



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA DO**  
**PODER EXECUTIVO ESTADUAL - SEO/RS – 2017**

A Ouvidoria-Geral do Estado é um canal de diálogo que o Governo do Estado do Rio Grande do Sul oferece para que a sociedade acompanhe e participe dos atos da gestão pública. Esse instrumento de controle social é fundamental para o fortalecimento da democracia participativa, pois aproxima o cidadão da Administração Pública.

Na Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul recebemos as manifestações que poderão resultar na correção de pontos críticos e melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados pelo Estado. Nesse sentido, podemos afirmar que a função social exercida pela Ouvidoria-Geral do Estado valoriza o exercício da cidadania e oferece os meios necessários para a eficiente comunicação e mediação de conflitos com a sociedade.

Este relatório apresenta as 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 e Ouvidorias Setoriais do SUS e de Segurança Pública, tendo em vista que, a Ouvidoria do SUS utiliza o sistema informatizado federal e a Ouvidoria de Segurança Pública, o sistema interno.

Durante o ano de 2017 foram recepcionadas 4898 manifestações, com uma média mensal de 408. O tempo médio anual para a resolução das demandas foi de 9 dias, prazo que atendeu integralmente o Acordo de Resultados/2017, que previa o prazo de 10 dias para a resposta ao cidadão. Vale mencionar que, o prazo legal é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, quando devidamente comprovada a necessidade.

Quanto ao índice técnico das demandas respondidas, 4415 foram respondidas satisfatoriamente, 299 parcialmente satisfatório, 97 insatisfatório parcialmente, 1 demandante fictício, 1 em inconformidade e 91 demandas foram devolvidas para outros órgãos.

O índice técnico é considerado satisfatório, quando a resposta encaminhada ao demandante está dentro do prazo legal e conclusiva, ainda que não atenda ao solicitado.



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

Satisfatório parcialmente quando a demanda é conclusiva, mas respondida fora do prazo legal.

Insatisfatório parcialmente quando a demanda não foi respondida no prazo de 20 dias e/ou não atende ao solicitado.

Constatamos que a questão do PASSE LIVRE é preocupante, pois a UEE, órgão externo ao Poder Executivo Estadual, responsável pelo recebimento e envio da documentação dos estudantes à METROPLAN, apresenta sérias dificuldades de gestão, sendo inclusive, relatado o extravio de documentos. Tal fato repercute negativamente no trabalho da METROPLAN, pois tem sido apontado como deficitário.

Observamos ainda, que a CORSAN utiliza o prazo de 20 dias e usualmente solicita a 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, 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.

A **Ouvidoria de Segurança Pública** desenvolveu suas atividades buscando o bem estar da sociedade gaúcha, pois toda vez que o cidadão recorre a esse canal, se encontra exaurido diante a ausência de respostas e da escassa providência adotada pelo sistema público.

Nesse sentido, o empenho da equipe de trabalho foi pela dinâmica de atendimento e resolução de problemas com uma efetiva resposta ao cidadão, a fim de tornar salutar o convívio e demonstrar para a sociedade que o governo do Estado do Rio Grande do Sul está preocupado com seu povo.

Foi firmada a parceria do Poder Judiciário com a SUSEPE para implantar e ampliar o sistema de audiência por videoconferência, sendo que, o investimento do Judiciário gerou uma grande economia aos cofres do Poder Executivo pela diminuição no transporte de apenados.



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

Esse financiamento do Judiciário para implantação das salas de vídeoconferência se estendeu em todas as comarcas e também nas unidades prisionais, para que se diminua cada vez mais o transporte e a possibilidade de resgate de presos. Essa ação somente foi efetiva após a provocação da Ouvidoria de Segurança Pública, em meados de junho de 2016.

A Ouvidoria de Segurança Pública também fiscalizou as casas prisionais com a finalidade de apontar preventivamente aos Secretários de Governos os problemas que poderiam vir a surgir nas comunidades vinculadas ao sistema prisional.

Foi constatado a regressão no número de demandas, devido à efetividade na resolução dos problemas, e tal fato se deu pela atuação em rede de ouvidorias e secretarias, como por exemplo, se existem problemas pela falta de medicamento em unidade prisional, automaticamente é acionada a ouvidoria de saúde, que imediatamente busca a solução, diminuindo assim, outras demandas no mesmo sentido.

Finalmente, foram desenvolvidos projetos de esclarecimentos da população em parceria com as Escolas Públicas, o que possibilita a prevenção e educação dos jovens, que, com frequência, são iniciados precocemente no mundo do crime.

A **Ouvidoria Setorial do Servidor/SMARH** contabilizou o atendimento de 549 demandas, sendo que, 400 foram referentes ao DETRAN, alcançando 72,73% das demandas no geral. O tempo médio de respostas foi de 8 dias. No ano de 2017 foram realizados treinamentos dos interlocutores locais para qualificar e agilizar a elaboração das respostas solicitadas pela Ouvidoria.

A **Ouvidoria Setorial Penitenciária** transferiu as suas atribuições para a Ouvidoria Setorial da Segurança Pública, situação que persiste até o presente momento.

A **Ouvidoria Setorial de Meio Ambiente** recebeu 84 demandas. Cabe salientar que a qualificação e implementação de programas e sistemas de tecnologia na Secretaria de Ambiente e Desenvolvimento Sustentável/SEMA contribuíram para que esse número de demandas não fosse maior. O tempo médio de respostas foi de 12 dias.



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

A **Ouvidoria Setorial de Direitos Humanos** apresentou dificuldades no tratamento das demandas, e foi necessária a atuação da Ouvidoria-Geral na conclusão das demandas, conforme o mencionado no Memo nº 029/2017/OGE/CC/RS, de 28 de novembro de 2017, encaminhado ao Secretário Chefe da Casa Civil. O prazo médio das respostas foi de 28 dias.

A **Ouvidoria Setorial da Educação** registrou um total de 2.147 demandas. Para esse atendimento, conta com o auxílio dos seus Gestores Locais, que atuam nas 30 Coordenadorias Regionais de Educação.

Visando aprimorar o atendimento foi realizada capacitação para os Gestores Locais das CRES, tratando de práticas em Ouvidoria.

A Ouvidoria Setorial da Educação, nos meses de janeiro e fevereiro, recebeu um grande volume de manifestações relativas às questões de matrículas e vagas nas escolas públicas. Após esse período, os assuntos mais demandados versaram sobre contratos temporários e certificados escolares.

Entre as reclamações, o maior percentual foi sobre problemas relativos à gestão e administração das escolas da rede estadual. Em segundo lugar, ficaram os registros reclamando a carência de professores.

O resultado foi considerado eficaz quanto ao atendimento às demandas recebidas, com o prazo médio para resposta de 04 dias, com raros casos reincidentes.

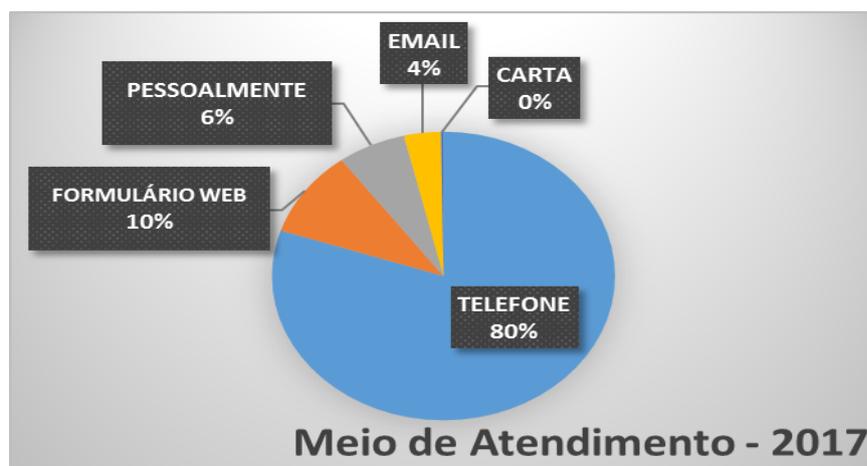
Quanto à **Ouvidoria Setorial do SUS**, por determinação legal (Lei Estadual nº 14.485/14), é uma setorial do SEO/RS. Vale esclarecer que, em decorrência da gestão tripartite, na qual a responsabilização pela área da saúde é solidária, com a participação dos entes federados, o sistema informatizado utilizado é o do Governo Federal. Diante disso, ressaltamos que as suas demandas não são contabilizadas no SEO/RS. Segue abaixo o relatório.



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

**Ouvidoria dos SUS-SES/RS**

Em 2017 foram cadastradas 5.263 manifestações de cidadãos pela Ouvidoria do SUS-SES/RS. Tendo sido recebidas: 80,1% (4.216) por telefone (0800); 9,8% (514) formulário web (disponível no site da SES); 6,4% (338) presencialmente; 3,5% (183) e-mail; e 0,2% (12) por carta ou correspondência oficial.

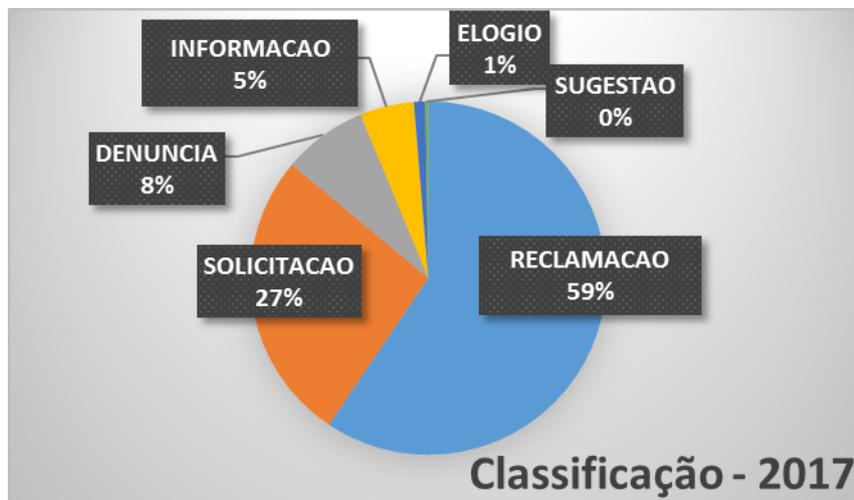


Destaca-se que 59,4% (3.128) das manifestações foram classificadas como “reclamações”, sendo mais da metade destas (69%, 2.162) relacionadas à medicamentos e alimento (dietas, fórmulas nutricionais) da “Farmácia de Medicamentos Especiais do Estado”. Ainda dentre as reclamações e denúncias, destaca-se a insatisfação do cidadão com “dificuldade de acesso” em estabelecimentos de saúde, e com os “recursos humanos”.

O restante das manifestações foi classificado em “solicitações”, 26,7% (1.404); “denúncias”, 7,7% (404); “informações”, 4,9% (259); “elogios”, 1,0% (54); e “sugestões”, 0,3% (14). Dentre as solicitações, 71,6% (1.006) estiveram relacionadas com “consultas e cirurgias”, sendo as principais especialidades demandadas, 1º “ortopedia/traumatologia”, 2º “oftalmologia” e 3º “oncologia”.



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



Do total de manifestações recebidas neste período, as Ouvidorias Regionais do SUS-SES/RS registraram 400 demandas, sendo mais da metade destas, provenientes das Ouvidorias Regionais da 16ªCRS; 14ªCRS, 11ªCRS, 18ªCRS e 13ªCRS. Dentre o total de demandas recepcionadas pelas regionais, ressaltam-se os assuntos: “Assistência à Saúde”, 34%; “Gestão”, 24,8% e “Vigilância Sanitária”, 15,8%. Ainda ficaram distribuídas em outros assuntos, 25,5%.

Em relação à Taxa de resposta da Ouvidoria do SUS, os destinos da SES mais demandados foram a CPAF (Coordenação da Política de Assistência Farmacêutica) e DRE (Regulação Estadual), e apresentaram taxa de resposta acima de 93%. Enfrentou-se dificuldade principalmente com Secretarias Municipais de Saúde e Ouvidorias Regionais que apresentaram taxa de resposta igual ou inferior a 60%.

Embora a Ouvidoria do SUS-SES/RS tenha enfrentado dificuldades com a equipe de tele-atendimento, refletindo no baixo índice de fechamento das manifestações em alguns períodos, foi possível superar a meta de 75% na taxa de resposta, proposta para o ano, atingindo 78,7%.

A Ouvidoria do SUS realizou, no ano de 2017, 11 capacitações e cerca de 10 reuniões, com enfoque nos municípios das regiões com maior número de manifestações e menor taxa de resposta, a fim de estruturar a Rede de Ouvidorias e qualificar as respostas ao cidadão.

A implantação das Ouvidorias Municipais do SUS é um processo dinâmico. Algumas Ouvidorias após implantação não mantêm o funcionamento, e necessitam novamente passar pelo processo de implantação, devido a mudanças na gestão e à rotatividade de funcionários, por exemplo. Não houve avanço na implantação de estruturas de Ouvidorias nas Secretarias Municipais de Saúde, porém atualmente a rede da Ouvidoria do SUS no RS já conta com cerca de 150 municípios capacitados e cadastrados, que



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

compõem a Rede de Ouvidorias do SUS no RS, integrados com o Estado e o Ministério da Saúde. Este avanço qualifica a escuta e resposta aos usuários do SUS no RS.

*Fonte de Dados: Banco de Dados DATASUS – Sistema OuvidorSUS - extraído em 19/02/2018*

#### **Total Geral de demandas recebidas no período de 01/01/2017 à 31/12/2017:**

<b>SEO/RS 2017</b>		<b>Ouvidoria Setorial da Saúde/SUS- 2017</b>		<b>Ouvidoria Segurança Pública 2017</b>	
Demandas	Média/Dia	Demandas	Média/Dia	Demandas	Média/Dia
4898	13,42	5263	14,41	2115	4,79
<b>Total de Demandas: 12276</b>				<b>Média /dia: 33,63</b>	

OBS: Considerando SEO/RS, Ouvidoria do SUS e Ouvidoria da Segurança Pública.



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

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

- A Ouvidoria-Geral do Estado, no âmbito do seu projeto de reestruturação, previsto no Acordo de Resultados/2017, elaborou material de pesquisa tratando da evolução histórica das ouvidorias públicas que resultou no resgate da Memória da Ouvidoria-Geral do Estado, disponível para consulta em meios eletrônicos.
- Construiu o manual de Atendimento do Sistema Estadual de Ouvidoria – SEO/RS, elaborou o Regimento Interno de Ouvidorias e proporcionou cursos de capacitação para gestores de ouvidoria e interlocutores locais.
- Propôs estudo para adesão ao Programa Federal de Fortalecimento de Ouvidorias/PROFORT, desenvolvido pela Ouvidoria Geral da União.
- Solicitou o desenvolvimento e hospedagem do site da OGE/RS pela PROCERGS.
- Registre-se, ainda, que a OGE/RS promoveu o I CICLO DE DEBATES DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.

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



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

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

**2017**

