaminhadas pelo Canal principal.

Os Canais do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI e Denúncia têm a sua Gestão Central na Ouvidoria-Geral do Estado e possuem Gestores Locais em cada órgão e entidade do Estado, igualmente indicados pelos seus dirigentes máximos para o tratamento das demandas (conforme legislações específicas).

A Ouvidoria-Geral do Estado, na forma como hoje estruturada, conta com um dirigente máximo denominado Ouvidor-Geral do Estado; Assessoria Técnica; uma Diretoria de Departamento, Ouvidorias Setoriais; três Divisões com as suas respectivas Chefias, sendo cada qual a responsável pelo recebimento de demandas dos Canais acima aludidos e compostas por uma equipe de Gestores Centrais.



Importante destacar que a OGE/RS não se resume ao atendimento de Canais de interação com a sociedade, atuando em temáticas relacionadas à ética, ao controle público, à transparência (ativa, passiva e dados abertos) e à integridade, além do fomento da participação social.

Destaca-se, ainda, que através das demandas recebidas, a Ouvidoria-Geral realiza a proposição de políticas públicas e/ou sugestões visando a melhoria e a implantação dos serviços públicos prestados aos cidadãos.

A OGE/RS está sediada no Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF, no térreo, Ala Norte, na Avenida Borges de Medeiros, nº 1501, Bairro Praia de Belas, em Porto Alegre/RS. O local observa condições de acessibilidade e realiza atendimentos presenciais em observância às regras de preferência.

Por fim, cumpre referir que os atendimentos realizados nos Canais de interação com o Cidadão visam humanizar o serviço público, tornando-o capaz de contemplar os anseios da população. A missão dos Canais de Ouvidoria-Geral do Estado é a de tornar a gestão pública cada vez mais acessível ao cidadão, assim como conferir às atuações do Governo maior transparência e eficiência.



## EQUIPE

A Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/RS tem como dirigente máxima a Ouvidora-Geral **Viviane Furtado Migliavacca** e como Diretor de Departamento o agente público **Rogério Grade**. A Assessoria Técnica é realizada pelas servidoras Bárbara Zucchetti e Liliana da Silva Barcellos.

A **divisão de Manifestações** é chefiada pela servidora Carolina Duarte Vendrusculo e composta pelos servidores André Luis dos Santos Dorneles, Carolina Paixão da Silva, Humberto Kipper, Ingrid Pauly, Jucele Bernadete Azzolin Comis, Márcio Garcia Beck, Marlete Lourenço Ferreira, Regina Rosa da Costa, Sanai Oliveira da Silva e Simone Silva Scheefer.

O **Canal Denúncia** é chefiado pela servidora Ana Raquel Rolim Werutsky e composto pelas servidoras Adriana Rodrigues de Freitas Faraco, Hellen Holweg da Silva, Marieli Rodrigues Daniel e Marília Mottin Borges.

O **Canal do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI** é chefiado pela servidora Márcia da Silva Chaves e composto pelos servidores Marcelo da Silva Porto, Márcia Vanessa dos Reis, Márcio Proszek e Milena Darsie Baldasso.

O **Encarregado de Dados** da Casa Civil é o servidor Rodrigo Pitta.

Além disso, a Ouvidoria conta com a estagiária Victória Miriã Duarte.

A **Ouvidoria do SUS–SES/RS** é chefiada pela servidora Luiza Maria Plentz e composta por Fernanda Raíssa Berr Elias, Álvaro de Almeida Soares Junior, Ana Cláudia de Fraga Ramos, Eduarda Silva da Silva, Érica dos Santos Machado, Juliano da Silva Pinto Junior, Kailany Lais Correa Peterman, Luanny Machado Costa, Luiza Machado Vargas, Luka Monteiro Prade, Mariana Alves e Alves, Natália Borba Carvalho, Raquel Santos Franckini, Daniela Rosa de Andrade e Natália Machado Nunes.

## RELATÓRIO DE GESTÃO E EMBASAMENTO LEGAL DOS CANAIS

O presente documento trata-se de relatório de gestão da Ouvidoria-Geral do Estado atinente ao exercício de 2023, o qual reúne informações gerais e dados estatísticos quantitativos e qualitativos do Canal responsável pelo recebimento de manifestações como solicitações, reclamações, sugestões e elogios, bem como dos Canais do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI e Denúncia.

- **Canal de Manifestações:** Lei nº 14.485/2014, que institui o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS. Aqui, salienta-se a atuação conjunta à Ouvidoria-Geral do Estado das Ouvidorias Setoriais do SUS, Meio Ambiente, Educação, Segurança Pública, do Servidor, dos Direitos Humanos e do Ipe RS.
- **Canal Denúncia:** Decreto nº 54.155/2018, que dispõe sobre os procedimentos administrativos e as atribuições dos agentes públicos, civis e militares, no âmbito do Poder Executivo Estadual. Ademais, em 12/09/2023 foi publicada a Ordem de Serviço nº 18/2023, que registra procedimentos para o recebimento e para o encaminhamento de denúncias referentes a irregularidades no serviço público estadual.
- **Serviço de Informação Cidadão – SIC/LAI:** Decreto nº 49.111/2012, que regulamenta, no âmbito da Administração Pública Estadual, a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Os Canais para o recebimento de manifestações, pedidos de acesso a informações e/ou documentos públicos e denúncias constituem importantes interfaces entre o Executivo Estadual e a sociedade em geral, sendo que os dados que produzem podem constituir valiosos instrumentos de gestão pública transversal e de alcance de valor público em futuras ações do Governo Gaúcho.



## COMO ATUAMOS

As manifestações e as denúncias são recebidas preferencialmente por intermédio de formulário eletrônico, sem exclusão de outros meios eficazes de comunicação. Contudo, os pedidos de acesso a informações e/ou documentos públicos, em observância ao art. 7º do Decreto nº 49.111/2012, são recebidos exclusivamente através de formulário eletrônico.

Em todos os casos em que o usuário se identificar e apresentar um endereço de e-mail válido, receberá um número de protocolo para o acompanhamento da tramitação da demanda e, após o seu encerramento, a possibilidade de avaliar o serviço prestado pelo Canal responsável.

Em todos os Canais é observada a proteção de dados pessoais (LGPD), bem como o sigilo da identidade do usuário, quando expressamente solicitado. Além disso, no caso de denúncias, existe a possibilidade de anonimato, em alinhamento com as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU), quando apresentar elementos mínimos para a apuração.

O sítio eletrônico <http://www.ouvidoriageral.rs.gov.br> disponibiliza os formulários eletrônicos dos Canais da OGE, Cartas de Serviços e Tutoriais, além de outras informações úteis atinentes à atuação do órgão.

A exceção de denúncia anônima e do encaminhamento de propostas para agilizar a prestação de serviços públicos, o cidadão necessitará no primeiro acesso aos formulários realizar o cadastro no login GOV.BR.

Também existe a possibilidade de atendimento presencial na sede da Ouvidoria-Geral do Estado.



### Canais de Atendimento

This block contains four colored cards representing different service channels. The first card is green and titled 'Acesso à Informação' with a yellow 'i' icon; it says 'Solicite acesso a informações públicas' and has buttons for 'Solicitar' and 'Acompanhar pedido'. The second card is blue and titled 'Denúncia' with a white speech bubble icon; it says 'Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos' and has buttons for 'Denunciar' and 'Acompanhar denúncia'. The third card is red and titled 'Manifestações' with a yellow speech bubble icon; it says 'Envie sua dúvida, reclamação, sugestão ou elogio ao serviço' and has buttons for 'Enviar' and 'Acompanhar'. The fourth card is yellow and titled 'Descomplica RS' with a white 'D' icon; it says 'Envie sua proposta para agilizar a prestação de serviços públicos' and has an 'Enviar' button.

<https://ouvidoriageral.rs.gov.br/inicial>



Por fim, registre-se que as demandas recebidas pelos Canais da OGE/RS observam as legislações aplicáveis aos mesmos, inclusive quanto aos prazos legais de resposta, o qual geralmente é de 20 dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa expressa do Gestor Local da Secretaria/Órgão, por mais 10 dias. Questões de matéria urgente, sindicância e outras apurações específicas serão exceções ao prazo geral e têm previsão legal.

## AÇÕES E EVENTOS REALIZADOS

### Evento com Coordenadorias de Educação do Estado

O primeiro Seminário "**Ouvidoria Cidadã: Capacitação dos agentes públicos da Secretaria da Educação, junto aos canais de atendimento aos usuários**" ocorreu no dia 4 de maio de 2023, no auditório do Centro Administrativo Fernando Ferrari - CAFF, em Porto Alegre, e contou com a presença de todas as Coordenadorias Regionais de Educação do Estado, tendo como objetivo a aproximação com a Ouvidoria-Geral do Estado.

O encontro teve as seguintes palestras:

- Dr. Rafael Siega, com "*Empatia no atendimento público*";
- Dr. Paulo Quaglia Filho, com "*Sistema SIC/LAI - Responsabilidade do Servidor e o papel da Comissão Mista de Reavaliação de Informações*";
- Dra. Diana Paula Sana e Dr. Paulo Dantas, com "*LGPD no Governo*".



<https://ouvidoriageral.rs.gov.br/ouvidoria-geral-do-estado-realiza-encontro-com-coordenadorias-de-educacao-do-estado>



## **1º Ciclo de Seminários dos projetos aprovados no edital Programa de Apoio à Pesquisa Aplicada em Finanças Públicas, Estrutura Produtiva, Análise Econômica e Políticas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul – PFP**

No dia 25 de abril de 2023, a Ouvidora-Geral do Estado do Rio Grande do Sul participou da abertura do 1º ciclo de Seminários dos projetos aprovados no edital “Estrutura Produtiva, Análise Econômica e Políticas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul – PFP”. A abertura do evento foi realizada no Espaço Inovação da Secretaria da Fazenda, com a apresentação do primeiro projeto: “Economia Gaúcha: Produtividade do Trabalho, Progresso Técnico e a Dinâmica Recente da Estrutura Produtiva”.



## **Evento Alusivo aos 20 anos da Ouvidoria da OAB/RS**

Participação da Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul, em 8 de maio de 2023, em solenidade visando a celebração dos 20 anos de história da Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional do Rio Grande do Sul (OAB/RS). Estiveram presentes inúmeras autoridades, incluindo a Dra. Neusa Bastos, Vice-Presidente da OAB/RS, e representantes de outras Ouvidorias.

A Ouvidoria da OAB/RS, criada em 2003, celebrou duas décadas de relevantes serviços prestados, tendo como missão a compreensão das necessidades da advocacia gaúcha e buscando aprimorar a prestação dos serviços prestados.

Durante o evento, a Direção da entidade homenageou os membros do setor, ressaltando a importância das Ouvidorias.





<https://www2.oabrs.org.br/noticia/em-solenidade-oab-rs-celebra-20-anos-de-historia-de-sua-ouvidoria/62802>

### **Reunião do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias**

No dia 15 de junho de 2023, a OGE/RS participou da Reunião do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias, encontro realizado virtualmente e que teve como pauta a **III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos**, cujo objetivo foi o da promoção de conhecimento e estímulo ao engajamento de usuários de serviços públicos com o foco no aperfeiçoamento do atendimento público.



<https://ouvidoriageral.rs.gov.br/ouvidoria-geral-participa-de-reuniao-do-conselho-diretivo-da-rede-nacional-de-ouvidorias>



## **Mutirão / Enchente Municípios do Vale do Taquari**

Considerada a maior enchente da história do Sul do Brasil, a catástrofe natural abateu o Rio Grande do Sul no início do mês de setembro de 2023, sobretudo nos municípios do Vale do Taquari.

Os servidores da Ouvidoria-Geral do Estado colaboraram no mutirão realizado para a triagem e para a seleção das doações destinadas aos municípios afetados.





## Publicação da Ordem de Serviço nº 18/2023

No dia 12 de setembro de 2023 foi publicada, no Diário Oficial do Estado (DOE/RS), a **Ordem de Serviço nº 18/2023**, que determina aos servidores públicos estaduais os procedimentos quanto ao recebimento e ao encaminhamento de denúncias a respeito de irregularidades praticadas no âmbito de órgãos e/ou entidades da Administração Pública Estadual Direta e Indireta. A normativa está alinhada com as diretrizes da Ouvidoria-Geral do Estado, fornecendo orientações claras e objetivas aos servidores públicos estaduais sobre como lidar com denúncias, garantindo que sejam adequadamente recebidas, registradas e encaminhadas para análise, em conformidade com os requisitos estabelecidos para o tratamento dessas questões.



### ATOS DO GOVERNADOR

#### ORDENS DE SERVIÇO

Atos do Governador

#### ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº 18/2023

Determina aos servidores públicos estaduais os procedimentos quanto ao recebimento e ao encaminhamento das denúncias acerca de irregularidades no âmbito do serviço público prestado pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual Direta e Indireta.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 82, incisos II e VII, da Constituição do Estado,

#### DETERMINA:

**Art. 1º** Os servidores públicos estaduais que receberem denúncia de irregularidades no serviço público prestado pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, independente de serem relativas ao seu órgão de lotação, devem orientar o denunciante, nos termos do Decreto nº 54.155, de 11 de julho de 2018, a encaminhar a denúncia por meio de:

I - formulário eletrônico do Canal Denúncia, disponível em <https://ouvidoriageral.rs.gov.br/inicial>, com opção de sigilo;

II - formulário físico, a ser encaminhado presencialmente ou pelos correios, por escrito, ao posto de atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado, no endereço da Av. Borges de Medeiros, nº 1501 - andar térreo, bairro Praia de Belas, Porto Alegre/RS, CEP: 90119-900; ou

<https://ouvidoriageral.rs.gov.br/publicada-a-ordem-de-servico-n-18-2023>

O documento pode ser acessado na íntegra no sítio <https://ouvidoriageral.rs.gov.br/upload/arquivos/202309/12111653-ordem-servico18-2023-denuncia.pdf>.



**Evento de Qualificação dos Servidores Públicos – Gestores Locais  
dos Canais: SIC/LAI, Denúncia e de Manifestações  
(contemplando a Ordem de Serviço nº 18/2023)**

No dia 29 de setembro de 2023, a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS) promoveu uma capacitação de servidores públicos estaduais, com foco na rede de Gestores Locais dos Canais de Ouvidoria, onde foram abordadas as disposições da Ordem de Serviço nº 18/2023, no tocante ao recebimento de denúncias sobre irregularidades praticadas no âmbito do Executivo Estadual. Na oportunidade, também foram apresentados os Canais SIC/LAI (incluindo a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI/RS) e Manifestações, servindo o encontro como um importante momento de aproximação, troca de experiências e solução de solicitações relacionadas aos Canais de Ouvidoria.



<https://estado.rs.gov.br/ouvidoria-orienta-servidores-sobre-encaminhamento-de-denuncias-de-irregularidades>

## **Evento de Inauguração da Ouvidoria da Mulher do TRF4**

A Ouvidora-Geral do Estado Viviane Migliavacca e o Diretor de Departamento, Rogério Grade, representaram a Ouvidoria-Geral do Estado na solenidade de inauguração da Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), que ocorreu no dia 3 de outubro de 2023, no auditório da Corte, e visou instalar um canal de escuta e de acolhimento para as mulheres no âmbito do Poder Judiciário Federal.



[https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia\\_visualizar&id\\_noticia=27562](https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=27562)



O evento também contou com a presença da Ouvidora da Mulher do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Ministra Maria Helena Mallmann; da Presidente do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres, Desembargadora Tânia Regina Reckziegel; e da Ouvidora da Mulher do Tribunal de Justiça Estado do Rio Grande do Sul (TJRS), Desembargadora Jane Maria Köhler Vidal.

## **1º Lugar na 3ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos**

No dia 4 de outubro de 2023, a Ouvidoria-Geral do Estado venceu a 3ª edição da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias, na Categoria 3 - "Ouvidorias públicas vinculadas a municípios com mais de 500.000 habitantes e ouvidorias vinculadas a estados e ao Distrito Federal e ouvidorias públicas vinculadas a órgãos federais", com 350.340 pontos.

Em 2º lugar, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) recebeu 214.338 pontos. E na 3ª posição ficou a Subcontroladoria de Ouvidoria de Belo Horizonte, com 97.070 pontos.



<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2023/cgu-divulga-resultado-da-iii-maratona-de-defesa-dos-direitos-dos-usuarios-de-servicos-publicos>

A vitória da Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul foi destaque na mídia:

- <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2023-10/ouvidorias-publicas-sao-premiadas-em-maratona-de-direitos-dos-usuarios>;
- <https://istoedinheiro.com.br/ouvidorias-publicas-sao-premiadas-em-maratona-de-direitos-dos-usuarios/>;
- <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-brasil/2023/10/02/ouvidorias-publicas-sao-premiadas-em-maratona-de-direitos-dos-usuarios.htm>.

Exemplos de postagens realizadas durante a participação da Ouvidoria-Geral do Estado na 3ª edição da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos:

ETARISMO  
MACHISMO  
LGBTFOBIA  
RACISMO  
CAPACITISMO  
INTOLERÂNCIA  
RELIGIOSA

Todas as formas de discriminação sofridas no serviço público podem ser relatadas à Ouvidoria-Geral do Estado

3ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

OGE GOVERNO DO ESTADO RIO GRANDE DO SUL

SERVIÇO PÚBLICO NÃO TEM COR, IDADE OU GÊNERO

Em caso de discriminação, fale com a Ouvidoria-Geral do Estado

🌐 [ouvidoriageral.rs.gov.br](http://ouvidoriageral.rs.gov.br)  
✉ [ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br](mailto:ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br)  
☎ 0800 541 6136

3ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

OGE GOVERNO DO ESTADO RIO GRANDE DO SUL

VOCÊ SABE COMO RELATAR CASOS DE DISCRIMINAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO?

Entre em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado:

🌐 [ouvidoriageral.rs.gov.br](http://ouvidoriageral.rs.gov.br)  
✉ [ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br](mailto:ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br)  
☎ 0800 541 6136

3ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

OGE GOVERNO DO ESTADO RIO GRANDE DO SUL

COMBATER A DISCRIMINAÇÃO É COMPROMISSO DE TODOS NÓS

Usuário de serviço público, conte com a Ouvidoria-Geral do Estado

🌐 [ouvidoriageral.rs.gov.br](http://ouvidoriageral.rs.gov.br)

3ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

OGE GOVERNO DO ESTADO RIO GRANDE DO SUL

## **Evento sobre câncer de mama promovido pelo Gabinete do Vice-Governador**

Os servidores da Ouvidoria-Geral do Estado participaram do evento de conscientização e prevenção ao câncer de mama promovido pelo Gabinete do Vice-Governador (GVG) Gabriel Souza. A atividade alusiva ao Outubro Rosa, mês de alerta para a doença, foi destinada a servidoras do governo do Estado e contou com palestras de especialistas no tema.



<https://vicegovernador.rs.gov.br/gabinete-do-vice-governador-promove-evento-de-orientacao-sobre-cancer-de-mama>



## **Outubro Rosa na Ouvidoria-Geral do Estado**

Os servidores da Ouvidoria-Geral do Estado também celebraram o Outubro Rosa unindo esforços para esta importante campanha que visa à conscientização sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama.





## **Apresentação do Projeto “O RIO GRANDE TE ESCUTA - Ação Integrada das Ouvidorias de Instituições Públicas Gaúchas”**

No dia 4 de outubro de 2023 ocorreu a apresentação Projeto “O RIO GRANDE TE ESCUTA- Ação Integrada das Ouvidorias de Instituições Públicas Gaúchas” na Secretaria da Casa Civil.



<https://ouvidoriageral.rs.gov.br/o-rio-grande-te-escuta>

## Sobre o Projeto e lançamento do Guia das Ouvidorias

No dia 24 de outubro de 2023 foi lançado o Projeto “O RIO GRANDE TE ESCUTA- Ação Integrada das Ouvidorias de Instituições Públicas Gaúchas”, no Auditório Des. Osvaldo Stefanello, no Palácio da Justiça, o qual contou com a participação dos Exmos. Sr. Governador do Estado, Eduardo Leite (na foto abaixo); da Sra. Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do RS, Des. Iris Helena Medeiros Nogueira (na foto abaixo); do Sr. Secretário-Chefe da Casa Civil, Artur Lemos; e de autoridades públicas do Estado do Rio Grande do Sul.

Na cerimônia, foi apresentado o **Guia das Ouvidorias** (disponível em <https://admin.ouvidoriageral.rs.gov.br/upload/arquivos/202310/24160351-guia-das-ouvidorias.pdf>), que contém todos os dados de identificação das Ouvidorias Públicas dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário (contatos telefônicos, sítios oficiais, e-mails, endereços e serviços prestados), objetivando facilitar o acesso dos cidadãos .





Governador Eduardo Leite



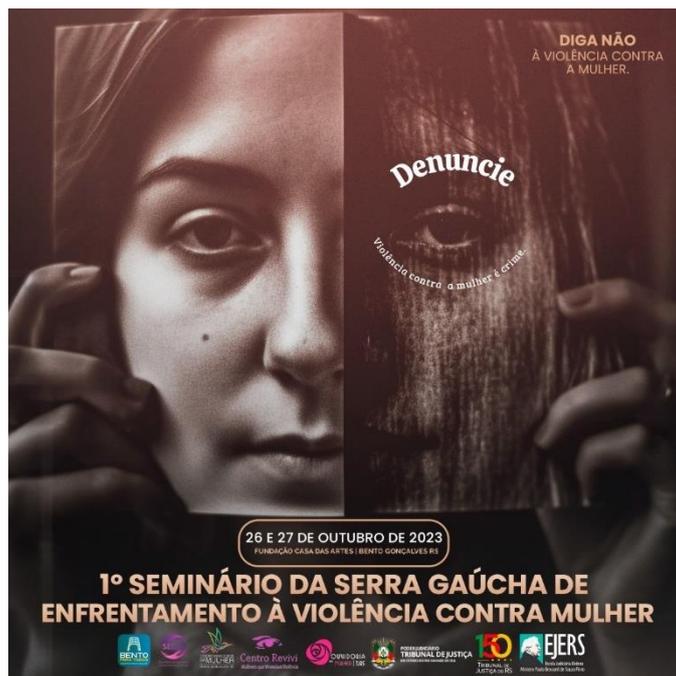
Secretário-Chefe da Casa Civil, Artur Lemos



<https://casacivil.rs.gov.br/governo-lanca-projeto-o-rio-grande-te-escuta-para-integrar-acoes-ouvidorias-publicas>

## **I Seminário da Serra Gaúcha de Enfrentamento à violência contra a Mulher**

Nos dias 26 e 27 de outubro de 2023, na cidade de Bento Gonçalves/RS, a Ouvidoria-Geral do Rio Grande do Sul participou do I Seminário da Serra Gaúcha de Enfrentamento à violência contra a Mulher, organizado pela Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves.



<https://bentogoncalves.atende.net/cidadao/noticia/1-seminario-de-enfrentamento-a-violencia-contra-mulher-e-realizado-em-bento-goncalves>

## **Ação Integrada de Ouvidorias de Instituições Públicas Gaúchas**

No dia 28 de outubro de 2023, no Parque da Redenção em Porto Alegre, ocorreu uma Ação Integrada de Ouvidorias de Instituições Públicas Gaúchas com o intuito de divulgar os serviços disponíveis para os usuários de serviço público. A escuta qualificada e a orientação quanto ao encaminhamento de demandas foram os focos das iniciativas, que também divulgou o Guia das Ouvidorias para a comunidade.

### Participantes da Ação:

- Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul;
- Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul;
- Ouvidoria da Brigada Militar;
- Ouvidoria da Assembleia Legislativa;
- Ouvidoria da Defensoria Pública do RS;
- Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional RS;
- Ouvidoria da Prefeitura de Porto Alegre;
- Ouvidoria do Ministério Público do RS;
- Ouvidoria do Tribunal de Contas do RS;
- Ouvidoria da Justiça Militar do Estado;
- Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região;
- Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral;
- Ouvidoria do Tribunal Regional Federal da 4ª Região;
- Ouvidoria da Polícia Civil do RS.





<https://casacivil.rs.gov.br/ouvidorias-se-aproximam-ainda-mais-do-usuario-de-servico-publico-em-evento-no-parque-da-redencao>

**5ª Semana do(a) Funcionário(a) Público(a):**  
**Estratégia organizacional e prática da UERGS**

No dia 25 de outubro de 2023 a Ouvidoria-Geral do Estado participou da 5ª Semana do(a) Funcionário(a) Público(a), patrocinada pela Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS), foi ministrada a palestra *Integridade no Setor Público*, sendo este um assunto de grande relevância para o serviço público. O evento foi gratuito, on-line e aberto ao público em geral.



**5ª Semana do  
Funcionário  
Público**

**25/10**

**14h - Palestra:**  
**Integridade no Setor Público**

Palestrantes:

- Esp. Viviane Furtado Migliavacca (Ouvidoria-Geral/RS)
- Esp. Ana Raquel Rolim Werutsky (Canal Denúncia - OGE/CC/RS)
- Esp. Marília Mottin Borges (Canal Denúncia e Comitê de Integridade Pública - CIP/RS)

 Google Meet

 **uergs**  
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul

<https://www.uergs.edu.br/5-semana-do-funcionario-publico>



## **Semana do Servidor 2023**

A Ouvidoria-Geral do Estado esteve presente na **Semana do Servidor 2023**, que marcou as comemorações do Dia do Servidor Público celebrado em 28 de outubro. As comemorações contaram com diversas ações voltadas à integração e à valorização dos agentes públicos da administração pública estadual.

Entre as atividades desenvolvidas de 16 a 27 de outubro, cita-se a Corrida do Servidor, campeonatos esportivos, Sarau do Servidor, visitas guiadas e Lidera RS.



<https://estado.rs.gov.br/semana-do-servidor-2023-sera-realizada-entre-16-a-27-de-outubro>





Estande da OGE/RS no evento da Semana do Servidor 2023

**Participação da OGE nas reuniões da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI/RS), da Comissão de Ética Pública (CEP), do Comitê de Integridade Pública do Rio Grande do Sul (CIP/RS) e da RedeSIM:**

**COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES (CMRI/RS)**



A **Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI/RS)** é o órgão colegiado que decide, no âmbito da Administração Pública Estadual, sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas; julga recursos oriundos de pedidos de acesso à informação (art. 21 do Decreto nº 49.111/2012); subsidia decisões dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual nas temáticas relacionadas ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação, entre outras competências previstas no Decreto nº 49.111/2012 e no Decreto nº 51.111/2014 (Regimento Interno).

As atribuições estão previstas nos Decretos nº 49.111/12, com alterações posteriores, e no Regimento Interno aprovado pelo Decreto nº 51.111/14, com alterações posteriores.

A CMRI/RS é composta por membros titulares e suplentes dos seguintes órgãos do Executivo Estadual: Secretaria da Casa Civil, pela Ouvidoria-Geral do Estado; Procuradoria-Geral do Estado; Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão; Secretaria da Educação; Secretaria da Segurança Pública; Secretaria da Fazenda, pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado; Secretaria da Saúde; Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos; e Secretaria de Sistemas Penal e Socioeducativo.



As atividades da CMRI/RS no ano de 2023 se iniciaram com a designação e/ou recondução de membros para o cumprimento do mandato referente ao biênio 2023-2024, bem como com a eleição de Presidente e Adjunto do Colegiado para o ano, nos termos do Regimento Interno. Foi eleito como Presidente o Auditor do Estado Luiz Felipe Corrêa Noé e como Adjunto o Corregedor-Geral da Procuradoria-Geral do Estado, Paulo Cesar Velloso Quaglia Filho. A Secretaria Executiva permaneceu com a Analista de Projetos e de Políticas Públicas Liliana Barcellos, representante da Secretaria da Casa Civil, pela Ouvidoria-Geral do Estado.



A composição da CMRI/RS para o biênio 2023/2024:

**Presidente:** Luiz Felipe Correa Noé;

**Adjunto à Presidência:** Paulo Cesar Velloso Quaglia Filho;

**Secretaria da Casa Civil, pela Ouvidoria-Geral do Estado:** Liliana da Silva Barcellos (Titular e Secretária Executiva) e Bárbara Zucchetti (Suplente);

**Procuradoria-Geral do Estado:** Paulo Cesar Velloso Quaglia Filho (Titular) e Gabriel Almeida de Almeida (Suplente);

**Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão:** Carla Vargas Segatto (Titular) e Juliano Silva Balbon (Suplente);

**Secretaria da Educação:** Wellington Cardoso Moraes (Titular) e Felipe Azambuja Franco (Suplente);

**Secretaria da Segurança Pública:** Simone Viana Chaves Moreira (Titular) e Moggar Frederes de Mattos (Suplente);

**Secretaria da Fazenda, pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado (CAGE):** Luiz Felipe Correa Noé (Titular) e Hugo Alberto Simões Penha (Suplente);

**Secretaria da Saúde:** Amanda Ciarlo Ramos (Titular) e Mariane Porto Mendes (Suplente);

**Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos:** Cristiano Fortes Zanin (Titular) e Paula Silva dos Santos (Suplente);

**Secretaria de Sistemas Penal e Socioeducativo:** Larissa Portinho dos Reis Bandeira (Titular) e Ricardo Garcia Amaral (Suplente).

No exercício foram realizadas quatro Reuniões Ordinárias (50ª a 53ª), julgados 13 recursos oriundos de negativa de acesso à informação, analisados 13 Termos de Classificação de Informações em Grau de Sigilo, sendo que estes trabalhos originaram doze Decisões publicadas (<https://ouvidoriageral.rs.gov.br/decisoes-cmri>).

Na 53ª Reunião Ordinária, última do exercício, foi analisada uma Normativa proposta pela Secretaria de Parcerias e Concessões que trata do fluxo interno do órgão para o atendimento de demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/LAI), que ficou sob a relatoria da Ouvidoria-Geral do Estado e gerou uma Nota Técnica.

## COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA (CEP)

A **Comissão de Ética Pública (CEP)** foi criada pelo Decreto nº 45.746/08 com a finalidade de assegurar a observância dos preceitos estabelecidos pelo Código de Conduta da Alta Administração Estadual e do Código de Ética dos Servidores Públicos Civis do Poder Executivo Estadual.

Por alta administração entende-se os Secretários de Estado e seus respectivos Secretários Adjuntos, e os dirigentes dos órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual (art. 4º, parágrafo único, Decreto nº 45.746/08).

Entre as principais competências da Comissão, estão a apuração de condutas por parte dos agentes públicos da alta administração e retorno de consultas realizadas pelo Governador do Estado e pelos Secretários de Estado relativas a assuntos que envolvam a ética pública.

As atribuições estão previstas nos Decretos nº 45.746/08 e 54.153/18 e o Regimento Interno foi aprovado pelo Decreto nº 53.122/16.

Atualmente, os membros da CEP são os seguintes:

Dra. Judith Martins Costa;

Dr. Hélio Saul Mileski;

Dr. Rodrigo Valin de Oliveira;

Dr. Armando Moutinho Perin;

Dra. Mariana Benjamim Costa;

Secretaria Executiva (pela OGE): Ana Raquel Rolim Werutsky e Bárbara Zucchetti.



## COMITÊ DE INTEGRIDADE PÚBLICA (CIP)

O **Comitê de Integridade Pública do Rio Grande do Sul (CIP/RS)** tem atribuições como as de propor normas e diretrizes gerais da Política de Integridade do Poder Executivo do Estado, supervisionar a implementação e a efetividade dos Programas e Planos de Integridade.

As atribuições estão previstas nos Decretos nº 45.746/08 e 56.237/21 e o Regimento Interno foi aprovado na Resolução CIP nº 01/2023.



No ano de 2023 foram realizadas de sete reuniões do Comitê de Integridade Pública e uma reunião com os Comitês Setoriais de Integridade:

- **31/03/2023** – 2ª Reunião do CIP – foi apresentada proposta de Regimento Interno do Comitê de Integridade Pública e encaminhamento de Ofícios aos Comitês Setoriais de Integridade no âmbito da Administração Direta e Indireta.
- **05/05/2023** – 3ª Reunião do CIP – foi aprovada a redação do Regimento Interno do Comitê de Integridade Pública, solicitado retorno dos Ofícios encaminhados aos Comitês Setoriais de Integridade no âmbito da Administração Direta e Indireta e apresentada Pesquisa na Administração Pública Estadual sobre integridade para os agentes públicos para validação da CIP.
- **30/06/2023** – 4ª Reunião do CIP – foi aprovada a Pesquisa na Administração Pública Estadual sobre integridade para os agentes públicos.
- **18/08/2023** – 5ª Reunião do CIP – preparativos para realização da reunião com os Comitês Setoriais de Integridade para apresentação do Comitê de Integridade Pública e diretrizes gerais realizada dia 22/08/2023.
- **22/08/2023** – Reunião com os Comitês Setoriais de Integridade e envio da Pesquisa na Administração Pública Estadual sobre integridade para os agentes públicos aos Comitês Setoriais de Integridade no âmbito da Administração Direta e Indireta para resposta por todos os servidores
- **06/10/2023** – 6ª Reunião do CIP – apresentação dos resultados preliminares dos itens da 1ª Reunião realizada com os Comitês Setoriais de Integridade, bem como das minutas dos Decretos (Conflitos de Interesses e Políticas de Brindes).
- **10/11/2023** – 7ª Reunião do CIP – encerramento da Pesquisa sobre Integridade;
- **15/12/2023** – 8ª Reunião do CIP – foram apresentados resultados da Pesquisa sobre Integridade e dos resultados do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC).



A composição do CIP/RS para o biênio 2023/2024 tem a seguinte formação:

**Secretaria da Casa Civil – Ouvidoria-Geral do Estado**

Viviane Furtado Migliavacca;  
Bárbara Zucchetti;  
Liliana da Silva Barcellos;  
Ana Raquel Rolim Werutsky;  
Carolina Duarte Vendruscolo;  
Marília Mottin Borges (Secretaria Executiva).

**Procuradoria-Geral do Estado**

Diana Paula Sana;  
Paulo Cesar Velloso Quaglia Filho.

**Secretaria da Fazenda**

Felipe Andres Pizzato Reis;  
Álvaro Luís Gonçalves Santos (Presidente);  
Diego Degrazia da Silveira;  
Marcos Victor Batalha Moreira.

**Secretaria do Planejamento, Governança e Gestão**

Regiani Lopes da Silva;  
Claumer Eron Hunemeier.



## **RedeSIM**

Em 3 de dezembro de 2007 foi sancionada a Lei nº 11.598, que criou a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (RedeSIM), com o objetivo de conceber e implantar um sistema integrado que permitisse a abertura, a alteração e o fechamento de empresas, com a simplificação de procedimentos e iniciativas voltadas à redução da burocracia.

Esta iniciativa integra, além da Junta Comercial do RS, o Sebrae/RS, Receita Federal do Brasil, Corpo de Bombeiros, Vigilância Sanitária/RS, Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura, Secretaria Estadual da Fazenda e Prefeituras, tendo como premissas a orientação prévia dos empresários, a circulação de informações, a relação horizontal entre os agentes envolvidos e a redução de exigências burocráticas desproporcionais.

A Ouvidoria-Geral do Estado, em razão da sua atuação transversal no Estado por intermédio dos Canais de interação com a sociedade, atua como convidada nas reuniões do Colegiado. Mais informações podem ser obtidas em <https://jucisrs.rs.gov.br/redesim>.

## CANAL DE MANIFESTAÇÕES

O Canal de Manifestações recebe solicitações, reclamações, sugestões e elogios endereçados a órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual, nos termos da Lei nº 14.485, de 30 de janeiro de 2014 (Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS).

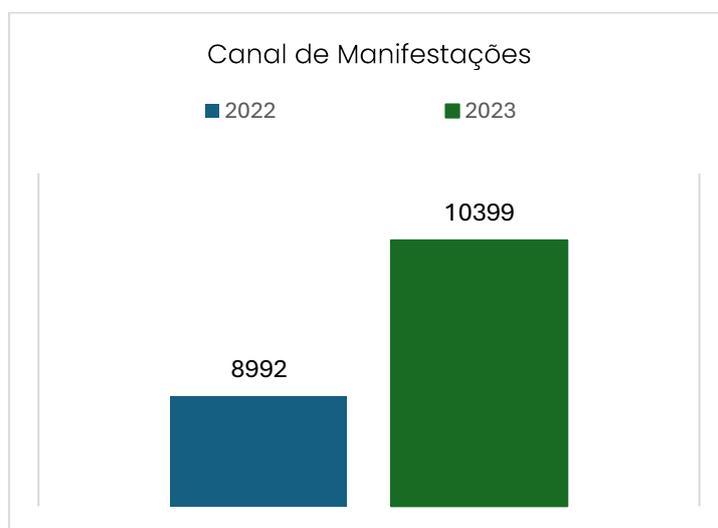
No tocante à estrutura supra importa consignar que, em virtude do alto número de demandas registradas em relação ao IPE Saúde, foi implementada, como previsto na Lei nº 15.144/2018, uma Setorial específica junto ao Instituto.

### Indicadores do ano de 2023 (Geral e todas Setoriais)

**Total de demandas:** 10.399

**Média mensal de pedidos:** 867

Considerando o mesmo período, no ano de 2022, foram recepcionadas 8.992 manifestações, o que representa um aumento de 13,53% no total de demandas/ano.





O total de demandas se refere à soma das **Manifestações-Geral** (3.312), Setorial **Educação** (2.967), Setorial **IPE Saúde** (2.633), Setorial **Direitos Humanos** (329), Setorial **Meio Ambiente** (45), Setorial **Segurança Pública** (630) e Setorial **Servidor** (483).

Na tramitação das manifestações, são considerados os prazos do art. 15 da Lei nº 14.485/2014, sendo este de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, desde que apresentada justificativa pela Secretaria/Órgão para tanto.

Quanto à **tipologia das manifestações** são recepcionadas as reclamações, elogios, sugestões e solicitações:

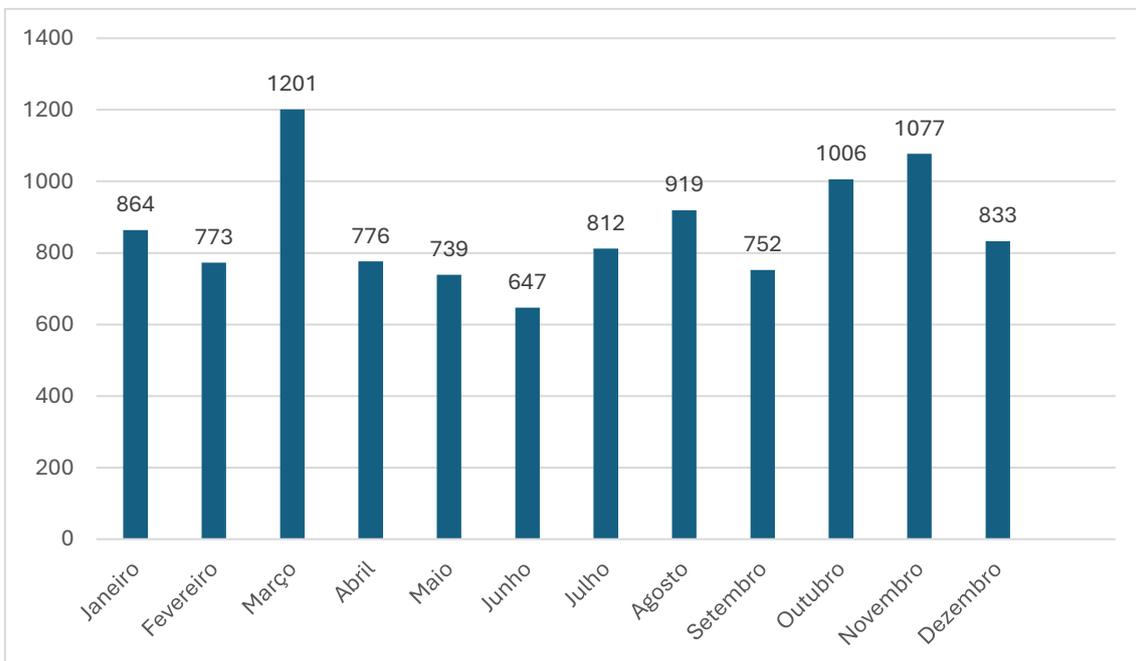
- A **reclamação** é uma demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço público.
- O **elogio** trata-se de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou atendimento recebido.
- A **sugestão** é uma proposição de ideia ou de possível solução para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual.
- A **solicitação** é um pedido de orientação referente ao atendimento e serviços prestados pelos órgãos ou entidades da Administração Pública Estadual.



Quanto ao **fluxo das manifestações** no sistema informatizado podemos destacar as seguintes etapas:

- **RECEBIMENTO:** o sistema gera um número de protocolo de demanda, o qual será enviado ao usuário pelo e-mail cadastrado na demanda.
- **ANÁLISE:** o agente público atuante na Ouvidoria (recebimento de manifestações) analisa e valida a demanda, determinando o sigilo do usuário, se pertinente. Caso sejam insuficientes os dados da manifestação, serão solicitadas informações complementares para o seu tratamento.
- **ENCAMINHAMENTO:** é a distribuição ao órgão ou entidade competente para que providencie a resposta no prazo legal.
- **CONCLUSÃO:** envio da resposta ao usuário, informando o posicionamento do órgão ou da entidade demandados, seguido do encerramento da demanda no sistema.

No demonstrativo de evolução mensal das 10.399 demandas de **2023**, observa-se que o maior número de manifestações ocorreu em março (1.201). Setembro, com um total de 752 manifestações, representou o período de menor ingresso.



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

## **Indicadores do ano de 2023 – Canal de Manifestações (Geral)**

**Total de demandas:** 3.312

**Média mensal de demandas:** 276

Os indicadores se referem às demandas relacionadas aos órgãos e entidades que não têm Ouvidorias Setoriais.

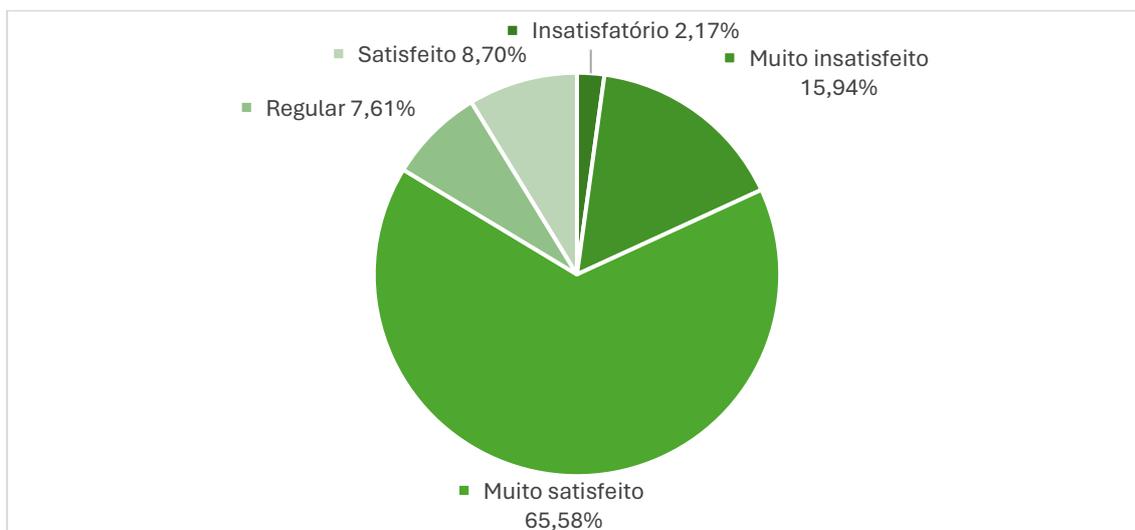
Os **órgãos/entidades mais demandados** no Manifestações-Geral foram os seguintes: SEFAZ-DRPE - Departamento da Receita Pública Estadual da Fazenda, SEFAZ - Secretaria da Fazenda, IPE PREV - Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul, DETRAN - Departamento de Trânsito do Rio Grande do Sul, DAER- Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem, CORSAN - Companhia Riograndense de Saneamento (até julho de 2023 - data da privatização).

## Índice de Satisfação do Cidadão – Canal de Manifestações (Geral)

O Índice de Satisfação do Cidadão - ISC objetiva a medição do grau de satisfação do usuário quanto ao serviço público prestado. Após a conclusão da demanda no sistema, o demandante recebe um formulário de pesquisa de satisfação, sendo opcional o seu preenchimento. Os itens da pesquisa servem como base de dados para análise estatística e indicadores dos serviços prestados pelo Estado, bem como de subsídios para a implantação de melhorias.

Foram respondidos **277** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

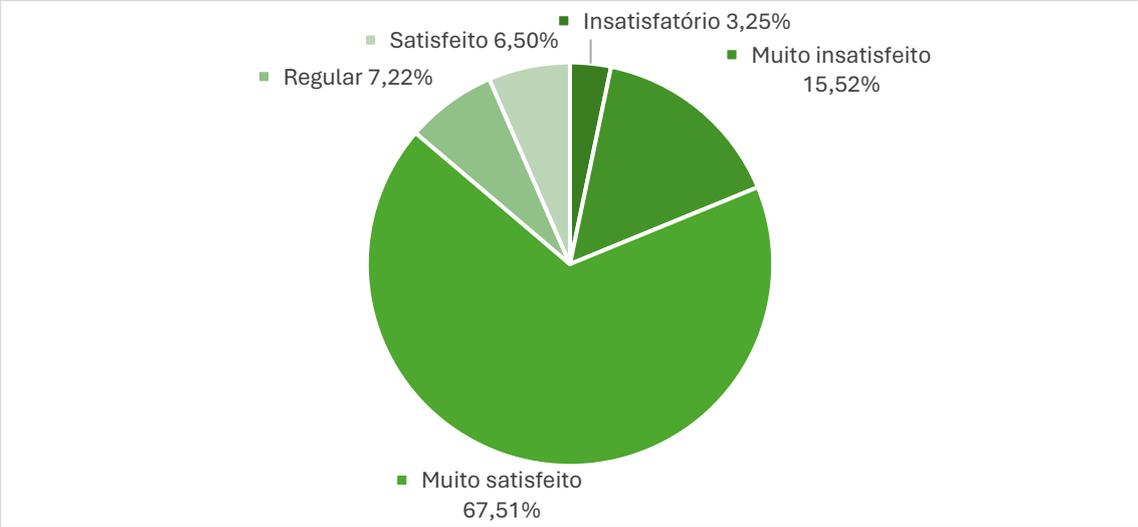
### **Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

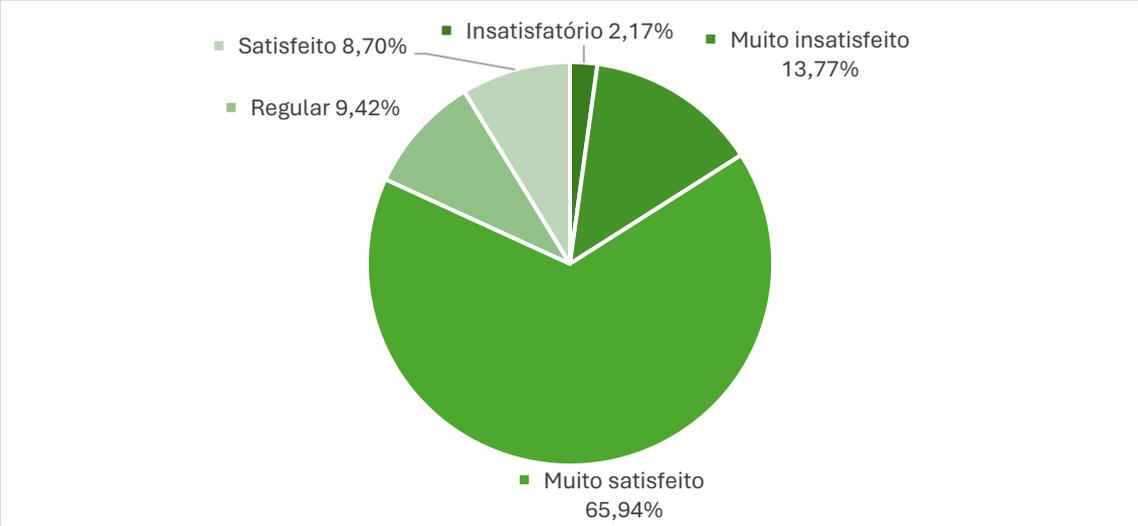


**Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

**Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?**



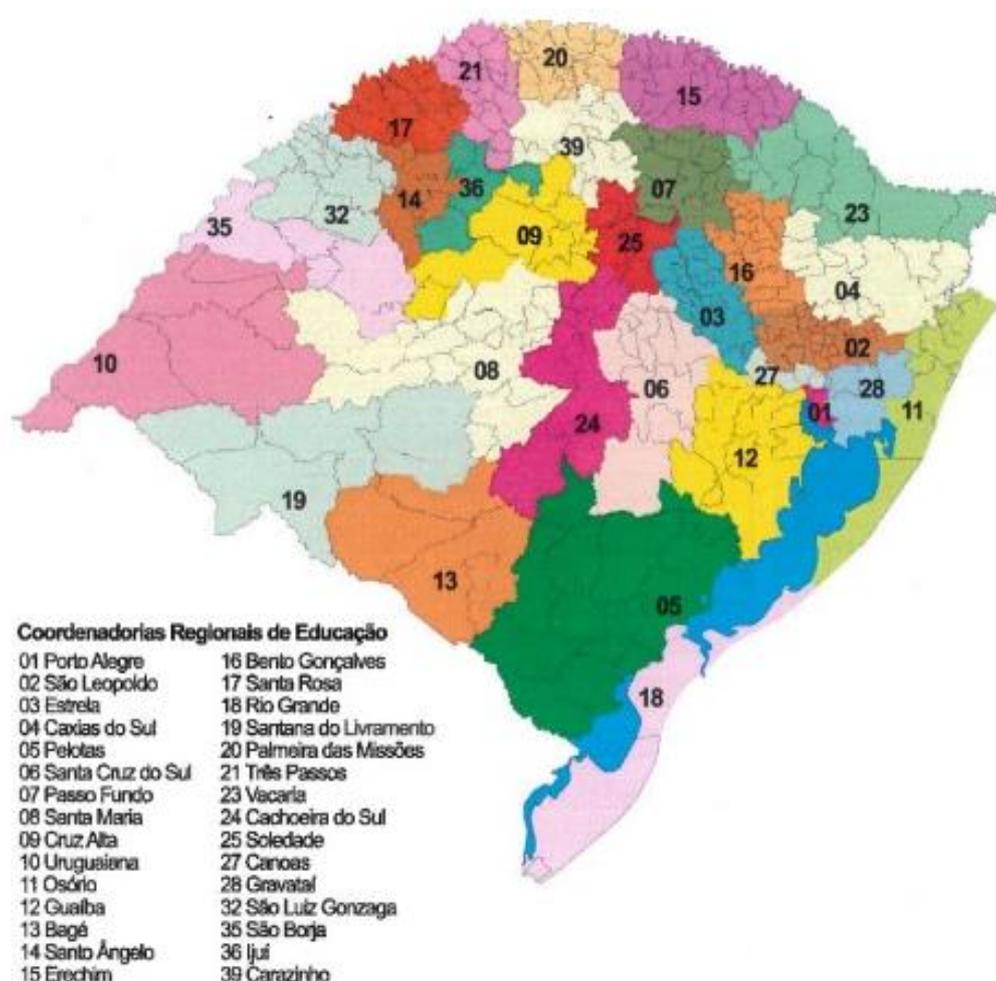
Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024



## OUVIDORIA DE EDUCAÇÃO

A Ouvidoria da Educação atua num processo de interlocução e mediação entre o cidadão e a Secretaria da Educação – SEDUC/RS, de modo que as manifestações recebidas resultam em proposições à gestão e contribuem para melhoria das políticas educacionais do estado.

Segundo o Censo Escolar de 2023<sup>1</sup> a rede pública de ensino do Rio Grande do Sul atendeu **715.891 alunos** - a educação básica, ensino médio ao ensino técnico - **matriculados** nas **2.336 unidades de ensino**, distribuídas nas 30 Coordenadorias Regionais de Educação, conforme demonstrativo no mapa do Estado abaixo.



<sup>1</sup> Disponível em: [https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/estatisticas\\_e\\_indicadores/resumo\\_tecnico\\_censo\\_escolar\\_2023.pdf](https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/estatisticas_e_indicadores/resumo_tecnico_censo_escolar_2023.pdf). Acesso em 07/03/2024

## Indicadores do ano de 2023 da Setorial da Educação

**Total de demandas:** 2.967

**Média mensal de demandas:** 247

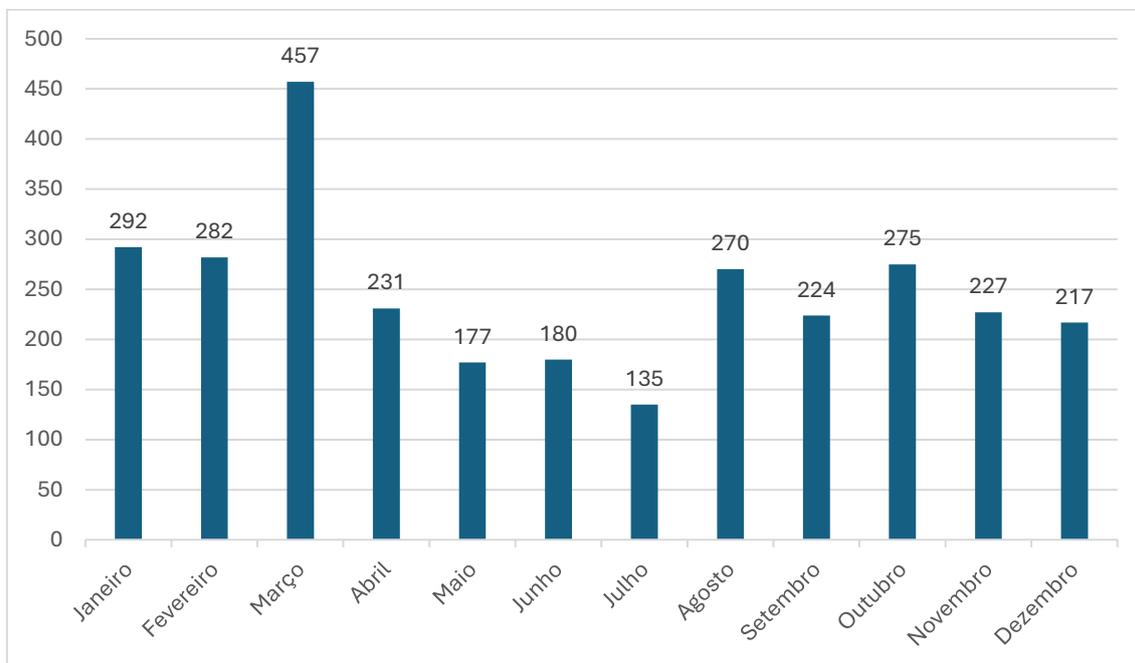
A **tipologia das 2.967 manifestações** recebidas pela Ouvidoria Setorial da Educação foram assim classificadas:

	<b>Demandas por Tipo</b>
<b>Elogio</b>	14
<b>Reclamação</b>	1.248
<b>Solicitação</b>	1.673
<b>Sugestão</b>	17
<b>Transferência</b>	15
<b>TOTAL</b>	2.967

*Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 19/01/2024*

Nas manifestações recebidas **os assuntos mais reportados** foram os seguintes: **Certificados de Escolaridade** (256), **Gestão Escolar** (234), **Contratos Temporários** (214), **Programa Todo Jovem na Escola** (206), **Falta de Professores** (197), **Matrículas** (121) e **Inconformidade** (106).

No demonstrativo de evolução mensal das 2.967 demandas de 2023, observa-se que o maior número de manifestações ocorreu em março (457). Julho, com um total de 135 manifestações, representou o período de menor ingresso.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 19/01/2024

## Pautas Relevantes da Setorial da Educação

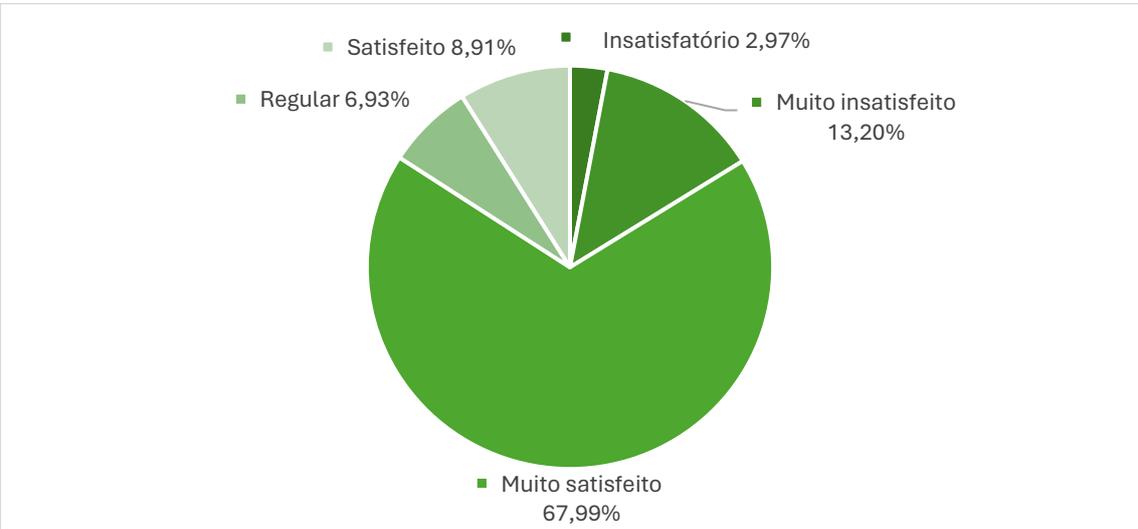
- **CERTIDÕES DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO – CTC:** proposição de agilização na tramitação das CTCs, visando ação conjunta entre o DRH/Seduc, IPE PREV (Procergs- parametrização do sistema) e Sefaz, objetivando diminuição no prazo de entrega da CTC e emissão de documento único, e não mais por matrícula.
- **PROGRAMA TODO JOVEM NA ESCOLA:** foram recebidas 206 manifestações referentes ao pagamento da bolsa estudantil do Programa Todo Jovem na Escola, indicando a inconsistências nos dados do sistema de cadastro dos estudantes. A Ouvidoria Setorial da Educação reuniu-se com o Coordenador do Programa na Seduc relatando os problemas devido a diferença nos dados do *ESCOLARS*, na matrícula da escola e em relação à frequência dos alunos PCDs - na rede constam mais de 2.000 alunos PCDs no ensino médio - estes têm abono legal para faltas, conforme o caso. A Ouvidoria solicitou fossem priorizadas as demandas relativas ao tema, e que Setor revisasse a forma de atendimentos aos beneficiados do Programa. Percebeu-se que, após as mudanças no aplicativo *ESCOLARS*, houve uma diminuição nas reclamações enviadas à Ouvidoria.
- **PROPOSTA DO CERTIFICADO ESCOLAR DIGITAL À SEDUC E AO CEED/RS:** a Ouvidoria Setorial da Educação tem sido o principal canal utilizado pelos cidadãos em relação às solicitações de Certificados Escolares de ensino médio, recebendo relatos sobre dificuldades na obtenção deste documento por aqueles que não residem mais nos municípios de conclusão dos estudos. Constatou-se a necessidade de se pensar na proposta de uma certificação digital de ensino médio, a fim de agilizar e desburocratizar a prestação deste serviço, estando esta ação alinhada ao Mapa Estratégico do Governo. Assim, a Ouvidoria emitiu Nota Técnica à SEDUC e ao Conselho Estadual de Educação do Rio Grande do Sul – CEED/RS contendo uma recomendação da implantação da certificação digital de ensino médio. A proposta foi recebida e está em estudo para verificar a viabilidade de implantação.



### Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial da Educação

Foram respondidos **303** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

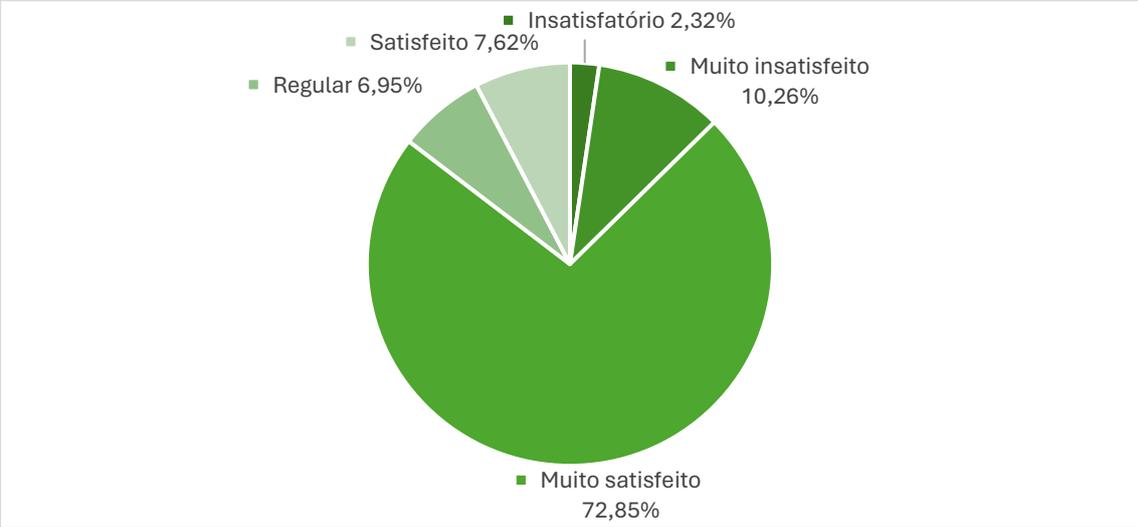
#### Quanto à satisfação geral em relação ao serviço prestado:



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 19/01/2024

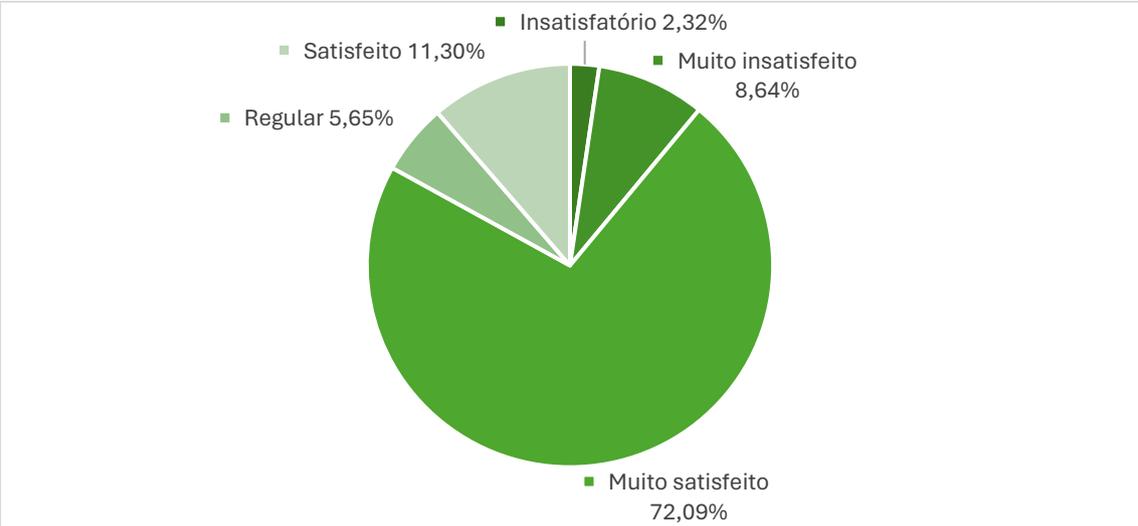


**Quanto à qualidade do atendimento prestado:**



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 19/01/2024

**Quanto ao cumprimento dos prazos:**



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 19/01/2024

## OUVIDORIA DO IPE SAÚDE

A Ouvidoria do IPE Saúde tem como objetivo principal atuar de forma isenta e independente na mediação dos conflitos, com um caráter pedagógico e estratégico, nos termos da Lei nº 14.485/2014, que instituiu o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS, e da Lei nº 15.144/2018, que previu a Ouvidoria na estrutura básica do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Rio Grande do Sul – IPE Saúde.

### Indicadores do ano de 2023 da Setorial do IPE Saúde

**Total de demandas:** 2.633

**Média mensal de demandas:** 219

A tipologia das manifestações, recebidas pela Ouvidoria Setorial do IPE Saúde, foram assim classificadas:

	<b>Demandas por Tipo</b>
<b>Elogio</b>	5
<b>Reclamação</b>	1.249
<b>Reclamação atendimento</b>	50
<b>Solicitação</b>	1.295
<b>Sugestão</b>	13
<b>Transferência</b>	21
<b>TOTAL</b>	<b>2.633</b>

Nas manifestações recebidas os **assuntos mais reportados** foram os seguintes: **formas de pagamento do plano (28), cobrança de taxa extra hospitalar/cirurgia (25), desconto de dependentes (11) e problemas no recebimento de boletos (10).**

## Pautas Relevantes da Setorial do IPE Saúde

A Ouvidoria do IPE Saúde atua de forma estratégica, auxiliando a gestão em ações para melhoria contínua do serviço disponibilizado ao segurado e aos prestadores. Sendo assim iremos elencar as ações propostas e que a Ouvidoria teve atuação no planejamento e execução, dentre as quais destaca-se:

- **Publicação da INSTRUÇÃO NORMATIVA IPE Saúde Nº 1, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2023**: Dispõe sobre o procedimento de apuração de infrações e aplicação de penalidades a médicos credenciados ao IPE Saúde e dá outras providências. Regulamentação e instauração de comissão processante quanto à penalização dos médicos credenciados. Publicada no DOE de 24 de fevereiro de 2023;
- **Oficina para os Interlocutores da Ouvidoria do IPE Saúde - Educação Permanente em Saúde**: Reconhecimento no Trabalho realizada no Sindifisco em 14 de abril de 2023 conforme noticiado na intranet do Instituto em [http://ipeonline.ipesaude.intra.rs.gov.br/INTRANET/noticia?id\\_noticia=336](http://ipeonline.ipesaude.intra.rs.gov.br/INTRANET/noticia?id_noticia=336) tendo como palestrante Claudia Magnus;



*Foto com interlocutores da Ouvidoria Setorial do IPE Saúde*

- **Publicações de cards em rede social** informando aos segurados sobre a prática irregular de cobranças extras, em consultas e procedimentos, como fazer a habilitação no plano de saúde e os prazos, como deve ser realizada a habilitação de estudantes, explicando como realizar a consulta no sítio do IPE Saúde em relação a Declaração para o IR e, por fim, como emitir segunda via da carteira do IPE Saúde;



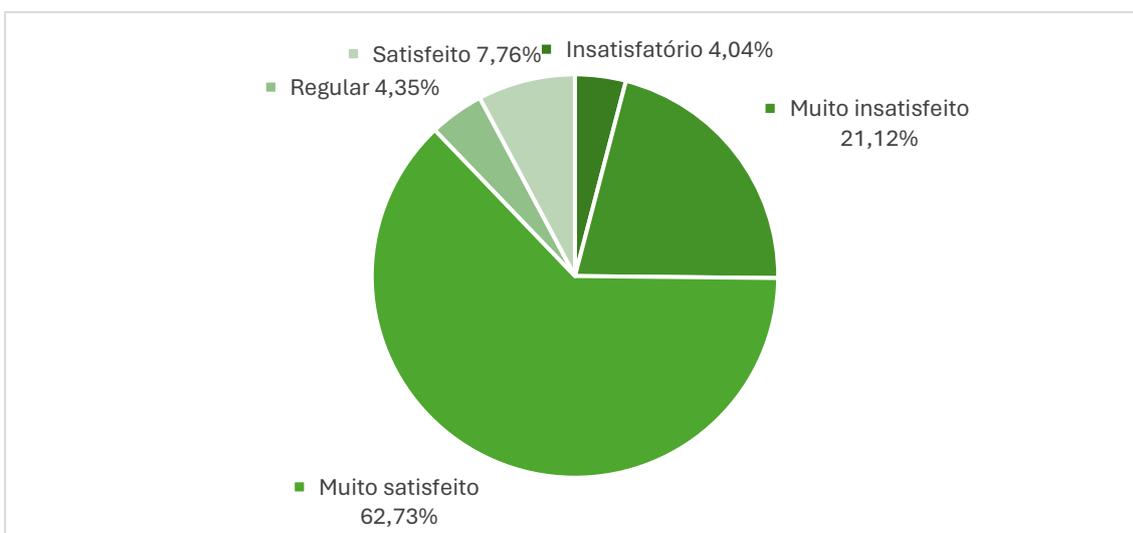


- **Ajuste na tabela de valores de próteses ortopédicas.** Exemplo: quadril, joelho. Trabalho realizado pela Diretoria de Prestadores após apresentação de demandas recebidas em 2022 que mencionava a cobrança irregular por conta da defasagem dos valores praticados pelo IPE Saúde;
- **Reunião com o Instituto de Cardiologia** para alinhamentos estratégicos tendo em vista o número elevado de demandas de cirurgias cardíacas registrados na Ouvidoria Setorial do IPE Saúde. Participaram da reunião o Presidente do IPE Saúde, Bruno Jatene, e o Diretor de Relacionamento com Prestadores, Dr. Antônio Quinto;
- **Pesquisa de satisfação com segurados que utilizam o serviço de Home Care** sugerido pela Ouvidoria e executado pela Diretoria de Relacionamento com o Segurado permanentemente a partir de Junho/2023;
- **Atualização de Guia Médico periodicamente:** em razão de reclamações registradas na Ouvidoria pela falta de atualização do Guia Médico, foi implementado a revisão a cada 3 meses e retirada do guia caso não tenha o mínimo de 5 consultas/mês. Guia Médico consta no sítio do IPE Saúde e a tarefa é realizada pela Gerência de Relacionamento com Prestadores.

## Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do IPE Saúde

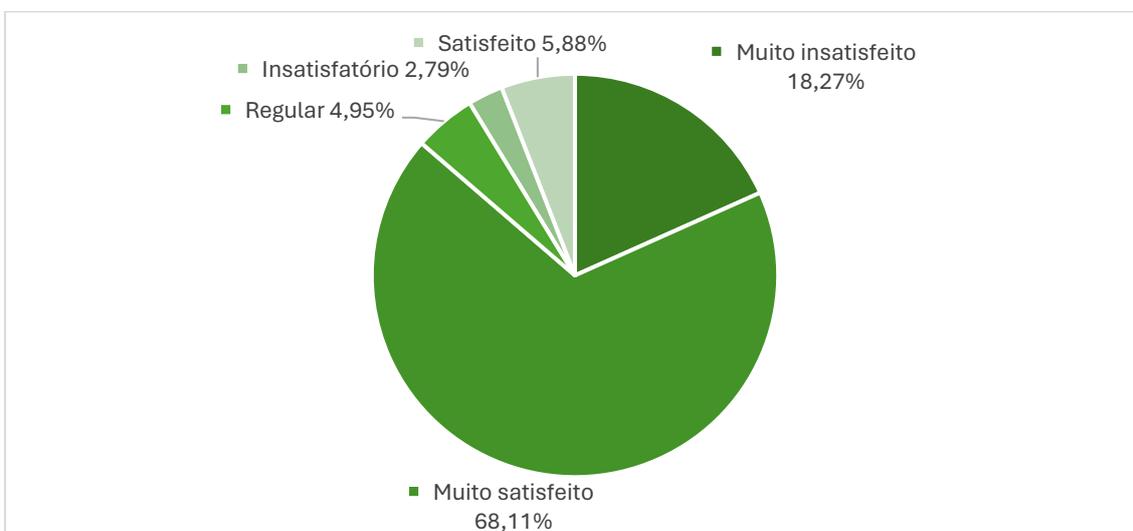
Foram respondidos **322** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

### Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

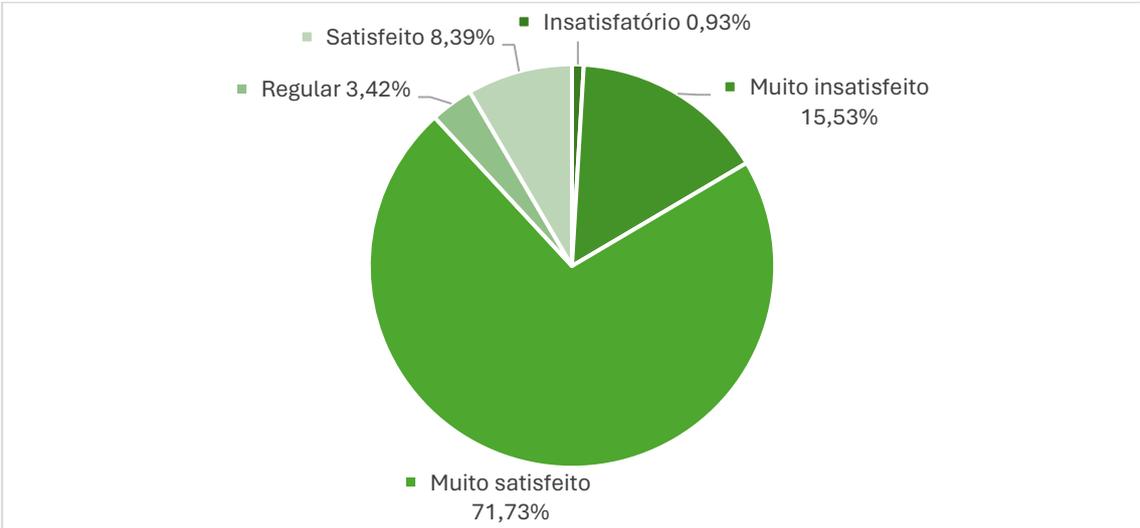
### Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024



**Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024



## **OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS**

A Ouvidoria de Direitos Humanos atua num processo de interlocução e mediação entre o cidadão e a Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos - SJCDH, de modo que as manifestações recebidas resultam em proposições à gestão e contribuem para melhoria das questões atinentes ao tema dos direitos humanos no estado.

Além disso, a Ouvidoria de Direitos Humanos do Estado do Rio Grande do Sul também recebe algumas demandas referentes ao Procon, bem como trata de forma residual as demandas não recepcionadas nos Canais competentes disponibilizados pela Ouvidoria Nacional (Disque 100, Ligue 180 e o Fala.BR).

### **Indicadores do ano de 2023 da Setorial de Direitos Humanos**

**Total de demandas: 329**

**Média mensal de demandas: 27**

Pela tipologia das manifestações, as demandas recebidas em 2023 foram classificadas da seguinte forma:

	<b>Demandas por Tipo</b>
<b>Denúncia de Violação dos Direitos Humanos</b>	3
<b>Elogio</b>	3
<b>Em análise</b>	2
<b>Inconformidade</b>	3
<b>Reclamação</b>	172
<b>Solicitação</b>	142
<b>Sugestão</b>	1
<b>Transferência</b>	3
<b>TOTAL</b>	329

*Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 30/01/2024*

Os assuntos mais demandados da pasta foram **Programa Volta Por Cima** (219), **sistemas digitais** (10) e **saúde prisional** (7).



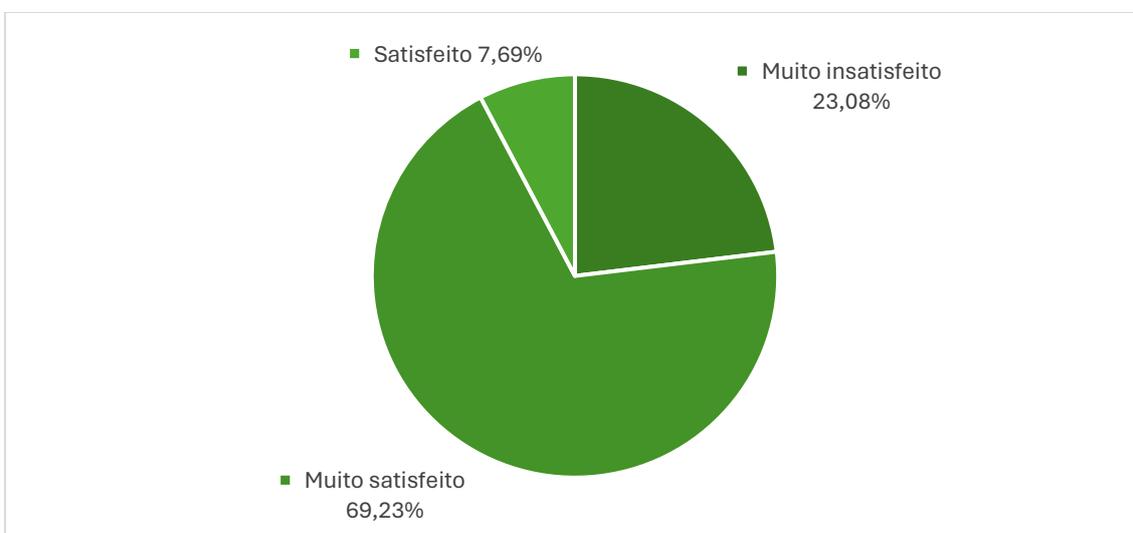
## **Pauta Relevante da Setorial de Direitos Humanos**

- **Programa Volta por Cima:** A Ouvidoria prestou orientações aos cidadãos acerca do Programa Volta por Cima, viabilizado pela Lei nº 15.977/23 e pelos Decretos nºs 57.193/2023, 57.280/2023 e 57.418/2023, instituindo o auxílio para situações de calamidade ou emergência no Estado do Rio Grande do Sul, tendo neste assunto atuado de forma colaborativa e alinhada com a Secretaria de Desenvolvimento Social demandas referentes ao assunto.

## Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Direitos Humanos

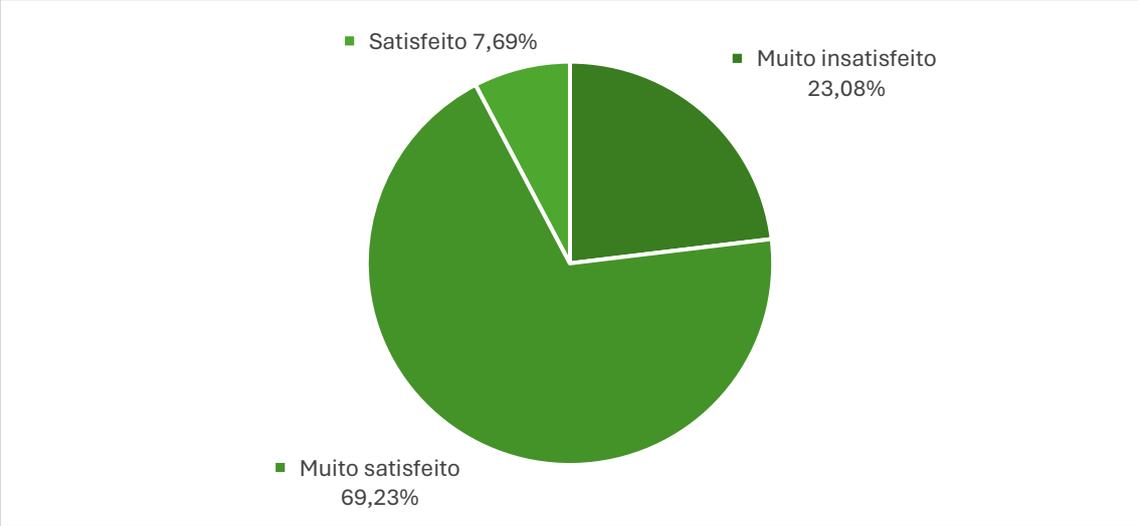
Foram respondidos **13** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

### *Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?*

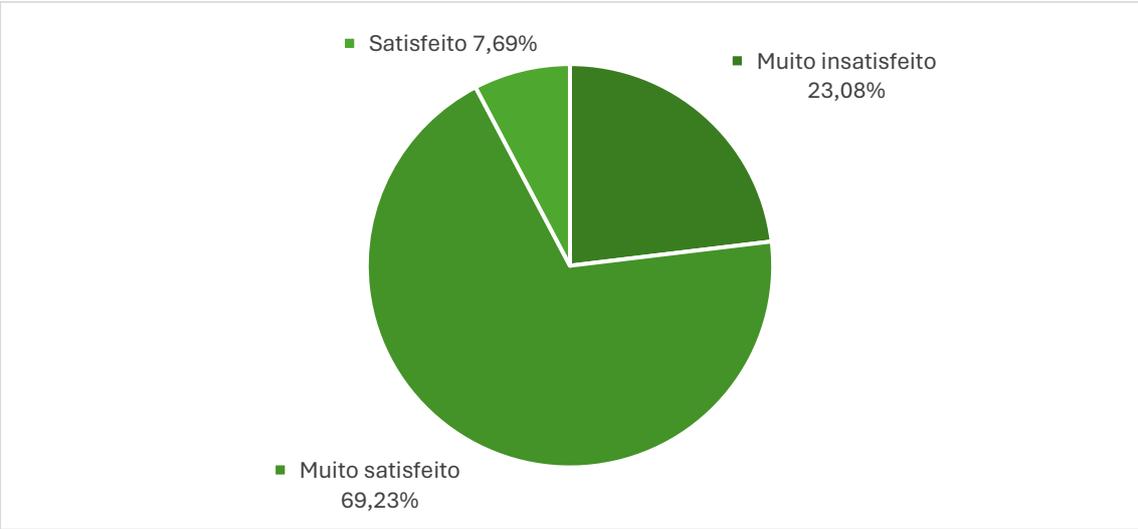




**Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?**



**Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

## OUVIDORIA DO MEIO AMBIENTE

A Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura (SEMA) e a Fundação Estadual de Proteção Ambiental (FEPAM) são as responsáveis pela análise e atendimento das demandas recebidas nesta Setorial.

São exemplos de assuntos tratados pela Setorial, além das mais diversas pautas relacionadas ao meio ambiente: demandas referentes à licença ambiental, denúncia ambiental, Cadastro Ambiental Rural (CAR), etc.

### Indicadores do ano de 2023 da Setorial do Meio Ambiente

**Total de demandas:** 45

**Média mensal de demandas:** 4

Os **assuntos mais demandados** da pasta foram **solicitações gerais/informações** (14), **licença ambiental** (12), **outros** (7) e **denúncia ambiental** (5).

Pela **tipologia** das manifestações, as demandas recebidas em 2023 foram classificadas da seguinte forma:

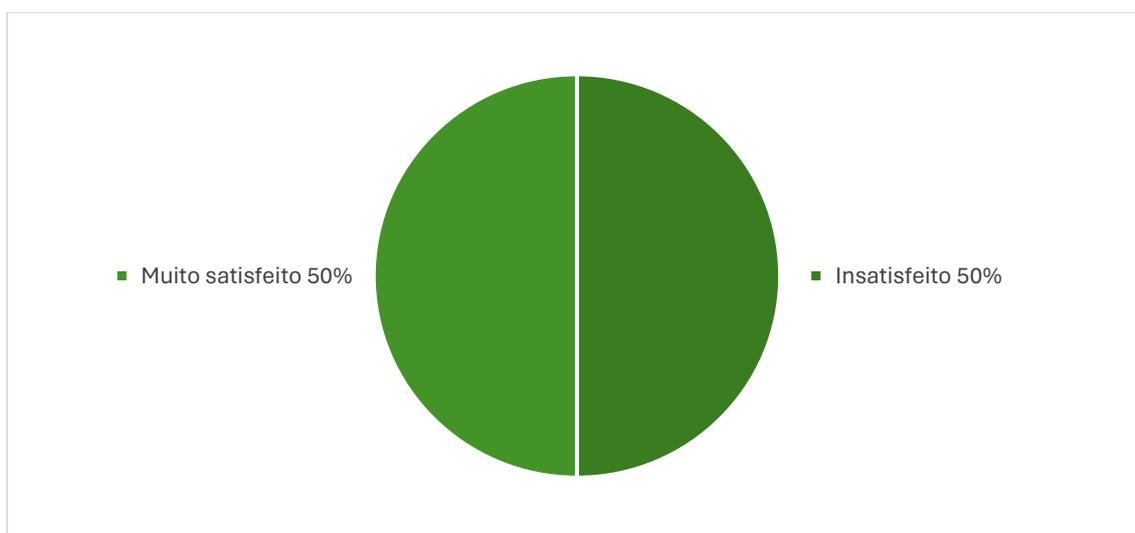
	<b>Demandas por Tipo</b>
<b>Em análise</b>	1
<b>Informação</b>	1
<b>Reclamação</b>	15
<b>Solicitação</b>	25
<b>Sugestão</b>	2
<b>Transferência</b>	1
<b>TOTAL</b>	45



## Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do Meio Ambiente

Em relação aos índices de satisfação geral quanto ao serviço prestado, foram avaliadas 4 demandas.

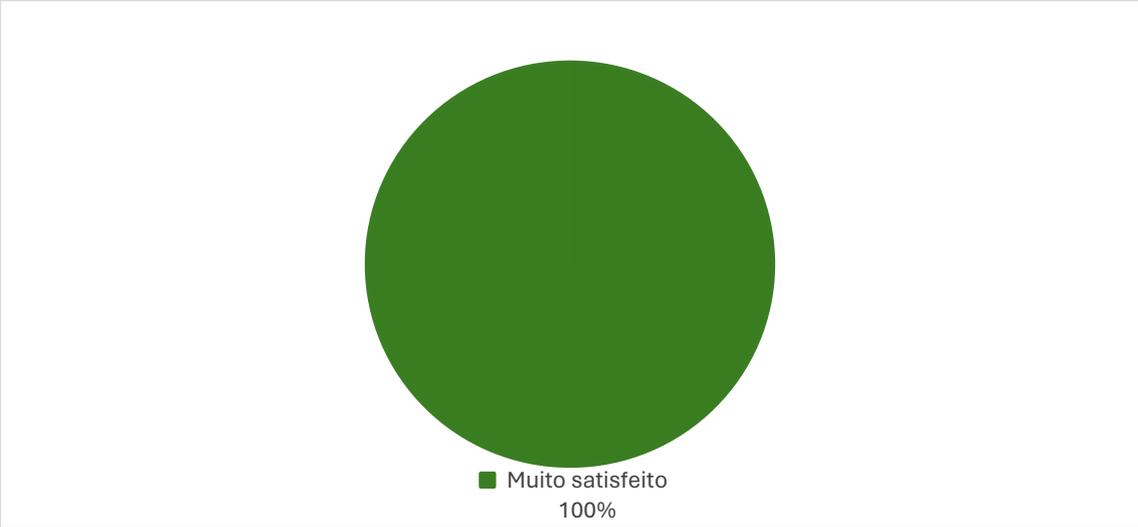
### **Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

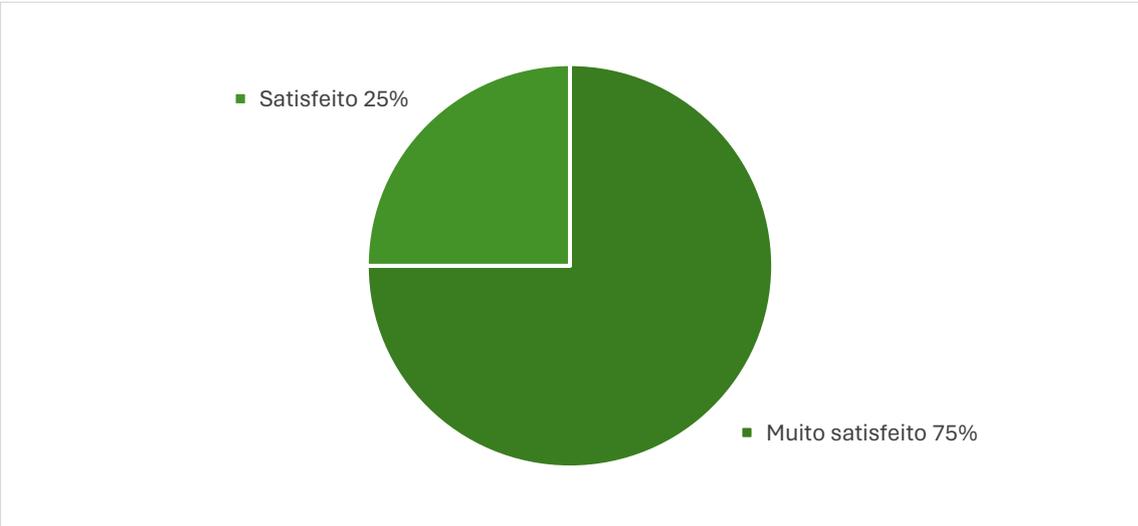


**Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

**Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

## OUVIDORIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

A Ouvidoria de Segurança Pública atua num processo de interlocução e mediação entre o cidadão, a Secretaria da Segurança Pública e seus órgãos vinculados.

### Indicadores do ano de 2023 da Setorial de Segurança Pública

**Total de demandas:** 630

**Média mensal de demandas:** 52

Do total das manifestações recebidas em 2023, os assuntos predominantes foram os seguintes: carteira de identidade (300), informações (49), boletim de ocorrência (48) e conduta de policiais (37)

Entre os órgãos vinculados à Secretaria da Segurança Pública, o mais demandado foi o IGP (342 demandas), seguido da Polícia Civil (135 demandas), Brigada Militar (94 demandas) e Corpo de Bombeiros da Brigada Militar do Estado do Rio Grande do Sul (17 demandas).

Pela tipologia das manifestações, as demandas recebidas (630) em 2023 foram classificadas da seguinte forma:

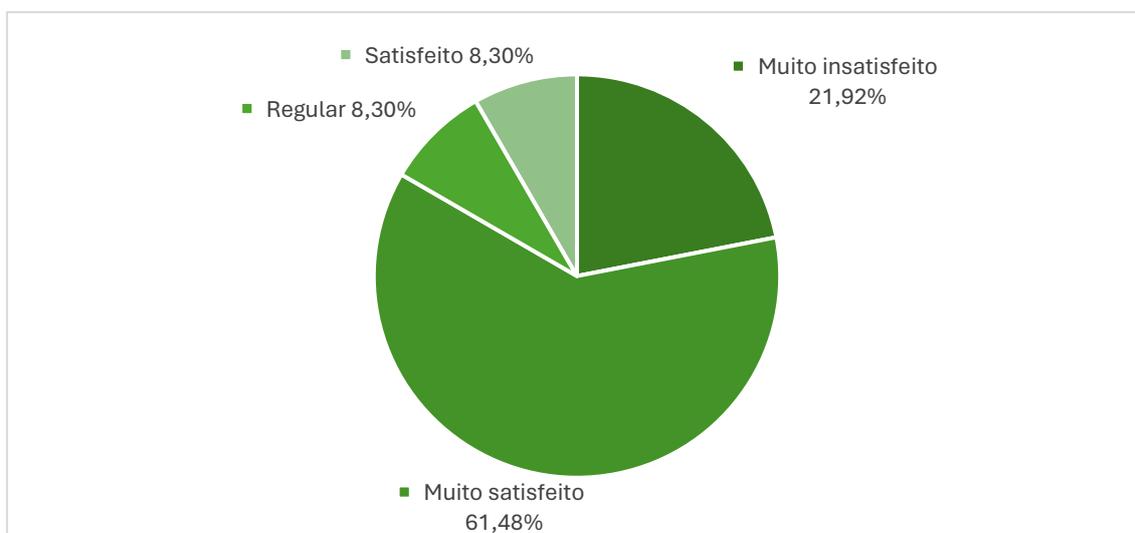
	<b>Demandas por Tipo</b>
<b>Elogio</b>	8
<b>Em análise</b>	23
<b>Inconformidade</b>	11
<b>Reclamação</b>	158
<b>Solicitação</b>	407
<b>Sugestão</b>	5
<b>Transferência</b>	18
<b>TOTAL</b>	630

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 30/01/2024

## Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Segurança Pública

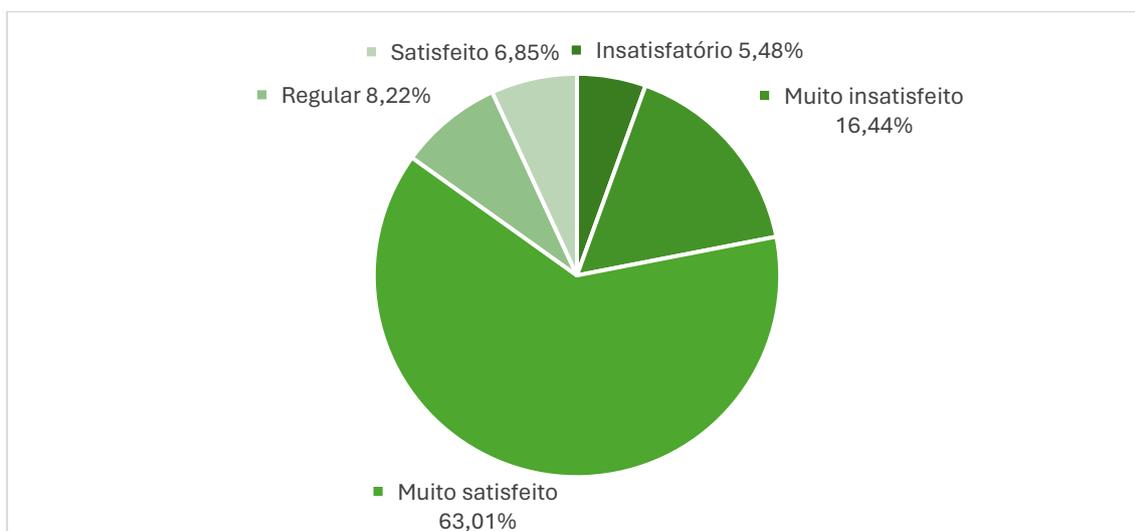
Em relação aos índices de satisfação geral foram avaliadas 73 demandas.

### Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



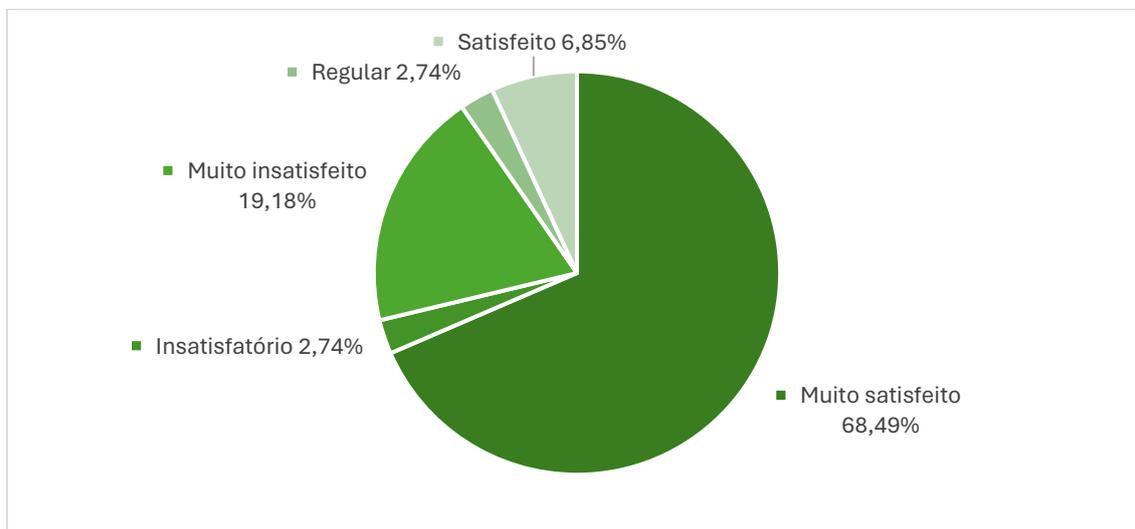
Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

### Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

**Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024



## OUVIDORIA DO SERVIDOR

A Ouvidoria do Servidor atua num processo de interlocução e mediação entre demandas do servidor público e o governo do estado, como tempo de análise das solicitações de regularização de licenças e atestados médicos no sistema RHE.

### Indicadores do ano de 2023 da Setorial do Servidor

**Total de demandas:** 483

**Média mensal de demandas:** 40

Do número total de demandas, destacamos os seguintes tipos:

	<b>Demandas por Tipo</b>
<b>Elogio</b>	7
<b>Em análise</b>	2
<b>FacilitaRS</b>	1
<b>Reclamação</b>	87
<b>Reclamação atendimento</b>	34
<b>Solicitação</b>	322
<b>Sugestão</b>	7
<b>Transferência</b>	23
<b>TOTAL</b>	483

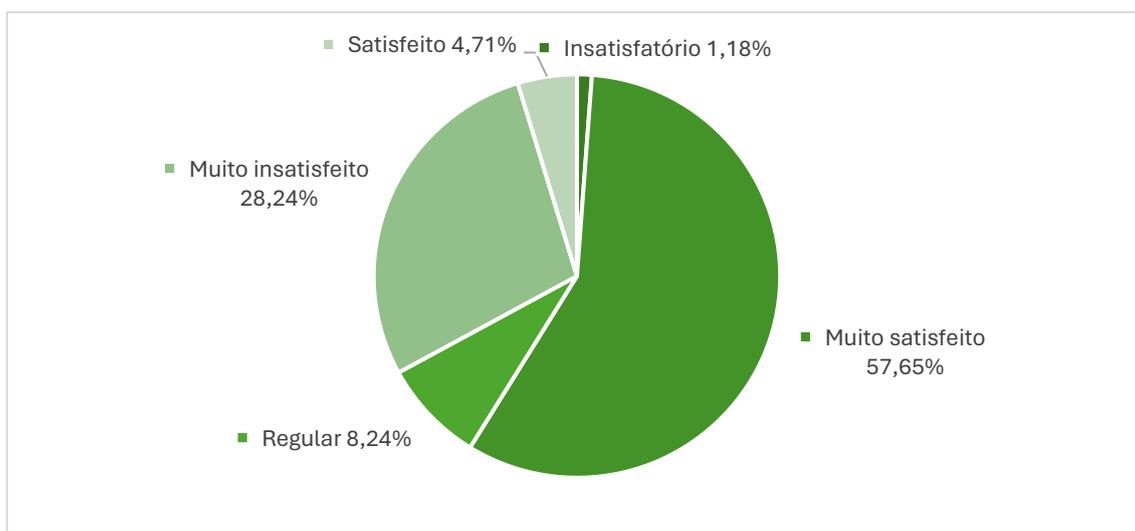
*Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 30/01/2024*

Entre os **assuntos mais demandados** estão os seguintes: **perícia médica** (106), **participação cidadã e projetos do governo** (91), **funcional** (66) e **atendimento presencial** (56).

## Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do Servidor

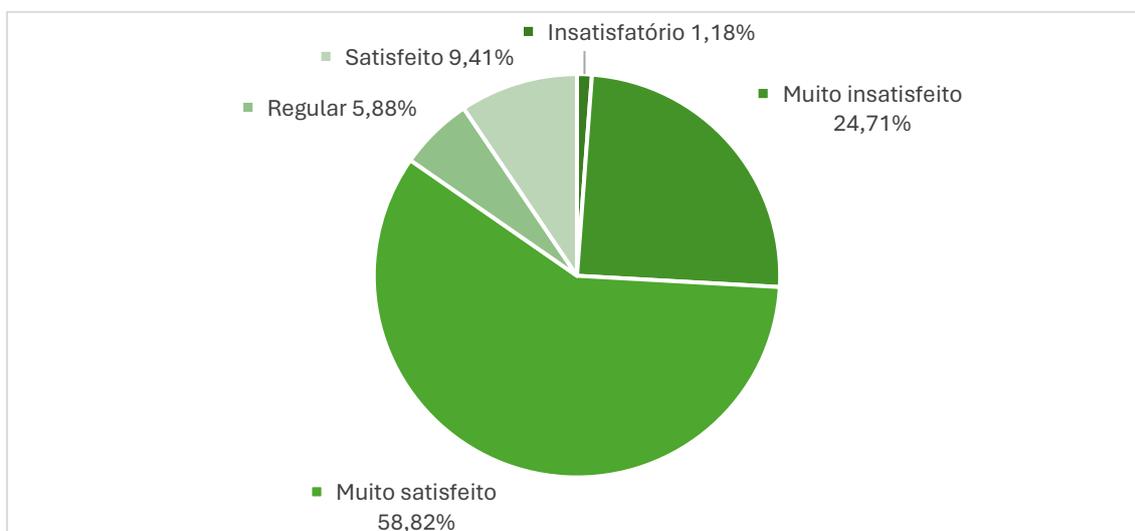
Em relação aos índices de satisfação geral, foram avaliadas 85 demandas.

### **Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

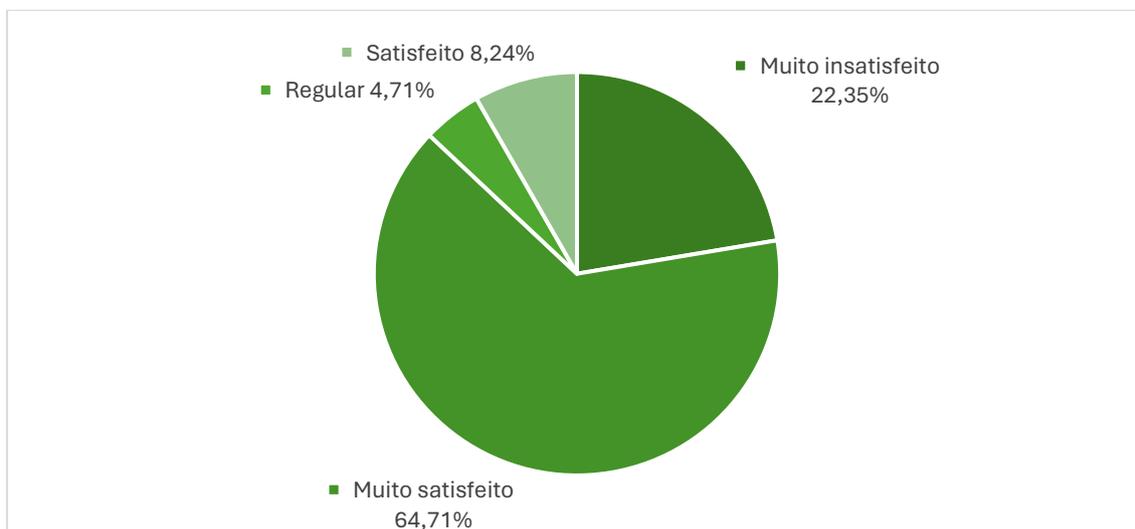
### **Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024



**Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?**



Fonte: dados extraídos do SEO em 25/01/2024

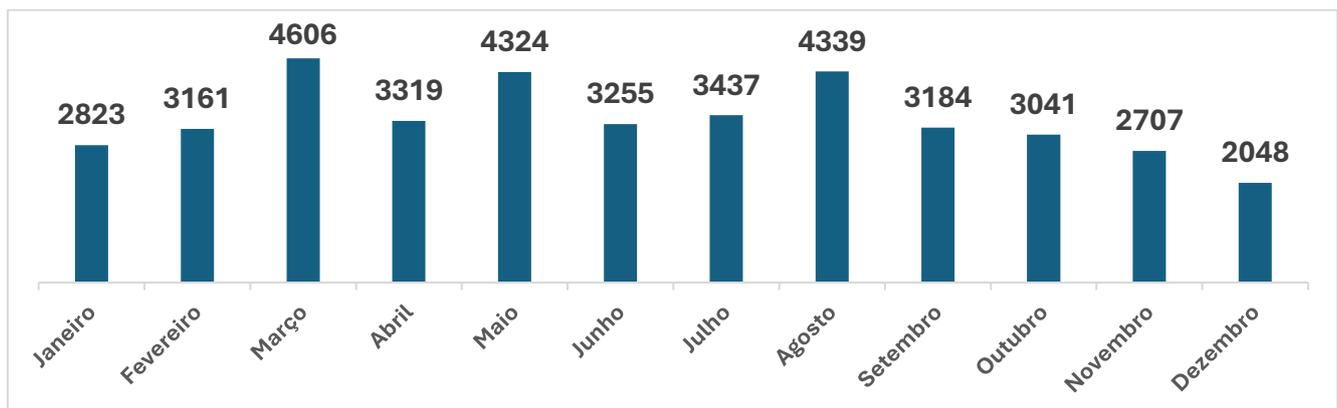


## OUVIDORIA DO SUS

No ano de 2023, a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou **40.244 atendimentos**, sendo **39.469** com origem no nível central da Secretaria da Saúde – SES e **775** nas Ouvidorias Regionais, média de **161** atendimentos por dia.

Do total de atendimentos, foram **14.587 (36,2%)** informações gerais fornecidas pela Ouvidoria – que realiza um papel de disseminação de informação, **13.540 (33,6%)** manifestações registradas como protocolos em sistema específico e **12.117 (30,1%)** referem-se à devolutiva aos cidadãos das respostas dos seus protocolos.

**Gráfico 1.** Atendimentos mensais da Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2023



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 19/01/2024.

Dos **13.540 atendimentos** que geraram protocolos de ouvidoria, ou seja, registrados e tramitaram via sistema OuvidorSUS, **12.677** protocolos foram respondidos, alcançando taxa de resposta de **93,6%** no período. Dessas, **12.270** foram respondidas dentro do prazo de 30 dias vencido, o que configura uma taxa de resposta dentro do prazo previsto em lei de **90,6%**. Dessa forma, a meta da Ouvidoria do SUS-SES/RS de ampliar a taxa de resposta dentro do prazo, cuja previsão para 2023 era de 70%, foi alcançada satisfatoriamente dado o empenho de toda a rede estadual. Enfatiza-se que este prazo de resposta depende da articulação da Rede de Ouvidorias do SUS no Estado, incluindo a rede interna da

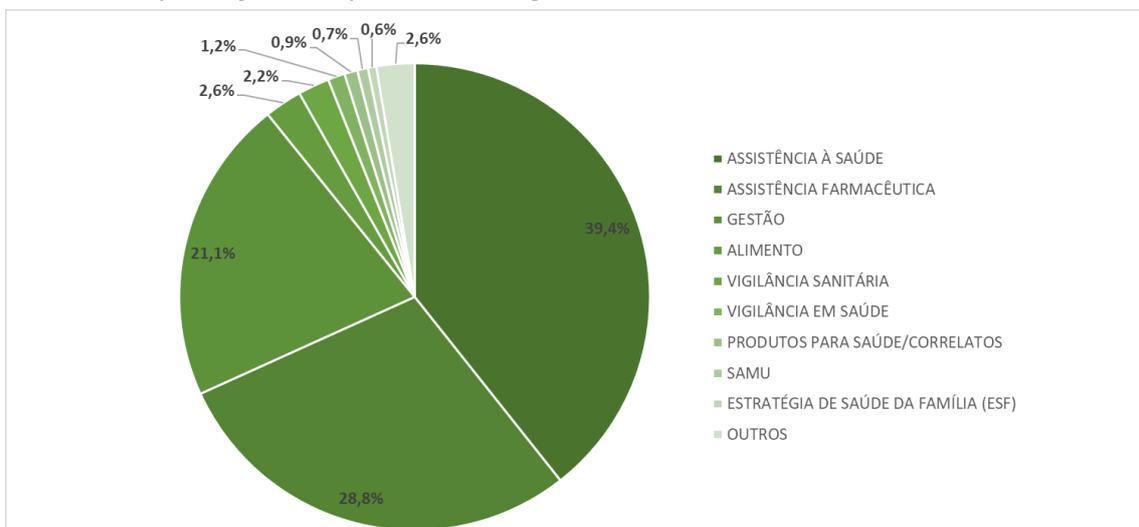


SES/RS, municípios, hospitais e Ministério da Saúde, considerando que são acolhidas e tramitadas todas as demandas relacionadas ao SUS do território do Rio Grande do Sul (de competência da gestão estadual, municipal e federal). Vale ressaltar ainda que, em novembro de 2023, ocorreu a troca do sistema por parte da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS – substituindo o então sistema utilizado OuvidorSUS 2 pela sua versão OuvidorSUS 3, desenvolvido pelo Ministério da Saúde.

O 0800 constitui-se o principal canal de comunicação (69,5%) com os cidadãos, seguido pelo aplicativo WhatsApp (16%), Formulário Web (6,6%), disponível no sítio da SES/RS, e-mail (5,7%), atendimento presencial (2,1%) e correspondência (0,1%).

Dos 13.540 protocolos registrados, 50,5% foram classificados como “reclamação” (6.843), 41,7% como “solicitação” (5.642), 4,6% como “denúncia” (660), 2% como “informação” (271), 0,6% como “elogio” (80) e 0,2% como “sugestão” (26). Também foram incluídas novas possibilidades de classificação a partir da mudança para o Sistema OuvidorSUS 3. Dessa forma, foram registradas 16 Comunicações de Irregularidade e 2 Disseminações de Informação, que somam 0,1% do total de demandas. Todos os protocolos são categorizados por assunto, conforme as diretrizes do manual do sistema OuvidorSUS. Em 2023, 39,4% dos protocolos estiveram relacionados a “assistência à saúde”, 28,8% a “assistência farmacêutica” e 21,1% a “gestão, conforme detalhes abaixo:

**Gráfico 2.** Tipificação dos protocolos registrados na Ouvidoria do SUS SES-RS em 2023



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 19/01/2024.



Na categoria **“assistência à saúde”** (totalizando 5.332 protocolos registrados), 74,5% (3.971) dos protocolos indicaram dificuldade de acesso às consultas especializadas, destacando-se as especialidades de oftalmologia, com 15,7% (622), traumatologia-ortopedia 12,8% (507) e oncologia 10,3% (408). Manifestações relacionadas a exames diagnósticos representaram 11,8% (631) do total deste assunto, enquanto 8,5% (453) foram solicitações de “cirurgia”, nas seguintes especialidades: ortopédica (26,7%), geral (10,6%) e oftalmológica (7,9%).

Em **“assistência farmacêutica”** (totalizando 3.902 protocolos registrados), 76,2% (2.973) são referentes a medicamentos do componente especializado – de responsabilidade do Ministério da Saúde (MS) e da SES/RS, 10,8% (421) relacionados aos itens fora de lista, 1,1% (41) medicamentos do componente estratégico e 4% (156) do componente básico, responsabilidade do MS e dos municípios.

Dos protocolos categorizados como **“alimento”** (349), 54,2% referem-se às solicitações de fórmulas nutricionais infantis (189) e 45,8% relacionados a dietas enterais e suplementos alimentares.

Na categoria **“gestão”** (2.854) predominam reclamações e denúncias, sendo 51,3% (1.464) relacionadas a estabelecimentos de saúde e 39,8% (1.137) a recursos humanos, com destaque para insatisfação com o atendimento prestado. As demais manifestações, 8,9% (164), tratam de assuntos diversos, como legislação, documentos e programas de saúde.

Destaca-se, por fim, que em 2023 foram recebidas 319 manifestações pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), 37 demandas pelo Canal Denúncia da Ouvidoria-Geral do Estado, e 205 pedidos de acesso à informação pela Lei de Acesso à Informação (LAI), todos gerenciados pela Coordenação Estadual da Ouvidoria do SUS-SES/RS.



Em relação às principais realizações, destacam-se as reuniões de alinhamento com os ouvidores regionais, de forma virtual, em abril, setembro e dezembro, e com as ouvidoras regionais da Macrorregião Norte, de forma virtual, em junho; a finalização e divulgação de Manual Técnico de Sondagem de demandas da Ouvidoria do SUS, para utilização pela rede de Ouvidorias do SUS no RS (regionais, municipais e estabelecimentos), a elaboração de relatórios temáticos relacionados à Assistência Farmacêutica (2 relatórios), Atenção Básica, Equidades, Saúde Materno-Infantil, Saúde Mental, Assistência à Saúde (Consultas, Cirurgias, Diagnósticos e Transferências), Violências relacionadas ao trabalho e 18 relatórios regionais compartilhados com as áreas técnicas da SES, a fim de auxiliar na tomada de decisão das políticas de saúde; e elaboração de 39 relatórios a pedido do Departamento de Auditoria do SUS e Departamento de Atenção Primária e Políticas de Saúde para auxiliar nas ações realizadas junto aos prestadores de serviços do SUS. Foram realizados encontros de educação permanente com o Departamento de Regulação Estadual, Divisão de Atenção Primária em Saúde e com a Divisão de Políticas de Promoção da Equidade.

No que se refere às principais realizações, podemos destacar, ainda, a implementação do novo sistema OuvidorSus 3, colocado em produção em novembro. Nesse cenário, o período do último quadrimestre contou com treinamento das equipes do nível central, Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e ouvidorias municipais junto à Fiocruz. Apoio à Rede de Ouvidorias do SUS através de diversas agendas: um encontro geral com os Ouvidores das Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) em dezembro; três reuniões ampliadas com pontos focais da SES/RS; nove atendimentos individualizados a ouvidores regionais.

A Ouvidoria do SUS da SES/RS participou da Conferência Livre Nacional de Ouvidorias do SUS, de forma virtual, no dia 30 de maio de 2023. Além disso, foi realizada a Live "O papel da Ouvidoria para Promoção da Equidade no SUS", em parceria com as ouvidorias da 9CRS, 12CRS, 14CRS e 17CRS e Divisão de Políticas de Promoção da Equidade do DAPPS/SES/RS. No momento do evento, 94 pessoas confirmaram participação simultânea, e, até a data de 24/01/2024, a "live" contava com 435 visualizações.



A Ouvidoria do SUS também participou do I Fórum de Ouvidorias das Américas "Democracia e Inclusão Social", em Brasília, nos dias 22/11 e 24/11/2023 e apresentou dois trabalhos no Encontro Regional Sul da Rede Unida, através de participação virtual, em 27/10/2023.

Além dessas ações, foram realizadas as seguintes atividades pelas Ouvidorias Regionais: interlocução, reuniões e treinamentos junto da rede de ouvidorias municipais e prestadores, participação e divulgação da ouvidoria em reuniões de CIR – Comissão Intergestores Regionais e Conselhos Municipais de Saúde. Todas as 18 ouvidorias regionais de saúde atuaram na mobilização da Rede de Ouvidorias dos seus territórios, fortalecendo a adesão ao novo sistema, bem como atuam na orientação para resposta e fechamento das demandas pendentes no sistema OuvidorSUS 2 (em desuso). Também foi realizada capacitação do interlocutor e força-tarefa para dirimir pendências da Secretaria Municipal de Saúde de Cachoeirinha, abrangendo mais de 800 protocolos analisados e encerrados no sistema, com apoio da ICRS e nível central.



*Capacitação com ouvidores da 1ª Coordenadoria Regional de Saúde*



# CANAIS DE ATENDIMENTO

Secretaria Estadual da Saúde do Rio Grande do Sul  
Ouvidoria do SUS SES/RS

Site: <https://saude.rs.gov.br/ouvidoria> - contatos das CRS  
Telefone: 0800 6450 644  
WhatsApp: (51) 98405-4165  
E-mail: [ouvidoria-sus@saude.rs.gov.br](mailto:ouvidoria-sus@saude.rs.gov.br)

Formulário Web:  
✓ Para registro de manifestações:  
<https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/registro>  
✓ Para consulta de manifestações registradas:  
<https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/consultar>



Apresentação dos fluxos da Ouvidoria do SUS aos RHs da SES.

## INSCRIÇÕES ABERTAS

# O PAPEL DA OUVIDORIA PARA A PROMOÇÃO DA EQUIDADE NO SUS

**Data:** 14 de novembro de 2023

**Horário:** Das 14h às 15h

**Público-alvo:** Ouvidores do SUS municipais e regionais do RS, trabalhadores da saúde e população em geral

**Transmissão:** [youtube.com/@SaudeGovRS](https://youtube.com/@SaudeGovRS)

**Inscriva-se** pelo link na descrição



Desenvolvido por StreamYard

O SUS precisa da sua participação.  
A ouvidoria é o canal!  
Ligue gratuitamente: 0800 6450 644

Live "O papel da Ouvidoria para a Promoção da Equidade no SUS", dia 14/11/2023

## CANAL DENÚNCIA

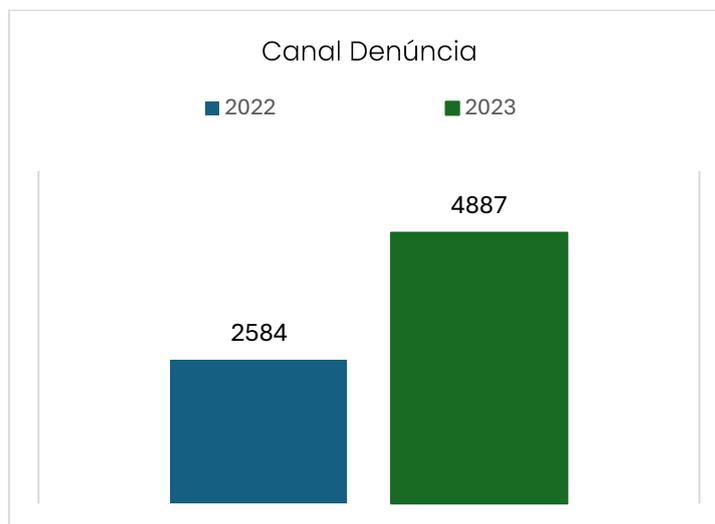
O Canal Denúncia tem a sua regulamentação no Decreto nº 54.155/2018, sendo que compete o recebimento de notícias de irregularidades ocorridas no Poder Executivo Estadual, ou quaisquer outras condutas contrárias à ética e/ou à lei praticadas por servidores públicos estaduais.

### Indicadores do ano de 2023 do Canal Denúncia

**Total de denúncias:** 4.887

**Média mensal de denúncias:** 407

Considerando o mesmo período no ano de 2022, foram recepcionadas 2.584 denúncias, o que representa um aumento de 89,13% no total de demandas/ano.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 19/02/2024



Salienta-se que para a apuração de uma denúncia é necessário o preenchimento dos requisitos mínimos previstos no art. 5º do Decreto nº 54.155/2018, a saber:

- *identificação do órgão/entidade e/ou servidor público do Poder Executivo Estadual cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade;*
- *fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.*

Ainda, informamos que as denúncias podem ser encaminhadas através de e-mail ([ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br](mailto:ouvidoriageral@casacivil.rs.gov.br)), por escrito no protocolo da Ouvidoria-Geral do Estado, presencialmente ou através do sítio <https://ouvidoriageral.rs.gov.br/denuncia>.

Preenchidos os requisitos mínimos para a admissibilidade, a denúncia é encaminhada para a Gestão Local (órgão ou entidade responsável), a qual terá o prazo de vinte dias para encaminhar a conclusão das apurações, prorrogáveis, mediante justificativa expressa, por mais dez dias (art. 9º do Decreto nº 54.155/18).

No entanto, quando há procedimento apuratório com prazo diverso (ex: sindicância), o prazo é alterado para se adequar ao do procedimento em questão (parágrafo único do art. 10 do Decreto nº 54.155/18). A propósito, no período em questão, 277 denúncias foram convertidas em sindicância e 8 em processo administrativo disciplinar (PAD).

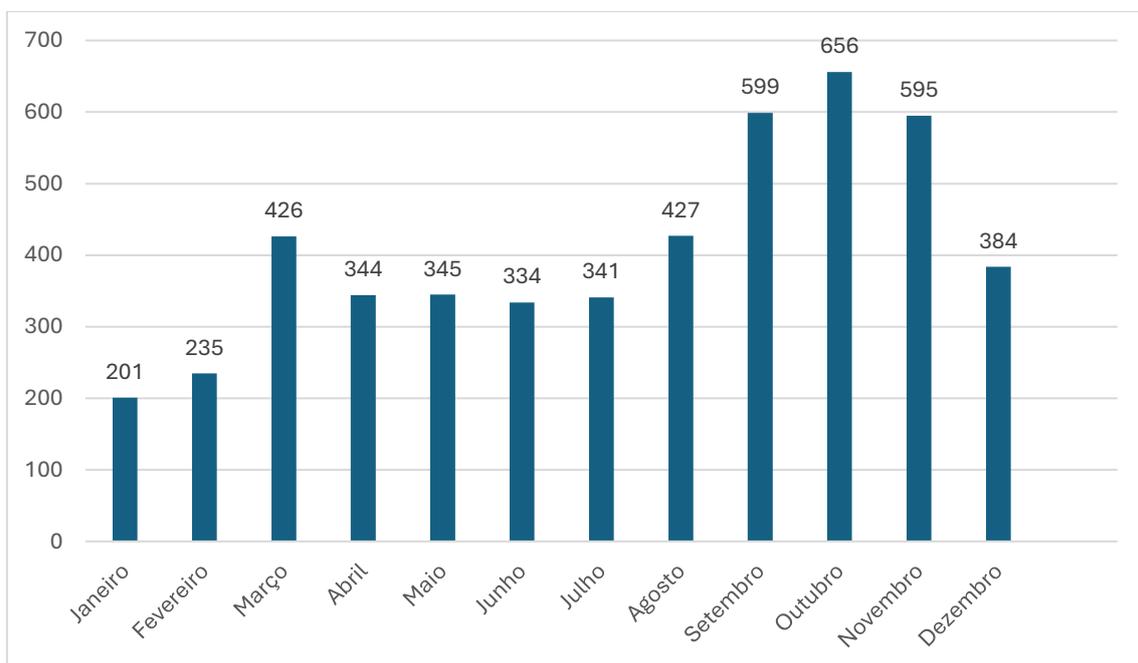
Do total de demandas recebidas pelo Canal Denúncia, 3.869 solicitaram sigilo da identidade do denunciante e/ou anonimato, o que representa em 79,17% do total das demandas.

Conforme já referido, no ano de 2023 foram contabilizadas 4.887 demandas no Canal Denúncia, porém apenas 1.874 delas tinham os requisitos mínimos para a devida apuração, enquanto as demais tiveram seu prosseguimento viabilizado após retorno ao pedido de complemento, ou foram encerradas por falta de requisitos legais.



Destas denúncias, 32 foram registradas por atendimento presencial. Ademais, 19 denúncias foram registradas mediante Termo de Recebimento de Denúncia da Ordem de Serviço do Governador nº 18/2023, que auxiliou os servidores do Poder Executivo Estadual a orientar os denunciantes a encaminharem as informações de possíveis irregularidades pelos meios adequados.

Aliás, salienta-se que, após a publicação da Ordem de Serviço, o número de demandas encaminhadas ao Canal aumentou, demonstrando, assim, a sua eficácia.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 19/02/2024

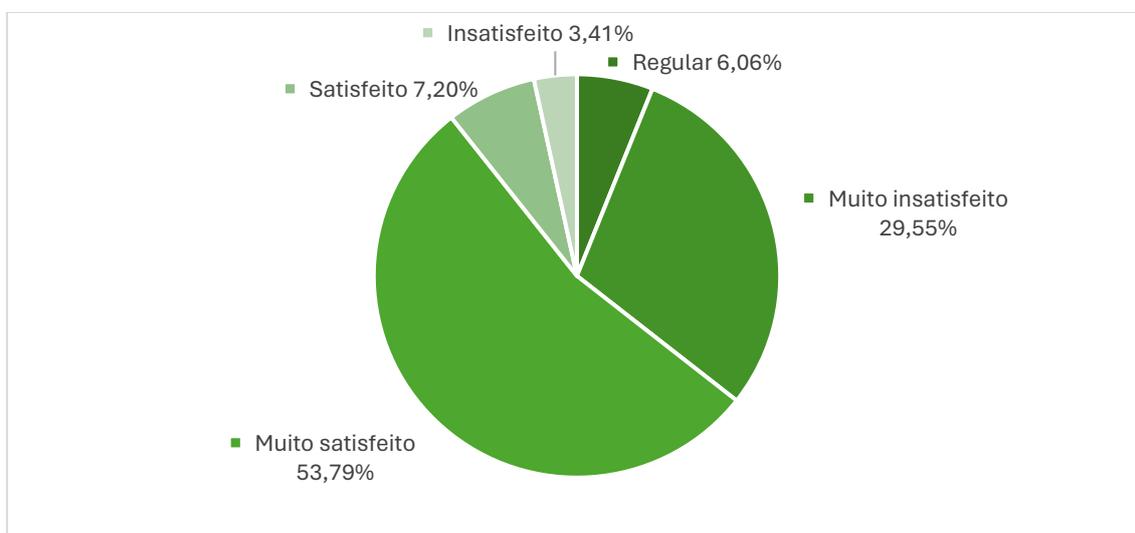
Foram concluídas 4.162 demandas com os seguintes tipos de finalizações:

<b>FINALIZAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>Não é do Poder Executivo RS</b>	1.439
<b>Denúncia respondida - improcedente</b>	746
<b>Transferida</b>	695
<b>Denúncia respondida - procedente</b>	394
<b>Não atendeu prazo de complemento</b>	347
<b>Não atendeu prazo complemento - sigilo</b>	236
<b>Duplicidade de demanda</b>	219
<b>Impossibilidade de prosseguimento</b>	66
<b>Demanda teste</b>	11
<b>Denúncia - instauração PAD</b>	9

## Índice de Satisfação do Cidadão – Canal Denúncia

Foram respondidos **264** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

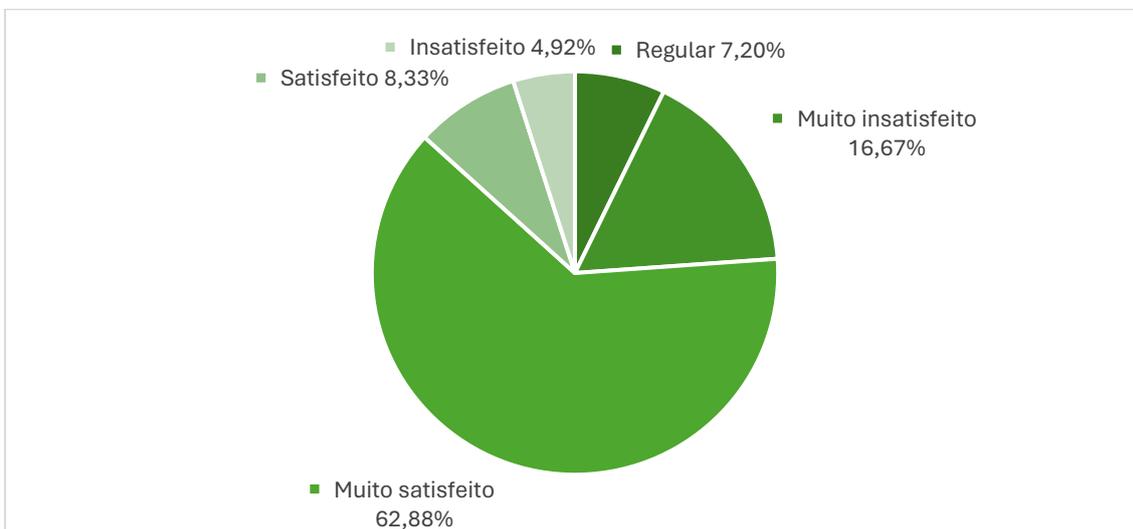
### **Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?**



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 23/01/2024

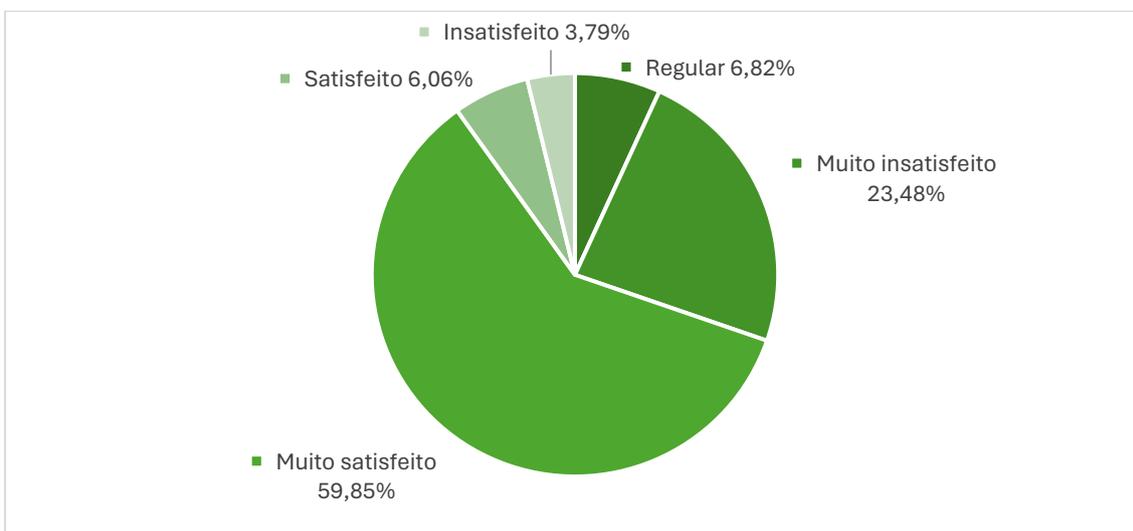


**Em relação a cumprimento de prazos e compromissos,  
como você avaliaria este serviço?**



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 23/01/2024

**Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?**



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 23/01/2024

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI

O Canal do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/LAI atende as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), que é regulamentada, no âmbito do Executivo Estadual, pelo Decreto nº 49.111/2012 e alterações posteriores.

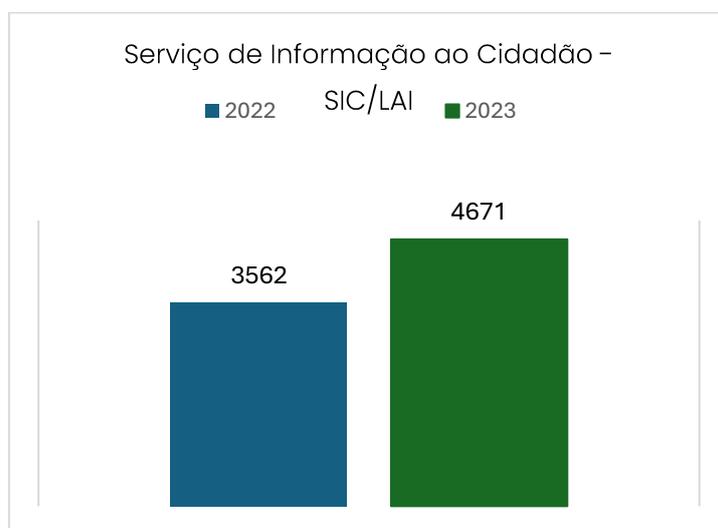
Ao Canal do SIC/LAI compete receber e encaminhar aos respectivos órgãos e entidades os pedidos de acesso a informações e/ou documentos públicos, pedidos de abertura de dados públicos e pedidos de desclassificação ou reavaliação de informações.

### Indicadores do ano de 2023 do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/LAI

**Total de demandas:** 4.671

**Média mensal de pedidos:** 389

Considerando o mesmo período, no ano de 2022, foram recepcionadas 3.562 solicitações, o que representa um aumento de 31,13% no total de demandas/ano.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 30/01/2024



O encaminhamento de pedidos de acesso para o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/LAI deve ocorrer, exclusivamente, através do preenchimento do formulário online (art. 7º), disponível no sítio da Ouvidoria-Geral do Estado (<https://ouvidoriageral.rs.gov.br/inicial>). No primeiro acesso será necessária a obtenção prévia do login GOV.BR, caso o usuário ainda não o possua.

Segundo o art. 8º-A do Decreto nº 49.111/2012, introduzido pelo Decreto nº 52.505/2015, o pedido de acesso à informação deverá conter os seguintes **requisitos mínimos**:

- I) nome completo do requerente;
- II) número de documento de identificação válido;
- III) especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida, de modo que, em relação ao seu conteúdo, seja possível identificar o órgão ou entidade da Administração Pública a que se refere; e
- IV) endereço eletrônico do requerente para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Obs.: o parágrafo único do art. 8º-A refere que *"é vedado cumular, numa mesma demanda, pedido de informação relativo a mais de um órgão ou entidade da Administração Pública Estadual, a menos que a gestão dos dados esteja centralizada num único órgão ou entidade da Administração"*.

Quanto ao **pedido de abertura de dados públicos**, deverá ser encaminhado nos mesmos moldes do pedido de acesso, porém, recomenda-se que o cidadão verifique, previamente, se os dados de fato não estão disponíveis no Portal Dados RS ([www.dados.rs.gov.br](http://www.dados.rs.gov.br)), conforme disposição do art. 9º do Decreto nº 53.523/2017.

No que se refere a **pedidos de desclassificação ou reavaliação de informação**, também seguirão os moldes citados acima, independentemente de existir prévio pedido de acesso à informação, e será dirigido à autoridade classificadora, nos termos do art. 12 do Decreto nº 53.164/2016.

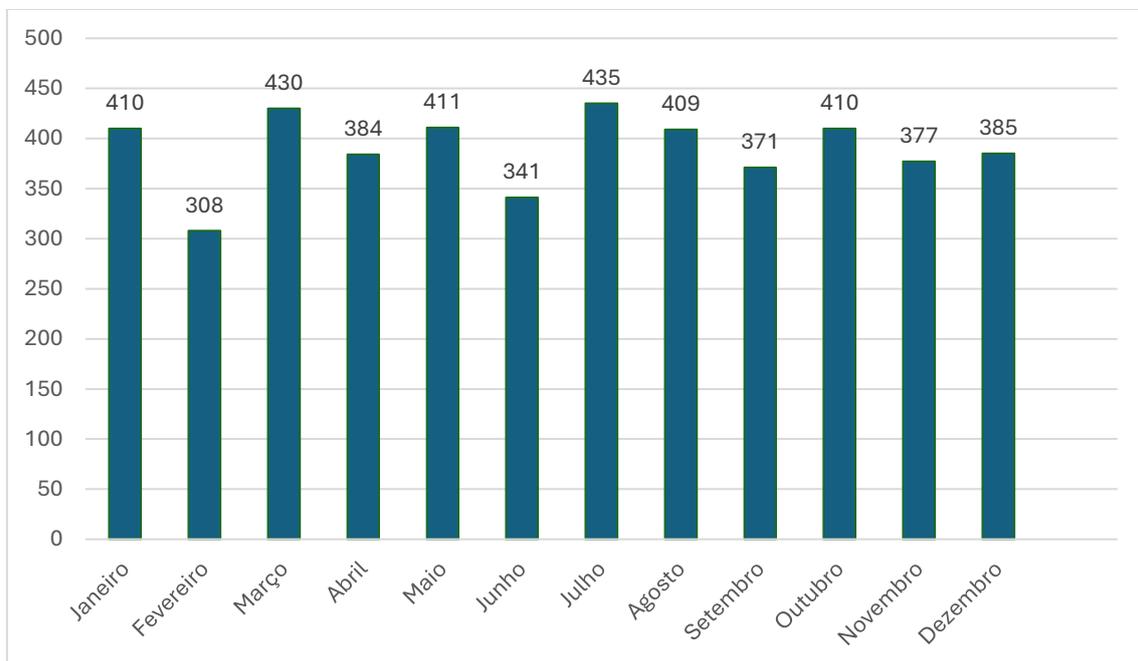


No caso de **indeferimento de acesso ou inconformidade quanto às razões da negativa de acesso**, os encaminhamentos de **reexame** e recurso também serão processados pelo SIC/LAI, nos termos dos Decretos nºs 49.111/2012 (arts. 18 a 21), 53.523/2017 (arts. 10 e 11) e 53.164/2016 (arts. 13 e 14).

Quanto ao **recurso**, especificamente, informa-se a aplicação do Decreto nº 51.111/2014 e alterações posteriores, que regulamenta as atividades do órgão julgador (Comissão Mista de Avaliação de Informações - CMRI/RS).

O **prazo de resposta**, nos casos de pedidos de acesso, abertura de dados públicos e de desclassificação ou reavaliação de informações, é de 20 dias, prorrogável, mediante justificativa expressa, por mais 10 dias, nos termos dos arts. 9º, §1º e §3º, e 26 do Decreto nº 49.111/2012; art. 9º do Decreto nº 53.523/2017; e art. 12 do Decreto nº 53.164/2016, respectivamente.

No ano de 2023 foram contabilizadas **4.671** novas demandas no Canal SIC/LAI:



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 30/01/2024



Os órgãos/entidades mais demandados no SIC/LAI foram os seguintes: Secretaria da Segurança Pública – SSP; DRPE, Secretaria da Educação – SEDUC; Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura – SEMA, Secretaria da Saúde – SES; Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem – DAER; Secretaria de Parcerias e Concessões-SEPAR; Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG; e, Secretaria da Fazenda – SEFAZ.

No ano de 2023, foram respondidas 4.691 demandas com os seguintes tipos de finalizações:

<b>FINALIZAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>Respondidas</b>	2.201
<b>Transferidas</b>	1.985
<b>Outra esfera</b>	225
<b>Falta de especificação</b>	112
<b>Não é LAI</b>	97
<b>Duplicidade de demanda</b>	37
<b>Respondidas parcialmente</b>	34

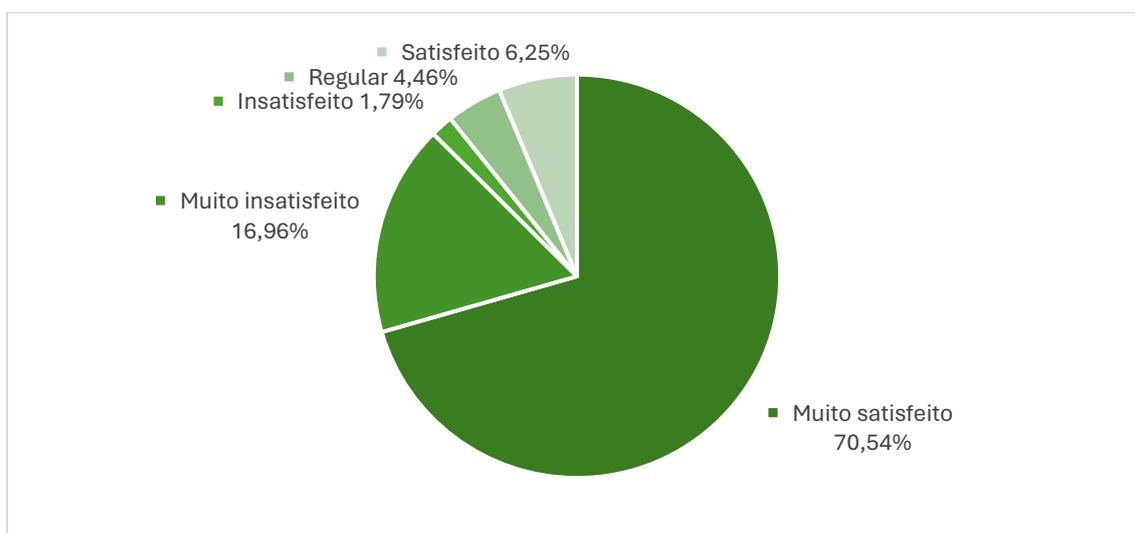
Abaixo seguem alguns links, a título de exemplo, com reportagens baseadas em dados obtidos através do Canal SIC/LAI do Governo do Estado:

- <https://gauchazh.clicrbs.com.br/geral/noticia/2023/09/quase-a-metade-do-funcionalismo-estadual-tem-emprestimos-consignados-clmleyeox0094013nd3zltifs.html>
- <https://gauchazh.clicrbs.com.br/politica/noticia/2023/11/governo-do-rs-endurece-regras-para-contratacao-de-consignados-por-servidores-clpa9iqvu001e016tki5yaxbn.html>
- <https://gauchazh.clicrbs.com.br/seguranca/noticia/2023/05/atendimentos-psicologicos-de-policiais-militares-batem-recorde-no-rs-clh8ii15gr00gl016x02u565el.html>

## Índice de Satisfação do Cidadão do Canal do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/LAI

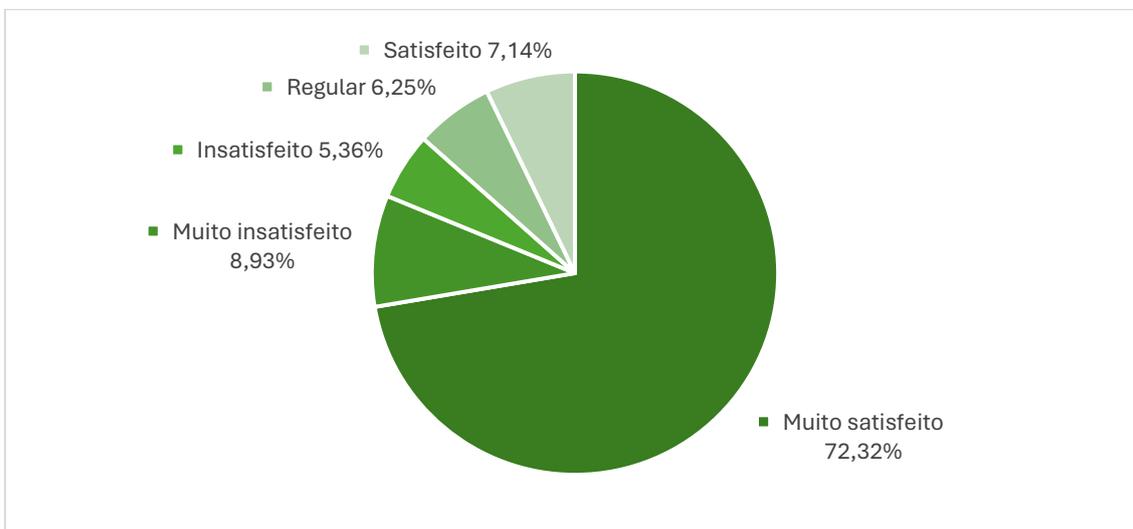
Foram respondidos **112** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

### **Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?**



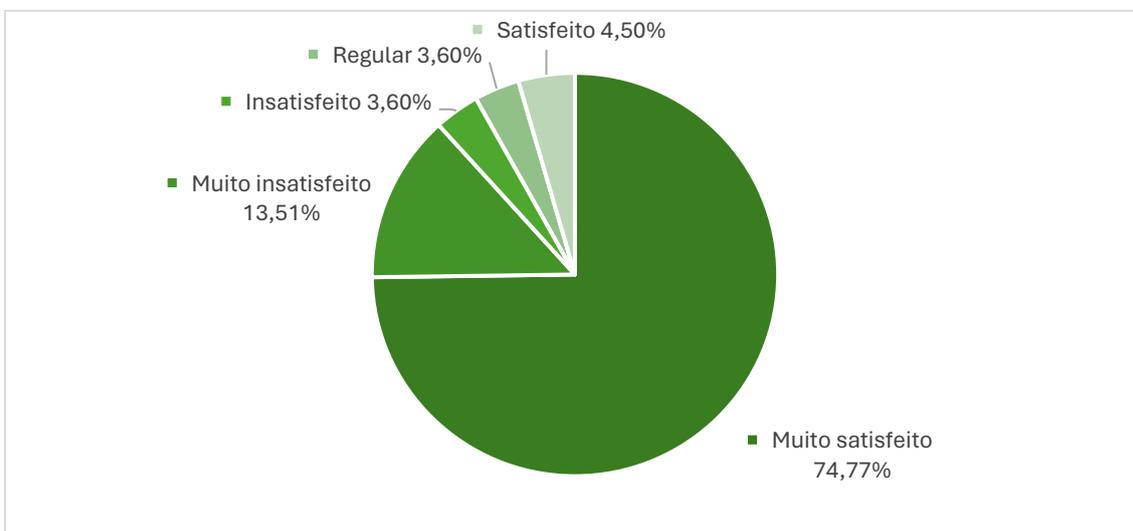
Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 30/01/2024

**Em relação a cumprimento de prazos e compromissos,  
como você avaliaria este serviço?**



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 30/01/2024

**Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?**



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 30/01/2024



## MENSAGEM DA OUVIDORIA

A atuação da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS) busca continuamente o acolhimento das demandas do usuário de serviço público, reconhecendo-o como sujeito de pleno de direito e importante agente social de transformação. Acreditamos, veementemente, que a participação social é o que atribui valor público às ações do Poder Público.

A nossa missão principal é a de viabilizar ao cidadão o acesso simples e efetivo aos canais de interlocução com o Estado, bem como a avaliação dos serviços públicos prestados por este, contribuindo, assim, para a transparência e a qualidade da gestão. Neste sentido, destacamos duas particularidades da OGE/RS: a questão gerencial dos canais, onde podemos ver uma manifestação ser transformada em possibilidade de melhoria na prestação do serviço público, fato que beneficiará toda a sociedade; a outra diz respeito ao incentivo constante de iniciativas que visam o fomento da participação social e o controle público.

Importante referir, ainda, que a atuação da Ouvidoria não se resume aos seus canais, sendo um órgão de ação transversal no Estado em temas relacionados à transparência, ética, integridade e controle público. Destacamos que representantes da OGE/RS exercem atribuições em Secretarias Executivas de Colegiados como a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI/RS), Comissão de Ética Pública (CEP) e Comitê de Integridade Pública (CIP). Além disso, a Ouvidoria está presente na RedeSIM e no Comitê Gestor de Dados Abertos da Área de Segurança Pública e Justiça (CGDASPJ).

Por todo o exposto, entendemos que resta demonstrada a relevância do serviço prestado pela Ouvidoria-Geral do Estado, sendo órgão indispensável ao próprio estado democrático.

## MENSAGENS RECEBIDAS DE CIDADÃOS

*“Hoje tive uma surpreendente satisfação de deparar-me com fiscais da \*\*\*\*\* na minha parada. Coincidentemente, logo após expressar minha insatisfação recente, observei uma significativa quantidade de lugares vagos. Felizmente, uma outra usuária compartilhou da mesma percepção, reforçando, assim, a validade da minha reclamação anterior. Obrigada por terem atendido a minha reclamação.”*

Demanda: **Fiscalização (nº 53.007)**

*“Venho, por meio deste, agradecer ao empenho de todos para solucionar o meu pedido. Meu medicamento foi regularizado e já estou com o medicamento. Muito obrigado a todos.”*

Demanda: **Medicamento (nº 52.193)**

*“Venho por meio deste AGRADECER a atenção, o trabalho e o empenho dessa Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul, da Secretaria da Casa Civil, que acolheu prontamente minha demanda de conseguir ter a CTC devidamente revisada e homologada pelo IPE PREV, documento essencial à concessão da minha aposentadoria. Agradeço especialmente a Ouvidora \*\*\*\*\* , que sempre me atendeu com muita paciência e me orientou a buscar os caminhos que pudessem me levar a solução do caso. (...) Tenho certeza que o trabalho dessa Ouvidoria pode ter ajudado muitas outras pessoas que passaram pelo que eu passei e espero que possa continuar ajudando.”*

Demanda: **Certidão de Tempo de Contribuição (nº 23.112)**

*“Agradeço sincera e profundamente pela solução dada pela Ouvidoria do Estado do RS às reclamações formuladas nos pedidos nº 22\*\*\*\*\*/0168 e 24\*\*\*\*\*/0168. Muitíssimo obrigado.”*

Demanda: **Certidão de Tempo de Contribuição (nº 52.059)**



## **EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO:**

Adriana Rodrigues de Freitas Faraco,  
Ana Raquel Rolim Werutsky,  
André Luis dos Santos Dorneles,  
Carolina Duarte Vendrusculo,  
Carolina Paixão da Silva,  
Diego Mateus Fermينو da Silva,  
Hellen Holweg da Silva,  
Humberto Kipper,  
Ingrid Pauly,  
Jucele Bernadete Azzolin Comis,  
Luiza Maria Plentz,  
Marcelo da Silva Porto,  
Marcia da Silva Chaves,  
Márcia Vanessa dos Reis,  
Marcio Garcia Beck,  
Marcio Proszek,  
Marieli Rodrigues Daniel,  
Marlete Lourenço Ferreira,  
Milena Darsie Baldasso,  
Regina Rosa da Costa,  
Rodrigo Pitta,  
Sanai Oliveira da Silva e  
Simone Silva Scheefer.

## **EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA REVISÃO E EDIÇÃO:**

Bárbara Zucchetti,  
Liliana da Silva Barcellos,  
Marcelo Flach,  
Marília Mottin Borges.