



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

**RELATÓRIO ANUAL 2020 - SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA DO PODER
EXECUTIVO ESTADUAL - SEO/RS**

1 - CONSIDERAÇÕES GERAIS

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

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

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

“Art. 2º O SEO/RS será composto:

I – pela Casa Civil;

II – pela Ouvidoria-Geral do Estado;

III – pelas Ouvidorias Setoriais:

a) Ouvidoria do SUS;

b) Ouvidoria do Meio Ambiente;

c) Ouvidoria de Educação;

d) Ouvidoria de Segurança Pública;

e) Ouvidoria Penitenciária;

f) Ouvidoria de Direitos Humanos; (Lei nº 14.481, 28/01/2014).

g) Ouvidoria do Servidor;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

h) Ouvidoria Especial das Crianças e Adolescentes – OECA (incluída pela Lei nº 15.206/18);

IV – pelos Interlocutores de Ouvidoria, e

V – pelas Ouvidorias constituídas no âmbito da Administração Indireta do Estado.”

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

A gestão das demandas é realizada pelos seguintes servidores:

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

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

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

O atendimento de ouvidoria pode ser feito através do sítio www.centraldocidadao.rs.gov.br, de forma presencial, por e-mail, telefone ou correspondência.

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

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

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

A **sugestão**, uma proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual.

A **Solicitação de informações** é orientação referente ao atendimento e serviços prestados pelos órgãos ou entidades da administração pública estadual.

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

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

ACESSIBILIDADE: o usuário tem a sua disposição um formulário simplificado e de fácil compreensão, através da rede mundial de computadores, onde pode se identificar e ter a garantia de sigilo de suas informações.

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

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

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

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

RECURSO: caso o usuário não esteja plenamente satisfeito com sua resposta, poderá recorrer da resposta recebida no prazo de dez dias.

AVALIAÇÃO: ao final do processo, na resposta final, haverá a possibilidade do usuário fazer avaliação da resposta recebida.

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



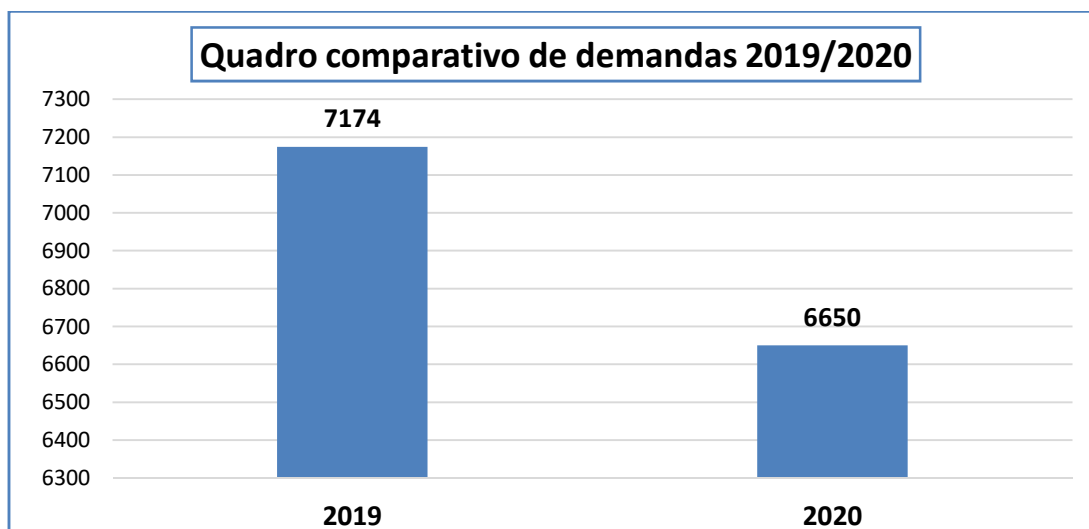
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

2 - TOTAL DE DEMANDAS - SEO/RS

No ano de 2020 foram contabilizadas 6650 manifestações no SEO/RS, com uma média mensal de 546 demandas.

No mesmo período do ano de 2019, foram recepcionadas 7174 manifestações, o que representa uma redução de 7,31 % no total de demandas/ano.

Nos mencionados períodos os dados quantitativos das manifestações recebidas pelo SEO/RS são apresentados no seguinte quadro:

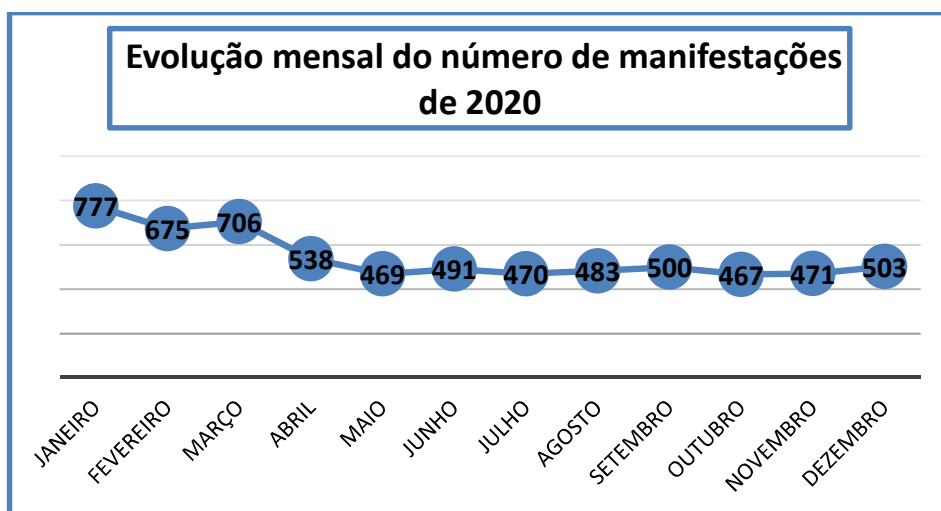


Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 16/02/2021

No demonstrativo de evolução das demandas, observamos que o maior número de manifestações foi em janeiro (777/mês), e que outubro com o total de total 467 demandas representou o mês de menor ingresso de manifestações no sistema.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



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

Do total de demandas cadastradas, 6544 foram respondidas e classificadas conforme o seguinte índice técnico:

- 5705 satisfatórias
- 66 satisfatório parcialmente
- 16 insatisfatório parcialmente
- 266 respostas diretas
- 491 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, 757 não apresentaram índice técnico.

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

3 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO (ISC)

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

Do total de demandas respondidas, 5663 não foram avaliadas, 399 consideradas satisfatórias, 161 satisfatórias parcialmente e 321 insatisfatórias parcialmente.

4 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Do total de demandas, 5822 foram respondidas em até 20 dias e 722 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 2803 manifestações.

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

DESCOMPLICA-RS

O projeto DESCOMPLICA/RS, 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 desse canal, a sociedade pode sugerir melhorias e simplificações nos serviços prestados pelo Estado. A manifestação é analisada pelo órgão responsável pela prestação do serviço, e o cidadão recebe um retorno sobre a viabilidade e o prazo para implementá-la.

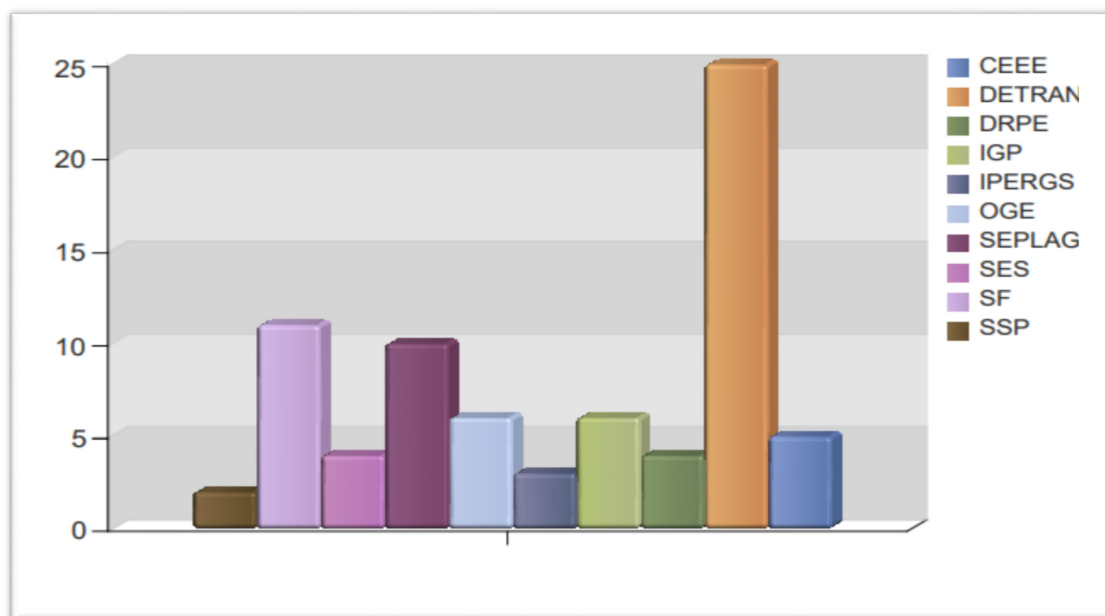
Foram recebidas 82 demandas e respondidas no tempo médio de 11 dias.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

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

DEMANDAS DESCOMPLICA POR ÓRGÃOS



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

ATENDIMENTOS

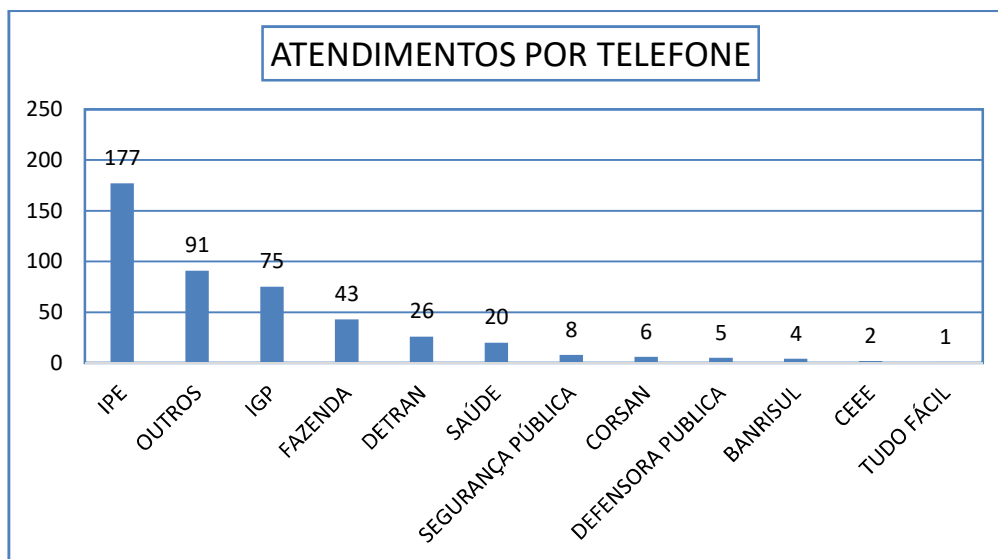
Em razão da pandemia e das medidas sanitárias estabelecidas por determinação legal, foi adotado o regime de teletrabalho a partir do mês de março e realizado o total de 490 atendimentos por telefone.

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

Na tabela seguinte podemos verificar os atendimentos por telefone distribuídos por órgão.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



Dos órgãos mais demandados, destacamos IPE com 177 atendimentos. Os principais assuntos são, solicitação de reembolso, exclusão e inclusão de dependentes, isenção do imposto de renda e inclusão de beneficiários.

A classificação outros, são atendimentos diversos referentes à Junta comercial, prefeituras, portal do servidor, auxílio emergencial entre outros.

ORGÃOS MAIS DEMANDADOS

SEFAZ

Total: 111 demandas

Tempo médio de resposta: 12 dias

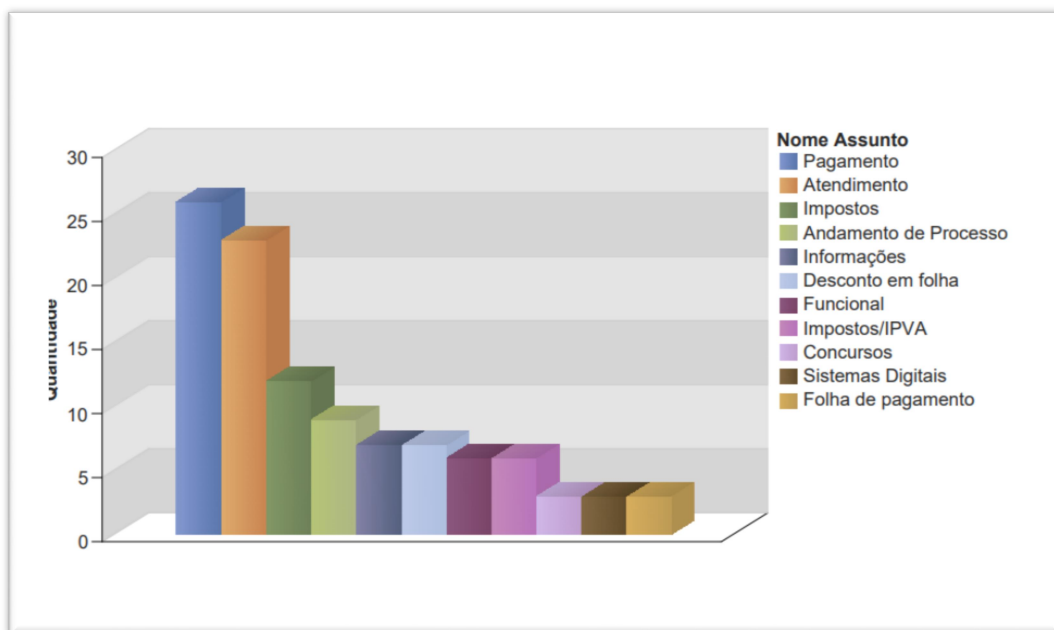
Assuntos: pagamento (26), atendimento (24), impostos IPVA (12).

Observação: Das 111 demandas cadastradas, 61 foram solicitações e 36 reclamações, representando 54,46% e 32,14%, respectivamente. Foram cadastradas ainda, 11 demandas referentes ao DESCOMPLICA/RS com sugestões sobre impostos e sistemas digitais.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Manifestações por assuntos - SEFAZ



Fonte: Dados extraídos do portal de gestão (Cognos) em 23/03/2021

SEFAZ/DRPE

Total: 199 demandas

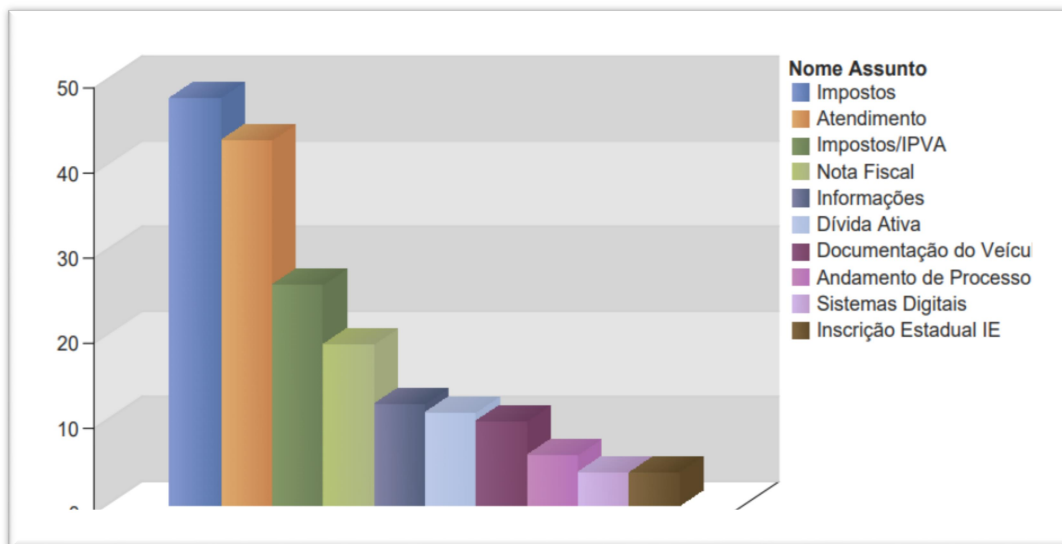
Tempo médio de resposta: 06 dias

Assuntos: Impostos (48), impostos IPVA (43), atendimento (26),



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Manifestações por Assuntos - SEFAZ/DRPE



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

Observação: Das 199 demandas cadastradas, 122 foram solicitações e 68 reclamações, representando 61,13% e 34,17%, respectivamente. Foram cadastradas ainda, 4 demandas referentes ao DESCOMPLICA/RS com sugestões sobre impostos e sistemas digitais.

DETRAN

Total: 467 demandas

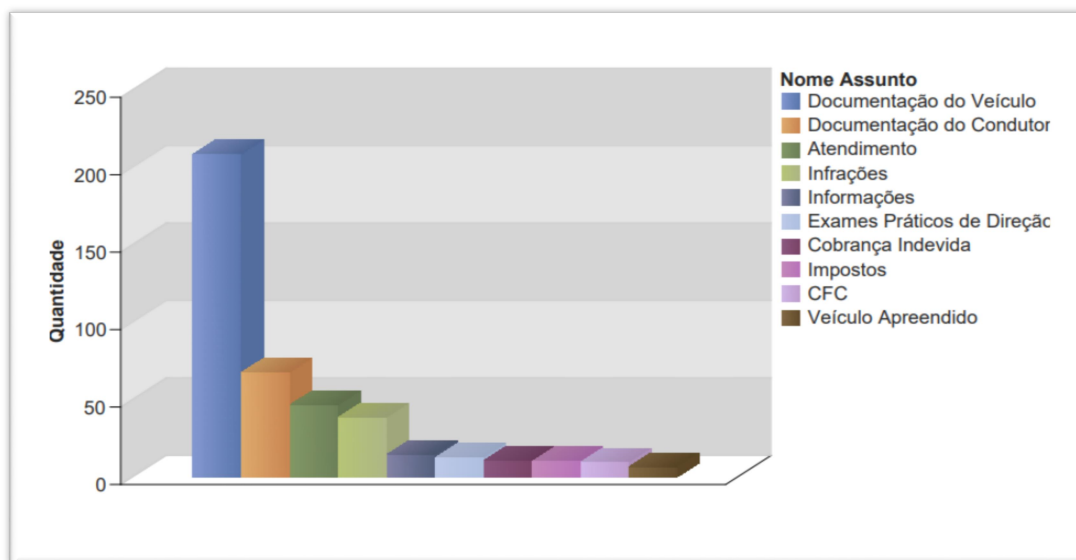
Tempo médio de resposta: 05 dias

Assuntos mais demandados: Documentação de veículo (209), Documento do condutor (68).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Manifestações por assuntos - DETRAN.



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

Observação: Foram tipificadas como solicitação 230 demandas, somando 49,25% das manifestações. Deste total, 106 referentes à documentação do veículo. As reclamações somaram 191 demandas. Foram cadastradas também 25 demandas do DESCOMPLICA/RS.

IPERGS- IPE PREV

Total: 291 demandas

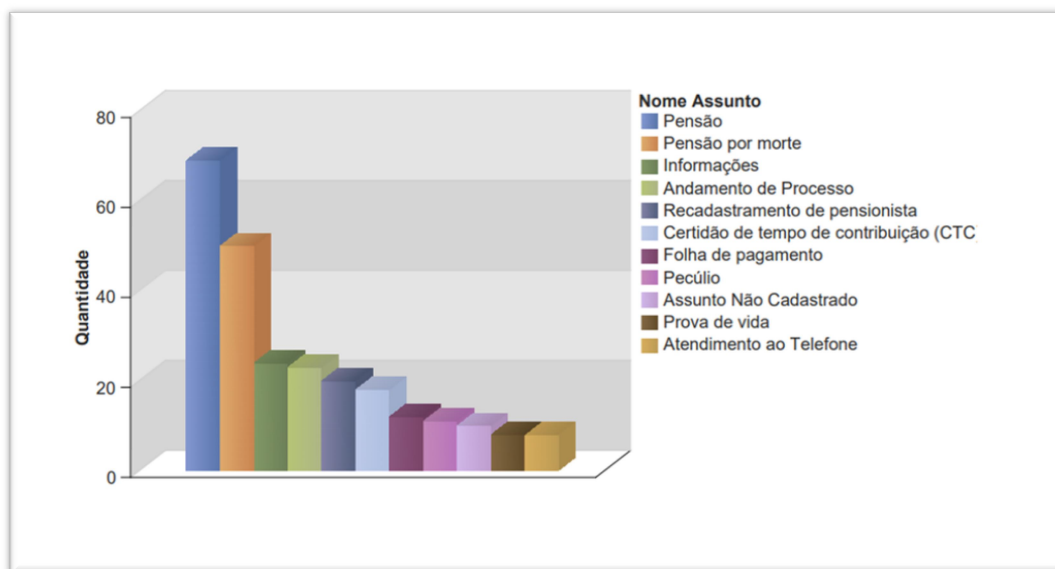
Tempo médio de resposta: 13 dias.

Assuntos mais demandados: pensão (67), pensão por morte (50)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Manifestações por assuntos - IPE PREV



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

Observação: Foram tipificadas como solicitação 175 demandas, somando 60,13% das manifestações. Deste total, 43 referentes à pensão e 28 pensão por morte. As reclamações somaram 110 demandas.

CORSAN

Total: 340 demandas

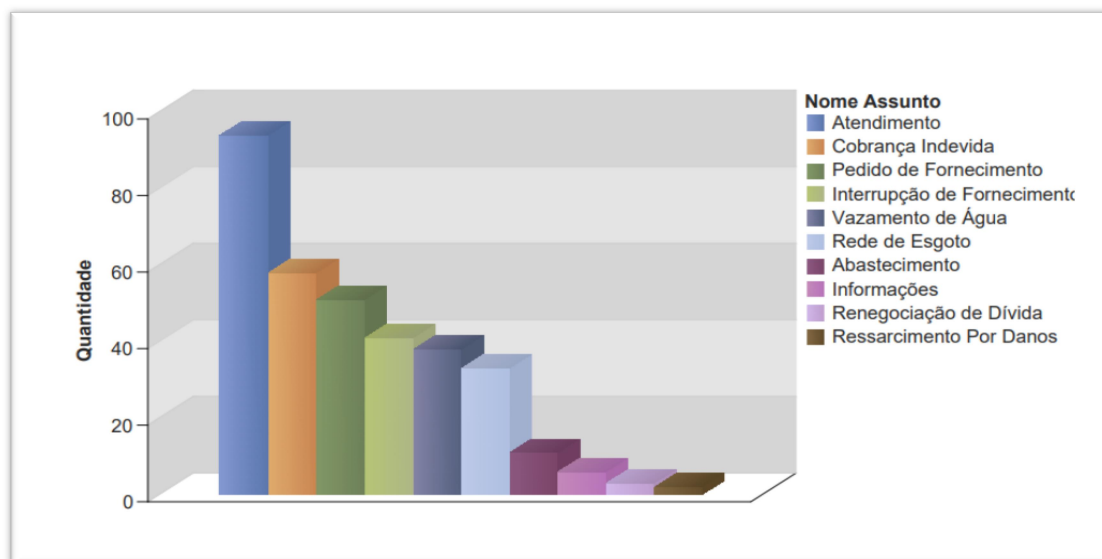
Tempo médio de resposta: 11 dias.

Assuntos mais demandados: atendimento (94), cobrança indevida (58), pedido de fornecimento (48).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Manifestações por assuntos – CORSAN



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

Observação: Foram tipificadas como reclamações 258 demandas, somando 75,88% das manifestações. Dessa totalidade, 62 são referentes à atendimento e 48 sobre cobrança indevida.

Manifestações COVID-19

Foram cadastradas 369 demandas referentes ao COVID-19, sendo que os assuntos das manifestações estavam relacionados com a legislação vigente, ausência de fiscalização aglomerações, dúvidas sobre aulas presenciais e sobre os atendimentos remotos dos órgãos e entidades.

5.2 – OUVIDORIA DO SUS

A Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou 33.307 atendimentos, sendo 32.504 com origem no nível central da SES e 803 nas Ouvidorias Regionais, gerando uma média de 138 atendimentos por dia. Destes, 9.919 (29,8%) foram pedidos de informação sobre disponibilidade de estoque de medicamentos fornecidos pelo Estado, 8.844 (26,5%) informações gerais fornecidas pela Ouvidoria, 7.514 (22,6%) manifestações registradas como protocolos em sistema específico e 7.030 (21,1%) referem-se à devolutiva, por telefone, aos cidadãos das respostas aos seus protocolos. Segue abaixo a distribuição mensal dos atendimentos realizados:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Atendimentos mensais realizados pela Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2020



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 25/01/21

Cumpramos destacar o aumento de atendimentos após o início da pandemia do novo coronavírus, em especial nos meses de março e abril, com destaque para os pedidos de informação sobre rotinas e protocolos institucionais, o que exigiu reorganização do processo de trabalho desta Ouvidoria.

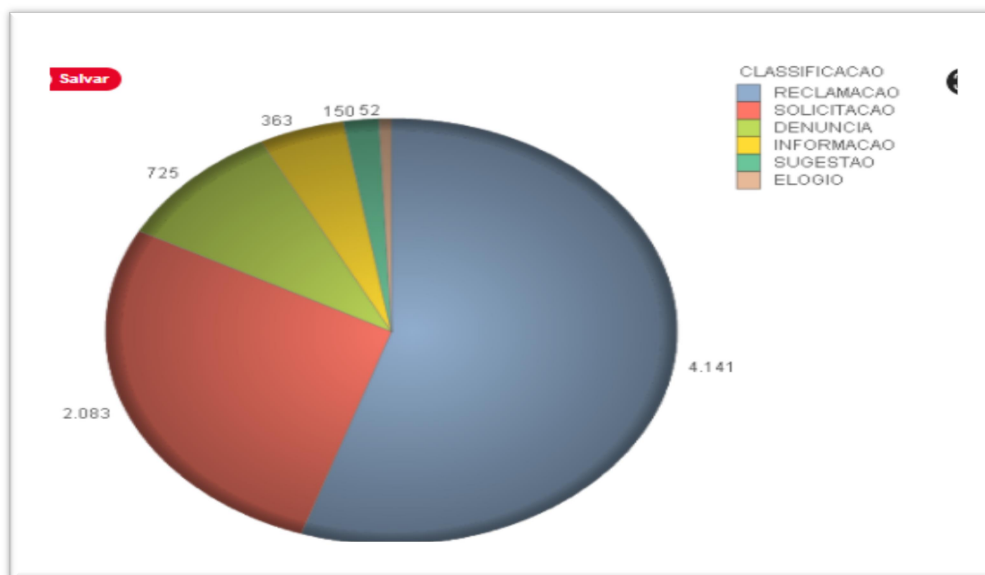
Dos 7.514 atendimentos que geraram protocolos de ouvidoria, i.e., foram registrados e tramitaram via sistema OuvidorSUS, 6.838 protocolos foram respondidos, tempo médio de 22 dias, alcançando uma taxa de resposta de 90% no período. Encontram-se pendentes (encaminhados ou em análise) 676 protocolos, dos quais 590 estão com o prazo de resposta de 30 dias vencido, o que configura uma taxa de resposta dentro do prazo de 81,8%. O 0800 constitui-se o principal canal de comunicação (68,7%) com os cidadãos, seguido pelo formulário web (17,1%) disponível no site da SES/RS, aplicativo whatsapp (7,1%), email (4,69%), atendimento presencial (2,2%), que não foi interrompido por decisão da direção da SES, e correspondência (0,1%).

Dos 7.514 protocolos registrados, 55,1% foram classificados como “reclamação”, 27,7% como “solicitação”, 9,5% como “denúncia”, 4,8% como “informação”, 2% como “sugestão” e 0,7% como “elogio”, conforme detalhes abaixo:



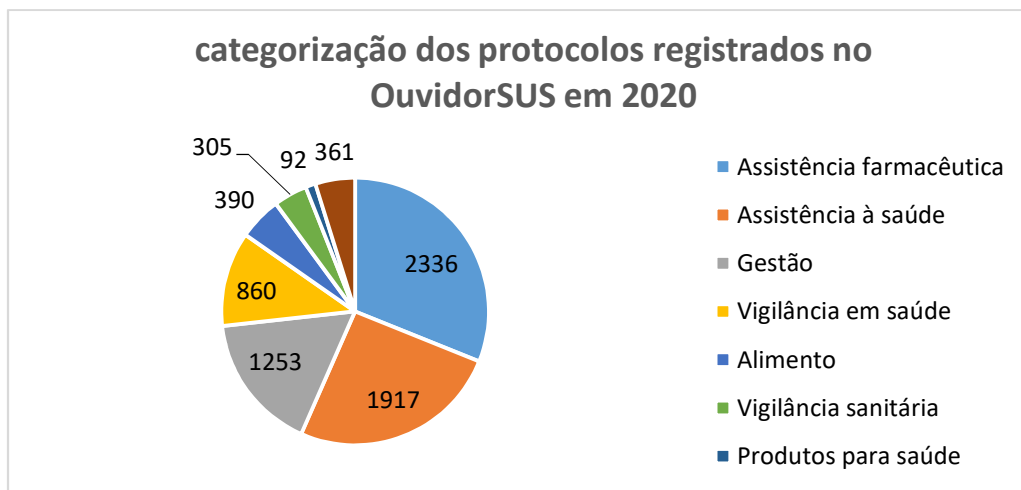
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Classificação dos protocolos registrados no OuvidorSUS em 2020



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 25/01/21

Todos os protocolos são categorizados por assunto, conforme as diretrizes do manual do sistema OuvidorSUS. Em 2020, 31% dos protocolos esteve relacionado a “assistência farmacêutica”, 25,5% a “assistência à saúde, 16,6% a gestão, 11,4% a vigilância em saúde, 5,1% a “alimento”, classificação semelhante ao ano anterior.



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS, gerado em 25/01/21

Na categoria “assistência farmacêutica”, destaca-se que 77,4% (1.810) são referentes a medicamentos do componente especializado – de responsabilidade da



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

SES, 11,7% (274) relacionados aos itens não padronizados (i.e., fora de lista), 5,4% (127) medicamentos do componente estratégico, de responsabilidade do Ministério da Saúde (MS), e 2,2% (52) do componente básico. Os protocolos categorizados como “alimento” (390) referem-se às solicitações de dietas enterais 82,3% (321) e as formulas nutricionais infantis, 17,9% (70).

Em “assistência à saúde, 79,9% (1.533) dos protocolos indicaram dificuldade de acesso às consultas especializadas, destacando-se as especialidades de oncologia, 19,1% (293), oftalmologia 12,8% (197), traumatologia-ortopedia 8,5% (131) e ginecologia e obstetrícia, 6% (92), respectivamente. Manifestações relacionadas a exames diagnósticos representaram 8,2% (158) do total, enquanto 7,6% (147) foram solicitações de “cirurgia”, nas seguintes especialidades: ortopédica (25,8%), geral (10,8%), oftalmológica (8%), transexualizadora (5,4%), bariátrica (4,7%) e outros (45%).

Na categoria “gestão” predominam reclamações e denúncias, sendo 48,3% (606) relacionadas a estabelecimentos de saúde e 44,5% (558) a recursos humanos, com destaque para insatisfação com o atendimento prestado. As demais manifestações 7,2% (123) tratam de assuntos diversos, como legislação, documentos e programas de saúde.

Os protocolos registrados como “vigilância em saúde” tratam, principalmente, das questões relacionadas à pandemia do novo coronavírus, 74% (637). Destes, destacam-se as denúncias (233) sobre irregularidades no funcionamento de serviços de saúde e estabelecimentos comerciais, e reclamações (216) principalmente relacionados ao não cumprimento das regras do distanciamento controlado e testagem. Vacinação de outras condições de saúde representaram 8% (70) do total, seguida de manifestações sobre dados epidemiológicos 3,8% (33), a maioria relacionada ao COVID-19.

A partir da análise das manifestações recebidas nesta Ouvidoria, tanto nos pedidos de informação sobre disponibilidade de estoque de medicamentos fornecidos pelo Estado como nos protocolos registrados, verifica-se o predomínio das questões de assistência farmacêutica, indicativo da necessidade de qualificação do acesso dos cidadãos aos medicamentos e informações sobre o abastecimento nas farmácias. Outra recomendação diz respeito a apropriação, pelas comissões de acompanhamento de contratos, dos protocolos registrados na Ouvidoria, haja vista que os mesmos fornecem informações relevantes sobre a assistência prestada na região de saúde.

Destaca-se ainda que, em 2020, foram recebidas 166 (0,5%) manifestações pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), 10 demandas pelo Canal Denúncia da Subchefia de

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

Ética, Controle Público e Transparência da Casa Civil, e 196 pedidos de acesso à informação pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Algumas considerações compartilhamos na sequência, a saber:

Dificuldades na gestão da Ouvidoria: reduzido/insuficiente número de servidores nesta Ouvidoria (2) frente as responsabilidades da Coordenação da rede e do SIC; dificuldade em manter as vagas da equipe de atendimento preenchidas após o início da pandemia e impossibilidade de realizarmos teletrabalho.

Casos exitosos: a partir de manifestações/denúncias relacionadas à assistência prestada no Hospital de Santo Cristo, em especial às gestantes, foi desencadeada uma auditoria operacional no hospital em colaboração com a Coordenação Estadual da Saúde da Mulher. E protocolo 3722579: manifestação sobre cidadã que realizou procedimento cirúrgico em determinado hospital e, alguns anos depois, precisou substituir sua prótese, contudo, por estar residindo em outro município, teve dificuldade no agendamento da cirurgia. Familiar fez contato conosco e, após algumas tratativas da regional e nível central, o prestador de origem foi notificado sobre a responsabilidade em realizar o procedimento, independente do município de residência da cidadã.

5.3 - OUVIDORIA DE MEIO AMBIENTE

Total de demandas: 32

Tempo médio de resposta: 12 dias

Assuntos mais demandados: licença ambiental (10), informações (10).

Obs: Desde o início do ano de 2019, se encontra sem 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: 2549

Tempo médio de resposta: 7 dias.

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Durante o ano, marcado pela pandemia, a Ouvidoria da Educação teve importante papel no exercício da empatia e da escuta qualificada das questões do cidadão, atuou na mediação de conflitos e prestou as devidas orientações relacionadas ao ensino, principalmente, por atendimento telefônico.

A Ouvidoria da Educação recebeu em total de 2.549 demandas. Registradas via SEO/RS, estas manifestações dividiram-se em: Presencial – 05; Telefone – 12; E-mail – 513; Correspondência – 02; Central do Cidadão – 2.017.

Pela tipologia das manifestações, as demandas dividiram-se em: 26 Elogios: 1%; 734 Reclamações: 29%; 1.754 Solicitações: 69%; 34 Sugestões: 1%

A Ouvidoria da Educação prestou 2.450 atendimentos, via telefone. Estes atendimentos não foram cadastrados no Sistema, pois se tratavam de pedidos de informações e orientações pontuais, atendidos de imediato ao cidadão.

Os assuntos mais solicitados, por ordem quantitativa foram sobre as seguintes questões: Certificado de Escolaridade; Matrícula; Inconformidade; Contratos Temporários; Falta de Professores; COVID-19; Aulas Remotas; Gestão Escolar e Certidões Tempo de Serviço.

A Ouvidoria registrou o recebimento, via SEO/RS, de uma média de 212 demandas/mês. Os meses de janeiro, fevereiro e março foram os de maior incidência de demandas. O prazo médio de respostas foi de 07 dias.

Do total de 2.549 demandas registradas, 2.302 demandas foram respondidas no prazo de 20 dias, ou seja, 90% do total das demandas. Sendo apenas 246 demandas - 10% que precisaram de prorrogação de prazo. Não houve nenhuma demanda respondida fora dos prazos legais.

Das sugestões recebidas pela Ouvidoria da Educação, a maioria referia-se as questões da COVID-19. Os elogios tratavam-se da gestão escolar e sobre o atendimento prestado por servidores da Seduc ou de escolas.

SOLICITAÇÕES: representaram 69 % dos registros, e quantitativamente tratavam sobre Certificado de Escolaridade; Inconformidades; Matrículas; Contratos Temporários; COVID-19; Certificado ENCCEJA; Informações; Vagas.

Destacamos, nas solicitações, um índice ainda elevado de Inconformidade, 7%, como, ou seja, 185 demandas referiram-se a escolas de outras redes ou Estados do Brasil.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

RECLAMAÇÕES: a Ouvidoria atendeu a 734 manifestações, representando 29% das demandas. Os assuntos mais reclamados foram: Falta de Professores; Gestão Escolar; Designação de Escola; Conduta de Educadores; Aulas remotas, Matrículas.

Nos meses de janeiro a março, a Ouvidoria da Educação atendeu um número elevado de solicitações e reclamações sobre as matrículas. Recebeu diariamente inúmeras ligações com pedidos de informações e questionamentos sobre os critérios da designação de escola e sobre as vagas nas escolas. Observou-se que as informações publicadas no site da SEDUC eram insuficientes quanto à situação dos calendários das escolas, pois, devido à greve do magistério de 2019, foram considerados três datas com calendários diversos para o início do ano letivo/2020.

A reclamação preponderante foi sobre a “designação de escola” e a situação de vaga “não contemplada”, principalmente relativa às escolas de Porto Alegre. Muitos alunos do mesmo núcleo familiar foram designados para escolas de bairros diferentes, situação que gerou angústia e preocupação aos pais.

A Ouvidoria gerenciou muitas situações com as Centrais de Matrículas, pois como as escolas ainda não tinham concluído o ano letivo de 2019 não apresentavam vaga disponível no sistema. A demanda na Central de Matrícula foi imensa, e ao sobrecarregar o Setor, resultou no acréscimo de demandas na Ouvidoria com solicitações e reclamações.

Com o início das aulas, as reclamações foram sobre a falta de professores, principalmente atingindo escolas da 1ª CRE, de Porto Alegre; da 28ª CRE de Gravataí; da 4ª CRE de Caxias do Sul; da 2ª CRE de São Leopoldo e da 5ª CRE de Pelotas.

Em março, devido à gravidade da pandemia de Corona vírus - COVID-19 e como medida para conter a propagação do vírus no Rio Grande do Sul, o governo decretou situação de calamidade pública e a suspensão das aulas. Com a publicação dos Decretos nº 55.115/20 e 55.118/20, em 20 de março, foi determinado o teletrabalho, para todos os servidores do Estado.

Com a pandemia do Covid-19, a pauta da Saúde Escolar foi o foco das demandas recebidas pela Ouvidoria da Educação. Reclamações quanto a suspensão imediata das aulas; os Protocolos do COVID; preocupações com a aprendizagem das crianças e o trabalho dos conteúdos em casa.

A Ouvidoria da Educação passou a executar suas atividades em teletrabalho de modo remoto, nos atendimentos via telefone e e-mail.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

As demandas via Sistema continuaram sendo recebidas normalmente, mas com a falta do atendimento presencial nas Escolas, na SEDUC e nos órgãos públicos a Ouvidoria da Educação passou a ser muito acionada nos atendimentos, via telefone.

As solicitações de informações foram principalmente sobre: a pandemia; as aulas online; contato com as CREs; contato com as escolas e com a Secretaria de Educação.

A maior parte das reclamações recebidas via telefone, abordavam a falta de atendimento nas CREs e na SEDUC, para informações e orientações à comunidade escolar, devido à suspensão do atendimento presencial e ao tele trabalho. O cidadão que não tinha acesso ou com maior dificuldade em relação à tecnologia foi o que mais necessitou de atendimento e atenção.

A pandemia trouxe muitas mudanças para a vida de todos e a necessidade de adaptação ao novo momento. A Educação pública do Estado não parou, mesmo com a suspensão das aulas presenciais. A SEDUC/RS reorganizou a nova dinâmica escolar para alunos e professores, adotando o modelo de Ensino Híbrido, como solução para o processo educacional gaúcho, dando continuidade às aulas e ao atendimento aos alunos.

Em abril, com a suspensão das aulas presenciais teve início o ensino remoto pela Plataforma Google Classroom. Para os alunos que não tinham acesso à tecnologia, os professores preparavam o material didático das aulas e os pais retiravam na escola, devolvendo depois para serem avaliadas. Nesse período, a Ouvidoria passou a receber inúmeras solicitações de informações sobre o acesso às aulas online e reclamações foram sobre as dificuldades com as aulas remotas e acesso a plataforma; sobre a falta das tecnologias e internet, tanto de alunos como de professores.

Para atender grande demanda de reclamação da comunidade escolar sobre a falta de acesso a Internet e a tecnologias, a Secretaria da Educação realizou parcerias com Assembleia Legislativa e empresas de telecomunicações viabilizando aos alunos e professores a Internet patrocinada, através do Portal da Educação e o hotsite Escola RS, ação que reduziu muito as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Educação.

Os professores registraram muitas reclamações junto à Ouvidoria sobre a sobrecarga de trabalho com a preparação das aulas online, com as aulas e atendimentos aos alunos e a exigência da participação nos cursos semanais do Letramento Digital, da SEDUC.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Em abril, a Ouvidoria recebeu muitas ligações com pedidos de informações sobre a entrega dos “kits de alimentação escolar” que a SEDUC enviou às CREs para distribuição as famílias dos alunos da rede pública.

A Ouvidoria da Educação prestou os mais variados pedidos de informações e realizou a mediação de muitas situações de conflito, principalmente no período de matrículas, nas situações da “não designação de vaga” aos alunos e nas reclamações sobre o atendimento nas Centrais de Matrículas.

Neste ano, destacamos o trabalho em parceria com o Gabinete/SEDUC e Departamentos, fundamental para equacionar as questões e alinhamento de informações ao cidadão. Durante o teletrabalho, a Ouvidoria da Educação contou com o apoio dos servidores da Secretaria, que sempre que acionados prontamente atenderam nossas demandas, tomando as providências cabíveis. Foi uma parceria fundamental, para o cumprimento dos prazos legais de resposta ao cidadão.

Ações da Ouvidoria da Educação na qualificação do trabalho

Para qualificar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Educação, temos primado sempre pela atualização constante e formação de nossos gestores locais.

No início do ano, visando uniformizar as informações, corrigir fluxos e prazos das demandas, em reunião com o GAB/SEDUC foi proposto a Ouvidoria pauta na Formação Pedagógica da SEDUC dos Coordenadores Regionais, realizada em 05 de março.

Com o princípio da pandemia e do teletrabalho, criou-se o Grupo whatsapp dos Gestores Locais, para agilizar as informações, atualização e comunicação. O contato diário e direto com estes servidores foi muito positivo, pois os aproximou da Ouvidoria, dando mais unidade e valorização ao trabalho que estes servidores desenvolvem junto as CREs.

- abril - Formação dos Gestores Locais - Curso OUVIDORIAS PÚBLICAS NA LEI Nº 13.460/2017, com carga-horária de 20 horas, ofertado no EAD/TCE/RS. Houve muita motivação e a participação no Curso de quase 100% dos gestores.

- Junho - Seminário OUVIDORIA EM TEMPOS DE PANDEMIA da OGU – 16/06/2020 – com a participação de 50% dos gestores.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

- Julho - 16/07/20 – Seminário de Qualificação em Controles Público e Social/2020 – Organizado pela Ouvidoria-Geral do Estado e a Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência. 100% dos gestores participaram.

Foram propostos outros Cursos EAD, como a Certificação em Ouvidoria da OGU, onde vários se inscreveram.

Avaliamos que as formações ofertadas aos gestores, neste ano, bem como, as trocas de informações através do grupo no watss, fortaleceram os vínculos com a equipe e qualificou o trabalho. Conseguindo-se resolver o problema de atrasos nas respostas e a necessidade de complementação nas respostas recebidas das CREs, o que resultou a avaliação técnica de 84% das conclusões das demandas, como satisfatórias.

Em atendimento a Lei Federal nº 13.460/17 e a Estadual nº 14.485/14, a Ouvidoria Setorial da Educação tem apresentado, ao Secretário de Estado da Educação o relatório anual de suas atividades, bem como o relatório gerencial do Acordo de Resultados. À OGE-RS, a Ouvidoria da Educação apresenta seu relatório semestral de atividades.

Cases em 2020:

Assunto: Certificado de Escolaridade

Demandado: SECOE/1ª CRE

Tipo: Solicitação

Descrição: A demandante foi selecionada para uma vaga de emprego em Hospital de Porto Alegre e necessitava da 2ª via de seu Certificado de Conclusão do Ensino Médio, que cursou numa escola da rede privada, já extinta. Devido a pandemia, não teve sucesso na busca do documento, devido a não ter atendimento presencial no SECOE.

A demandante recorreu à Ouvidoria da Educação via telefone, explicando a situação de sua necessidade e que podia perder a vaga de emprego, pois havia dois anos que estava desempregada. Ela tinha urgência, pois o departamento de RH da empresa requisitou que apresentasse a documentação completa, em dois dias.

Providências: A Ouvidoria entrou em contato, via telefone, com o SECOE/1ª CRE, explicando a urgência da solicitação enviada na demanda ao Setor. Sendo prontamente acolhido, o Setor e em menos de doze horas emitiu a 2ª via do

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

Certificado e enviado à Ouvidoria, que encaminhou a cópia do documento via e-mail à demandante, e esta pode apresentá-lo e ser contratada.

A demandante deu retorno à Ouvidoria da Educação, agradecendo emocionada o atendimento do órgão, que foi fundamental para ter conseguido o emprego.

5.5 - OUVIDORIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Total de demandas: 446

Tempo médio de resposta: 10 dias.

Assuntos mais demandados:

Foram atendidas 446 demandas, com uma média de 45/mês, oriundas de todo o Estado do RS e de outros estados, sendo que, as solicitações atendidas pela Ouvidoria da Segurança Pública, representam 51,83% do total das demandas recebidas, enquanto as 128 reclamações, representam 23,44% desse total e as transferências representam 3,8%.

Do total das manifestações, os assuntos predominantes, de forma crescente foram os seguintes: Perícia Veicular, Atendimento 190, Conduta de Policiais, Promoções, Concursos, Boletins de Ocorrência, Assuntos não Cadastrados, Atendimento, Informações, Carteira de Identidade/Atendimento IGP.

Entre os assuntos mais solicitados, a Ouvidoria da Segurança Pública, sugeriu ao órgão envolvido (IGP), a qualificação do atendimento.

No primeiro semestre, os órgãos alegaram permanente qualificação, reclamaram do déficit de servidores, e que estavam sobrecarregados. Especialmente em relação ao IGP, a maior dificuldade foi devido ao déficit de recursos humanos, e necessidade de ampliação do quadro funcional, tendo em vista que o trabalho é executado em grande parte por estagiários.

A Ouvidoria da Segurança Pública, tem como ação específica, para a realização da mediação tão importante no setor público, o contato feito diretamente com o órgão envolvido, para o esclarecimento de possíveis dúvidas ou correção de possíveis falhas na prestação funcional.

No segundo semestre de 2020, foram indicados novos interlocutores dos órgãos da Segurança Pública, visando de forma eficiente e comprometida, agilizar as respostas das demandas e redução em seu prazo de conclusão.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Em virtude da pandemia e com pessoas isoladas em casa houve redução no uso dos serviços prestados pela Secretaria da Segurança Pública, e por consequência, o decréscimo na procura do atendimento da Ouvidoria da Segurança Pública. A única exceção percebida, foi na grande quantidade de reclamações aos serviços prestados pelo Instituto-Geral de Perícias, na confecção das carteiras de identidade.

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

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

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

Total de demandas: 72

Tempo médio de resposta: 05 dias.

Assuntos mais demandados: atendimento (42), informações (13)

As demandas recebidas e a identificação das necessidades do cidadão auxiliaram na solução de problemas, permitindo assim, que a ouvidoria atuasse tanto na forma preventiva como na reparação dos danos causados pela violação aos direitos humanos.

A ouvidoria atende pela Central do Cidadão, Canal Ouvidoria-Geral, por telefone, e-mail, correspondência e atende de forma presencial. Também atende pelo Fale Conosco do site da Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos.

Foram recepcionadas e cadastradas 72 demandas no sistema.

O tipo de demanda mais recorrente foi a reclamação, com 47, seguida de solicitação com 10, transferência com 12 e sugestão com 03 demandas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Reclamação: Atendimento 30, cobrança indevida 06, informações 04, saúde prisional 04, maus tratos 01, delação 01 e outros assuntos 01.

Solicitação: Informações 08, Saúde Prisional 01 e Visita 01.

Transferência: Atendimento 09, cobrança indevida 02 e informações 01.

Sugestão: Atendimento 03.

Quanto à qualidade da prestação do serviço público, destacamos as sugestões para o sistema prisional, solicitando melhorias nos ambulatórios, na infraestrutura dos presídios e no serviço de transferência de presos com escolta.

CASE: Irmã de apenado solicitou atendimento médico urgente para seu irmão, informando que este se encontra em estado grave de saúde e sem assistência médica. De imediato, a ouvidoria realizou contato telefônico com a enfermaria do presídio para solicitar providências. Posteriormente, a médica informou do atendimento médico ao apenado e repassada essa informação à demandante.

5.7 - OUVIDORIA DO SERVIDOR

Total de demandas: 765

Tempo médio de resposta: 7 dias

Assunto mais demandado: Plano de assunto (416), informações (208).

Do número total de demandas, destacamos os seguintes tipos:

Elogio	4
Reclamação	80
Solicitação	669
Sugestão	7
Transferência	5
Total	765



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Assuntos recorrentes

Do total das manifestações recebidas, os assuntos predominantes/recorrentes foram os relacionados a Plano de Saúde que são assuntos tratados no IPE Saúde, vinculada da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão que representa 54% das demandas.

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

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

A maior dificuldade que enfrentamos na Ouvidoria Setorial do Servidor foi quanto ao IPE Saúde, que dificultou a exigência no cumprimento de prazos. Para minimizar, realizamos uma reunião e esperamos que em 2021 tenhamos mais sucesso e consigamos diminuir o prazo de resposta ao cidadão.

O ano de 2020 foi de muitos desafios e adaptações a novas realidades, inclusive tecnológicas. Apesar das circunstâncias adversas, conseguimos atender com êxito a maioria das demandas, e recebemos e-mails de agradecimento da nossa presteza e agilidade.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS:

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

- 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

- Participação no Grupo de Trabalho para a implementação do Plano de Integridade do Estado do Rio Grande do Sul.
- Revisão da legislação dos canais de interação com a sociedade (Ouvidoria, Denúncia e SIC/LAI), para futura construção de documento integrado e harmônico.

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

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

A solicitação dos dados junto às ouvidorias do SEO/RS, tinha como escopo reunir elementos que facilitassem o conhecimento do gestor público quanto à percepção do cidadão no que se refere à prestação do serviço público. Entretanto, os resultados obtidos demonstraram a necessidade do engajamento das unidades de ouvidoria e o reconhecimento desse canal como importante ferramenta de gestão.

Diante do exposto, a OGE/RS, órgão central do SEO/RS, considerando a Lei nº 14.485/ 2014 e Lei nº 13.460/17, recomenda:

- observância no cumprimento dos prazos legais pelas ouvidorias e aprimoramento quanto aos procedimentos de respostas;
- comprometimento de todas as unidades de ouvidoria quanto a análise e acompanhamento dos dados gerenciais dos relatórios;
- divulgação das ouvidorias em todos os órgãos da administração direta e indireta como sendo o canal oficial de comunicação do governo com o cidadão.

Carlos Renato Vargas de Abreu
Ouvidor-Geral do Estado



RELATÓRIO DE RESULTADOS

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

01/2020 a 12/2020

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PORTO ALEGRE - RS

1. Quadro Comparativo Anual	3
2. Demandas Cadastradas	5
3. Conclusão das Demandas	6
3.1 Conclusão das Demandas por Órgão	8
4. Tempo de Resposta	10
4.1 Tempo de Resposta por Órgão	11
5. Demandas por Setorial	13
6. Encaminhamentos por Órgão	14
7. Índice Satisfação Cidadão	16



Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

Ouvidoria-Geral do Estado

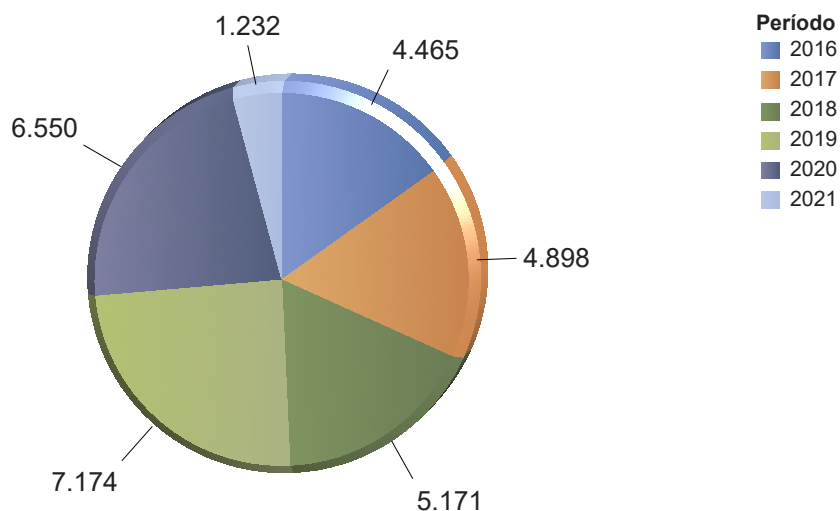
Relatório de Resultados

Dados atualizados em 16/02/2021

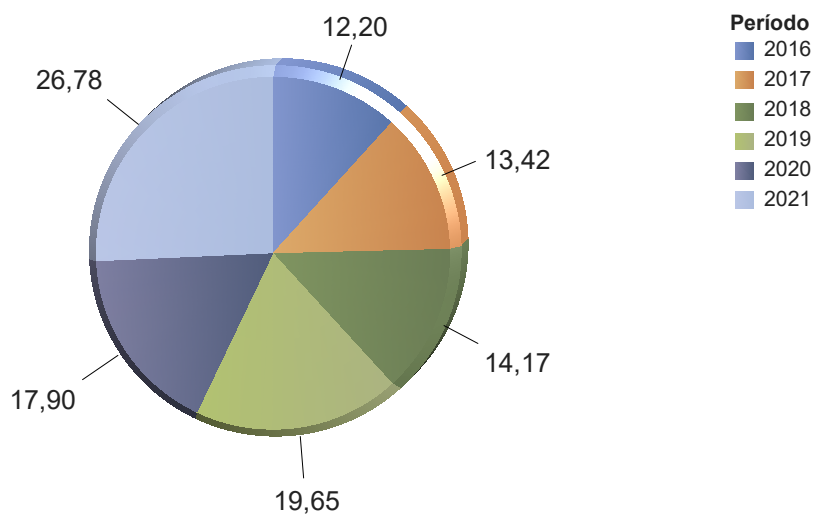
1. Quadro Comparativo Anual

2016		2017		2018		2019		2020		2021
Total Período	Média/Dia	Total Período	Média/Dia	Total Período	Média/Dia	Total Período	Média/Dia	Total Período	Média/Dia	Total Período
4.465	12,20	4.898	13,42	5.171	14,17	7.174	19,65	6.550	17,90	1.232

Demandas
Ouvidoria-Geral do Estado



Média Anual das Demandas
Ouvidoria-Geral do Estado





Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

Ouvidoria-Geral do Estado

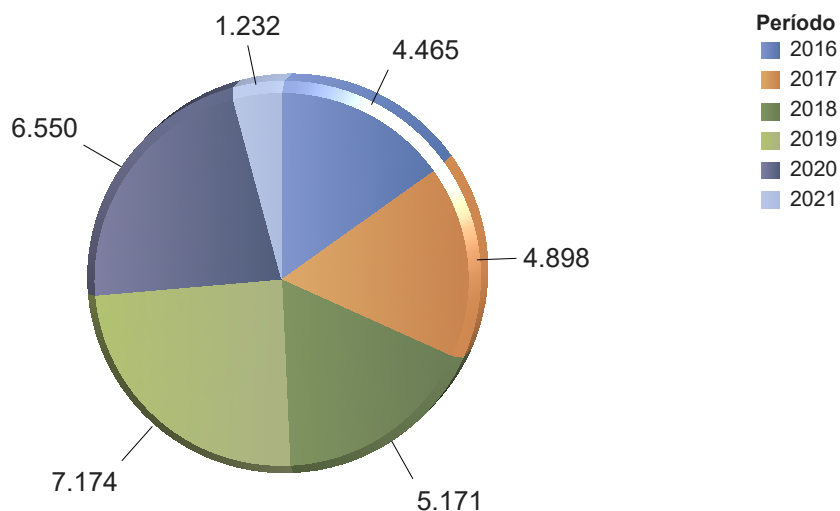
Relatório de Resultados

Dados atualizados em 16/02/2021

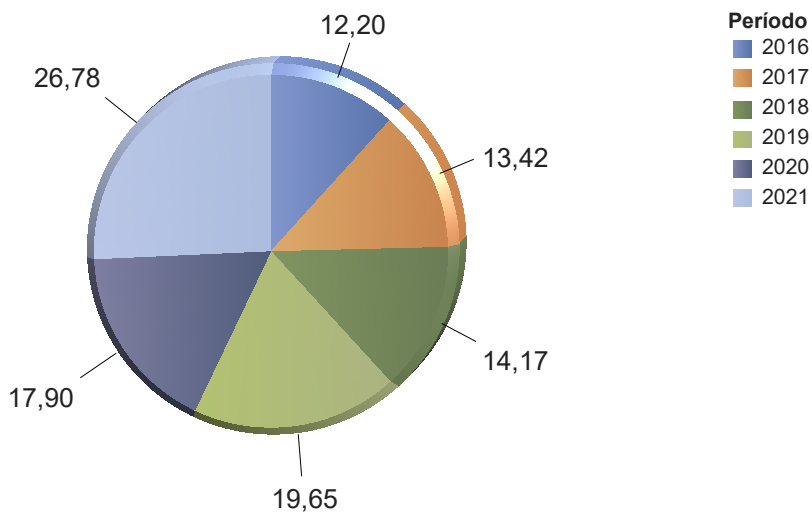
1. Quadro Comparativo Anual

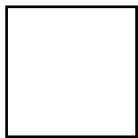
	Total Período
Média/Dia	
26,78	29.490

Demandas
Ouvidoria-Geral do Estado



Média Anual das Demandas
Ouvidoria-Geral do Estado





Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

Ouvidoria-Geral do Estado

Relatório de Resultados

Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

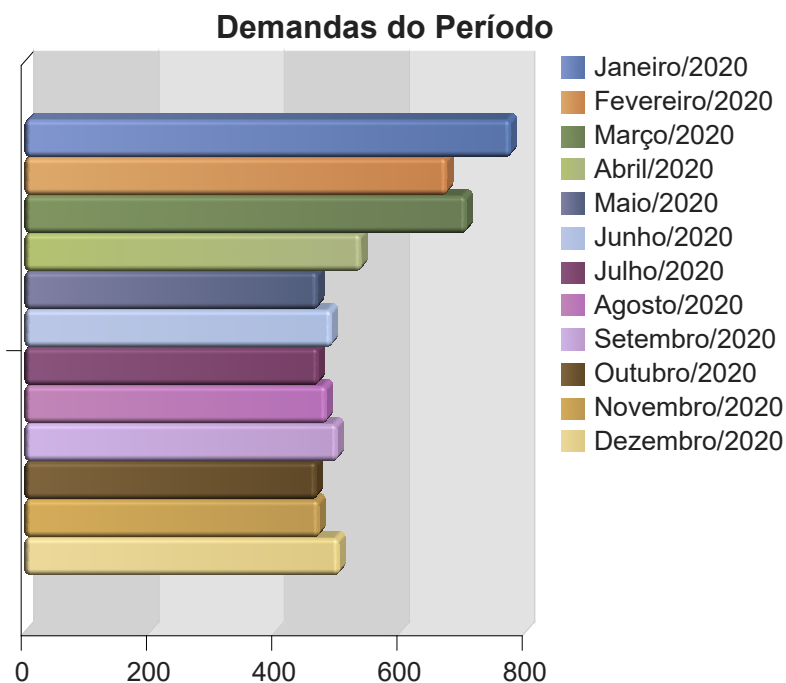
Dados atualizados em 16/02/2021

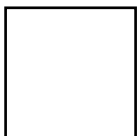
2. Demandas cadastradas

Quantidade de demandas: 6.550

Média mensal de demandas: 546

Data Demanda	Total Demanda	Evolução Mensal
Janeiro/2020	777	
Fevereiro/2020	675	-13,13
Março/2020	706	4,59
Abril/2020	538	-23,80
Maió/2020	469	-12,83
Junho/2020	491	4,69
Julho/2020	470	-4,28
Agosto/2020	483	2,77
Setembro/2020	500	3,52
Outubro/2020	467	-6,60
Novembro/2020	471	0,86
Dezembro/2020	503	6,79
	6.550	





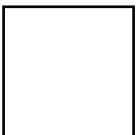
Governo do Estado do Rio Grande Do Sul
Ouvidoria-Geral do Estado
Relatório de Resultados
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021

3. Conclusão das demandas - Índice Técnico

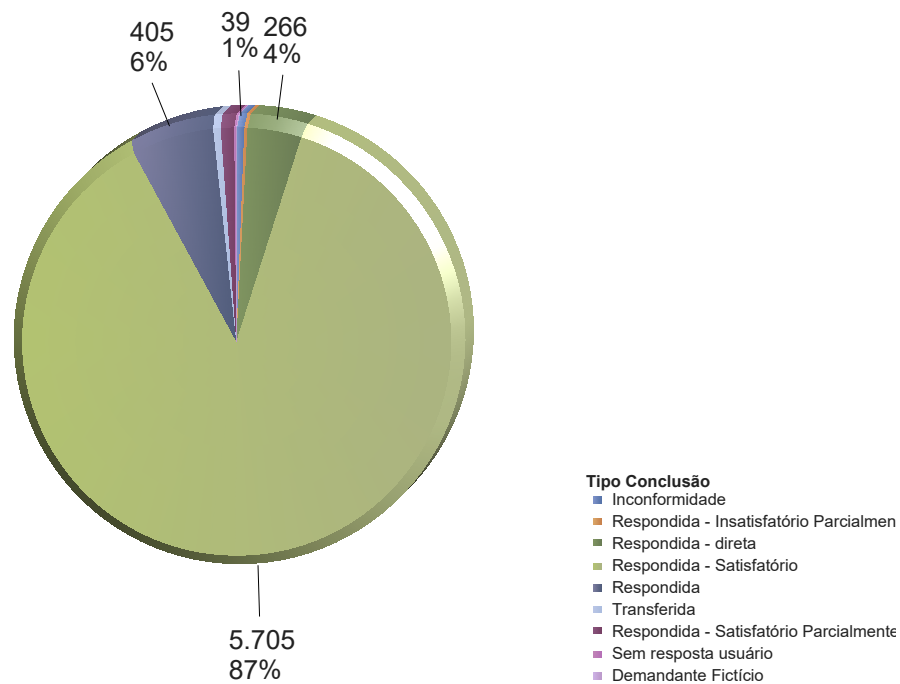
Total	Demandante Fictício	Inconformidade	Respondida	Respondida - direta	Respondida - Insatisfatório Parcialmente	Respondida - Satisfatório	Respondida - Satisfatório Parcialmente	Sem resposta usuário	Transferida	Total
Janeiro			5			722	8	1	4	740
Fevereiro		6	1			617	5	1	2	632
Março		2	5		1	749	8		5	770
Abril		15	41		5	502	10	1	2	576
Maio	1	11	31	11	2	410	1	1	4	472
Junho		5	14	29		405	4		2	459
Julho			52	19	1	404	5	1	5	487
Agosto			49	38		362	7		3	459
Setembro			67	38	2	393	7			507
Outubro			55	28	2	374	2	4	4	469
Novembro			41	58		351	4		2	456
Dezembro			44	45	3	416	5		4	517
Total	1	39	405	266	16	5.705	66	9	37	6.544

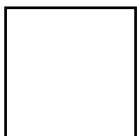




Governo do Estado do Rio Grande Do Sul
Ouvidoria-Geral do Estado
Relatório de Resultados
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021





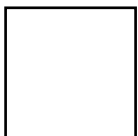
Governo do Estado do Rio Grande Do Sul
Ouvidoria-Geral do Estado
Relatório de Resultados
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021

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

Total	Demandante Fictício	Inconformidade	Respondida	Respondida - direta	Respondida - Insatisfatório Parcialmente	Respondida - Satisfatório	Respondida - Satisfatório Parcialmente	Sem resposta usuário	Transferida	Total
AGERGS						5				5
BADESUL						1				1
BANRISUL						42	1			43
CEASA				1		1				2
CEEE			1			67	1			69
CORSAN				2		332	3			337
DAER						83	2			85
DETRAN			1	6	1	461		1	6	476
DRPE				4		196	1	1	1	203
EDP						2				2
EGR						4	1			5
FADERS						4				4
FAPERGS									1	1
FGTAS						18			1	19
IGP						13	2			15
IPERGS		1		5		257	9		21	293
JUCISRS				1		51	1			53
METROPLAN						126	4			130
OGE	1	38	82	241		226	3	6		597
PGE						29	1			30
PROCERGS			1	1		10				12
SE			12		9	2.514	13			2.548





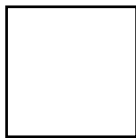
Governo do Estado do Rio Grande Do Sul
Ouvidoria-Geral do Estado
Relatório de Resultados
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021

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

Total	Demandante Fictício	Inconformidade	Respondida	Respondida - direta	Respondida - Insatisfatório Parcialmente	Respondida - Satisfatório	Respondida - Satisfatório Parcialmente	Sem resposta usuário	Transferida	Total
SEAPDR						10	4			14
SEDAC						6	1			7
SEDETUR						6	1			7
SEL					1					1
SELT						3				3
SEMA			2			26	3		1	32
SEPLAG						9				9
SES			1	3		160		1	2	167
SF			1	2		106	1		5	115
SGGE						45	3			48
SJCDH						85				85
SMARH			6		3	762	12			783
SOP						6				6
SSP			299		2	125			1	427
STAS						2				2
SULGAS						4				4
UERGS						5				5
Total	1	39	406	266	16	5.802	67	9	39	6.645





Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

Ouvidoria-Geral do Estado

Relatório de Resultados

Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021

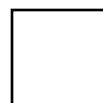
4. Tempo de Resposta

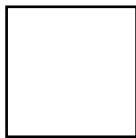
Média Período

Tempo médio de resposta (dias): 8
Demandas respondidas em até 20 dias: 5.822
Demandas respondidas em mais de 20 dias: 722

Média Mensal

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





Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

Ouvidoria-Geral do Estado

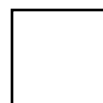
Relatório de Resultados

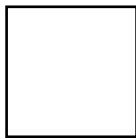
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021

4.1 Tempo de Resposta por Órgão

Organização	Tempo Resposta
AGERGS	7
BADESUL	8
BANRISUL	11
CEASA	19
CEEE	18
CORSAN	11
DAER	11
DETRAN	5
DRPE	6
EDP	11
EGR	22
FADERS	10
FAPERGS	2
FGTAS	8
IGP	16
IPERGS	13
JUCISRS	8
METROPLAN	12
OGE	5
PGE	19
PROCERGS	13
SE	7
SEAPDR	21
SEDAC	15
SEDETUR	16
SEL	23
SELT	20
SEMA	12
SEPLAG	6
SES	4
SF	12
SGGE	10
SJCDH	5
SMARH	7





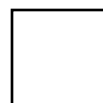
Governo do Estado do Rio Grande Do Sul
Ouvidoria-Geral do Estado
Relatório de Resultados

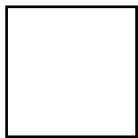
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021

4.1 Tempo de Resposta por Órgão

Organização	Tempo Resposta
SOP	10
SSP	10
STAS	27
SULGAS	6
UERG	11





Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

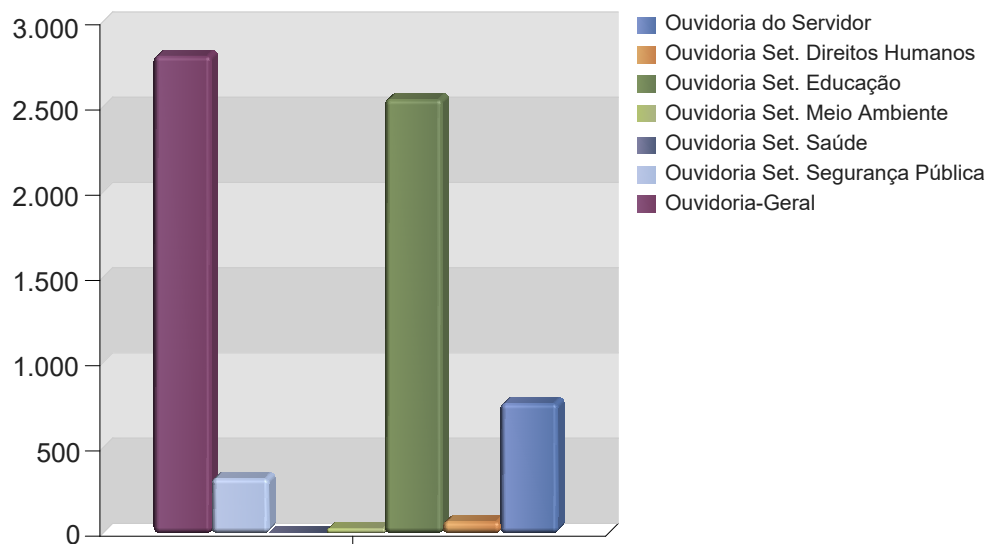
Ouvidoria-Geral do Estado

Relatório de Resultados

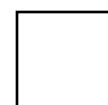
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

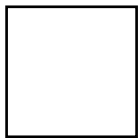
Dados atualizados em 16/02/2021

5. Demandas por Setorial



Ouvidoria do Servidor	Ouvidoria Set. Direitos Humanos	Ouvidoria Set. Educação	Ouvidoria Set. Meio Ambiente	Ouvidoria Set. Saúde	Ouvidoria Set. Segurança Pública	Ouvidoria-Geral
765	72	2.549	32	4	325	2.803





Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

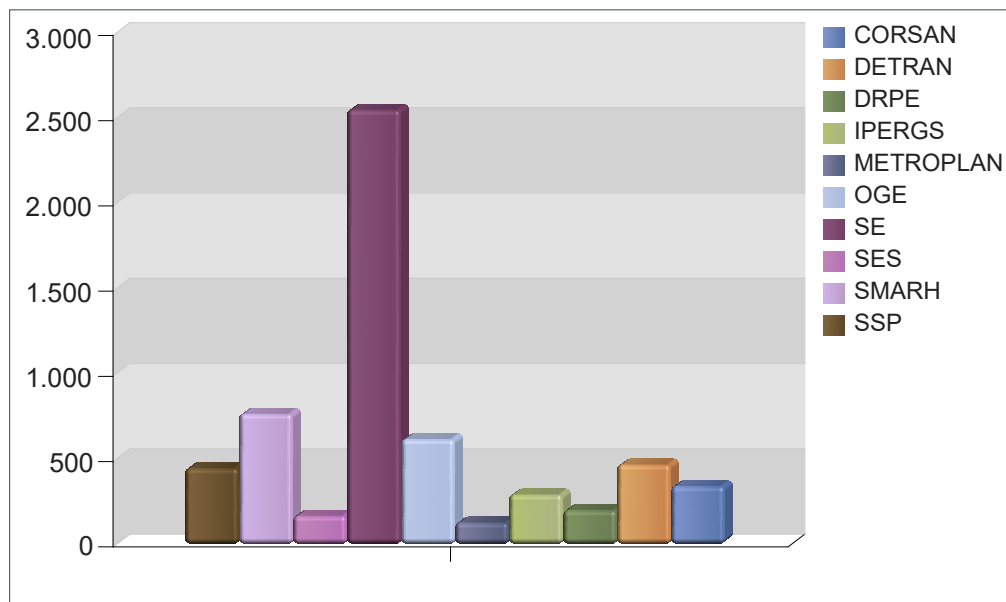
Ouvidoria-Geral do Estado

Relatório de Resultados

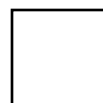
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

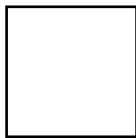
Dados atualizados em 16/02/2021

6. Encaminhamentos (tarefas) por Órgão



Órgão	Total
AGERGS	5
BADESUL	1
BANRISUL	45
CEASA	2
CEEE	67
CORSAN	340
DAER	82
DETRAN	467
DRPE	199
EDP	2
EGR	5
FADERS	4
FAPERGS	1
FGTAS	19
IGP	17
IPERGS	291
JUCISRS	53





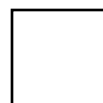
Governo do Estado do Rio Grande Do Sul
Ouvidoria-Geral do Estado
Relatório de Resultados

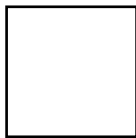
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021

6. Encaminhamentos (tarefas) por Órgão

Órgão	Total
METROPLAN	127
OGE	616
PGE	30
PROCERGS	11
SE	2.549
SEAPDR	15
SEDAC	7
SEDETUR	7
SEL	1
SELT	2
SEMA	34
SEPLAG	10
SES	167
SF	111
SGGE	48
SJCDH	82
SMARH	765
SOP	6
SSP	446
STAS	1
SULGAS	4
UERGS	4
Total	6.643





Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

Ouvidoria-Geral do Estado

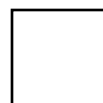
Relatório de Resultados

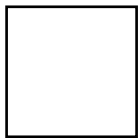
Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021

7. Índice Satisfação Cidadão

Total	SATISFATÓRIO	Não Informado	SATISFATÓRIO PARCIALMENTE	INSATISFATÓRIO PARCIALMENTE	Total
Abril	25	535	8	8	576
Agosto	38	372	11	38	459
Dezembro	31	429	18	39	517
Fevereiro	29	544	20	39	632
Janeiro	49	624	16	51	740
Julho	30	433	10	14	487
Junho	18	421	7	13	459
Mai	23	429	7	13	472
Março	33	696	16	25	770
Novembro	39	387	13	17	456
Outubro	46	373	12	38	469
Setembro	38	420	23	26	507
Total	399	5.663	161	321	6.544





Governo do Estado do Rio Grande Do Sul

Ouvidoria-Geral do Estado

Relatório de Resultados

Período de consulta: 01/2020 a 12/2020

Dados atualizados em 16/02/2021

