



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**RELATÓRIO ANUAL 2019 - SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA DO PODER  
EXECUTIVO ESTADUAL - SEO/RS**

**1 - CONSIDERAÇÕES GERAIS**

De acordo com a Lei nº 14.485, de 30 de janeiro de 2014, a Ouvidoria-Geral do Estado- OGE/RS exerce a função de órgão central no Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS.

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul atua como canal de interlocução com a sociedade, responsável pelo recebimento de manifestações que apontam os pontos críticos e auxiliam na melhoria da qualidade dos serviços públicos.

A operacionalização do SEO/RS é realizada pela OGE/RS e ouvidorias setoriais, responsáveis pelo atendimento em áreas específicas com autonomia na gestão de suas demandas, mas tecnicamente subordinadas à Ouvidoria-Geral do Estado.

**2 - TOTAL DE DEMANDAS - SEO/RS**

No ano de 2019 foram contabilizadas 7175 manifestações no SEO/RS, com uma média mensal de 598 demandas.

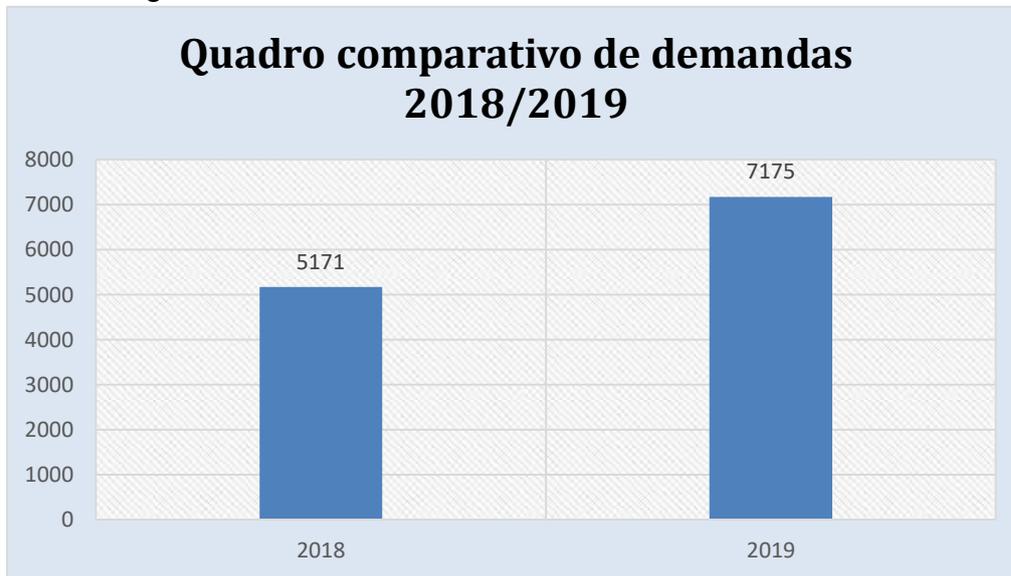
Em comparação com o mesmo período do ano de 2018, foram recepcionadas 5171 manifestações, representando o acréscimo de 38,75 % no total de demandas/ano.

Os dados quantitativos das manifestações recebidas pelo SEO/RS no ano de 2019 e o comparativo com o ano anterior, são demonstrados, conforme segue:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

segue.



Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 18/06/2020

Do total de demandas cadastradas, 7129 foram respondidas e classificadas de acordo com o índice técnico, conforme segue:

6875 satisfatórias

121 satisfatório parcialmente

37 insatisfatório parcialmente

96 assuntos diversos

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

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

OBS: Do total de demandas respondidas, 96 não apresentaram índice técnico, devido a diversas situações (inconformidade, demanda devolvida, demanda cancelada, demandante fictício, sem resposta ao usuário (O cidadão não solicita o retorno de sua proposta de melhoria).



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

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

Do total de demandas respondidas, 6041 não foram avaliadas, 473 consideradas satisfatórias, 211 satisfatórias parcialmente e 402 insatisfatórias parcialmente.

OBS: O sistema oferece um formulário para avaliação da resposta. Foi constatado que o ISC é de cunho subjetivo, e que os usuários do serviço público verificam apenas se foram atendidos na sua pretensão, sem considerar que foi auxiliado, ainda que a demanda não seja afeta à matéria de atribuição da ouvidoria estadual.

### 4 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Do total de demandas, 6296 foram respondidas em até 20 dias e 831 em mais de 20 dias, sendo o tempo médio de resposta em 8 dias.

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

#### 5.1 – OGE/RS

Foram recepcionadas 2424 manifestações.

OBS: As demandas relacionadas aos órgãos que não possuem ouvidorias setoriais são encaminhadas aos interlocutores de ouvidoria, servidores designados, que são responsáveis pelas tarefas no sistema informatizado, para que a OGE/RS possa responder ao cidadão.

#### DESCOMPLICA-RS

O projeto DESCOMPLICA/RS, lançado em agosto de 2019 pelo governo estadual, é destinado a facilitar a vida do empreendedor, gerar emprego, desenvolvimento, e apresentar serviços mais ágeis à população, promovendo assim, ações que buscam minimizar o excesso de burocracia.

Por meio deste canal o cidadão pode sugerir melhorias e simplificações nos serviços prestados pelo Estado. A sugestão será analisada pelo órgão responsável pela prestação do serviço e o cidadão receberá um retorno sobre a viabilidade e o prazo para implementá-la.

Total: 82 demandas



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Tempo médio de resposta: 13 dias

Assuntos mais demandados: Sistemas digitais, imposto.

#### ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Foram realizados 3685 atendimentos presenciais no posto do Tudo Fácil e 505 atendimentos IPERGS.

Assuntos de solução imediata, sem a necessidade de cadastro no sistema, relacionados com matérias do IPERGS, CEEE, SEFAZ, DETRAN, SERASA/SPC, FGTAS, IGP, PROCON, Defensoria Pública, CORSAN, INSS, TJ/RS.

#### ORGÃOS MAIS DEMANDADOS

##### **SEFAZ/ DRPE**

Total: 426 demandas

Tempo médio de resposta: 07 dias

Assuntos: Impostos (132), atendimento (77), pagamento (37).

Observação: Das 426 demandas cadastradas, 212 foram solicitações e 168 reclamações, representando 49,76% e 39,43%, respectivamente. Foram cadastradas ainda, 23 demandas referentes ao DESCOMPLICA/RS com sugestões sobre impostos e sistemas digitais.

##### **DETRAN**

Total: 326 demandas

Tempo médio de resposta: 06 dias

Assuntos mais demandados: Documentação de veículo (104), atendimento (69), informações (50).

**Observação:** Foram tipificadas como solicitação 169 demandas, somando 51,84% das manifestações. Desse total, 52 são referentes à documentação de veículos e 43 pedidos de informações. As reclamações somaram 133 demandas, 44 referentes à documentação do veículo e 36 sobre atendimento. Foram cadastradas também 11 demandas do DESCOMPLICA/RS.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## **CORSAN**

Total: 241 demandas

Tempo médio de resposta: 15 dias.

Assuntos mais demandados: atendimento (59), abastecimento (50), interrupção de fornecimento (25).

Observação: Foram tipificadas como reclamações 198 demandas, somando 82,16% das manifestações. Dessa totalidade, 45 são referentes à atendimento.

### 5.2 – OUVIDORIA DO SUS

No ano de 2019 a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou 27.285 atendimentos, sendo 26.085 com origem no nível central da SES e 1.200 nas Ouvidorias regionais, totalizando em média 114 atendimentos/dia. Desse total de atendimentos 18.237 (67%) foram sobre medicamentos fornecidos pelo Estado, e 4.435 informações prestadas pela Ouvidoria, que realiza também a função de disseminar informação, tais como, os acompanhamentos de protocolos já abertos. Do total de atendimentos, 7.916 geraram protocolo de Ouvidoria, que foram registrados e tramitaram via sistema Ouvidor SUS. Além disso, 14.934 atendimentos foram pedidos de informação sobre medicamentos do Estado. A taxa de resposta dos protocolos registrados em 2019 no início de janeiro de 2020 foi de 89%.

Das demandas registradas (7.916), 72% (5.710) dos protocolos foram registrados por telefone através do 0800, 16% (1.262) por internet, 6% (472) presencialmente, 5,8% (458) por WhatsApp e menos de 1% (14) por correspondência oficial e carta. Foram classificadas como “Reclamação” 52,4% (4.153) das manifestações; “Solicitação”, 35,3% (2.795); “Denúncia”, 7,3 % (571); “Informação”, 4% (315); e “Elogio” e “Sugestão”, 1% (82).

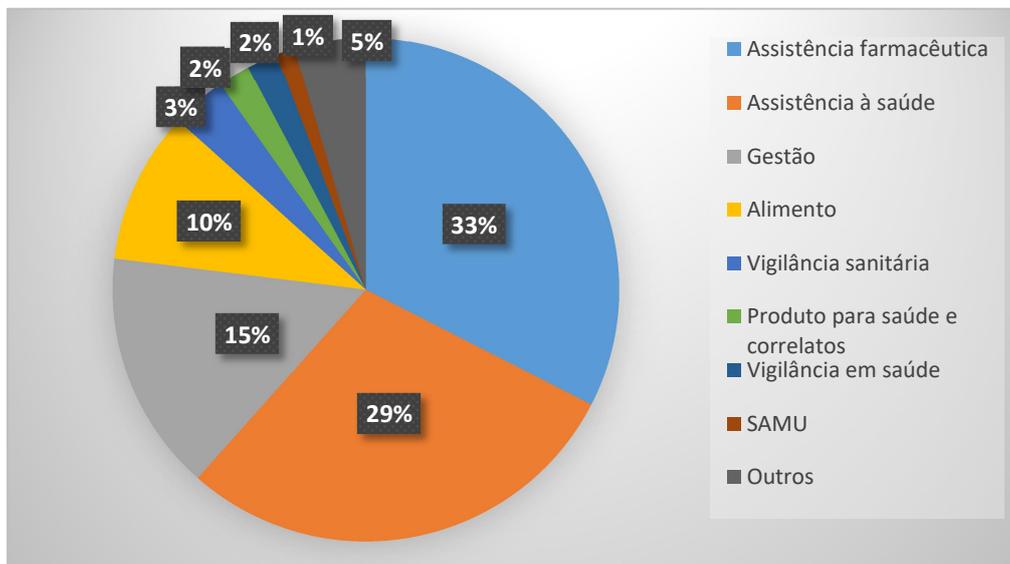
Do total de demandas registradas neste período, 88,7% (7.021) encontram-se encerradas (fechadas ou arquivadas) e 11,3% (895) pendentes (encaminhadas, em análise ou concluídas). Das demandas pendentes, 89% (799) encontra-se com prazo de resposta vencido. (Dados extraídos do BI em 08/01/2020).



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Em relação aos principais Assuntos, 32,5% (2.576) estiveram relacionadas à Assistência Farmacêutica; 29% (2.297) Assistência à Saúde; 15,4% (1.220) à Gestão; 9,7% (773) à Alimento; 3,5% (277) à Vigilância Sanitária; 2% (163) à Produtos para Saúde e Correlatos; 2% (156) à Vigilância em Saúde; 1,2% (94) à SAMU e 4,7% (360) distribuídos em outros assuntos.

**Gráfico 1. Demandas Relatório Anual 2019 por assunto – Ouvidoria do SUS SES/RS**



*Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS (BI) gerado em 08/01/2020*

Em Assistência Farmacêutica (2.576), destaca-se que 79,1% (2.039) representaram medicamentos do Componente Especializado; 7,4% (191) relacionadas às reclamações de “avaliação técnica” dos processos; 6,9% (178) medicamentos Não Padronizados (fora de lista); 4% (104) Medicamentos Estratégicos 1,7% (45) Medicamentos da Atenção Básica; e menos de 1% (18) sobre outros assuntos.

No assunto “Alimento” (773), 79% (611) referem-se às solicitações de dietas enterais; e 21% (162) à leites (fórmulas nutricionais infantis).

Em Assistência à Saúde (2.297), 66% (1.520) indicaram dificuldade de acesso à “Consultas”, destacando-se as especialidades de: 1º Ortopedia, 2º Oncologia, 3º Oftalmologia, 4º Otorrinolaringologia, e 5º Neurologia; 17% (403) foram solicitações de “Cirurgia” nas especialidades de 1º Ortopédica, 2º Geral, 3º Oftalmológica, 4º Plástica; 12% (268) Diagnósticos (exames); e 5% (106) Outros Assuntos.



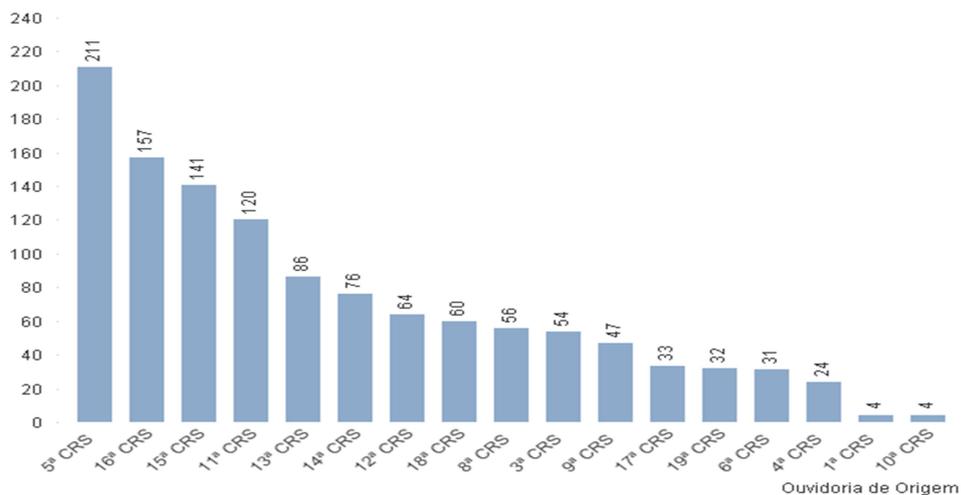
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Em Gestão (1.220 protocolos), predominam reclamações e denúncias, sendo 46% (565) em Estabelecimentos de Saúde; 44% (532) em Recursos Humanos, e 10% (123) demais assuntos. Ressalta-se a insatisfação com recursos humanos; dificuldades de acesso; e rotinas de estabelecimentos.

As 1.200 manifestações registradas neste período, com origem nas Ouvidorias Regionais do SUS-SES/RS, estão distribuídas por regional conforme o gráfico ao lado:

Tabela 1. Demandas com origem nas Ouvidorias Regionais – 2019 (Ouvidoria do SUS – SES).

**Tabela 1. Demandas com origem nas Ouvidorias Regionais – 2019 (Ouvidoria do SUS – SES/RS)**



*Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS- BI gerado em 08/01/2020.*

Neste período também foram registradas 62 demandas originadas na Ouvidoria Geral do Estado, 9 demandas pelo Canal Denúncia da Subchefia de Ética da Casa Civil, e 136 pedidos de acesso à informação pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

*Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS gerado em 08/01/2020.*

### 5.3 - OUVIDORIA DE MEIO AMBIENTE

Total de demandas: 64

Tempo médio de resposta: 10 dias

Assuntos mais demandados: denúncia ambiental (26), informações (20).

Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 2º andar, Praia de Belas - Porto Alegre – RS  
Telefones: (51) 3288-6772 / 3288-6144  
E-mail: ouvidoria@gg.rs.gov.br



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Obs: Desde o início do ano de 2019 está Ouvidoria se encontra sem atendimento por ouvidor setorial.

Importante destacar que esse atendimento qualificado deve ser realizado por ouvidor setorial, em cumprimento ao disposto no art. 9º da Lei nº 14.485/2014.

#### 5.4 - OUVIDORIA DE EDUCAÇÃO

Total de demandas: 2820

Tempo médio de resposta: 7 dias.

Assuntos mais demandados: falta de professores (288), inconformidade (276), contratos temporários (241), gestão escolar (230), matrícula (176), certificado de escolaridade (156).

A Ouvidoria de Educação atendeu um total de 2820 demandas, com uma média de 230/mês, oriundas de todo o Estado do RS e de outros estados, sendo 1487 solicitações, representando 52% do total das demandas; 1274 reclamações, representando 45% das demandas; 15 elogios; 32 sugestões; e 13 transferências para outros órgãos, representando juntas 3% das demandas.

Entre os assuntos mais reclamados em 2019 listamos: a falta de professores, problemas de gestão escolar; conduta de educadores e conduta de diretor de escola.

As reclamações sobre falta de professores foram principalmente relativas às escolas de Porto Alegre, da região da 4ª CRE, da 2ª CRE e da 28ª CRE. Registrou-se, também muitas reclamações sobre a demora no pagamento das ampliações de carga horária e de Contratos temporários.

Entre os assuntos mais solicitados foram informações sobre contratos temporários, certificados de escolaridade e matrículas.

Cabe destacar que a Ouvidoria de Educação recebeu um elevado número de demandas que tratam de escolas de outras redes de ensino ou de outros Estados da Federação, chamadas de “inconformidades”. Este registro tem importância, pois a Ouvidoria de Educação tem tido bastante visibilidade nas pesquisas on-line.

A Ouvidoria registrou um tempo médio de resposta ao cidadão de 07 dias. Sendo que 2538 demandas, foram respondidas dentro do prazo legal de



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

20 dias, ou seja 90% do total. Apenas 10% das demandas, neste ano ultrapassaram este prazo.

As CRES mais demandadas foram: a 1ª CRE, seguida pela 28ª CRE, 4ª CRE, 12ª CRE e 5ª CRE.

Quanto aos atendimentos presenciais, destacamos as reclamações e solicitações de orientação sobre questões funcionais e educacionais.

Cabe ressaltar que a maioria dos atendimentos realizados foram de natureza especial, pois envolveram questões de saúde mental de servidores ou de cidadãos.

A Ouvidoria de Educação tem desempenhado um importante papel de escuta e de mediação de conflitos que ocorrem no âmbito escolar.

A Ouvidoria já se consolidou como um importante canal de comunicação, positivo e eficaz. Um canal permanente de diálogo entre o cidadão e o Estado - Secretaria de Educação.

Pelos atendimentos nas demandas recebidas pela Ouvidoria da Educação, percebe-se que com a escuta adequada, acolhida e empatia pode-se melhorar as relações humanas e proporcionar soluções pacíficas para conflitos existentes no âmbito da educação.

A Ouvidoria de Educação tem recebido dos cidadãos inúmeras manifestações que demonstram sua satisfação pelos atendimentos recebidos e as soluções dadas aos casos.

No segundo semestre de 2019, assumiram os novos Coordenadores Regionais, e também a indicação de novos interlocutores locais de ouvidoria para a gestão das demandas de ouvidoria nas CRES.

Para o ano de 2020, apontamos a necessidade da realização de uma capacitação em ouvidoria destinada aos interlocutores locais de ouvidoria que atuam nas CRES, responsáveis em atender as demandas enviadas pela Ouvidoria via Sistema SEO/RS, visando à qualificação e melhoria do trabalho em Ouvidoria, nas regionais.

#### 5.5 - OUVIDORIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

A Ouvidoria Setorial da Segurança recebeu o total de 1702 demandas, sendo 192 tarefas recebidas pelo sistema e 1510 atendimentos recebidos e encaminhados por telefone, e-mail ou presencial.

Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 2º andar, Praia de Belas - Porto Alegre – RS  
Telefones: (51) 3288-6772 / 3288-6144  
E-mail: ouvidoria@gg.rs.gov.br



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Tempo médio de resposta das demandas recebidas pelo sistema: 8 dias

Assuntos mais demandados: solicitação de informações (739), atendimento (290), inconformidade (179).

OBS: Inconformidades são as demandas que não se encontram relacionadas com as atribuições da Ouvidoria da Segurança Pública.

**Pontos Positivos:** A parceria e o grande comprometimento da Corregedoria-Geral do IGP, resultando em resolução de 100% das reclamações envolvendo perícia veicular e liberação de corpos.

A parceria com as delegacias da Polícia Civil, que na sua grande maioria, foram colaborativas quando demandadas, resultando dentre outras ações, em resolução de 100% das demandas referentes a liberação de veículos.

O pronto atendimento dos Comandantes dos Batalhões da Brigada Militar, que em sua grande maioria, respondem rapidamente aos questionamentos que lhes são demandados.

A força tarefa dos Desmanches Veiculares, criada pela Polícia Civil, para coibir crimes referentes a venda de peças veiculares ilegais, indo in loco verificar 100% das nossas denúncias.

O pronto atendimento da SUSEPE em resolver os problemas referentes ao sistema prisional.

Redução dos trotes.

O pronto atendimento dos CRPOS da Brigada Militar do interior.

**Pontos Negativos:** A falta de vagas no sistema prisional, ocasionando uma série de reclamações, referente aos direitos humanos dos presos.

A falta de filtro no encaminhamento das demandas referentes a Ouvidoria Nacional do Direitos Humanos (Disque 100 – Brasília).

Demora no feedback referente as demandas encaminhadas para a Corregedoria da Polícia Civil.

Demora no feedback referente as demandas encaminhadas para a Corregedoria da SUSEPE.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Reclamação referente aos pontos de atendimento do Tudo Fácil (na confecção das carteiras de identidade) de Porto Alegre (pessoas despreparadas, sendo em quase sua totalidade estagiários).

A Brigada Militar não encaminha viaturas para atender ocorrências de Perturbação do Silêncio, principalmente no Litoral.

Muita Reclamação de não atendimento no nº 190, e do Corpo de Bombeiros.

Reclamação na demora de informações sobre liberação de veículo recolhido ao pátio das Delegacias, e demora nas perícias.

#### 5.6 - OUVIDORIA PENITENCIÁRIA

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

#### 5.7 - OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS

Total de demandas: 180

Tempo médio de resposta: 10 dias.

Assuntos mais demandados: saúde prisional (39), transferência de apenado (29), progressão de Regime (17), atendimento (10), Funcional (10).

Dentre os vários assuntos atendidos pela Ouvidoria de Direitos Humanos, destaca-se o referente à saúde do apenado, como a falta de vagas em presídios e solicitações de transferências

Diversos atendimentos da Ouvidoria foram para informar ao cidadão que buscasse orientação junto ao PROCON/RS quanto ao seu direito diante do suposto dano na relação de consumo. Esses atendimentos não foram registrados no sistema, pois não configuram matéria de atribuição legal da Ouvidoria.

Esta ouvidoria também atendeu demandas de cidadãos referentes ao Tudo Fácil, recebendo reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informações.

#### 5.7 - OUVIDORIA DO SERVIDOR

Total de demandas: 1687



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Tempo médio de resposta: 9 dias

Assunto mais demandado: informações Ouvidoria do IPERGS (1554)

**\*IPE SAÚDE:**

- Cobrança extra nas consultas médicas pelos médicos
- Credenciados;
- Negativa de atendimentos para pacientes novos por médicos credenciados
- Demora nos processos administrativos de inclusão de dependentes, reembolsos, autorização de procedimentos/medicamentos;
- Falta de leito em quarto privativo para pessoas que pagam \*PAMES (Plano de Assistência Média Suplementar);
- Reclamação do atendimento telefônico;
- Fechamento de Unidades de Atendimento.

Obs.: Considerando que o IPE SAÚDE é vinculado à SEPLAG, é de suma importância o acompanhamento das demandas para que a Secretária da pasta possa ter reuniões para alinhamentos e planos de ação.

\*destina-se a oferecer aos usuários do IPE Saúde internamento hospitalar em classe privativa.

**\*Aposentadorias** – elevado número de aposentadorias aguardando publicação;

**\*Processos na Perícia médica para análise de insalubridade;**

**\* Imóveis e veículos do Estado.**

SEPLAG: Foram cadastradas 12 demandas relacionadas ao Descomplica/RS, sendo os principais assuntos sistemas digitais (3), legislação e regimentos (3).

**6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS:**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

No âmbito do projeto Ouvidoria Itinerante, previsto no Acordo de Resultados/2019, a Ouvidoria-Geral do Estado, desenvolveu as seguintes ações:

- Palestra de apresentação dos Canais de Ouvidoria do SEO/RS;
- Palestra Atenção à Pessoa com Deficiência: Abordagem com Cidadania, realizada em parceria com a FADERS. Evento que buscou a sensibilização sobre o tema referente à pessoa com deficiência, mediante uma abordagem direcionada a sua inclusão social e também a divulgação do canais de ouvidoria.
- Curso Introdução à Libras EAD: promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap, destinado a garantir o atendimento e o tratamento adequado às pessoas com deficiência auditiva. A Lei nº 10.436/2002 legitima a Libras como idioma advindo das Comunidades Surdas Brasileiras e obriga o poder público em geral a adotar formas institucionalizadas de apoiar o uso e a difusão dessa língua como meio de comunicação
- Curso de Libras Presencial básico, intermediário e avançado/120 horas em parceria com a FADERS com a finalidade de atender com mais qualidade os deficientes auditivos e surdos que buscam atendimento na Ouvidoria-Geral do Estado.
- Curso EAD para Gestores Locais em Parceria com a PROCERGS através da Plataforma MOODLE para os Interlocutores Locais do Sistema Estadual de Ouvidoria- SEO/RS.
- Execução do Programa de Qualificação e Sensibilização de Agentes Públicos Estaduais em Controles Público e Social, em parceria com a Subchefia de Ética e Transparência da Casa Civil, com a finalidade de aperfeiçoamento dos agentes públicos, prioritariamente os detentores de cargos de Direção/Coordenação/Chefia, Gestores Locais e Ouvidorias Setoriais para o fortalecimento e gestão eficiente dos canais digitais.

**Carlos Renato Vargas de Abreu**  
Ouvidor-Geral do Estado

Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 2º andar, Praia de Belas - Porto Alegre – RS  
Telefones: (51) 3288-6772 / 3288-6144  
E-mail: ouvidoria@gg.rs.gov.br