



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO
CASA CIVIL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024

Março/2025



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

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



VIVIANE FURTADO MIGLIAVACCA
Ouvidora-Geral do Estado



ROGÉRIO GRADE
Diretor de Departamento

Atualizado até março de 2025

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



SUMÁRIO

SOBRE A OUVIDORIA	3
EQUIPE	5
RELATÓRIO DE GESTÃO E EMBASAMENTO LEGAL DOS CANAIS	6
COMO ATUAMOS	7
AÇÕES E EVENTOS REALIZADOS	9
COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES (CMRI/RS)	43
COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA (CEP)	46
COMITÊ DE INTEGRIDADE PÚBLICA (CIP)	47
Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI)	50
RedeSIM	51
CANAL DE MANIFESTAÇÕES	52
Detalhamento dos Atendimentos	56
Pautas Relevantes do Canal de Manifestações – Geral	58
Índice de Satisfação do Cidadão – Canal de Manifestações (Geral).....	66
OUVIDORIA DE EDUCAÇÃO	68
Pautas Relevantes da Setorial da Educação	73
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Educação.....	85
OUVIDORIA DO IPE SAÚDE	87
Pautas Relevantes da Setorial do IPE Saúde.....	88
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do IPE Saúde	92
OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS	94
Pauta Relevante da Setorial de Direitos Humanos.....	96
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Direitos Humanos.....	97
OUVIDORIA DO MEIO AMBIENTE	99
Pauta Relevante da Setorial do Meio Ambiente:	101
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Meio Ambiente.....	102
OUVIDORIA DA SEGURANÇA PÚBLICA	104
Pauta Relevante da Setorial da Segurança Pública	106
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Segurança Pública.....	107
OUVIDORIA DO SERVIDOR	109
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do Servidor	111
OUVIDORIA DO SUS	113
CANAL DENÚNCIA	121
Índice de Satisfação Do Cidadão – Canal Denúncia.....	125
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI	127
Índice de Satisfação do Cidadão do Canal do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI.....	131
MENSAGEM DA OUVIDORIA	133
MENSAGENS RECEBIDAS DOS CIDADÃOS	135



SOBRE A OUVIDORIA

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

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

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

Importante destacar o projeto “RS Te Escuta”, idealizado pelo Governo do Estado e Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), que conta com a participação de ouvidorias públicas gaúchas, visando fomentar os canais de ouvidoria e facilitar a vida do cidadão frente ao encaminhamento de suas demandas, conforme de destaca no Guia das Ouvidorias, disponível em <https://admin.ouvidoriageral.rs.gov.br/upload/arquivos/202310/24160351-guia-das-ouvidorias.pdf>.



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

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

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

A OGE/RS está sediada no Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF, andar térreo, Ala Norte, na avenida Borges de Medeiros, 1.501, bairro Praia de Belas, em Porto Alegre/RS. O local observa condições de acessibilidade e realiza atendimentos presenciais em observância às regras de preferência.

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



EQUIPE

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

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

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

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

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

Além disso, a Ouvidoria conta com a estagiária Rafaelli da Silva Barbosa.

A **Ouvidoria do SUS-SES/RS** é chefiada pela servidora Luiza Maria Plentz e composta por Fernanda Raíssa Berr Elias e Luana Gonçalves Gehres e pelos seguintes estagiários: Ana Clara Santos de Oliveira, Ana Claudia Germany Paula, Bruno Lara, Camila Rosa da Silva, Exaucée Madzia Ngoubili Ngambani, Gabriel Costa Vieira, Joelma Souza Muniz, Laura Alves Azeredo, Maria Geremia da Conceição, Natália Borba Carvalho, Tainã Almeida Bezerra, Valéria Karina da Rosa, Nicolly Yasmin Silva e Tauã Pereira da Silveira.



RELATÓRIO DE GESTÃO E EMBASAMENTO LEGAL DOS CANAIS

O presente documento trata-se de relatório de gestão da Ouvidoria-Geral do Estado atinente ao exercício de 2024, o qual reúne informações gerais e dados estatísticos quantitativos e qualitativos do Canal responsável pelo recebimento de manifestações – como solicitações, reclamações, sugestões e elogios –, e dos Canais do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI e Denúncia.

– **Canal de Manifestações:** Lei nº 14.485/2014, que institui o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS. Aqui, salienta-se a atuação conjunta à Ouvidoria-Geral do Estado das Ouvidorias Setoriais do SUS, Meio Ambiente, Educação, Segurança Pública, do Servidor, dos Direitos Humanos e do IPE RS;

– **Canal Denúncia:** Decreto nº 54.155/2018, que dispõe sobre os procedimentos administrativos e as atribuições dos agentes públicos, civis e militares, no âmbito do Poder Executivo Estadual. Em 12/9/2023 foi publicada a Ordem de Serviço nº 18/2023, que registra procedimentos para o recebimento e para o encaminhamento de denúncias referentes a irregularidades no serviço público estadual.

– **Serviço de Informação Cidadão – SIC/LAI:** Decreto nº 49.111/2012, que regulamenta, no âmbito da Administração Pública Estadual, a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

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



COMO ATUAMOS

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

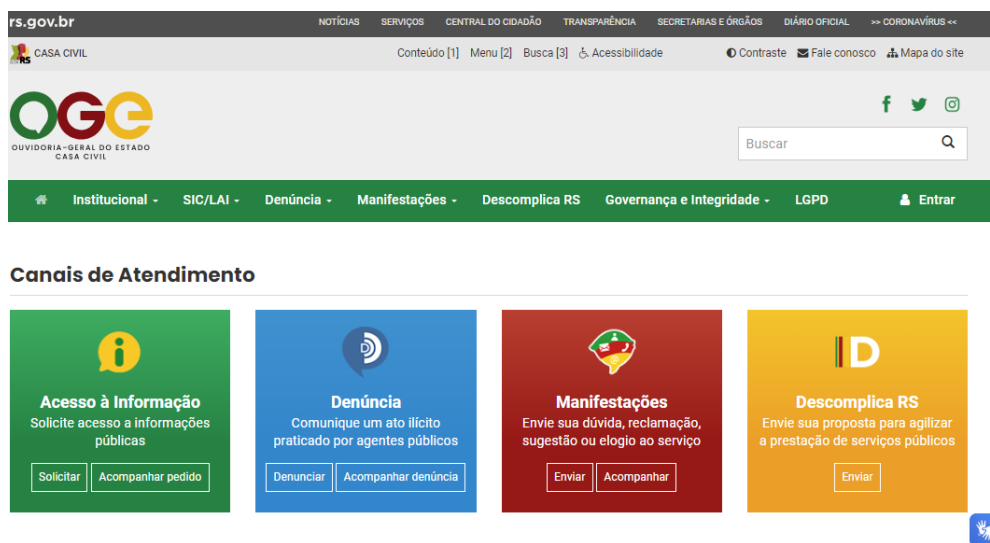
Em todos os casos em que o usuário se identificar e apresentar um endereço de e-mail válido, receberá um número de protocolo para o acompanhamento da tramitação da demanda e, após o seu encerramento, a possibilidade de avaliar o serviço prestado pelo canal responsável.

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

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

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

Por fim, existe a possibilidade de atendimento presencial na sede da Ouvidoria-Geral do Estado.



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

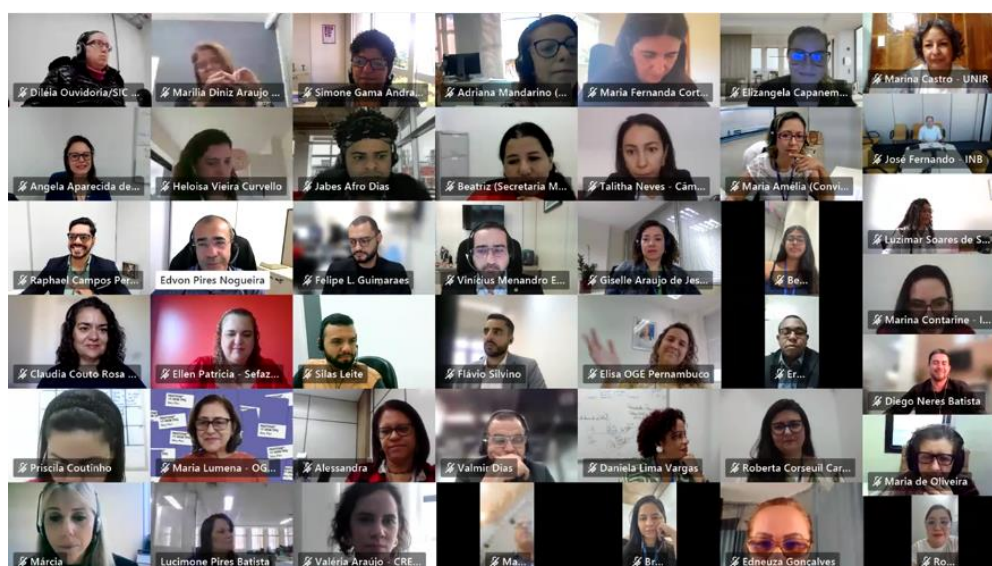
As demandas recebidas pelos Canais da OGE/RS observam as legislações aplicáveis, inclusive quanto aos prazos legais de resposta, o qual geralmente é de 20 dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa expressa do Gestor Local da Secretaria/Órgão, por mais 10 dias. Questões de matéria urgente,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



AÇÕES E EVENTOS REALIZADOS

Assembleia Geral Extraordinária da Renouv

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) participou da **Assembleia Geral Extraordinária da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)**, realizada em 5 de fevereiro de 2024, reunindo representantes de diversas ouvidorias públicas para debater temas estratégicos voltados ao fortalecimento do controle social e da transparência na administração pública. Foram discutidas pautas relacionadas ao aprimoramento da atuação das ouvidorias, a padronização de procedimentos, o compartilhamento de boas práticas e a cooperação entre as instituições integrantes da Renouv. A participação da OGE/RS reforça seu compromisso com a modernização dos serviços de ouvidoria e o aperfeiçoamento dos canais de atendimento ao cidadão.



Reunião online da Assembleia Geral Extraordinária da Renouv



10º Consórcio de Integração Sul e Sudeste (Cosud)

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) marcou presença na reunião do **Consórcio de Integração Sul e Sudeste (Cosud)**, realizada de 29 de fevereiro a 6 de março de 2024. O evento reuniu representantes dos estados dessas regiões para fortalecer a cooperação federativa e promover o intercâmbio de boas práticas em gestão pública.



<https://cosud.rs.gov.br>

Na foto, além do chefe do Executivo gaúcho, Eduardo Leite, participaram da solenidade os governadores do Paraná, Ratinho Junior, do Rio de Janeiro, Cláudio Castro, de Minas Gerais, Romeu Zema, e de São Paulo, Tarcísio de Freitas.



No âmbito da ouvidoria, foram debatidos temas essenciais como a modernização dos canais de atendimento ao cidadão, a padronização de fluxos de resposta às manifestações e a transparência na administração pública. A participação da OGE/RS reforça o compromisso do Estado com a melhoria contínua dos serviços prestados à população e com o fortalecimento do controle social.





4º Fórum de Proteção de Dados Pessoais dos Municípios

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) esteve presente no **4º Fórum de Proteção de Dados Pessoais dos Municípios**, realizado dias 4 e 5 de março de 2024, no hotel **Plaza São Rafael**, em Porto Alegre. O evento reuniu gestores públicos, especialistas e representantes de diversas instituições para debater desafios e boas práticas na implementação da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** na administração pública municipal e estadual. A participação da OGE/RS reforça seu compromisso com a **transparência e a segurança no tratamento de dados dos cidadãos**, contribuindo para a construção de políticas que garantam a proteção das informações pessoais e o fortalecimento da governança digital. O evento proporcionou um espaço de troca de conhecimentos essenciais para aprimorar as práticas da ouvidoria no atendimento à população e na gestão de dados sensíveis.



<https://municipioslgpd.com.br/>



Rede de Controle da Gestão Pública no RS

No dia 5 de março de 2024, a OGE/RS participou da primeira reunião da Rede de Controle da Gestão Pública no Rio Grande do Sul, presidida pelo promotor de Justiça Tiago Conceição. O encontro, realizado no Memorial do Ministério Público, teve como pauta a apresentação de demandas e entregas dos grupos de trabalho, além da definição do calendário de reuniões para 2024. O evento contou com a presença de diversas instituições que integram a rede, fortalecendo ações de fiscalização e combate à corrupção na gestão pública.



<https://www.mprs.mp.br/noticias/58999/>





Evento da SSPS – "Sobre Elas: Uma Análise do Aprisionamento Feminino no RS"

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) esteve presente no evento **"Sobre Elas: Uma Análise do Aprisionamento Feminino no RS"**, promovido pela Secretaria de Sistemas Penal e Socioeducativo (SSPS) em 6 de março de 2024, no Memorial do Ministério Público. O encontro reuniu autoridades, especialistas e representantes de diversas instituições para debater os desafios e perspectivas das mulheres em privação de liberdade no Rio Grande do Sul.

A participação da OGE/RS reforça seu compromisso com a promoção dos direitos humanos e a escuta ativa das demandas da população, contribuindo para o aprimoramento de políticas públicas voltadas à ressocialização e ao atendimento digno das mulheres no sistema prisional.





Seminário Estratégia de Governo Digital e TIC

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) participou do **Seminário TIC Digital**, realizado em 4 de abril de 2024, no espaço de eventos **Nau Live Spaces**. O encontro reuniu especialistas, gestores públicos e profissionais da área de tecnologia para debater inovações e tendências no setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

No seminário, foram discutidos temas como transformação digital no serviço público, inteligência artificial aplicada à gestão governamental e aprimoramento dos canais digitais de atendimento ao cidadão.



<https://www.estado.rs.gov.br/governo-do-estado-apresenta-nova-politica-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao>





Evento de Qualificação da OGE/RS

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) realizou, em 15 de abril de 2024, nova edição do evento de **Qualificação da OGE**, na **Sala de Recitais**, no Centro Administrativo do Estado. O encontro reuniu servidores da instituição para aprimorar conhecimentos, compartilhar boas práticas e discutir estratégias para a melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

Na capacitação, foram abordados temas fundamentais para o aperfeiçoamento das atividades da OGE/RS, incluindo aprimoramento dos fluxos de resposta às manifestações, fortalecimento da transparência e inovação nos canais de escuta ativa. A iniciativa reforça o compromisso da OGE/RS com a excelência na prestação de serviços e no fortalecimento do controle social.



<https://www.estado.rs.gov.br/ouvidoria-geral-do-estado-apresenta-relatorio-de-realizacoes-e-promove-nova-qualificacao-para-servidores>





Encontro com indígenas e ciganos do RS promovido pela Ouvidoria do TJRS

A OGE/RS participou, em 16 de abril de 2024, do encontro promovido pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), que reuniu lideranças indígenas e representantes de instituições públicas para debater desafios enfrentados pelos povos originários no RS.

A Ouvidora-Geral do Estado, Viviane Migliavacca, esteve presente na roda de conversa que abordou temas como educação, saúde e inclusão social. O evento destacou a importância do diálogo intercultural e resultou em proposições para encaminhamentos institucionais.



Encontro reuniu lideranças indígenas com membros de instituições públicas do RS

Créditos: Juliano Verardi / Dicom TJRS

<https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/ouvidoria-do-tjrs-promoveu-encontro-com-indigenas-e-ciganos-do-rs/>



Revista Eletrônica da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)

Publicação de entrevista concedida pela Ouvidora-Geral do Estado, Viviane Furtado Migliavacca, na quarta edição da Revista Eletrônica da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), em junho de 2024, na qual detalhou o cenário oriundo das enchentes e suas consequências sobre o atendimento das demandas dos usuários de serviços públicos.

Diálogos inspiradores

Ouvidora do RS conta desafio de manter atendimento em meio às enchentes

O mês de maio marcou o início do que se tornaria a maior catástrofe natural da história do Rio Grande do Sul. O estado foi tomado por fortes tempestades, que se intensificaram ao passar dos dias e deixaram, até o fim de junho, cerca de 180 mortos, quase 480 cidades alagadas e mais de 10 mil pessoas desabrigadas, de acordo com dados da Defesa Civil publicados pelos [Veículos EBC](#).

<https://website2000.my.canva.site/renouv004>





Projeto "RS Te Escuta"

A OGE/RS participou da reunião do projeto "RS Te Escuta", no Tribunal de Contas do Estado (TCE), com foco nas questões relacionadas às escolas. No encontro, foram discutidas ações para fortalecer a comunicação e a participação da comunidade escolar. A OGE/RS contribuiu com *insights* para aprimorar o envolvimento das escolas no processo de escuta ativa, visando melhorias na gestão e na qualidade educacional.





Audiência Pública "Justiça e Diversidade"

A OGE/RS participou da audiência pública "Justiça e Diversidade", realizada no Palácio da Justiça, na capital gaúcha, em 27 de setembro de 2024. O evento focou na promoção de um ambiente inclusivo e na discussão de temas relacionados aos direitos da comunidade LGBTQIAPN+. A participação da OGE/RS contribuiu para fortalecer o diálogo sobre a implementação de políticas públicas que garantam igualdade e respeito às diferenças, além de reforçar a importância de uma justiça acessível para todos.





Inauguração da Galeria de Ouvidores e Ouvidoras do TRF da 4ª Região

A OGE/RS participou da inauguração, no Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), da Galeria da Ouvidoria da Mulher, em 3 de outubro de 2024. O evento foi dedicado à promoção dos direitos das mulheres e à valorização da participação feminina na Justiça.



https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=28596





Palestra "Ouvidoria da Mulher e o Combate à Violência" no TRF da 4ª Região

A OGE/RS esteve presente na palestra "Ouvidoria da Mulher e o Combate à Violência", realizada no Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), em 3 de outubro de 2024. A palestra abordou estratégias de prevenção e combate à violência de gênero, com ênfase no fortalecimento de políticas públicas voltadas à proteção das mulheres.



https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=28598

ABC Finanças - um bate-papo sobre finanças públicas com o DPO

A OGE/RS esteve presente no evento "ABC Finanças – um bate-papo sobre finanças públicas com o DPO", realizado em 8 de outubro de 2024, promovido pelo Departamento de Planejamento, Orçamento e Finanças da Subchefia Administrativa da Secretaria da Casa Civil. O encontro discutiu aspectos importantes da gestão fiscal e orçamentária no setor público, abordando estratégias para melhorar a eficiência na aplicação dos recursos públicos.





Mapa de Desenvolvimento de Equipes

A OGE/RS participou do "Flow Casa Civil com Sugap SPGG", realizado em 18 de outubro de 2024, sobre o "Mapa de Desenvolvimento de Equipes". O evento teve como objetivo promover o aprimoramento das habilidades de liderança e gestão de equipes, focando no desenvolvimento de competências para fortalecer o trabalho colaborativo e a eficiência organizacional.









Selo de Integridade 2024

A Casa Civil recebeu, em 18 de outubro de 2024, o **Selo de Integridade 2024** do Comitê de Integridade Pública (CIP), reconhecendo a implementação de ações eficazes de governança, transparência e prevenção à corrupção. O certificado destaca o compromisso com práticas éticas e a promoção de uma gestão pública mais íntegra. Para receber o selo, a Casa Civil cumpriu rigorosos critérios, incluindo a revisão do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC) e o engajamento contínuo de seus servidores na adoção de medidas para fortalecer a governança pública.



<https://casacivil.rs.gov.br/casa-civil-recebe-selo-de-integridade-por-acoes-eficazes-no-servico-publico>



Linguagem Simples (EDP)

A OGE/RS participou da palestra *online* sobre **Linguagem Simples**, realizada em 30 de outubro de 2024, promovida pelo Escritório de Projetos (EDP). O evento abordou como a adoção de uma comunicação clara e acessível pode melhorar o entendimento e a interação com o público, especialmente no setor público. A palestra destacou a importância da transparência e da simplificação na redação de documentos e processos com o objetivo de garantir que as informações sejam compreendidas por todos, promovendo mais eficiência e cidadania no serviço público.



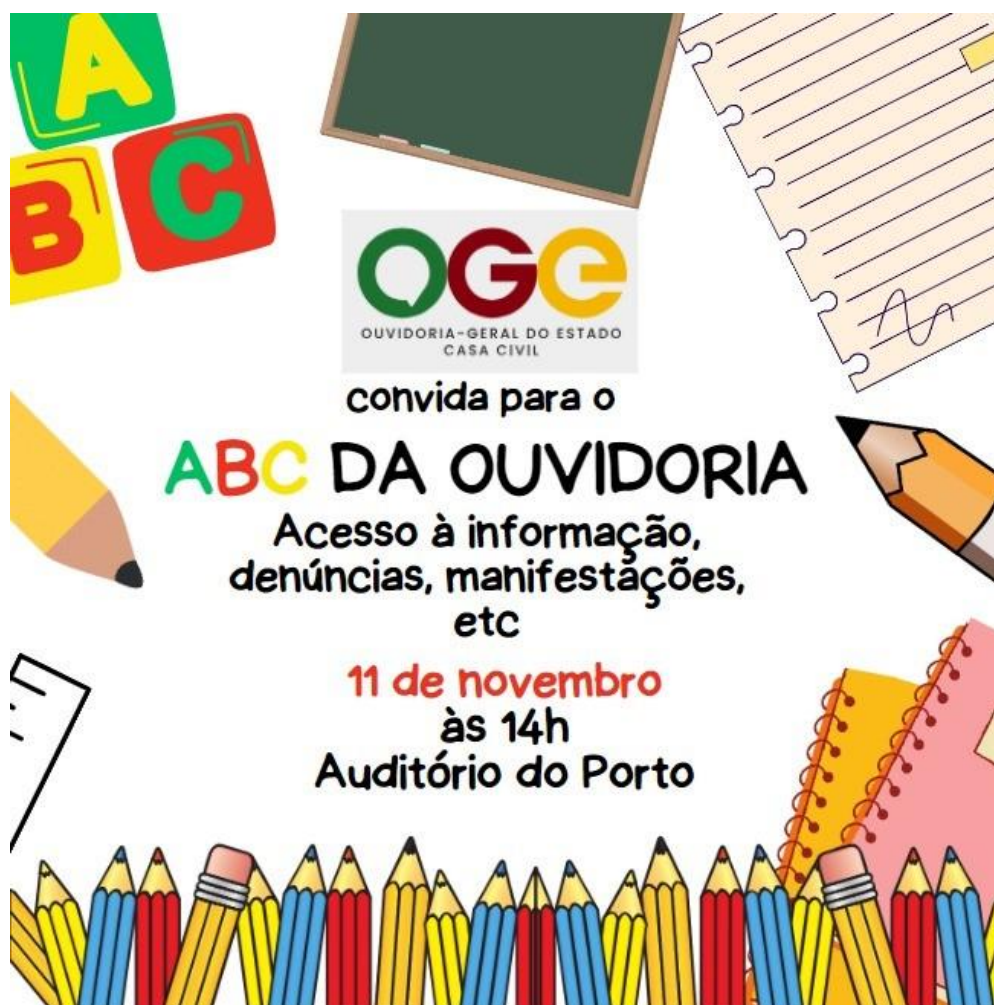


[https://www.instagram.com/edp.govrs/p/DBwI4Ctvu3-
/?locale=en_GB%2Cen_US%2Cen_GB&hl=hu](https://www.instagram.com/edp.govrs/p/DBwI4Ctvu3-/?locale=en_GB%2Cen_US%2Cen_GB&hl=hu)



ABC da Ouvidoria

A OGE/RS realizou o evento **ABC da Ouvidoria**, dia 11 de novembro de 2024, no Auditório da Portos RS, em ação promovida pela Subchefia Administrativa da Casa Civil. O encontro teve como objetivo capacitar servidores e promover a troca de experiências sobre o funcionamento das ouvidorias, suas atribuições e as melhores práticas no atendimento ao público. Na ação, foram abordadas ferramentas e métodos para aprimorar o atendimento à sociedade, reforçando a importância da transparência e da participação cidadã na administração pública.





Viviane Furtado Migliavacca e Rogério Grade



Carolina Duarte Vendrusculo (Manifestações)



Ana Raquel Rolim Werutsky (Canal Denúncia)



Marcia da Silva Chaves (LAI)



Rede de Controle da Gestão Pública do Rio Grande do Sul (Rede-RS)

Em 9 de dezembro de 2024, a Casa Civil renovou sua participação na Rede de Controle da Gestão Pública do Rio Grande do Sul (Rede-RS) por meio da assinatura de um novo termo de cooperação. O evento ocorreu no seminário em celebração ao Dia Internacional Contra a Corrupção, realizado no Ministério Público do Rio Grande do Sul (MPRS), na capital. A Rede, composta por diversos órgãos estaduais, federais e municipais, busca fortalecer as ações de fiscalização e combate à corrupção, promovendo maior transparência e controle social nas práticas de gestão pública.



<https://casacivil.rs.gov.br/casa-civil-renova-participacao-em-rede-de-controle-e-gestao-publica>



Secretário adjunto da Casa Civil, Gustavo Paim assinou o termo de cooperação - Foto: MPRS / Divulgação



Seminário Contra a Corrupção foi realizado na sede do MPRS, na capital - Foto: Robson Nunes / Ascom Sefaz



Premiação do projeto Escola Íntegra

Ainda no evento, foram apresentados os trabalhos vencedores da segunda edição do Concurso de Manifestações Artísticas sobre Integridade do Projeto Escola Íntegra (PEI). Neste ano, 400 manifestações artísticas foram recebidas pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado (Cage), que desde 2023, juntamente com a Secretaria da Educação (Seduc), promove o concurso abrangendo escolas públicas estaduais de Ensino Médio de Porto Alegre.



Ouvidora-Geral do Estado, Viviane Migliavacca entregou distinção ao estudante Isaías Mira, do 3º Ano da rede estadual – Foto: MPRS / Divulgação

Uma das distinções foi entregue pela Ouvidora-Geral do Estado, Viviane Migliavacca, para o aluno Isaías Oberte Ferreira Mira, do terceiro ano do ensino médio da Escola Estadual de Ensino Médio Presidente Costa e Silva. Entre os objetivos do projeto, estão a disseminação da noção e das práticas de integridade entre os alunos, o aperfeiçoamento da transparência pública e o fomento do controle social.



O resultado esperado é o aumento no índice de conhecimento sobre integridade e a prevenção à corrupção. A premiação somou R\$ 40 mil neste ano, quatro vezes o valor do ano passado, distribuídos entre alunos, professores e as próprias escolas.

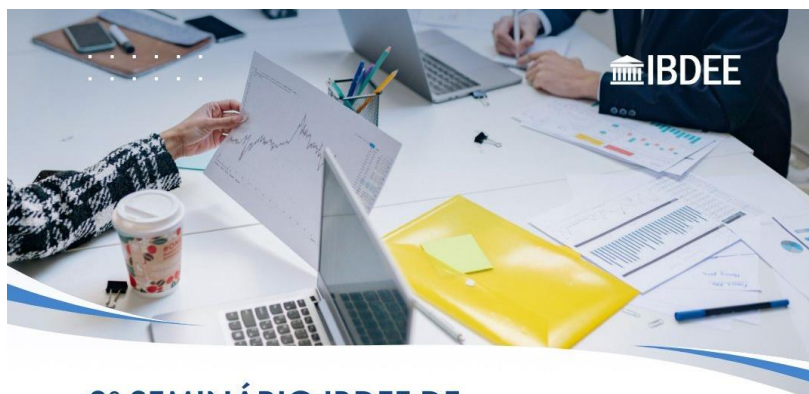


Prêmio Escola Íntegra foi entregue a estudantes, professores e escolas da rede estadual – Foto: Robson Nunes / Ascom Sefaz



3º Seminário IBDEE de Integridade na Administração Pública

A OGE/RS participou do 3º Seminário IBDEE de Integridade na Administração Pública, evento que promoveu debates sobre boas práticas e desafios na implementação de programas de compliance no setor público.



3º SEMINÁRIO IBDEE DE INTEGRIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



**10 DE
DEZEMBRO**



TEATRO CIEE-RS BANRISUL

Rua: Dom Pedro II, 861 - São João, Porto Alegre - RS

O evento abordou temas essenciais para a integridade na gestão pública, distribuídos em cinco painéis: PAINEL I – **Administração Pública e Sustentabilidade: O Dever de Prevenir Catástrofes** – Marcelo Camardelli Rosa e Daiane Menezes, sob a mediação de Luciane Lewis; PAINEL II – **Administração Íntegra: O Dever de Agir Antidiscriminação** – Cecilia Romero, Laura Levy, Marina Araujo Lopes e Melissa Valentini, moderado por Kalin Rodrigues; PAINEL III – **O Controle da Administração Pública** – Ismar Viana e Desembargadora Jane Vidal, sob mediação de Allan Kovalscki; PAINEL IV – **Novo Regime de Contratações Públicas e Demandas Emergenciais** – contou com Juliano Heinen e Cácia Pimentel, moderados por Carin Prediger; PAINEL V – **Enfrentamento à Criminalidade: Mecanismos de Integridade e Boas Práticas na Polícia** – Encerrou os debates com discussões sobre integridade nas forças policiais, com Fabrizio Bom Vecchio e Rubens de Oliveira, sob a moderação de Jair Jaloreto.



No seminário houve o lançamento da revista do IBDEE (Instituto Brasileiro de Direito e Ética Empresarial), que contou com a publicação do artigo "**Canal Denúncia - Uma ferramenta indispensável no fortalecimento da ética na Administração Pública**", escrito em colaboração pela Ouvidora-Geral do Estado, Viviane Migliavacca, e Ana Raquel Rolim Werutsky, chefe do Canal de Manifestações.







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

COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES (CMRI/RS)



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

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

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



As atividades da CMRI/RS no ano de 2024 foram cumpridas pelos membros devidamente designados/reconduzidos para o biênio 2023-2024. Desta forma, os trabalhos foram conduzidos pelo presidente, auditor do Estado Luiz Felipe Corrêa Noé, e o adjunto, corregedor-geral da Procuradoria-Geral do Estado, Paulo Cesar Velloso Quaglia Filho. A Secretaria Executiva permaneceu com as analistas jurídicas Liliana Barcellos e Bárbara Zucchetti, representantes da Secretaria da Casa Civil, pela Ouvidoria-Geral do Estado.





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

Presidente: Luiz Felipe Correa Noé;

Adjunto à Presidência: Paulo Cesar Velloso Quaglia Filho;

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

Procuradoria-Geral do Estado: Paulo Cesar Velloso Quaglia Filho (titular) e Gabriel Almeida de Almeida (suplente);

Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão: Carla Vargas Segatto (titular) e Juliano Silva Balbon (suplente);

Secretaria da Educação: Wellington Cardoso Moraes (titular) e Felipe Azambuja Franco (suplente);

Secretaria da Segurança Pública: Simone Viana Chaves Moreira (titular) e Moggar Frederes de Mattos (suplente);

Secretaria da Fazenda, pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado (Cage): Luiz Felipe Correa Noé (titular) e Hugo Alberto Simões Penha (suplente);

Secretaria da Saúde: Amanda Ciarlo Ramos (titular) e Mariane Porto Mendes (suplente);

Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos: Cristiano Fortes Zanin (titular) e Paula Silva dos Santos (suplente);

Secretaria de Sistemas Penal e Socioeducativo: Larissa Portinho dos Reis Bandeira (titular) e Ricardo Garcia Amaral (suplente).

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

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



COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA (CEP)

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

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

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

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

Atualmente, os membros da CEP são:

Dra. Judith Martins Costa;

Dr. Hélio Saul Mileski;

Dr. Rodrigo Valin de Oliveira;

Dr. Armando Moutinho Perin;

Dra. Mariana Benjamim Costa;

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



COMITÊ DE INTEGRIDADE PÚBLICA (CIP)

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

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





No ano de 2024 foram realizadas quatro reuniões do Comitê de Integridade Pública:

- **01/03/2024** - 9ª Reunião do CIP - Foram discutidos os seguintes temas: escolha definitiva do logo do CIP, discussão sobre a página do CIP, detalhamento das visitas aos Comitês Setoriais de Integridade, andamento das minutas de Decretos, planejamento dos próximos eventos do CIP, aprovação dos novos documentos do CIP (memória de reuniões e planilha de acompanhamento), lançamento da edição 2024 do Projeto Escola Íntegra e outros assuntos gerais;
- **12/07/2024** - 10ª Reunião do CIP - Pautas abordadas: atualização dos trabalhos junto aos Comitês Setoriais de Integridade (visitas realizadas e andamento dos planos de integridade iniciados), andamento das minutas de decretos a serem apresentados à Casa Civil, sugestão de uma newsletter mensal sobre integridade a ser enviada aos Comitês Setoriais de Integridade, sugestão de um novo evento para os Comitês Setoriais, definição sobre a realização de uma nova pesquisa de integridade e sua periodicidade, atualização sobre a página do CIP e assuntos gerais;
- **16/08/2024** - 11ª Reunião do CIP - Foram tratados os seguintes temas: atualização dos trabalhos junto aos Comitês Setoriais de Integridade (visitas realizadas e andamento dos planos de integridade iniciados), apresentação dos Programas de Integridade da PGE e da SPGG, andamento das minutas de decretos a serem apresentados à Casa Civil e atualização sobre a página do CIP;
- **20/12/2024** - 12ª Reunião do CIP - Foram apresentados os resultados da 2ª Edição da Pesquisa sobre Integridade no Estado do RS, discutido o relatório das visitas e dos Programas de Integridade com análise de andamento e planejamento, e tratadas as tratativas para a organização do processo de sucessão do presidente do CIP.



25080100006404



A composição do CIP/RS para o biênio 2023/2024 é formada por:

Secretaria da Casa Civil – Ouvidoria-Geral do Estado

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

Procuradoria-Geral do Estado

Diana Paula Sana;
Paulo Cesar Velloso Quaglia Filho.

Secretaria da Fazenda

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

Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão

Regiani Lopes da Silva;
Claumer Eron Hunemeier.



Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI)

A Secretaria da Casa Civil, através da Ouvidoria-Geral do Estado, é membro pleno da **Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI)**, que tem por objetivo fomentar nacionalmente o acesso à informação por meio de um ambiente colaborativo entre órgãos de monitoramento da LAI dos diferentes entes federativos e a sociedade.

A **RedeLAI** estimula o compartilhamento de boas práticas e entendimentos sobre o acesso à informação, aproveitando as melhores iniciativas disponíveis e promovendo diferentes formas de inovação no setor público voltadas ao fortalecimento da cultura de transparência.

É requisito da **RedeLAI** o compromisso com a participação social, a ampliação da cidadania e, por consequência, o fortalecimento da democracia. Representantes dos três níveis da federação têm a oportunidade de, conjuntamente, debaterem os desafios e avanços na pauta da transparência pública, bem como podem construir e disseminar entendimentos relacionados ao direito de acesso à informação pública.





RedeSIM

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

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

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



CANAL DE MANIFESTAÇÕES

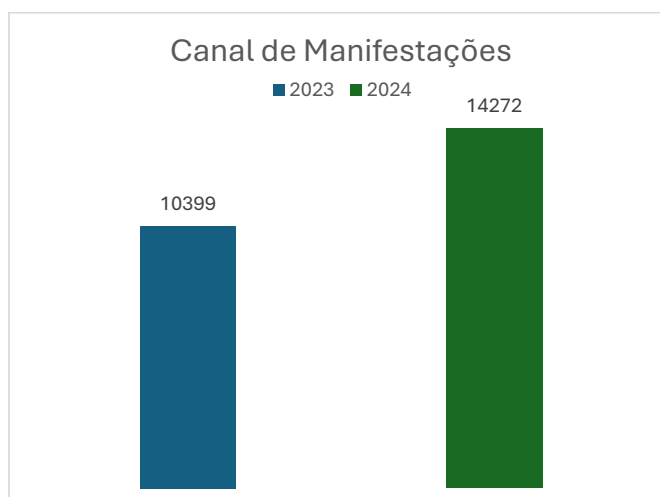
O Canal de Manifestações recebe solicitações, reclamações, sugestões e elogios endereçados a órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual, nos termos da Lei nº 14.485, de 30 de janeiro de 2014 (Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS).

Indicadores do ano de 2024 (Geral e todas Setoriais)

Total de demandas: 14.271

Média mensal de pedidos: 1.189

Considerando o mesmo período, no ano de 2023, foram recepcionadas 10.399 manifestações, o que representa aumento de 37,24% no total de demandas/ano.



Fonte: dados extraídos do SEO em 29/01/2025



O total de demandas se refere à soma das **Manifestações-Geral** (4.754), Setorial **Educação** (3.828), Setorial **IPE Saúde** (2.448), Setorial **Direitos Humanos** (538), Setorial **Meio Ambiente** (136), Setorial **Segurança Pública** (1.714) e Setorial **Servidor** (854).

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

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

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação do serviço público.
- **Elogio:** reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou atendimento recebido.
- **Sugestão:** proposição de ideia ou de possível solução para o aprimoramento e melhoria de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual.
- **Solicitação:** pedido de orientação referente ao atendimento e serviços prestados pelos órgãos ou entidades da Administração Pública Estadual.

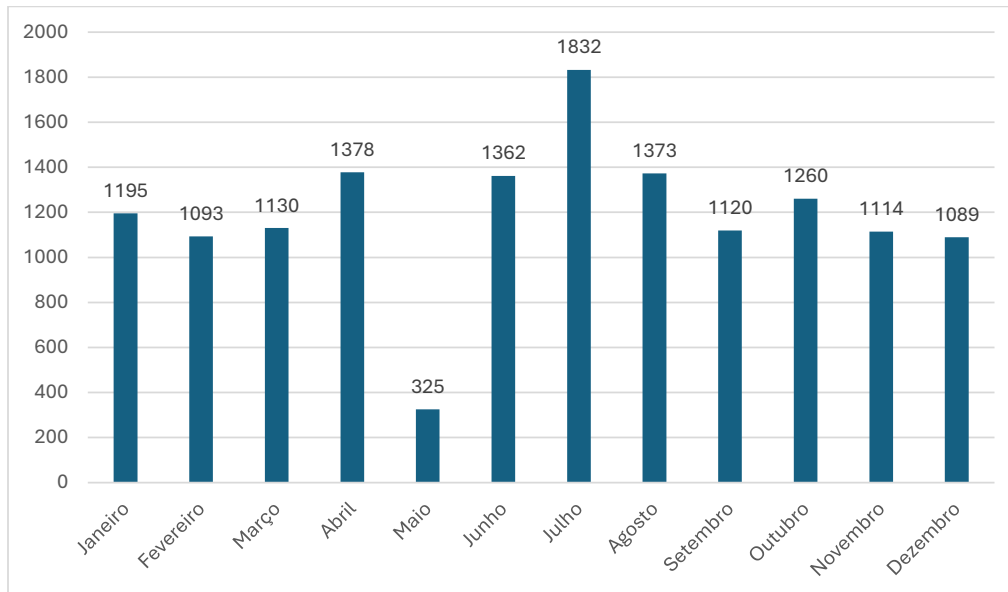


Quanto ao **fluxo das manifestações** no sistema informatizado, podemos destacar as seguintes etapas:

- **Recebimento:** o sistema gera um número de protocolo de demanda, o qual será enviado ao usuário pelo e-mail cadastrado na demanda.
- **Análise:** agente público, atuante na Ouvidoria, analisa e valida a demanda, determinando o sigilo do usuário, se pertinente. Caso haja demandas com insuficiência dados para o seu correto tratamento, serão solicitadas informações complementares ao demandante.
- **Encaminhamento:** é a distribuição ao órgão ou entidade competente para que providencie a resposta no prazo legal.
- **Conclusão:** envio da resposta ao usuário, informando o posicionamento do órgão ou da entidade demandados, seguido do encerramento da demanda no sistema.

No demonstrativo de evolução mensal das **14.271 demandas** de **2024**, observa-se que o maior número de manifestações ocorreu em julho (1.832). Número impulsionado pela expressiva quantidade de manifestações referentes aos benefícios “SOS Enchentes” e “Volta Por Cima”, além do “MEI Calamidades” e sobre o “Auxílio Reconstrução” (benefício do governo federal), que são finalizadas com a indicação da esfera competente por inconformidade.

Maio, com um total de **325** manifestações, representou o período de menor ingresso. Ressaltamos que no referido mês, por conta da enchente histórica ocorrida no RS, o data center da Procergs permaneceu inoperante por três semanas, o que prejudicou o ingresso de novos registros no sistema informatizado. Nesse período, utilizamos a ferramenta do e-mail, e as demandas foram registradas no canal de manifestação posteriormente.



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025



Detalhamento dos Atendimentos

Atendimento telefônico:

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS) recebe ligações sobre assuntos diversos. Recebemos o total de **14.622** ligações em 2024, sendo a média diária de 58 atendimentos telefônicos. Os assuntos podem ser de uma simples informação ou orientação até uma reclamação ou denúncia. Ao recebermos as chamadas, identificamos o assunto e orientamos o interlocutor (demandante) da seguinte forma:

- Fora da competência do estado, sugerimos ao interlocutor procurar a instituição/empresa relacionada ao assunto desejado, como falta de luz, falta de água, assuntos judicializados, dificuldades de acesso na conta GOV.BR, assuntos trabalhistas do setor privado, entre outros.

Procuramos identificar todos os canais disponíveis por meio de pesquisa na internet enquanto o interlocutor está na linha, a fim de facilitar a sua busca. De maio até o final de 2024, acolhemos as ligações demandadas do Auxílio Reconstrução, pois o cidadão entendia que este era uma extensão dos benefícios ofertados pelo Governo do RS, em razão das enchentes. O cidadão era orientado a procurar o Centro de Referência de Assistência Social (Cras), acessar o site oficial do programa ou ainda ligar para 121.

Dos assuntos de competência do estado, ressaltamos os seguintes: TudoFácil, IPE Saúde, SUS, Secretaria da Fazenda, Detran, Educação (informações diversas, como andamento de processos, aposentadoria, solicitação de CTC, informações de escolas, Todo Jovem na Escola...), Devolve ICMS e Cartão Cidadão.

Referente à catástrofe meteorológica ocorrida no RS (enchentes que assolaram 95% do território) destacamos os seguintes: Auxílio MEI, SOS Enchentes e Volta Por Cima.



Em alguns casos, basta a informação dos canais de contato, para outros, orientamos o cidadão a encaminhar sua demanda por meio de nossos canais digitais, a fim de dar prosseguimento ao assunto.

Atendimento telefônico celular:

No período em que o Centro Administrativo Fernando Ferrari permaneceu fechado por conta da enchente, registramos os atendimentos telefônicos no celular disponibilizado para este setor.

Registramos de 3/6/2024 a 31/7/2024 – **380 ligações e mensagens via Whatsapp.**



Pautas Relevantes do Canal de Manifestações – Geral

Atendimento de demandas no período da enchente:

O Canal de Manifestações se destacou no atendimento de demandas que ingressaram por e-mail e atendimento telefônico no período da enchente. Atuamos de forma enérgica inclusive no resgate de cidadãos que entraram em contato conosco. Nesses casos, acionávamos diretamente a Defesa Civil para auxiliar nos resgates e apoios quando necessários.

Passe livre:

Foram registradas no Canal de Manifestações em torno de 200 reclamações sobre o passe livre estudantil. Os estudantes que fazem jus são aqueles que comprovaram a renda per capita de até 1,5 salário-mínimo regional Faixa 1, que residiam em uma cidade, mas estudavam em outra e que comprovaram frequência nas instituições de ensino.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral, em conjunto com a Metroplan, responsável pela concessão do benefício, se reuniu para organização do fluxo, devido à morosidade na liberação do passe livre. Tivemos êxito nas ações tomadas, o que resultou na agilidade e melhora da prestação do serviço público.



SOS Enchentes:

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS) recebeu relevante número de demandas entre os meses de maio e agosto de 2024, com destaque para julho, que pontuou 1.832 demandas, volume decorrente da abertura de pagamento dos primeiros lotes do benefício.

Esta Ouvidoria recepcionou (telefone, presencial e sistema) tratou, encaminhou e finalizou todas as demandas da pauta, com informações pertinentes para cada caso, reforçando com o cidadão(ã) a importância de estar dentro dos critérios estabelecidos pelo programa e orientando a se dirigirem ao Centro de Referência de Assistência Social (Cras) para outros esclarecimentos, preenchimento e atualização de cadastro (CadÚnico). Foi destacado também o acesso ao sítio oficial do programa para conhecimento de todas as informações do programa.

Demandas com algum item específico ou situação especial eram transferidas para a Setorial Servidor, que gerenciava até o final as referidas demandas.



Volta Por Cima:

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS) recebeu importante número de demandas entre maio e agosto de 2024, com destaque para julho, decorrente da abertura de pagamentos dos primeiros lotes do benefício.

Esta Ouvidoria recepcionou (telefone, presencial e sistema) tratou, encaminhou e finalizou todas as demandas da pauta, com informações pertinentes para cada caso, reforçando com o cidadão(ã) a importância de estar dentro dos critérios estabelecidos pelo programa e orientando a se dirigirem ao Cras para outros esclarecimentos, preenchimento e atualização de cadastro (CadÚnico). Foi destacado também o acesso ao sítio oficial do programa para conhecimento de todas as informações.

Demandas com algum item específico ou situação especial eram transferidas para a Setorial Direitos Humanos (Sedes), que gerenciava até o final as referidas demandas.

Ministério dos Direitos Humanos:

Chegaram à Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS), no Canal de Manifestações, em torno de 500 demandas sobre assuntos diversos, oriundas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania – Governo Federal (disque 100 e ligue 180), referentes à enchente ocorrida em maio de 2024, como falta de água, resgate de cidadãos e animais de estimação, bem como denúncias sobre a falta de atendimento médico e maus tratos a idosos e crianças. As demandas foram cadastradas no sistema informatizado, e tratadas de acordo com a especialidade (saúde – direitos humanos e segurança pública).

Notícias relevantes:



Casa Civil reúne centrais sindicais para discussão de propostas voltadas à manutenção de empregos

(Publicado em 3/6/2024 - <https://casacivil.rs.gov.br/casa-civil-reune-centrais-sindicais-para-discussao-de-propostas-voltadas-a-manutencao-de-empregos>)



Secretário-chefe da Casa Civil, Artur Lemos, e o adjunto Gustavo Paim participaram na reunião - Foto: Nabor Goulart / Ascom Casa Civil

Representantes de centrais sindicais no Estado participaram de reunião na Casa Civil, em 3 de junho de 2024, com a finalidade de discutir alternativas para a preservação de empregos após a catástrofe meteorológica que atingiu o Estado.

As entidades apresentaram propostas voltadas à manutenção de vagas de trabalho depois que as enchentes de maio inviabilizaram atividades econômicas de todos os portes em diferentes regiões do Estado, o que vai impactar as vagas de trabalho. Diferentemente da pandemia, quando os negócios reduziram suas operações, agora o patrimônio de empresas foi afetado diretamente pela enxurrada – em alguns casos com grande perda dos ativos.



Secretário-chefe da Casa Civil, Artur Lemos disse que desde o primeiro momento o governador Eduardo Leite tem destacado atenção para a questão do emprego. "Estamos esperando definição do governo federal para apresentar uma proposta, para evitar sobreposições. Estamos convictos de que governo federal está sensível ao assunto", disse o secretário da Casa Civil.

Artur Lemos acrescentou que o governo do Estado já tem programas de auxílio, como o Volta Por Cima, para baixa renda, e o Pix SOS Rio Grande do Sul, que também beneficia no CadÚnico, mas abrange renda familiar de até três salários. Os valores pagos são R\$ 2,5 mil e R\$ 2 mil, respectivamente.

O secretário Artur Lemos também disse que o Executivo estadual atua ativamente para mostrar aos empresários que mudanças serão feitas para a permanência de negócios no RS – a maneira de garantir a geração de empregos. "Temos de apresentar o futuro para empreendedor, que obras serão feitas", afirmou.

Também participaram da reunião o secretário adjunto da Casa Civil, Gustavo Paim, e o secretário adjunto de Trabalho e Desenvolvimento Profissional, Sérgio Guimarães. Das entidades, estiveram presentes representantes da CTB, CUT, Força Sindical, Intersindical/RS, Fórum das Centrais Sindicais, Fetar/RS, Fetrammergs e da Central do Servidor. Eles entregam um documento intitulado "Propostas das centrais sindicais do RS para o enfrentamento da calamidade", que serão avaliadas pelo governo e terão encaminhamento.



Destinação dos recursos recebidos por doação via pix começa a ser definida

(Publicado em 8/5/2024 – <https://casacivil.rs.gov.br/destinacao-dos-recursos-recebidos-por-doacao-via-pix-comeca-a-ser-definida>).



Com a necessidade de acelerar a chegada de recursos doados a vítimas das enchentes, o Comitê Gestor da campanha do pix realizou a primeira reunião em 8 de maio de 2024. Conduzindo o encontro, o secretário-chefe da Casa Civil, Artur Lemos, disse que a distribuição de recursos deve focar, inicialmente, municípios mais atingidos e que tiverem condições de retorno às atividades em breve.

A definição sobre a faixa de público que será beneficiada com a distribuição dos recursos doados pela população e qual o valor que cada um terá direito será discutida em nova reunião. Conforme o dado mais recente, a arrecadação de valores doados soma R\$ 78,3 milhões na atual campanha do pix, iniciada no começo de maio de 2024.

A reunião no Palácio Piratini foi no formato híbrido, o que permitiu a participação de representantes de 12 entidades integrantes do Comitê Gestor, a maior parte por videoconferência.



Artur Lemos lembrou que a campanha foi criada em 2023, após a primeira enchente no Vale do Taquari, porque estavam surgindo muitos golpes de pessoas se apresentando como arrecadadoras de dinheiro para a reconstrução das cidades. Com um pix oficial, divulgado pelo Governo do Estado, os doadores têm a segurança de depositarem em uma conta com a real finalidade de ajudar as pessoas.

Para isso, foi aberta uma conta corrente no Banrisul pela Associação dos Bancos do Rio Grande do Sul – integrante do Comitê Gestor do fundo de doações via pix. "É um dinheiro que vai direto para a conta de quem precisa. Se entrasse no caixa do governo, se tornaria um recurso público e teríamos uma série de exigências a cumprir na hora de investir. Como sai de uma conta corrente de uma entidade privada, a pessoa poderá comprar material de construção ou alimentos, por exemplo. Não há exigência da destinação", afirmou o chefe da Casa Civil.

Participando presencialmente, o presidente da Ordem dos Advogados do Brasil – seccional RS (OAB-RS), Leonardo Lamachia, disse que é preciso informar a sociedade que não se trata de recursos administrados pelo governo, mas por um grupo de entidades.

Também presente na reunião, Júnior Torres, da Central Única das Favelas (Cufa), explicou como foi o processo de cadastramento e a conferência (emissão e assinatura dos recibos) no caso do Vale do Taquari em 2023. Ele destacou que a dimensão era bem menor do que no cenário atual. Uma das propostas do Comitê Gestor é convidar uma empresa de auditoria para acompanhar o processo de forma voluntária.

Pelo governo, também participaram da reunião o procurador-geral do Estado, Eduardo Cunha da Costa, e o secretário de Desenvolvimento Econômico, Ernani Polo.



Indicadores do ano de 2024 – Canal de Manifestações (Geral)

Total de demandas: 4.754

Média mensal de demandas: 396

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

Os **órgãos/entidades mais demandados** no Manifestações Geral foram os seguintes: Secretaria da Fazenda, Detran – Departamento de Trânsito do Rio Grande do Sul, IPE Prev – Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul, Daer – Departamento Autônomo de Estrada de Rodagem e Metroplan – Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional.



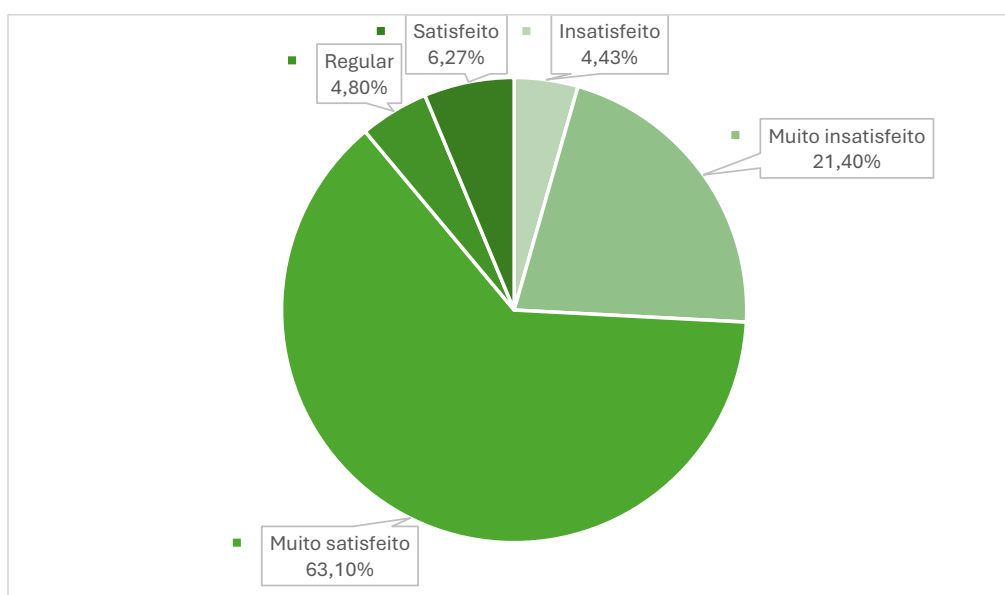
Índice de Satisfação do Cidadão – Canal de Manifestações (Geral)

O Índice de Satisfação do Cidadão – ISC objetiva a medição do grau de satisfação do usuário quanto ao serviço público prestado.

Após a conclusão da demanda no sistema, o demandante recebe um formulário de pesquisa de satisfação, sendo opcional o seu preenchimento. Os itens da pesquisa servem como base de dados para análise estatística e indicadores dos serviços prestados pelo Estado, bem como de subsídios para a implantação de melhorias.

Foram respondidos **271** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados. A seguir as três perguntas enviadas ao demandante:

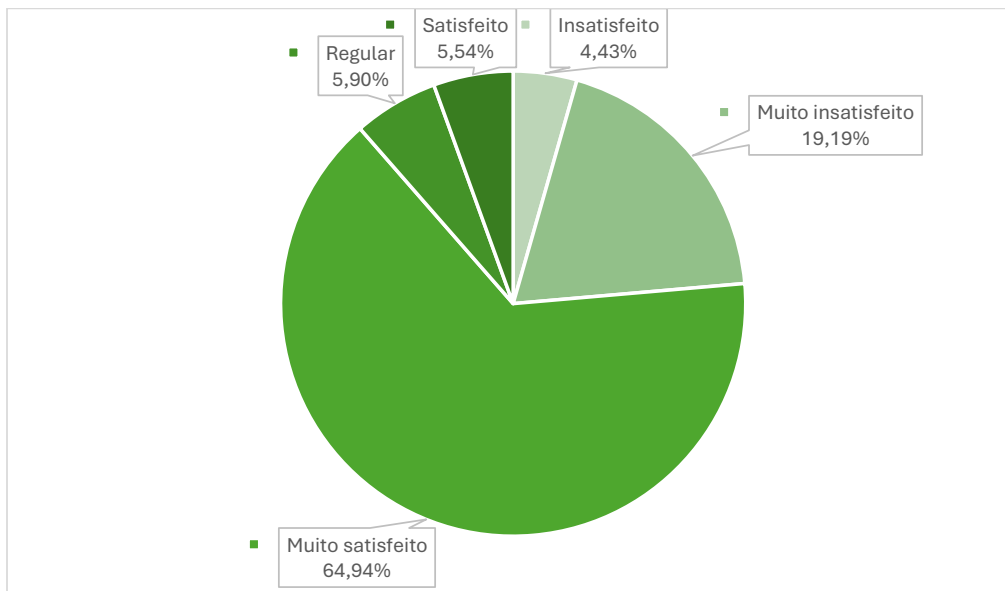
Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

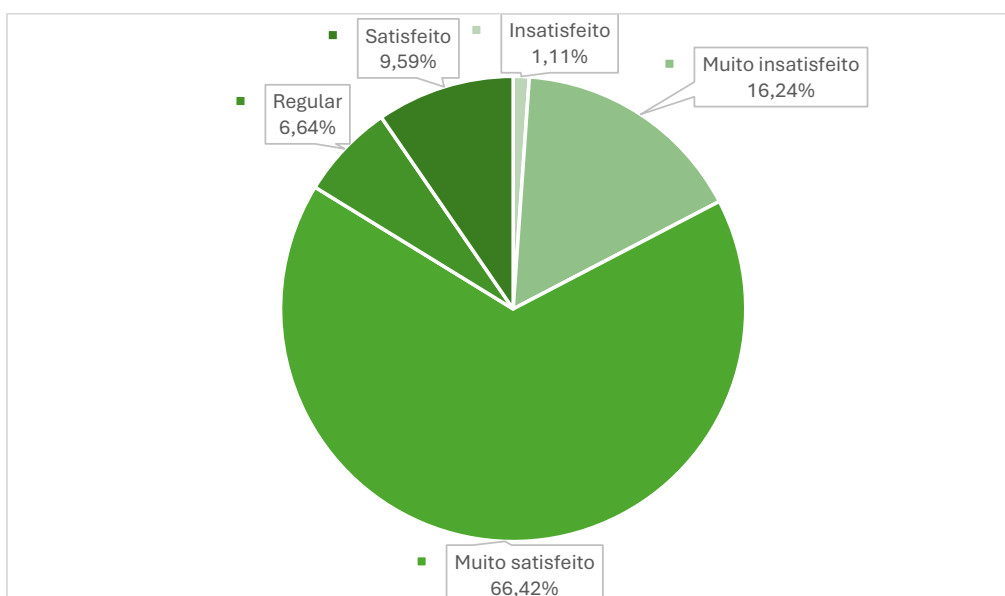


Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

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



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025



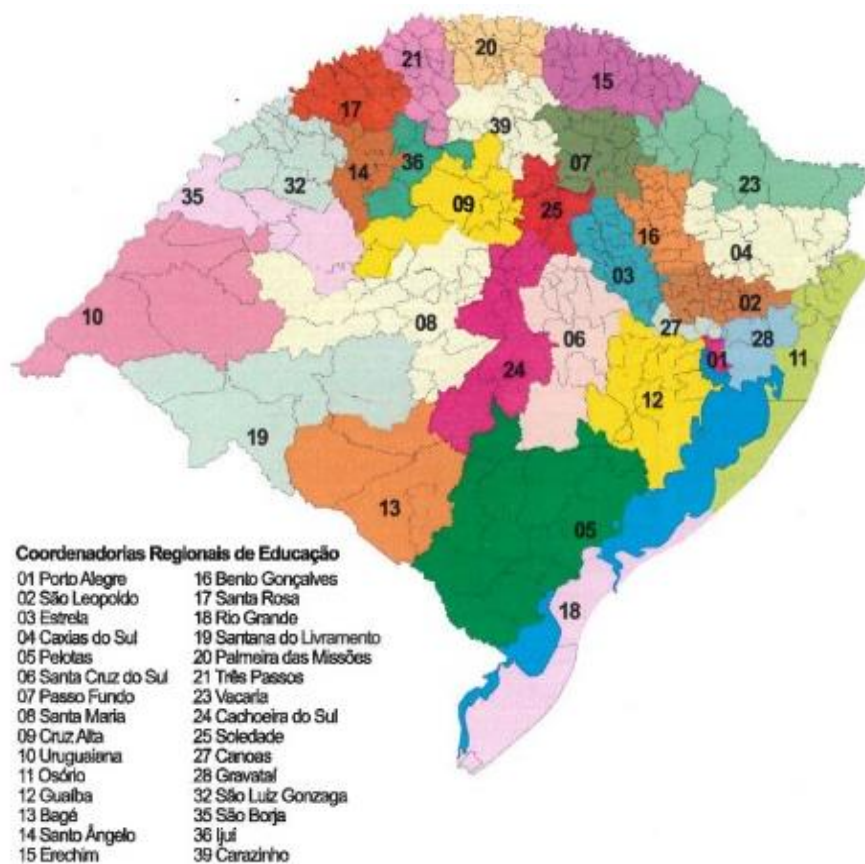
OUVIDORIA DE EDUCAÇÃO

A Ouvidoria da Educação, neste período, teve papel fundamental na prestação de serviço à sociedade gaúcha, atuando como canal ativo de comunicação e de informação, na interlocução das demandas do cidadão com a Secretaria da Educação – Seduc/RS, que teve sua sede totalmente prejudicada pelo evento climático da inundação.

Pelo Censo Escolar de 2024, a rede pública de ensino do Rio Grande do Sul atendeu **699.493 alunos** – da educação básica, ensino médio e ensino técnico – **matriculados** nas **2.320 unidades de ensino** distribuídas nas **30** Coordenadorias Regionais de Educação (CRE), conforme demonstrativo no mapa do Estado abaixo:



25080100006404



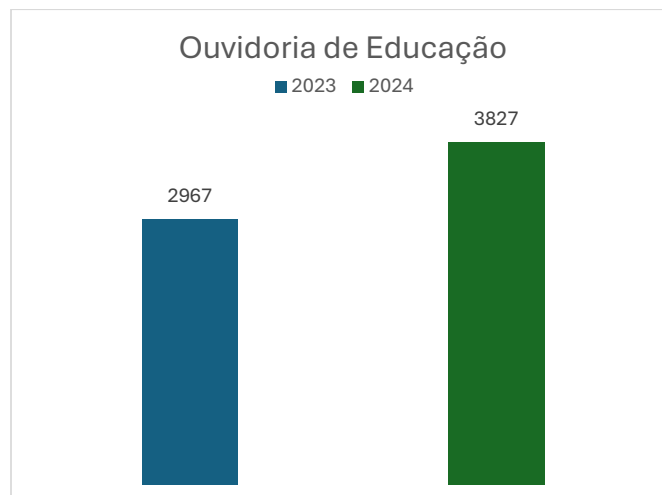


Indicadores do ano de 2024 da Setorial da Educação

Total de demandas: 3.827

Média mensal de demandas: 319

Em 2024 houve o **aumento de 30% no número de demandas em relação ao ano de 2023** quando foram recebidas 2.967 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 29/01/2025

A **tipologia das 3.827 manifestações** recebidas pela Ouvidoria Setorial da Educação foram assim classificadas:

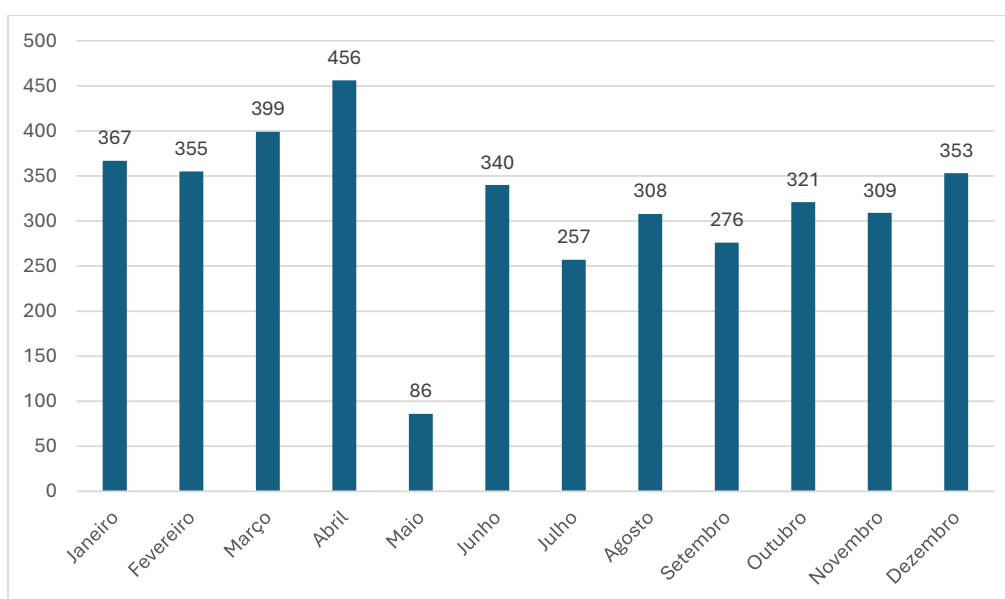
	Demandas por Tipo
Elogio	23
Reclamação	1.518
Solicitação	2.255
Sugestão	21
Transferência	10
TOTAL	3.827

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2025



Nas manifestações recebidas **os assuntos mais reportados** foram os seguintes: problemas relativos à bolsa estudantil – **Programa Todo Jovem na Escola** (390); problemas relativos à **Gestão das Escolas** (349); solicitações de **Certificado de Escolaridade** (289); editais para **Contratos Temporários** (255); **Falta de Professores** nas escolas (188); reclamações sobre **Pagamento/Contracheque** de servidores (130); demandas referentes a outras esferas fora competência legal – **Inconformidades** (129); reclamações sobre **Prática Docente** (127); **Matrícula** (106).

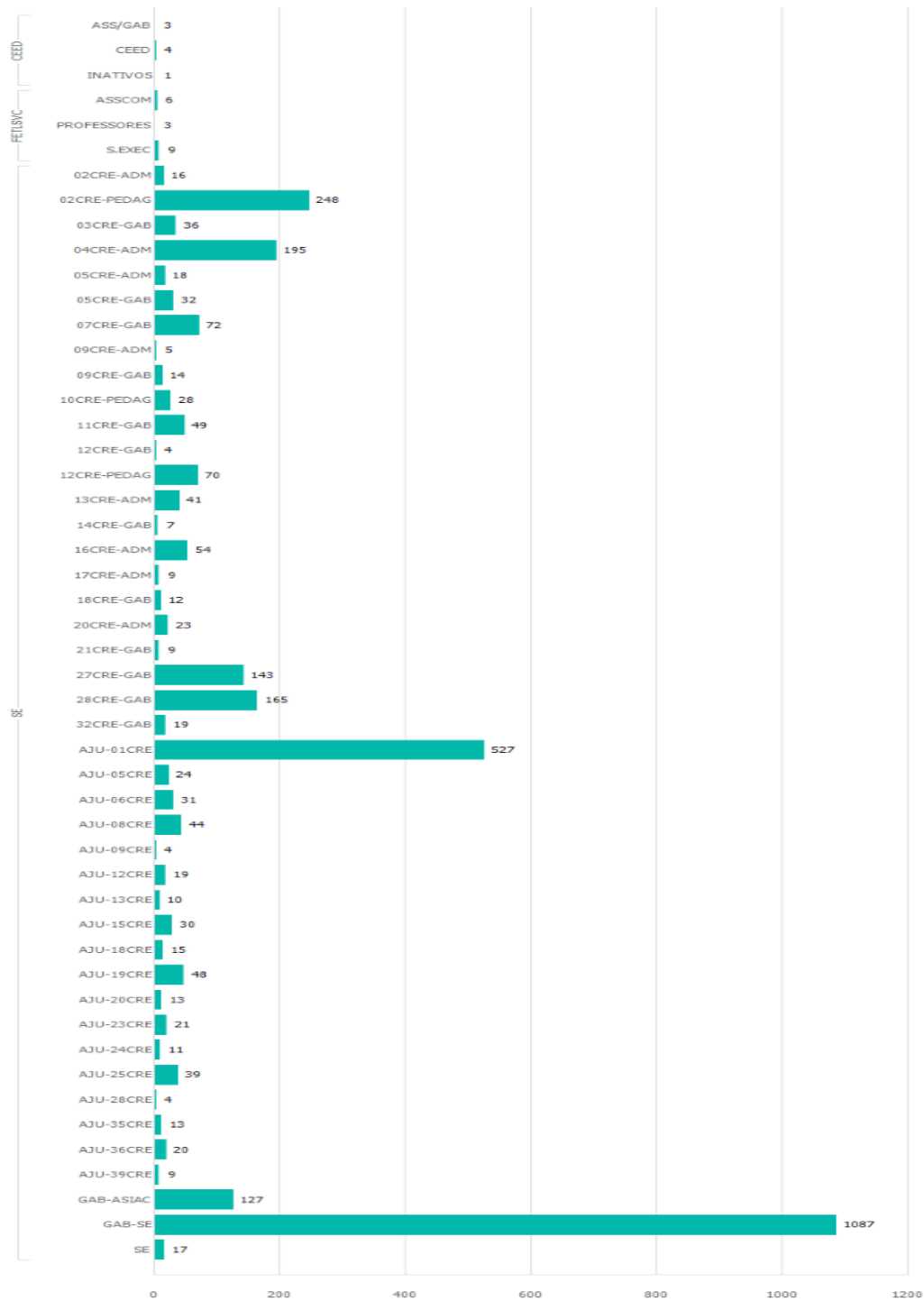
No demonstrativo de evolução mensal das 3.827 demandas de 2024, observa-se que o **maior número** de manifestações ocorreu no mês de **abril** (2024). **Maio**, com um total de 86 manifestações, representou o período de **menor ingresso**.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 13/01/2025



No ano de 2024, depois de departamentos da Seduc, as cinco CREs mais demandadas foram as seguintes: 1ª CRE; 2ª CRE; 4ª CRE; 28ª CRE e 27ª CRE, como mostra a tabela a seguir.



Fonte: dados extraídos do SEO em 29/01/2025



Pautas Relevantes da Setorial da Educação

1 – Protocolo nº 4347023 – Participação Cidadã de alunos do 4º ano do Ensino Fundamental

Alunos do 4º ano do Colégio Evangélico Panambi, em Panambi, estavam estudando os Três Poderes e elaboraram perguntas para o Governador do Estado. A professora, então, encaminhou, por meio da Ouvidoria, as questões elaboradas pela turma, com a seguinte demanda:

“Senhor governador, somos alunos do 4ºano do Colégio Evangélico Panambi. Estamos estudando sobre o seu trabalho e sobre os 3 poderes estaduais. Gostaríamos de lhe fazer algumas perguntas: - O Sr. gosta do seu trabalho? - Seu trabalho como governador é fácil? Difícil? - Qual foi seu projeto mais desafiador, até hoje, como governador? - Quando o Sr. era criança, já pensava na possibilidade de ser governador do RS? Aguardamos, ansiosos, pelo retorno a nossas indagações. Atenciosamente, 4º ano 1 do Colégio Evangélico Panambi.”

A solicitação de entrevista com o Governador do Estado foi encaminhada à assessoria do Gabinete que sugeriu a possibilidade da professora da turma, Juliana Michels Pottker, gravar um vídeo com os alunos fazendo as perguntas ao Governador. A professora prontamente fez o vídeo com as crianças e enviou à Ouvidoria da Educação, que repassou à assessoria.

O Governador Eduardo Leite gravou um vídeo com respostas para os alunos e, assim, foi realizada a entrevista online. A demanda foi respondida aos alunos com o envio do vídeo. A professora, em retorno, enviou agradecimento à Ouvidoria.



<https://www.instagram.com/eduardoleite45/reel/C9sliHMuo7Z/>





2 – Falta de repasse pelo Estado das contribuições dos servidores ao INSS – Problemas no envio de dados ao e-Social/ Carteira Digital

A Ouvidoria da Educação ao longo do ano, recebeu número significativo de demandas enviadas por ex-servidores do Estado, reclamando sobre o problema de pendências do Estado em relação às suas contribuições ao INSS. Casos de servidores que já estavam exonerados há mais de dois anos e, quando ocorreu o problema das enchentes e precisaram dos auxílios sociais do governo não conseguiam acessar os benefícios em razão de vínculo ativo com o Estado, devido à falta dos repasses ou liberação da CT Digital.

Os casos mais emblemáticos foram enviados por duas servidoras, uma que precisava que o Estado regularizasse os dados no e-Social para que ela pudesse acessar o benefício do BPC Loas, conforme relatada em sua demanda.

*Protocolo nº 8053357 – Regularização no e-social e no CNIS “Carteira de Trabalho Digital do cidadão de CPF ***** Sou ***** comunico que tenho apenas 15 dias a partir da data de hoje, 13/12/2024, para a regularização no e-social e no CNIS com a data final da minha dispensa do trabalho para o Estado. Por gentileza regulariza esse problema para que eu possa receber meu auxílio do BPC LOAS, tem até dia 06/01/25, para requerer o benefício. Através desse número você consegue ajuda para fazer a atualização no e-social só o empregador pode fazer isso. Por favor pede agilidade ou que envie os meus dados para o CNIS e para o INSS vou ter que ir na defensoria pedir para que eles me ajudem nesse caso está me prejudicando muito.”*

A outra servidora, que trabalha numa escola da região da 28ª CRE, sofreu um acidente em junho de 2024 em que fraturou o braço. Assim, solicitou o Benefício por Incapacidade Temporária ao INSS – auxílio-doença.

Esteve afastada até o mês de outubro e, devido à falta dos repasses das contribuições previdenciária do Estado ao INSS, não recebe seu salário desde o afastamento, estando há sete meses sem salário, conforme relata na demanda enviada à Ouvidoria da Educação.



Protocolo nº 7794423 – Demanda nº 27.310 “Sou a servidora ***** Id Func. *****, servidora estadual desde 2007 como contratada. Sou Agente educacional I – manutenção e infraestrutura. Sofri um acidente no início do mês de junho deste ano, quebrando meu braço. Fiquei afastada até 10 de outubro/2024. Desde o início do afastamento não tenho recebido meu salário, ou qualquer outro pagamento. O INSS disse que não pode pagar porque não recebeu o repasse do Estado. Estou passando por uma situação muito difícil, principalmente na parte financeira e muito preocupada com a minha vida funcional. Já encaminhei tudo o que foi solicitado na minha escola (Colégio Estadual Rodrigues Alves de Cachoeirinha), também já fui na 28ª CRE para solucionar a situação. Na CRE eles dizem que não conseguem lançar meu retorno no sistema, por falta de autorização da SEDUC. Ocorre que, em 10/10/2024 a CRE entrou em contato comigo, por telefone, informando que eu deveria retornar ao serviço em 11/10/2024. Deste então estou trabalhando normalmente. É estranho, pois sou servidora há quase 20 anos, sempre cumprindo bem com minhas obrigações. Recentemente, soube que os problemas relacionados ao pagamento estão atrelados a SEDUC, SPGG e SEFAZ. Soube, também, que algum servidor da SPGG tem realizado lançamentos em minha vida funcional, os quais não tenho acesso ou informação do que se trata. Preciso de uma resposta, que minha situação seja resolvida. Provas: Tenho prints, com os encaminhamentos e com as informações que recebi.”

Protocolo nº 8020708 – Demanda nº 27.491
Sou ***** Id.funcional ***** servidora estadual desde 2007, CPF. ***** Sou Agente Educacional I- manutenção e infraestrutura. Agente Educacional I- infraestrutura. Enviei outros E- Mail relatando meu problema. Quebrei meu braço no início do mês de junho. Desde o início do afastamento não recebo salário ou qualquer outro pagamento. O INSS não paga porque não recebeu o repasse do Estado. Já mandei outros E- Mail relatando o que está acontecendo, e não tenho nem um retorno, por favor me derem uma resposta [...].

A Ouvidoria da Educação, recebendo as demandas com grande preocupação buscou com o Setor de RH da Seduc as informações sobre o caso, visando solucionar o problema das servidoras. As informações repassadas pelo Departamento de Gestão de Pessoas da Seduc foi de que é um problema técnico no envio de dados ao e-Social e que a Secretaria da Educação aguarda providências da SPGG em relação à empresa ***** citando comunicação recebida em novembro de 2024:



*“Há impossibilidade de realizar o lançamento do evento S-2299 – (Desligamento) impedindo o encerramento do contrato na Carteira de Trabalho Digital dos Servidores. Nesse sentido, informamos que o evento S-2299 apresenta inconsistência e que permanecemos em tratativas junto à *****para resolução do problema.*

Para essa finalidade, foi aberta a demanda #3237777 – RHE-e-Social – SPGG – Fase II – Erro Motivo do Desligamento (S-2299), com prioridade urgente. Salientamos que dúvidas quanto aos procedimentos relativos ao assunto devem ser encaminhadas para o e-mail esocial-gestao@spgg.rs.gov.br ou pelo CAS – Central de Atendimento ao Setorial junto à Célula de Multiplicadores.

Para conhecimento, estamos enviando e-mails informativos regulares sobre a instabilidade apresentada, sendo o último enviado no dia 12/11/2024 para todos os núcleos operacionais cadastrados.”

AVISO – “Comunicamos que o evento S-2299 ainda apresenta inconsistência. Permanecemos em tratativas com a PROCERGS para resolução do problema. Para tanto, foi criada a Demanda #323777 – RHE-eSocial – SPGG – Fase II – Erro Motivo do Desligamento (S-2299).

Assim que tivermos retorno comunicaremos. Equipe eSocial – SPGG”

A Ouvidoria da Educação cientificou à Chefe da Divisão de Manifestações da OGE sobre as informações recebidas, e ela entrou em contato com os gestores locais da SPGG, sendo confirmada a informação. A Ouvidora-Geral do Estado foi acionada para a tomada de providência.

PROPOSTA:

Sugeriu-se que a OGE-RS promovesse uma reunião conjunta com os órgãos envolvidos: Seduc/ SPGG/Procergs e Techne no primeiro mês de 2025, a fim de estudar soluções para o problema.



3) ESCOLAS ABRIGOS DURANTE A ENCHENTE – Ameaça em abrigo protocolo nº 4687344.

A Ouvidoria da Educação destaca o importante trabalho realizado pelas escolas no período da enchente, quando centenas de escolas serviram de abrigo para as famílias desabrigadas. Atendimento que se estendeu por quase dois meses. As direções, professores e servidores organizaram equipes de trabalho voluntário para atender a população que se encontrava abrigada.

A Ouvidoria da Educação recebeu 30 demandas solicitando providências diante dos conflitos que estavam ocorrendo com pessoas abrigadas na Escola Estadual de Ensino Médio Professora Margot Terezinha Noal Giacomazzi, de Canoas. A seguir a demanda registrada:

“Prezados,

Prezada comunidade da Escola Margot!

*Em nome do CPM (Círculo de Pais e Mestres), na posição de mãe de aluno, eu
*****, venho através desta mensagem solicitar que a situação dos abrigados
que se encontram ocupando a Escola seja resolvida, a fim de podermos seguir com
o ano letivo.*

*Entendemos que muitos estão desalojados e estão sem casa, mas devido às
ameaças e a falta de apoio para seguir, e do fato de hoje a escola estar sendo
gerenciada totalmente pela Prefeitura Municipal de Canoas, isto em consequência
de que nas três primeiras semanas, a escola juntamente com pais, alunos,
professores e funcionários coordenaram, gerenciaram e conseguiram 95% de tudo
que os abrigados necessitavam, houve o apoio somente da equipe médica, e, no
fim, de marmitas ao meio dia e a noite. Tenho conhecimento disso, pois
acompanho a escola como presidenta e mãe e auxílio em vários grupos de apoio.
Devido a situação extrema de violência e a falta de apoio já mencionada, da
segurança pública, infelizmente a equipe precisou se retirar devido à ameaça física
de morte e como a maioria dos voluntários eram nossos filhos optamos por não os
deixar mais irem se voluntárias.*

*A escola atende 1160 alunos e envolve diretamente mais de 3 mil pessoas.
Entendemos o colapso e não queremos que ninguém fique sem teto, mas
solicitamos a todas as esferas públicas que organizem os abrigos para que as
escolas possam voltar a trabalhar a educação e a aprendizagem, pois é através
dela que podemos evitar que momentos como esse repitam, e que se possa
ensinar sobre a preservação do meio ambiente, a criminalização da destruição das*



25080100006404



*nossas florestas e a organização urbana de forma a respeitar os rios e natureza em nome dos pais solicito a Secretária de Educação do Estado, a coordenadora da 27ª CRE ***** e ***** que entrem em acordo, resolvam a situação dos abrigados para que possam ter suas casas e sua dignidade retomada e a escola possa continuar com o excelente trabalho de educação que vem realizando desde sua fundação.*

Em nome de todos os pais e comunidade.

Atenciosamente,”

Em atendimento à demanda, a Ouvidora da Educação tratou do caso com a coordenadora da 27ª CRE e com o Gabinete da Seduc sobre a situação da escola. Posteriormente, a Secretária de Educação e a Coordenadora da 27ª CRE reuniram-se com o prefeito de Canoas para tratar da questão. As pessoas abrigadas na escola foram remanejadas para outro espaço e a escola pode organizar o retorno das aulas.



4 - Demora nos cálculos e providências Pagamento de salário professores aposentados com Convocação

A Ouvidoria da Educação, em 2024, foi bastante acionada por professores que se aposentaram com a seguinte situação: tendo atingido todos os critérios exigidos para aposentadoria (idade e tempo necessários), ao longo de suas vidas funcionais trabalharam tendo 20 horas de nomeação e mais 20 horas de convocação. Agora, após a publicação da aposentadoria no Diário Oficial do Estado (DOE), recebem apenas 50% do salário, ou seja, recebem só o valor referente a 20 horas. Citamos o caso de uma professora que se aposentou em novembro de 2023, após 30 anos de serviço aos 63 anos de idade, e estava recebendo havia oito meses a metade do salário quando recorreu à Ouvidoria para solicitar providências.

Protocolo nº 4992566- Pagamento de Salário

"Boa tarde!

*Meu nome é ***** Sou professora, nomeada, ID ***** . Em novembro de 2023 me aposentei em regime de 40 h, sendo 20 h convocação, mas recebendo apenas 20 h.*

Em março de 2024 fiz uma manifestação presencial na ouvidoria tendo em vista o fato de estar recebendo apenas 20h (devido a um cálculo que se arrasta até o presente momento). Sendo assim, permaneço sem meu salário de 40h, direito adquirido por tempo de serviço. Com minha vida financeira totalmente comprometida.

Encontro - me deprimida e desapontada com o tratamento recebido ao buscar respostas por tanta demora. Me sinto negligenciada por parte do órgão que está tratando de um assunto relevante que é a minha vida funcional, a vida de um servidor público. Aproveito para dizer também, que fiz pedido de abono permanência e, que o processo também encontra - se bem demorado.

Processo: 23190000524864

Data: 30/10/2023

Processo: 23190000547139

Data: 13/11/2023.

Sei que vivemos um momento de extrema complexidade e preocupação com tudo que aconteceu no mês de maio. Não está sendo fácil para ninguém. Nossa união e solidariedade é o alento. Então, seguimos acreditando em dias melhores.

Solicito providências cabíveis para o pagamento de meus direitos. Sou cidadã, professora há 30 anos, logo, conto com a apreciação dos órgãos os quais competem essas demandas.



Atenciosamente,”

A Ouvidoria da Educação recebendo essas reclamações buscou informações junto ao Setor de Efetividade da Seduc sobre o problema, sendo informada que o atraso se deu em razão da demora nos cálculos das contribuições do tempo de convocação do servidor, pela Secretária da Fazenda.

A questão foi levada para conhecimento à Chefe da Divisão de Manifestações da OGE e à Ouvidora-Geral.

Como providências a Ouvidora e Chefia solicitaram que a Setorial da Educação fizesse a busca e a separação de todos os casos em aberto sobre a questão que a OGE faria o monitoramento caso a caso, direto com a Secretaria da Fazenda (Sefaz). Isso foi alinhado e a Sefaz em retorno informou a OGE que os casos das convocações dos professores teriam prioridade de atendimento na pasta, o que de fato pode ser percebido, pelo andamento dos processos – PROAs, finalizando com o pagamento dos salários.



5 – Pagamento de Licença Prêmio – Demora nas análises das licenças saúde dos servidores pelo Dmest

A Ouvidoria da Educação recebeu mais de 30 trinta demandas com pedidos de providências de professores que ao se aposentarem não haviam recebido o pagamento de suas licenças prêmio e estavam aguardando, alguns há mais de um ano, devido a pendências na análise dos laudos de licença saúde pelo Departamento de Perícia Médica e Saúde do Trabalhador (Dmest).

Para atender as solicitações recebidas, inicialmente a Setorial da Educação coletou todas as informações sobre a situação funcional de cada servidor, junto às suas Coordenadorias de lotação bem como, também, com o Setor de Efetividade da Seduc.

Tendo como retorno, a informação de que “o processo de indenização de licença-prêmio somente é pago após a conclusão da análise dos períodos de APM – Afastamento por Apresentação Perícia Médica, competência do Dmest/SUGEP/SPGG, encaminhados pelo servidor à escola que envia à CRE por PDI”.

Com base nas informações obtidas a Ouvidoria da Educação solicitou reunião com a Chefia das Manifestações da OGE para tratar sobre a situação e alinhar os encaminhamentos a fim de resolver a questão dos servidores.

Como providência a Chefe de Divisão Manifestações da OGE solicitou a devolução das demandas para encaminhamento e acompanhamento de providências junto ao Dmest/SPGG. Visando a regularização e agilidade na análise e conclusão dos processos que envolvem professores e servidores aposentados, visto que muitos tem idade avançada e direito a prioridade.



6 – Mediação de conflito com Chefia na Seduc

A Ouvidoria da Educação foi procurada por duas servidoras do quadro técnico que trabalham na Seduc, que trouxeram uma situação de conflito com a chefia. Reclamando falta de comunicação e incompatibilidade com a chefia imediata.

As servidoras reportaram que a situação já transcorria há pelo menos um ano e que estava lhe causando sofrimento psicológico e adoecimento.

A Ouvidora da Educação inicialmente acolheu as servidoras, fazendo as escutas individuais dos casos.

Posteriormente, levou a situação para conhecimento da Chefe da Divisão de Manifestações e para a Ouvidora-Geral, visando a busca de alternativas para equacionar o conflito.

Quando o caso veio à Ouvidoria, uma das servidoras decidiu pedir exoneração do cargo, devido à situação em que se encontrava, mas ficou bastante grata pelo atendimento dado pela Ouvidoria encaminhando o registro na mensagem a seguir:

“Gostaria de expressar toda a minha gratidão pelo apoio e empenho que você e a Carol demonstraram ao me ajudar na tentativa de transferência para outra secretaria. Vocês foram as únicas que realmente me ouviram e dedicaram um esforço genuíno para me auxiliar. Se tivesse tido a sorte de conhecê-las antes, isso teria aliviado em muito o meu sofrimento. Tenho certeza de que continuarão ajudando muitos servidores que, assim como eu, se encontram em situações difíceis.

Paradoxalmente, foi essa experiência que me revelou o quão problemático o Estado pode ser, pois pessoas como vocês, que fazem a diferença, são extremamente raras. Nos últimos dias, refleti bastante sobre minha permanência e percebi que minha vontade de continuar se extinguiu. Apenas pensar em seguir, mesmo que para um lugar diferente e potencialmente melhor, me causa ansiedade. Não quero mais viver sob a sombra da conduta dos meus superiores, sempre preocupada com o que pode vir.

Quero tranquilizá-las dizendo que ficarei bem. Tenho total apoio da minha família e decidi que, a partir de agora, vou focar na minha saúde mental e me permitir dar uma chance a outros sonhos.



25080100006404



Por fim, gostaria de perguntar se devo esperar até o término da minha licença para solicitar exoneração ou se vocês acham que é melhor fazer isso antes desse prazo. Obrigada por tudo novamente.

Nome *****

A outra servidora, que estava em licença saúde, encaminhou solicitação à Ouvidoria para que a ajudasse na relotação para outra Secretaria.

Como providencias a Ouvidoria agendou reunião com o Subsecretario da Subinfra/Seduc dando conhecimento sobre o caso e tratando sobre a solicitação da servidora. O Subsecretario informou da dificuldade da liberação da servidora, contudo sugeriu que ela trabalhasse diretamente na sua assessoria.

A servidora após o retorno da sua licença, marcou a reunião e aceitou trabalhar na assessoria com o Subsecretário. Tempo depois contatou a Ouvidoria informando:

"Comecei o trabalho na assessoria da SUBINFRA e até o momento está tudo bem. As chefias são atenciosas e mais bem preparadas."

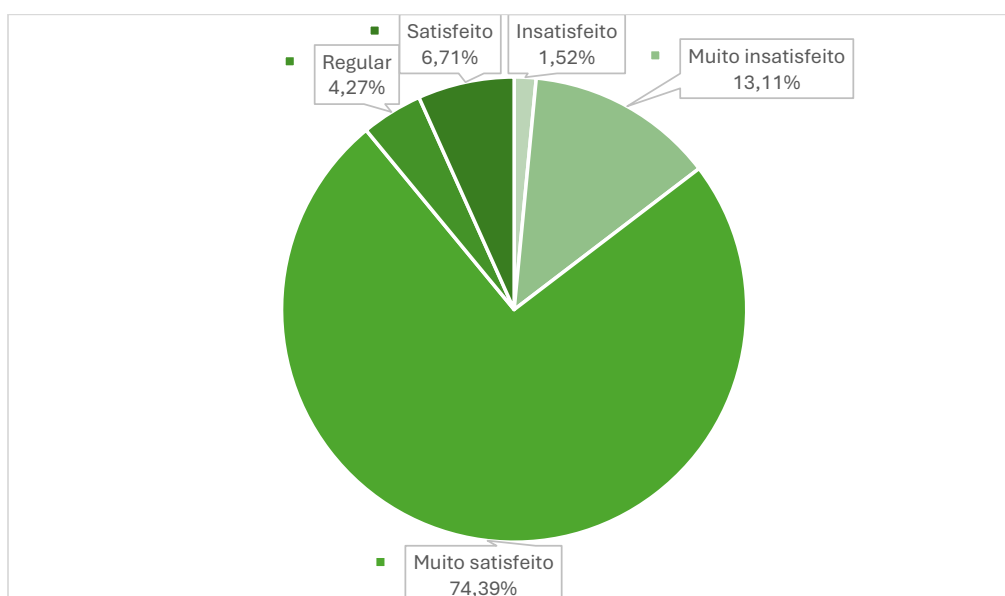
Por fim, sugerimos a elaboração de cartilha e palestras sobre a temática do assédio no ambiente de trabalho para distribuição entre as pastas e conscientização dos servidores.



Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Educação

Foram respondidos **328** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados. A seguir as três perguntas enviadas ao demandante:

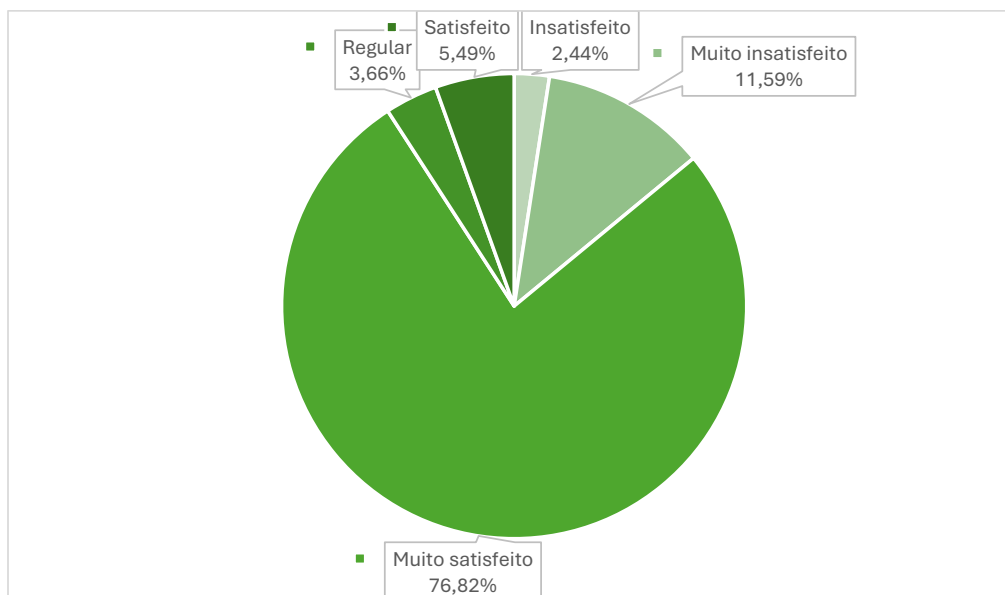
Quanto à satisfação geral em relação ao serviço prestado:



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2025

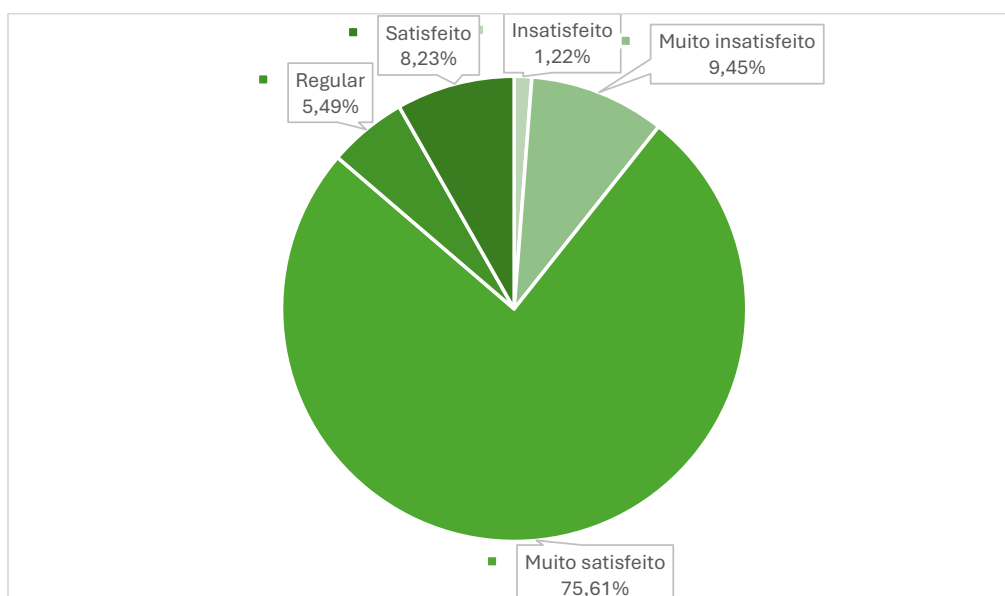


Quanto à qualidade do atendimento prestado:



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2025

Quanto ao cumprimento dos prazos:



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2025



OUVIDORIA DO IPE SAÚDE

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

Indicadores do ano de 2024 da Setorial do IPE Saúde

Total de demandas: 2.448

Média mensal de demandas: 204

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

	Demandas por Tipo
Elogio	5
Reclamação	1.387
Reclamação atendimento	6
Solicitação	930
Sugestão	15
Transferência	105
TOTAL	2.448

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2025

Nas manifestações recebidas os **assuntos mais reportados** foram os seguintes: autorização de exame, cirurgia, material e procedimento (263); reembolso de anestesia, consulta e exames (164); habilitação de dependente (128); cobrança de taxa extra para consulta médica (108); recusa de atendimento (74).



Pautas Relevantes da Setorial do IPE Saúde

A Ouvidoria do IPE Saúde atua de forma estratégica, auxiliando a gestão em ações para melhoria contínua do serviço disponibilizado ao segurado e aos prestadores.

A seguir ações propostas e que a Ouvidoria teve atuação no planejamento e execução, dentre as quais destaca-se:

Comissão Processante

A Ouvidoria do IPE Saúde participa, a cada 15 dias, de reuniões com a Comissão Processante instituída pela Instrução Normativa IPE Saúde nº 1, de 23 de fevereiro de 2023, publicada no Diário Oficial do Estado de 24 de fevereiro de 2023, que dispõe sobre o procedimento de apuração de infrações e aplicação de penalidades a médicos credenciados ao IPE Saúde.

A maioria dos processos analisados nesta comissão são oriundos de demandas da Ouvidoria referente a cobrança irregular em consulta e procedimentos.

Proser

Programa de Saúde do Servidor (Proser), inédito intersecretarias, foi idealizado com foco na produção e promoção de saúde a partir da intervenção na organização do trabalho. Iniciado em 2011, com o primeiro decreto em 2012, com atualizações sistemáticas. Formado por um coletivo de servidores de diferentes formações, foi constituído para ser um programa permanente e transversal entre as secretarias. Focado no tema saúde física e psíquica no trabalho, é sustentado pela metodologia Clínicas do Trabalho. Aberto à pesquisa e intervenção, vai além de análise de sintomas individuais.



A Ouvidora Setorial do IPE Saúde representa a Ouvidoria-Geral do Estado neste grupo. O objetivo é promover a saúde física e psíquica dos servidores através da intervenção nas condições e na organização do trabalho. Também incentiva o bem-estar físico e mental, tanto no aspecto individual como nas relações coletivas de trabalho. Promove o acolhimento e o acompanhamento dos servidores em situação de sofrimento físico e/ou mental. Realiza intervenções institucionais. Realiza atividades de integração, capacitação, desenvolvimento e aperfeiçoamento para os níveis gerenciais e operacionais. Também implementou o pagamento de reembolso de anestesia via pix.

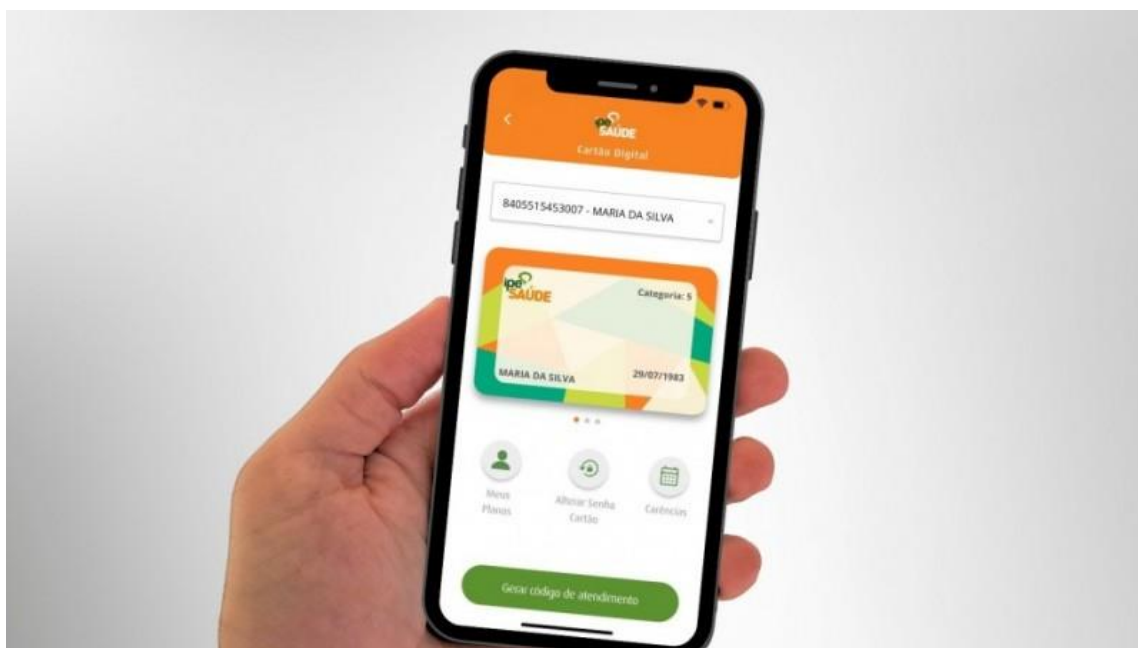
Há algumas hipóteses em que pode ocorrer o reembolso de despesas médicas pelo IPE Saúde: anestesia; exames que constam na Tabela de Cobertura, mas não têm rede credenciada no município; consultas médicas com cobertura da especialidade, mas sem médicos credenciados no município; despesas médicas ocorridas fora do Rio Grande do Sul, para casos de urgência e emergência; oxigenoterapia; e outros casos específicos.

Desde a implantação da Ouvidoria do IPE Saúde em 2022, o assunto reembolso está entre os cinco mais abordados. A área de Diretoria de Relacionamento com o Segurado implementou a opção de pagamento de reembolso ao segurado através da modalidade pix, visto que anteriormente era realizado por depósito na conta do Banrisul ou saque em agências do banco. Desta forma, com a possibilidade via pix ampliou-se as formas de pagamento e facilitou para o segurado que não tem conta no Banrisul.



Implementação do cartão virtual do IPE Saúde

O cartão do IPE Saúde, acompanhado de documento de identificação e senha, é condição essencial para a utilização dos serviços. O cartão é enviado para residência em até 90 dias a contar da solicitação. Enquanto o cartão não chega, pode utilizar o Certificado Provisório, caso necessite de atendimento, apresentando CPF e digitando a senha do cartão. Os cartões são emitidos pelo Banrisul e enviados pelos Correios por carta simples, não sendo possível o seu rastreamento. Em caso de não recebimento do cartão após o prazo, só será possível a solicitação de segunda via depois do vencimento do Certificado Provisório. Ao solicitar nova via, as vias anteriores são automaticamente canceladas.



Divulgação IPE Saúde

Considerando o elevado número de reclamações referente ao não recebimento do cartão IPE Saúde, visto que é emitido pelo Banrisul e entregue pelos Correios sem acompanhamento. Considerando que outros planos de saúde já utilizam o cartão virtual. O IPE Saúde implementou o cartão virtual, disponível no aplicativo do IPE Saúde, facilitando assim o uso em consultas e procedimentos.



Publicação de Instrução Normativa para penalização de clínicas e hospitais

Em 2023, foi instaurada Comissão processante para apuração de infrações e aplicação de penalidades contra médicos credenciados ao IPE Saúde. Em 2024, foi elaborada a Instrução Normativa que dispõe sobre o procedimento de apuração de infrações e aplicação de penalidades à médicos, hospitais, clínicas, laboratórios e demais pessoas jurídicas que compõem a rede credenciada do IPE Saúde.

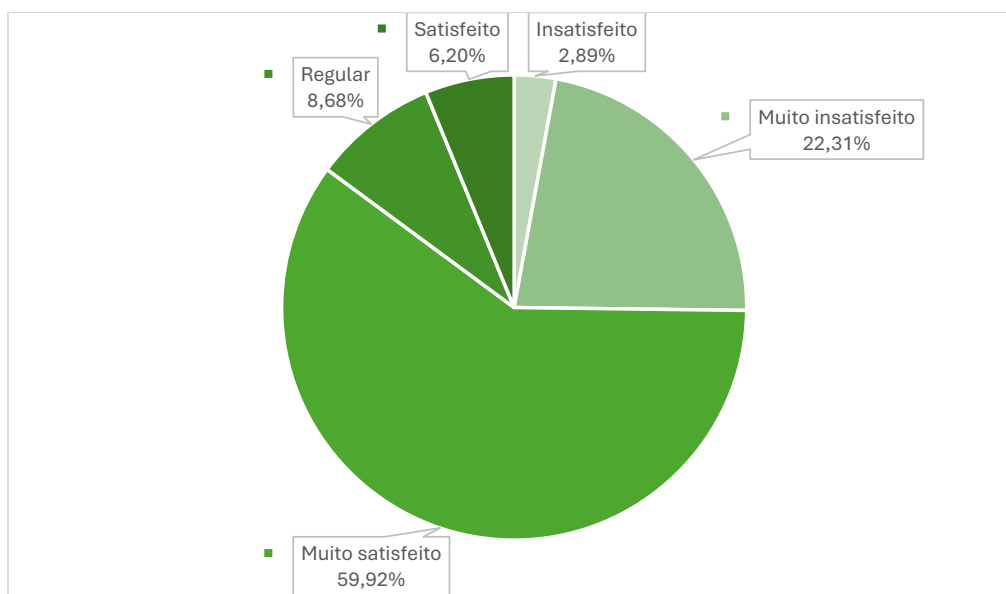


Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do IPE Saúde

Foram respondidos **242** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

A seguir as três perguntas enviadas ao demandante:

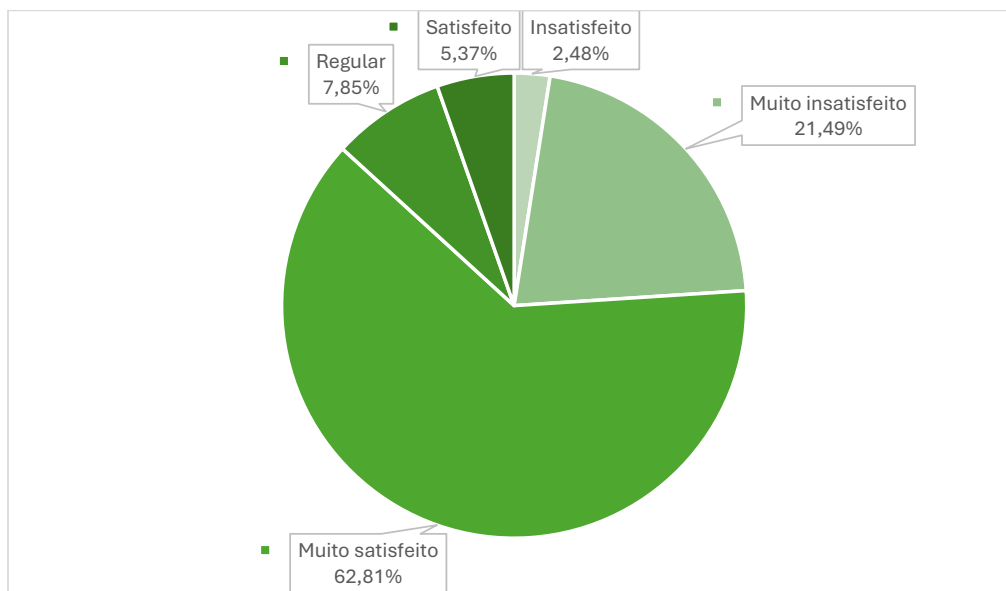
Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

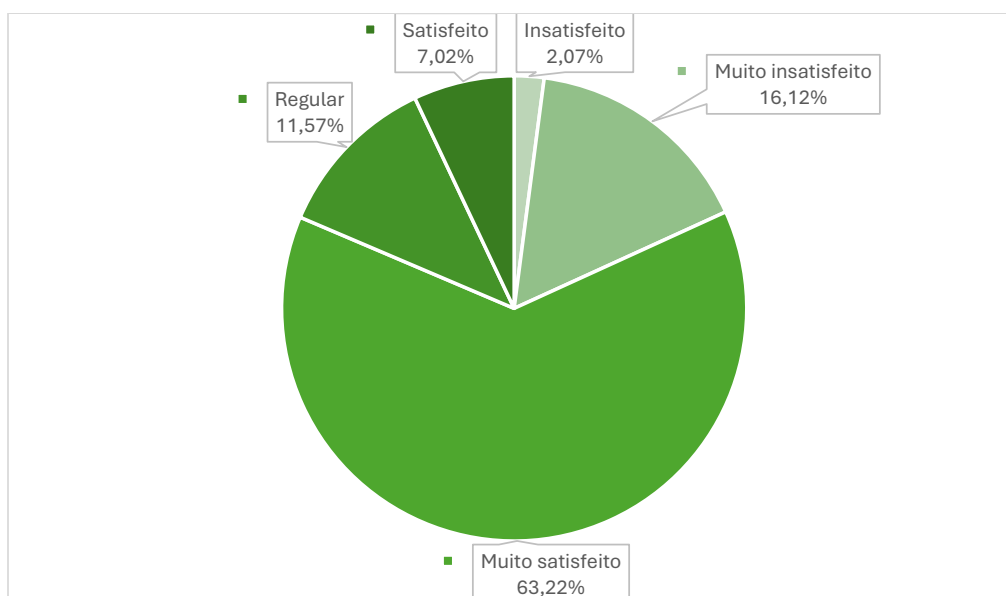


Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

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



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025



OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS

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

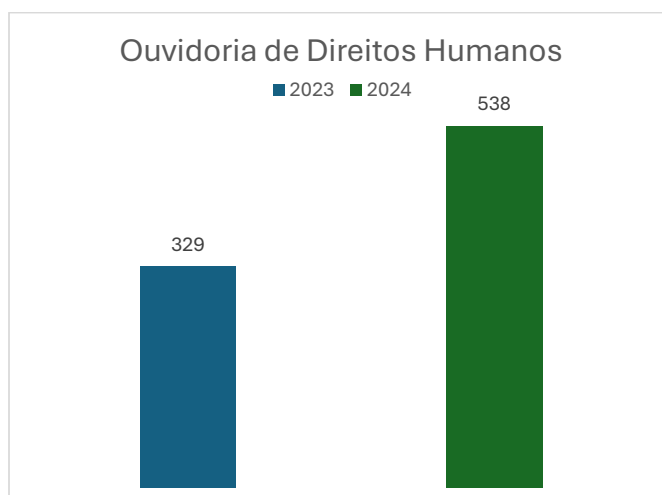
Além disso, a Ouvidoria de Direitos Humanos do Estado do Rio Grande do Sul também recebe algumas demandas referentes à pasta do Procon, bem como trata de forma residual as demandas não recepcionadas nos Canais competentes disponibilizados pela Ouvidoria Nacional (Disque 100, Ligue 180 e o Fala.BR).

Indicadores do ano de 2024 da Setorial de Direitos Humanos

Total de demandas: 538

Média mensal de demandas: 45

Em 2024 houve o **aumento de 63,5% no número de demandas em relação ao ano de 2023** quando foram recebidas 329 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 29/01/2025



Pela **tipologia das manifestações**, as demandas recebidas em 2024 foram classificadas da seguinte forma:

	Demandas por Tipo
Elogio	1
Inconformidade	2
Reclamação	433
Solicitação	93
Sugestão	1
Transferência	4
TOTAL	534

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 13/01/2025

Os assuntos mais demandados da pasta foram **Programa Volta Por Cima** (361), **SOS Enchentes** (27), **Informações sobre apenados** (23) e **Infraestrutura dos presídios** (11).



Pauta Relevante da Setorial de Direitos Humanos

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

Inicialmente as demandas que ingressaram sobre o **SOS ENCHENTES** foram encaminhadas para a pasta da Secretaria de Desenvolvimento Social, que orientou os cidadãos a buscarem atendimento nos Centros de Referência de Assistência Social dos Municípios (Cras), para cadastro no CadÚnico e posterior habilitação para a concessão do benefício.

Após análise mais específica e em reunião com a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG), ficou acordado o tratamento e orientação por àquela pasta.

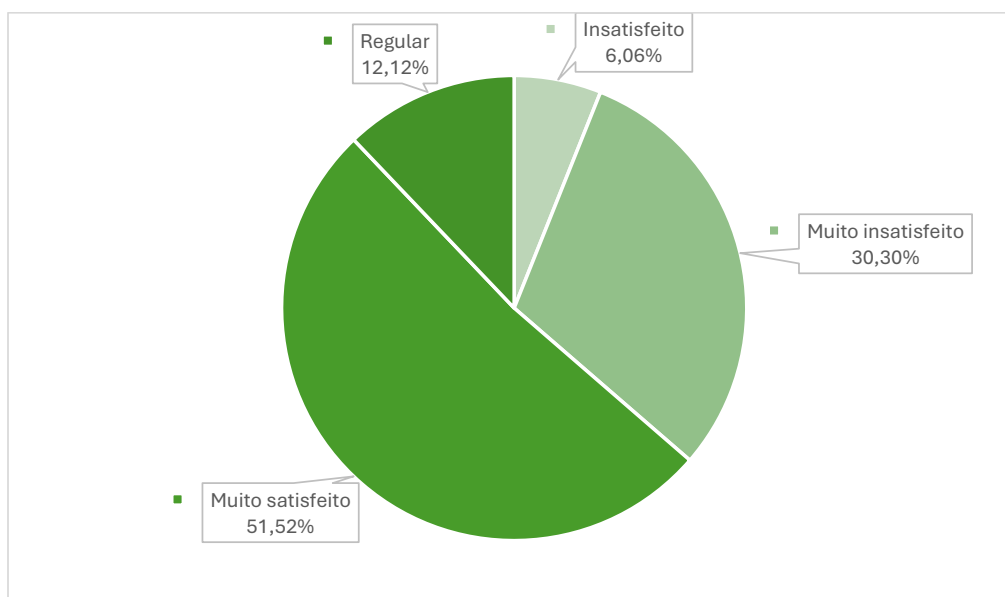


Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Direitos Humanos

Foram respondidos **33** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

A seguir as três perguntas enviadas ao demandante:

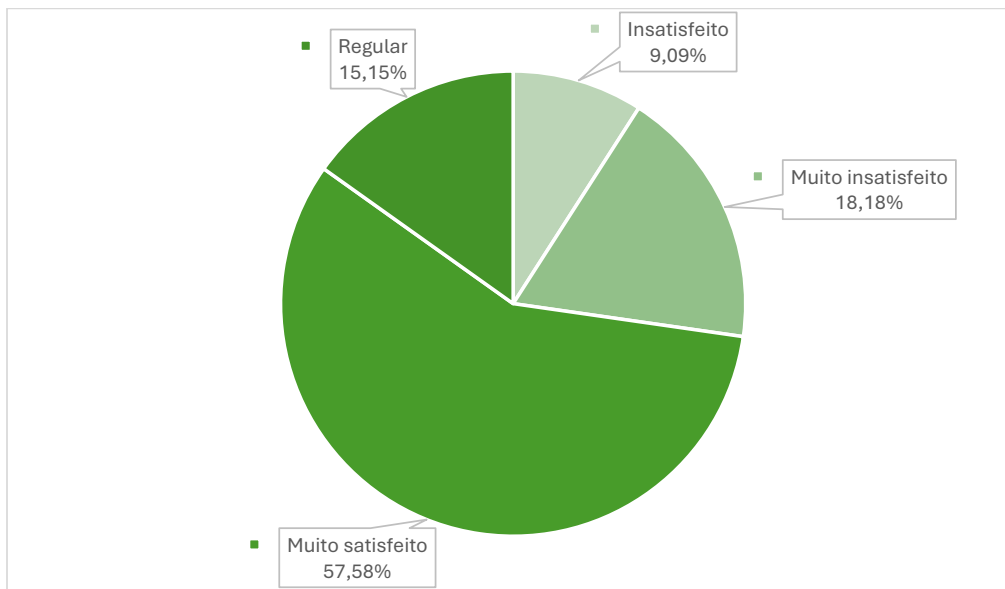
Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

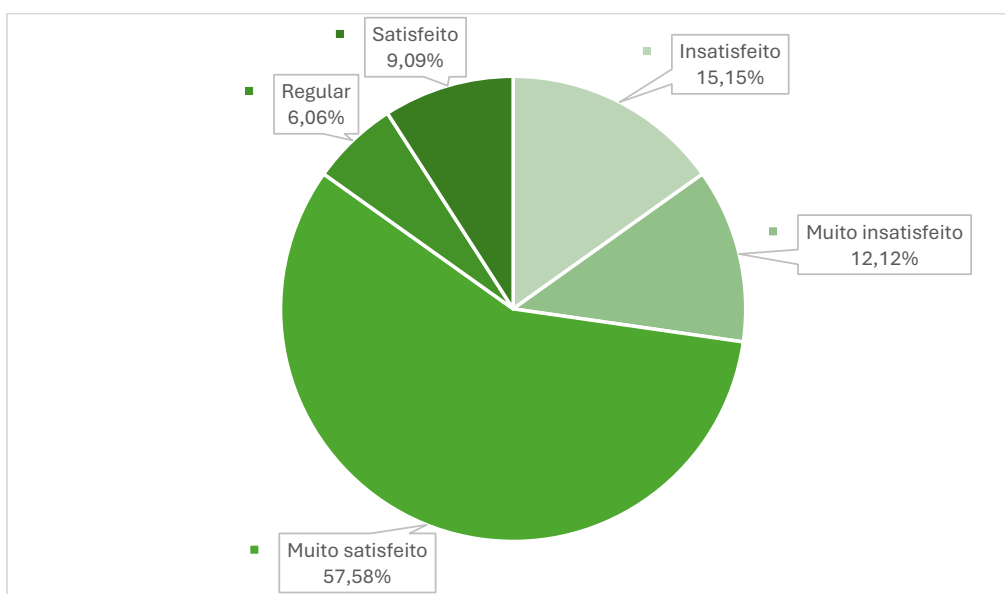


Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

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



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025



OUVIDORIA DO MEIO AMBIENTE

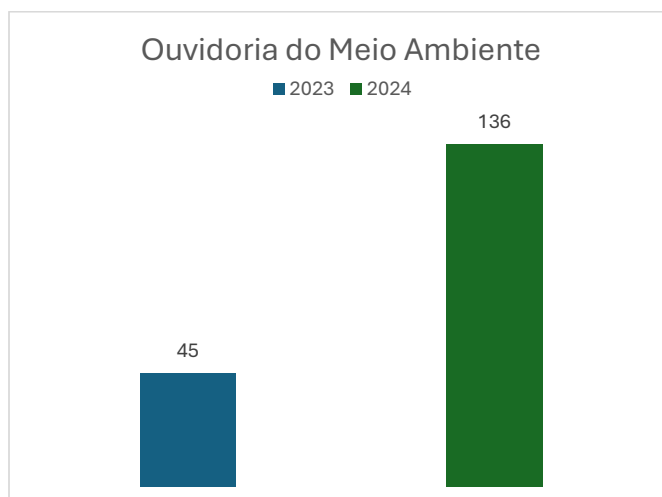
A Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura (Sema) e a Fundação Estadual de Proteção Ambiental (Fepam) são as responsáveis pela análise e atendimento das demandas recebidas nesta Setorial.

Indicadores do ano de 2024 da Setorial do Meio Ambiente

Total de demandas: 136

Média mensal de demandas: 11

Em 2024 houve o **aumento de 202% no número de demandas em relação ao ano de 2023** quando foram recebidas 45 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 29/01/2025



Pela **tipologia das manifestações**, as demandas recebidas em 2024 foram classificadas da seguinte forma:

	Demandas por Tipo
Informação	1
Reclamação	68
Solicitação	25
Sugestão	39
Transferência	2
TOTAL	135

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2025

Os **assuntos mais demandados** da pasta foram **denúncia ambiental** (33), **bacias hidrográficas** (44), **licença ambiental** (12) e **participação cidadã e projetos de governo** (11).



Pauta Relevante da Setorial do Meio Ambiente:

A setorial recebeu, após as enchentes, demandas de sugestão e dúvidas acerca das dragagens de rios e lagos, para fins de Limpeza e desassoreamento. A dragagem é realizada com equipamentos chamados dragas. Antes e depois da operação, são realizados levantamentos hidrográficos para calcular o volume de material a ser dragado.

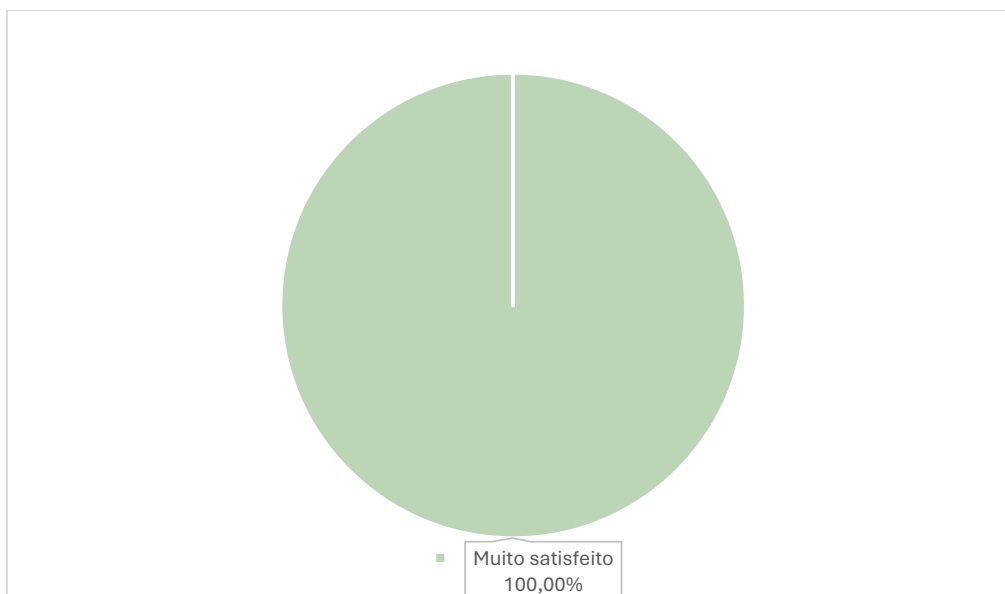


Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Meio Ambiente

Em relação aos índices de satisfação geral quanto ao serviço prestado, foram avaliadas 04 demandas.

A seguir as três (3) perguntas enviadas ao demandante.

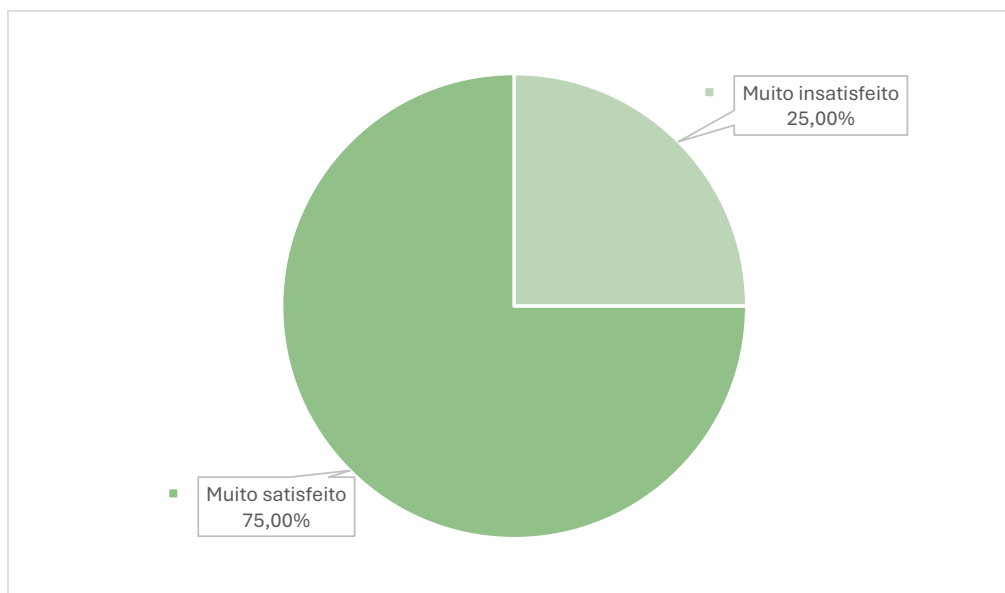
Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

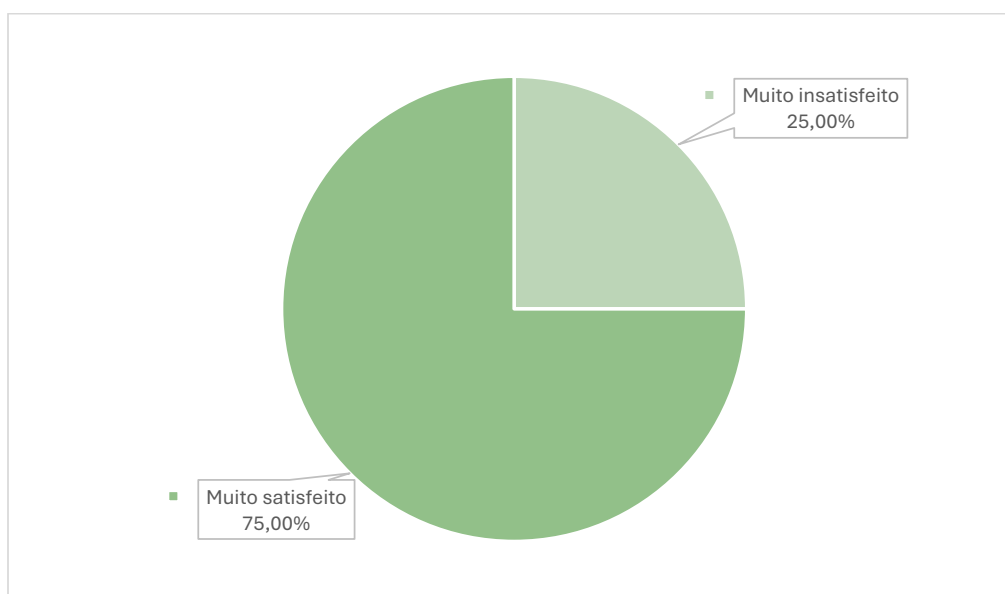


Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

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



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025



OUVIDORIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

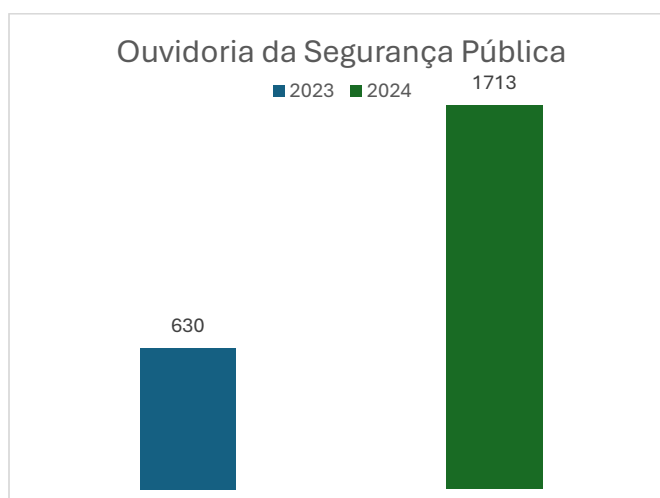
A Ouvidoria de Segurança Pública atua num processo de interlocução e mediação entre o cidadão, a Secretaria de Segurança Pública e seus órgãos vinculados.

Indicadores do ano de 2024 da Setorial de Segurança Pública

Total de demandas: 1.713

Média mensal de demandas: 143

Em 2024 houve o **aumento de 172% no número de demandas em relação ao ano de 2023** quando foram recebidas 630 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 29/01/2025



Pela **tipologia das manifestações**, as demandas recebidas (1.697) em 2024 foram classificadas da seguinte forma:

	Demandas por Tipo
Elogio	5
Inconformidade	10
Reclamação	238
Solicitação	1.438
Sugestão	1
Transferência	5
TOTAL	1.697

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 13/01/2025

Do total das **manifestações** recebidas em 2024, os **assuntos predominantes** foram os seguintes: protocolo Disque 100 (401); carteira de identidade (172); PPCIs (162) e boletim de ocorrência (59). Entre os **órgãos vinculados** à Secretaria de Segurança Pública, o mais demandado foi o Instituto-Geral de Perícias – IGP (504 demandas), a Polícia Civil (374 demandas), Corpo de Bombeiros Militar do Rio Grande do Sul – CBMRS (236 demandas), Brigada Militar (154 demandas) e gabinete da Secretaria da Segurança Pública (115 demandas).



Pauta Relevante da Setorial da Segurança Pública

Instituto-Geral de Perícias (IGP)

Referente as demandas que envolvem o serviço de solicitação de novas identidades, destacamos a presteza e o comprometimento com o cidadão referente ao atendimento de grande parte das solicitações de prioridade na entrega, por vários motivos, como viagens, emprego novo, retirada de medicação, entre outros. Citamos como exemplo a demanda 3.607, caso em que a identidade foi entregue em menos de seis dias.

Polícia Civil

Tivemos um grande aumento de demandas denunciando maus tratos de idosos e crianças, sendo a maioria em Clínicas de Geriatria, com averiguação *in loco*, em 100% dos casos. Citamos como exemplo a demanda 3.523, em que uma equipe da Polícia Civil foi averiguar denúncia de maus tratos, resultando em denúncia improcedente.

CBMRS

No Corpo de Bombeiros Militar do Rio Grande do Sul (CBMRS), tivemos um grande aumento nas denúncias de falta de PPCI em empresas, imóveis públicos, festas e eventos. Citamos como exemplo a denúncia 3.916, na qual, após vistoria *in loco*, foram constatadas irregularidades quanto à segurança contra incêndio e emitido auto de infração.

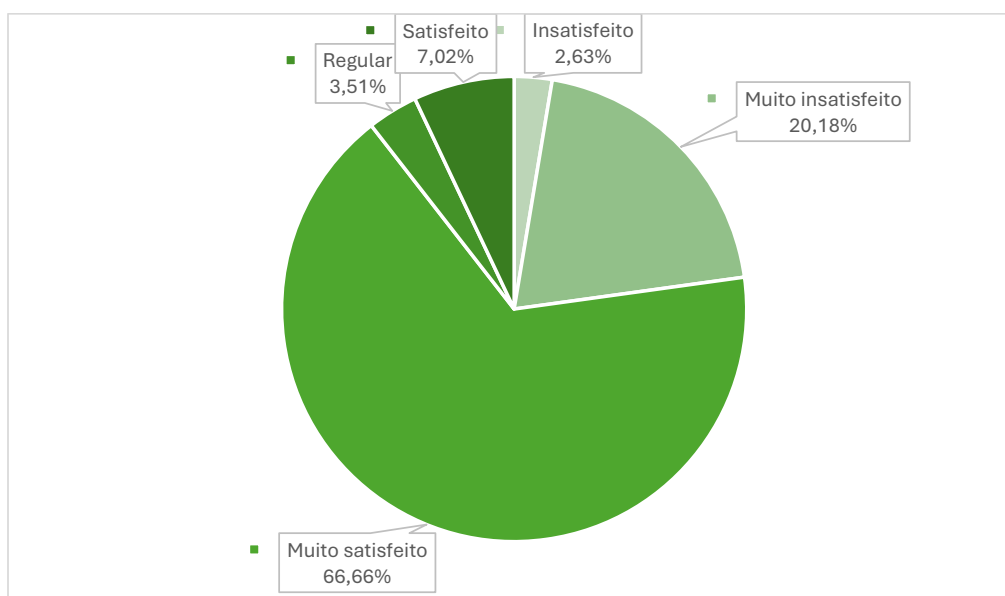


Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Segurança Pública

Em relação aos índices de satisfação geral foram avaliadas 114 demandas.

A seguir as três perguntas enviadas ao demandante:

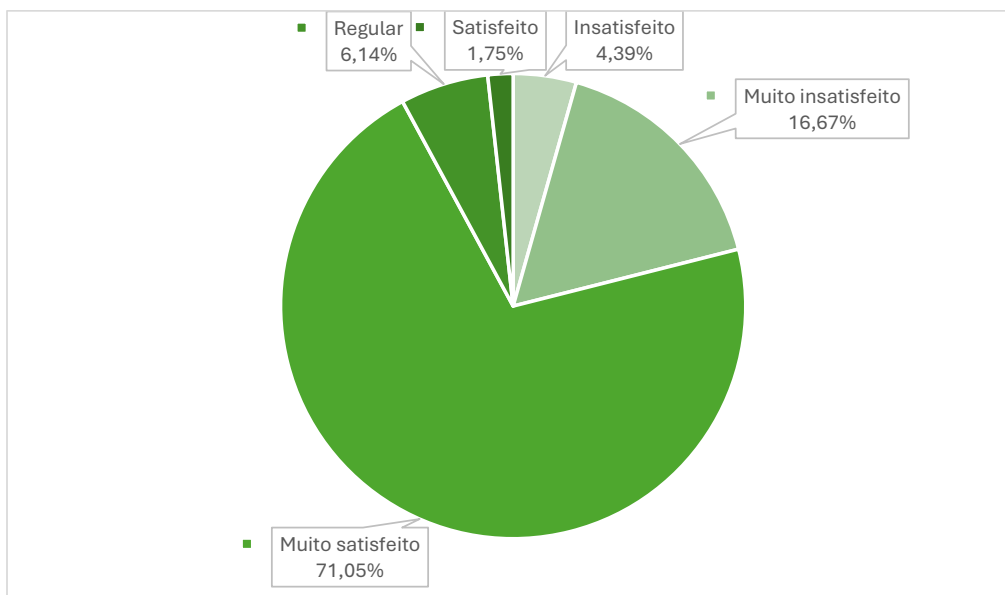
Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

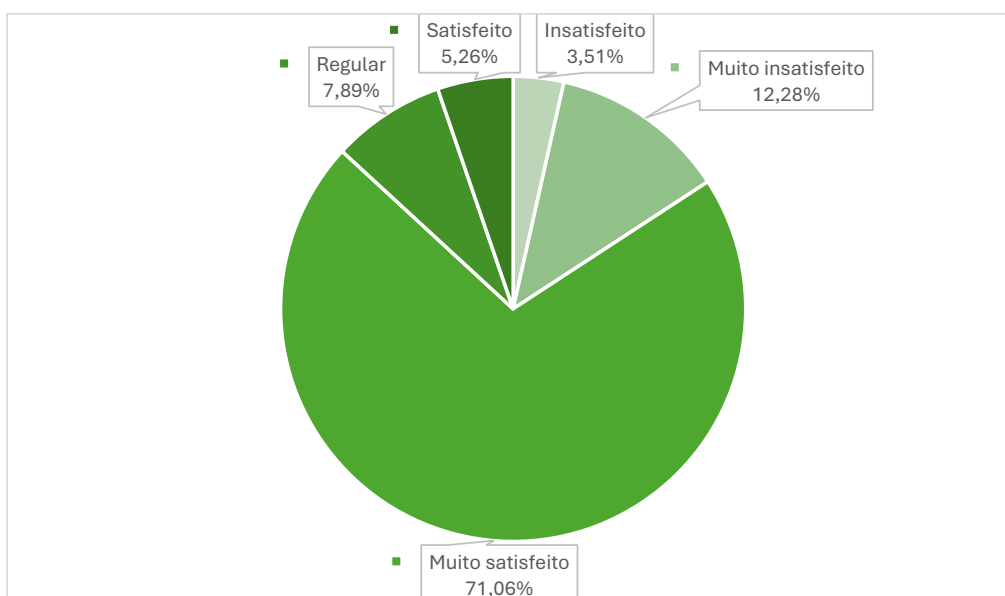


Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

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



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025



OUVIDORIA DO SERVIDOR

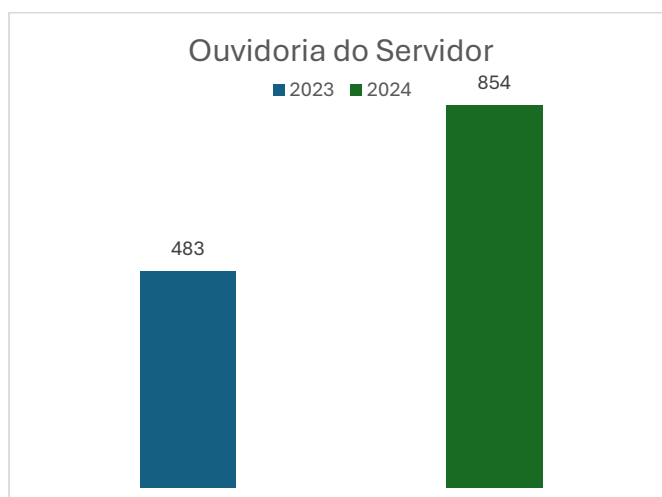
A Ouvidoria do Servidor atua num processo de interlocução e mediação entre demandas do servidor público e o governo do estado, tais como tempo de análise das solicitações de regularização de licenças e atestados médicos no sistema RHE.

Indicadores do ano de 2024 da Setorial do Servidor

Total de demandas: 854

Média mensal de demandas: 71

Em 2024 houve o **aumento de 77% no número de demandas em relação ao ano de 2023** quando foram recebidas 483 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 29/01/2025



Pela **tipologia das manifestações**, as demandas recebidas (848) em 2024 foram classificadas da seguinte forma:

	Demandas por Tipo
Elogio	1
Inconformidade	5
Reclamação	125
Solicitação	712
Sugestão	4
Transferência	1
TOTAL	848

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 13/01/2025

Entre os **assuntos mais demandados** estão: **SOS Enchentes** (329), **Carteira de identidade** (138), **Perícia Médica** (122) e **Funcional** (79).

Ainda destacamos a atuação da setorial com o setor do Dmest (Departamento de Perícia Médica e Saúde do Trabalhador) – referente a perícias médicas e saúde do trabalhador, principalmente em relação aos servidores da Secretaria de Educação, que em razão das convocações de 20 horas, pagamentos de licenças-prêmios dos professores entre outros, nos demandaram frente a particularidade da situação dos servidores públicos daquela pasta. Importante ressaltar a agilidade do Dmest quando acionado pela Ouvidoria.

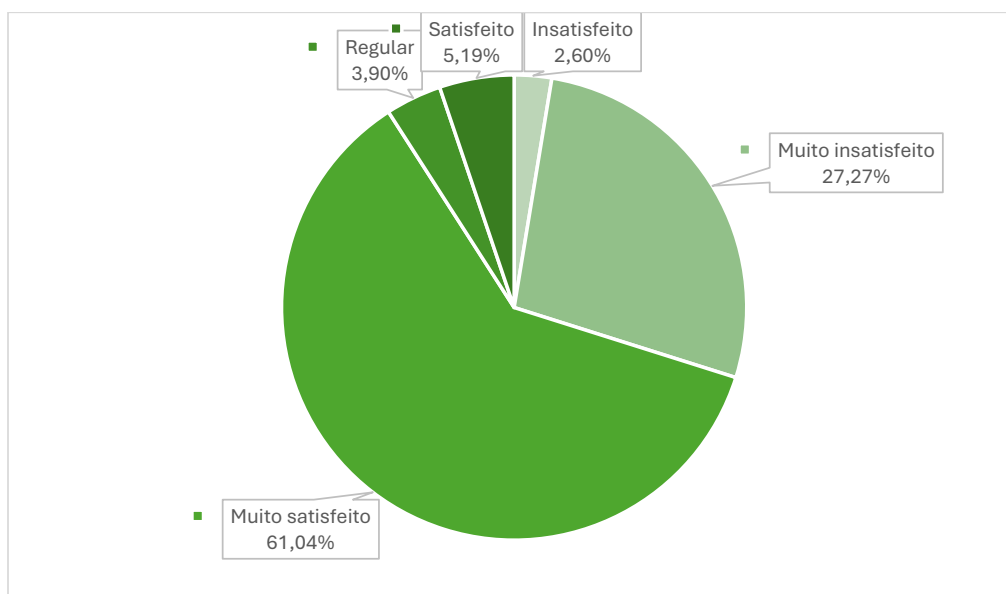


Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do Servidor

Em relação aos índices de satisfação geral, foram avaliadas 77 demandas.

A seguir as três (03) perguntas enviadas ao demandante:

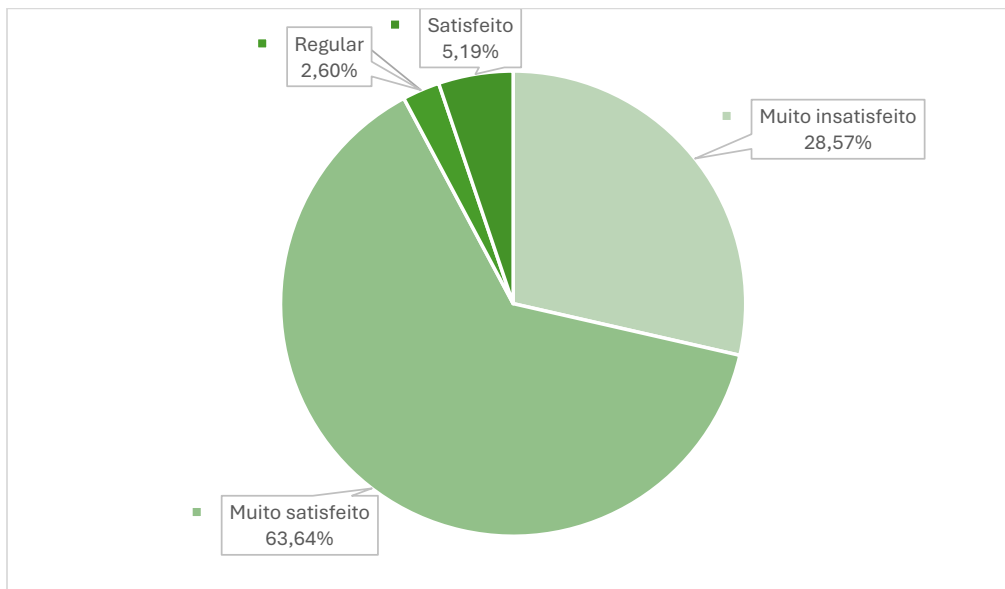
Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

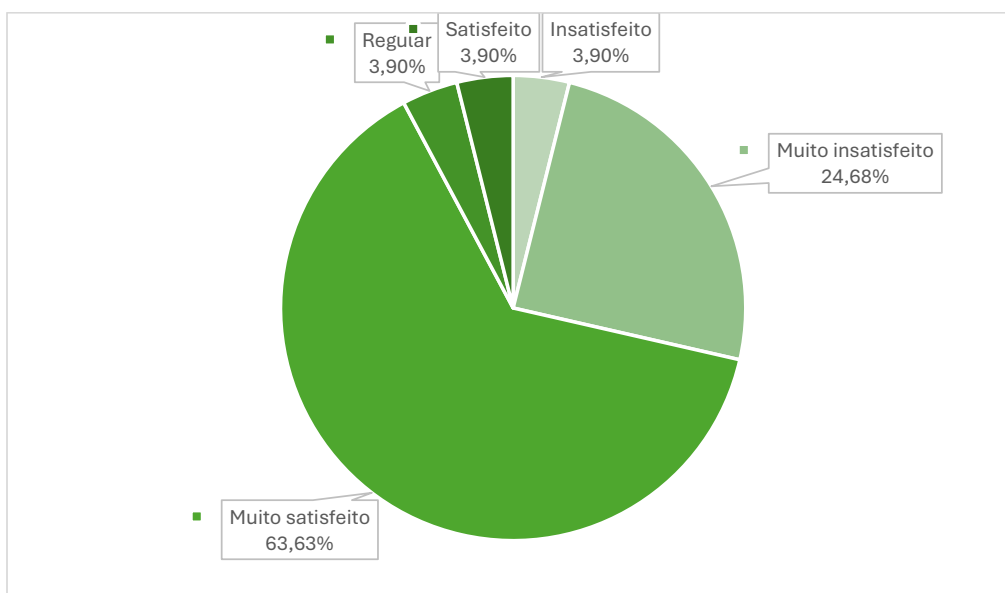


Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025

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



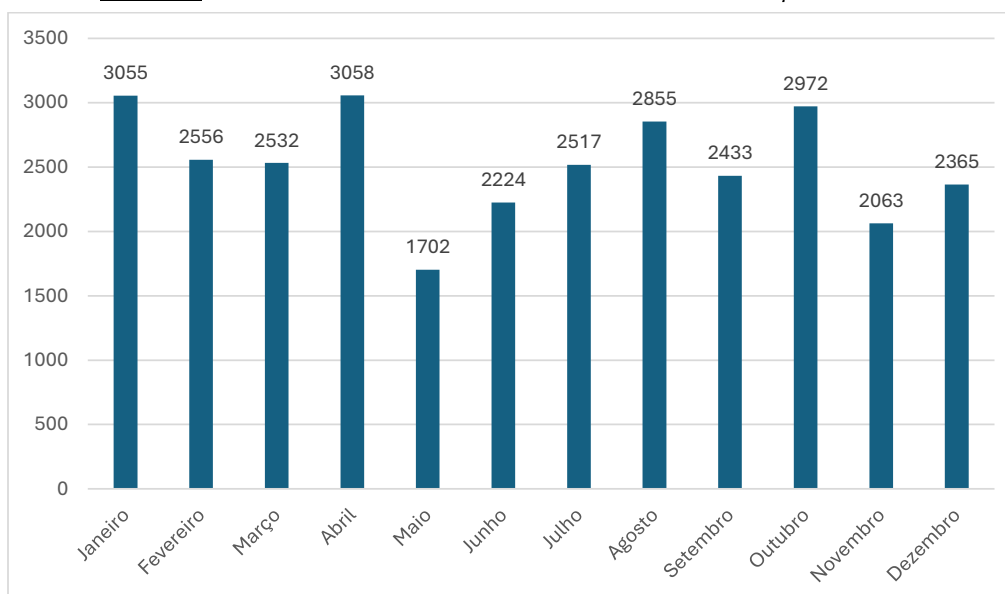
Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2025



OUVIDORIA DO SUS

No ano de 2024 a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou **30.332** atendimentos, sendo **29.570** com origem no nível central da SES e **762** nas Ouvidorias Regionais, com média de **119 atendimentos por dia**. O gráfico abaixo ilustra o total de atendimentos realizados no período, distribuídos por mês.

Gráfico 1. Atendimentos mensais da Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2024



Fonte: Banco de dados do Sistema OuvidorSUS, gerado em 17/02/2025

Do total de atendimentos, **13.196¹ (43,5%)** geraram **protocolos** de Ouvidoria e **17.136 (56,5%)** foram apenas **atendimentos**, sendo **9.671 informações gerais** prestadas pela Ouvidoria (que realiza papel de disseminação da informação) e **7.465 devolutivas ao cidadão** de protocolos registrados anteriormente. Cabe ressaltar que, na nova versão do sistema OuvidorSUS, as manifestações podem ser fechadas pelas ouvidorias para a qual a demanda foi encaminhada, por isso nem todas as devolutivas são realizadas pela ouvidoria de origem da demanda, como ocorria nos anos anteriores.

¹ Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS extraído em 17/02/2025.



Entre as manifestações que geraram protocolos **(13.196)** registradas e tramitadas via sistema OuvidorSUS, **10.274** tiveram origem no nível central da Ouvidoria da SES/RS, **762** nas Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde e **2.160** nas demais Ouvidorias do SUS (**1.776** da Ouvidoria-Geral do SUS e **384** das Secretarias Municipais de Saúde).

Dentre as demandas atendidas e registradas na Ouvidoria da SES/RS, **755** tiveram origem na **Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS)**, sendo **548** do **Canal Manifestações**; **29** do **Canal Denúncia** e **178** da **Lei de Acesso à Informação (LAI)**.

Ainda, dos **13.196** protocolos tramitados na SES/RS, **11.666² (88,4%)** protocolos encontram-se **encerrados** (fechados ou arquivados). Do total, **7.190 foram respondidos**, através do sistema, **dentro do prazo de 30 dias**, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, alcançando uma **taxa de resposta de 54,5%**. Dessa forma, não foi possível atingir a meta da Ouvidoria do SUS-SES/RS de ampliar sua taxa de resposta dentro do prazo, cuja previsão para 2024 era de 76%, em decorrência dos períodos de instabilidade no Sistema OuvidorSUS que persistiram durante todo o ano de 2024, acarretando maior tempo nos registros das manifestações, atrasos nas respostas e conclusão das demandas no sistema. Os problemas foram relatados ao Ministério da Saúde através de vários e-mails e ofícios ao longo do ano. O prazo de resposta das manifestações depende da articulação da Rede de Ouvidorias do SUS no Estado, incluindo a rede interna da SES/RS, municípios, hospitais e Ministério da Saúde, considerando que são acolhidas e tramitadas todas as demandas relacionadas ao SUS do território do Rio Grande do Sul (de competência da gestão estadual, municipal e federal).

² Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS extraído em 18/02/2025.



Acrescenta-se ainda, as enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul no mês de maio, consideradas a maior catástrofe climática do RS. A situação desencadeou atrasos nos encaminhamentos e respostas aos cidadãos devido ao estado de calamidade enfrentados pela Rede de Ouvidorias. Também exigiu da Ouvidoria adaptações para a manutenção do atendimento dos cidadãos no período pois o canal telefônico 0800 foi interrompido, por aproximadamente três meses, devido a problemas técnicos com a linha telefônica e o acesso ao prédio em decorrência das inundações.

Ademais, tais situações impactaram os canais de atendimento ao cidadão. Observou-se redução no uso do 0800 e formulário web, bem como aumento no Whatsapp e e-mail em comparação aos anos anteriores. O **telefone 0800**, o qual constitui-se como o principal canal de comunicação com os cidadãos, atingiu **50,4%** das demandas, seguido pelo **Whatsapp**, com **25,8%**; **e-mail**, **11,7%**; **formulário web**, **6,3%** disponível no site da SES/RS; **presencial** **3,2%** e **outros** meios **2,6%**.

Dos 13.196 protocolos registrados, **48,9%** foram classificados como **"solicitação"** (6.459), **40,3%** como **"reclamação"** (5.322), **4%** como **"comunicação de irregularidade"** (533), **3%** como **"denúncia"** (399), **2,7%** como **"informação"** (351), **0,7%** como **"elogio"** (87), **0,3%** como **sugestão** (42) e **0,02%** como **"pedido de acesso à informação"** (3).

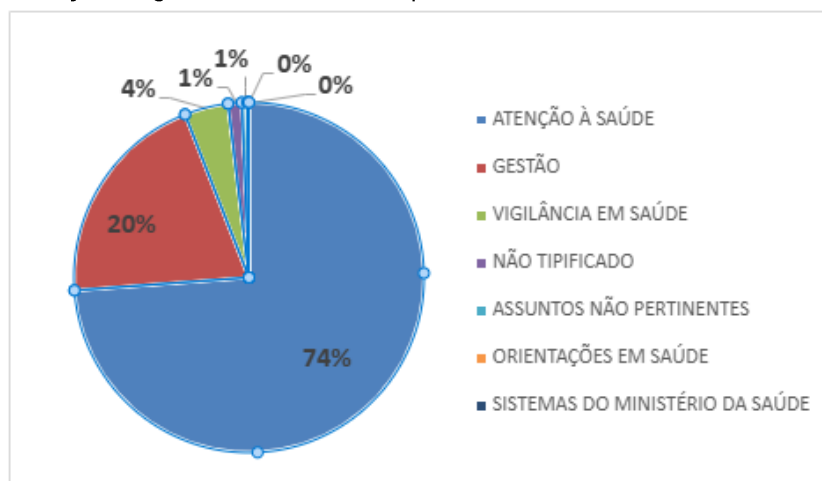
Todos os protocolos são categorizados por assunto, conforme as diretrizes do manual do sistema OuvidorSUS. As manifestações recebidas foram, principalmente, relacionadas à categoria **Atenção à Saúde**, com **9.742** protocolos (**73,8%** do total). Destacam-se solicitações de informações sobre **"consulta/atendimento/tratamento"** (**4.515** protocolos) com destaque para as especialidades de Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Oncologia, Otorrinolaringologia e Urologia, respectivamente, e **"Assistência Farmacêutica"** (**2.849** protocolos), sendo a maioria reclamações sobre medicamentos do "Componente Especializado".



Em seguida observa-se a categoria **Gestão**, com **2.669** protocolos (**20,2%** do total) em sua maioria relacionados a reclamações acerca da “**qualidade do atendimento/serviço prestado**” (**1.176** protocolos), sendo o profissional médico e equipe de saúde os mais mencionados; de “**estabelecimentos de assistência à saúde**” (**610** protocolos) com ênfase nas rotinas e protocolos; e questões relacionadas ao “**trabalhador em saúde**” (**306** protocolos), tais como (provimento, pagamento, irregularidades etc.). Em terceiro, verifica-se a categoria **Vigilância em Saúde**, com **533** protocolos (**4%** do total) expressando denúncias e reclamações principalmente em **Vigilância Sanitária** (**342** protocolos) sendo a maioria relacionada a “alimentos/bebidas” e “serviços de saúde”, e **Vigilância Epidemiológica** (**169** protocolos), em “água e ambientes” e “imunobiológicos”.

A atual versão do Sistema OuvidorSUS, além de modificar os parâmetros de tipificação, passou a permitir que as demandas sejam encaminhadas antes de serem tipificadas, sendo obrigatória apenas no momento da resposta definitiva. Desse modo, dentre as demandas que estão representadas no gráfico 2 abaixo, **166** encontram-se **sem tipificação**.

Gráfico 2. Manifestações registradas/tramitadas pela Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2024 por assunto



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 17/02/2025.



Em relação às principais realizações, destaca-se a atualização do Plano de Ação para Ampliação e Qualificação das Ouvidorias do SUS no Rio Grande do Sul e sua publicação por meio da Resolução CIB Nº 124/2024. A execução do Plano de Ação por meio da aquisição de equipamentos a serem distribuídos as Ouvidorias Municipais e Regionais, tais como: monitor, computador desktop, fones de ouvido, aparelho telefônico, cadeira, webcam, dentre outros. Os itens encontram-se em processo licitatório e aguardando entrega.

Evidencia-se a realização do **“Encontro Gaúcho da Rede de Ouvidorias do SUS: 10 anos da regulamentação da Ouvidoria do SUS-SES/RS”**, que contou com cerca de 200 participantes, entre representantes dos municípios, estado e União.

A Ouvidoria do SUS-SES/RS teve quatro resumos aprovados em congressos de Saúde Pública/Coletiva. Participou em dois Congressos da Abrasco, o “5º Congresso Brasileiro de Política, Planejamento e Gestão em Saúde” e o “12º Congresso Brasileiro de Epidemiologia”; na “Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS da Região Sul (PR, RS, SC)”; e na “Formação de multiplicadores em educação étnico-racial e protocolo de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo para ouvidorias”. Participou também no “Seminário de Visibilidade da Saúde Lésbica: Saúde Mental, Justiça Reprodutiva e Interseccionalidades”, no qual foram realizadas ações de ouvidoria ativa, com disseminação de informações, divulgação da ouvidoria e divulgação da **“Pesquisa de Satisfação: O SUS e a Saúde da Mulheres Lésbicas, Bissexuais e Pansexuais”**, respondida por 62 mulheres.

No que tange a elaboração de materiais técnicos, salienta-se a atualização do **Manual Técnico de Sondagem das Demandas**, com base no novo Sistema OuvidorSUS, edição atual do **Manual de Tipificação**, bem como a construção do **Índice de Orientações ao Cidadão**, utilizado para padronizar as orientações da Ouvidoria durante o período de calamidade.



Ainda, no enfrentamento a calamidade causada pelas enchentes no estado, estabeleceu-se parceria com a Ouvidoria-Geral do SUS do Ministério da Saúde resultando na execução de uma estratégia de divulgação dos canais de atendimento através do envio de SMS para todos os usuários do RS que acessaram a Ouvidoria do SUS, alcançando 19.373 pessoas.

Ressaltam-se também as seguintes ações realizadas pelas Ouvidorias Regionais em conjunto e/ou com apoio do nível central: participação em reuniões de CIR para apresentação da Resolução Nº124/24 CIB/RS e mobilização dos municípios de forma individual; capacitação das ouvidorias dos municípios da 1ª CRS e 18ª CRS; visitas técnicas e reuniões com municípios para fortalecimento da Rede de Ouvidorias do SUS no RS; implantação de quatro novas Ouvidorias do SUS em municípios que pertencem à 10ª CRS (São Gabriel, Rosário do Sul, Quaraí e Uruguai-ana); divulgação da ouvidoria em estabelecimentos, secretarias municipais e setores internos; participação em eventos afins; participação das ouvidorias regionais da Macrorregião Missioneira na Fenasoja, com estande e ações de Ouvidoria Itinerante.

Ouvidoria do SUS completa 10 anos de regulamentação no Rio Grande do Sul

Para marcar o aniversário de uma década, a Secretaria Estadual da Saúde (SES) está promovendo nesta semana o Encontro Gaúcho de Redes de Ouvidorias do SUS. O evento foi aberto nesta quarta-feira (13/11) no auditório do Centro Administrativo Fernando Ferrari (Caff) e a programação segue até quinta-feira (14/11).

Com mais de 200 presentes de todas as regiões do Estado, o encontro é direcionado aos gestores da área da saúde, estudantes, residentes, ouvidores estaduais, interlocutores internos da ouvidoria, ouvidores municipais e ouvidores hospitalares, e tem como objetivo compartilhar conhecimentos sobre a trajetória, diretrizes e perspectivas da Ouvidoria Estadual do SUS, além de realizar um diagnóstico e análise da rede. “A Ouvidoria é um espaço de respeito às pessoas, que valoriza a voz cidadão e que fortalece o SUS”, ressaltou a secretária estadual da Saúde, Arita Bergmann, durante a mesa de abertura do encontro.



A ouvidora-geral do Estado do Rio Grande do Sul, Viviane Migliavacca, parabenizou a atuação da Ouvidoria Estadual do SUS. “A Ouvidora-Geral, assim como a Ouvidoria do SUS, funcionam no mesmo espaço no térreo do Caff, por isso percebo no dia a dia a dedicação e a seriedade do trabalho desenvolvido no atendimento aos cidadãos”, reconheceu a ouvidora-geral.

“A Ouvidoria tem um importante papel de transparência ativa, sempre respeitando e fortalecendo as diretrizes e os princípios do SUS”, destacou a representante da Ouvidoria-Geral do SUS, do Ministério da Saúde, Micaella Soares Araújo. Também participaram da mesa de abertura a presidente do Conselho Estadual da Saúde, Inara Ruas e o presidente do Conselho das Secretarias Municipais de Saúde do RS, Cacildo Dalabary.



<https://saude.rs.gov.br/ouvidoria-do-sus-completa-10-anos-de-regulamentacao-no-rio-grande-do-sul>



Ouvidora Luiza Plentz apresentou nova marca – Foto: Alina Souza – SES/RS



**Ouvidoria
do SUS**
Rio Grande do Sul



CANAL DENÚNCIA

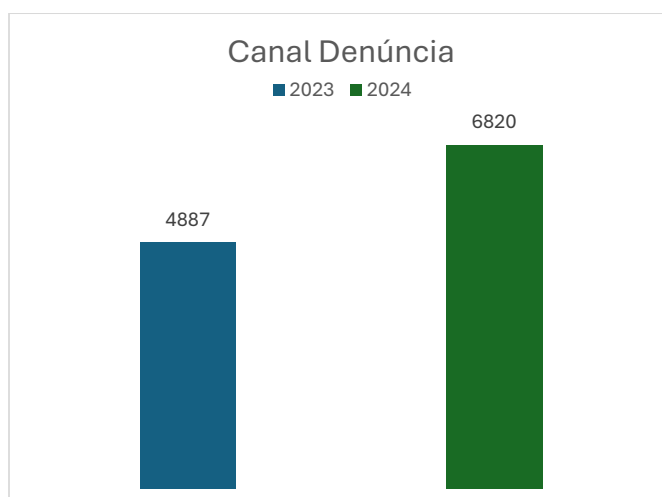
O Canal Denúncia possui a sua regulamentação no Decreto nº 54.155/2018, sendo que compete ao mesmo o recebimento de notícias de irregularidades ocorridas no Poder Executivo Estadual, ou quaisquer outras condutas contrárias à ética e/ou à lei praticadas por servidores públicos estaduais.

Indicadores do ano de 2024 do Canal Denúncia

Total de denúncias: 6.820

Média mensal de denúncias: 568

Considerando que no ano de 2023 foram recepcionadas 4.887 denúncias, e que no ano de 2024 recepcionamos 6.820 denúncias, representa um aumento de 39,55% no total de demandas/ano.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025



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

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

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

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

No entanto, quando há procedimento apuratório com prazo diverso (ex: sindicância), o prazo é alterado para se adequar ao do procedimento em questão (parágrafo único do art. 10 do Decreto nº 54.155/18). A propósito, no período em questão, 80 denúncias foram convertidas em **sindicância** e cinco em **processo administrativo disciplinar (PAD)**.

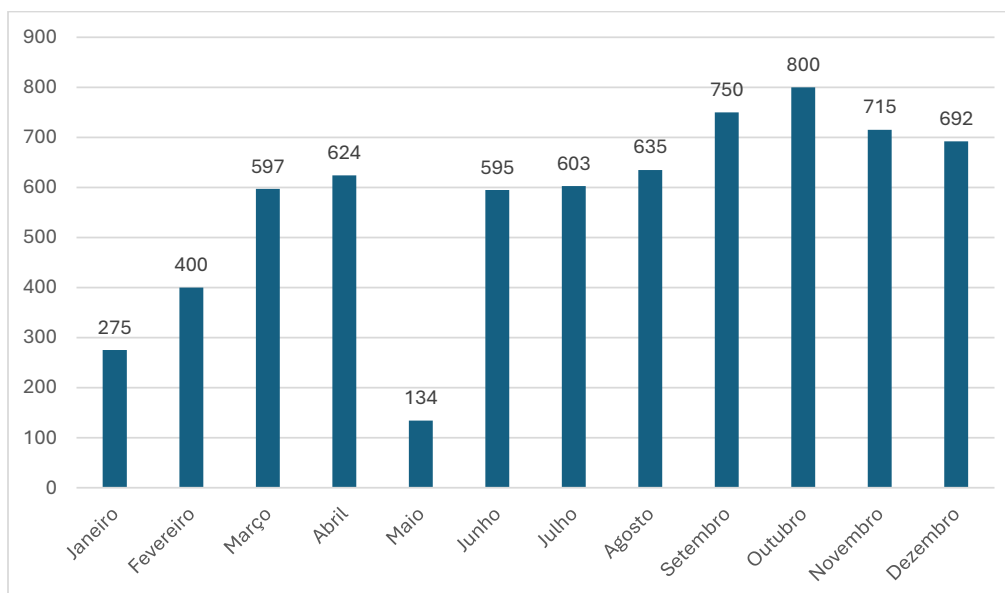
Do total de demandas recebidas pelo Canal Denúncia, 5.222 solicitaram **sigilo da identidade do denunciante e/ou anonimato**, o que importa em 76,57% do total das demandas.



Conforme já referido, no ano de 2024 foram contabilizadas 6.820 novas demandas no Canal Denúncia, porém apenas 1.874 delas tinham os requisitos mínimos para a devida apuração, enquanto as demais tiveram seu prosseguimento viabilizado após retorno ao pedido de complemento, ou foram encerradas por falta de requisitos legais. Cumpre ressaltar que, mesmo quando a situação narrada não é de competência do Poder Executivo Estadual, o(a) cidadão(ã) recebe retorno de onde poderá encaminhar a sua demanda.

Dessas denúncias, **41** foram registradas por **atendimento presencial**. Ademais, **24** denúncias foram registradas mediante **Termo de Recebimento de Denúncia da Ordem de Serviço** do Governador nº 18/2023, que auxiliou os servidores do Poder Executivo Estadual a orientar os denunciante a encaminharem as notícias de possíveis irregularidades pelos meios adequados.

Após a publicação da Ordem de Serviço, o número de demandas encaminhadas ao Canal aumentou, demonstrando, assim, a sua eficácia. Ainda destaca-se que a diminuição de demandas em maio de 2024 se deu em virtude das enchentes que atingiram o Estado, período em que o site da Ouvidoria-Geral ficou inoperante.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025



Ademais, consigne-se que foram **concluídas 6.035** demandas com os seguintes tipos de finalizações:

FINALIZAÇÃO	QUANTIDADE
Ausência Requisitos Decreto	1
Denúncia – Instauração PAD	4
Denúncia respondida – improcedente	786
Denúncia respondida – procedente	347
Duplicidade de Demanda	230
Exposição temerária dos fatos	2
Impossibilidade de Prosseguimento	79
Não atendeu prazo complemento	673
Não atendeu prazo complemento – sigilo identidade	230
Não é do Poder Executivo RS	2137
Transferência	1546
TOTAL	6.035

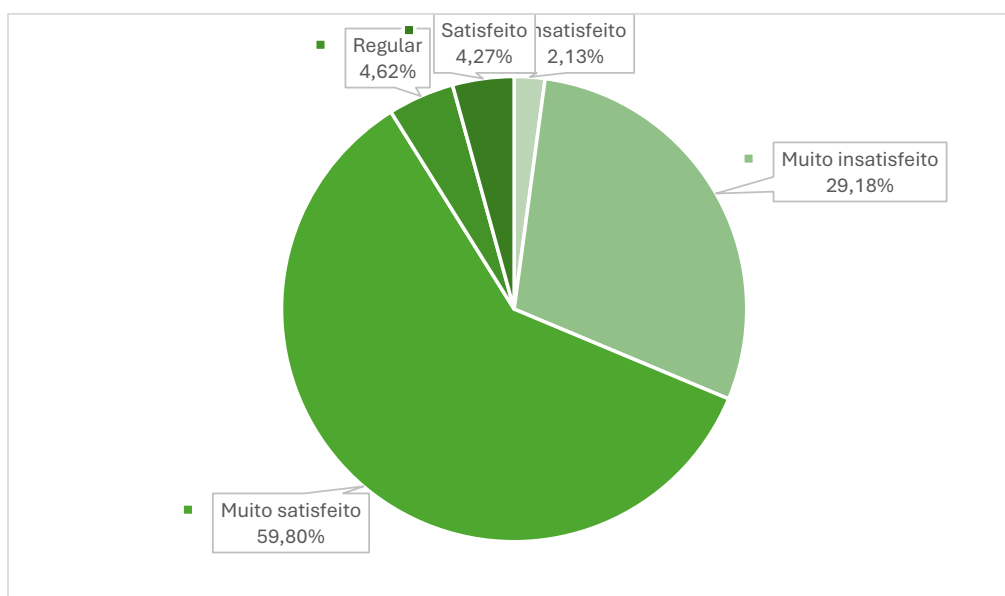
Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2025



Índice de Satisfação Do Cidadão – Canal Denúncia

Foram respondidos **281** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

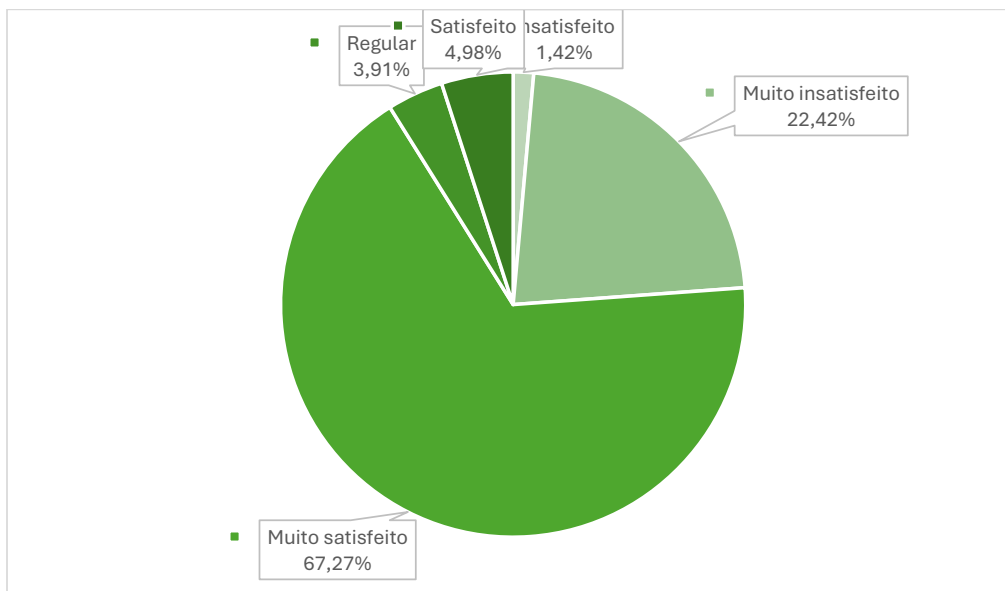
Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025

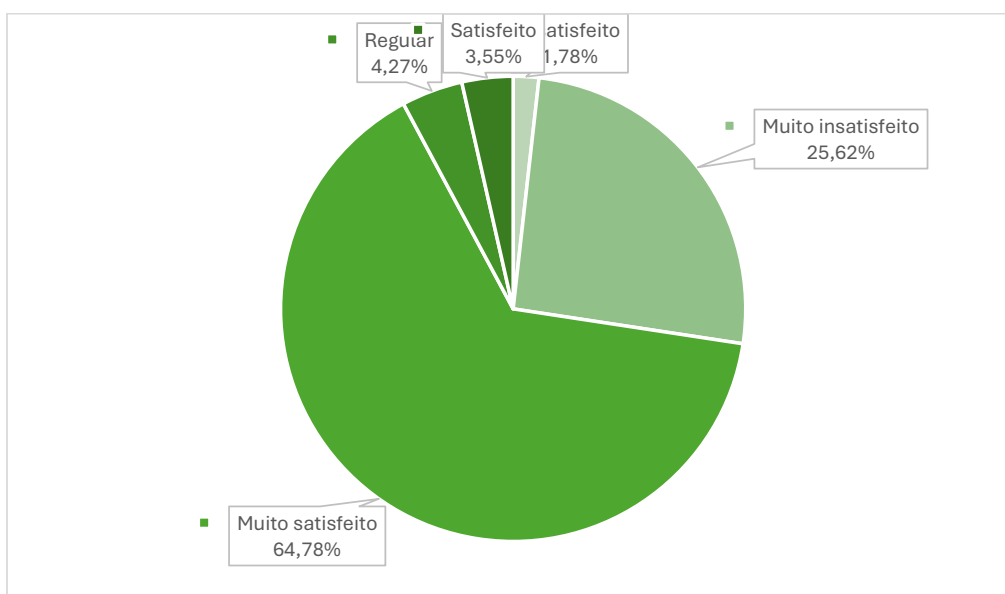


**Em relação a cumprimento de prazos e compromissos,
como você avaliaria este serviço?**



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025

Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI

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

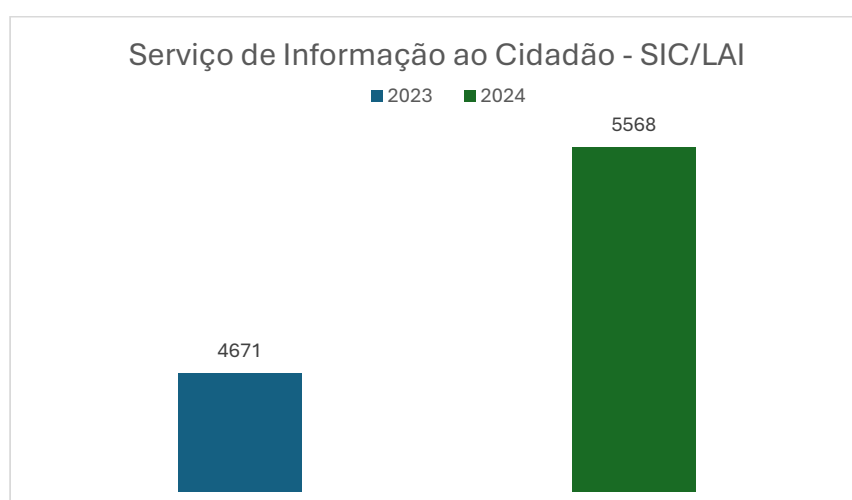
Ao Canal do SIC/LAI compete receber e encaminhar aos respectivos órgãos e entidades os pedidos de acesso a informações e/ou documentos públicos, pedidos de abertura de dados públicos e pedidos de desclassificação ou reavaliação de informações.

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

Total de demandas: 5.568

Média mensal de pedidos: 464

Considerando o mesmo período, no ano de 2024, no qual foram recepcionadas 4.671 solicitações, representando um aumento de 19,20% no total de demandas/ano.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025



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

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

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

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

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

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

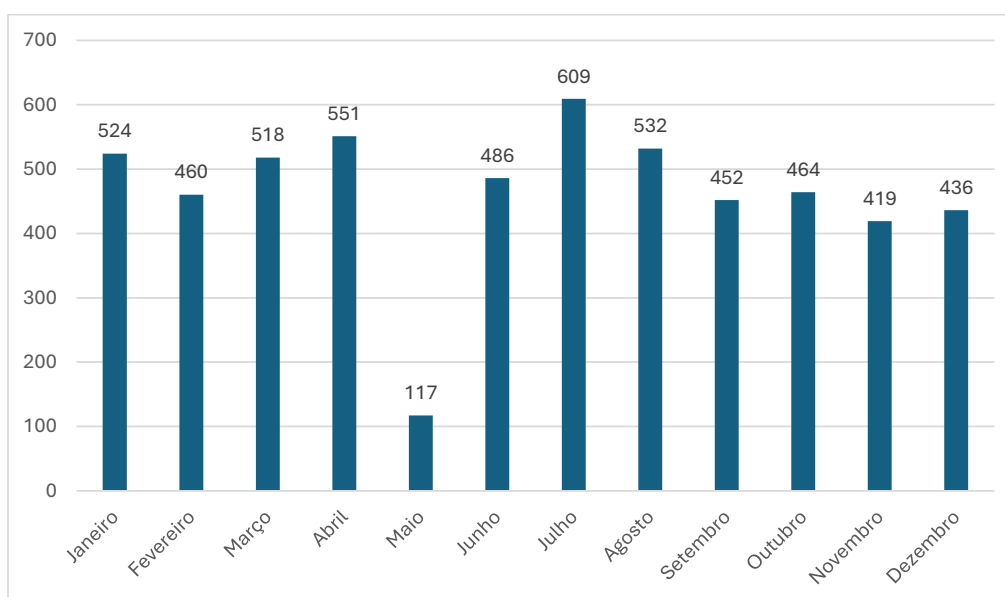


No caso de **indeferimento de acesso ou inconformidade quanto às razões da negativa de acesso**, os encaminhamentos de **reexame** e recurso também serão processados pelo SIC/LAI, nos termos dos Decretos nºs 49.111/2012 (arts. 18 a 21), 53.523/2017 (arts. 10 e 11) e 53.164/2016 (arts. 13 e 14).

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

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

No ano de 2024 foram contabilizadas **5.568** novas demandas no Canal SIC/LAI:



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025



Os órgãos/entidades mais demandados no SIC/LAI foram os seguintes: Secretaria da Segurança Pública – SSP; DRPE, Secretaria da Educação – Seduc; Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura – Sema; Secretaria da Saúde – SES; Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem – Daer; Secretaria de Parcerias e Concessões – Separ (posteriormente transformada em Secretaria da Reconstrução Gaúcha); Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG; e Secretaria da Fazenda – Sefaz.

Em 2024, foram **respondidas 5.569** demandas com os seguintes tipos de finalizações:

FINALIZAÇÃO	QUANTIDADE
Respondidas	1.978
Transferência	3.186
Outra esfera Governamental	198
Falta de Especificação	74
Não é LAI	105
Duplicidade de demanda	26
Respondidas parcialmente	2
TOTAL	5.569

Fonte: dados extraídos do SEO em 20/02/2025

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

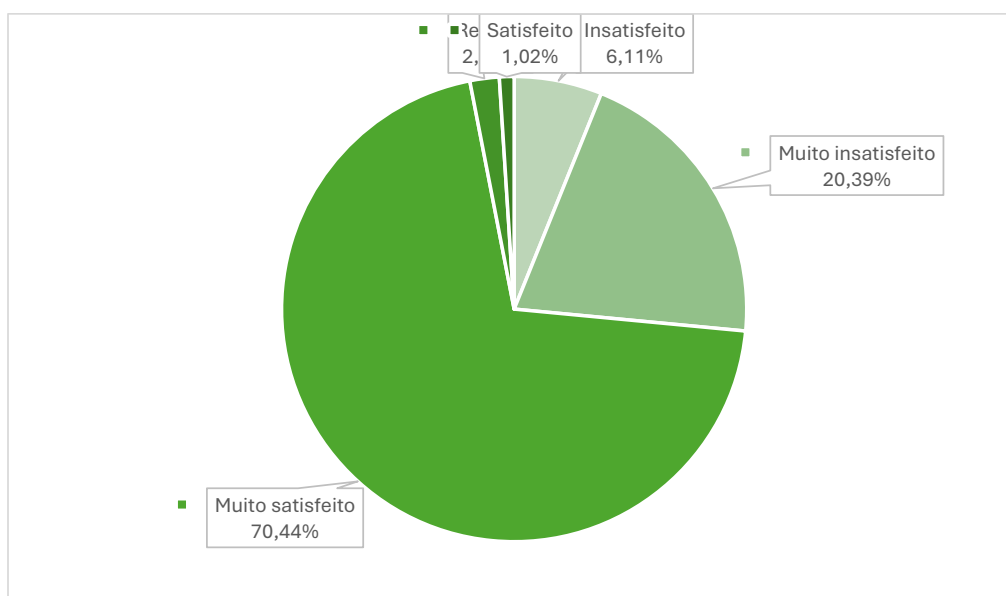
- https://diariosm.com.br/noticias/educacao/_santa_maria_tem_9_escolas_com_ensino_medio_integral_uma_delas_soma_200_alunos_matriculados.586621
- <https://gauchazh.clicrbs.com.br/pioneiro/geral/noticia/2024/11/cerca-de-114-mil-motoristas-da-serra-nao-pagaram-pedagio-eletronico-entre-dezembro-e-agosto-cm30gbv8e002j012gwy4diotf.html>
- <https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2024/12/27/rs-des-carta-r-32-milhoes-de-reais-em-vacinas-em-3-anos-aponta-levantamento.ghhtml>



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

Foram respondidos **98** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

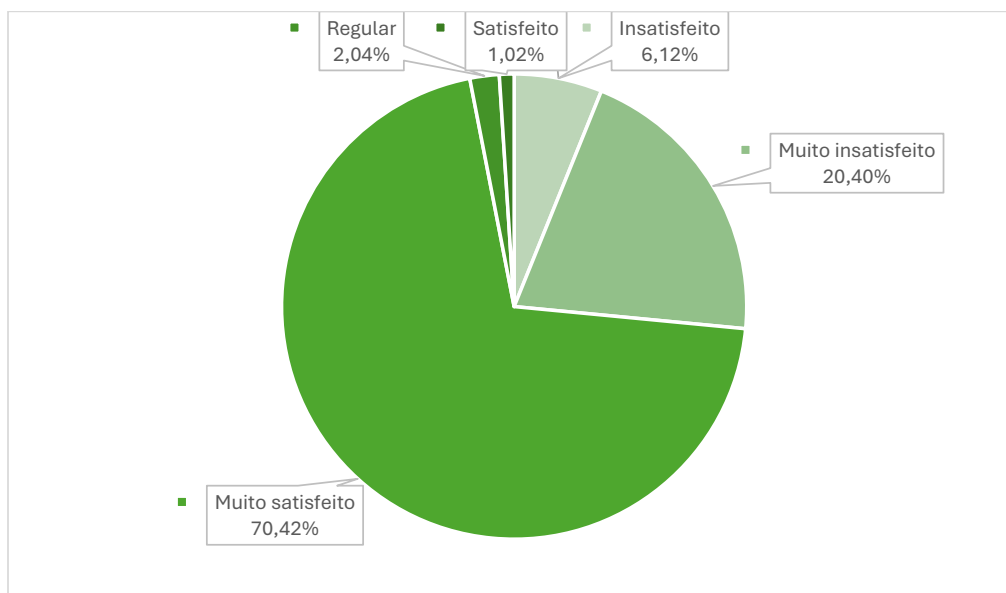
Como você avaliaria sua satisfação geral em relação a este serviço?



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025

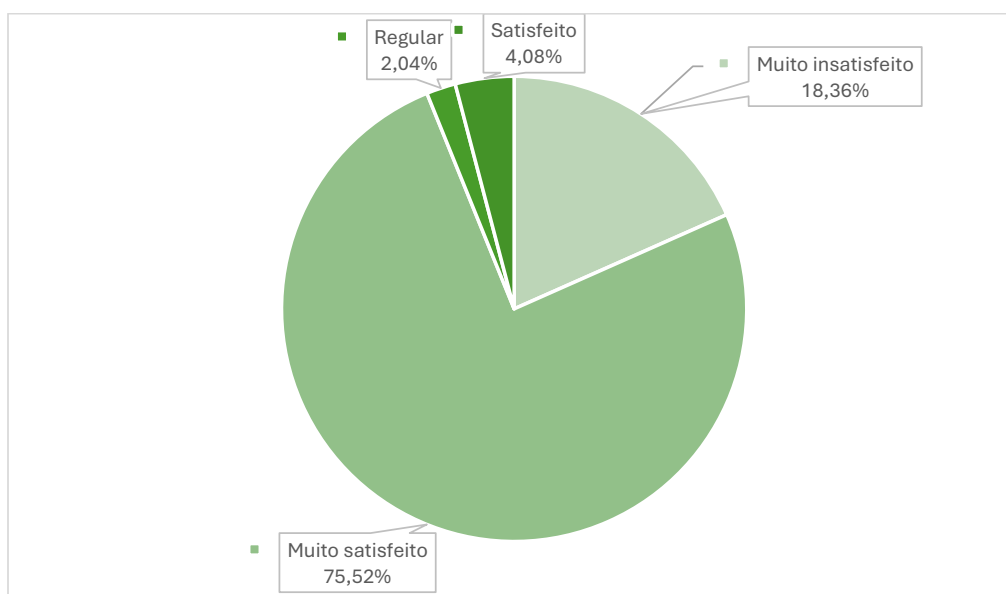


Em relação a cumprimento de prazos e compromissos, como você avaliaria este serviço?



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025

Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 15/01/2025



MENSAGEM DA OUVIDORIA

O ano de 2024 foi marcado por enchentes sem precedentes na história do Rio Grande do Sul. Foi um ano de grande superação para toda a sociedade. Para o Poder Público, não foi diferente. O Governo do Estado trabalhou rapidamente em projetos, programas e ações que pudessem auxiliar e minimizar os riscos e as consequências causadas pelas chuvas.

Como sempre destacamos, nossa missão principal é a de viabilizar ao cidadão o acesso simples e efetivo aos canais de interlocução com o Estado, bem como a avaliação dos serviços públicos prestados, contribuindo, assim, para a transparência e a qualidade da gestão. E mesmo em um período de dificuldades, vimos que o Estado conseguiu prestar os serviços públicos de forma permanente, para que os cidadãos tivessem respostas e atendimento em relação às suas demandas.

Durante o período crítico, a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS) permaneceu em atendimento on-line, gerenciando seu sistema, e-mails, bem como ampliou o atendimento via aplicativo de Whatsapp para maior agilidade. Posteriormente, retornou o atendimento presencial na avenida Ipiranga, na Escola de Saúde Pública, para dar todo apoio necessário aos usuários de serviços públicos. Com força e superação, o Estado vem se reerguendo, buscando sempre um futuro melhor para todos.

Além do atendimento ao cidadão, sempre importante destacar a questão gerencial dos canais, nos quais podemos ver uma manifestação ser transformada em possibilidade de melhoria na prestação do serviço público, fato que beneficiará toda a sociedade. Outra situação diz respeito ao incentivo constante de iniciativas que visam o fomento da participação social e o controle público.



Por fim, tem-se que a atuação da Ouvidoria, por ser um órgão de ação transversal no Estado em temas relacionados à transparência, ética, integridade e controle público, atua em Secretarias Executivas de Colegiados como a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI/RS), Comissão de Ética Pública (CEP) e Comitê de Integridade Pública (CIP). Além disso, a Ouvidoria também está presente na RedeSIM, Rede de Controle, RedeLAI e no Comitê Gestor de Dados Abertos da Área de Segurança Pública e Justiça (CGDASPJ).

VIVIANE FURTADO MIGLIAVACCA

Ouvidora-Geral do Estado

ROGÉRIO GRADE

Diretor de Departamento



25080100006404



MENSAGENS RECEBIDAS DOS CIDADÃOS

"Boa tarde!

Venho por meio deste elogiar o ótimo atendimento que obtive.

Sempre fui muito bem atendida, principalmente ao telefone.

Só tenho a agradecer!

Desejo ótimas Festas e um maravilhoso Ano Novo!"

Demanda: **Elogios (nº 6979201/0168)**

"Muito eficiente, cordial e acolhedor.

Parabéns a todos que fazem as pessoas se sentirem ouvidas e atendidas de forma atenciosa".

Demanda: **Abordagem desrespeitosa dos agentes de trânsito (nº 6542288/0168)**

"Elogio os servidores do Serviço de Cadastro e Assentamentos – SCA/DP/DAP, Polícia Civil que atuaram nos três processos, pela competência, dedicação, responsabilidade e o bom senso demonstrados no cumprimento dos deveres legais. Cabe salientar que os processos não permaneceram 24hs na repartição policial, tão logo recebiam já davam o destino adequado. Demonstrando um comprometimento com a qualidade e eficiência do serviço público".

Demanda: **EFICIÊNCIA (nº 6794852/0168)**



EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO:

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

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA REVISÃO E EDIÇÃO:

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