



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**RELATÓRIO ANUAL - 2021  
SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA DO  
PODER EXECUTIVO ESTADUAL -  
SEO/RS**

**Porto Alegre, 2022**

Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 2º andar, Praia de Belas - Porto Alegre – RS  
Telefones: (51) 3288-6772 / 3288-6144



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## **1 - CONSIDERAÇÕES GERAIS**

O presente Relatório disponibiliza as informações qualitativas e quantitativas dos atendimentos realizados pelos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS, instituído pela Lei nº 14.485, de 30 de janeiro de 2014.

As manifestações recebidas pelo canal de ouvidoria são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

O art. 2º da Lei nº 14.485, de 30 de janeiro de 2014, determina a estrutura organizacional do SEO/RS:

*Art. 2º O SEO/RS será  
composto: I – pela  
Casa Civil;  
II – pela Ouvidoria-Geral do  
Estado; III – pelas Ouvidorias  
Setoriais:  
a) Ouvidoria do SUS;  
b) Ouvidoria do Meio Ambiente;  
c) Ouvidoria de Educação;  
d) Ouvidoria de Segurança Pública;  
e) Ouvidoria Penitenciária;  
f) Ouvidoria de Direitos Humanos; (Lei nº  
14.481 de 28 de janeiro de 2014).  
g) Ouvidoria do Servidor;  
h) Ouvidoria Especial das Crianças e  
Adolescentes – OECA (incluída pela Lei nº  
15.206/18);  
IV – pelos Interlocutores de Ouvidoria, e  
V – pelas Ouvidorias constituídas no  
âmbito da Administração Indireta do  
Estado.*

A gestão do SEO/RS é “semi-centralizada”, isto é, as ouvidorias setoriais são unidades autônomas em sua estrutura interna, gestão das demandas e resposta ao demandante, porém encontram-se tecnicamente subordinadas à OGE/RS. Esta poderá editar as normatizações necessárias para o seu funcionamento, a fim de uniformizar a forma de comunicação com a sociedade.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

A gestão das demandas é realizada pelos agentes públicos abaixo-listados.

**Ouvidor setorial** - servidor, vinculado à Casa Civil, designado para atuar na gestão das demandas do SEO/RS, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral do Estado - OGE/RS.

**Interlocutores de ouvidoria** - servidores lotados nos órgãos do Poder Executivo em que não haja ouvidorias setoriais, responsáveis pelo recebimento e tratamento das demandas no âmbito do órgão ou entidade de sua vinculação.

**Interlocutores locais** - servidores escolhidos pela autoridade competente do órgão, que atuam como facilitadores na coleta de dados e esclarecimentos para a resolução da demanda.

Os atendimentos da ouvidoria-geral e suas setoriais podem ser feitos digital, presencial ou telefonicamente. O site [www.centraldocidadao.rs.gov.br](http://www.centraldocidadao.rs.gov.br) encontra-se à disposição da população 24h por dia. O atendimento presencial funciona entre às 9h às 18h. O telephone de atendimento à disposição dos cidadãos ocorre através do número 3288-61-36, além de e correspondências que podem ser enviadas para o endereço da OGE, Rua Borges de Medeiros 1501, Praia de Belas, Porto Alegre/RS, CEP 90020-020.

Quanto à tipologia das manifestações, são recepcionadas as *reclamações, elogios, sugestões e solicitações de informações*. As denúncias que ingressam no canal de ouvidoria são transferidas para a gestão da Subchefia de Ética, Transparência e Controle Público, gestora do canal Denúncia.

A reclamação é uma demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço público.

O elogio, uma demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.

A sugestão consiste em proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Solicitação de informações ocorre quando se requer orientação referente ao atendimento e serviços prestados pelos órgãos ou entidades da administração pública estadual.

Na tramitação das manifestações são considerados os prazos do art. 15 da Lei nº 14.485/2014, **vinte dias** para a resposta ao usuário do serviço público, podendo ser prorrogado por **dez dias**, desde que a devidamente justificado.

Quanto ao fluxo das demandas no sistema informatizado, podemos destacar as seguintes etapas:

**RECEBIMENTO:** o sistema gera um número de protocolo de demanda e um e-mail é enviado ao demandante.

**ANÁLISE:** o ouvidor analisa e valida a demanda, determinando o sigilo do demandante, se pertinente. Caso sejam insuficientes os dados da demanda, são solicitadas informações complementares.

**ENCAMINHAMENTO:** é a distribuição ao órgão competente para que providencie a resposta no prazo legal.

**CONCLUSÃO:** envio da resposta ao usuário do serviço público, informando o posicionamento do órgão demandado e o encerramento da demanda no sistema.

Durante o fluxo das demandas, a ouvidoria monitora os prazos e alerta aos responsáveis quanto ao seu cumprimento, e se a resposta apresentada for considerada inconclusiva, solicita esclarecimentos e complementação.

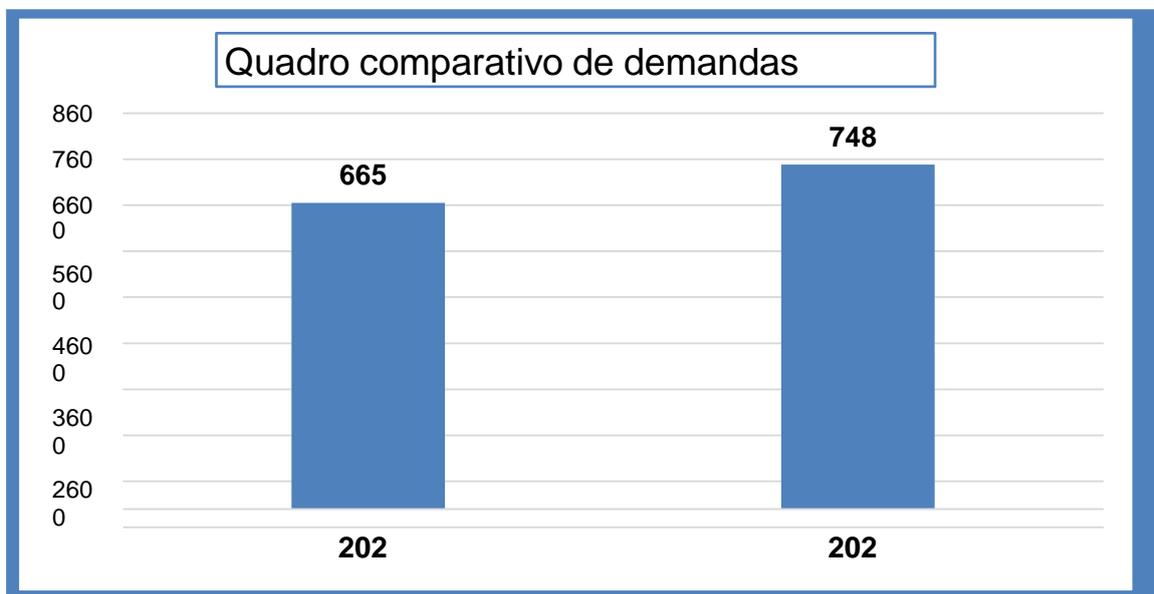
## 2 - TOTAL DE DEMANDAS - SEO/RS

**No ano de 2021 foram contabilizadas 7.482 manifestações no SEO/RS, com uma média mensal de 624 demandas.**

Considerando o mesmo período no ano de 2020, foram naquela ocasião recepcionadas 6.650 manifestações, o que representa aumento de 12% no total de demandas/ano.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



*Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 09/02/2022*

No demonstrativo de evolução das demandas, observamos que o maior número de manifestações foi em março (1.288/mês), e que novembro com o total de total 386 demandas representou o mês de menor ingresso de manifestações no sistema.



*Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 09/02/2022*



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Do total de demandas cadastradas, 7.492 foram respondidas e classificadas conforme o seguinte índice técnico:

DEMANDAS	CLASSIFICAÇÃO
5.781	Satisfatórias
121	Satisfatório parcialmente
43	Insatisfatório parcialmente
219	Respostas diretas
1.328	Assuntos diversos

Das 1.328 demandas classificadas como assuntos diversos, constam aquelas finalizadas por falta de dados, competência de outro órgão, inconformidade (quando a solicitação do cidadão não diz respeito à competência estadual), transferência, ou situações em que o órgão esteve impossibilitado de atender o pleito do cidadão.

\*O índice técnico das demandas (ITD) considera o prazo legal e a qualidade da resposta, conforme segue:

- **ITD satisfatório** - resposta conclusiva e no prazo legal, ainda que não atenda o solicitado;
- **ITD parcialmente satisfatório** - resposta conclusiva, sem cumprimento do prazo legal;
- **ITD parcialmente insatisfatório** - não respondida no prazo legal e/ou não atende ao solicitado.

OBS: Do total de demandas respondidas, 887 não apresentaram índice técnico.

A ausência dessa classificação ocorre em situações em que as demandas não apresentam os requisitos mínimos para a sua recepção no sistema.

### 3 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO (ISC)

No formulário para avaliação da resposta foi constatado que o ISC é de cunho subjetivo, e que os usuários do serviço público verificam apenas se foram atendidos na sua pretensão, desconsiderando que a sua manifestação foi recebida e analisada pela ouvidoria.

Do total de demandas respondidas, 6.605 não foram avaliadas, 382 consideradas satisfatórias, 155 satisfatórias parcialmente e 350 insatisfatórias parcialmente.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

#### **4 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA**

Do total de demandas, 6.666 foram respondidas em até 20 dias e 826 em mais de 20 dias, sendo o tempo médio de resposta em 8 dias.

#### **5 - TOTAL DE DEMANDAS DO SEO/RS**

##### **5.1 – OGE/RS**

Foram recepcionadas 2.530 manifestações em 2021, com média mensal de 210.

OBS: As demandas relacionadas aos órgãos que não possuem ouvidorias setoriais são encaminhadas aos interlocutores de ouvidoria, servidores designados e responsáveis pelas tarefas no sistema informatizado.

#### **DESCOMPLICA-RS**

O projeto DESCOMPLICA/RS foi instituído em agosto de 2019 para facilitar a vida do empreendedor, gerar empregos, desenvolvimento socioeconômico, além de apresentar serviços mais ágeis à população com ações que buscam minimizar o excesso de burocracia. Consiste em projeto que visa reduzir os empecilhos da burocracia que dificultam a promoção do crescimento econômico e do desenvolvimento social.

Por meio desse canal, a sociedade pode sugerir melhorias e simplificações nos serviços prestados pelo Estado. A manifestação com as sugestões feitas pelo cidadão é analisada pelo órgão responsável pela prestação do serviço, e o cidadão recebe retorno sobre a viabilidade e o prazo para programá-la.

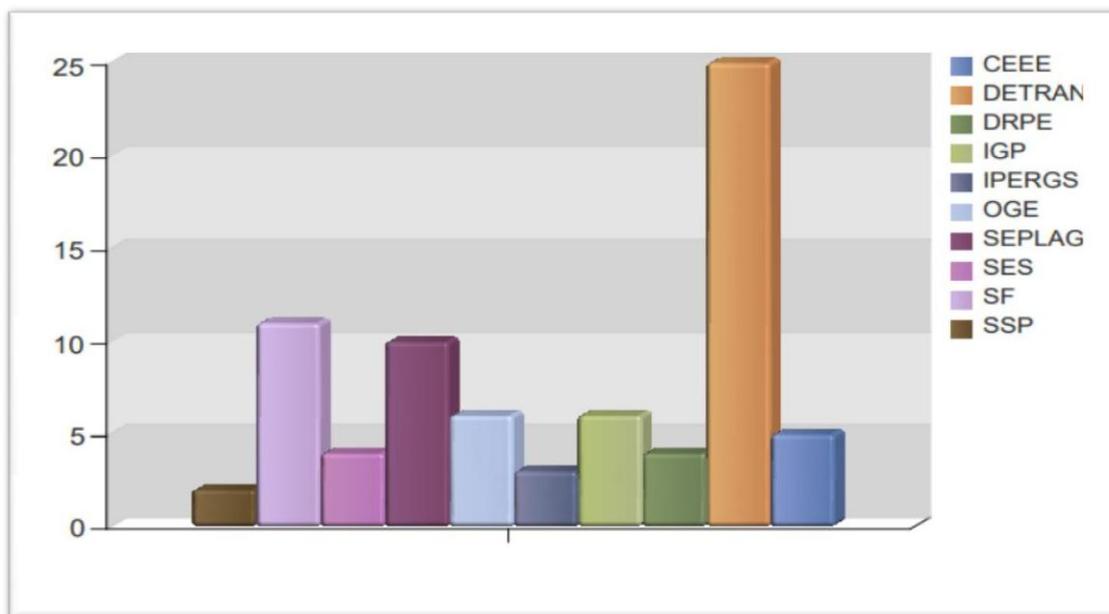
Foram recebidas 82 demandas e respondidas no tempo médio de 07 dias.

O Departamento de Transito do Rio Grande do Sul – DETRAN/RS recebeu o maior número de propostas de melhoria, totalizando 25 manifestações/ano. O assunto mais demandado foi relacionado à documentação de veículo, conforme o gráfico que segue.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## DEMANDAS DESCOMPLICA POR ÓRGÃOS



*Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 16/02/2021*

### ATENDIMENTOS POR TELEFONE

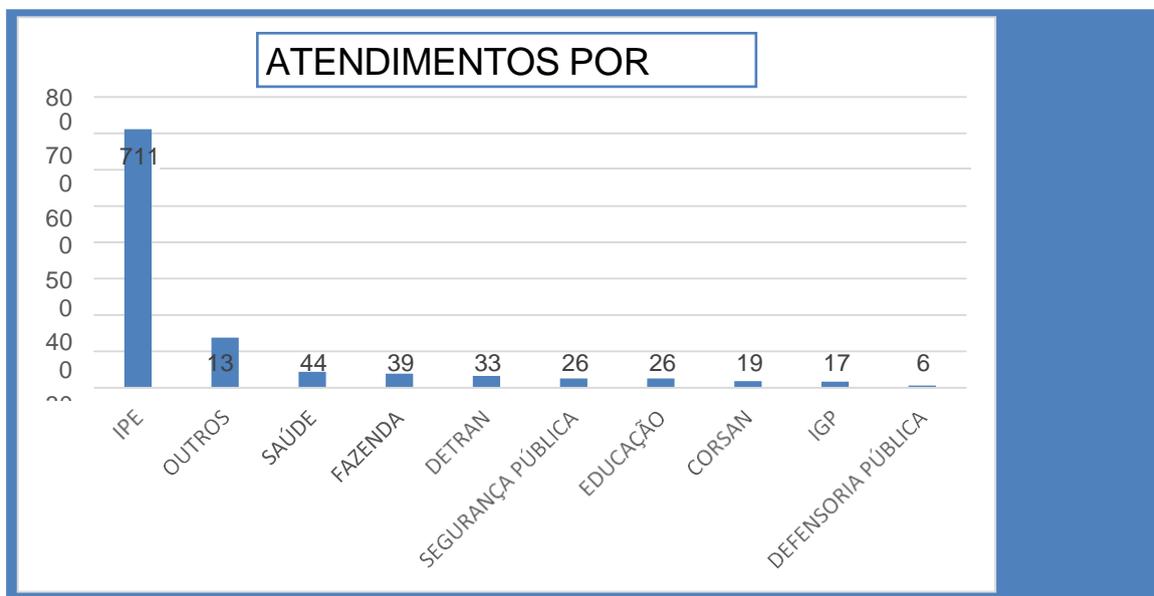
Em razão da pandemia e das medidas sanitárias, foi mantido o regime de teletrabalho, e realizado o total de 1.059 atendimentos por telefone. Podemos destacar um aumento de 116% nos atendimentos por telefone em comparação ao ano de 2020.

Os assuntos mais demandados foram os de solução imediata, tais como, orientações de acesso à Central do Cidadão, redirecionamento para a Carta de Serviços do Estado e cadastro de demandas, quando necessária à gestão no sistema informatizado.

Na tabela seguinte constam os atendimentos por telefone e os órgãos demandados:



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



Dos órgãos mais demandados, destacamos IPE-Saúde com 711 atendimentos sendo os principais assuntos: solicitação de reembolso, exclusão e inclusão de dependentes, isenção do imposto de renda, inclusão de beneficiários e a falta de atendimento do IPE.

A classificação outros inclui atendimentos diversos, tais como, Junta comercial, prefeituras, portal do servidor, entre outros.

## **ORGÃOS MAIS DEMANDADOS**

### **IPE PREV**

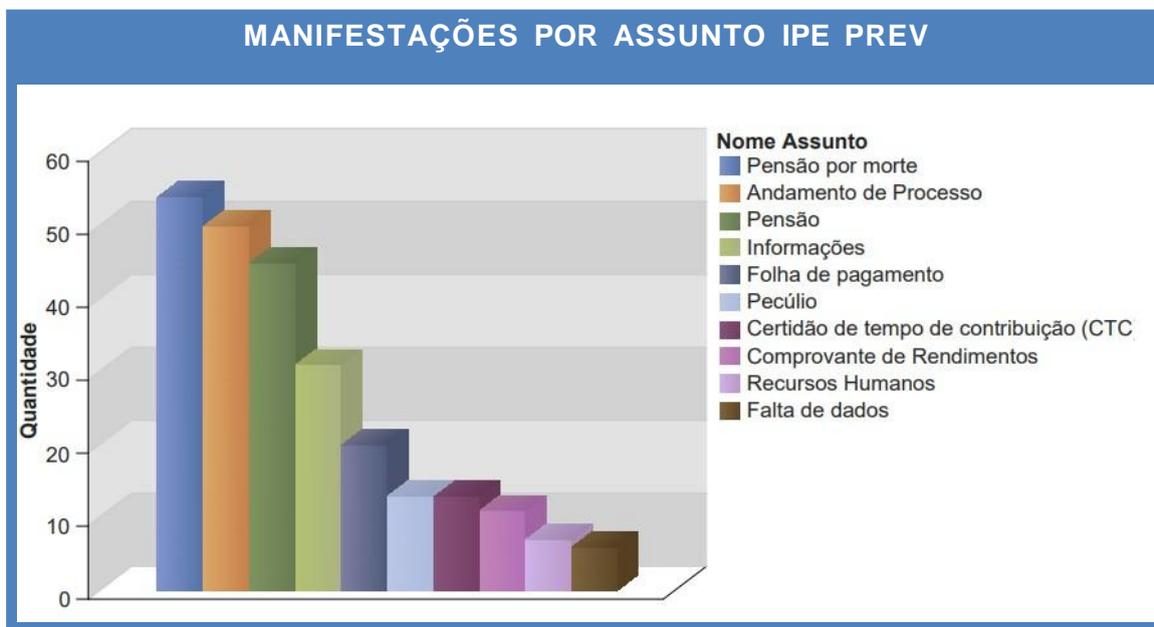
Total: 311 demandas

Tempo médio de resposta: 15 dias

Assuntos: pensão (45), pensão por morte (54), andamento de processos (49) e certidão de tempo de contribuição (13).



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



*Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 09/02/2022*

Sobre as demandas relativas à pensão e pensão por morte, podemos constatar que o principal objetivo do cidadão é reestabelecer a pensão que de alguma forma foi interrompida. Também cabe salientar que os cidadãos registram as demandas sobre este assunto no intuito de receber alguma informação do andamento do processo de restabelecimento de pensão. Importante mencionar as demandas registradas sobre a certidão de tempo de contribuição, pois a maior reclamação dos demandantes consiste na demora em obtenção da CTC. No ano de 2021, houve uma diminuição significativa no que concerne ao tempo em que tal documento é expedido. Um exemplo disso é o retorno de um dos demandantes que avaliou a resposta da Ouvidoria agradecendo o atendimento prestado, pois já estava com a CTC em mãos em dezoito dias.

Observação: Das 311 demandas cadastradas, 190 consistiram em solicitações e 114 reclamações respectivamente. Foram cadastradas ainda, 3 demandas referentes ao DESCOMPLICAR/RS.



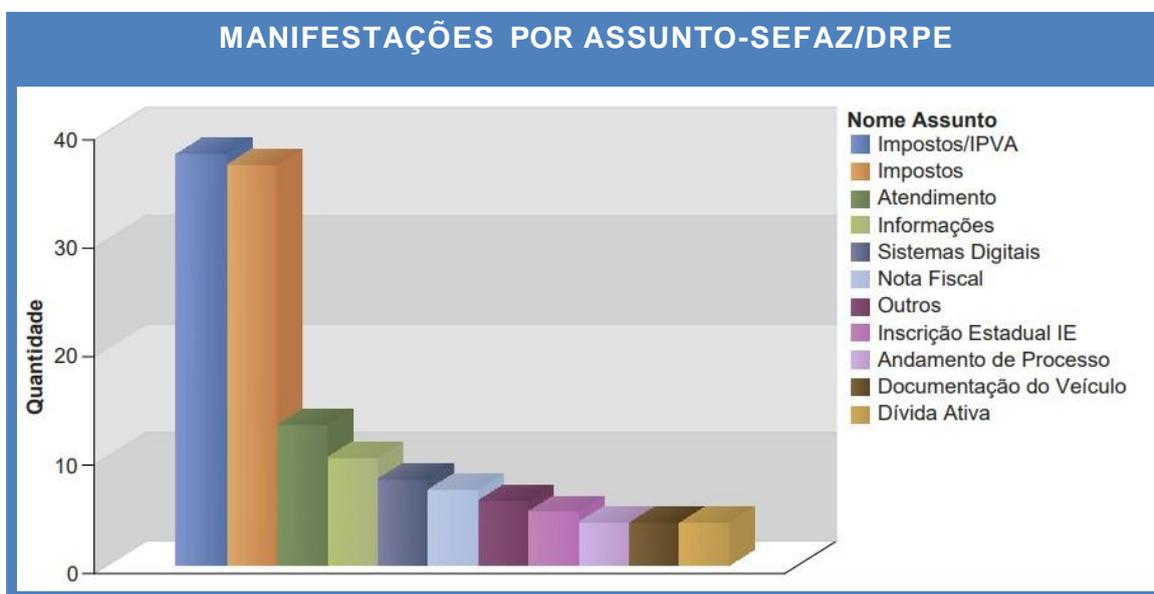
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## SEFAZ/DRPE

Total: 164 demandas

Tempo médio de resposta: 08 dias

Assuntos mais demandados: atendimento (44), cobrança indevida (42) e pedidode fornecimento (41).



*Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 09/02/2022*

Para o órgão **DRPE (SEFAZ)** os principais assuntos foram sobre impostos e impostos de IPVA, em que os cidadãos relataram problemas digitais ao gerar o pagamento do imposto, ou também relatam repetição de indébito do desconto no IPVA de 2021, não descontado no ano seguinte. Uma reclamação recorrente sobre o assunto é a de que o pagamento do IPVA restringe-se ao Banco Banrisul. O órgão, por sua vez, informa que a Receita Estadual nunca arrecadou o IPVA através de todos os bancos e que sempre houve um grupo de bancos, os credenciados, que realizavam a arrecadação do IPVA.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Visando a necessidade de os contribuintes terem mais flexibilidade de pagamento, a Receita Estadual do RS inovou em utilizar o PIX para receber o IPVA. Atualmente já são mais de 760 instituições bancárias aptas a receberem o IPVA através da geração de QR Code.

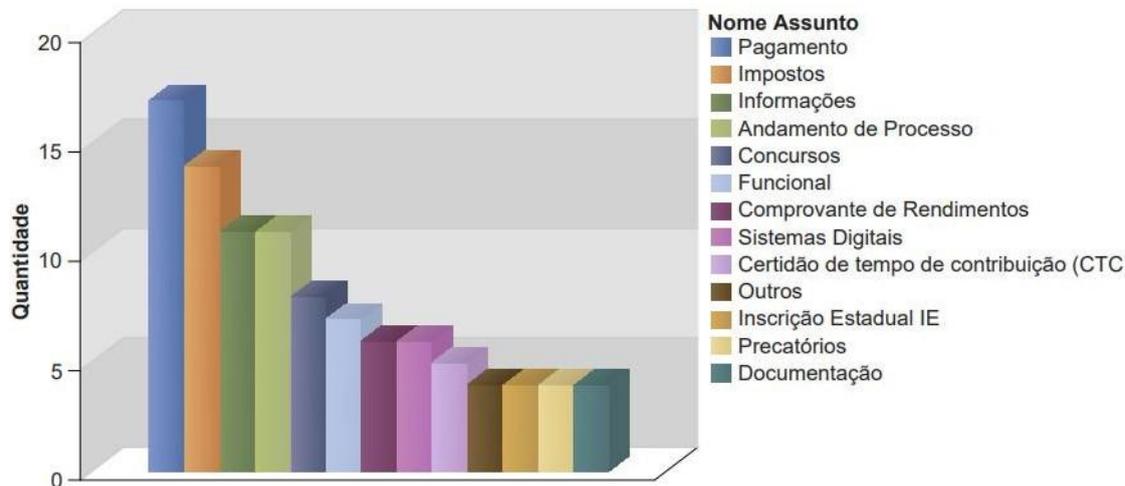
Ainda sobre impostos, um dos assuntos mais propostos pelos demandantes, existem solicitações de inclusão no programa “**Devolve ICMS**”, em que o órgão sempre informa que a inscrição é automática para quem cumpre os requisitos, sem necessidade de cadastro. Outro assunto bastante recorrente é a isenção do Imposto de Renda, no qual o cidadão normalmente questiona como funciona para requerer ou comprovar o direito de isenção do IR.

**Observação:** Das 164 demandas cadastradas, 98 foram solicitações, 51 foram reclamações, 6 sugestões, 1 elogio, e 7 demandas foram cadastradas através do programa DESCOMPLICA/RS.

## SEFAZ

Total: 133 demandas

Tempo médio de resposta: 16 dias



*Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 09/02/2022*

Para o órgão da SEFAZ, são encaminhadas solicitações, reclamações sobre pagamento e andamento de processos, sendo estes os principais assuntos



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

demandados. Os questionamentos abordados foram sobre o décimo terceiro que até o momento de registro da demanda não havia sido depositado. Também ocorreram demandas sobre pensão alimentícia descontada em folha ou sobre contracheque incompleto. Cabe salientar que a SEFAZ costuma sempre se manifestar de forma plausível e detalhada para o cidadão.

As demandas relativas ao assunto “andamento de processos”, tem como principal objetivo proposto pelos demandantes a busca pelo entendimento e contestação dos processos de aposentadoria que tramitam no órgão. A principal pergunta é a respeito da demora na obtenção de alguma resposta, ou até mesmo o deferimento da aposentadoria.

**Observação:** Das 133 demandas cadastradas, 79 foram solicitações, 45 foram reclamações, 4 sugestões, 1 elogio, e 3 demandas foram cadastradas através do programa DESCOMPLICA/RS.

## **DETRAN**

Total: 284 demandas

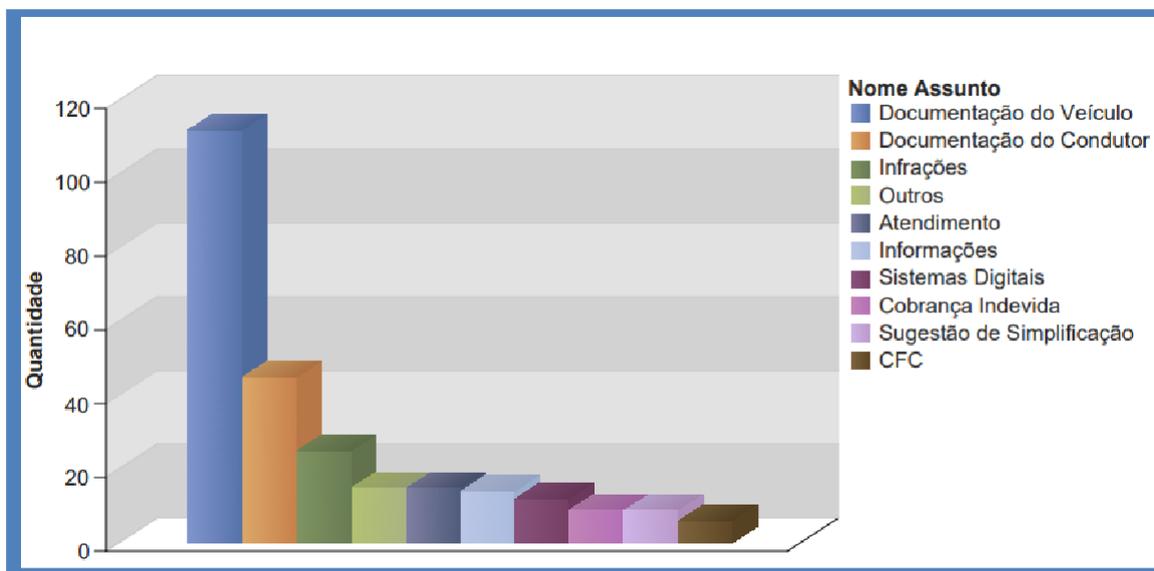
Tempo médio de resposta: 05 dias

Assuntos mais demandados: documentação de veículo (111) e documentação de condutor (45).

### **MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO DETRAN**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



*Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 09/02/2022*

A maior parte das demandas enviadas ao Detran se refere ao documento do veículo, com diversos questionamentos feitos pelos cidadãos, como por exemplo: certificado de licenciamento, documentação da transferência de veículo, comprovação do pagamento do IPVA, dentre outros.

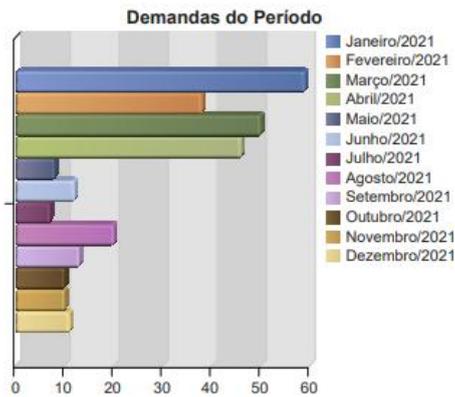
Observação: Das 284 demandas cadastradas, 147 foram solicitações, 113 foram reclamações, 9 sugestões, 1 elogio e 12 demandas foram cadastradas através do programa DESCOMPLICAR/RS.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Quantidade de demandas: 284  
Média mensal de demandas: 24

Data Demanda	Total Demanda	Evolução Mensal
Janeiro/2021	59	
Fevereiro/2021	38	-35,59
Março/2021	50	31,58
Abril/2021	46	-8,00
Maior/2021	8	-82,61
Junho/2021	12	50,00
Julho/2021	7	-41,67
Agosto/2021	20	185,71
Setembro/2021	13	-35,00
Outubro/2021	10	-23,08
Novembro/2021	10	0,00
Dezembro/2021	11	10,00
	<b>284</b>	



**2. Tipos de Demanda**

Setorial	Tipo Demanda	Total
Ouvidoria-Geral	DescomplicaRS	12
	Elogio	1
	Em análise	1
	Reclamação	113
	Solicitação	147
	Sugestão	9
	Transferência	1

**3. Conclusão das demandas - Índice Técnico**

Total	Duplicidade	falta de dados	Respondida	Respondida - direta	Respondida - Satisfatório	Respondida - Satisfatório Parcialmente	Transferida	Total
Janeiro				1	53			54
Fevereiro					40		1	41
Março				2	51			53
Abril				4	41			45
Maior					12			12
Junho			1		9			10
Julho					7			7
Agosto					21			21
Setembro					9			9
Outubro					12		1	13
Novembro		2			9			11
Dezembro	1				10		1	12
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>274</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>288</b>

**CORSAN**

Total: 257 demandas

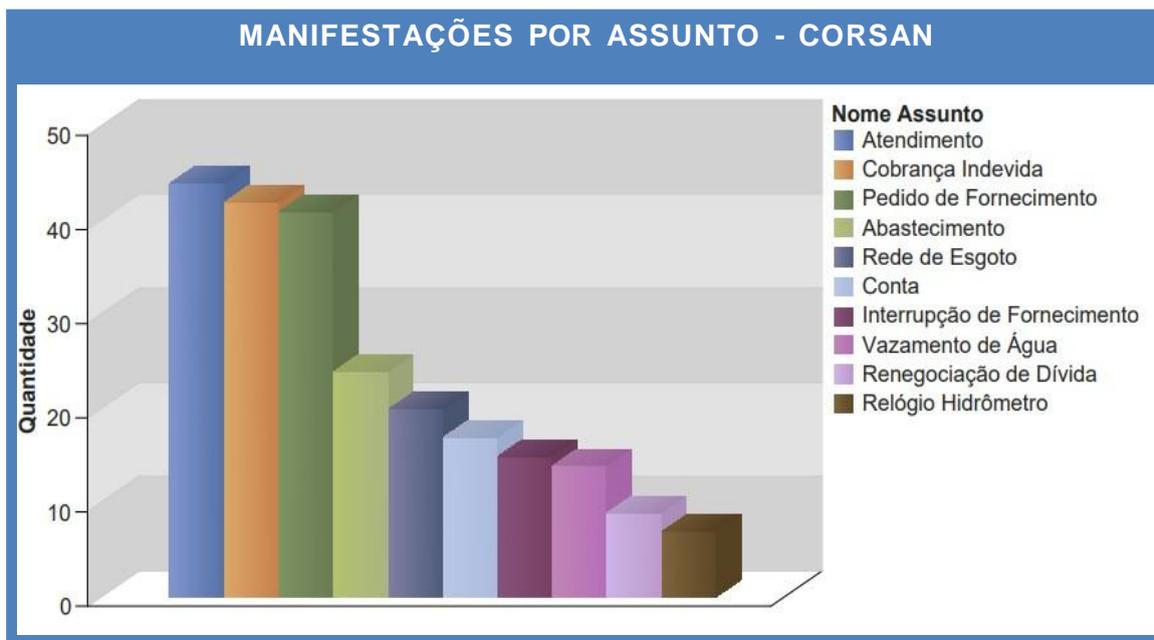
Tempo médio de resposta: 11 dias.

Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 2º andar, Praia de Belas - Porto Alegre – RS  
Telefones: (51) 3288-6772 / 3288-6144



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Assuntos mais demandados: atendimento (44), cobrança indevida (42) e pedido de fornecimento (41).



*Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 09/02/2022*

As demandas registradas como cobrança indevida são, geralmente, reclamações sobre leituras erradas da medição que gera cobrança indevida ao cliente. Sobre as demandas de pedido de fornecimento, podemos concluir que são reclamações dos cidadãos na demora da ligação de água.

Observação: Das 257 demandas cadastradas, 73 foram solicitações, 179 reclamações, 2 sugestões, e 3 demandas cadastradas através do programa DESCOMPLICA/RS.

## **Manifestações COVID-19**

Foram cadastradas 146 demandas referentes ao COVID-19, sendo que os assuntos das manifestações estavam relacionados ao uso de máscaras na escola, não cumprimento dos protocolos de distanciamento, dúvidas sobre o retorno das aulas presenciais, auxílio emergencial e vacinas.

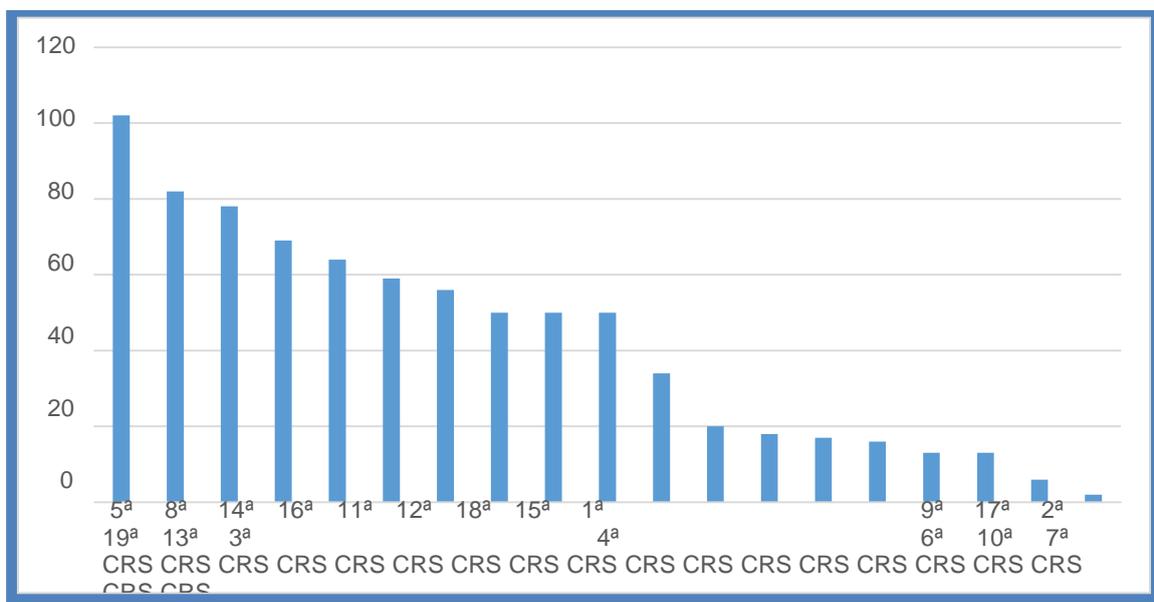
## **OUVIDORIA DO SUS**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

No ano de 2021 a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou 27.590 atendimentos, sendo 26.790 com origem no nível central da SES e 800 nas Ouvidorias Regionais, média de 112 atendimentos por dia. Em relação aos atendimentos registrados nas Ouvidorias Regionais, segue abaixo a distribuição por Coordenadoria Regional de Saúde (CRS):

Gráfico 1. Atendimentos com origem nas Ouvidorias Regionais do SUS SES/RS – 2021



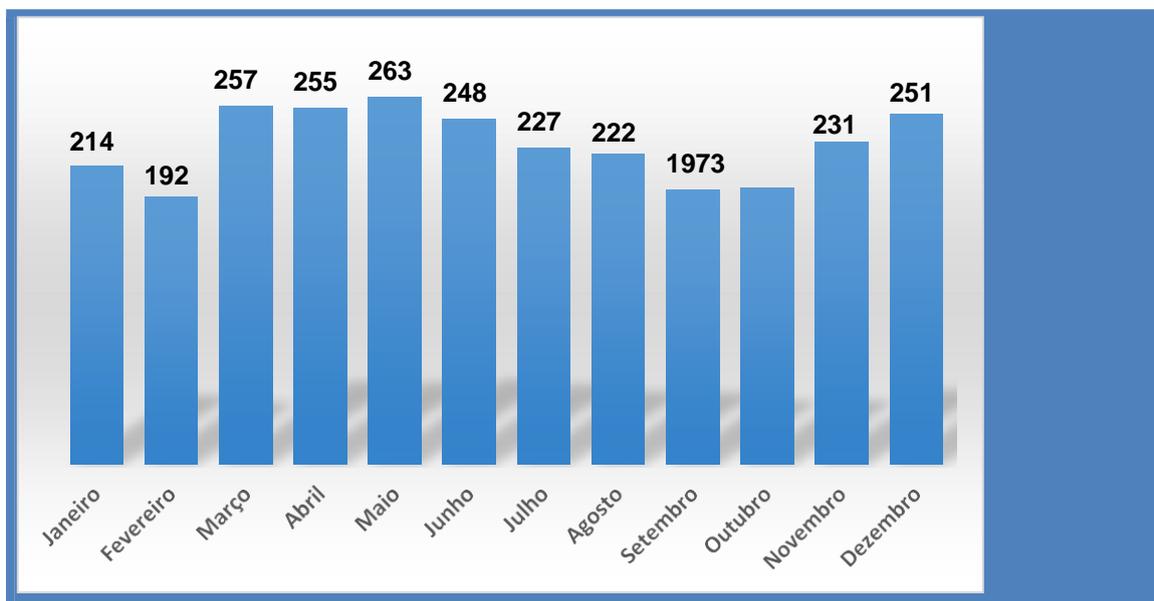
*Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 04/02/2022*

Do total de atendimentos, 8.427 (30,5%) foram pedidos de informação sobre disponibilidade de estoque de medicamentos fornecidos pelo Estado, 8.990 (32,6%) informações gerais fornecidas pela Ouvidoria, 8.896 (32,2%) manifestações registradas como protocolos em sistema específico e 1.277 (4,7%) referem-se à devolutiva aos cidadãos das respostas dos seus protocolos.

Gráfico 2. Atendimentos mensais realizados pela Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2021



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 04/02/2022

Dos 8.896 atendimentos que geraram protocolos de ouvidoria, i.e., foram registrados e tramitaram via sistema OuvidorSUS, 8.068 protocolos foram respondidos, alcançando uma taxa de resposta de 90,7% no período. Encontram-se pendentes (encaminhados ou em análise) 827 protocolos, dos quais 3 estão com o prazo de resposta de 30 dias vencido, o que configura uma taxa de resposta dentro do prazo previsto em lei de 78,2%. Desta forma, a meta da Ouvidoria do SUS-SES/RS de ampliar sua taxa de resposta dentro do prazo, cuja previsão para 2021 era de 60%, foi alcançada satisfatoriamente dado o empenho de toda a rede estadual.

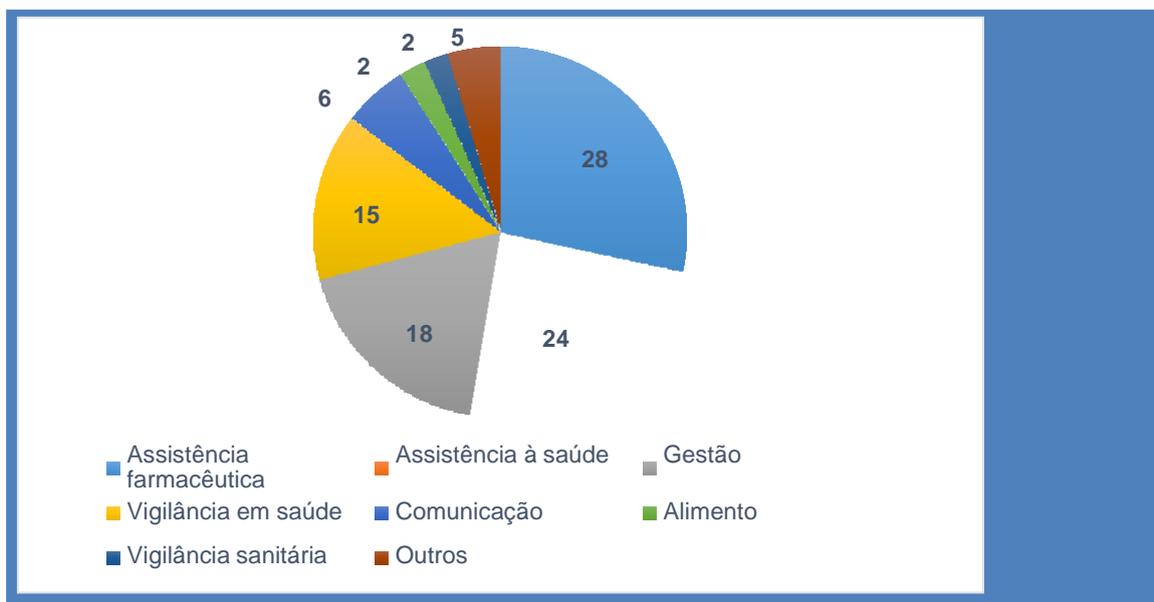
O 0800 constitui-se o principal canal de comunicação (64,6%) com os cidadãos, seguido pelo formulário web (23%) disponível no site da SES/RS, aplicativo whatsapp (5,8%), email (4,7%), atendimento presencial (1,8%) e correspondência (0,1%).

Dos 8.896 protocolos registrados, 55% foram classificados como “reclamação”, 28,1% como “solicitação”, 8% como informação, 6,8% como “denúncia”, 1,3% como “sugestão” e 0,8% como “elogio”. Todos os protocolos são categorizados por assunto, conforme as diretrizes do manual do sistema OuvidorSUS. Em 2021, 28,4% dos protocolos esteve relacionado a “assistência farmacêutica”, 24,1% a “assistência à saúde, 18,2% a gestão e 14,5% a vigilância em saúde, conforme detalhes abaixo:



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Gráfico 3. Tipificação dos protocolos registrados na Ouvidoria do SUS SES-RS em 2021



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 15/02/2022

Na categoria “assistência farmacêutica” (totalizando 2.529 protocolos registrados), 76,8% (1.942) são referentes a medicamentos do componente especializado – de responsabilidade do Ministério da Saúde (MS) e da SES/RS, 13,4% (339) medicamentos do componente estratégico, de responsabilidade do MS, 6,6% (167) relacionados aos itens fora de lista, 1,8% (45) do componente básico, responsabilidade do MS e dos municípios e 1,4% sobre demais situação concernentes à assistência farmacêutica (como informações sobre a inclusão de medicamentos na rede SUS). Os protocolos categorizados como “alimento” (208) referem-se às solicitações de dietas enterais 63% (132) e as formulas nutricionais infantis, 37% (76).

Em “assistência à saúde”, 78,1% (1.681) dos protocolos indicaram dificuldade de acesso às consultas especializadas, destacando-se as especialidades de oncologia, 12% (203), oftalmologia 11,8% (200) e traumato-ortopedia 8,3% (140), respectivamente. Manifestações relacionadas a exames diagnósticos representaram 8,8% (190) do total, enquanto 5,8% (126) foram solicitações de “cirurgia”, nas seguintes especialidades: ortopédica (16,6%), oncológica (11,1%) e oftalmológica (9,5%), respectivamente.

Na categoria “gestão” predominam reclamações e denúncias, sendo 58% (943) relacionadas a estabelecimentos de saúde e 37,4% (608) a recursos humanos, com



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

destaque para insatisfação com o atendimento prestado. As demais manifestações, 4,6% (73), tratam de assuntos diversos, como legislação, documentos e programas de saúde.

Os protocolos registrados como “vigilância em saúde” tratam, principalmente, das questões relacionadas à pandemia do novo coronavírus, 91,2% (1.179). Destes, destacam-se que 79,4% foram questionamentos sobre a vacinação para COVID-19 (883), e 23,9% foram denúncias sobre irregularidades no funcionamento de serviços de saúde e estabelecimentos comerciais e reclamação relacionadas ao não cumprimento das regras do distanciamento controlado e testagem (282). Vacinação de outras condições de saúde representaram 3,9% (46) do total, seguida de denúncias sobre criadouros potenciais do mosquito da dengue, representando 1,5% das manifestações desta categoria (17).

Em “comunicação” (501), estão inseridas as manifestações concernentes às dificuldades apresentadas pelos cidadãos de acesso ao certificado de vacinação de COVID-19 no aplicativo e site do Conecte SUS, de competência do Ministério da Saúde, representando 98,4% dos protocolos inseridos nesta categoria (493).

Destaca-se por fim que, em 2021, foram recebidas 146 manifestações pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), 14 demandas pelo Canal Denúncia da Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Casa Civil, e 200 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, destaca-se a inserção da Ouvidoria como cenário de prática na residência Multiprofissional em Gestão em Saúde, com ingresso de uma residente na equipe do nível central; a designação de um ouvidor para o Departamento de Gestão da Atenção Especializada (DGAE); e a promoção de ciclo de capacitações da equipe de atendimento junto à Política de Equidades/DAPPS (em um total de 7 encontros). Neste período, também ocorreu o início do treinamento de toda a rede das ouvidorias do RS (incluindo as municipais e hospitalares) para o novo sistema OuvidorSUS, através da plataforma Moodle criada pela Ouvidoria Geral do SUS (MS) em parceria com a FIOCRUZ, treinamento este já concluído pela equipe dos funcionários da ouvidoria estadual (nível central e regionais).



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**OUVIDORIA DE MEIO AMBIENTE**

Total de demandas: 22

Tempo médio de resposta: 12 dias

Assuntos mais demandados: informações e licença ambiental.

Durante o ano de 2021 foram registradas 22 (vinte e duas) demandas no sistema informatizado, e devido a Pandemia do Covid – 19 não foram realizados atendimentos presenciais.

Em relação às 22 (vinte e duas) demandas registradas no sistema, 11 (onze) foram solicitações, 07 (sete) reclamações, 02 (duas) transferências de outros canais, 01 (uma) solicitação de informação e 01 (uma) sugestão.

O tempo médio de resposta das demandas registradas no sistema foi de 12 (doze) dias.

Do total das manifestações, os assuntos predominantes, de forma crescente, foram as reclamações acerca do Zoológico, problemas no sistema SIOUT RS referente ao reconhecimento dos pagamentos das guias de arrecadação de autorização prévia, procedimentos licitatórios, poluição sonora, licenças ambientais e certidões negativas ambientais.

Verificamos que grande parte das demandas da Ouvidoria do Meio Ambiente se refere a solicitações de Certidão Negativa de Débito Ambiental, com o objetivo de comprovar que os imóveis estão regularizados, e que não se situam em área de tombamento, desapropriação, entre outros.

Foram registradas também demandas sobre licenciamento ambiental. Os assuntos predominantes foram sobre os prazos para expedição das licenças, solicitações específicas sobre empresas possuírem, ou não, a licença para funcionamento. Por último, foi registrada demandas sobre como obter acesso às informações relacionadas ao cumprimento da reposição florestal obrigatória, além de compensações florestais de alguns empreendimentos que foram licenciados entre o período 2013 até 2020, os quais não se encontram no sistema SOL.

Ainda, foram registradas reclamações sobre poluição sonora de empresas em que os ruídos são constantes, desobedecendo aos horários de silêncio e a legislação



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

vigente, com pedido de providências para que a FEPAM realize as vistorias com frequência.

Sobre procedimentos licitatórios, foram registradas demandas referentes ao pagamento das solicitações de empenho em atraso e sobre solicitação de informações a respeito do transporte de hidrocarbonetos, ou seja, sobre a legislação vigente para identificação do produto.

Registradas também duas demandas referentes a problemas nos pagamentos das guias pagas no sistema SIOUT, o que ocasionou demora na prestação do serviço público para emissão da autorização prévia de perfuração de poço.

Sobre o parque zoológico foram registradas reclamações do horário de funcionamento e das vagas de estacionamento no período da Pandemia do COVID-19.

Ressaltamos que a Ouvidoria Setorial do Meio Ambiente tem como ação específica realizar a mediação do usuário com o setor público, contatando diretamente o órgão envolvido para esclarecimento de possíveis dúvidas ou correção de possíveis falhas na prestação do serviço público nesta área.

Em análise das demandas, concluímos que as solicitações registradas preponderantemente foram sobre a expedição das certidões negativas ambientais e sobre os licenciamentos ambientais. Nesse sentido, sugerimos que o órgão observe os prazos para expedição das certidões e análise das solicitações sobre os licenciamentos ambientais, bem como para que efetue as fiscalizações solicitadas, previstas pela legislação vigente.

Importante destacar que o atendimento da Ouvidoria do Meio Ambiente não possui no momento ouvidor setorial, sendo realizada pela equipe da Ouvidoria-Geral do Estado. A instituição desta ouvidoria setorial está prevista no art. 9º da Lei nº 14.485/2014.

## **OUVIDORIA DE EDUCAÇÃO**

Total de demandas: 2549

Tempo médio de resposta: 7 dias.

Assuntos mais demandados: certificado de escolaridade (314), matrícula (194), inconformidade (108).



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Este relatório tem por objetivo fazer a reflexão, além de trazer informações e estatísticas, sobre como a Ouvidoria da Educação tem atuado, como a Secretaria de Educação vem sendo demandada e a respeito da ampliação dos seus instrumentos de gestão. Busca-se a melhoria da prestação do serviço à comunidade escolar, baseada nos fundamentos da SEDUC/RS e nas orientações da OGE-RS.

A Ouvidoria da Educação tem buscado não só garantir o direito de participação do cidadão na administração pública, como também estimular a prestação de um serviço de qualidade referente à educação da rede pública estadual.

O ano de 2021, com a pandemia do COVID-19, foi também agravado pela conseqüente crise econômica, impactando a estrutura das famílias e a aprendizagem dos alunos, inevitavelmente. No entanto, este mesmo ano consistiu no ano de início da vacinação e também da retomada das atividades escolares presenciais.

A pandemia, neste longo ano, nos trouxe também um grande aprendizado, principalmente para a área da educação. Destaca-se a preocupação com o impacto emocional e cognitivo no desenvolvimento das crianças e adolescentes em idade escolar, considerando que a interrupção das atividades presenciais durante o período de isolamento social, ainda que necessário, traz consigo dificuldades na aprendizagem que necessitam ser enfrentadas com vistas à retomada da normalidade.

A metodologia de ensino teve de ser reformulada e adaptada a nova realidade, sendo necessários investimentos pela SEDUC voltados à formação pedagógica do seu quadro de professores, com a realização dos ciclos de formação. As escolas e professores usaram as mais variadas formas e estratégias para oferecer apoio pedagógico aos alunos. Promoveu-se a comunicação direta entre professor e aluno através de diferentes formas: e-mail, telefone, redes sociais e aplicativos demensagens.

Para cumprir sua missão primordial e atribuições, previstas na lei 14.485/2014, a Ouvidoria da Educação diligenciou junto ao Gabinete da SEDUC/RS, seus Departamentos e Coordenadorias Regionais de Educação as demandas da comunidade escolar, solicitando informações e esclarecimentos sobre fatos, objetos de reclamações ou encaminhando as sugestões e elogios recebidos.

A Ouvidoria da Educação tem atuado no processo de interlocução entre o cidadão e a Secretaria de Estado da Educação – SEDUC/RS, de modo que as



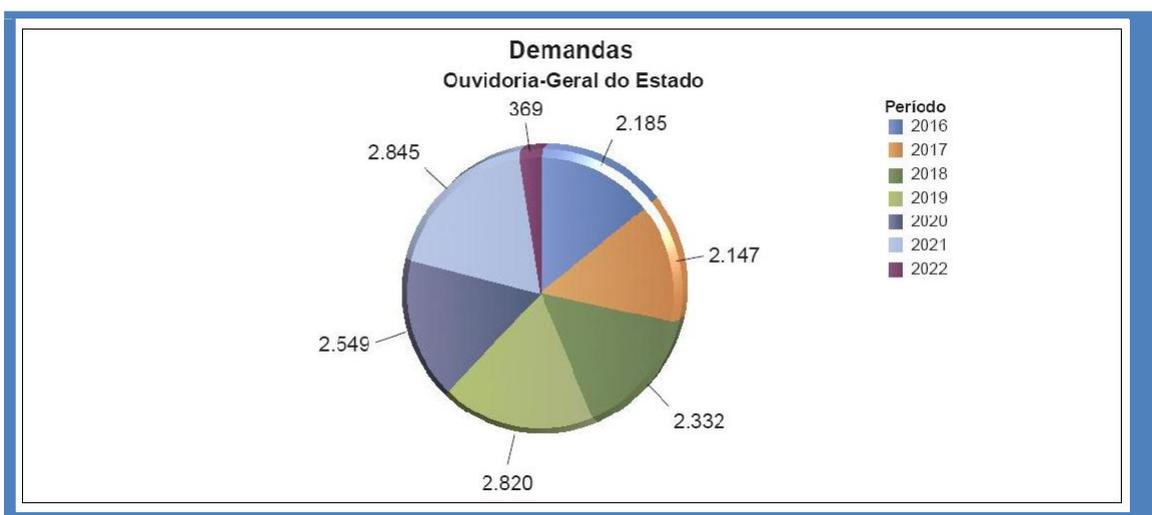
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

manifestações recebidas por ela têm provocado melhoria nos serviços prestados na área da educação pública.

O período compreendido entre janeiro e dezembro de 2021, a Ouvidoria da Educação registrou um total de 2.845 demandas, as quais foram registradas, encaminhadas para providências e, por fim, respondidas ao cidadão nos prazos previstos pela lei 14.485/2014.

O número de demandas recebidas em 2021 teve um crescimento de 13% em relação a 2020, conforme o Relatório de Resultados da Ouvidoria-Geral do Estado, visualizado no quadro abaixo.

Governo do Estado do Rio Grande Do Sul										
Ouvidoria-Geral do Estado										
Relatório de Resultados										
Ouvidoria Setorial Educação										
<i>Dados atualizados em 03/02/2022</i>										
1. Quadro Comparativo Anual										
2016		2017		2018		2019		2020		2021
Total Período	Média/Dia	Total Período	Média/Dia	Total Período	Média/Dia	Total Período	Média/Dia	Total Período	Média/Dia	Total Período
2.185	5,97	2.147	5,88	2.332	6,39	2.820	7,73	2.549	6,96	2.845





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

As demandas foram recepcionadas, quantitativamente, pelos seguintes canais de atendimento ao cidadão:

Atendimento Presencial – 02;

Correspondência – 02;

Sistema/SEO/RS: 1.398 – 48%

E-mail: ouvidoria@seduc.gov.br: 1.488 – 52%

Telefone (51) 3288-4709: 521 atendimentos

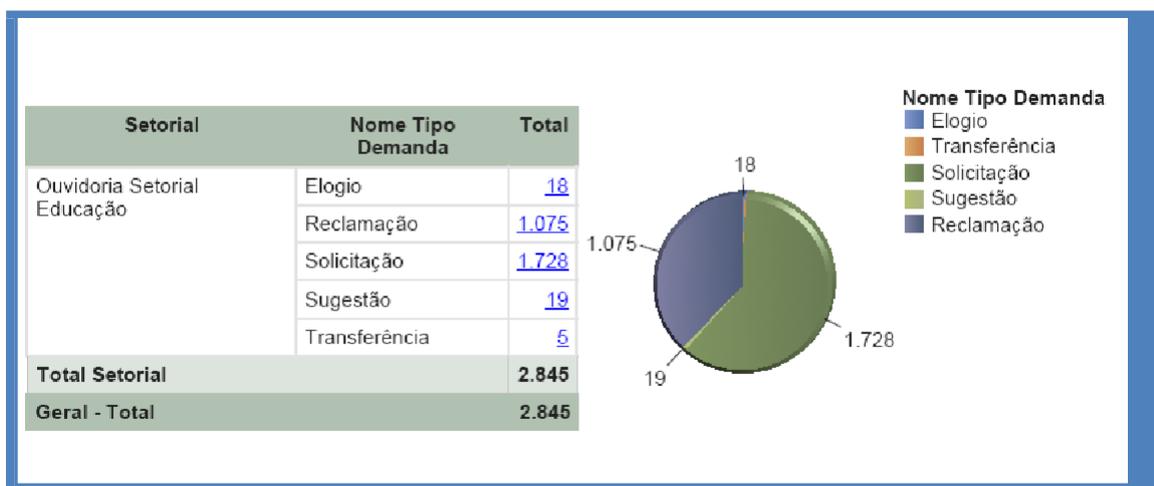
E pela tipologia as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Educação, foram assim classificadas:

Solicitações: 1.728 - 61%;

Reclamações: 1.075 - 38%;

Elogios: 18 - 0,5%

Sugestões: 19 - 0,5%



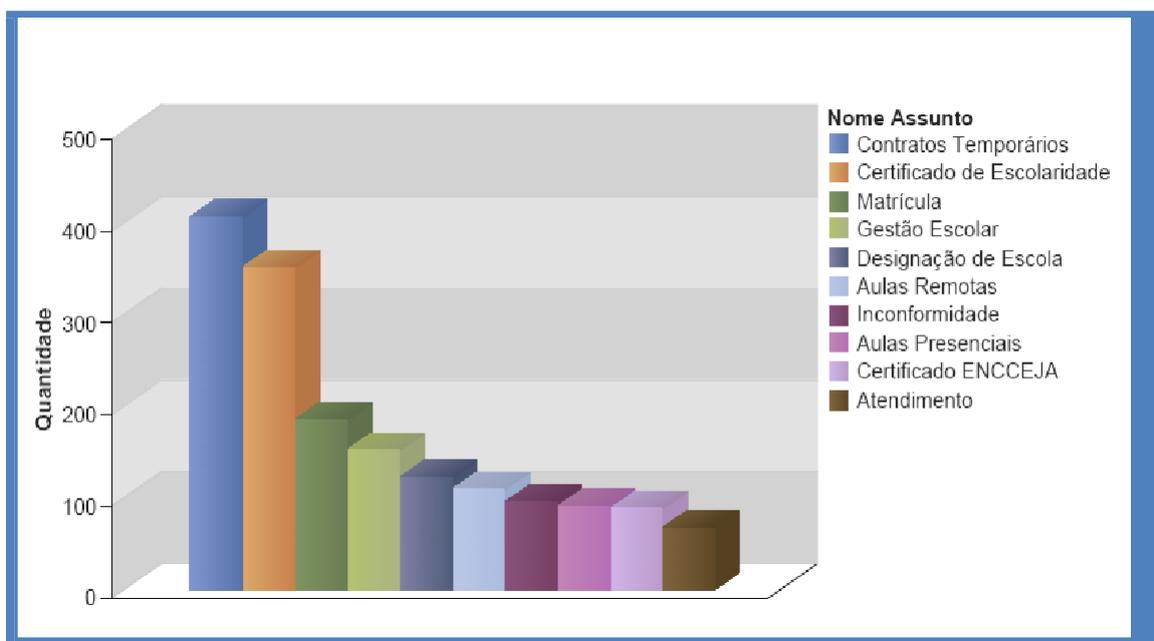
Em 2021, grande parte das manifestações foram solicitações sobre serviços administrativos como: documentações escolares (Certificados de Escolaridade, ENCCEJA, Históricos e Validação); referentes à Demanda Escolar (matrículas, designação de escola, vagas e transferências); sobre Contratos Temporários; de questões funcionais (Certidões, Carreira, Efetividade) e sobre questões pedagógicas e



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

educacionais (aulas presenciais e remotas, gestão escolar, plataformas digitais, Escola-RS).  
Quantitativamente os assuntos mais demandados foram:

- Certificados de Escolaridade: 479 - 28%
- Demanda Escolar: 303 - 17%
- Contratos Temporários: 260 - 15%
- Funcionais: 181 – 10%
- Pedagógicas/educacionais: 140 - 8%
- Certidões – Cópia de Atos DOE: 46 - 2%



As demandas relativas a outras redes de ensino ou assuntos que foge à competência desta Ouvidoria e são classificados como inconformidades, somaram 89 manifestações, representando 5% das solicitações recebidas, percentual aproximado à 2020, chegou somou 7%.

A média/mês foi de 237 demandas, sendo os primeiros quatro meses do ano de maior volume de manifestações e maior pico em março com 609 demandas. A Ouvidoria respondeu às demandas do cidadão num tempo médio de 06 dias, enquanto que em 2020 o tempo foi de 07 dias.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Do total das 2.845 demandas registradas pela Ouvidoria da Educação, 92%, ou seja, 2.613 demandas foram respondidas no prazo de até 20 dias e apenas 8%, 232 demandas precisaram de prorrogação de prazo. Se comparado ao ano anterior, consegue-se reduzir o tempo de resposta ao cidadão em 2%.

Os registros das RECLAMAÇÕES representaram 38% do total das demandas recebidas pela Ouvidoria da Educação, foram 1.075 manifestações, onde os assuntos mais reclamados foram:

- Pedagógicas e educacionais/Aulas Remotas/Presenciais/Escola-RS/PlataformaClassroom: 226 – 21%
- Gestão Escolar/Eleição de Diretores: 161 – 15%
- Contrato Temporários: 145 – 13%
- Demanda Escolar: Matrículas/Designação Escola/Transferência/Vagas: 87 – 8%
- Atendimento de servidores e Escolas Presencial/Telefone: 79 – 7%
- Conduta de Chefias CREs/Diretores/Professores/Funcionários: 73 – 7%
- Falta de Professores/Funcionários: 69 – 6%
- Funcionais/ Aposentadoria/Carreira/Carga horária/Pagamento/Efetividade: 64 – 6%
- Certificado Escolares - 29 – 3%

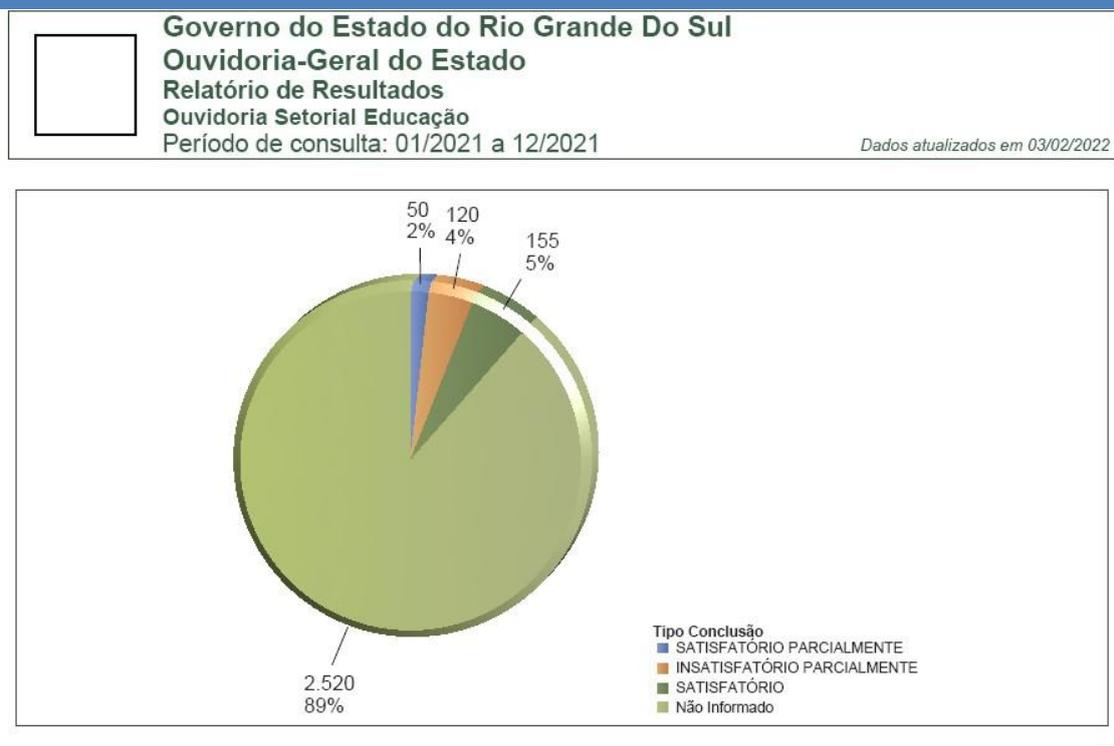
A avaliação do cidadão ainda foi muito baixa, somente 11% dos demandantes avaliaram o serviço, com os seguintes índices:

- 5% dos satisfatório;
- 2% satisfatório parcialmente;
- 4% insatisfatório parcialmente.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Total	SATISFATÓRIO	SATISFATÓRIO PARCIALMENTE	Não Informado	INSATISFATÓRIO PARCIALMENTE	Total
Abril	13	9	260	15	297
Agosto	19	3	120	12	154
Dezembro			198		198
Fevereiro	17	8	349	20	394
Janeiro	22	5	310	13	350
Julho	12	4	123	6	145
Junho	9	4	133	14	160
Maiο	12	2	162	8	184
Março	35	12	488	22	557
Novembro			159		159
Outubro	11	1	114	5	131
Setembro	5	2	104	5	116
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>50</b>	<b>2.520</b>	<b>120</b>	<b>2.845</b>



A Ouvidoria da Educação realizou 521 atendimentos ao cidadão via telefone (51) 3288-4709. Nestes atendimentos os demandantes receberam as informações e/ou orientações, a maioria dos demandantes entra em contato via telefone com a Ouvidoria, buscando esclarecimentos sobre os canais Ouvidoria e Denúncia, sobre



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

sigilo e como encaminhar suas demandas. A Ouvidoria orienta que preferencialmente enviem as manifestações via sistema Central do Cidadão: <https://www.centraldocidadao.rs.gov.br> ou e-mail: [ouvidoria@educ.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@educ.rs.gov.br) e, quando o demandante informa sua impossibilidade, a Ouvidoria registra a manifestação no SEO/RS.

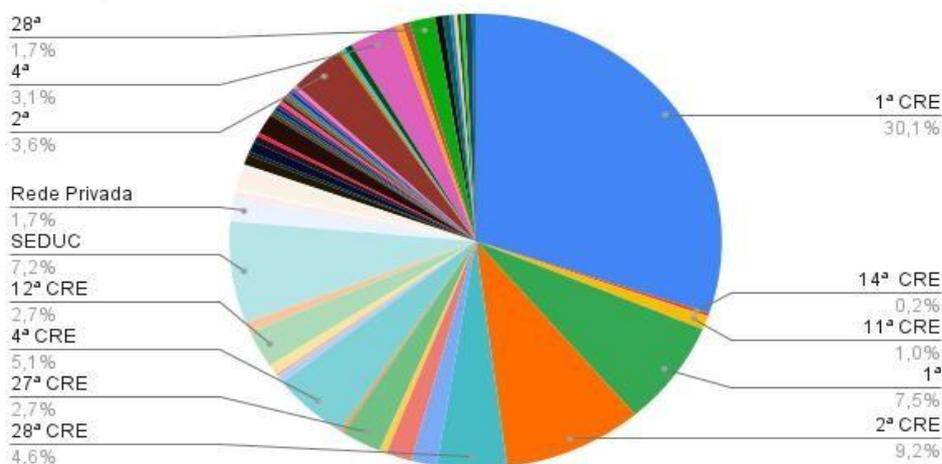
Nas ligações atendidas 41,7% foram reclamações, 18,5% solicitações e 8,3% informações. Os assuntos mais solicitados nos atendimentos foram relativos a Certificados Escolares, Enceja, Enem e Vagas escolares.

A maioria dos atendimentos referiram-se à 1ª CRE (Porto Alegre) representando 37,6% dos contatos, foram reclamações sobre gestão escolar, falta de professores e funcionários referentes as seguintes escolas: Escola EEF General Daltro Filho; Colégio Estadual Paula Soares, Escola EEM Prof.º Júlio Grau, Escola Técnica E Parobé, Escola EEM José do Patrocínio e Escola EEM Alberto Torres.

Os atendimentos referentes à 2ª CRE representaram 12,8%, referindo se às escolas: Colégio Estadual Alberto Pasqualini, Escola EEM São João do Maratá, Escola EEF Januário Correa e Escola EEM Osvaldo Aranha.

A 4ª CRE com 8,3%; SEDUC com 7,2%; 28ª CRE com 6,3% e 1,7% sobre a rede privada- inconformidades.

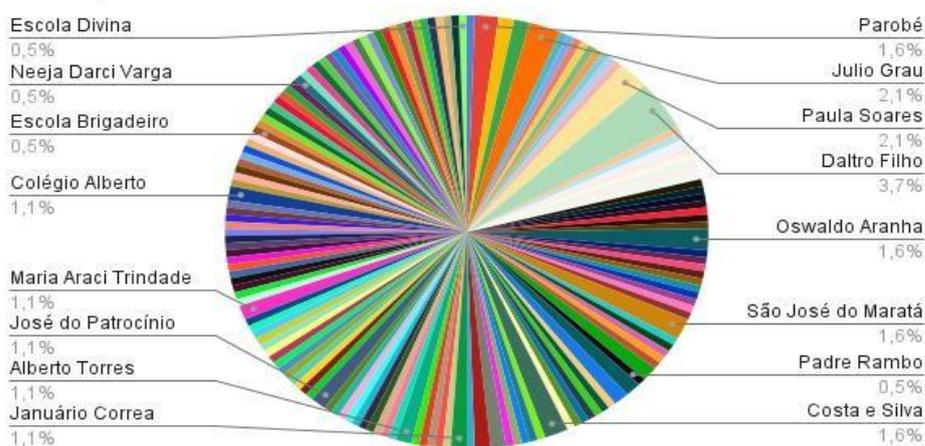
Contagem de CRE:





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Contagem de ESCOLA:**



O início do ano letivo, com as aulas síncronas, aulas pelo Google Meet, Google Classroom, exigiu de toda a rede pública estadual uma adaptação rápida por parte do corpo docente e discente, das supervisões e direções das escolas. Neste período a Ouvidoria registrou um grande número de reclamações sobre de falta de internet e, num primeiro momento, falta do suporte do Estado, o que veio a ser solucionado ao final do semestre.

Nas regiões mais carentes e afastadas do RS, muitos reclamavam da ausência de sinal que impossibilitava as aulas híbridas, principalmente pela falta de aparelhos adequados à tecnologia para acessar os conteúdos necessários.

Os pais reclamavam quanto ao tempo das aulas no ensino híbrido, pois não tinham a compreensão de que nesta modalidade a formatação das aulas era diferente. Muitos pais, de crianças em fase de alfabetização, dos anos iniciais, relatavam suas dificuldades em auxiliar os filhos no aprendizado dos conteúdos, pela falta de tempo devido ao trabalho ou pela falta de conhecimento. As escolas ministravam aulas síncronas com horários diferentes; algumas ocupavam toda manhã, outras uma parte, algumas em “*dia sim, dia não*” e outras duas vezes por semana, gerando comparação entre estas e, conseqüentemente, alguns transtornos.

Nos primeiros meses do ano, mesmo com aulas síncronas, enfrentou-se também o problema da falta de professores em diversas áreas do conhecimento, principalmente nas escolas da 1ª CRE (Porto Alegre), 2ª CRE (São Leopoldo) e 4ª CRE (Caxias do Sul). Este problema se estendeu ao longo do ano em algumas disciplinas



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

como Geografia, mesmo a SEDUC tendo contratado professores do banco de cadastro reserva. Em algumas disciplinas, a insuficiência de professores persistiu.

No mês de abril a Ouvidoria intermediou as questões relativas a reclamações no acesso à Plataforma da Escola-RS, as quais, aos poucos, começaram a serem dirimidas junto à SEDUC.

A formação pedagógica, chamada de “Letramento Digital” e “Aprende Mais”, desenvolvida pelo Departamento Pedagógico e TI/SEDUC foi importantíssima. Muitos professores, principalmente os mais antigos, tiveram muita dificuldade em trabalhar com as novas ferramentas tecnológicas. Compreende-se esta realidade, uma vez que, até então, somente estavam à disposição os métodos tradicionais: livros e quadro de giz. Outra ação fundamental do Estado através da SEDUC foi a aquisição de Chrome Books, computadores para os professores da rede, que não dispunham de condições para a aquisição desses aparelhos.

Em julho, com a publicação do relatório do Censo Escolar sobre os impactos da pandemia na educação, projetava-se o retorno às aulas presenciais. A partir de agosto, a Ouvidoria registrou muitas demandas da comunidade escolar, sendo que a sua maioria consistiam em contrariedade à retomada do ensino presencial, baseada na insegurança decorrente da pandemia. Neste momento, a comunidade dos alunos aguardava o recebimento da vacina para esta faixa etária. Pleiteava-se a vacina com o argumento de que a pandemia ainda não estava controlada.

Com a retomada das aulas presenciais no final de setembro, a Ouvidoria recebeu reclamações sobre a estrutura física das escolas. Os pais reclamavam que o Estado teve 18 meses para preparar as escolas, para terminar as obras e receber alunos, tendo muitas escolas ficado em mal estado de conservação, além de avarias nos espaços escolares. Houve registros da comunidade escolar nos canais da Ouvidoria da Educação a respeito de problemas em telhados e infraestrutura física das escolas, além de apontamentos de falta de água ou de luz. Esta realidade impôs dificuldade no cumprimento do calendário de retomada presencial definido pela SEDUC.

A SEDUC organizou uma força-tarefa, em conjunto com outras secretarias de governo, para tratar das obras escolares. Um exemplo desta situação consiste na obra do Instituto de Educação Flores da Cunha, em Porto Alegre, que se encontra em obras desde 2016, tendo esta sido interrompida desde 2019.

Houve registros na Ouvidoria de Educação, no contexto da retomada das aulas, a respeito de muitas escolas enfrentando o problema da falta de funcionários, impossibilitando a realização da limpeza e a garantia dos protocolos sanitários.

Após dois meses do retorno às aulas presenciais, chegava ao fim o calendário letivo de 2021 com presença em sala de aula de quase todos os alunos, com exceção



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

apenas daqueles que apresentam algum tipo de comorbidade e, assim, precisaram continuar em isolamento. As escolas estaduais encerraram o ano letivo de uma forma bastante positiva.

As CREs também enfrentaram problemas neste ano, devido à significativa redução em seus quadros de pessoal em razão de aposentadorias ou em decorrência de contaminação pelo COVID – 19. A Ouvidoria recebeu reclamações da comunidade escolar quanto ao atendimento das CREs. Por vezes, houve demora nos tramites de processo nas CREs em decorrência da não substituição de servidores que se ausentavam por motivos de férias, licença ou aposentadoria, destacando o baixo número de pessoal.

Cabe destacar aqui algumas conclusões tiradas de nosso relatório, tais como o andamento das CREs. Citamos exemplos:

1). Nota-se uma melhora significativa da 1ª CRE (Porto Alegre) na mediação e resolução de suas demandas. As questões apresentadas pela Ouvidoria da Educação à 1ª CRE são respondidas de forma adequada e rápida.

2). Nota-se um aumento de casos da 2ª CRE (Região do Vale do Paranhana), especialmente em algumas escolas específicas, tornando-se tema recorrente de demandas, inclusive com sua reabertura recorrente. Algumas respostas dadas mostram-se parcialmente satisfatórias.

3). Nota-se um aumento de demandas na 4ª CRE, região de Caxias de Sul e arredores, embora a gestão das mesmas tenha sido feita com rapidez e eficiência.

**Ações da Ouvidoria da Educação visando na qualificação do trabalho junto às CRE's**

Ao longo de ano de 2021 observou-se que houve uma melhora significativa na comunicação da SEDUC com a comunidade escolar em relação ao ano anterior, através da otimização do site como canal de comunicação oficial da Secretaria. O site foi uma importante ferramenta. Durante toda a pandemia houve a atualização das informações no site, além de orientações sobre os mais diversos assuntos relacionados à educação da rede estadual. Esta ação repercutiu na redução dos pedidos de informação à Ouvidoria da Educação, uma vez que esta também se utiliza das informações postadas no site oficial da SEDUC.

Em dezembro de 2021 a Ouvidoria da Educação realizou reunião junto aos gestores locais das CREs, onde tratou sobre seu relatório de gestão e avaliação anual dos trabalhos. Os interlocutores das CRE's, que trabalham com as demandas de ouvidoria, afirmaram, por unanimidade, que a Ouvidoria da Educação foi mediadora dos conflitos com a comunidade escolar. A pandemia exigiu desses servidores muita



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

escuta, diálogo e empatia, onde foi necessário um trabalho em conjunto entre os setores das CREs para conciliar as situações, visando a resolução de problemas.

Os gestores locais relataram que a Ouvidoria sempre conta com o apoio das equipes das CREs, que priorizaram, em seu trabalho, responderem as demandas recebidas do órgão. Afirmam que há mais sensibilidade e compreensão por parte dos servidores sobre a importância do trabalho da Ouvidoria, bem como dos canais ofertados pelo estado para interação direta com os cidadãos.

O grupo de whatsapp da Ouvidoria da Educação com os Gestores Locais das CRE's, bem como os contatos de servidores da SEDUC, foi fundamental neste ano. Este grupo volta-se para a celeridade do trabalho, o repasse de informações e a promoção da comunicação sobre as demandas mais urgentes. Cabe registrar que estas parcerias têm sido fundamentais para solucionar os casos que necessitam de alguma intervenção imediata ou mediação. Ressalta-se que o trabalho da Ouvidoria da Educação do RS é feito a muitas mãos, voltadas ao atendimento às demandas dos cidadãos.

## **CASOS ESPECÍFICOS EM DESTAQUE EM 2021**

Assunto: Publicação de Estabilidade

Demandado: DRH/Seduc

Tipo: Solicitação

Descrição: Recorreu à Ouvidoria da Educação, em 22/09/21, uma servidora de escola, para solicitar providências sobre a publicação do Ato de Estabilidade, pelo término de seu estágio probatório. Informava a urgência, em razão do prazo final até 30/09/21, para o encaminhamento de sua alteração de nível. Informava que o processo foi aberto em 09/06/21 estava parado que já havia entrado diversas vezes em contato com a SPGG e não davam providências. Informava também que se fosse prejudicada, pela demora deste órgão, entraria com ação judicial contra o Estado e, solicitava à Ouvidoria da Educação as providências cabíveis.

Providências: Para atender à solicitação a Ouvidoria da Educação entrou em contato com o DRH/Seduc para informações sobre o processo, explicando a urgência da solicitação enviada. O Setor informou que o processo já tinha sido encaminhado para a publicação do Ato de Estabilidade e aguardava no setor de competência da SPGG, desde 27/08/21. O RH solicitou que a Ouvidoria orientasse a servidora para que, independentemente da tramitação do processo, já encaminhasse através da Escola sua documentação referente à Alteração de Nível, a CRE de origem.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

O Setor de DRH/SEDUC informou que já tinha uma ação administrativa em relação a este problema e que estava fazendo todo o possível para evitar que os servidores tivessem prejuízo em sua alteração de nível. Foi informado à Ouvidoria de Educação que a chefia do setor de RH entraria em contato com a SPGG explicando a situação destes servidores, solicitando prioridade. Havia, assim, um grande número de processos nesta mesma situação aguardando a publicação dos atos devido à mudança de nível ocorrer somente em dois períodos no ano.

A Ouvidoria da Educação, juntamente com o DRH/Seduc acompanhou também outros dez (10) casos registrados que, em razão desta ação conjunta entre SEDUC e SPGG, obtiveram êxito integral. Assim, foram evitados prejuízos aos servidores, que tiveram sua alteração de nível em tempo hábil, evitando perdas econômicas reais aos seus vencimentos.

Assunto: Retorno das aulas presenciais

Demandado: 1ª CRE

Tipo: Reclamação

Descrição: O pai de uma aluna do 3º ano do ensino fundamental, de uma escola de Porto Alegre, registrou junto à Ouvidoria a reclamação sobre a postura da professora com os alunos no retorno às aulas presenciais. Conta que sua filha estava muito empolgada para retornar às aulas, mas que no retorno a professora estava fazendo pressão psicológica nos alunos em sala de aula. O relato do pai acerca do professor é de que a forma de que professora estava falando sobre os riscos do vírus gerou angústia e sofrimento em sua filha, a qual passou a ter problemas gastrointestinais, dores de cabeça e até falta de ar. Precisou levá-la ao pediatra, que o informou que os sintomas de sua filha seriam emocionais.

Providências: Ao receber a demanda, a Ouvidoria da Educação entrou em contato por telefone com a gestora local, e ainda lhe encaminhou a situação via sistema. Assim, foi solicitada atenção e mediação à CRE junto à escola sobre este caso. A demanda foi prontamente atendida, sendo que a CRE tratou com a Direção da escola para que houvesse compreensão da mesma sobre a situação, comprometendo-se a ter um olhar mais atento em relação aos alunos pequenos.

Após receber a resposta da Ouvidoria da Educação, o pai registrou nova demanda com um ELOGIO.

Assunto: Atendimento e providências sobre aulas presenciais

Demandado: 1ª CRE

Tipo: Elogio Descrição (Demanda nº 16.126):



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

*“Prezados, bom dia.*

*Há cerca de um mês relatei, por meio dessa ouvidoria, problemas com a terceirasérie da Escola... o número da demanda é 16.046.*

*Agora, por dever de justiça, sinto-me compelido a retornar a este canal para informar que, após a intervenção da Secretaria de Educação, que fez contato com a direção da escola e também com a professora, a situação mudou totalmente. A maneira como a professora passou a agir demonstra que a reflexão acerca dos problemas levantados se fez auspiciosa.*

*Parabéns à professora, à direção da escola e à SEC pelas providências.”*

Providências: Ao receber a demanda a Ouvidoria da Educação encaminhou a manifestação para conhecimento à gestora local da 1ª CRE, solicitando que também enviasse para conhecimento à Escola.

Em retorno a 1ª CRE respondeu ao demandante:

*“Ficamos satisfeitos com os encaminhamentos realizados, é muito importante a comunicação e o diálogo permanente na Comunidade Escolar. A SEDUC através da Ouvidoria e das Coordenadorias Regionais tem o papel de orientar, estimular e articular ações quando ocorrem dificuldades sejam da ordem que forem a fim de superar, quem ganha é o aluno.*

*Nesta data repassamos à Diretora da Escola a devolutiva como forma de valorizar o trabalho realizado.”*

Assunto: Solicitação de matrícula na mesma escola para irmãos

Demandado: 28ª CRE

Tipo: Solicitação

Descrição:

*“Boa tarde! Gostaria de saber se existe a possibilidade de vcs me ajudarem em uma situação que estou atravessando. Tenho 2 filhas uma está no 9 ano e outra no 1 do ensino médio. Foram para rede pública esse ano, e acabou que cada uma foi chamada para uma escola estadual. Estou desde março pedindo na central de matrícula a troca da que ficou na escola estadual Farroupilha (9 ano) de Viamão para a Escola estadual Setembrina pois moramos no centro perto dessa escola, assim não precisaria nem ônibus e a minha filha que está no 1º ano do ensino médio ficou nessa escola.*



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

*Gostaria que elas retornassem ao ensino presencial, mas diante dessa situação fica inviável para mim levar cada uma para uma escola até mesmo porque elas têm somente um ano e meio de diferença de idade, sendo que a própria Lei garante que fiquem na mesma escola. Preciso que as duas ficassem na escola estadual Setembrina, pois é perto da minha casa.*

*Desde já agradeço a atenção de vocês. Att.”*

Providências: A Ouvidoria da Educação encaminhou a solicitação para providências à gestora local da 28ª CRE. A CRE estabeleceu contato, em atendimento à solicitação, com o Diretor da escola, buscando a vaga para aluna. A escola ajustou a situação da vaga e, assim, as irmãs foram matriculadas na mesma escola.

## **OUVIDORIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

Total de demandas: 486

Tempo médio de resposta: 15 dias.

Espécies de Manifestações: solicitações (376), reclamações (68), transferências (27), elogios (16), outras manifestações (02) e sugestões (01).

A Ouvidoria Setorial de Segurança atendeu um total de 486 demandas, com uma média de 40,83 demandas/mês, oriundas de todo o Estado do RS e de outros estados, sendo que, as 376 solicitações atendidas pela Ouvidoria Setorial de Segurança, representam 76,73% do total das demandas recebidas, enquanto as 68 reclamações, representam 13,87% desse total e as 27 transferências representam 5,51%, dos três principais assuntos mais demandados.

Do total das manifestações recebidas em 2021 os assuntos predominantes, de forma crescente foram os seguintes: Carteira de Identidade, Informações, Atendimento, Boletim de Ocorrência, Concursos, Conduta de Policiais, Assunto não Cadastrado, Funcional, Perícia Veicular, Transferência de Apenado e 190.

Entre os assuntos mais solicitados, a Ouvidoria Setorial de Segurança sugeriu ao órgão envolvido (IGP), a qualificação do atendimento, na prestação do serviço de confecção de identidade.

O IGP manifestou estar em permanente qualificação, tendo informado o grande déficit de servidores, além das medidas adotadas de prevenção e de enfrentamento à



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

epidemia causada pelo novo Coronavírus (COVID-19). Isto ainda gerou redução da capacidade de atendimento do órgão, informando que o órgão está sobrecarregado. O órgão informa que há necessidade de ampliação do quadro funcional, tendo em vista que o trabalho é executado em grande parte por estagiários.

A Ouvidoria Setorial de Segurança tem como ação específica a realização de mediação entre demandado e órgãos da segurança pública. Esta tarefa consiste em atividade importante no setor público, visando a resolução de conflitos. A Ouvidoria de Segurança realiza o contato diretamente com os órgãos da SSP através de seus interlocutores. Busca-se, assim, o esclarecimento de possíveis dúvidas, além de ajustes possíveis visando a correção de falhas na prestação funcional.

Cabe salientar a cobrança incansável realizada pela Ouvidoria de Segurança para que os interlocutores dos órgãos da segurança pública retornem as respostas das demandas mediadas por esta Ouvidoria no menor prazo possível. Destaca-se que ocorreram situações de descumprimento do prazo previsto na Lei nº 14.485/2014, sendo esta uma dificuldade encontrada na gestão desta Ouvidoria.

Em razão da pandemia, houve redução da procura da população pelo uso dos serviços prestados pela Secretaria da Segurança Pública, além de redução da procura pela Ouvidoria de Segurança. A única exceção identificada ocorreu na grande quantidade de reclamações aos serviços prestados pelo Instituto-Geral de Perícias, a respeito da confecção das carteiras de identidade.

Finalmente, cumpre referir que centenas de demandas mediadas por esta Ouvidoria tiveram êxito na sua resolução. Exemplificativamente, destaca-se que foi possível realizar diversos encaixes de agendamento num curto espaço de tempo na emissão de Carteiras de Identidade pelo IGP aos demandantes a partir da atuação da Ouvidoria de Segurança.

## **OUVIDORIA PENITENCIÁRIA**

Encontra-se inativa. Suas atribuições foram transferidas para a Ouvidoria Setorial da Segurança Pública, situação que persiste até o presente momento.

## **OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS**

Total de demandas: 191



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Tempo médio de resposta: 08 dias.

Assuntos mais demandados: competência (56) atendimento (30)

Os Direitos Humanos, segundo a Organização das Nações Unidas - ONU, foram definidos como sendo uma garantia fundamental e universal que visa proteger os indivíduos e grupos sociais contra as diversas ações ou omissões daqueles que atentem contra a dignidade da pessoa humana.

A Ouvidoria de Direitos Humanos é um instrumento de defesa destes indivíduos e grupos sociais tendo como prioridade defender os direitos humanos e zelar pelo exercício pleno da cidadania.

Como critérios objetivos para a realização deste relatório, temos a forma de contato com esta ouvidoria, o número de demandas e os assuntos destas.

Os critérios subjetivos são identificar quais as expectativas que o cidadão espera da ouvidoria ao entrar em contato com esta.

Dos critérios objetivos, temos como forma de contato os seguintes canais:

-Site - Central do Cidadão

-Telefone

-E-mail

-Correspondência

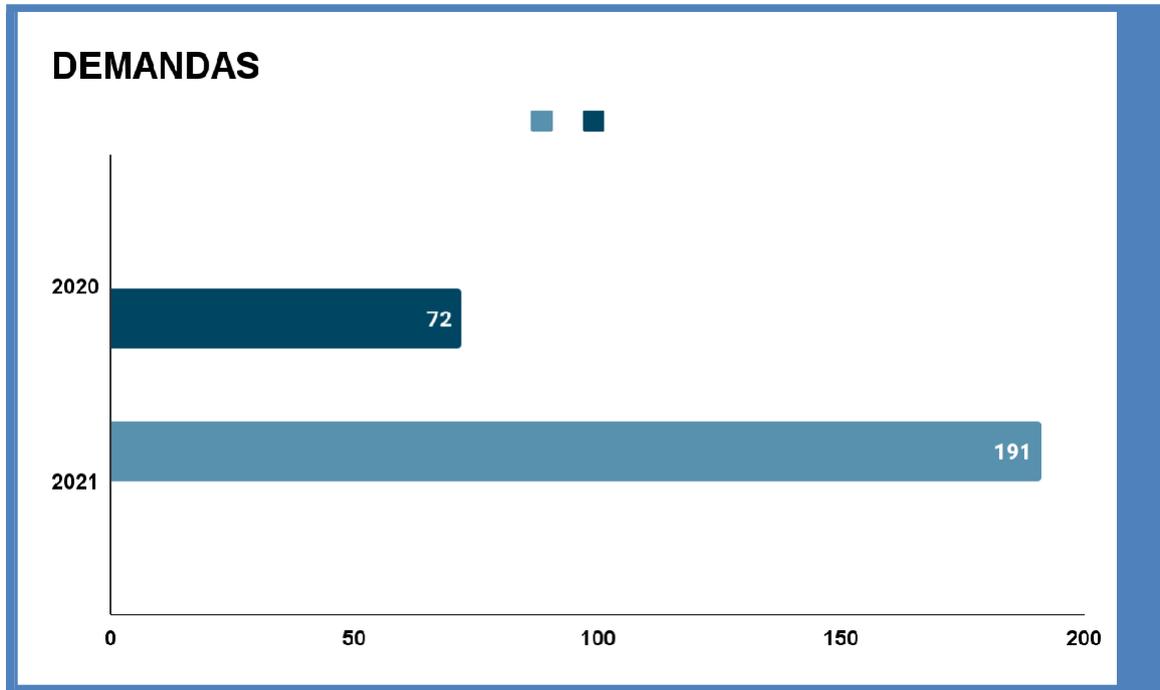
-Fale Conosco

Também, dentro dos critérios objetivos, temos os números de demandas recebidas e atendidas por esta ouvidoria.

No ano de 2020 foram atendidas 72 demandas. No ano de 2021 houve crescimento para o total de 191. Houve, portanto, maior procura por esta ouvidoria, o que ocorreu conjuntamente à melhoria no seu atendimento.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



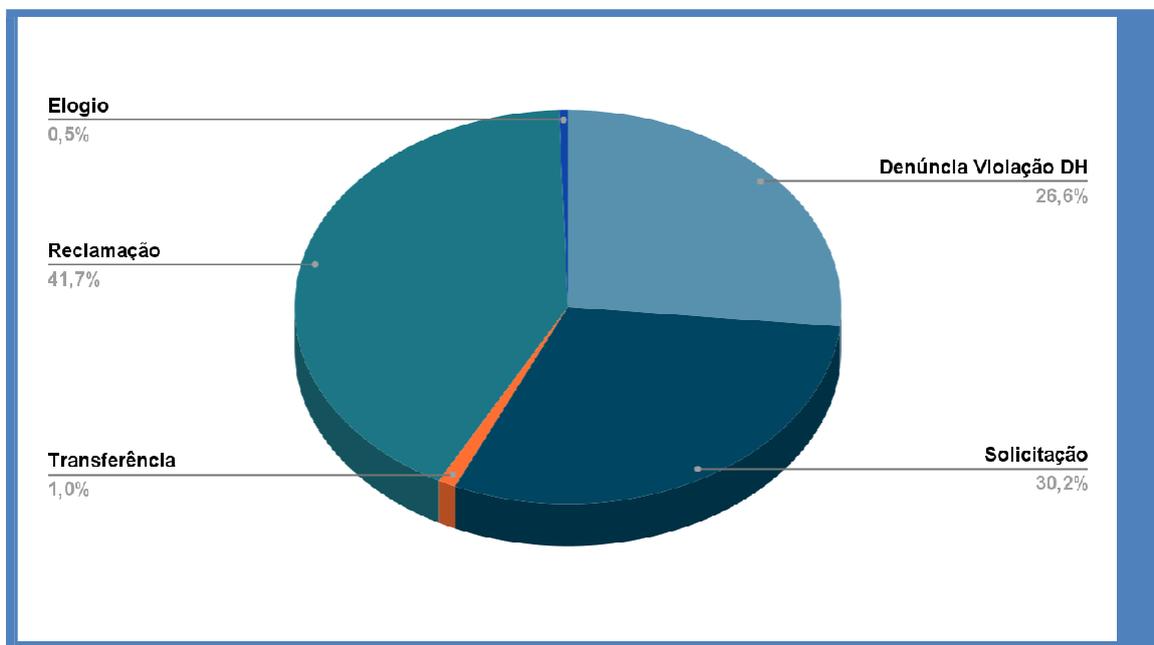
As demandas são classificadas em cinco tipos, sendo elas reclamação, solicitação, denúncia violação de direitos humanos, transferência e elogio.

No ano de 2021 tivemos um aumento significativo no número de demandas, principalmente no tipo "solicitação".

- Reclamação - 80 demandas.
- Solicitação - 58 demandas.
- Denúncia Violação de Direitos Humanos - 51.
- Transferência - 02.
- Elogio - 01.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



Os assuntos dessas demandas foram: Denúncia Violação Direitos Humanos - 51: Competência 22, Assunto não cadastrado 09, Atendimento 04, Maus Tratos 04, Documentação 03, Auxílio Emergencial 02, Informações 02 e outros assuntos 01.

Reclamação - 80: Competência 23; Atendimento 21; Cobrança indevida 10; Sistemas Digitais 06; Inconformidade 05; Reclamação 04; Assunto não Cadastrado 04; Informações 03; Vigilância Sanitária 02 e outros assuntos 01.

Solicitação - 58: Informações 13; Competência 11; Estágios 05; Assunto não cadastrado 05; Seminário 05; Atendimento 04; Documentação 04; Falta de dados 03; Doações 02 e outros assuntos 01.

Transferência - 02: Assunto Não Cadastrado 01; cobrança indevida 01.

Elogio - 01: Atendimento 01.

Dos critérios subjetivos, estão as expectativas dos cidadãos e as recomendações destes para a melhoria na prestação do serviço público. Dentre estes assuntos estão os referentes ao sistema prisional, com ênfase na saúde prisional e na visita de presos.

## **OUVIDORIA DO SERVIDOR**

Total de demandas: 1.408



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

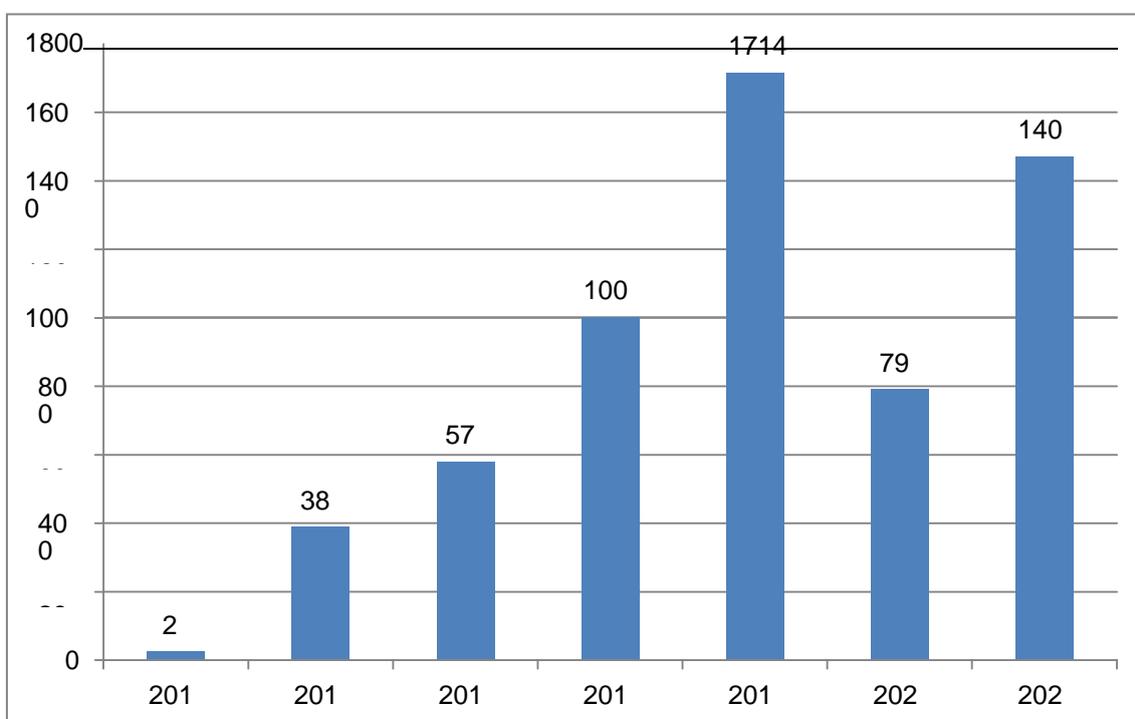
Tempo médio de resposta: 6 dias

Assunto mais demandado: Reembolso de Anestesia no Ipê-Saúde

No ano de 2021, foram contabilizadas 1.408 manifestações na Ouvidoria Setorial do Servidor, com uma média mensal de 117 demandas.

No mesmo período do ano de 2020, foram recebidas 791 manifestações, o que representa um aumento de 44% no total de demandas/ano.

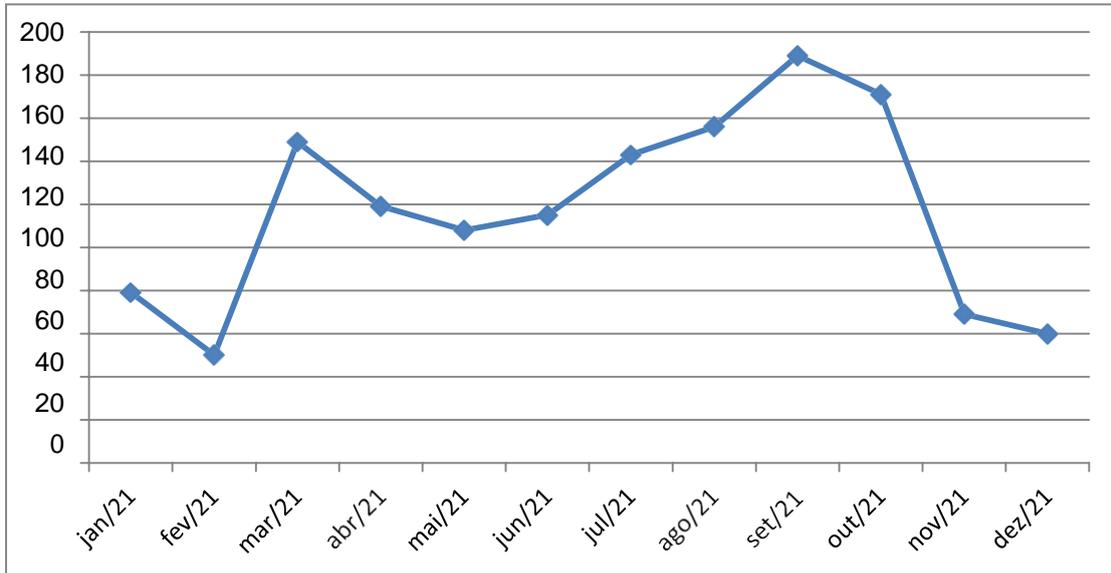
Nos períodos mencionados, os dados quantitativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial do Servidor são apresentados no seguinte quadro:



No demonstrativo de evolução das demandas, observamos que o maior número de manifestações foi em setembro (189/mês), e que fevereiro, com o total de 50 demandas, representou o mês de menor ingresso de manifestações no sistema.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



Do total de demandas cadastradas, 1397 foram respondidas e classificadas conforme o seguinte índice técnico:

1343	satisfatórias
31	satisfatório parcialmente
19	insatisfatório parcialmente
4	Respondida

\*O índice técnico das demandas (ITD) considera o prazo legal e a qualidade da resposta, conforme segue:

ITD satisfatório - resposta conclusiva e no prazo legal, ainda que não atenda o solicitado;

ITD parcialmente satisfatório - resposta conclusiva, sem cumprimento do prazo legal;

ITD parcialmente insatisfatório - não respondida no prazo legal e/ou não atende ao solicitado.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

A ausência dessa classificação ocorre em situações em que as demandas não apresentam os requisitos mínimos para a sua recepção no sistema.

No formulário para avaliação da resposta, foi constatado que o ISC é de cunho subjetivo, e que os usuários do serviço público verificam apenas se foram atendidos na sua pretensão, desconsiderando que a sua manifestação foi recebida e analisada pela ouvidoria.

Do total de demandas respondidas, 1201 não foram avaliadas, 78 foram consideradas satisfatórias, 31 satisfatórias parcialmente e 87 insatisfatóriasparcialmente.

Do total de demandas, 1303 foram respondidas em até 20 dias e 94 em mais de 20 dias, sendo o tempo médio de resposta em 5,6 dias.

Total de demandas: 1.408

Tempo médio de resposta: 5,6 dias

Assunto mais demandado: Reembolso de Anestesia no Ipê SaúdeDo

número total de demandas, destacamos os seguintes tipos:

Elogio	2
Reclamação	74
Reclamação Atendimento	85
Solicitação	828
Sugestão	4



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Transferência	5
Total	408

Em anexo segue relatório detalhado por assunto e quantitativo de demandas para melhor visualização dos pontos de atenção que devemos atentar.

**Assuntos recorrentes**

Do total das manifestações recebidas, os assuntos predominantes/recorrentes foram os relacionados à Plano de Saúde que são assuntos tratados no IPE Saúde, vinculada à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, total de 1273 demandas

O IPE Saúde atualmente está operando com equipe reduzida, pois, com a separação do IPE Prev, muitos dos servidores optaram por trabalharem no IPE Prev.

Como foco em um atendimento humanizado, realizamos contato telefônico para explicar a situação e, até mesmo, ouvir o demandante, suprindo, assim, a sua necessidade de acolhimento e escuta qualificada.

O ano de 2021 foi de muitos desafios e adaptações a novas realidades. Apesar das circunstâncias adversas, conseguimos atender com êxito a maioria das demandas. E recebemos e-mails de agradecimento da nossa presteza e agilidade, como por exemplo, o email recebido de uma cidadã sobre a Demanda 5867, atendida pela ouvidora Márcia Vanessa Assis dos Reis:

**“Quanto ao atendimento da ouvidoria fui muito bem atendido pela funcionária Márcia que foi muito atenciosa e cordial ao ouvir minha reclamação. Parabéns ao setor por ter uma pessoa assim para atender o público.”**

Considerando que a Ouvidoria Setorial do Servidor é vinculada à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão;

Considerando Decreto nº 55.770 de 23 de fevereiro de 2021 que criou a Secretaria Planejamento, Governança e Gestão, e alterou as competências da mesma, foram necessários alguns ajustes na área de comunicação para que os servidores e cidadãos tivessem conhecimento das competências desta Secretaria;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

A Ouvidoria Setorial do Servidor, no âmbito de suas atribuições, desenvolveu as seguintes ações:

- Atualização do site da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão no item Serviços e Informações explicando o que é a Ouvidoria, conforme segue: <https://planejamento.rs.gov.br/ouvidoria>;

The screenshot shows the website interface for the 'SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO'. The main header includes the state coat of arms, the organization's name, and social media icons. A search bar is located on the right. The navigation menu includes 'Institucional', 'Subsecretarias', 'Comunicação', 'Projetos e Programas', 'Serviços', '+ SPGG', and 'Vote aqui'. The current page is 'Ouvidoria', indicated by the breadcrumb 'VOCÊ ESTÁ AQUI: Inicial > Serviços > Ouvidoria'. The page content includes a 'Voltar' button, an 'Imprimir' button, and an 'RSS' button. The main heading is 'Ouvidoria', followed by a paragraph explaining its creation by Law 14.485 of 2014 and its role as the central body of the State's Ombudsman System. Below this, there are three news items: 'Governo do RS é finalista na maior premiação em governo eletrônico do Brasil', 'Projeto Envolver tem instalação para engajar agentes públicos do CAFF', and 'Votação da Consulta Popular tem início nesta segunda-feira (22)'. A 'MAIS NOTÍCIAS' link is also visible. At the bottom right, there is a 'CORONAVÍRUS' banner with a warning that in-person services are affected and some can be done digitally via 'rs.gov.br'.

- Criação de ícone na Intranet da Secretaria para registro de demandas na Ouvidoria, conforme segue: <https://www.centraldocidadao.rs.gov.br/ouvidoria>;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Intranet **SPGG**  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,  
GOVERNANÇA E GESTÃO



**Orientações**



INFORMAÇÕES SOBRE PUNTO DIGITAL



MATERIAIS DE COMUNICAÇÃO



PROGRAMA DE SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS



TREINAMENTO WEBEX



DINFO DICAS



OUVIDORIA DO SERVIDOR



LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



ESTACIONAMENTO

- Atualização de dados no site oficial da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão quanto à Ouvidoria Geral e Setorial do Servidor;

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO

Buscar

Institucional - Subsecretarias - Comunicação - Projetos e Programas - Serviços - + SPGG - Vote aqui

VOCÊ ESTÁ AQUI: Inicial > Comunicação > Fale Conosco

Voltar | Imprimir | RSS

### Fale Conosco

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO - SPGG/RS  
Centro Administrativo Fernando Ferrari - CAFF  
Avenida Borges de Medeiros 1501  
Porto Alegre - RS | 90119-900

Horário de atendimento:  
Das 8h30 às 12h e das 13h30 às 18h

Fone: (51) 3288-1299 / (51) 3288-1413

Ou preencha o formulário abaixo.

Para solicitar informações públicas, acesse o [SIC - Serviço de Informação ao cidadão](#).

Para enviar sugestões e reclamações sobre a prestação do serviço público estadual, acesse a [Ouvidoria](#), ou através do e-mail [ouvidoria@planejamento.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@planejamento.rs.gov.br) ou do telefone (51) 3288-1390.

Para denunciar irregularidades do executivo estadual, acesse [Denúncias](#).

#### Notícias

24/11/2021 - 11h36min  
Arquivo Público conclui segunda etapa de projeto para modernização da gestão documental do Poder Executivo

23/11/2021 - 20h50min  
Desempenho da educação passa a ser critério para distribuição de ICMS aos municípios gaúchos

22/11/2021 - 14h22min  
Governo do RS é finalista na maior premiação em governo eletrônico do Brasil

MAIS NOTÍCIAS >

**CORONAVÍRUS**  
O atendimento presencial está prejudicado. Alguns serviços poderão ser realizados digitalmente pelo [e-gov](#)

Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 2º andar, Praia de Belas - Porto Alegre – RS  
Telefones: (51) 3288-6772 / 3288-6144



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

- Publicação de matéria com o tema “Conheça a Ouvidoria do Servidor”, no site oficial da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão e Intranet;

The screenshot shows the website interface for the 'SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO'. At the top, there is a search bar and social media icons for Twitter, Facebook, and YouTube. A navigation menu includes 'Institucional', 'Subsecretarias', 'Comunicação', 'Projetos e Programas', 'Serviços', '+ SPGG', and 'Vote aqui'. The main content area features a breadcrumb trail: 'VOCÊ ESTÁ AQUI: Inicial > Comunicação > Notícias > Conheça a Ouvidoria Setorial do Servidor da SPGG'. Below this, there are buttons for 'Voltar', 'Imprimir', and 'RSS'. The article title is 'Conheça a Ouvidoria Setorial do Servidor da SPGG', with a publication date of '16/10/2021 às 09h00min'. The article image shows a person at a desk with a speech bubble, labeled 'Ouvidoria'. To the right, a 'Notícias' section lists three other articles: 'Arquivo Público conclui segunda etapa de projeto para modernização da gestão documental do Poder Executivo' (24/11/2021), 'Desempenho da educação passa a ser critério para distribuição de ICMS aos municípios gaúchos' (23/11/2021), and 'Governos do RS é finalista na maior premiação em governo eletrônico do Brasil' (22/11/2021). A 'MAIS NOTÍCIAS' link is also present.



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SECRETARIA DA CASA CIVIL OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

A **Ouvidoria Setorial do Servidor** é um canal permanente de diálogo de qualquer cidadão - servidor ou não - e a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG) e suas vinculadas, que são o Escritório de Desenvolvimento de Projeto (EDP), o IPE Saúde e Procegrs. Criada pela Lei nº 14.485 de 30 de janeiro de 2014, a Ouvidoria Setorial do Servidor faz parte do Sistema Estadual de Ouvidoria - SEO/RS, que tem como órgão central a Ouvidoria-Geral. Ela gere e facilita o tratamento das demandas pelas Ouvidorias Setoriais, especializadas nas áreas da saúde, meio ambiente, educação, segurança pública, direitos humanos, servidores, penitenciária, crianças e adolescentes, e permite também a integração com as Ouvidorias da administração pública indireta do Estado.



Conforme previsto desde a sua criação, as ouvidorias, Geral ou setoriais, têm como objetivos aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual, garantir a participação popular no controle dos serviços públicos e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e de controle social.

Para Simone Scheeffler, ouvidora setorial do servidor na SPGG, "a Ouvidoria é um canal aberto para aproximar o governo do estado do RS da sua população e que atende, exclusivamente, a assuntos relacionados com a gestão dos órgãos públicos do poder executivo estadual". A equipe da Ouvidoria Setorial do Servidor conta com uma psicóloga, a servidora Márcia Vanessa Assis dos Reis. "A gente não deixa de ser um ouvinte e é muito bom ter alguém com formação em psicologia na equipe", analisa Simone.

A Ouvidoria do Servidor tem como função receber, avaliar e encaminhar para as áreas competentes para o devido esclarecimento das dúvidas, sugestões e críticas. O contato pode ser realizado pelo telefone 3288-1390, carta, e-mail ([ouvidoria@planejamento.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@planejamento.rs.gov.br)) ou de forma presencial, no 21º andar do Centro Administrativo Fernando Ferrari (CAFF).

O prazo de conclusão da análise pela Ouvidoria Setorial do servidor é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10. Quando terminado o processo, o cidadão recebe a resposta sobre seu questionamento por e-mail.

- As dúvidas e perguntas frequentes sobre diferentes órgãos da SPGG **estão disponíveis aqui**.

### Ouvidoria-Geral

O Sistema Estadual de Ouvidoria - SEO/RS tem como finalidade aprimorar os serviços públicos prestados ao cidadão, mediando a relação do Estado com a sociedade. A Ouvidoria-Geral do Rio Grande do Sul facilita o tratamento das demandas pelas ouvidorias setoriais e dá um encaminhamento às demandas não atendidas nos órgãos estaduais de origem. Está vinculada à Casa Civil do Governo do Estado do Rio Grande do Sul e tem como ouvidor-geral Carlos Renato Vargas de Abreu.

O atendimento é por canal digital, e-mail, telefone, correio e presencial. O portal da Ouvidoria pode ser **acessado aqui**.

Texto: Anelise Rublescki - Ascorn/SPGG

<https://planejamento.rs.gov.br/conheca-a-ouvidoria-setorial-do-servidor-da-spgg>

Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 2º andar, Praia de Belas - Porto Alegre – RS  
Telefones: (51) 3288-6772 / 3288-6144



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

IRS NOTÍCIAS SERVIÇOS CENTRAL DO CIDADÃO TRANSPARÊNCIA SECRETARIAS E ÓRGÃOS DIÁRIO OFICIAL >> CORONAVÍRUS <<

**Intranet SPGG**  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO

Solicitações Formulários Ramais Sistemas Estrutura Orientações + Notícias

16 de outubro de 2021

**Conheça a Ouvidoria Setorial do Servidor da SPGG**

**Ouvidoria**

Intranet SPGG Solicitações Formulários Ramais Sistemas Estrutura Orientações + Notícias

A Ouvidoria Setorial do Servidor é um canal permanente de diálogo de qualquer cidadão – servidor ou não – e a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG) e suas vinculadas, que são o Escritório de Desenvolvimento de Projeto (EDP), o IPE Saúde e Procegs. Criada pela Lei nº 14.485 de 30 de janeiro de 2014, a Ouvidoria Setorial do Servidor faz parte do Sistema Estadual de Ouvidoria – SEO/RS, que tem como órgão central a Ouvidoria-Geral. Ela gere e facilita o tratamento das demandas pelas Ouvidorias Setoriais, especializadas nas áreas da saúde, meio ambiente, educação, segurança pública, direitos humanos, servidores, penitenciária, crianças e adolescentes, e permite também a integração com as Ouvidorias da administração pública indireta do Estado.

Conforme previsto desde a sua criação, as ouvidorias, Geral ou setoriais, têm como objetivos aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual, garantir a participação popular no controle dos serviços públicos e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e de controle social.

Para Simone Scheeffler, ouvidora setorial do servidor na SPGG, "a Ouvidoria é um canal aberto para aproximar o governo do estado do RS da sua população e que atende, exclusivamente, a assuntos relacionados com a gestão dos órgãos públicos do poder executivo estadual". A equipe da Ouvidoria Setorial do Servidor conta com uma psicóloga, a servidora Márcia Vanessa Assis dos Reis. "A gente não deixa de ser um ouvinte e é muito bom ter alguém com formação em psicologia na equipe", analisa Simone.

A Ouvidoria do Servidor tem como função receber, avaliar e encaminhar para as áreas competentes para o devido esclarecimento das dúvidas, sugestões e críticas. O contato pode ser realizado pelo telefone 3288-1390, carta, e-mail (ouvidoria@planejamento.rs.gov.br) ou de forma presencial, no 21º andar do Centro Administrativo Fernando Ferrari (CAFF).

O prazo de conclusão da análise pela Ouvidoria Setorial do servidor é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10. Quando terminado o processo, o cidadão recebe a resposta sobre seu questionamento por e-mail.

– As dúvidas e perguntas frequentes sobre diferentes órgãos da SPGG estão disponíveis aqui.

**Ouvidoria-Geral**

O Sistema Estadual de Ouvidoria – SEO/RS tem como finalidade aprimorar os serviços públicos prestados ao cidadão, mediando a relação do Estado com a sociedade. A Ouvidoria-Geral do Rio Grande do Sul facilita o tratamento das demandas pelas ouvidorias setoriais e dá um encaminhamento às demandas não atendidas nos órgãos estaduais de origem. Está vinculada à Casa Civil do Governo do Estado do Rio Grande do Sul e tem como ouvidor-geral Carlos Renato Vargas de Abreu.

O atendimento é por canal digital, e-mail, telefone, correio e presencial. O portal da Ouvidoria pode ser acessado aqui.

Texto: Anelise Rubieszki – Azcom/SPGG

<http://intranet.seplag.intra.rs.gov.br/index.php/2021/10/16/conheca-a-ouvidoria-setorial-do-servidor-da-spgg/>;

Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 2º andar, Praia de Belas - Porto Alegre – RS  
Telefones: (51) 3288-6772 / 3288-6144



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

- Atualização do site da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão atendendo a Lei de Acesso à Informação, incluindo as perguntas frequentes baseadas em todas as competências da Secretaria:

- Atualização do site da Ouvidoria-Geral atendendo a Lei de Acesso à Informação, incluindo as perguntas frequentes baseadas em todas as competências da Secretaria, além de contatos:  
<https://ouvidoriageral.rs.gov.br/ouvidoria-servidor>;
- No sistema de Ouvidoria solicitamos a inclusão de resposta padrão ao cidadão, conforme segue:

Prezado(a)            Senhor(a)            xxx(nome            do            demandante),

Ao cumprimentá-lo(a) cordialmente, aproveitamos a oportunidade para agradecer sua manifestação junto a Central do Cidadão, do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, informando que sua demanda de nº. xxx (número da demanda) foi encaminhada para órgão responsável, que nos retornou com a seguinte resposta:

V    XXXXXXXXXXXX(resposta            vinda            do            interlocutor)

A    Cordiais saudações,

          Ouvidoria Setorial  
          Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão  
          Governo do Estado do Rio Grande do Sul



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Ouvidoria Setorial

Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão  
do Estado do Rio Grande do Sul

- Participação da servidora Simone Silva Scheeffler nas reuniões quinzenais do PROSER como representante da Ouvidoria-Geral;
- Na alteração da composição da equipe da Ouvidoria Setorial, a nova integrante, Márcia Vanessa Assis dos Reis, que tem formação em Psicologia, auxilia nos atendimentos e acolhimentos da Ouvidoria;
- Apresentação de proposta de alteração de nome da Setorial do Servidor visto que não se atende somente a servidores, que segundo as disposições constitucionais em vigor, servidores públicos são todos aqueles que mantêm vínculo de trabalho profissional com os órgãos e entidades governamentais;
- Solicitação encaminhada à Ouvidoria Geral para que seja realizada uma inserção de texto no site de demandas, quando for demanda do IPE Saúde o campo matrícula do convênio ser obrigatório.  
<https://www.centraldocidadao.rs.gov.br/ouvidoria> ;
- Solicitamos que os dados de contato da Ouvidoria fossem atualizados no site do Ipe Saúde;
- Em 2021, recebemos algumas demandas informando que os cidadãos recebiam notificação de atraso de pagamento do boleto por optantes, sendo que recém tinha vencido. Sendo assim, solicitamos ao IPE Saúde que fosse alterado no sistema para que esses avisos fossem realizados 6 dias após o vencimento do boleto, para que houvesse tempo de compensar o pagamento;
- Ao Escritório de Desenvolvimento de Projetos, como uma vinculada à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, solicitamos que alterassem o site para constar as Perguntas frequentes, como segue:  
<https://www.edp.rs.gov.br/perguntas-frequentes> ;
- Criação de espaço no site da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão quanto à Transparência de alguns assuntos para os cidadãos, conforme segue: <https://planejamento.rs.gov.br/transparencia> .



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## Transparência

<b>Contratos</b>	-
- <a href="#">LicitaCon Cidadão</a>	
<b>Diárias (Valores)</b>	-
- <a href="#">Diárias dos agentes públicos do Poder Executivo Estadual - Militares</a>	
- <a href="#">Diárias dos agentes públicos do Poder Executivo Estadual</a>	
- <a href="#">Diárias dos agentes públicos do Poder Executivo Estadual - Diárias Internacionais</a>	
<b>Recursos Humanos - Padrão Remuneratório</b>	-
- <a href="#">Relação dos servidores</a>	
- <a href="#">Indicação de cargo e/ou função desempenhada por servidor</a>	
- <a href="#">Indicação da remuneração nominal de cada servidor</a>	
- <a href="#">Tabela com o padrão remuneratório dos cargos e funções</a>	
<b>Patrimônio Público</b>	-
- <a href="#">Frota veicular do Poder Executivo do RS (PDF)</a>	
- <a href="#">Frota veicular do Poder Executivo do RS (XLS)</a>	

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A OGE/RS, no âmbito de suas atribuições, desenvolveu as seguintes ações:

- Curso EAD para os Gestores de demandas e interlocutores locais do Sistema Estadual de Ouvidoria – SEO/RS, realizado em parceria com a PROCERGS por meio da utilização da Plataforma MOODLE.- SEO/RS.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

- Execução do Programa de Qualificação e Sensibilização de Agentes Públicos Estaduais em Controles Público e Social, em parceria com a Subchefia de Ética e Transparência da Casa Civil, com a finalidade de aperfeiçoamento dos agentes públicos, prioritariamente os detentores de cargos de Direção/Coordenação/Chefia, Gestores Locais e Ouvidorias Setoriais para o fortalecimento e gestão eficiente dos canais digitais.
- Participação no Grupo de Trabalho para a implementação do Plano de Integridade do Estado do Rio Grande do Sul.
- Revisão da legislação dos canais de interação com a sociedade (Ouvidoria, Denúncia e SIC/LAI ) , para futura construção de documento integrado e harmônico.
- Participação no Projeto de Modernização das Centrais de Atendimento – Tudo Fácil, com elaboração de material para o curso de aperfeiçoamento dos servidores que atuam no atendimento dos usuários do serviço público.
- Participação em grupo de trabalho para a implementação da lei geral de proteção de dados (LGPD) na Secretaria da Casa Civil.
- Participação em grupo de trabalho para o desenvolvimento do Plano Gaúcho de Integridade.
- Apresentação de conteúdo voltado à sensibilização da SJCDH para o treinamento de novos interlocutores.
- Reuniões sobre o tema Disque 100 e Direitos Humanos 180 Central de Atendimento à Mulher.
- Colaboração na Auditoria que foi realizada no IPE PREV com a finalidade de sua certificação no Pró- Gestão RPPS.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

- Contribuição na minuta do Decreto que trata da Estrutura da Casa Civil.
- Apresentação da OGE/RS no Conselho Estadual dos Direitos das Pessoas com Deficiência – COPEDE.
- Participação na Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias.
- Participação em Ciclo Workshops em Gestão de Projetos Estratégicos.
- Elaboração do Decreto da OGE/RS.
- Orientações para implementação da Ouvidoria Penitenciária.
- Orientações para a implementação da Ouvidoria DETRAN
- Participação no Comitê Revisão Legal.
- Entrevista para a ABO, como ouvidoria do mês, contendo o relato das atribuições dos ouvidores e importância da gestão das demandas.

Consoante o art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, o relatório de gestão deve indicar, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Com o intuito de aperfeiçoar a gestão das demandas e uniformizar processos, a OGE/RS solicitou que as unidades do SEO/RS prestassem informações detalhadas que contribuíssem para a construção do relatório de gestão, de acordo com os requisitos acima mencionados.

A solicitação dos dados junto às ouvidorias do SEO/RS, tem como escopo reunir elementos que facilitassem o conhecimento do gestor público quanto à percepção do cidadão no que se refere à prestação do serviço público.



## **ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

### **SECRETARIA DA CASA CIVIL**

#### **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

Diante do exposto, a OGE/RS, órgão central do SEO/RS, considerando a Lei nº 14.485/ 2014 e Lei nº 13.460/17, recomenda aos interlocutores de demandas e aos agentes públicos envolvidos no atendimento das demandas do Sistema Estadual de Ouvidoria:

- observância no cumprimento dos prazos legais pelas ouvidorias e aprimoramento quanto aos procedimentos de respostas;

- comprometimento de todas as unidades de ouvidoria quanto à análise e acompanhamento dos dados gerenciais dos relatórios;

- divulgação das ouvidorias em todos os órgãos da administração direta e indireta como sendo o canal oficial de comunicação do governo com o cidadão.

Porto Alegre, 2022.

**Lucas Fuhr**  
**Ouvidor-Geral do Estado**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA CASA CIVIL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

# **RELATÓRIO DE RESULTADOS**

**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

---

**01/2021 a 12/2021**

---

**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DA CASA CIVIL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



**Governo do Estado do Rio Grande Do Sul**  
**Ouvidoria-Geral do Estado**  
**Relatório de Resultados**

1. Quadro Comparativo Anual .....	3
2. Demandas Cadastradas .....	5
3. Conclusão das Demandas .....	6
3.1 Conclusão das Demandas por Órgão .....	9
4. Tempo de Resposta .....	11
4.1 Tempo de Resposta por Órgão .....	12
5. Demandas por Setorial .....	14
6. Encaminhamentos por Órgão .....	15
7. Índice Satisfação Cidadão .....	17



# Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

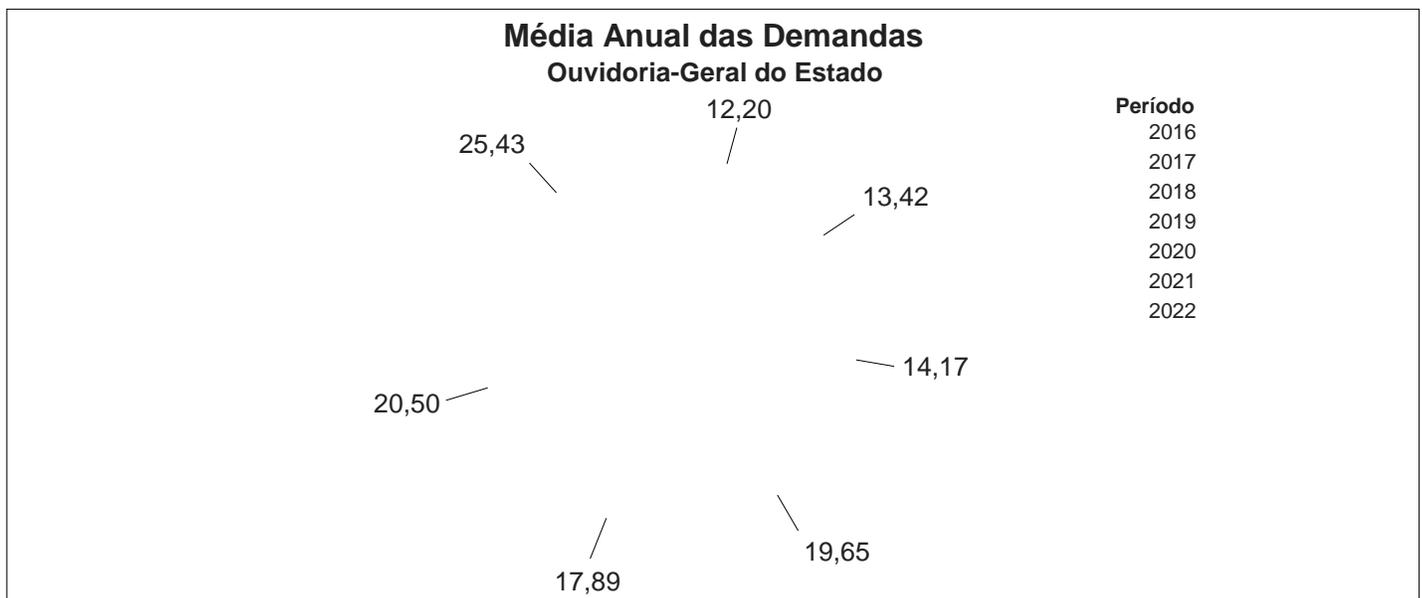
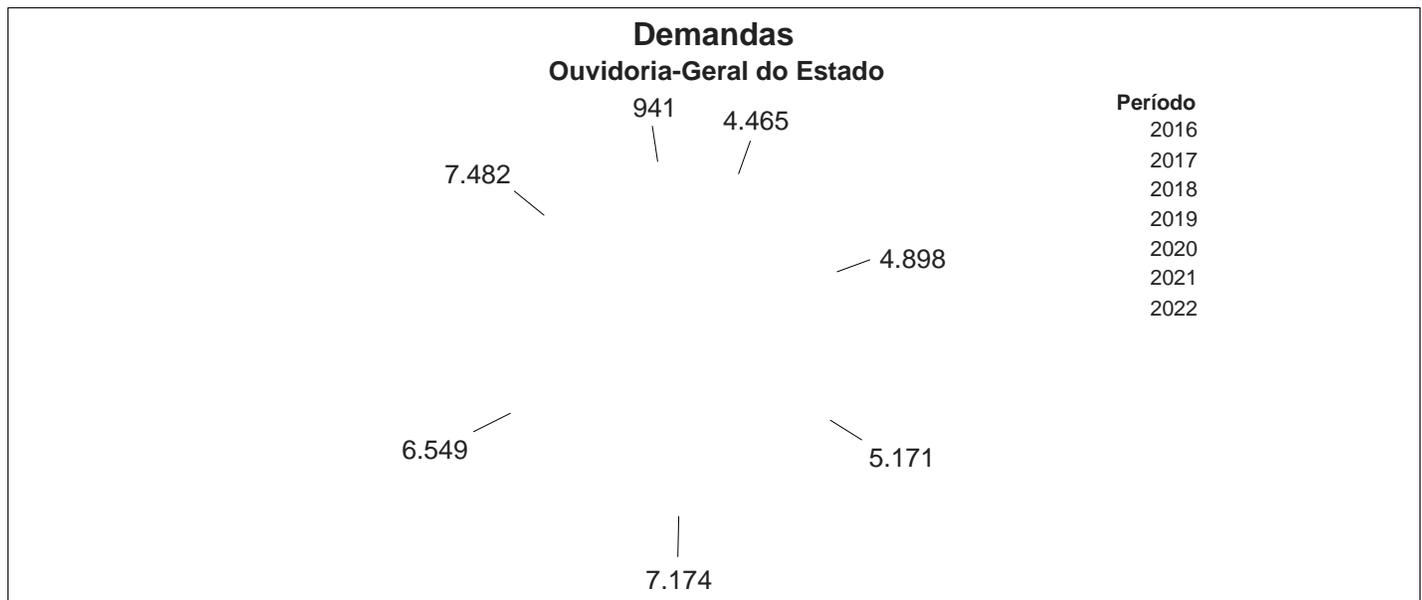
## Ouvidoria-Geral do Estado

### Relatório de Resultados

Dados atualizados em 03/02/2022

#### 1. Quadro Comparativo Anual

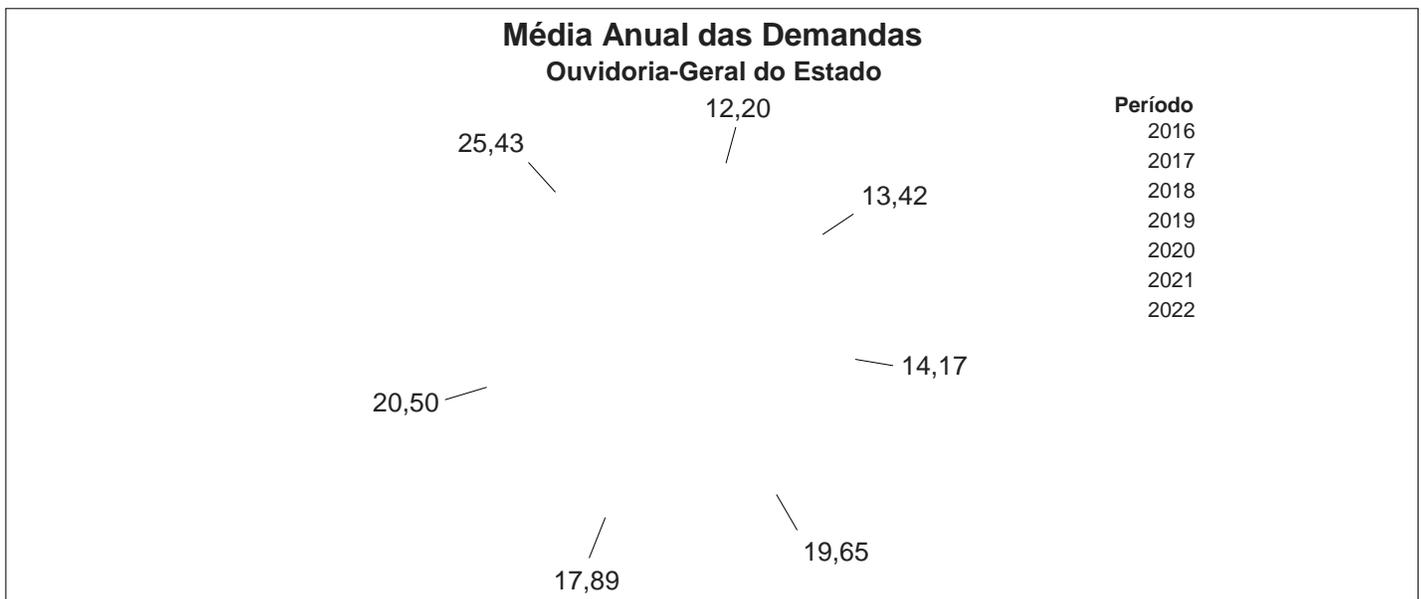
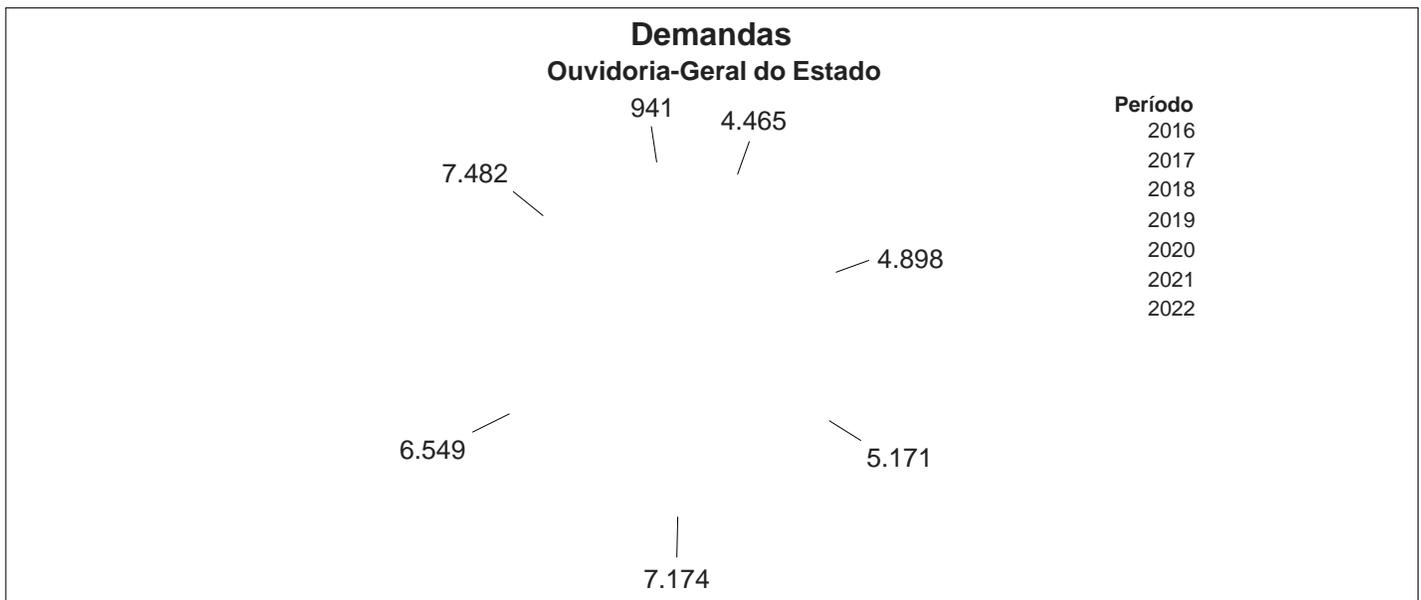
2016		2017		2018		2019		2020		2021
Total Período	Média/Dia	Total Período								
4.465	12,20	4.898	13,42	5.171	14,17	7.174	19,65	6.549	17,89	7.482





### 1. Quadro Comparativo Anual

Média/Dia	2022		Total Período
	Total Período	Média/Dia	
20,50	941	25,43	36.680





# Govorno do Estado do Rio Grande Do Sul

## Ouvidoria-Geral do Estado

### Relatório de Res Itados

Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

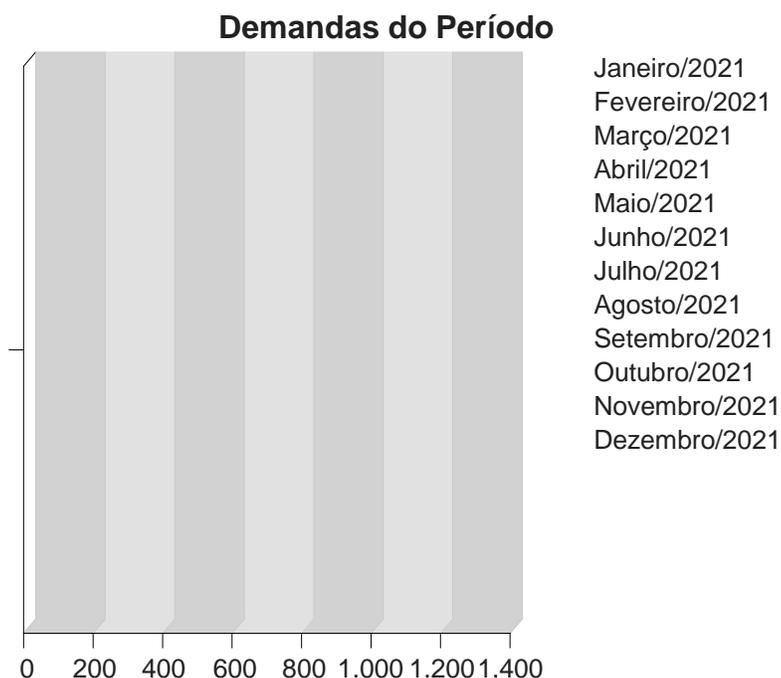
Dados atualizados em 03/02/2022

## 2. Demandas cadastradas

Quantidade de demandas: 7.482

Média mensal de demandas: 624

Data Demanda	Total Demanda	Evolução Mensal
Janeiro/2021	820	
Fevereiro/2021	769	-6,22
Março/2021	1.288	67,49
Abril/2021	825	-35,95
Maiio/2021	523	-36,61
Junho/2021	433	-17,21
Julho/2021	468	8,08
Agosto/2021	523	11,75
Setembro/2021	490	-6,31
Outubro/2021	512	4,49
Novembro/2021	386	-24,61
Dezembro/2021	445	15,28
	<b>7.482</b>	





**Governo do Estado do Rio Grande Do Sul**  
**Ouvidoria-Geral do Estado**  
**Relatório de Resultados**  
Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022

### 3. Conclusão das demandas - Índice Técnico

Total	Competência	Duplicidade	falta de dados	Falta de dados	Inconformidade	Respondida	Respondida - direta	Respondida - Insatisfatório Parcialmente	Respondida - Satisfatório	Respondida - Satisfatório Parcialmente	Sem resposta usuário	Transferida
Janeiro	22	6	15			57	27	5	613	4	1	1
Fevereiro	26	9	22			65	5	3	643	10		5
Março	33	10	32			65	44	10	1.031	14	1	3
Abril	32	11	62			44	67	1	605	19	1	2
Maiο	16	3	70			39	54	3	404	10	1	4
Junho	20	5	26			28	2	1	357	8		3
Julho	11	6	39		7	15	3	2	357	6		6
Agosto	13	6	31	1	1	27	1		418	8		7
Setembro	13	3	36		5	52	3		370	8		4
Outubro	16	2	34		7	63	2	8	370	16		2
Novembro	5	4	31	3	6	39	4	6	281	7	1	3
Dezembro	8	3	27		4	45	7	4	332	11	1	1
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>68</b>	<b>425</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>539</b>	<b>219</b>	<b>43</b>	<b>5.781</b>	<b>121</b>	<b>6</b>	<b>41</b>



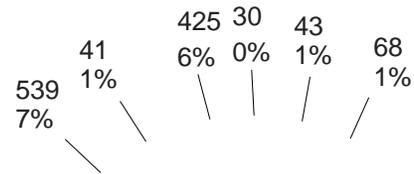
### 3. Conclusão das demandas - Índice Técnico

Total	Total
Janeiro	751
Fevereiro	788
Março	1.243
Abril	844
Maio	604
Junho	450
Julho	452
Agosto	513
Setembro	494
Outubro	520
Novembro	390
Dezembro	443
<b>Total</b>	<b>7.492</b>



**Governo do Estado do Rio Grande Do Sul**  
**Ouvidoria-Geral do Estado**  
**Relatório de Resultados**  
Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022



5.781  
77%

**Tipo Conclusão**

- Inconformidade
- Respondida - direta
- Respondida - Insatisfatório Parcialmen
- Competência
- Duplicidade
- Respondida - Satisfatório
- Respondida
- Transferida
- Falta de dados
- Respondida - Satisfatório Parcialmente
- falta de dados
- Sem resposta usuário



**Governo do Estado do Rio Grande Do Sul**  
**Ouvidoria-Geral do Estado**  
**Relatório de Resultados**  
Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022

### 3.1 Conclusão das demandas (por tarefa) órgão - Índice Técnico

Total	Competência	Duplicidade	falta de dados	Falta de dados	Inconformidade	Respondida	Respondida - direta	Respondida - Insatisfatório Parcialmente	Respondida - Satisfatório	Respondida - Satisfatório Parcialmente	Sem resposta usuário	Transferida	Total
AGERGS									2				2
BANRISUL							4		31		1		36
CBM										1			1
CEEE			1				1		36	7			45
CM									1				1
CORSAN			4				10		245	3	1	1	264
DAER	1		1		1				67				70
DETRAN			1	2		1	7		274	2		1	288
DRPE			1				5	1	150	5	1	3	166
EDP									2				2
EGR			1						8				9
EXCSGGE									3			3	6
EXCSJCDH	55			4		21	1		111				192
FADERS									1				1
FAPERGS									2				2
FEPAM									1				1
FGTAS							3		12				15
IGP									9				9
IPEPREV			1	13			10	1	261	13		13	312
IRGA									1				1
JUCISRS			1						60	6			67
METROPLAN							2		48	2			52
OGE	158	65	389		28	3	165		96	11	3	7	925



**Governo do Estado do Rio Grande Do Sul**  
**Ouvidoria-Geral do Estado**  
**Relatório de Resultados**  
Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022

### 3.1 Conclusão das demandas (por tarefa) órgão - Índice Técnico

Total	Competência	Duplicidade	falta de dados	Falta de dados	Inconformidade	Respondida	Respondida - direta	Respondida - Insatisfatório Parcialmente	Respondida - Satisfatório	Respondida - Satisfatório Parcialmente	Sem resposta usuário	Transferida	Total
PGE							3		15			1	19
PROCERGS									7				7
SE						22		16	2.785	22			2.845
SEAPDR								2	5	3			10
SECOM							1		8			2	11
SEDAC							1		8				9
SEDEC									3				3
SEL									1	2			3
SELT									7			3	10
SEMA						1		3	15	5			24
SES	1		12				6		139	4		4	166
SETUR										1			1
SF			2				4	3	107	7	1	2	126
SICDHAS		1			1				11	1		1	15
SICT							1						1
SMARH						4		19	1.343	31			1.397
SOP									6	1			7
SPGG									4			4	8
SSP						487			3	2		1	493
SULGAS									3				3
UERGS									2				2
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>68</b>	<b>427</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>539</b>	<b>224</b>	<b>45</b>	<b>5.893</b>	<b>129</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>7.627</b>



**Governo do Estado do Rio Grande Do Sul**  
**Ouvidoria-Geral do Estado**  
**Relatório de Resultados**  
Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022

#### 4. Tempo de Resposta

##### Média Período

Tempo médio de resposta (dias): 8  
Demandas respondidas em até 20 dias: 6.666  
Demandas respondidas em mais de 20 dias: 826

##### Média Mensal

Mês	Tempo Resposta
Abril	9
Agosto	9
Dezembro	8
Fevereiro	8
Janeiro	6
Julho	8
Junho	9
Maiο	10
Março	7
Novembro	9
Outubro	8
Setembro	9



# Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

## Ouvidoria-Geral do Estado

### Relatório de Resultados

Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022

#### 4.1 Tempo de Resposta por Órgão

Organização	Tempo Resposta
AGERGS	18
BANRISUL	15
CBM	22
CEEE	20
CM	21
CORSAN	11
DAER	11
DETRAN	5
DRPE	9
EDP	4
EGR	14
EXCSGGE	12
EXCSJCDH	8
FADERS	9
FAPERGS	18
FEPAM	2
FGTAS	9
IGP	9
IPEPREV	16
IRGA	22
JUCISRS	11
METROPLAN	12
OGE	7
PGE	15
PROCERGS	9
SE	6
SEAPDR	29
SECOM	15
SEDAC	9
SEDEC	19
SEL	25
SELT	14
SEMA	12
SES	4
SETUR	51



**Governo do Estado do Rio Grande Do Sul**  
**Ouvidoria-Geral do Estado**  
**Relatório de Resultados**  
Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

*Dados atualizados em 03/02/2022*

#### 4.1 Tempo de Resposta por Órgão

Organização	Tempo Resposta
SF	16
SICDHAS	11
SICT	24
SMARH	6
SOP	19
SPGG	4
SSP	15
SULGAS	15
UERGS	12



# Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

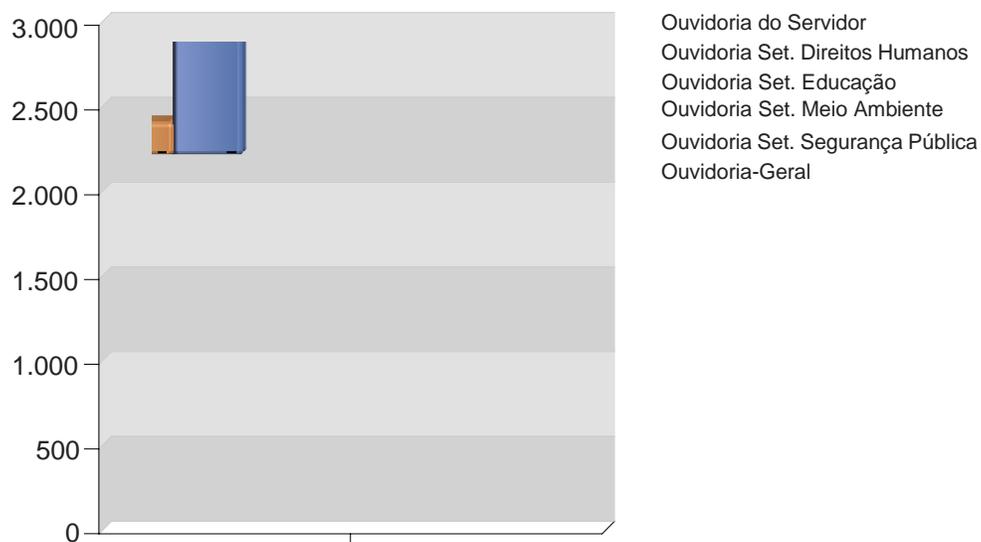
## Ouvidoria-Geral do Estado

### Relatório de Resultados

Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022

#### 5. Demandas por Setorial



Ouvidoria do Servidor	Ouvidoria Set. Direitos Humanos	Ouvidoria Set. Educação	Ouvidoria Set. Meio Ambiente	Ouvidoria Set. Segurança Pública	Ouvidoria-Geral
1.408	191	2.845	22	486	2.530



# Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

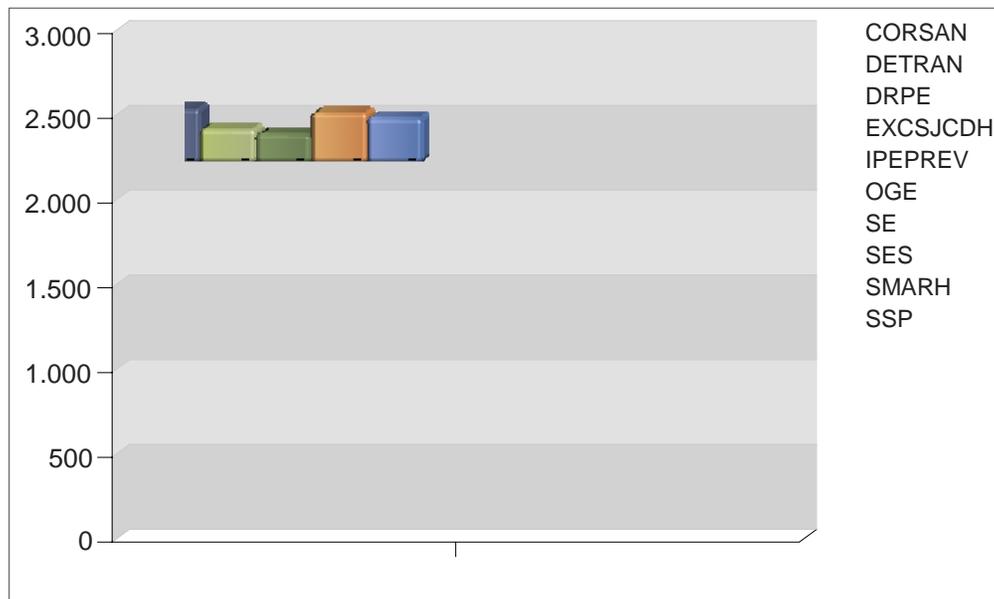
## Ouvidoria-Geral do Estado

### Relatório de Resultados

Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022

#### 6. Encaminhamentos (tarefas) por Orgão



Orgão	Total
AGERGS	2
BANRISUL	31
CBM	1
CEEE	45
CM	1
CORSAN	257
DAER	74
DETRAN	284
DRPE	164
EDP	2
EGR	9
EXCSGGE	6
EXCSJCDH	192
FADERS	1
FAPERGS	2
FEPAM	1
FGTAS	15
IGP	7



# Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

## Ouvidoria-Geral do Estado

### Relatório de Resultados

Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022

#### 6. Encaminhamentos (tarefas) por Orgão

Orgão	Total
IPEPREV	311
IRGA	1
JUCISRS	67
METROPLAN	52
OGE	912
PGE	19
PROCERGS	7
SE	2.845
SEAPDR	10
SECOM	11
SEDAC	9
SEDEC	3
SEL	3
SELT	10
SEMA	22
SES	170
SETUR	1
SF	133
SICDHAS	15
SICT	1
SMARH	1.408
SOP	7
SPGG	7
SSP	490
SULGAS	4
UERGS	2
<b>Total</b>	<b>7.614</b>



# Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

## Ouvidoria-Geral do Estado

### Relatório de Resultados

Período de consulta: 01/2021 a 12/2021

Dados atualizados em 03/02/2022

## 7. Índice Satisfação Cidadão

Total	SATISFATÓRIO	SATISFATÓRIO PARCIALMENTE	Não Informado	INSATISFATÓRIO PARCIALMENTE	Total
Abril	45	21	735	43	844
Agosto	37	12	431	33	513
Dezembro			443		443
Fevereiro	39	16	696	37	788
Janeiro	52	18	644	37	751
Julho	32	11	378	31	452
Junho	19	13	387	31	450
Maiο	28	7	534	35	604
Março	75	31	1.084	53	1.243
Novembro			389	1	390
Outubro	32	13	451	24	520
Setembro	23	13	433	25	494
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>155</b>	<b>6.605</b>	<b>350</b>	<b>7.492</b>

155  
2%  
350  
5%  
382  
5%

6.605  
88%

**Tipo Conclusão**  
SATISFATÓRIO PARCIALMENTE  
INSATISFATÓRIO PARCIALMENTE  
SATISFATÓRIO  
Não Informado