



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

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

**JANEIRO A DEZEMBRO/2018**

• **Gestores Centrais – OGE/RS:**

- Adriana Rodrigues de Freitas Faraco
- Alexandre da Silva Lima – Posto IPERGS
- Camila Bureseska Matins
- Carla Nascimento Machado
- Flávio Klován
- Lia Simone Marques de Moura – Posto TUDO FÁCIL
- Luana Rodrigues Krumel
- Paula Vianna – Posto IPERGS
- Rogério da Cruz Silva – Posto OGE/CAFF

• **Ouvidorias Setoriais:**

- **Ouvidoria do SUS**
  - Luana Gonçalves Gehres
- **Ouvidoria de Meio Ambiente**
  - Juliana Pereira Tonolher
- **Ouvidoria de Educação**
  - Jucele Bernadete Azzolin Comis
- **Ouvidoria de Segurança Pública**
  - Renata D'Ávila Esmeraldino
  - Márcio Garcia Beck
  - Bruno Machado de Oliveira
- **Ouvidoria de Direitos Humanos**
  - Silvana Machado de Oliveira
  - Humberto Kipper
- **Ouvidoria do Servidor/SMARH**
  - Simone Silva Scheeffeffer
  - Francielly Oliveira



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

## **1 – CONSIDERAÇÕES GERAIS**

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

O presente relatório demonstra o qualitativo e o quantitativo de manifestações recebidas pelo Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – **SEO/RS**, instituído pela Lei nº 14.485, de 30 de janeiro de 2014.

Para a elaboração desse documento foram solicitadas informações das ouvidorias setoriais referentes aos pontos críticos da gestão de suas demandas, assuntos mais demandados e providências adotadas, dificuldades no cumprimento do prazo estabelecido no Acordo de Resultados/2018 e iniciativas relacionadas com a temática de ouvidoria.

## **2 – AVALIAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS**

No período de janeiro à dezembro de 2018 foram cadastradas no Sistema Estadual de Ouvidoria – SEO/RS o total de 5.171 manifestações, com a média 431/mês. Nesse período foram cadastradas manualmente 1.741 demandas pela Ouvidoria de Segurança Pública e 8.012 demandas pela Ouvidoria do SUS – SES/RS no Sistema nacional SUS perfazendo um total de 14.924 demandas cadastradas no geral. Além disso, as Ouvidorias prestaram centenas de orientações e informações gerais sobre as formas e locais de acesso ao serviço público e diversos questionamentos em que não havia a necessidade de cadastramento no sistema.

O tempo médio de conclusão das demandas foi de 8 dias, sendo atingida a meta proposta no Acordo de Resultados/2018, que estipula o prazo de 10 dias para a resposta conclusiva ao cidadão.

### **2.1 – ÍNDICE TÉCNICO DAS DEMANDAS**

O índice técnico das demandas é mensurado quanto aos critérios de cumprimento do prazo legal e a qualidade da resposta.

É satisfatório o índice técnico quando é respondido ao demandante no prazo legal e resposta conclusiva, ainda que não atenda ao solicitado.



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

Se a demanda for conclusiva e não respondida dentro do prazo legal, o índice técnico é considerado satisfatório parcialmente.

O índice técnico é insatisfatório parcialmente quando a demanda não foi respondida no prazo de 20 dias e/ou a resposta não está em conformidade com o assunto demandado.

Quanto ao índice técnico das demandas respondidas pelo SEO/RS 4.853 demandas foram consideradas como respondidas satisfatoriamente, 250 parcialmente satisfatório, 31 insatisfatório parcialmente, 4 demandantes fictícias, 5 em inconformidade.

Foi observado que a CORSAN continua utilizando o prazo de 20 dias e com reiteradas solicitações de prorrogação, não se adequando, portanto, a meta estabelecida de 10 dias para a resposta, conforme o Acordo de Resultados firmado pela Secretaria da Casa Civil.

Também é pontual informar as reiteradas reclamações que recebemos dos usuários do TUDO FÁCIL que mencionam ausência de banheiros públicos, dificuldades de acessibilidade, deficiências no agendamento pelo site com o cancelamento sem prévio aviso e informações incompletas quanto aos documentos necessários para o atendimento no setor de carteira profissional e de identificação.

Quanto ao TUDO FÁCIL/FGTAS referente à carteira de trabalho, foi verificado que das 68 demandas recebidas, 46 eram de reclamações de atendimento e 12 de conduta de funcionários.

### **3 – OUVIDORIA SETORIAL DA SEGURANÇA PÚBLICA**

Na totalidade das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da Segurança Pública devem ser consideradas as demandas cadastradas no sistema do SEO/RS e as que resultam do atendimento “in loco” que são registradas manualmente em seu sistema interno.

Foram recepcionadas 1964 demandas, sendo 223 pelo sistema do SEO/RS e 1741 pelo sistema interno da Ouvidoria Setorial da SSP.

É importante destacarmos as ações de interiorização desenvolvidas nos municípios de Cerro Largo, Santo Cristo, Três Passos, Iraí, Lajeado, São Lourenço do Sul e Jaguarão.



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

Nos municípios de Cerro Largo, Santo Cristo, Três Passos, Iraí e Lajeado, afim de propor alternativas de melhorias para o sistema carcerário, foram realizados acompanhamentos das inspeções do Conselho Penitenciário. Para verificar as dificuldades locais relacionadas com as demandas também foi realizado um trabalho de interação com os Batalhões da Brigada Militar.

Nos municípios de São Lourenço do Sul e Jaguarão foram realizadas reuniões com a finalidade de promover melhorias prisionais.

Os assuntos mais demandados foram solicitações de informações gerais, atendimento, inconformidade, falta de segurança, informações sobre preso, andamento de processo, concursos, abuso de autoridade, entre outras.

### **4 – OUVIDORIA SETORIAL DO SERVIDOR/SMARH**

Considerando a supervisão legal exercida pela SMARH, a Ouvidoria Setorial do Servidor/SMARH recebe e facilita a interlocução das demandas relacionadas com a prestação de serviço executada pelas suas entidades vinculadas. É importante registrar que o recebimento de demandas reiteradas permite o conhecimento prévio do assunto e auxilia na resolução imediata.

Na gestão das demandas foram apontadas dificuldades tais como, respostas incompletas, ausência de comprometimento dos interlocutores com o acompanhamento de prazos e acessos ao sistema.

Da totalidade das 979 demandas recebidas, 591 se referem ao IPERGS (60,37% do total das demandas). Quanto ao DETRAN foram recebidas 292 demandas (29,83 % do total das demandas). O tempo médio de respostas foi de 8 dias.

O IPERGS apresentou um acréscimo significativo de demandas relacionadas com a sua gestão, o que ocorreu devido ao processo de reestruturação dessa autarquia, conforme a Lei Complementar nº 15.143/2018. Depois de constatada essa situações os canais de interlocução foram ampliados e designados interlocutores para tratamento dos assuntos das áreas da saúde, previdência e atendimento, sendo ainda, incluído um posto de atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado no prédio do IPERGS.

Para aperfeiçoar a gestão de demandas do SEO/RS foi ampliado o número de interlocutores locais e realizado treinamento no sistema informatizado.

Como ações educativas e iniciativas, destacamos o que segue:



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

- Formatação de folder de apresentação da Ouvidoria Geral e Ouvidoria do setorial do servidor/SMARH;
- Divulgação na Intranet da Secretaria sobre o trabalho da Ouvidoria;
- Integração com os interlocutores da SMARH;
- Inclusão da Ouvidoria-Geral no PROSER, com representação pela Ouvidoria setorial do servidor/SMARH;
- Divulgação da agilidade de resposta da Ouvidoria setorial do servidor/SMARH na Cartilha de ações da SMARH;
- Envio de relatórios semestrais para os diretores da SMARH

## **5 – OUVIDORIA SETORIAL DE MEIO AMBIENTE**

Na Ouvidoria Setorial de Meio Ambiente foram recebidas e encaminhadas 59 demandas, sendo a maioria, protocoladas via sistema informatizado.

Essa Ouvidoria Setorial recebe, encaminha e acompanha sugestões, reclamações, denúncias, informações e elogios dos cidadãos referentes ao meio ambiente. Os assuntos mais demandados foram pedidos de informações em geral.

Nos setores que apresentam alta demanda de trabalho foi realizado contato por telefone ou diretamente com os interlocutores responsáveis pelas respostas, resultando na redução do tempo de resolução das demandas, que no início do ano era de 23 dias para o prazo máximo de 10 dias, atendendo assim, a meta do Acordo de Resultados/2018.

## **6 – OUVIDORIA SETORIAL DE DIREITOS HUMANOS**

A Ouvidoria Setorial de Direitos Humanos recebeu 164 demandas. Quanto ao índice técnico das demandas respondidas pelo SEO/RS 146 demandas foram consideradas como respondidas satisfatoriamente, 12 parcialmente satisfatório, 3 insatisfatório parcialmente. O tempo médio de resposta foi de 11 dias.

Esta Ouvidoria desenvolveu ações conjuntas com as ouvidorias do Estado, dos Municípios, Conselhos Estaduais e municipais, Associações e órgãos de defesa ao cidadão.

Os assuntos mais demandados foram os seguintes:



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

- SUSEPE: carência de vagas nos presídios, transferências de presos, más condições dos presídios, falta de escolta para audiências e hospitais e orientação jurídica;
- LGBT: demandas recebidas pelo Disque 100, agressões verbais e físicas, sua maioria já atendidas pelas delegacias, mediante Boletim de Ocorrência;
- SAÚDE: solicitações de atendimento de emergência, de medicação, marcação de cirurgia, internação para dependentes químicos, orientação para registro de manifestação na Ouvidoria da Saúde;
- IDOSO: maus tratos da família, clínicas em más condições, situações de abandono, orientação para o atendimento de denúncias na Delegacia do Idoso.

Em julho de 2018 a Ouvidoria de Direitos Humanos começou a atuar em parceria com o PROCON/RS, fornecendo orientações e encaminhamentos de assuntos relacionados à proteção e defesa do consumidor, contribuindo com ações informativas de educação para o consumo.

Destaca-se ainda, a realização do Projeto de construção de estufas agrícolas lucrativas em presídios e comunidades carentes. Diante das reincidentes demandas da SUSEPE, foi desenvolvida nova política de trabalho, inclusão social e econômica com auto-sustento e qualificação profissional de presos, egressos e dependentes químicos.

A expansão deste projeto tem sido trabalhada por meio de doações da comunidade, parcerias com a Vara de Execuções de Penas Alternativas de Porto Alegre, órgãos públicos apoiadores, interesse de outras Varas Criminais do TJ e iniciativa privada.

## **7 – OUVIDORIA SETORIAL DE EDUCAÇÃO**

Foram recebidas 2.332 demandas, com uma média mensal de 194, e utilizados os diversos canais, tais como, a Central de Informação, atendimento presencial, por telefone e e-mail.

Para o atendimento das demandas foram designados interlocutores locais nas 30 Coordenadorias Regionais de Educação que desempenham importante papel para o êxito dos resultados obtidos pela Ouvidoria Setorial da Educação.



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

Foi constatado que os eventos de capacitação promovidos pela Ouvidoria-Geral do Estado resultaram no acréscimo do interesse e comprometimento dos interlocutores locais, diminuindo consideravelmente o número de reclamações, na maioria das regiões.

Os interlocutores operam o SEO/RS sem dificuldades e respondem as tarefas via sistema dentro dos prazos propostos no Acordo de Resultados/2018.

Das demandas respondidas, 92% foram classificadas como satisfatórias, sendo apenas 7% consideradas satisfatórias parcialmente. O prazo de resposta das demandas foi, em média, 07 (sete) dias.

Da totalidade das 2.332 demandas recebidas pela Setorial da Educação, 1.350 tratavam de solicitações sobre diversos assuntos da área educacional.

Quanto às reclamações, foram recepcionadas 947 demandas, o que representa 40,60 % do total de registros. As sugestões totalizaram 12, sendo 02 recebidas pelo FACILITA/RS, e ainda destacamos o recebimento de 14 elogios pela Setorial.

As manifestações referentes à área educacional de outros Estados e redes (municipal e privada) representaram o total de 117 demandas.

Os assuntos com maior quantitativo de manifestações em ordem crescente foram assim distribuídos:

- 1º Falta de professores;
- 2º Matrículas;
- 3º Contratos temporários;
- 4º Certificado de escolaridade;
- 5º Gestão escolar;
- 6º ENCCEJA;
- 7º Transferência;
- 8º Informações;
- 9º Efetividade;
- 10º Conduta de Diretor de Escola;
- 11º Conduta de Educadores.

Durante os meses de janeiro a abril foi registrado um grande volume de demandas sobre matrículas, vagas e certificados de escolaridade.



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

Como reclamação reiterada se destaca o processo de extinção da 1ª CRE na região de Porto Alegre, que passou a ser denominada Divisão de Porto Alegre – DPA, resultando na inexistência de interlocutor local para atendimento das demandas da ouvidoria nos meses de janeiro a abril.

A alteração na estrutura administrativa supracitada, juntamente com a saída das gestoras locais, a falta de conhecimento sobre o fluxo das demandas, funcionamento do SEO/RS e gestão do trabalho em Ouvidoria acarretaram no atraso nas respostas das demandas, e até ausência de retorno ao cidadão nos casos relacionados com as escolas de Porto Alegre.

Nesse período, as maiores dificuldades foram quanto ao canal presencial, pois os servidores e comunidade escolar procuravam a 1ª CRE, e devido a sua extinção recorriam à Ouvidoria Setorial de Educação para registrarem suas reclamações sobre a falta ou forma do atendimento recebido.

A Ouvidoria Setorial mediu diversas situações, inclusive, com encaminhamento ao Gabinete do Secretário para que as pessoas recebessem o atendimento. A principal dificuldade verificada foi a ausência de atendimento presencial na DPA que costumeiramente era recebido pelas escolas.

Foi normalizado o atendimento presencial da DPA em maio, o que sensivelmente repercutiu na diminuição de reclamações recebidas na abrangência de Porto Alegre.

Tendo em vista o processo de mudança ocorrido na extinta 1ª CRE e as demandas de sua área de abrangência encaminhadas diretamente ao Gabinete/SEDUC, foram designadas duas interlocutoras que, após capacitação, ficaram responsáveis para atuarem junto ao SEO/RS.

### **7.1 – CASE DA OUVIDORIA SETORIAL DE EDUCAÇÃO**

Neste semestre cabe destaque como um dos cases importantes de interlocução da ouvidoria setorial de educação, a demanda que tratou de um demandante transgênero que reclamou da dificuldade com a CRE para alterar o prenome e sexo em sua documentação escolar porque não havia normativo da Secretaria de Educação.

O caso em questão foi encaminhado ao Departamento Pedagógico da SEDUC/RS, que juntamente com a Assessoria Jurídica e Departamento de Planejamento elaboraram estudo e Ordem de Serviço, que com a anuência do Secretário de Educação, tem orientado todas as CRES da rede estadual de ensino.





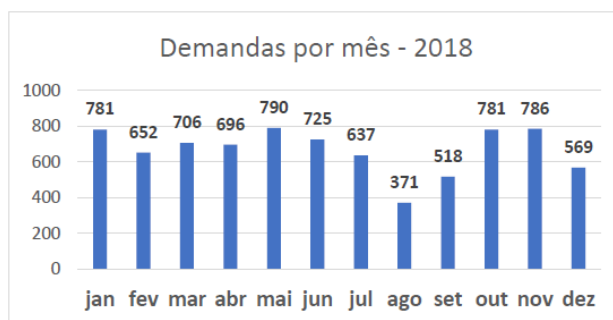
## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Assim, os alunos transgêneros podem, atualmente, solicitar, sem dificuldades, a alteração de seu registro em seus documentos escolares.

A avaliação geral do trabalho realizado pela Ouvidoria Setorial de Educação apresenta-se como positiva, sendo que, tanto o atendimento como a gestão das demandas com os devidos encaminhamentos se tornou uma referência aos cidadãos nos assuntos relacionados com a educação.

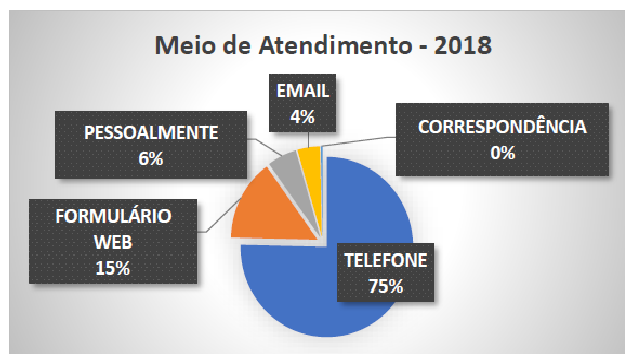
### 8 – Ouvidoria do SUS –SES/RS

No ano de 2018 a Ouvidoria do SUS-SES/RS registrou **8.012** manifestações, sendo **7.234** (90,3%) com origem na SES, **703** (8,8%) com origem nas Ouvidorias Regionais e **73** (0,9%) na Ouvidoria Geral do Estado (OGE). No gráfico abaixo seguem as demandas registradas por mês, sendo a média de protocolos/mês.



Fonte: Banco de dados em 08/01/2019

Quanto ao Meio de Atendimento ao cidadão, 75,4% (6.039) foram por telefone, 14,6% (1.171) por Formulário web, 5,5% (438) presencialmente, 4,2% (338) por e-mail, e 0,3% (26) por correspondência. No mês de julho/2018 a Ouvidoria do SUS iniciou atendimento por WhatsApp, totalizando 5,2% (317) das demandas por telefone.

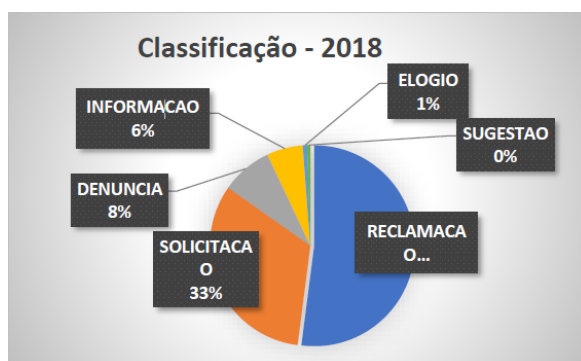


Fonte: Banco de dados em 08/01/2019.



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

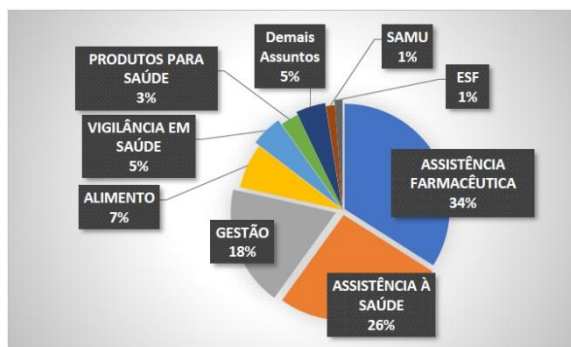
Foram classificadas como “Reclamação”, 52% (4.170) das manifestações; “Solicitação”, 32,7% (2.622); “Denúncia”, 8,2% (657); “Informação”, 5,8% (467); “Elogio”, 0,7 % (56) e “Sugestão”, 0,5% (40). Houve aumento nas reclamações em relação aos anos anteriores devido a mudanças no atendimento. Após a Ouvidoria iniciar o atendimento da Farmácia de Medicamentos Especiais, fornecendo informações sobre a situação dos medicamentos, as demandas passaram a ser classificadas como reclamação de falta de medicamento.



Fonte: Banco de dados em 08/01/2019.

Do total de demandas registradas em 2018, 80,6% (6.459) encontram-se encerradas (fechadas ou arquivadas) e 19,4% (1.553) pendentes (encaminhadas, em análise ou concluídas). Ressaltamos que esta informação é dinâmica, podendo sofrer alterações diariamente. (Dados extraídos do Sistema OuvidorSUS em 08/01/2019)

Em relação aos principais Assuntos, 34% (2.724) estiveram relacionadas à Assistência Farmacêutica; 26% (2.080) Assistência à Saúde; 18,5% (1.484) à Gestão; 6,9% (552) à Alimento; 4,8% (385) à Vigilância em Saúde; 2,7% (220) à Produtos para Saúde; 1,3% (107) à SAMU; 1,2% (96) à Estratégia de Saúde da Família (ESF); e 4,5% (364) distribuídos em outros assuntos.



Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS gerado em 08/01/2019.



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

Em “Assistência Farmacêutica”, destaca-se que 62,1% (1.691) representaram medicamentos do Componente Especializado; 18,1% (493) relacionadas às reclamações de “avaliação técnica” dos processos; 12,4% (337) medicamentos Não Padronizados; 4,4% (121) Medicamentos da Atenção Básica; 2,6% (70) Medicamentos Estratégicos; e 0,4% (12) Outras situações. Os medicamentos mais demandados foram: 1º Mesalazina; 2º Azatioprina; 3º Olanzapina; 4º Atorvastatina e 5º Brometo de Tiotrópio e Travoprostá.

No assunto “Alimento”, 69% (380) referem-se às solicitações de dietas enterais; e 31% (172) à leites (formulas nutricionais infantis).

Em “Assistência à Saúde”, 52,2% (1.086) indicaram dificuldade de acesso à “Consultas”, destacando-se as especialidades de: 1º Ortopedia e Traumatologia, 2º Oftalmologia, 3º Oncologia, 4º Urologia, e 5º Neurologia e Ginecologia; 29,2% (608) foram solicitações de “Cirurgia” nas especialidades de 1º Ortopedia, 2º Oftalmologia e Bariátrica, 3º Plástica, 4º Geral, e 5º Gastrenterologia; 13,7% (282) Diagnósticos (exames); 3,5% (73) Transferência de pacientes; e 1,3% (28) Outros Assuntos.

Em “Gestão”, predominam reclamações e denúncias, sendo 52,8% (783) em Estabelecimentos de Saúde; 36,3% (539) em Recursos Humanos, e 10,9% (162) demais assuntos. Ressalta-se nestas manifestações a insatisfação dos usuários com recursos humanos; dificuldades de acesso; e rotinas dos estabelecimentos.

Assunto X Classificação	RECLAMACAO	SOLICITACAO	DENUNCIA	INFORMACAO	ELOGIO e SUGESTAO	Total Geral	% Geral
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2183	440	12	77	12	2724	34,0%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	169	1821	14	74	2	2080	26,0%
GESTÃO	1008	70	251	104	51	1484	18,5%
ALIMENTO	451	91	2	7	1	552	6,9%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	88	19	216	56	6	385	4,8%
PRODUTOS PARA SAÚDE	101	104		15	0	220	2,7%
Demais Assuntos	63	57	41	41	17	219	2,7%
SAMU	58	1	40	4	4	107	1,3%
ESF	37	10	35	12	2	96	1,2%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	2	5		66	1	74	0,9%
FINANCEIRO	10	4	46	11	0	71	0,9%
<b>Total Geral</b>	<b>4170</b>	<b>2622</b>	<b>657</b>	<b>467</b>	<b>96</b>	<b>8012</b>	<b>100,0%</b>
<b>% Total</b>	<b>52,0%</b>	<b>32,7%</b>	<b>8,2%</b>	<b>5,8%</b>	<b>1,2%</b>	<b>100,0%</b>	

Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS gerado em 08/01/2019.

As 703 manifestações registradas neste período, com origem nas Ouvidorias Regionais do SUS-SES/RS, estão distribuídas por Regional conforme o gráfico ao lado:



Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS gerado em 08/01/2019.

Elaborado por Coordenação Ouvidoria do SUS-SES/RS – Luana Gehres, em 15/01/2019.

Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS gerado em 08/01/2019.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS DO OUVIDOR-GERAL DO ESTADO**

Av. Borges de Medeiros, nº 1501, 7º 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**

No âmbito do projeto de fortalecimento, previsto no Acordo de Resultados/2018, a Ouvidoria-Geral do Estado, desenvolveu as seguintes ações:

- Em parceria com a PROCERGS, disponibilizou cursos de aperfeiçoamento e capacitação para os ouvidores setoriais, seus interlocutores locais e demais interlocutores locais dos órgãos que ainda não possuem ouvidorias;
- Disponibilizou cursos de qualificação em Ouvidorias Públicas para os servidores vinculados ao SEO/RS por meio de plataforma no Site da OGE/RS;
- Realizou, juntamente com as Ouvidorias Setoriais do SEO/RS, interiorizações para divulgar os canais de ouvidoria para a sociedade;
- Promoveu o II CICLO DE DEBATES DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, no qual foram abordados temas atuais, tais como, transparência, desburocratização e a contribuição da Lei 13.460/17 para os usuários do serviço público.

Concomitante às metas assumidas no Acordo de Resultados/2018, a OGE/RS desenvolveu as seguintes ações:

- Participação no GT Avaliação de Serviços, coordenado pela PROCERGS;
- Participação nas reuniões Programa FACILITA-RS, coordenado pela SPGG;
- Participação no GT 13460, com elaboração de proposta de norma estadual regulamentadora da Lei 13460/17;
- Elaboração de matéria de divulgação do SEO/RS, publicada no Governo Digital – simplificando serviços para os gaúchos – coordenado pela SPGG;
- Proposta de solução tecnológica para atualização de cadastro de servidores inativos e pensionistas por meio de aplicativo, encaminhada para análise da PROCERGS e ciência da SMARH.

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



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



**OUVIDORIA-  
GERAL**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL**  
**DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**2018**