



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO
CASA CIVIL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2025

Março/2026



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

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



VIVIANE FURTADO MIGLIAVACCA

Ouvidora-Geral do Estado



ROGÉRIO GRADE

Diretor de Departamento

Atualizado até março de 2026

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



SUMÁRIO

SOBRE A OUVIDORIA	3
EQUIPE	5
RELATÓRIO DE GESTÃO E EMBASAMENTO LEGAL DOS CANAIS	6
COMO ATUAMOS	7
AÇÕES E EVENTOS REALIZADOS	9
COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES (CMRI/RS)	77
COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA (CEP)	79
COMITÊ DE INTEGRIDADE PÚBLICA (CIP)	80
Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI)	81
RedeSIM	82
CANAL DE MANIFESTAÇÕES	83
Detalhamento dos Atendimentos	86
Pautas Relevantes do Canal de Manifestações – Geral	87
Índice de Satisfação do Cidadão – Canal de Manifestações (Geral)	91
OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO	93
Pautas Relevantes da Setorial da Educação	99
Demandas Destaqes – Educação	105
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Educação	109
OUVIDORIA DO IPE SAÚDE	111
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do IPE Saúde	113
OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS	115
Pauta Relevante da Setorial de Direitos Humanos	117
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Direitos Humanos	118
OUVIDORIA DO MEIO AMBIENTE	120
Pauta Relevante da Setorial do Meio Ambiente:	122
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Meio Ambiente	123
OUVIDORIA DA SEGURANÇA PÚBLICA	125
Pauta Relevante da Setorial da Segurança Pública	127
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Segurança Pública	128
OUVIDORIA DO SERVIDOR	130
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do Servidor	132
OUVIDORIA DO SUS	134
CANAL DENÚNCIA	148
Índice de Satisfação Do Cidadão – Canal Denúncia	152
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI	154
Índice de Satisfação do Cidadão do Canal do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI	159
MENSAGEM DA OUVIDORIA	161
MENSAGENS RECEBIDAS DOS CIDADÃOS	163



SOBRE A OUVIDORIA

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

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

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

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



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

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

Através das demandas recebidas, a Ouvidoria-Geral realiza a proposição de políticas públicas e/ou sugestões visando a melhoria e à implantação dos serviços públicos prestados aos cidadãos.

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

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



EQUIPE

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

A **Divisão de Manifestações** é chefiada pela servidora Carolina Duarte Vendrúsculo e composta pelos servidores Humberto Kipper, Jucele Bernadete Azzolin Comis, Márcio Garcia Beck, Regina Rosa da Costa, Dariane Louis, Adriana Franco, Aparecido Macedo, Lucas Brito e Rosângela Flach.

O **Canal Denúncia** é chefiado pela servidora Ana Raquel Rolim Werutsky e composto pelos servidores Hellen Holweg da Silva, Marieli Rodrigues Daniel Marília Mottin Borges e Nilton Severo.

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

A **Encarregada de Dados** da Casa Civil é a servidora Bárbara Zucchetti.

A **Ouvidoria do SUS-SES/RS** é chefiada pela servidora Luiza Maria Plentz e também é composta pelas servidoras Fernanda Raíssa Berr Elias e Luana Gonçalves Gehres; pela residente Ana Lúcia Lima Rieth; e pelos seguintes estagiários: Ana Clara Santos de Oliveira, Ana Claudia Germany Paula, Bruno Lara, Exaucée Madzia Ngoubili Ngambani, Gabriela de Oliveira Duarte, Isadora Bocchese Dahmer, Kettlyn Norr, Laura Rodrigues Coutinho, Mariana Kilian Pereira, Marx Felipe da Silva Abreu, Nicolly Yasmin Silva da Silva, Rafaela Colombo Mayer, Vitória Carolina Baia Batista e Yasmin Marques Souza.



RELATÓRIO DE GESTÃO E EMBASAMENTO LEGAL DOS CANAIS

O presente documento consiste no Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral do Estado referente ao exercício de 2025, que reúne informações gerais e dados estatísticos quantitativos e qualitativos do canal responsável pelo recebimento de manifestações (como solicitações, reclamações, sugestões e elogios) e dos canais do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI e Denúncia.

- **Canal de Manifestações:** Lei nº 14.485/2014, que institui o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS. Aqui, salienta-se a atuação conjunta à Ouvidoria-Geral do Estado das Ouvidorias Setoriais do SUS, Meio Ambiente, Educação, Segurança Pública, do Servidor, dos Direitos Humanos e do IPE-RS;
- **Canal Denúncia:** Decreto nº 54.155/2018, que dispõe sobre os procedimentos administrativos e as atribuições dos agentes públicos, civis e militares, no âmbito do Poder Executivo Estadual. Em 12/9/2023, foi publicada a Ordem de Serviço nº 18/2023, que registra procedimentos para o recebimento e para o encaminhamento de denúncias referentes a irregularidades no serviço público estadual.
- **Serviço de Informação Cidadão – SIC/LAI:** Decreto nº 49.111/2012, que regulamenta, no âmbito da Administração Pública Estadual, a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

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



COMO ATUAMOS

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

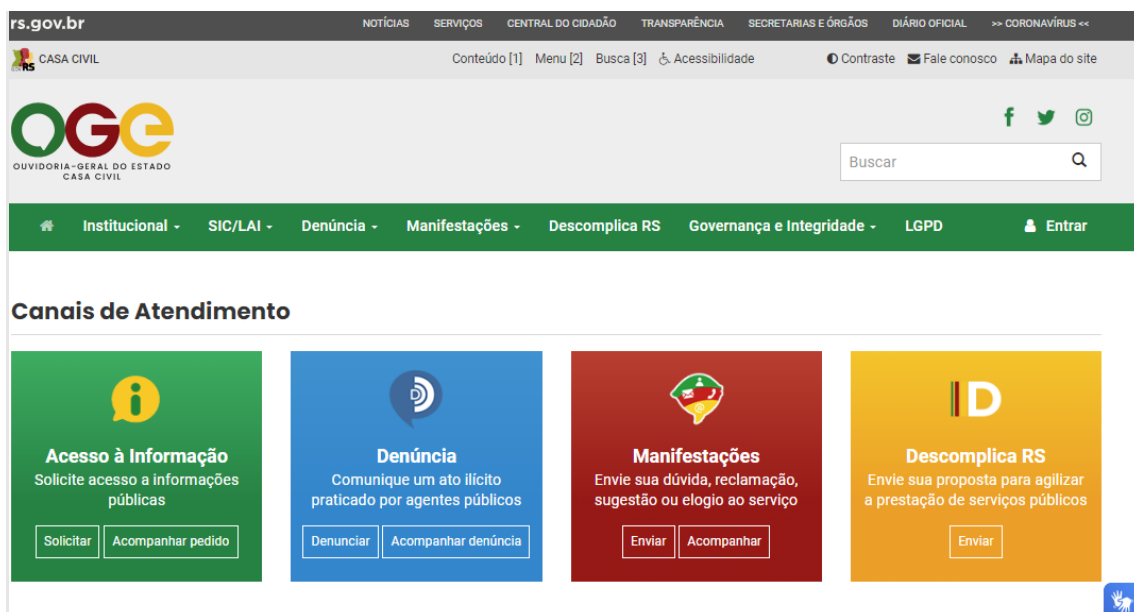
Em todos os casos em que o usuário se identificar e apresentar um endereço de *e-mail* válido receberá um número de protocolo para o acompanhamento da tramitação da demanda e, após o seu encerramento, terá a possibilidade de avaliar o serviço prestado pelo canal responsável.

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

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

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

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



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

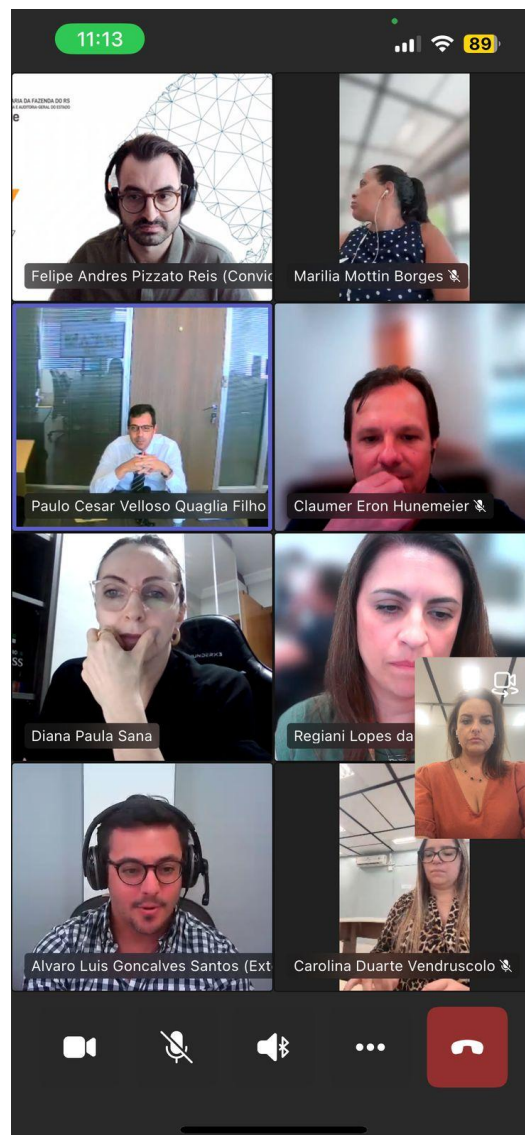
As demandas recebidas pelos canais da OGE/RS observam as legislações aplicáveis, inclusive quanto aos prazos legais de resposta, que geralmente é de 20 dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa expressa do Gestor Local da Secretaria/Órgão, por mais 10 dias. Questões de matéria urgente, sindicância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



AÇÕES E EVENTOS REALIZADOS

Reunião Colegiado CIP - Remota

O Comitê de Integridade Pública do Rio Grande do Sul (CIP/RS) atuou, **em março de 2025**, na coordenação, estruturação e acompanhamento das ações de governança e integridade na administração pública estadual. O comitê é responsável pelo monitoramento de riscos, pelo fortalecimento de mecanismos de prevenção e combate à corrupção e pela promoção da ética institucional no âmbito do Poder Executivo estadual.





Instalação da Ouvidoria da Mulher da Justiça Federal do Rio Grande do Sul (JFRS)

A Ouvidoria da Mulher da Justiça Federal do Rio Grande do Sul (JFRS) foi instalada **em 12 de março de 2025**, conforme comunicado do TRF4, como canal especializado para acolhimento, escuta e recebimento de denúncias de violência, assédio ou discriminação contra mulheres no âmbito institucional. A iniciativa tem como objetivo fortalecer a equidade de gênero e o enfrentamento à violência.

A OGE/RS esteve presente no ato por meio de sua Ouvidora-Geral, Viviane Furtado Migliavacca, e do Diretor Geral, Rogério Grade.







Posse da nova diretoria da Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação do Rio Grande do Sul (Assespro-RS) para o biênio 2025-2026

A OGE/RS participou, **em 17 de março de 2025**, da cerimônia de posse da nova diretoria da **Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação, Software e Internet – Regional do Rio Grande do Sul (Assespro-RS)**, para o biênio **2025-2026**. Na ocasião, o sr. **Alexandre Mello** assumiu a presidência da entidade, focando seu trabalho no tripé **representatividade, conexão de negócios e capacitação**, fortalecendo a atuação do setor de tecnologia da informação no Estado.

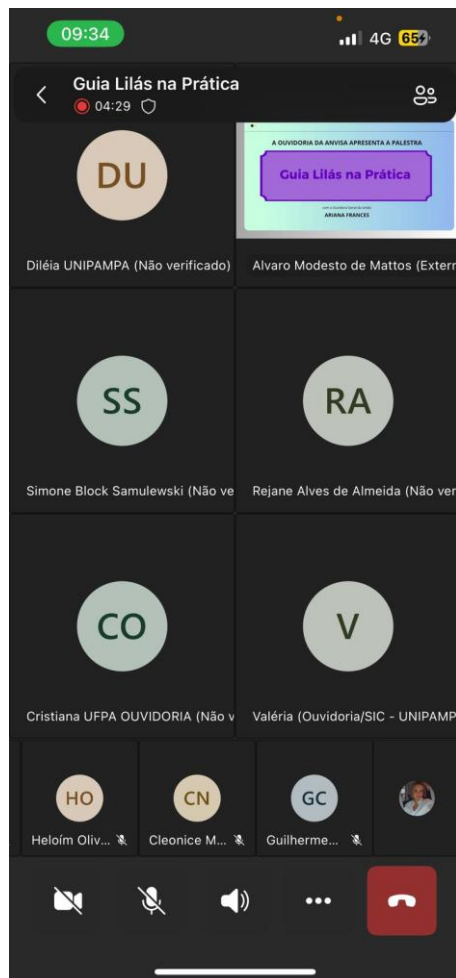




Palestra online – “Guia Lilás na Prática” Ouvidoria da Anvisa

A OGE/RS participou, **em 18 de março de 2025**, da palestra online **“Guia Lilás na Prática”**, promovida pela Ouvidoria da Anvisa, com a presença da Ouvidora-Geral da União, **Ariana Frances**. O encontro ocorreu no auditório da sede da agência, em Brasília/DF, e contou com a participação de representantes das ouvidorias das agências reguladoras e de demais integrantes do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv).

O **Guia Lilás**, lançado pela Controladoria-Geral da União (CGU) em 2023 e atualizado em 2024, tem como objetivo apoiar o enfrentamento ao assédio e à discriminação no serviço público federal. O documento orienta sobre o uso adequado dos canais de denúncia, o tratamento das manifestações por parte dos agentes públicos e apresenta protocolo específico de orientação às vítimas de assédio moral, sexual ou discriminação.





Evento de Qualificação dos Servidores Públicos do Estado do Rio Grande do Sul promovido pela Ouvidoria-Geral do RS

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) realiza, periodicamente, eventos de qualificação voltados a servidores públicos e gestores locais, com o objetivo de aprimorar o atendimento ao cidadão e os processos internos do setor. **No dia 18 de março de 2025**, foram promovidos encontros com foco na capacitação, no alinhamento de procedimentos e na integração com os demais órgãos da administração estadual.

<https://ouvidoriageral.rs.gov.br/ouvidoria-geral-do-estado-apresenta-relatorio-anual-de-gestao-2024-em-painel-para-qualificar-servidores>











Lucas de Maman Benz, da Subsecretaria de Governança e Estratégia de TIC e Digital



Desembargadora Jane Maria Köhler Vidal



Zete Padilha, Subchefe de Comunicação da Casa Civil



Reunião do Conselho Estadual de Desburocratização e Empreendedorismo (CEDE), conduzida pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico (Sedec RS)

A Ouvidora-Geral do Estado participou, **em 20 de março de 2025**, da Reunião do Conselho Estadual de Desburocratização e Empreendedorismo (CEDE), conduzida pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Rio Grande do Sul (Sedec/RS). O encontro teve como objetivo auxiliar na proposição de demandas voltadas à facilitação da vida do cidadão e do empresário, bem como à redução da burocracia no serviço público.





Live TCE – “Ouvidoria Day: A Ouvidoria como Ferramenta de Participação”

A OGE/RS prestigiou, **em 20 de março de 2025**, a *Live Ouvidoria Day*, promovida pelo TCE/RS, ocasião em que se destacou a importância das ouvidorias como instrumento de participação cidadã.



Pesquisar



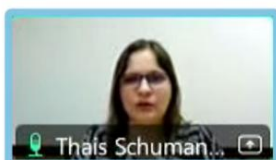
Identificação do Manifestante (art. 10, caput e § 7º)



A IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE É INFORMAÇÃO PESSOAL PROTEGIDA COM RESTRIÇÃO DE ACESSO nos termos da LAI e da LGPD.

Nesse sentido, as Ouvidorias Públicas estão obrigadas a resguardar a identificação do requerente, garantindo que as manifestações tenham tramitação diferenciada da adotada para informações não restritas.

Made with Qiames



Live: Ouvidoria Day - A Ouvidoria como Ferramenta de Participação





Treinamento sobre sistema de proposta de convênios do Estado do RS

O Governo do Estado realizou, **em 20 de março de 2025**, a capacitação de mais de 300 servidores estaduais para a operação do **Sistema de Propostas de Convênios (Banco de Projetos)**, nova plataforma digital desenvolvida pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado (Cage), com apoio do Gabinete do Governador, da SPGG e da Procergs. A ferramenta visa simplificar e acelerar a tramitação de convênios, com inserção e acompanhamento digital de propostas, redução de etapas burocráticas, maior transparência e expectativa de redução do prazo de análise de até 90 para, no máximo, sete dias, fortalecendo a eficiência da gestão pública e a relação do Estado com municípios e demais proponentes.



CONVITE



26/03/2025
quarta-feira



das 14h30
às 16h30



Evento
online

Inscrições até 20 de março

O objetivo desse encontro é treinar servidores estaduais para utilizar o sistema de propostas de convênios e orientar os proponentes/convenientes.





South Summit Brazil 2025

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) participou das importantes programações do **South Summit Brazil 2025**, realizado entre os dias 9 a 11 de abril de 2025 no Cais Mauá, em Porto Alegre, evento de projeção internacional que reúne lideranças, gestores públicos, empreendedores e especialistas para debater inovação, tecnologia, governança e desenvolvimento sustentável.





A presença da OGE/RS reforça o compromisso institucional com a modernização da gestão pública, a escuta qualificada do cidadão e a troca de experiências com diferentes ecossistemas de inovação, reconhecendo o South Summit como um espaço estratégico de diálogo, aprendizado e construção de soluções para os desafios contemporâneos do setor público.





Evento online do Programa Nacional de Transparência Pública

A Ouvidoria-Geral do Estado do RS participou, de forma remota, do evento online do **Programa Nacional de Transparência Pública, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul**, realizado em 15 de abril. A programação contemplou orientações a cidadãos, gestores públicos e tribunais de contas, incluindo a apresentação do programa, do Sistema Avalia versão 2025 e das principais novidades e pontos sensíveis do processo avaliativo, contribuindo para o aprimoramento das práticas institucionais de transparência e controle social

The image is a screenshot of a social media post from the account 'tcegaucho'. The post features a graphic for an online event titled 'PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA'. The event is scheduled for April 15th. The program includes an opening by the Director of Control and Fiscalization, followed by three panels: 'Apresentação do PNTP' by Sandro Trescastro Bergue, 'Apresentação do Sistema Avalia Versão 2025 (PNTP)' by Carla Gross Dias, and 'Apresentação das principais novidades e pontos sensíveis da avaliação' by Luciana Copetti Mendes. The graphic also includes the logo of the Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul (TCE/RS) and a 90th anniversary logo. The text 'Fiscalizando o presente, orientando o futuro.' is visible at the bottom right of the graphic.

tcegaucho

EVENTO ON-LINE

PROGRAMA NACIONAL DE
**TRANSPARÊNCIA
PÚBLICA**

Data: 15 de abril

Programação

Abertura com Diretor de Controle e Fiscalização
13h30min

Painel 1 – Apresentação do PNTP
Sandro Trescastro Bergue
13h45min

Painel 2 – Apresentação do Sistema Avalia Versão 2025 (PNTP)
Carla Gross Dias
14h15min

Painel 3 – Apresentação das principais novidades e pontos sensíveis da avaliação
Luciana Copetti Mendes
15h30min

ORIENTAÇÕES
PARA CIDADÃOS,
GESTORES PÚBLICOS
E TRIBUNAIS DE CONTAS

90
ANOS
1934-2024

Fiscalizando o presente,
orientando o futuro.



Reunião do III Fórum Indígena

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), por meio de suas Ouvidorias e Comitês de Equidade, promove ações contínuas voltadas ao debate e à garantia dos direitos dos povos originários, incluindo encontros denominados **Fórum Indígena** e reuniões de diálogo com lideranças indígenas.

A OGE/RS, através da Ouvidora-Geral Substituta, Bárbara Zucchetti, e do Diretor de Departamento, Rogério Grade, acompanhou as ações promovidas, **em 16 de abril de 2025**, prestando orientação institucional sempre que necessário.



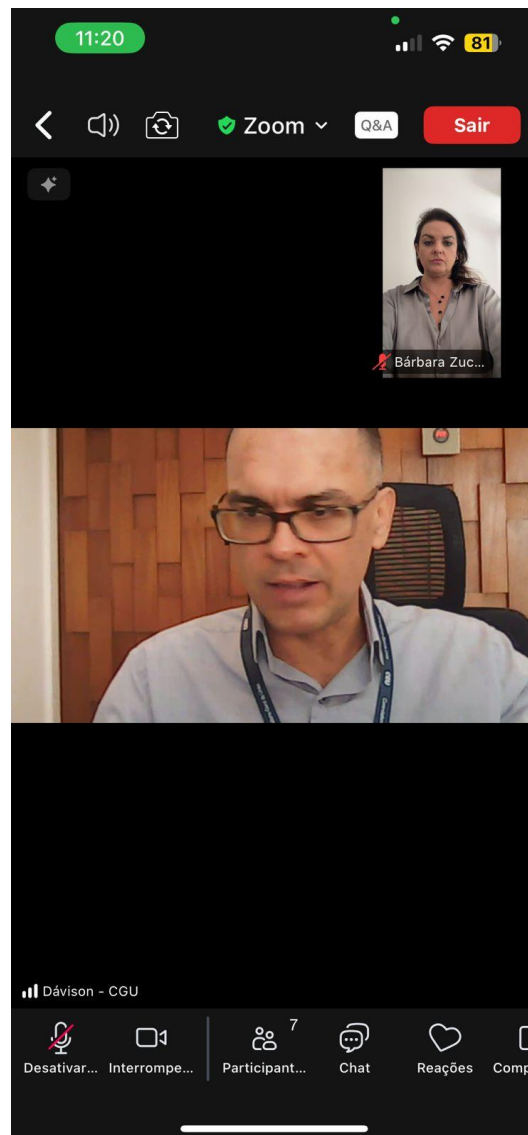
[https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/iii-forum-indigena-promove-dialogo-entre-liderancas-
originarias-e-instituicoes-de-justica/](https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/iii-forum-indigena-promove-dialogo-entre-liderancas-originarias-e-instituicoes-de-justica/)





Reunião GT Calamidade - Rede de Controle

A OGE/RS atua no Grupo de Trabalho da Rede de Controle voltado ao tratamento de questões relacionadas à calamidade ocorrida no Rio Grande do Sul **em maio de 2025**. O grupo desenvolve suas atividades por meio da troca de experiências e da proposição de recomendações, em razão da emergência climática que atingiu o Estado.

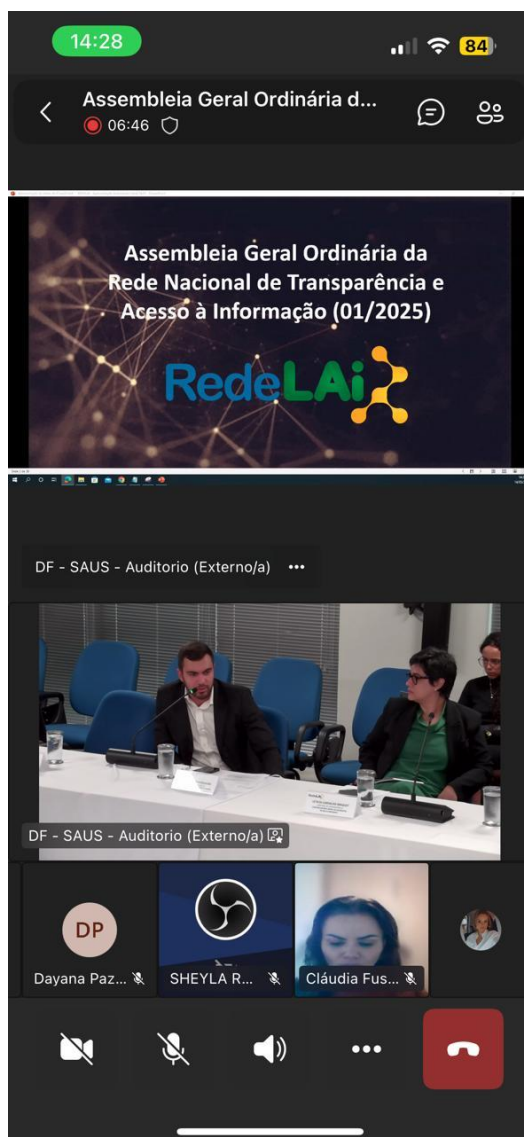




Evento Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI)

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) participou, **em maio de 2025**, de evento promovido pela **Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI)**, coordenada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Em 2025, a RedeLAI manteve agenda ativa de encontros voltados ao fortalecimento da cultura de transparência no Brasil, contando com a atuação da OGE/RS como membro ativo, fomentando a cooperação entre os órgãos públicos.





Lançamento da nova fase do portal *rs.gov.br* com foco na experiência do cidadão e no uso de Inteligência Artificial

A OGE/RS esteve presente, **em 05 de junho de 2025**, no lançamento da nova fase do portal **rs.gov.br**, iniciativa do Governo do Estado do Rio Grande do Sul que integra a estratégia de governo digital implementada em 2025, com foco na personalização dos serviços, no uso de Inteligência Artificial (IA) e na aproximação com o cidadão.

<https://www.estado.rs.gov.br/governo-lanca-nova-fase-do-portal-rs-gov-br-com-foco-na-experiencia-do-cidadao-e-no-uso-de-inteligencia-artificial>
<https://estado.rs.gov.br/nova-fase-do-portal-rs-gov-br-facilita-a-vida-do-cidadao-com-inteligencia-artificial-e-atendimento-personalizado>



GurlA, a atendente virtual com IA para serviços públicos, apresentada no Palácio Piratini – Foto: Mauricio Tonetto/Secom



Serviços Recomendados

- Vacinação >
- Consultar a situação de uma CNH >
- Acompanhamento Processual do TJ RS >
- < Solicitar a Carteira de Identidade Nacional - CIN >
- Passaporte >
- Fazer a Carteira de Identidade >

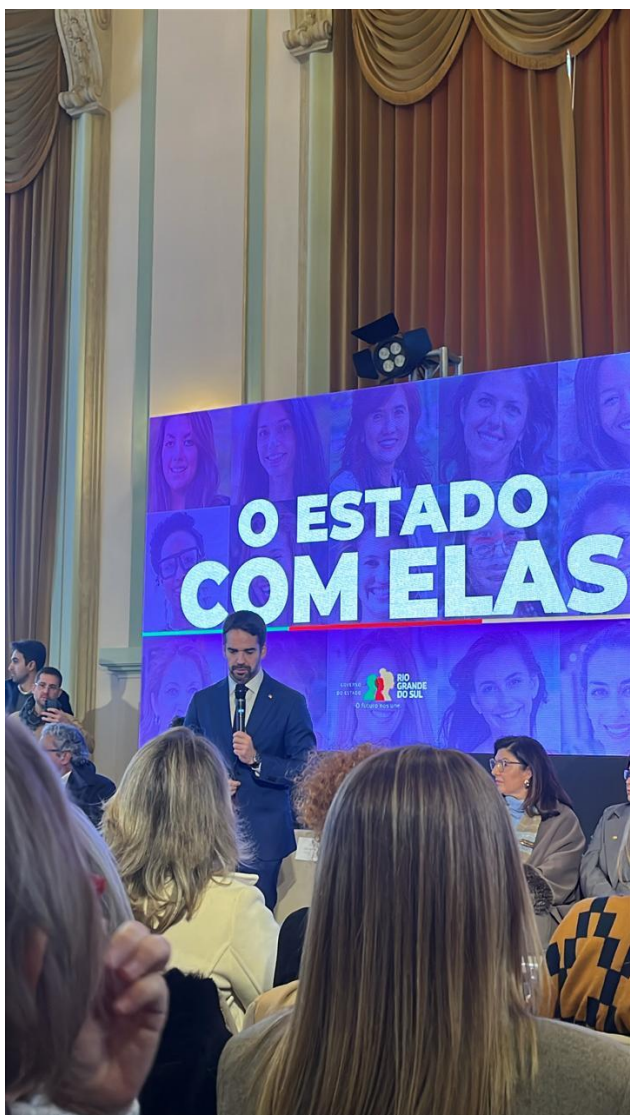




Evento para anunciar a criação da Secretaria da Mulher

A OGE/RS, representada no ato pela Ouvidora-Geral Substituta Bárbara Zucchetti, esteve presente, **em 25 de junho de 2025**, no evento de anúncio do Governo do Estado do Rio Grande do Sul referente à criação da **Secretaria da Mulher**, com foco no enfrentamento à violência de gênero, no fortalecimento da autonomia econômica das mulheres e na articulação de políticas públicas transversais nas áreas de saúde e segurança.





SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES

Governo do RS vai criar pasta para fortalecer ações voltadas à proteção, promoção e autonomia das mulheres



@governo_rs e spgg_rs



I Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025

A OGE/RS participou do **I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025**, realizado **no período de 25 a 27 de junho de 2025**, em Belo Horizonte/MG. Com o tema **“Ouvidoria Contemporânea”**, o evento foi promovido em parceria com o Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), a Receita Federal do Brasil e o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE/MG), com o objetivo de fortalecer o papel estratégico das ouvidorias na administração pública contemporânea.

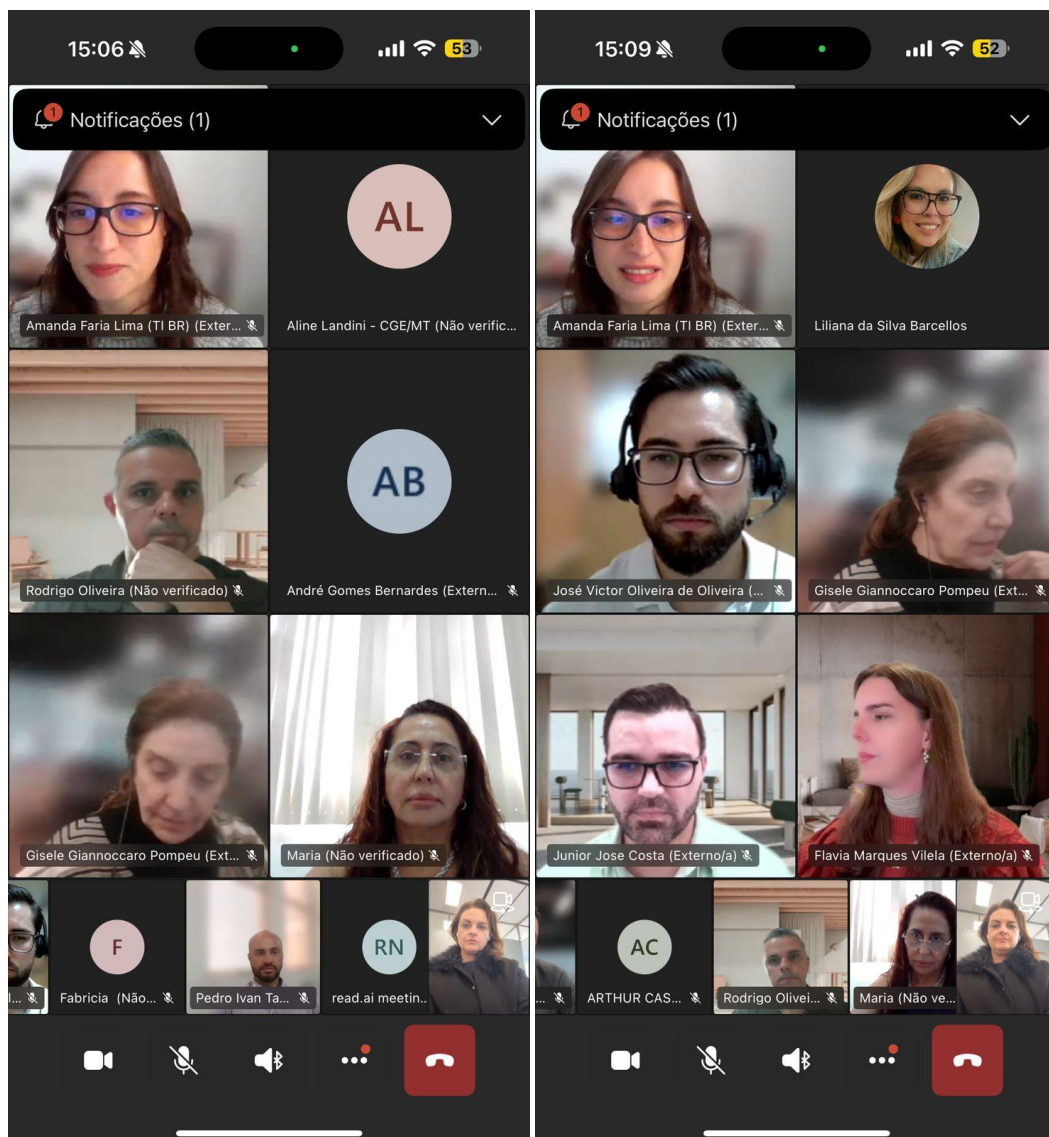






REUNIÃO ITGP TI BRASIL 2025

A OGE/RS participou, juntamente com a SPGG e a Cage/Sefaz, das avaliações do **Índice de Transparência e Governança Pública (ITGP), em julho de 2025**. O índice foi desenvolvido como uma ferramenta regular de avaliação da transparência dos Poderes subnacionais brasileiros, permitindo, a cada atualização, a comparação da evolução dos entes avaliados e o estímulo a melhorias contínuas na transparência pública.



Servidoras Bárbara Zucchetti e Liliansa Barcellos participaram como pontos focais



Visita da Banda Centro Medianeira de São Leopoldo

No dia 11 de julho de 2025, a Banda Centro Medianeira de São Leopoldo realizou visita às instalações da Ouvidoria-Geral do Estado do RS, ocasião em que foram apresentados o funcionamento da Ouvidoria, seus canais de atendimento e o papel do controle social na administração pública. A atividade contribuiu para a aproximação com a comunidade escolar e para a disseminação de informações sobre os mecanismos de participação cidadã e transparência no âmbito do Poder Executivo estadual.





Evento “Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar contra Magistradas e Servidoras”, promovido pela Escola Judiciária Eleitoral Ministro Paulo Brossard de Souza Pinto (EJERS)

A Ouvidora-Geral do Estado, Viviane Furtado Migliavacca, participou, **em 25 de julho de 2025**, de evento voltado ao enfrentamento da violência doméstica contra magistradas e servidoras. Iniciativas como a realizada pelo TRE-RS, em julho de 2025, visam debater estratégias de prevenção e combate à violência de gênero no âmbito do Judiciário, incluindo a definição de protocolos de segurança.

A ação está alinhada à política do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com foco na proteção, no acolhimento e na agilidade no atendimento às vítimas.

<https://www.tre-rs.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Julho/evento-debate-formas-de-prevenir-e-enfrentar-a-violencia-de-genero>





evento

Enfrentamento da **Violência Doméstica e Familiar** contra Magistradas e Servidoras

14h30 | Abertura Oficial
Desa. **Iris Helena Medeiros Nogueira**
Diretora da Escola Judiciária Eleitoral Ministro Paulo Brossard de Souza Pinto (EJERS)

14h50 | Palestra Magna
Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança no Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar contra Magistradas e Servidoras
Karen Netto
Psicóloga Forense e Criminal

16h10 | Palestra Magna
Experiência do TRF4 na Adoção do Protocolo de Prevenção e Enfrentamento à Violência Doméstica
Desa. Federal **Ana Cristina Ferro Blasi**
Ouvidora da Mulher do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4)

Espaço para Perguntas e Interações com o público
MEDIADORA
Desa. Eleitoral **Caroline Agostini Veiga**
Ouvidora de Gênero, Raça e Diversidade do TRE-RS

16h40 | Encerramento
Desa. **Maria de Lourdes Galvão Braccini de Gonzalez**
Vice-Presidente e Corregedora do TRE-RS



INSCREVA-SE AQUI

Data: 25 de julho de 2025
Hora: das 14h30 às 16h40
Local: Plenário do TRE-RS
Com transmissão pelo canal TRE Gaúcho no youtube





Onboarding de Lideranças promovido pela SPGG

A Ouvidora-Geral do Estado e sua substituta participaram, **em 12 de agosto de 2025**, do **Onboarding de Lideranças**, oficina exclusiva para lideranças do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, promovida pela SPGG. A atividade foi estrategicamente planejada para potencializar habilidades de gestão, comunicação, relacionamento e foco em resultados, visando ao aprimoramento contínuo das atividades institucionais.







34º Fórum Regional de Fortalecimento da Rede de Parcerias – Etapa RS

Servidores da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) e integrantes do Coral do Servidor do Estado do Rio Grande do Sul (CORES) participaram, **em 13 de agosto de 2025**, do **34º Fórum Regional de Fortalecimento da Rede de Parcerias – Etapa RS**, realizado no âmbito do Ministério Público do Rio Grande do Sul (MP/RS).

A participação contou com ações de integração institucional e valorização dos servidores, incluindo apresentações artísticas realizadas em parceria com o MP gaúcho.



*Ana Raquel Werutsky e Marcelo Porto, servidores da OGE,
Apresentaram-se no CORAL CORES*



Inclusão em Pauta no RS – Semana Estadual da Pessoa com Deficiência

A OGE/RS prestigiou o evento **“Inclusão em Pauta – XXXI Semana Estadual da Pessoa com Deficiência”**, realizado **no período de 21 a 28 de agosto**. Com o lema *“Acessibilidade é abrir portas. Incluir é manter portas abertas”*, o evento marcou o início de uma programação voltada à reflexão, à conexão e à promoção de ações concretas em prol da inclusão, convidando a sociedade gaúcha ao fortalecimento de práticas inclusivas.



Diretor Rogério Grade representou a OGE no Inclusão em Pauta no RS





Reunião no TCE – Projeto “Ouvidoria vai à Escola”

Representantes de ouvidorias públicas do Rio Grande do Sul reuniram-se, **em setembro de 2025**, para dar sequência e ampliar o projeto **“Ouvidoria vai à Escola”**, desenvolvido pela Secretaria de Educação e pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), integrando-o ao projeto **“O RS te Escuta”**. A iniciativa tem como objetivo aproximar as instituições da sociedade, levando às escolas públicas conteúdos e elementos técnicos voltados à capacitação dos estudantes para o exercício da cidadania.





Outubro Rosa

Outubro Rosa é um chamado para nos lembrar que o cuidado salva vidas. Mais do que uma campanha, é um chamado a conscientização, ao autocuidado e a solidariedade. É uma importante data para nos lembrar que prevenir é um ato de amor: consigo mesma, com a família, com a vida. No mês de setembro, a Casa Civil, liderada pelo secretário Artur Lemos, se uniu a essa causa para reforçar a importância dos exames preventivos e do diagnóstico precoce.







Oficinas práticas da ação “Ágora: Vozes do Futuro”

A Casa Civil promoveu em 23 de outubro de 2025, as primeiras oficinas práticas da ação **Ágora: Vozes do Futuro**. As atividades têm o objetivo de estimular reflexões e identificar aplicações concretas de inteligência artificial (IA).



Ação Ágora busca consolidar um espaço de reflexão sobre inteligência da gestão pública no RS - Foto: Gustavo Mansur / Ascom Casa Civil



As oficinas que, neste primeiro momento, foram voltadas para os servidores da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) e da Fundação de Proteção Ambiental (Fepam), inauguram o eixo temático dedicado à inteligência artificial dentro do projeto Ágora e integram uma série de iniciativas de inteligência e boas práticas coordenadas pelo Laboratório de Inteligência da Casa Civil (CCX LABi), instituído recentemente pelo Decreto nº 58.412/2025, que normatiza a nova estrutura organizacional da pasta. O CCX LABi tem como objetivo estimular o uso de dados e inteligência para transformar o governo conectando conhecimento e estratégia na gestão pública.



Oficinas integram série de iniciativas coordenadas pelo Laboratório de Inteligência da Casa Civil - Foto: Gustavo Mansur / Ascom Casa Civil

<https://casacivil.rs.gov.br/casa-civil-promove-oficinas-para-estimular-e-qualificar-o-uso-da-inteligencia-artificial-na-gestao-publica>



o I Encontro Estadual de Enfrentamento ao Racismo no Sistema Prisional Gaúcho

A Secretaria da Segurança Pública e da Justiça do RS e da Polícia Penal do RS, em 11 de setembro de 2025, promoveu **o I Encontro Estadual de Enfrentamento ao Racismo no Sistema Prisional Gaúcho**, iniciativa voltada à reflexão e à construção de estratégias de combate às práticas discriminatórias no contexto prisional. O evento reuniu gestores, especialistas e segmentos representativos para debater políticas, experiências e desafios relacionados à promoção da igualdade racial e ao respeito aos direitos humanos no âmbito das unidades prisionais, reforçando o compromisso institucional com a dignidade da pessoa humana e com ações concretas de inclusão e equidade.



<https://estado.rs.gov.br/ssps-e-policia-penal-promovem-primeiro-encontro-estadual-de-enfrentamento-ao-racismo-no-sistema-prisional-gaucha>



Descida de skate na rampa do CAFF

No dia **25 de setembro de 2025**, o atleta brasileiro Sandro Dias, conhecido como “Mineirinho”, realizou uma façanha histórica ao descer de skate a maior rampa do mundo, instalada na fachada do edifício do Centro Administrativo Fernando Ferrari (CAFF), em Porto Alegre, e estabeleceu dois recordes mundiais reconhecidos pelo Guinness World Records™ – o maior *drop-in* já realizado (70 m) e a maior velocidade atingida por um skatista (mais de 100 km/h) nessa categoria de rampa temporária construída no local. A ação, denominada *Red Bull Building Drop*, contou com apoio do governo do Estado e transformou um ícone da arquitetura gaúcha em uma rampa skatável, simbolizando um marco no skate mundial e inspirando públicos de diversas idades ao redor do Brasil e do mundo.



Durante a descida, Sandro alcançou a velocidade de 103 km/h e resistiu a forças que desafiam os limites do corpo humano – Foto: Marcelo Maragni/Red Bull Content



Visita da ONG Instituto Criança Mais Feliz RS ao Palácio Piratini

Por intermédio da OGE/RS, o Instituto Criança Mais Feliz RS realizou, **em 30 de setembro de 2025**, visita guiada ao Palácio Piratini, sede do Governo do Estado, proporcionando a cerca de 30 crianças e adolescentes, com idades entre sete e 14 anos, uma imersão na história e na cultura do Rio Grande do Sul. A atividade incluiu visita às alas Governamental e Residencial, com destaque para o Salão Negrinho do Pastoreio e o Gabinete do Governador.

O Instituto Criança Mais Feliz RS, com sede em Porto Alegre, atua desde 2021 com foco no atendimento a crianças em situação de vulnerabilidade.





Uma verdadeira aula de história ao vivo. Foi essa a experiência que cerca de 30 crianças atendidas pela ONG Instituto Criança Mais Feliz RS vivenciaram nesta semana, no Palácio Piratini, através da Ouvidoria Geral do Estado, vinculada à Casa Civil.



Acompanhe por aqui que, em breve, vamos mostrar no feed, em detalhes, como foi esse passeio.





Visita do Ouvidor Nacional dos Serviços Penais (ONASP)

Recebemos, no dia 03 de novembro de 2025, a visita do Ouvidor Nacional dos Serviços Penais (ONASP), servidor João Vitor Elpídio Ferreira. O objetivo do encontro foi fomentar a aproximação das ouvidorias, bem como verificar a estrutura que o Estado do RS disponibiliza para atendimento das demandas do sistema prisional.

Recentemente, o Estado aderiu às diretrizes do Plano Nacional para o Enfrentamento do Estado de Coisas Inconstitucional nas Prisões Brasileiras, Plano Pena Justa.

As Ouvidorias Públicas devem fomentar a criação de ouvidorias estaduais próprias dos serviços penais e fiscalizar a implementação das diretrizes nacionais.





II Seminário de Enfrentamento da Violência contra a Mulher: Movimento Mulher – Singularidades em Rede

A OGE/RS participou, em 04 de novembro de 2025, do “II Seminário de Enfrentamento da Violência contra a Mulher: Movimento Mulher – Singularidades em Rede”. O evento foi organizado pela Ouvidoria da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade, pela Corregedoria-Geral da Justiça e pela Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do TJRS, com o objetivo de promover o diálogo interinstitucional e ampliar a compreensão sobre as múltiplas formas de violência que atingem mulheres em diferentes contextos e condições sociais.



Créditos: DICOM/TJRS





Encontro Nacional de Ouvidorias sobre Direitos Humanos em Brasília

O Diretor de Departamento, Rogério Grade, representou a OGE/RS no **Encontro Nacional de Ouvidorias sobre Direitos Humanos**, realizado **nos dias 02 e 03 de dezembro de 2025, em Brasília/DF**. O evento, promovido pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), reuniu mais de 100 ouvidorias com o objetivo de padronizar fluxos de denúncias, promover a troca de boas práticas e fortalecer a atuação integrada e humanizada das ouvidorias em âmbito nacional.



Rogério Grade participa do Encontro Nacional de Ouvidorias sobre Direitos Humanos







Visita Institucional do Ouvidor da Câmara Municipal de Vereadores de Serra/ES

A OGE/RS recebeu, **em 03 de dezembro de 2025**, o Ouvidor da Câmara Municipal da Serra/ES, ocasião em que foi apresentado o projeto **“Intercâmbio entre Ouvidorias”**, agregando conhecimento e possibilitando trocas institucionais relevantes entre os Estados.



Servidoras Bárbara Zucchetti, Carolina Vendruscolo e Ana Raquel Werutsky com o Ouvidor da Câmara Municipal da Serra/ES, sr. Rauvany Gonçalves



Oficina Regional: Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS, integradas em rede nacional

A Ouvidora-Geral do Estado substituta, Bárbara Zucchetti, participou da mesa de abertura da *“Oficina Regional: Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS, integradas em rede nacional”*, realizada **nos dias 04 e 05 de dezembro de 2025**, promovida pela Ouvidoria-Geral do SUS do Ministério da Saúde (OuvSUS/MS), em parceria com a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz).

A oficina da região Sul ocorreu em Porto Alegre/RS com o objetivo de debater ações estratégicas para a implantação e implementação de Ouvidorias do SUS no Brasil, visando ao fortalecimento da gestão e da participação social no Sistema Único de Saúde. O encontro contou com a participação de gestores(as) e ouvidores(as) dos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná.



Oficina Regional: Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS, integradas em rede nacional



<https://www.ces.rs.gov.br/ces-rs-participa-da-abertura-de-oficina-regional-para-implantacao-e-implementacao-de-ouvidorias-do-sus>







Formatura da Academia de Líderes

Em 09 de dezembro de 2025, foi concluída a **segunda edição da Academia de Líderes**, voltada à formação de lideranças da administração pública estadual, com a certificação de 90 servidores de 24 secretarias e órgãos, após um percurso de quatro meses de atividades que incluiu aulas, oficinas e orientação profissional. O programa, promovido pela Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão do RS, por meio da Escola de Governo do RS e da Subsecretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, integra a estratégia de qualificação da capacidade de condução de equipes e processos estruturantes, reforçando competências de comunicação, gestão e liderança no serviço público. No âmbito institucional, as servidoras Ana Raquel Rolim Werutsky, Carolina Duarte Vendrusculo e Márcia da Silva Chaves receberam o certificado de conclusão do programa.



<https://planejamento.rs.gov.br/academia-de-lideres-forma-segunda-turma-de-servidores-estaduais>



Seminário em Celebração ao Dia Internacional Contra a Corrupção,
promovido pelo MPRS

A Rede de Controle da Gestão Pública no Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio de sua Coordenação Executiva (CGU, MPRS e TCU), promoveu o **Seminário em Celebração ao Dia Internacional Contra a Corrupção**, realizado em alusão à data, comemorada mundialmente em **09 de dezembro**, contando com a participação da Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS).





Seminário em Celebração ao Dia Internacional Contra a Corrupção



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL



Lançamento Cartilha da Ouvidoria do TJRS

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em 16 de dezembro de 2025, lançou uma cartilha voltada à orientação sobre os canais de ouvidoria destinados à proteção e ao acesso à justiça de grupos em situação de vulnerabilidade, incluindo mulheres, pessoas LGBTQIAPN+ e outras pessoas em contextos de fragilidade social. O material traz informações claras sobre como registrar manifestações, os direitos assegurados e os serviços disponíveis para acolhimento e encaminhamento das demandas, com o objetivo de ampliar a inclusão, o respeito à diversidade e o fortalecimento dos mecanismos de escuta e resposta às necessidades desses públicos no âmbito do Poder Judiciário estadual.



<https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/tjrs-lanca-cartilha-da-ouvidoria-da-mulher-das-pessoas-lgbtqiapn-e-das-pessoas-em-situacao-de-vulnerabilidade/>



Visita institucional da JucisRS

Em dezembro de 2025, a OGE recebeu a visita da presidente da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul (JucisRS), **Lauren Momback Mazzardo**, tratando de demandas relativas à pasta.





VIII Concurso de Boas Práticas da Controladoria-Geral da União

Registra-se a participação da Ouvidoria-Geral do Estado do RS no **VIII Concurso de Boas Práticas promovido pela Controladoria-Geral da União, edição 2025**, iniciativa voltada ao reconhecimento de experiências inovadoras e ao fortalecimento dos mecanismos de participação e controle social na administração pública. O resultado do certame tem divulgação prevista para abril de 2026, razão pela qual a participação encontra-se, até o momento, em fase de avaliação.





Transparência na Execução das Emendas Parlamentares no RS

O Estado do Rio Grande do Sul está sempre em busca do melhor processamento das Emendas Parlamentares, com orientações focadas na transparência e na execução de projetos estruturantes, incluindo áreas tecnológicas.



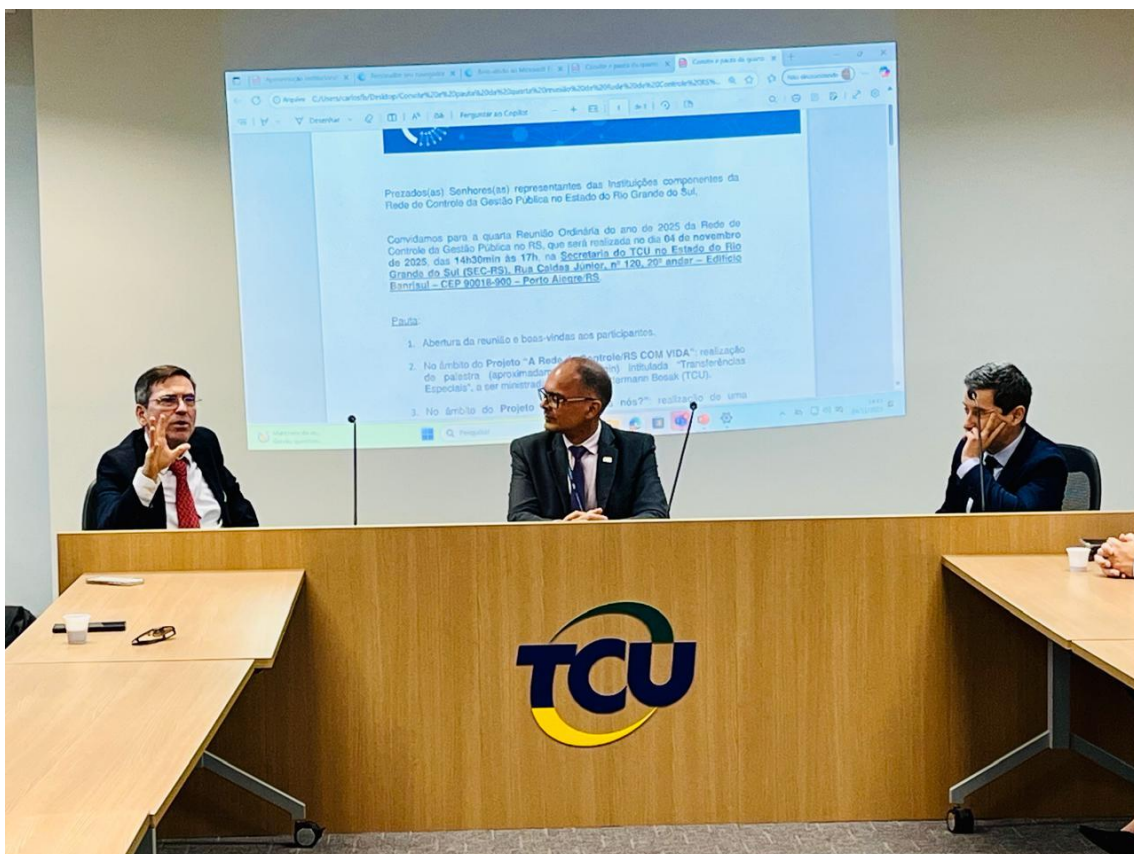


Reuniões Rede de Controle

A Ouvidora-Geral do Estado do Rio Grande do Sul, Viviane Furtado Migliavacca, participou de reunião da Rede de Controle, instrumento de controle social e diálogo que aproxima o cidadão da Administração Pública e integra o sistema de fiscalização e transparência do Estado. A Rede de Controle se destaca por ser um centro decisório interorganizacional, que busca aprimorar a efetividade da função de controle do Estado sobre a gestão pública.

Reuniões e encontros ocorridos em 2025:









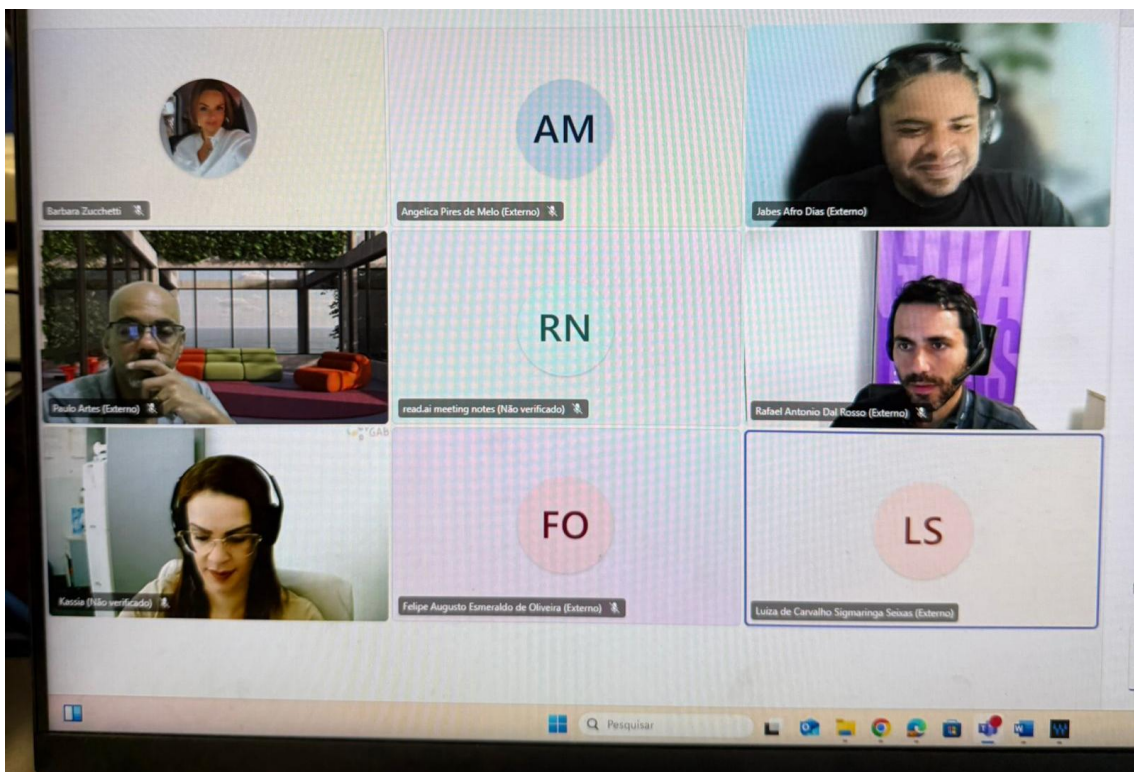


Reuniões mensais - Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE/RS) atua ativamente na Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), participando de suas Assembleias Gerais destinadas à definição de diretrizes, ao monitoramento das ações e ao aprimoramento das ouvidorias públicas. A Renouv promove os encontros para avaliar as atividades desenvolvidas, planejar o exercício seguinte e fortalecer a rede em âmbito nacional.

A OGE participou ativamente do **Grupo de Trabalho de Comunicação da RENOUV**, que foca no engajamento interno das instituições participantes, promovendo o diálogo e a disseminação de boas práticas entre mais de 2,7 mil ouvidorias. A iniciativa busca sistematizar ações de comunicação e fortalecer a rede de apoio.







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

COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES (CMRI/RS)



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

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

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



A composição da CMRI/RS para o biênio 2025/2026:

Presidente: Luiz Felipe Correa Noé;

Adjunto à Presidência: Gabriel Almeida de Almeida;

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

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

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

Secretaria da Educação: Guilherme Henrique Simionato dos Santos (titular) e Guilherme Daltrozzo Corte (suplente);

Secretaria da Segurança Pública: Simone Viana Chaves Moreira (titular) e Rogério Araújo Souza (suplente);

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

Secretaria da Saúde: Luiza Maria Plentz (titular) e Fernando Vettorazzi (suplente);

Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos: Jônas Biedrzycki (titular) e Daniela Zini da Silveira (suplente);

Secretaria de Sistemas Penal e Socioeducativo: Larissa Portinho dos Reis Bandeira (titular) e Camila Rafaela Viana Ribeiro Womer (suplente).



COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA (CEP)

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

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

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

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

Atualmente, os membros da CEP são:

Dra. Judith Martins Costa;

Dr. Hélio Saul Mileski;

Dr. Rodrigo Valin de Oliveira;

Dr. Armando Moutinho Perin;

Dra. Mariana Benjamim Costa;

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



COMITÊ DE INTEGRIDADE PÚBLICA (CIP)

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

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

Atualmente, os membros da CIP são:

Secretaria da Casa Civil – Ouvidoria-Geral do Estado

Viviane Furtado Migliavacca;

Bárbara Zucchetti;

Liliana da Silva Barcellos;

Ana Raquel Rolim Werutsky;

Carolina Duarte Vendruscolo;

Marília Mottin Borges (*Secretaria Executiva*).

Procuradoria-Geral do Estado

Diana Paula Sana;

Paulo Cesar Velloso Quaglia Filho.

Secretaria da Fazenda

Felipe Andres Pizzato Reis;

Álvaro Luís Gonçalves Santos (*Presidente*);

Diego Degrazia da Silveira;

Marcos Victor Batalha Moreira.

Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão

Regiani Lopes da Silva;

Claumer Eron Hunemeier.



Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI)

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

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

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





RedeSIM

Em 03 de dezembro de 2007, foi sancionada a Lei nº 11.598, que criou a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (RedeSIM), com o objetivo de conceber e implantar um sistema integrado que permita a abertura, a alteração e o fechamento de empresas por meio da simplificação de procedimentos e iniciativas voltadas à redução da burocracia.

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

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



CANAL DE MANIFESTAÇÕES

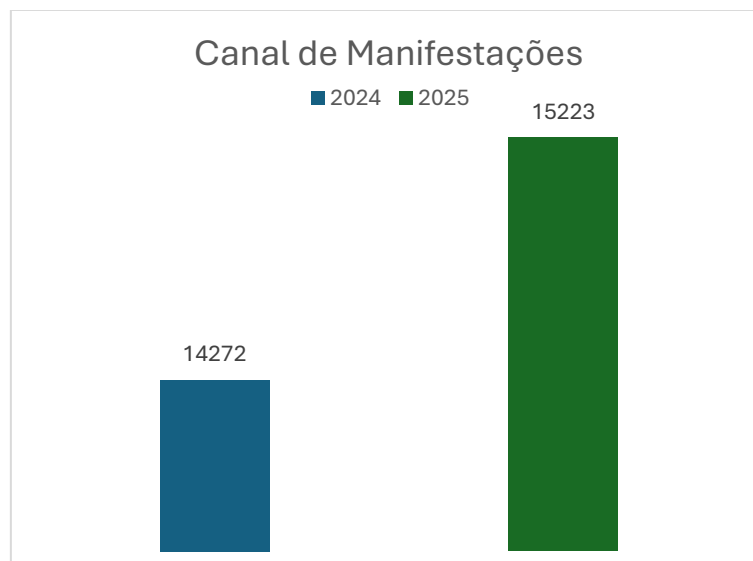
O Canal de Manifestações recebe solicitações, reclamações, sugestões e elogios endereçados a órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual, nos termos da Lei nº 14.485, de 30 de janeiro de 2014 (Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS).

Indicadores do ano de 2025 (Geral e todas as setoriais)

Total de demandas: 15.223

Média mensal de pedidos: 1.269

Em 2025, houve o **aumento de 6,6% no número de demandas em relação ao ano de 2024**, quando foram recebidas 14.272 demandas.



Fonte: dados extraídos do BI Cognos em 07/01/2026



O total de demandas se refere à soma das **Manifestações-Geral** (3.620), Setorial **Educação** (5.581), Setorial **IPE Saúde** (2.192), Setorial **Direitos Humanos** (460), Setorial **Meio Ambiente** (143), Setorial **Segurança Pública** (1.764), Setorial **Servidor** (564) e Setorial **Saúde** (899).

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

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

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

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

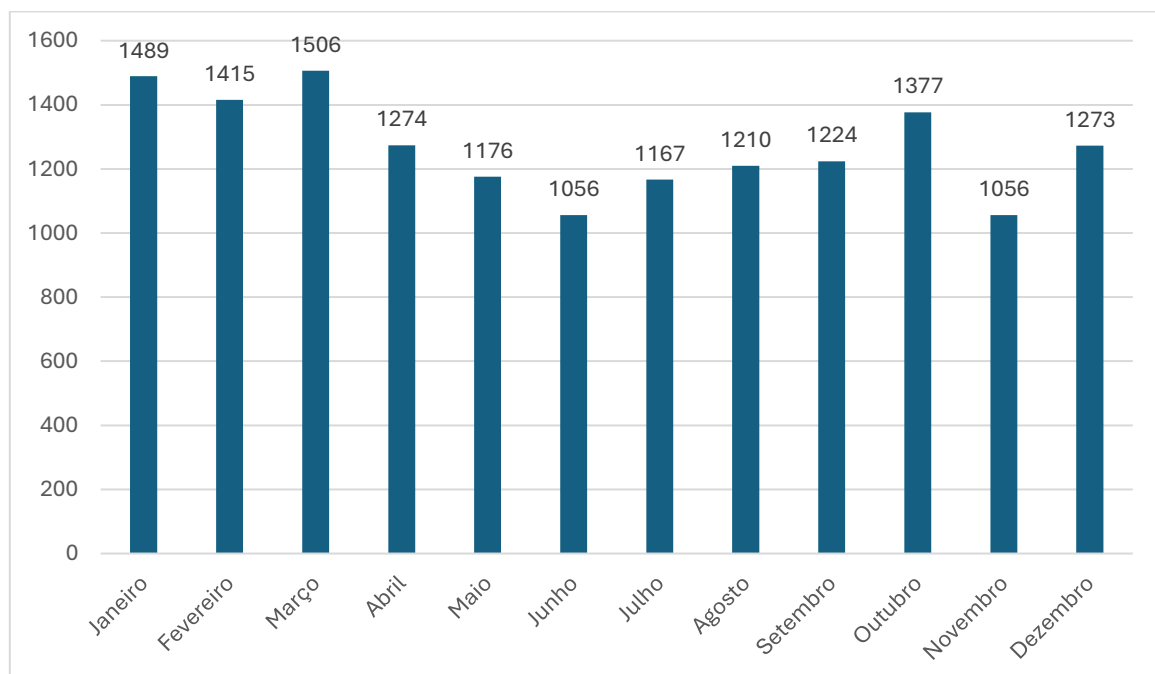
- **Recebimento:** o sistema gera um número de protocolo de demanda, o qual será enviado ao usuário pelo e-mail cadastrado na demanda.
- **Análise:** agente público, atuante na Ouvidoria, analisa e valida a demanda, determinando o sigilo do usuário, se pertinente. Caso existam demandas com insuficiência de dados para o seu correto tratamento, serão solicitadas informações complementares ao demandante.



- **Encaminhamento:** é a distribuição ao órgão ou entidade competente para que providencie a resposta no prazo legal.
- **Conclusão:** envio da resposta ao usuário, informando o posicionamento do órgão ou da entidade demandada, seguido do encerramento da demanda no sistema.

No demonstrativo de evolução mensal, das **15.223 demandas** de **2025**, observa-se que o maior número de manifestações ocorreu em março (1.506). Número impulsionado pela expressiva quantidade de manifestações referentes aos pagamentos de servidores, problemas na carteira de trabalho digital E-social, andamentos de processos, matrículas nas escolas e PASEP.

Junho e novembro, com um total de **1.056** manifestações cada, representou o período de menor ingresso de demandas; em ambos os meses com o mesmo número de ingressos no SEO.



Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Detalhamento dos Atendimentos

Atendimento telefônico:

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS) recebe ligações sobre assuntos diversos. Recebemos o total de **20.261** ligações em 2025, envolvendo todos os canais de atendimento da OGE/RS. Os assuntos podem ser de uma simples informação ou orientação até uma reclamação ou denúncia. Ao recebermos as chamadas, identificamos o assunto e orientamos o interlocutor (demandante) da seguinte forma:

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

Nesses casos, procuramos identificar todos os canais disponíveis por meio de pesquisa na internet enquanto o interlocutor está na linha, a fim de facilitar a sua busca.

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

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



Pautas Relevantes do Canal de Manifestações – Geral

PROSER:

Desde o mês de abril de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado passou a ser representada na Coordenação Executiva do Programa voltado à promoção do bem-estar físico e mental dos servidores públicos (PROSER) pela servidora e psicóloga Márcia dos Reis.

Os integrantes da coordenação executiva reúnem-se semanalmente para articular, elaborar e desenvolver projetos, fazer o acompanhamento técnico, coordenar e assessorar os núcleos e promover o acolhimento dos servidores em situação de sofrimento físico e mental, realizando intervenções institucionais, atividades de integração, capacitação e desenvolvimento.

Entre as atividades realizadas na Coordenação Executiva de 2025 destacaram-se:

- O evento de Treinamento dos Núcleos do PROSER, realizado no dia 10/04/2025 no auditório da PGE, contando com a presença de todos os integrantes dos núcleos do PROSER do Estado;
- Capacitação QlikSense: Capacitação dos integrantes da Coordenação Executiva para o uso do QlikSense para leitura de indicadores de afastamento e promoção de saúde;

O acompanhamento de visitas técnicas no Instituto de Pesquisas Veterinárias Desidério Finamos em Eldorado do Sul, vinculado à Secretaria da Agricultura (Seapi), teve a finalidade de avaliar e fazer atividades de intervenção visando promover a saúde e bem-estar dos servidores que trabalham no local.



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

Recebemos número significativo de demandas referentes a problemas com o envio de dados das contribuições previdenciárias dos servidores ao ambiente do e-Social na Carteira de trabalho Digital.

Os servidores reclamam sobre as pendências do Estado, a falta de envio que acarreta inúmeros prejuízos, como: falta das contribuições previdenciárias; não recebimento do benefício do PASEP; não recebimento do Auxílio-Doença pelo INSS (em caso de afastamento por doença não recebe o salário após 15 dias pelo INSS).

Essas problemáticas foram sinalizadas à gestão, principalmente àquelas relativas aos servidores da Secretaria da Educação, devido ao grande número de contratações, e que pontualmente são analisadas e solucionadas.

A OGE sinaliza sobre a importância da temática, e assim informamos que a problemática está sendo tratada pela SPGG e pela Secretaria da Fazenda.

Pagamentos:

Foram registradas, no Canal de Manifestações, em torno de 120 demandas sobre pagamento de servidores. A principal reclamação foi sobre é relativa à morosidade nos pagamentos de rescisão e as pendências no envio dos dados ao E-social.

Em busca de soluções e atendimento às demandas recebidas sobre esta questão, a Chefia da Divisão de Manifestações da OGE tem mantido contato permanente com a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG) e com a Secretaria da Fazenda (Sefaz). Em retorno, as pastas informam que estão trabalhando conjuntamente com a empresa TECNE para resolver a problemática do sistema, dentro da maior brevidade possível.



O Instituto de Previdência do Estado (IPE PREV) também foi bastante demandado. As principais reclamações versam sobre a demora nas análises dos pedidos de isenção de imposto de renda, perícias e pedidos de pensão por morte, devido à carência de servidores da pasta. O assunto vem sendo tratado para diligenciar da forma mais rápida e eficaz possível.



Indicadores do ano de 2025 – Canal de Manifestações (Geral)

Total de demandas: 3.620

Média mensal de demandas: 302

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

Os **órgãos/entidades mais demandados** nas Manifestações Geral foram: Secretaria da Fazenda, Departamento de Trânsito do Rio Grande do Sul (Detran), Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul (IPE Prev), Departamento Autônomo de Estrada de Rodagem (DAER) e Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional (METROPLAN).



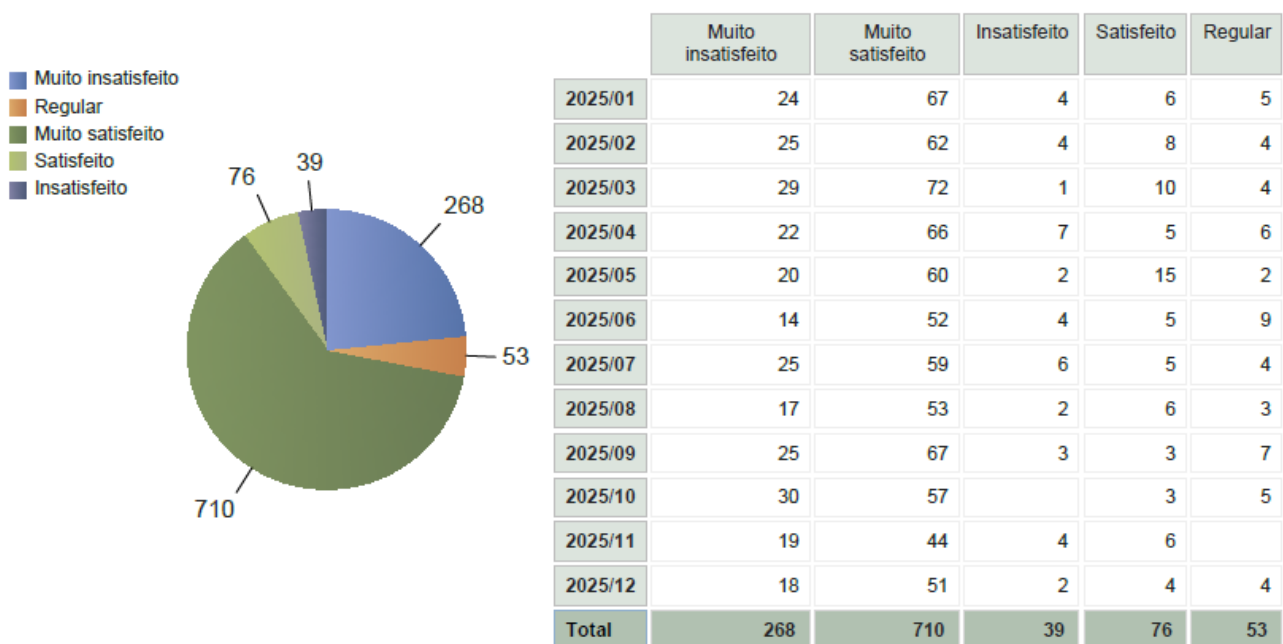
Índice de Satisfação do Cidadão – Canal de Manifestações (Geral)

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

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

Foram respondidos **1.146** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados. A seguir, detalhamos as três perguntas enviadas ao demandante:

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

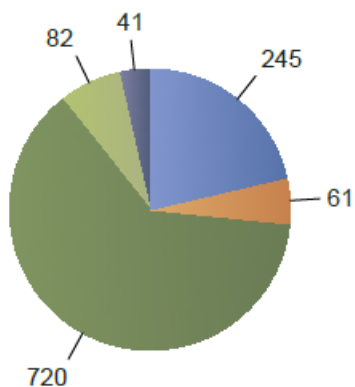


Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?

- Muito insatisfeito
- Regular
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito

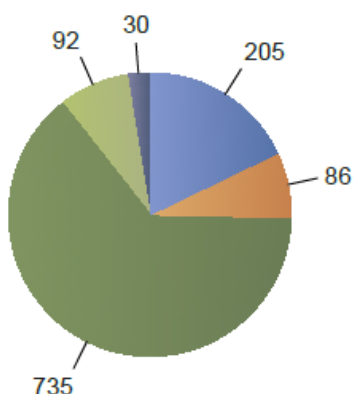


	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular
2025/01	24	69	5	3	5
2025/02	24	63	9	5	2
2025/03	24	73	11	4	4
2025/04	20	70	6	3	7
2025/05	17	60	13	4	5
2025/06	15	57	5	3	5
2025/07	22	59	4	3	11
2025/08	16	54	7	2	2
2025/09	22	67	4	7	6
2025/10	26	57	4	2	7
2025/11	18	42	7	4	2
2025/12	17	49	7	1	5
Total	245	720	82	41	61

Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026

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

- Muito insatisfeito
- Regular
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito



	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular
2025/01	20	66	9	3	8
2025/02	17	65	9	5	7
2025/03	21	76	11		8
2025/04	17	70	9	3	6
2025/05	15	62	14	1	7
2025/06	12	54	4	2	13
2025/07	16	62	6	2	13
2025/08	18	52	7	1	3
2025/09	17	73	5	5	6
2025/10	23	60	3	3	7
2025/11	17	44	7	1	4
2025/12	12	51	8	4	4
Total	205	735	92	30	86

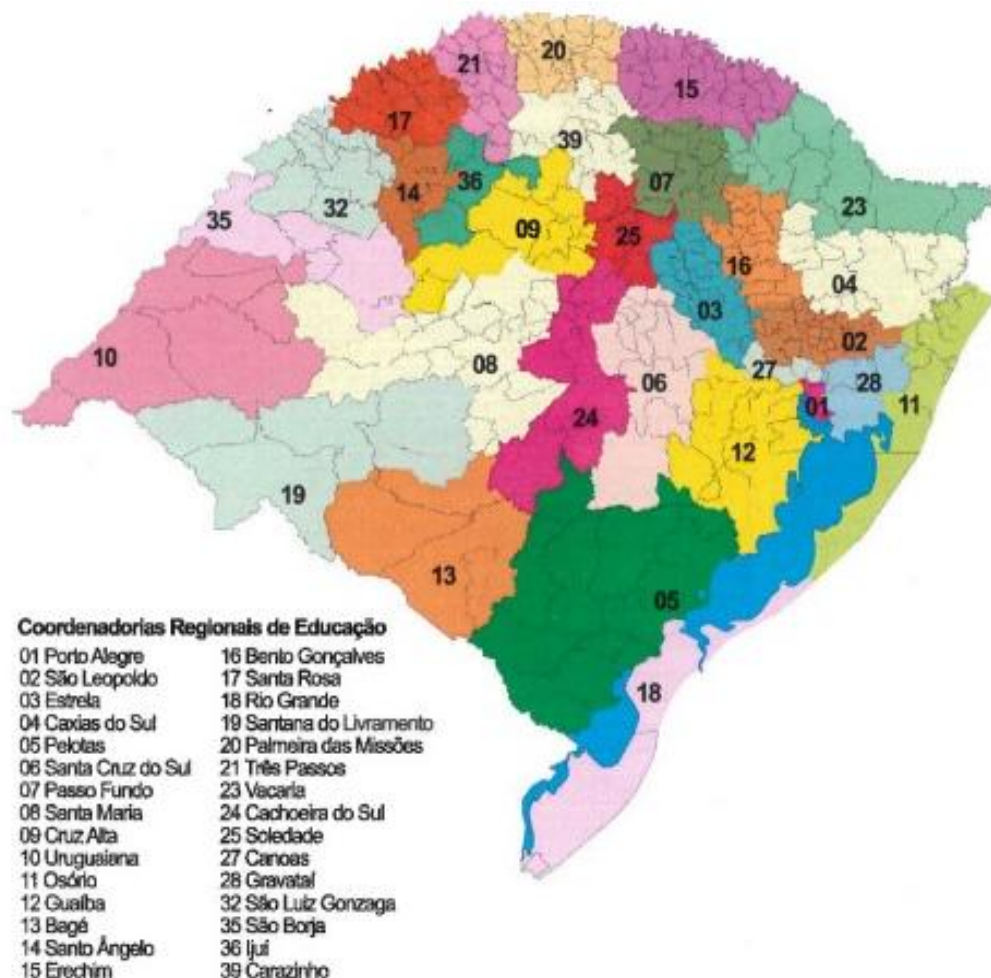
Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



OUVIDORIA DA EDUCAÇÃO

A Ouvidoria da Educação tem como objetivo a comunicação entre o cidadão e o governo/escolas para receber **reclamações, sugestões, elogios e solicitações** sobre os serviços educacionais, atuando para **mediar conflitos, identificar falhas, propor melhorias e garantir a efetividade das políticas públicas**, promovendo a participação social e a transparência na gestão.

Pelo Censo Escolar de 2025, a rede pública de ensino do Rio Grande do Sul atendeu a **700 mil alunos** (da Educação Básica, Ensino Médio e Ensino Técnico) **matriculados** nas **2.299 unidades de ensino** distribuídas nas **30** Coordenadorias Regionais de Educação (CRE), conforme demonstrativo no mapa do Estado abaixo:



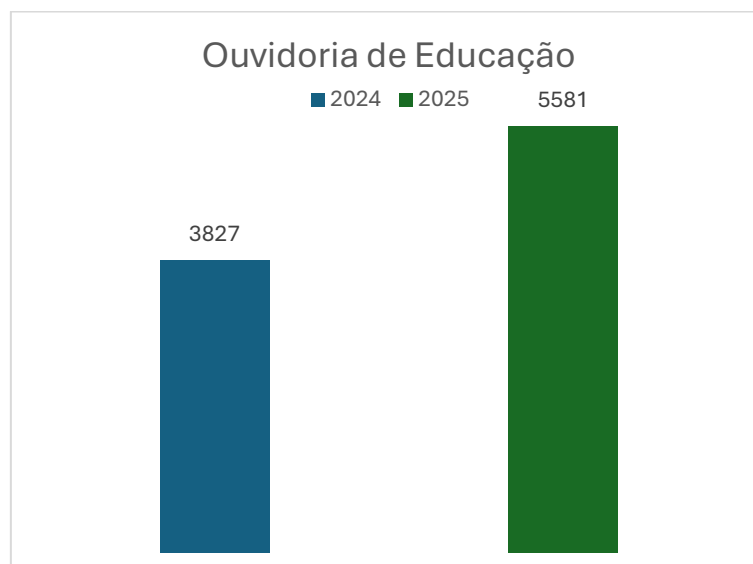


Indicadores do ano de 2025 da Setorial da Educação

Total de demandas: 5.581

Média mensal de demandas: 465

Em 2025, houve o **aumento de 46% no número de demandas em relação ao ano de 2024** quando foram recebidas 3.827 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026

A **tipologia das 5.581 manifestações** recebidas pela Ouvidoria Setorial da Educação foram assim classificadas:

	Demandas por Tipo
Elogio	07
Reclamação	1889
Em análise	01
Solicitação	3.592
Sugestão	64
Transferência	28
TOTAL	5.581

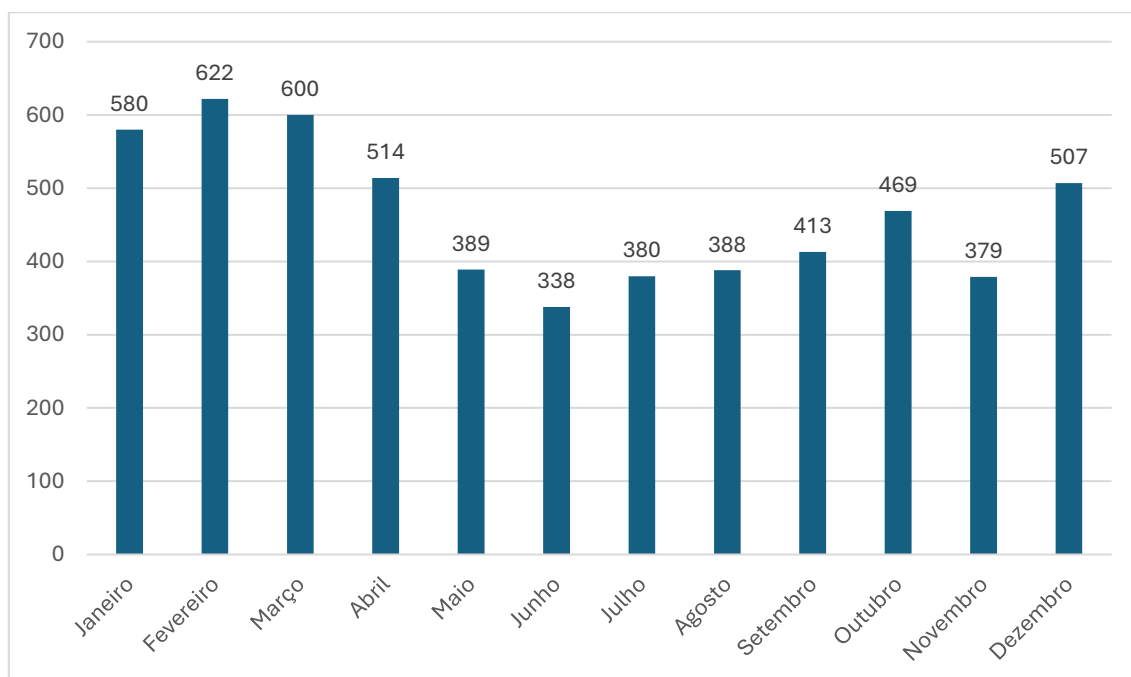
Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 07/01/2026



O **tempo médio** de resposta ao Cidadão, neste período, foi de **19 dias**. Sendo os meses de **junho, julho e agosto** os que tiveram o maior tempo de resposta, média de 23, 27 e 23 dias respectivamente.

Do total das demandas, **64,19% (3.641)** foram respondidas em até 20 dias. E, **35,81%** das demandas foram respondidas em mais de 20 dias (**2.031** demandas).

No demonstrativo de evolução mensal das 5.579 demandas recebidas em 2025, observa-se que o maior número de manifestações foi registrado nos quatro primeiros meses do ano. Os meses de janeiro, fevereiro e março foram os de maior incidência; já o mês de junho, com um total de 338 manifestações, representou o período de menor ingresso.

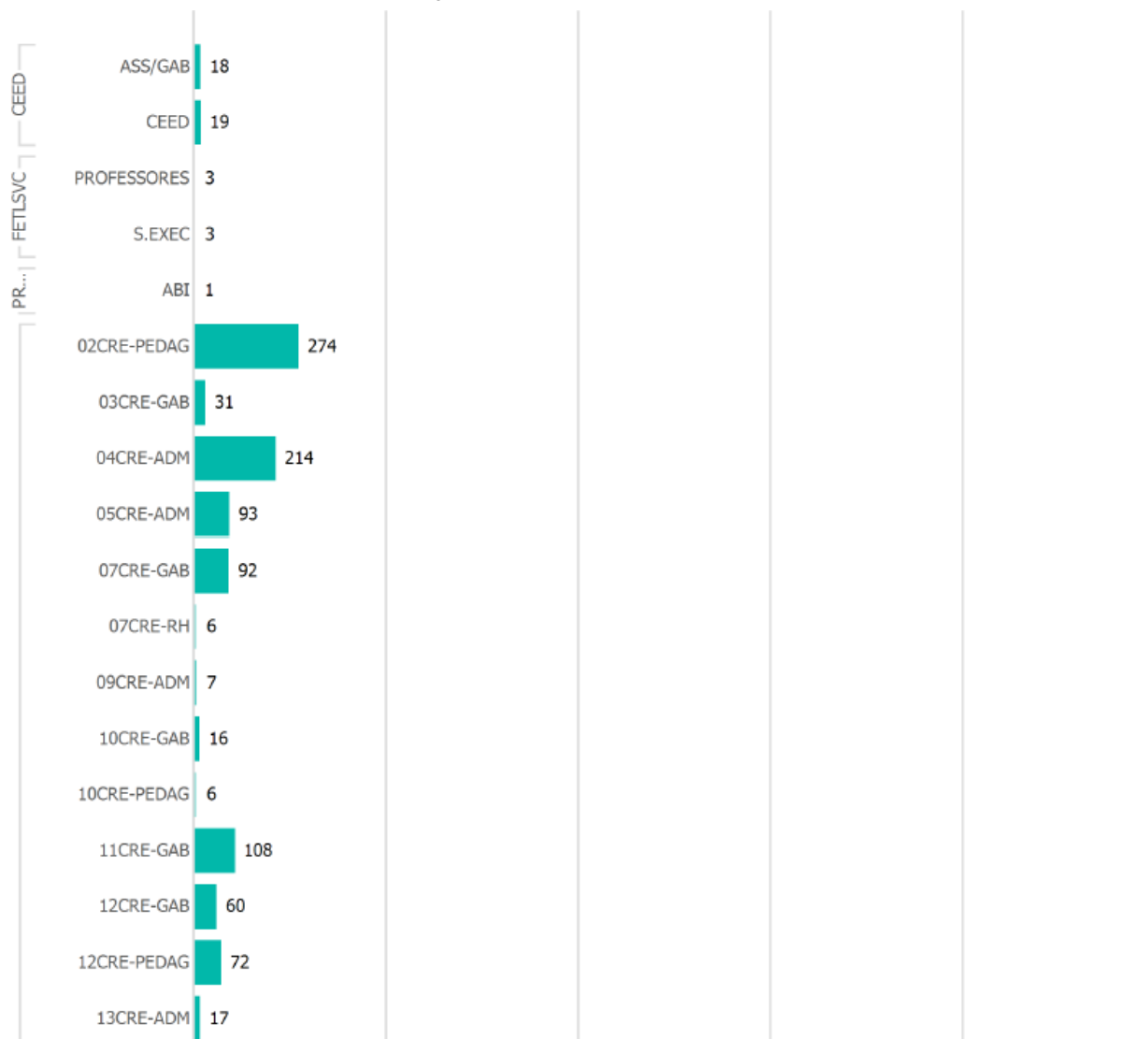


Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 13/01/2026

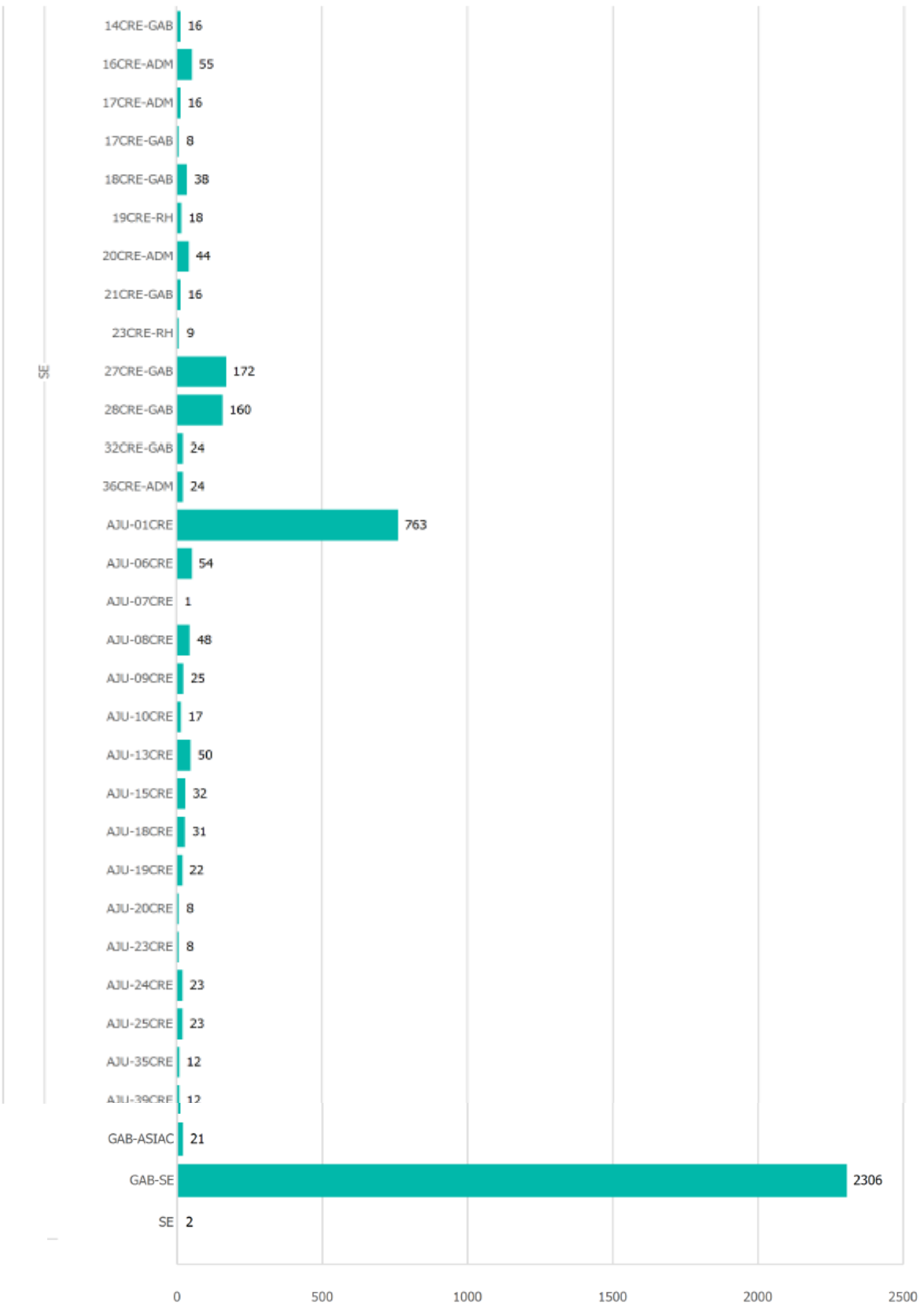
Nas manifestações recebidas, **os assuntos mais reportados** foram: **E-social/ Carteira Digital** (405); **problemas relativos a Certificado de Escolaridade** (338); **Falta de Professores** (308); **editais para Contratos Temporários** (302); **Programa Aprende Mais** (259); **reclamações sobre Pagamento/Contracheque de servidores** (241); **Gestão Escolar** (203).



Relatório Gerencial demandas por CRE:



Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



No ano de 2025, verificou-se o atraso no cumprimento de prazos legais no atendimento às demandas dos cidadãos, atribuída à gestão local do GAB/Seduc e da 1ª CRE. Tal situação resultou no aumento do percentual de respostas emitidas após o prazo de 20 dias, alcançando 35,81%, muitas inclusive excedendo o prazo máximo de 30 dias.

Na tentativa de minimizar os prejuízos aos cidadãos e servidores, a Ouvidora-geral do Estado – Setorial Educação realizou, em 01/12/2025, uma reunião com o coordenador da 1ª CRE. O encontro pontuou a necessidade de cumprimento dos prazos de resposta às demandas, bem como tratou do problema da documentação escolar nos arquivos do SECOE, em decorrência do evento climático ocorrido no Estado no ano de 2024, dentre outras situações que necessitam maior agilidade para atendimento aos cidadãos.



Pautas Relevantes da Setorial da Educação

1 – Demanda Escola: MATRÍCULA / DESIGNAÇÃO DE ESCOLA – 556

Os assuntos relacionados à matrícula e à designação de escolas totalizaram 556 demandas. As principais dificuldades identificadas foram a instabilidade do portal de matrículas e a designação de escolas diferentes daquelas solicitadas no momento da inscrição.

2 – Funcionais: PASEP – Problemas no envio de dados ao E-Social/ Carteira de Trabalho Digital – 405

O segundo assunto mais demandado à Ouvidoria da Educação em 2025 foi relativo ao PASEP. As manifestações totalizaram 405 pedidos de providências enviadas por servidores e ex-servidores contratados pela Secretaria de Educação. Os servidores reclamam sobre pendências nas contribuições do Estado ao INSS, o que os impede de acessar o benefício dos rendimentos do PASEP, em decorrência da falta do registro das contribuições previdenciárias ao INSS de 2023, na CTPS Digital.

A Ouvidoria da Educação, ao receber esses registros e visando compreender melhor a situação para definir as providências adequadas, contata o Setor de Efetividade (REGPES/DGP/SEDUC), o qual trabalha para a melhoria do serviço.

No mês de março, após a divulgação pelo Governo Federal do cronograma de pagamentos do PIS/PASEP, a Ouvidoria da Educação passou a receber um volume significativo de demandas solicitando providências quanto às contribuições ao INSS, que constavam zeradas nas Carteiras de Trabalho (CTPS).



O Setor esclarece que a situação se deve às instabilidades e erros de envio em todo o Estado, e que as equipes estão trabalhando na solução do problema. Quanto aos servidores com o evento 1200 RGPS, os envios estão regularizados. No entanto, conforme informado pelo Ministério do Trabalho, há um período de instabilidade, o que pode ocasionar alguns erros. Nesses casos, fornecemos aos servidores os recibos de envio, que comprovam as informações dos contracheques do RGPS. Conforme informações prestadas pelo Ministério do Trabalho, há problemas no sistema, sendo transferida a data da consulta para 15 de outubro de 2025, conforme resolução CODEFAT – TEM n.º 1.013 de 26 de fevereiro de 2025.”

Cada caso precisa ser analisado individualmente, verificado a situação dos envios ao E-social. Para atender a demanda, foi destacada uma força-tarefa pelo Departamento.

PROPOSTA: Preocupada com a falta de atendimento às solicitações e com o número de demandas em atraso, a Ouvidoria da Educação tem conversado habitualmente com os gestores locais da Seduc e da ASIAC, reforçando e cobrando o atendimento dos prazos; enviado planilhas com a relação das demandas vencidas; sempre a fim de agilizar as demandas e atender prontamente os cidadãos.

3 – CERTIFICADOS ESCOLARES: Secoe – 338

Assunto recorrente na Ouvidoria da Educação: Solicitação de Certificados Escolares.

A emissão de Certificados e Históricos Escolares é outro tema bastante demandado pela Ouvidoria da Educação, com destaque para os documentos de escolas extintas sob responsabilidade do SECOE/1ª CRE.

Desde 2024, a Ouvidoria tem recebido um número expressivo de solicitações relacionadas à emissão desses documentos, especialmente de escolas extintas no município de Porto Alegre.



A enchente ocorrida em 2024, acompanhada de um longo período de alagamento, causou severos danos a diversas instituições de ensino, resultando na perda de patrimônios e arquivos escolares. O prédio permaneceu inundado por mais de 30 dias, deixando os arquivos submersos em água contaminada por esgoto. Devido à contaminação, a documentação ficou inacessível por meses e, posteriormente, foi transferida para três outros prédios públicos, em tentativa de preservação.

Devido à impossibilidade de localizar os arquivos ou à deterioração dos documentos encontrados, alguns se tornaram ilegíveis. Assim, a emissão dos Certificados e Históricos Escolares é, na maioria dos casos, inviável.

A OGE atua fortemente para solucionar as demandas e atender aos cidadãos, mantendo contato direto com a SEDUC.

Resposta do SECOE à Ouvidoria:

Diante desse cenário, iniciou-se, em junho de 2025, o processo de realocação dos documentos para outros espaços, com dois objetivos principais: liberar a escola para novas finalidades e realizar a triagem dos materiais danificados, muitos dos quais tiveram seu valor informacional totalmente comprometido.

A última etapa dessa realocação foi concluída em 23 de julho de 2025, com a transferência do remanescente da documentação legível para o prédio da SEDUC.

Atualmente, o acervo do SECOE encontra-se distribuído em três locais distintos: prédio da SEDUC, Centro Vida da FASC (localizado na Vila Ipiranga - Zona Norte) e prédio da Prefeitura, na Rua Olavo Bilac.

Diante dessa nova configuração, o próximo passo será o mapeamento e a catalogação dos documentos preservados, com o objetivo de identificar com precisão a localização dos registros de cada escola. Essa medida é fundamental para otimizar o atendimento às solicitações e para facilitar a reconstrução de históricos escolares.



Por fim, informamos que, no ato da solicitação, é emitida uma Declaração de Solicitação de Histórico Escolar, documento que serve como comprovante para o solicitante até que o histórico seja localizado e disponibilizado.

Desse modo, concluímos que a solicitação de Históricos Escolares de escolas extintas em Porto Alegre deve ser realizada na 1ª Coordenadoria Regional de Educação/1ª CRE, localizada à Rua Cel. André Belo, 705, esquina Av. Getúlio Vargas. Na ocasião da solicitação, será emitida uma declaração de encaminhamento. Horário de funcionamento da 1ª CRE: 8h30min às 12h e das 13h30min às 18h.

Já as dúvidas podem ser esclarecidas pelos e-mails:

pedagogico01cre@seduc.rs.gov.br

demandas01cre@educar.rs.gov.br

As solicitações de históricos escolares, recebidas por e-mail na Inspeção Escolar ou presencialmente na sede da 1ª CRE, vêm sendo encaminhadas ao SECOE, que realiza as buscas conforme as possibilidades oferecidas pelo atual contexto, marcado pela dispersão e descentralização dos arquivos. Sugere-se que seja encaminhado o pedido em anexo à Inspeção Escolar 1ª CRE pelo e-mail: inspecao01cre@seduc.rs.gov.br

A Ouvidoria da Educação, como providências e diligência à SEDUC e 1ª CRE, realizou os seguintes questionamentos:

QUESTÕES APONTADAS PELA OUVIDORIA:

- 1 - Quando toda a documentação será unificada em um único endereço;
- 2 - Quais as razões dessa documentação ainda não ter sido digitalizada;
- 3 - A urgência de que toda a documentação do SECOE/1ª CRE seja o mais rápido possível digitalizada para estar acessível aos requerentes quando solicitado;
- 4 - Como pode ser resolvida a situação das pessoas cuja documentação escolar foi danificada ou não foi encontrada nos arquivos do SECOE.



4 – FALTA DE PROFESSORES – 308

Em quarto lugar, o assunto mais demandado foi a *falta de professores nas escolas*. A Ouvidoria da Educação está monitorando a situação da falta de professores junto às CREs demandadas. Observa-se que está havendo bastante dificuldade para suprir a necessidade de professor para algumas áreas, pois não há candidatos interessados nas vagas disponíveis; contudo, o trabalho é contínuo para buscar sanar esta questão.

5 – CONTRATOS TEMPORÁRIOS – 302

A Ouvidoria recebeu diversas solicitações sobre *contratos temporários*: esclarecimentos sobre indeferimento de inscrições; chamada de candidatos entre outras informações a respeito do assunto, diligenciando junto aos órgãos para responder aos cidadãos de forma ágil e eficaz.

6 – PROGRAMA APRENDE MAIS – 259

O *Programa Aprende Mais* oferece formação com bolsa para professores-chaves, materiais pedagógicos alinhados a padrões curriculares e estrutura formativa multimodal, visando elevar a aprendizagem e apoiar docentes da rede estadual. Em 2025, a Ouvidoria recebeu 259 demandas relacionadas a questões de não pagamento da bolsa, realizando os encaminhamentos pertinentes e enviando respostas conclusivas aos cidadãos.



7 – APLICAÇÃO DE RECURSOS: PROGRAMA TODO JOVEM NA ESCOLA / PÉ-DE-MEIA / PÉ NO FUTURO – 252

Atrasos e problemas de pagamento foram identificados em relação aos participantes dos Programas Todo Jovem na Escola, Pé-de-Meia e Pé no Futuro, gerando um número considerável de demandas na Ouvidoria em 2025. Há relatos de dificuldades no recebimento do benefício, principalmente devido à frequência escolar mensal exigida.

8 – PAGAMENTO / CONTRACHEQUE – 241

Em 2025, os assuntos relacionados a pagamento e contracheque totalizaram 241 demandas. As principais causas foram alterações na carga horária (ampliação ou redução) e divergências referentes a descontos aplicados no contracheque.

9 – GESTÃO ESCOLAR – 102

A falta de recursos físicos e financeiros bem como a infraestrutura inadequada, além da necessidade de uma gestão mais democrática e participativa, foram fatores que geraram demandas relacionadas à gestão escolar. As demandas são recepcionadas pelo órgão competente, a fim de analisá-las e tratá-las conforme possibilidades técnicas existentes.



Demandas Destaques – Educação

Nº 27.821	Protocolo: 8465006
Demanda: Reprovação aluna c/atestado saúde mental Colégio Estadual Inácio Montanha – 1ª CRE	

No começo de novembro minha filha (*) foi encaminhada à saúde mental pelo SUS, por não haver condições de frequentar a escola presencialmente 16/10/2024. Atestados médicos e laudos foram apresentados desde então solicitando as atividades on-line as matérias que precisavam ser enviadas só foram recebidas duas (inglês e biologia) faltando português literatura matemática e filosofia.

Uma atividade de matemática foi enviada no dia 13/12/2024 sendo apenas recuperação de frequência o que não foi levado em conta, mesmo realizado no prazo solicitado pela professora após várias idas e reclamações a vice-diretora do Colégio Estadual Inácio Montanha, supostamente teria pedido as atividades aos professores no dia 18/12/2024 o que não foi realizado, resultando na reprovação da aluna.

Resposta à demandante:

Em atenção ao demandante, a 1ª CRE contatou a Direção da E.E.M. Inácio Montanha para tratar da situação relatada na demanda.

A Equipe Diretiva informa que as todas as atividades pedagógicas da estudante (), 1ª série do Ensino Médio, Turma 114, foram finalizadas no ano letivo 2024, e a estudante obteve a Aprovação para a 2ª série do Ensino Médio, conforme o Boletim de Desempenho em anexo.*



Nº 27.647	Protocolo: 828827
Demanda: URGENTE! Baixa na Carteira de trabalho para assumir em Concurso da UFPB	

Fui nomeado no concurso para professor da UFPB, em João Pessoa, porém, na minha carteira de trabalho está “Aberto” um contrato de trabalho junto a Secretaria de Educação do Estado do Rio Grande do Sul.

Preciso com urgência, de até cinco dias, que efetuem o encerramento deste contrato de trabalho para não perder a vaga.

Meu nome completo: (*) CPF:(*) RG: (*)

O contrato de trabalho teve início em 31/11/2023, porém, não assumi a vaga, pois no Edital dizia que eu tinha 20 dias para assumir e solicitaram após o envio dos documentos, 2 dias para assumir a vaga. A partir desta solicitação, eu pedi para passar a vaga a outro colocado no Processo Seletivo.

Encaminho, em anexo, a comprovação da nomeação, a carteira de trabalho e algumas conversas via e-mail, que comprovam a minha solicitação de desligamento do contrato.

Resposta à demandante 08/01/2025

Prezado Senhor ()*

Ao cumprimentá-lo cordialmente, agradecemos sua manifestação enviada à OUIDORIA DA EDUCAÇÃO do Governo do Estado do Rio Grande do Sul em resposta a solicitação informamos que sua demanda foi encaminhada para conhecimento, providências e informação ao Setor responsável, DRH/Seduc, que em retorno informa:

De acordo com a solicitação feita, em reunião na data de ontem, dia 07/01/2025, segue o desligamento do (), no cadastro junto ao Estado do RS. REGPES/DRH/Seduc/RS.*



Nº 28104	Protocolo: 8794264
Demanda: Histórico Escolar EEEF Canadá - 28ª CRE	

Oi, boa tarde, tudo bem, me chamo (*).

Estou precisando para fins de comprovação do HISTÓRICO ESCOLA, pois me solicitaram no concurso que fui nomeado. Tive agora lá na Escola Canadá, mas estava fechada. O horário de funcionamento é das 08:00h ao 12:00h

Nome: (*) Data de Nascimento: (*) Nome da Mãe: (*)

Escola Estadual de Ensino fundamental Canadá. - Ano 2004

Moro na (*), (*), bairro: Esmeralda, Viamão.

Obrigado pela sua atenção.

Resposta à demandante:

Ao cumprimentá-lo cordialmente, agradecemos sua manifestação enviada à OUIDORIA DA EDUCAÇÃO do Governo do Estado do Rio Grande do Sul em retorno informamos que sua solicitação foi encaminhada para providências à 28ª CRE, junto a Escola EEF Canadá, que em retorno encaminha o seu Histórico escolar em anexo.

Nº 27900	Protocolo: 8555363
Demanda: Solicitação 2ª via Conclusão Ensino Médio Núcleo EJA E CP Cardeal Alfredo Vicente Scherer - 1ª CRE	

Finalizei meu ensino médio a alguns anos atrás, na NEEJA Vicente Scherer. Mas não tenho mais a certidão de conclusão de ensino médio.

Para poder finalizar os processos na minha faculdade para minha formatura preciso deste documento. Preciso da 2ª via deste documento e não moro mais no RS.

Solicito que me seja enviado para meu endereço.

Grato!

Nome: (*)



Resposta à demandante:

Em atenção ao demandante, a 1ª Coordenadoria Regional de Educação entrou em contato com a Direção do N.E.E.J.A.C.P. Cardeal Alfredo Vicente Scherer para solicitar o Histórico Escolar de ().*

A Direção da Escola informa que encaminhou o documento para o e-mail: () @gmail.com, conforme contato direto com o Núcleo. Em anexo, o referido Histórico Escolar.*

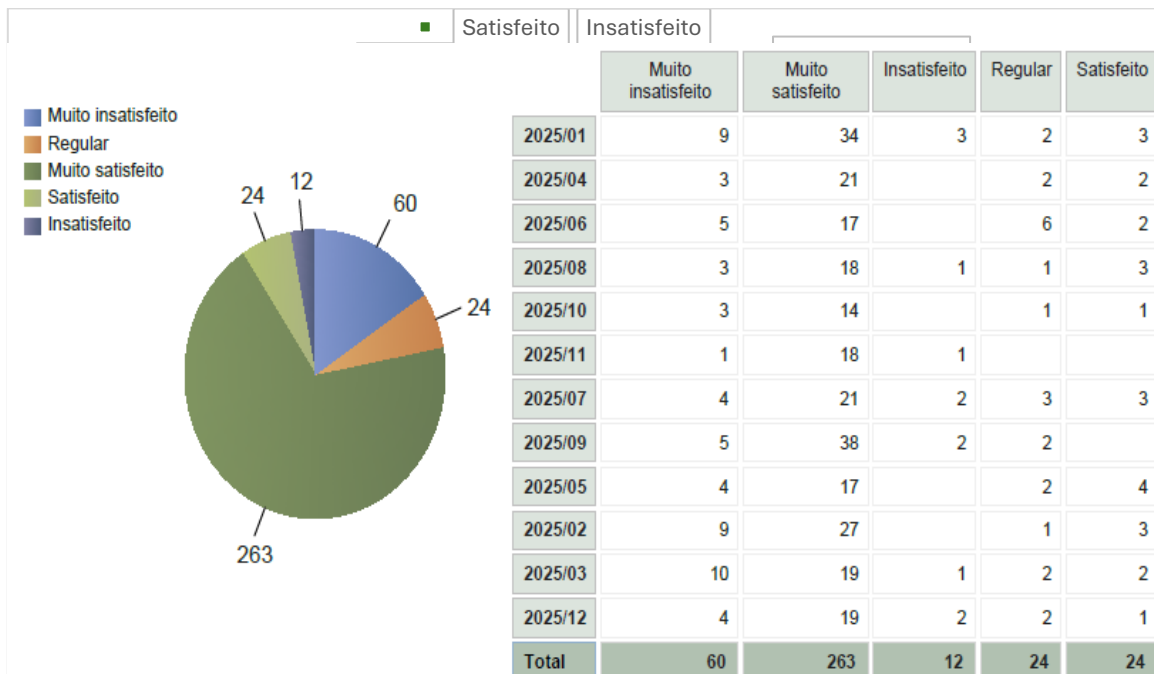
Por fim, Equipe Diretiva se coloca à disposição para mais informações.



Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Educação

Foram respondidos **383** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados. Deste total, 75% das avaliações foram retornadas com a classificação “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Quanto à satisfação geral em relação ao serviço prestado:

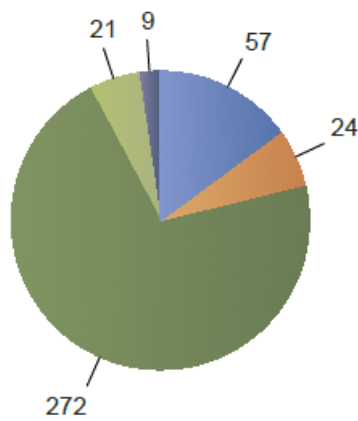


Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2026



Quanto à qualidade do atendimento prestado:

- Muito insatisfeito
- Regular
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito

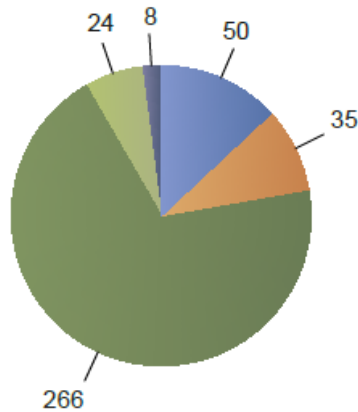


	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Regular	Insatisfeito	Satisfeito
2025/01	10	37	2	1	1
2025/04	2	21	2	1	2
2025/06	5	19	3	1	2
2025/08	2	20	1		3
2025/10	1	17	1		
2025/07	3	21	6	2	1
2025/11	1	18			1
2025/05	5	18	2		2
2025/09	4	39	3	1	
2025/02	10	26		1	3
2025/03	10	18	2	1	3
2025/12	4	18	2	1	3
Total	57	272	24	9	21

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2026

Quanto ao cumprimento dos prazos:

- Muito insatisfeito
- Regular
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito



	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Regular	Satisfeito	Insatisfeito
2025/01	7	36	3	5	
2025/04	3	22	2	1	
2025/06	5	16	8		1
2025/08	6	17		3	
2025/10	2	15			2
2025/07	3	21	5	3	1
2025/11	1	18		1	
2025/05	4	18	3	2	
2025/09	3	40	2		2
2025/02	6	24	6	4	
2025/03	8	19	4	3	
2025/12	2	20	2	2	2
Total	50	266	35	24	8

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2026



OUVIDORIA DO IPE SAÚDE

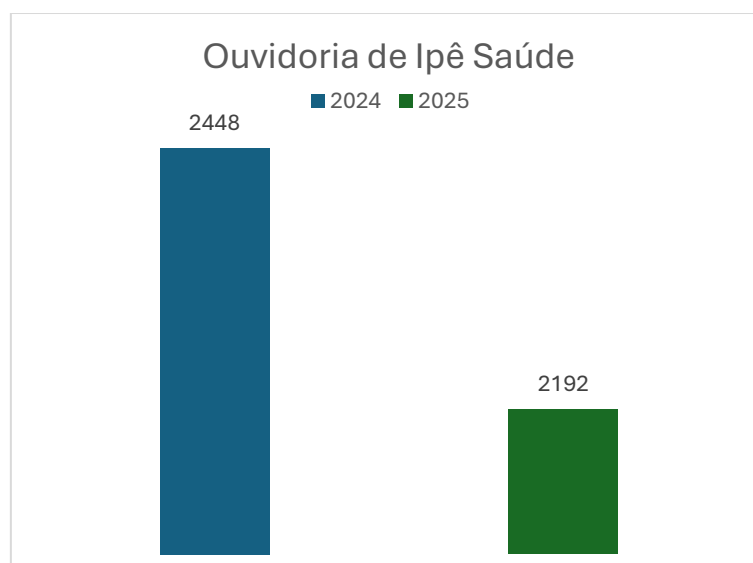
A Ouvidoria do IPE Saúde tem como objetivo principal atuar de forma isenta e independente na mediação dos conflitos, com um caráter pedagógico e estratégico, nos termos da Lei nº 14.485/2014, que instituiu o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS, e da Lei nº 15.144/2018,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

Indicadores do ano de 2025 da Setorial do IPE Saúde

Total de demandas: 2.192

Média mensal de demandas: 183

Em 2025, houve redução **de 10% no número de demandas em relação ao ano de 2024**, quando foram recebidas 2448 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



A tipologia das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial do IPE Saúde foi assim classificada:

	Demandas por Tipo
Reclamação	1.112
Reclamação atendimento	7
Solicitação	987
Sugestão	2
Transferência	84
TOTAL	2.192

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 13/01/2026

As principais demandas registradas referem-se à **autorização de exames, cirurgias e materiais**, que concentram **446 ocorrências**, sendo o item mais frequente. Em seguida, destaca-se a **falta de profissionais credenciados**, com **259 registros**, evidenciando dificuldades de acesso à rede assistencial.

Questões relacionadas a **reembolso de anestesia, consultas e exames** somam **191 ocorrências**, enquanto **cobranças irregulares** aparecem com **189 registros**, indicando problemas financeiros recorrentes. O grupo classificado como **outros** totaliza **159 casos**, abrangendo situações diversas não enquadradas nas categorias principais.

Também foram registradas **102 ocorrências relacionadas à conduta profissional** e **101 referentes à habilitação**, números que apontam atenção necessária à qualidade e regularidade dos serviços prestados. Demandas sobre **formas de pagamento do plano** somam **54 registros**, enquanto questões ligadas a **carências** aparecem em **47 casos**. Por fim, a **falta de hospitais credenciados** apresenta **43 ocorrências**, sendo o item menos frequente entre os registrados.

Os recursos recebidos pela Ouvidoria do IPE Saúde, no período de julho a dezembro de 2025, somaram (169) pedidos, o que representa apenas 7,7% do total de demandas com solicitação de revisão.



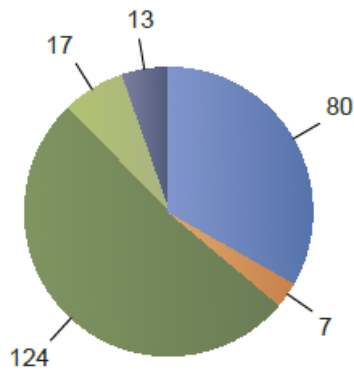
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do IPE Saúde

Foram respondidos **241** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

A seguir as três perguntas enviadas ao demandante:

Quanto à satisfação geral em relação ao serviço prestado:

- Muito insatisfeito
- Regular
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito

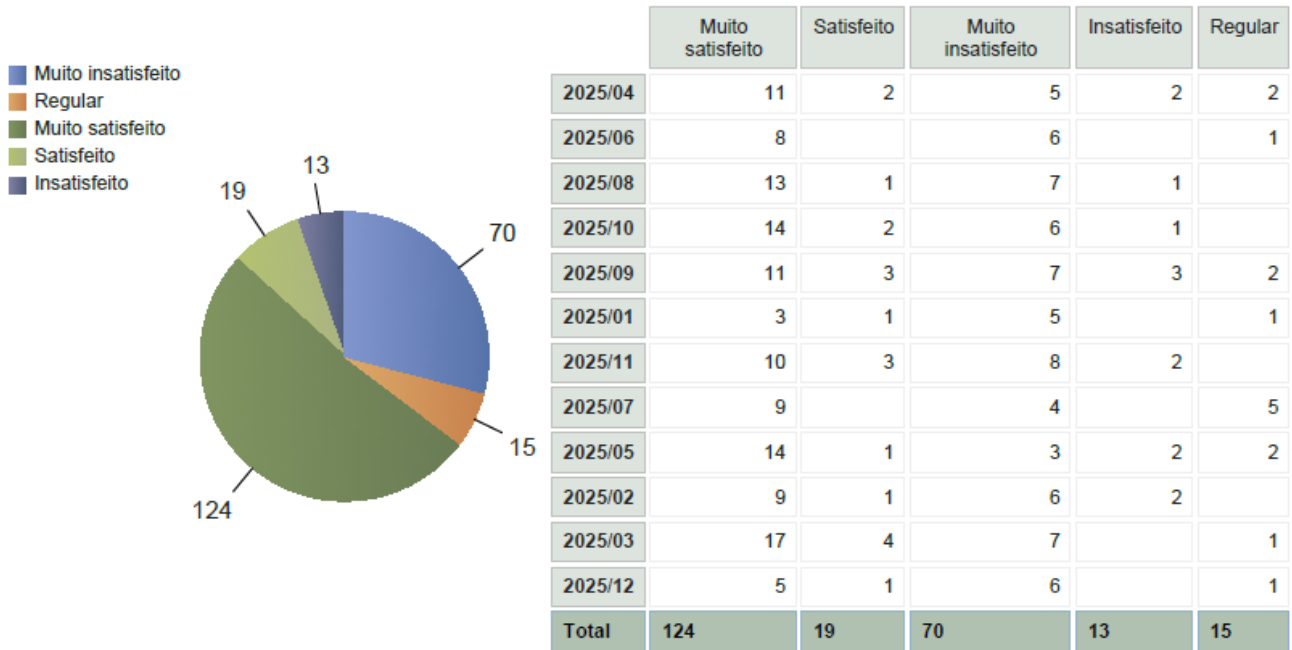


	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Regular
2025/04	8	2	6	5	1
2025/06	8		5	1	1
2025/08	15		6	1	
2025/10	16	1	6		
2025/09	11	3	10		2
2025/01	2	2	6		
2025/11	11	2	9	1	
2025/07	9		5	3	1
2025/02	7	1	8	1	1
2025/03	16	5	8		
2025/05	16		5	1	
2025/12	5	1	6		1
Total	124	17	80	13	7

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2026

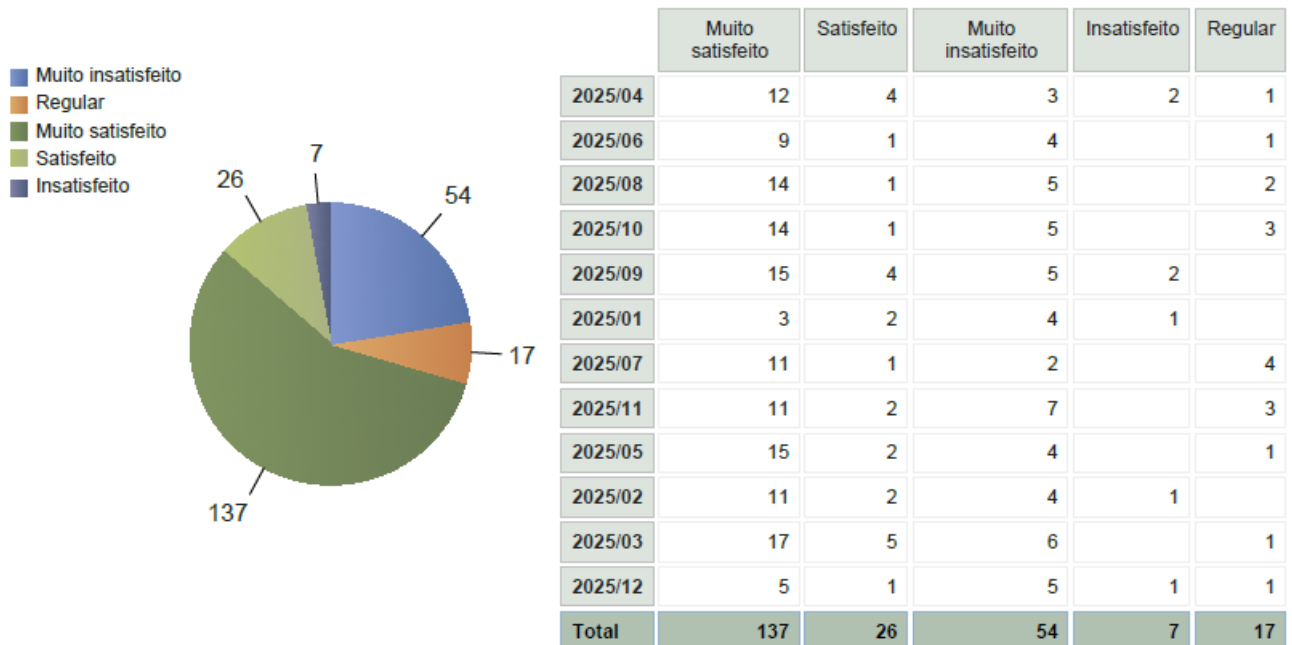


Quanto à qualidade do atendimento prestado:



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2026

Quanto ao cumprimento dos prazos:



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 14/01/2026



OUVIDORIA DE DIREITOS HUMANOS

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

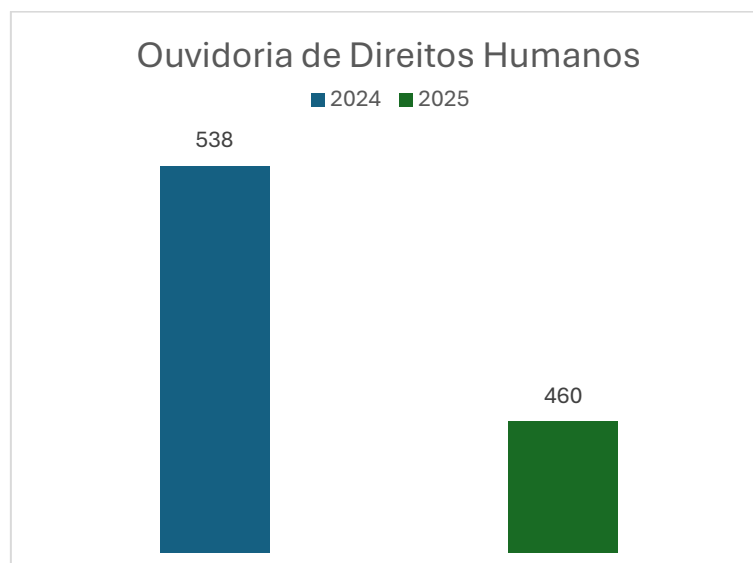
Além disso, a Ouvidoria de Direitos Humanos do Estado do Rio Grande do Sul também recebe algumas demandas referentes à pasta do Procon, bem como trata de forma residual as demandas não recepcionadas nos canais competentes disponibilizados pela Ouvidoria Nacional (Disque 100, Ligue 180 e o Fala.BR).

Indicadores do ano de 2025 da Setorial de Direitos Humanos

Total de demandas: 460

Média mensal de demandas: 38

Em 2025, houve **redução de 14% no número de demandas em relação ao ano de 2024**, quando foram recebidas 538 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Pela **tipologia das manifestações**, as demandas recebidas em 2025 foram classificadas da seguinte forma:

	Demandas por Tipo
Elogio	1
Inconformidade	1
Reclamação	327
Solicitação	127
Sugestão	3
Transferência	1
TOTAL	460

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

Os assuntos mais demandados da pasta foram **Programa Volta Por Cima** (248), **Informações sobre apenados** (42), **Cobrança Indevida - Procon** (28) e **Infraestrutura dos presídios** (20).



Pauta Relevante da Setorial de Direitos Humanos

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



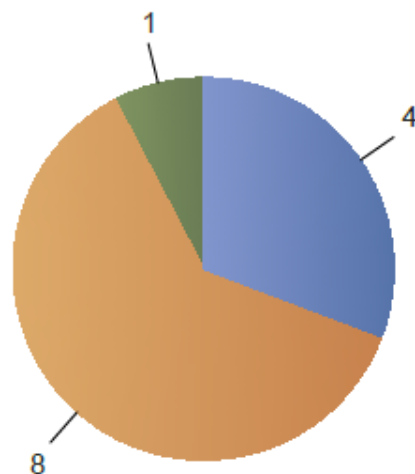
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Direitos Humanos

Foram respondidos **13** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

A seguir as três perguntas enviadas ao demandante:

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

- Muito insatisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito



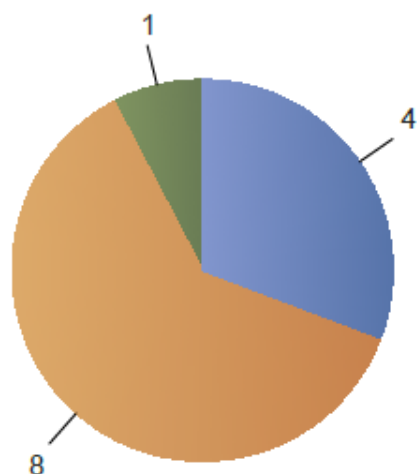
	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito insatisfeito
2025/06	2		
2025/10	1		
2025/07	1		3
2025/11	1		
2025/02	2	1	1
2025/12	1		
Total	8	1	4

Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2026



Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?

- Muito insatisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito

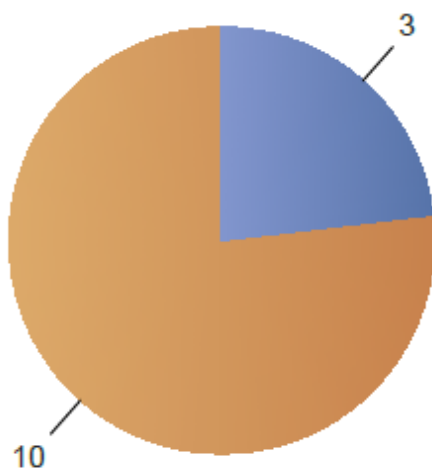


	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito insatisfeito
2025/06	2		
2025/10	1		
2025/07	1		3
2025/11	1		
2025/02	2	1	1
2025/12	1		
Total	8	1	4

Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2026

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

- Muito insatisfeito
- Muito satisfeito



	Muito satisfeito	Muito insatisfeito
2025/06	2	
2025/10	1	
2025/07	2	2
2025/11	1	
2025/02	3	1
2025/12	1	
Total	10	3

Fonte: dados extraídos do SEO em 14/01/2026



OUVIDORIA DO MEIO AMBIENTE

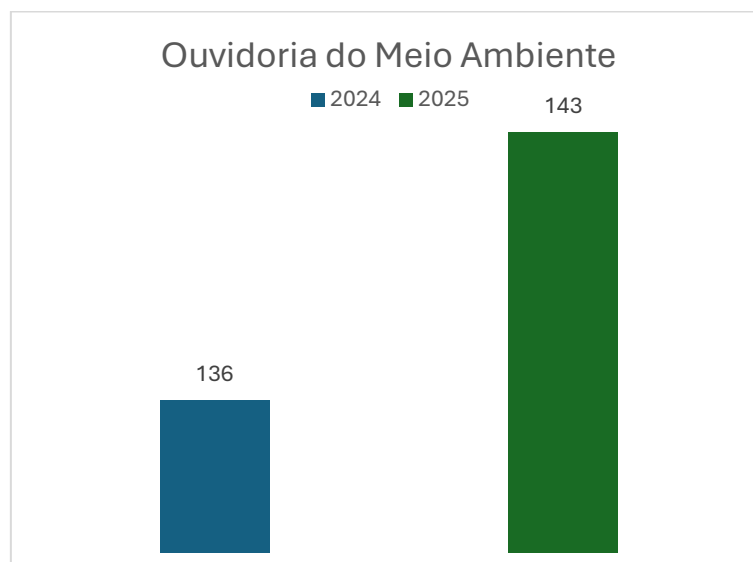
A Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura (Sema) e a Fundação Estadual de Proteção Ambiental (Fepam) são as responsáveis pela análise e atendimento das demandas recebidas nesta setorial.

Indicadores do ano de 2025 da Setorial do Meio Ambiente

Total de demandas: 143

Média mensal de demandas: 12

Em 2025, houve o **aumento de 5,5% no número de demandas em relação ao ano de 2024**, quando foram recebidas 136 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Pela **tipologia das manifestações**, as demandas recebidas em 2025 foram classificadas da seguinte forma:

	Demandas por Tipo
Elogio	2
Reclamação	107
Solicitação	24
Sugestão	10
TOTAL	143

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 07/01/2026

Os **assuntos mais demandados** da pasta foram **denúncia ambiental** (92), **participação cidadã e projetos de governo** (33), **licença ambiental** (25) e **bacias hidrográficas** (18).

Considerando o total de 143 manifestações registradas, esclarece-se que, por se tratar da Ouvidoria do Meio Ambiente, uma mesma demanda pode gerar encaminhamentos simultâneos a mais de um órgão competente. Assim, ao analisar os registros por órgão destinatário, verifica-se que foram abertas 204 demandas, sendo 90 direcionadas exclusivamente à FEPAM, 114 exclusivamente à SEMA, e 61 encaminhadas de forma concomitante a ambos os órgãos. Desse modo, observa-se que 82 manifestações resultaram em abertura de demanda para apenas um dos órgãos, enquanto parte delas originou múltiplos encaminhamentos, razão pela qual o somatório por destinatário supera o total de manifestações recebidas.



Pauta Relevante da Setorial do Meio Ambiente:

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



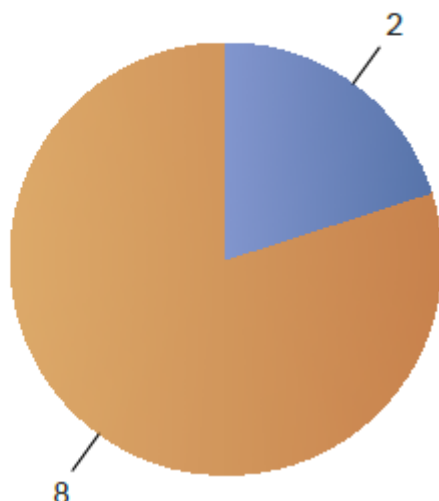
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Meio Ambiente

Em relação aos índices de satisfação geral quanto ao serviço prestado, foram avaliadas 10 demandas.

A seguir as três perguntas enviadas ao demandante.

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

Muito insatisfeito
Muito satisfeito



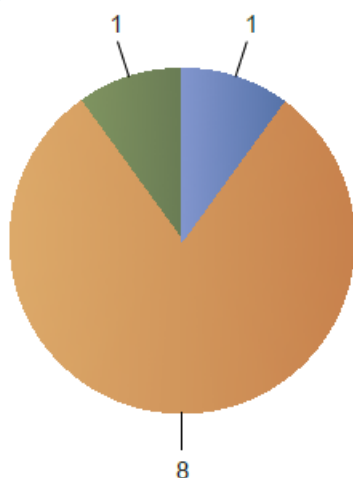
	Muito satisfeito	Muito insatisfeito
2025/04	2	
2025/07	1	2
2025/01	1	
2025/03	1	
2025/12	2	
2025/05	1	
Total	8	2

Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?

■ Muito insatisfeito
■ Muito satisfeito
■ Satisfeito

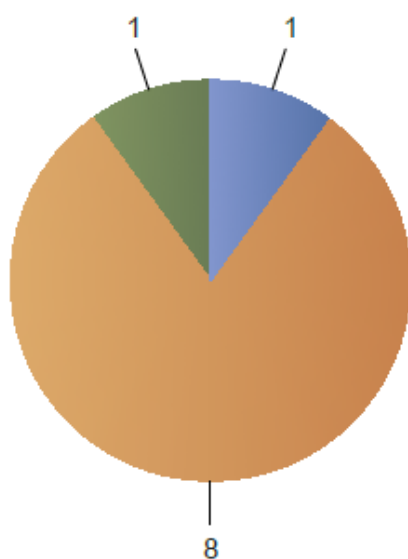


	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito insatisfeito
2025/04	2		
2025/07	1	1	1
2025/01	1		
2025/03	1		
2025/12	2		
2025/05	1		
Total	8	1	1

Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026

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

■ Muito insatisfeito
■ Muito satisfeito
■ Insatisfeito



	Muito satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito
2025/04	2		
2025/07	1	1	1
2025/01	1		
2025/03	1		
2025/12	2		
2025/05	1		
Total	8	1	1

Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



OUVIDORIA DA SEGURANÇA PÚBLICA

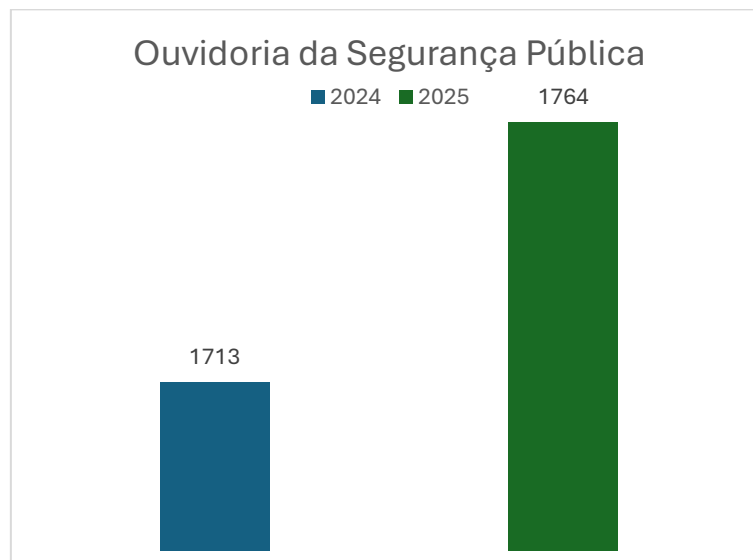
A Ouvidoria de Segurança Pública atua num processo de interlocução e mediação entre o cidadão, a Secretaria de Segurança Pública e seus órgãos vinculados.

Indicadores do ano de 2025 da Setorial de Segurança Pública

Total de demandas: 1.764

Média mensal de demandas: 143

Em 2025, houve o **aumento de 3% no número de demandas em relação ao ano de 2024**, quando foram recebidas 1.713 demandas.



Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Pela **tipologia das manifestações**, as demandas recebidas (1.764) em 2025 foram classificadas da seguinte forma:

	Demandas por Tipo
Elogio	14
Em análise	19
Inconformidade	38
Reclamação	157
Solicitação	1476
Sugestão	56
Transferência	4
TOTAL	1764

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 07/01/2026

Do total das **manifestações** recebidas em 2025, os **assuntos predominantes** foram os seguintes: Boletim de Ocorrência (290 demandas), Orientação (258 demandas), PPCIs (176 demandas) e Denúncia de Crime (165 demandas).

Entre os **órgãos vinculados** à Secretaria de Segurança Pública, os **mais demandados** foram: Polícia Civil (794 demandas), IGP (392 demandas), Corpo de Bombeiros Militar (270 demandas), Brigada Militar (234 demandas) e Gabinete da Secretaria da Segurança Pública (78 demandas).



Pauta Relevante da Setorial da Segurança Pública

Instituto-Geral de Perícias (IGP)

Referente às demandas que envolvem o serviço de solicitação de novas identidades, destacamos a presteza e o comprometimento com o cidadão referente ao atendimento de grande parte das solicitações de prioridade na entrega, por vários motivos, como viagens, emprego novo, retirada de medicação, entre outros.

Polícia Civil

Tivemos um grande aumento de demandas denunciando maus tratos de animais, havendo averiguação *in loco* em 100% dos casos.

CBMRS

No Corpo de Bombeiros Militar do Rio Grande do Sul (CBMRS), tivemos uma grande demanda nas denúncias de falta de PPCI em empresas, imóveis públicos, festas e eventos, sendo com averiguação *in loco* em 100% dos casos.



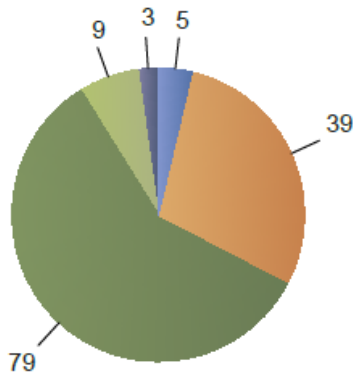
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial de Segurança Pública

Em relação aos índices de satisfação geral foram avaliadas 135 demandas.

A seguir as três perguntas enviadas ao demandante:

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

- Regular
- Muito insatisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito



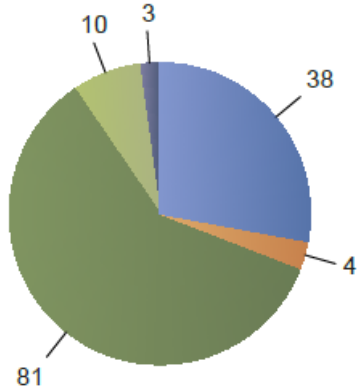
	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Regular	Satisfeito	Insatisfeito
2025/04	5		1		2
2025/06	11		1	1	
2025/08	7	3		2	
2025/10	10	13	2	1	
2025/01	11	1			1
2025/07	5	1			
2025/11	4	3		1	
2025/09	5	7			
2025/02	3	3		2	
2025/05	7	3		1	
2025/12	10	3		1	
2025/03	1	2	1		
Total	79	39	5	9	3

Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?

- Muito insatisfeito
- Regular
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito

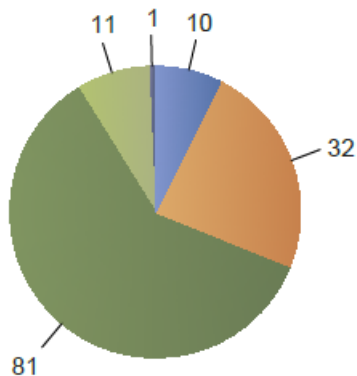


	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Regular
2025/04	6	1			1
2025/06	11		1	1	
2025/08	7	3		2	
2025/10	10	12		2	3
2025/01	11	1	1		
2025/11	3	3	1	1	
2025/07	5	1			
2025/09	5	7			
2025/02	3	3		2	
2025/03	2	1		1	
2025/05	8	3			
2025/12	10	3		1	
Total	81	38	3	10	4

Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026

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

- Regular
- Muito insatisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito



	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Regular	Satisfeito	Insatisfeito
2025/04	5		1	1	
2025/06	11		1	1	
2025/08	7	3		2	
2025/10	13	10	2	2	
2025/01	10	1	1		1
2025/07	3		3		
2025/11	4	3		1	
2025/09	5	6	1		
2025/02	3	3		2	
2025/05	8	2		1	
2025/12	10	3		1	
2025/03	2	1	1		
Total	81	32	10	11	1

Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



OUVIDORIA DO SERVIDOR

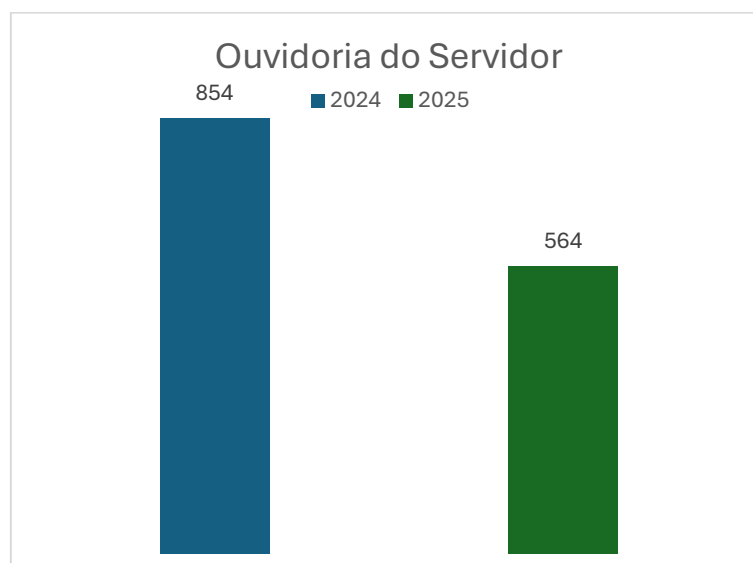
A Ouvidoria do Servidor atua num processo de interlocução e mediação entre demandas do servidor público e o governo do Estado, tais como tempo de análise das solicitações de regularização de licenças e atestados médicos no sistema RHE e demais assuntos de interesse do servidor público.

Indicadores do ano de 2025 da Setorial do Servidor

Total de demandas: 564

Média mensal de demandas: 47

Em 2025, houve uma **redução de 33,96% no número de demandas em relação ao ano de 2024**, quando foram **recebidas 854 demandas**.



Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Pela **tipologia das manifestações**, as demandas recebidas (564) em 2025 foram classificadas da seguinte forma:

	Demandas por Tipo
Elogio	9
Inconformidade	4
Reclamação	64
Solicitação	485
Sugestão	2
Transferência	0
TOTAL	564

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 07/01/2026

Entre os **assuntos mais demandados** estão: Funcional (165 demandas), Perícia Médica (91 demandas), Concursos (80 demandas) e Infraestrutura do CAFF (14 demandas).

Destacamos a grande quantidade de demandas sobre a situação funcional do servidor, como por exemplo: abono permanência, relotação, contrato temporário, promoção, concurso, questões que envolvem a saúde do servidor e acessibilidade.



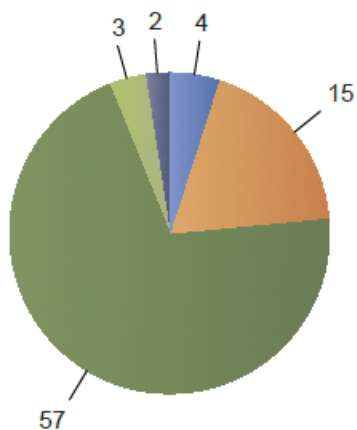
Índice de Satisfação do Cidadão da Setorial do Servidor

Em relação aos índices de satisfação geral, foram avaliadas 81 demandas.

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

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

- Regular
- Muito insatisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito



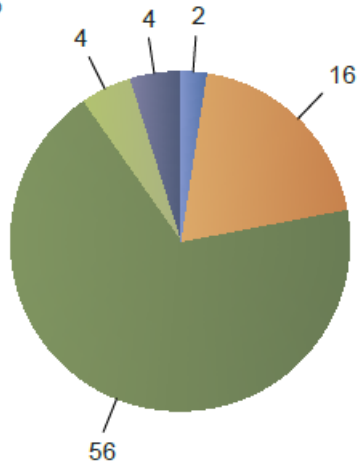
	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular
2025/06	3	1			
2025/08	4	3			
2025/04	10	5			1
2025/10	4				1
2025/01	5	2			1
2025/11	2	1	1		
2025/07	4	1		1	
2025/02	8				
2025/09	4				1
2025/03	6	1			
2025/05	2	1	1	1	
2025/12	5		1		
Total	57	15	3	2	4

Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?

- Regular
- Muito insatisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito

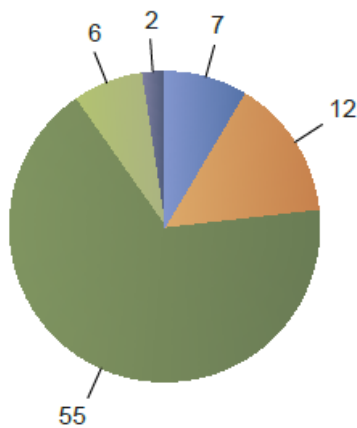


	Muito satisfeito	Satisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Regular
2025/06	3			1	
2025/08	4		3		
2025/04	10		5		1
2025/10	4		1		
2025/09	3	1	1	1	
2025/01	5		2		1
2025/11	2	1	1		
2025/07	4		1	1	
2025/02	8				
2025/03	6		1		
2025/05	2	1	1	1	
2025/12	5	1			
Total	56	4	16	4	2

Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026

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

- Regular
- Muito insatisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito



	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito
2025/06	3			1	
2025/08	4	2		1	
2025/04	9	5		1	1
2025/10	4			1	
2025/01	5	1	1	1	
2025/09	4		1	1	
2025/11	2	1			1
2025/07	4	1		1	
2025/02	8				
2025/03	6	1			
2025/05	2	1			2
2025/12	4				2
Total	55	12	2	7	6

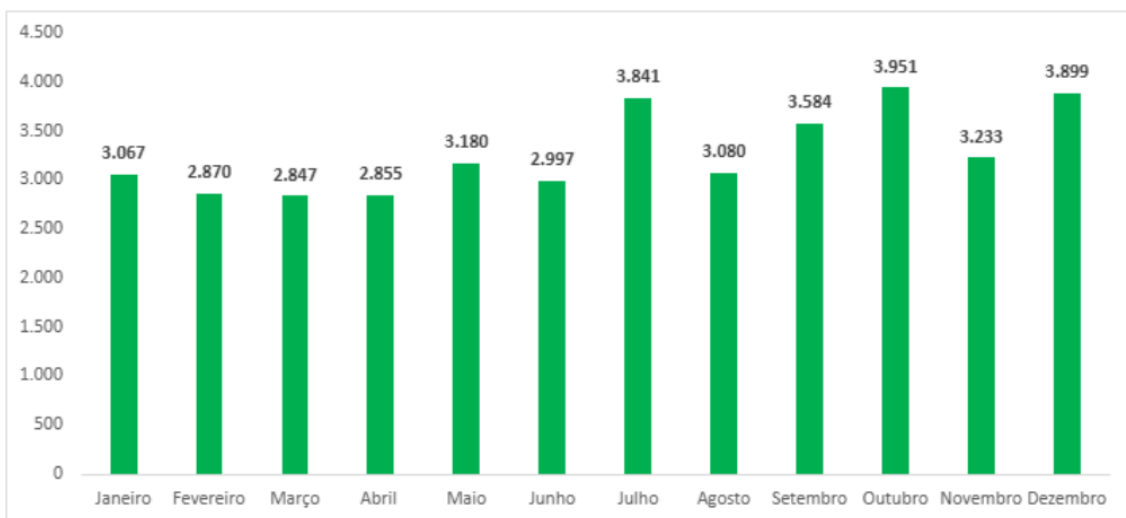
Fonte: dados extraídos do SEO em 13/01/2026



OUVIDORIA DO SUS

No ano de 2025, a Ouvidoria do SUS-SES/RS realizou **39.404 atendimentos**, sendo 35.396 com origem no nível central da SES e 4.008 nas Ouvidorias Regionais, com média de **156 atendimentos por dia**. O gráfico abaixo ilustra o total de atendimentos realizados no período, distribuídos por mês (Gráfico 1):

Gráfico 1. Atendimentos mensais da Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2025



Fonte: Ouvidoria do SUS SES/RS e Banco de dados do Sistema Ouvidoria SUS em fev/2026

Do total de atendimentos, **17.734 (45,0%)** geraram **protocolos** de Ouvidoria e **21.670 (55,0%)** foram apenas **atendimentos**, sendo **10.655 informações gerais** prestadas pela Ouvidoria (que realiza papel de disseminação da informação) e **11.015 devolutivas** ao cidadão de protocolos registrados anteriormente. Cabe ressaltar que, na nova versão do sistema OuvidorSUS, as manifestações podem ser fechadas pelas ouvidorias para a qual a demanda foi encaminhada, por isso nem todas as devolutivas são realizadas pela ouvidoria de origem da demanda, como ocorria nos anos anteriores.

Entre as manifestações que geraram protocolos, **17.734 foram** registradas e tramitadas via sistema OuvidorSUS, **13.601** tiveram origem no nível central da Ouvidoria da SES/RS, **996** nas Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde e **3.137** nas demais Ouvidorias do SUS (**2.273** da Ouvidoria-Geral do SUS, **779** das



Secretarias Municipais de Saúde, **3** de outras Secretarias Estaduais da Saúde e **82** de Ouvidorias hospitalares).

Na Ouvidoria da SES/RS são acolhidas e tramitadas as demandas relacionadas ao SUS do território do Rio Grande do Sul. Dentre as demandas registradas e tramitadas nessa Ouvidoria, **1.282** tiveram origem na **Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS)**, sendo **1.025** do **Canal Manifestações**, **25** do **Canal Denúncia** e **232** da **Lei de Acesso à Informação (LAI)**.

Dos 17.734 protocolos registrados, **50,61%** foram classificados como **“solicitação”** (8.975), **37,54%** como **“reclamação”** (6.657), **5,71%** como **“comunicação de irregularidade”** (1.012), **2,88%** como **“informação”** (511), **2,08%** como **“denúncia”** (369), **0,68%** como **“elogio”** (120), **0,50%** como **sugestão** (89) e **0,01%** como **“pedido de acesso à informação”** (1).

O **telefone 0800**, o qual se constitui como o principal canal de comunicação com os cidadãos, atingiu **61,62%** das manifestações, seguido pelo **Whatsapp**, com **17,83%**; **e-mail**, com **9,26%**; **formulário web**, com **6,10%** disponível no site da SES/RS; **presencial 3,33%**; e **outros meios 1,86%**.

Todos os protocolos são categorizados por assunto, conforme as diretrizes do Manual de Tipificação do Sistema OuvidorSUS. As manifestações recebidas foram, principalmente, relacionadas à categoria **Atenção à Saúde**, com **13.270** protocolos (**74,83%** do total). Destacam-se solicitações de informações sobre **“consulta/atendimento/tratamento”** (**5.681** protocolos), com destaque para as especialidades de Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Cirurgia Geral e Oncologia, respectivamente; seguida de **“Assistência Farmacêutica”** e **“Alimentação e Nutrição”**, que somaram **4.147** protocolos, sendo a maioria sobre medicamentos do **“Componente Especializado”**.

Em seguida, observa-se a categoria **Gestão**, com **3.253** protocolos (**18,34%** do total) em sua maioria relacionados a **“qualidade do atendimento/serviço prestado”** (**1.508** protocolos), sendo o profissional médico e equipe de saúde os

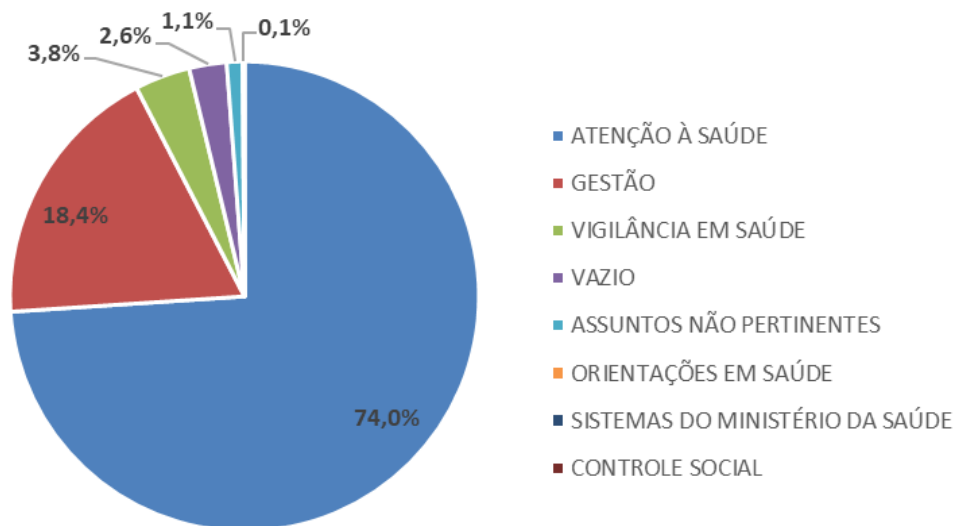


mais mencionados; “**estabelecimentos de assistência à saúde**” (723 protocolos), com ênfase nas rotinas e protocolos; e questões relacionadas ao “**trabalhador em saúde**” (346 protocolos), tais como provimento, pagamento, irregularidades etc.

Em terceiro, verifica-se a categoria **Vigilância em Saúde**, com **670** protocolos (3,78% do total) expressando denúncias e reclamações principalmente em **Vigilância Sanitária** (474 protocolos) sendo a maioria relacionada a “alimentos/bebidas” e “serviços de saúde” e **Vigilância Epidemiológica** (177 protocolos), em “água e ambientes” e “imunobiológicos”.

A atual versão do Sistema OuvidorSUS, além de modificar os parâmetros de tipificação, passou a permitir que as demandas sejam encaminhadas antes de serem tipificadas, sendo obrigatória apenas no momento da resposta definitiva. Desse modo, dentre as demandas que estão representadas no gráfico 2 abaixo, **305** encontram-se **sem tipificação**.

Gráfico 2. Manifestações registradas/tramitadas pela Ouvidoria do SUS-SES/RS em 2025 por assunto



Fonte: Banco de dados OuvidorSUS – Janeiro 2026



Principais realizações

Entre os dias 19, 20 e 21 de março, em Brasília, ocorreu o **Encontro-Nacional da Ouvidoria-Geral do SUS (EnOuvSUS)**. Organizado pela Ouvidoria-Geral do SUS, no encontro foram discutidas as propostas apresentadas nas Oficinas e Seminários Regionais realizados ao longo do ano de 2024 para a construção da Política Nacional de Ouvidorias do SUS (PNO/SUS), do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO/SUS) e para a organização e fortalecimento da Rede Nacional de Ouvidorias do (RNO/SUS).



Além disso, a SES/RS foi uma das 15 ouvidorias do país a ser selecionada para apresentar relato de Boas Práticas em Ouvidoria no Âmbito do SUS. A seleção teve como objetivo apresentar experiências que contribuam para o aprimoramento contínuo da gestão do SUS e o atendimento efetivo às pessoas usuárias do SUS, promover a divulgação de experiências bem-sucedidas e oportunizar o conhecimento e o estímulo a outros serviços de Ouvidoria no País. Na oportunidade, foi apresentado o relato intitulado “Ouvidoria Ativa no Seminário de Visibilidade



Lésbica: Estratégia para fortalecimento da participação social no Estado do Rio Grande do Sul”, em mesa de experiências, exibição nos totens presentes no ambiente do **EnOuvSUS** e publicação nos anais do evento.



Em 2025, foram realizadas 18 Oficinas Regionais de Qualificação em Ouvidoria do SUS, alcançando um total de 515 participações. Essas capacitações contribuíram para uniformizar procedimentos, fortalecer fluxos de trabalho e aprimorar a atuação das Ouvidorias Municipais do SUS em todo o território gaúcho. Foram abordadas temáticas como o papel de uma ouvidoria pública, os perfis e responsabilidades do ouvidor e estratégias que garantam a qualidade das respostas, o monitoramento dos serviços e o fortalecimento da participação popular na gestão do SUS.



Foram entregues os kits de qualificação das Ouvidorias (compostos por Monitor, Desktop, Telefone, Headset e Cadeira Executiva), viabilizados por meio de recursos da Portaria ministerial nº 1.975/2018 e conforme pactuado na Resolução CIB/RS nº 124/2024. Essa entrega fortalece a estrutura de trabalho das equipes, garantindo melhores condições operacionais e ampliando a capacidade de resposta às demandas da população.





A equipe participou do Seminário Educação, Informação e Saúde: Proteções Contra à Desinformação, realizado entre 28 de julho e 1º de agosto de 2025, em Salvador/BA, com atividades como rodas de conversa, mesas-redondas e apresentação de dois trabalhos sobre o enfrentamento à desinformação em saúde, destacando o papel da ouvidoria no combate à desinformação. A agenda incluiu visita técnica à Ouvidoria do SUS da Bahia, promovendo intercâmbio de práticas exitosas.



Outro destaque foi o avanço no projeto de estruturação e implantação de Chatbot, em parceria com o Departamento de Gestão de Tecnologias e Inovação (DGTI) e IUNEX. O projeto é voltado à implementação de soluções tecnológicas para facilitar o acesso do cidadão às informações e serviços da Ouvidoria, ampliando a eficiência dos atendimentos e modernizando a comunicação institucional. Também houve avanço na modernização tecnológica com o desenvolvimento do Painel BI Ouvidoria do SUS 3.0, construído em parceria com a DGTI. A ferramenta oferece maior precisão analítica e permite monitoramento qualificado das demandas.



A Ouvidoria também marcou presença no Stand da SES no 34º Congresso do COSEMS, realizando a distribuição do Guia de Apoio para Gestores e Ouvidores. Além disso, realizou ação de divulgação da Ouvidoria do SUS na 48ª edição da Expointer.









Foram elaborados 46 relatórios gerenciais, compartilhados com as seguintes áreas, de acordo com a demanda ou tema: Departamento de Auditoria SUS, Coordenadorias Regionais de Saúde, Conselho Estadual de Saúde, Departamento de Atenção Primária e Políticas de Saúde, análise situacional para os planos de ação da Rede Alyne e Departamento de Assistência Farmacêutica. Esses documentos contribuíram para análise situacional, tomada de decisão e fortalecimento do controle social, consolidando a Ouvidoria como fonte estratégica de informações para a gestão.



A Ouvidoria intensificou o apoio nos territórios, realizando visitas técnicas e capacitações junto às Secretarias Municipais de Saúde, além de iniciar a elaboração do Projeto Ouvidoria do SUS nos Hospitais, em desenvolvimento desde setembro de 2025, com previsão de implementação a partir de abril de 2026. Também foi desenvolvido o mapeamento completo da Rede de Ouvidorias no território gaúcho, identificando estruturas existentes e oportunidades de integração entre serviços. O diagnóstico produzido, que contou com a participação dos ouvidores regionais, servirá como ferramenta estratégica para o planejamento das ações de 2026 e para o aprimoramento da governança da rede.

Ocorreu também a Oficina Regional da Região Sul – Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS, nos dias 5 e 6 de dezembro de 2025 em Porto Alegre (RS). O evento reuniu gestores e ouvidores dos Estados de Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul com o objetivo de fortalecer a gestão das ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS). Na oficina, foram debatidos temas como a criação de novas ouvidorias, o aprimoramento dos fluxos de trabalho e a integração da Rede de Ouvidorias do SUS.





Por fim, estão em construção os Planos de Ação Regionais para 2026, iniciados em 26/11 no Encontro da Rede Interna de Ouvidorias do SUS da SES/RS, os quais já foram entregues pelos ouvidores regionais e estão em análise e validação. Esse processo colaborativo envolveu equipes regionais e alinou diretrizes estratégicas para o fortalecimento da rede de Ouvidorias no próximo ano.





CANAL DENÚNCIA

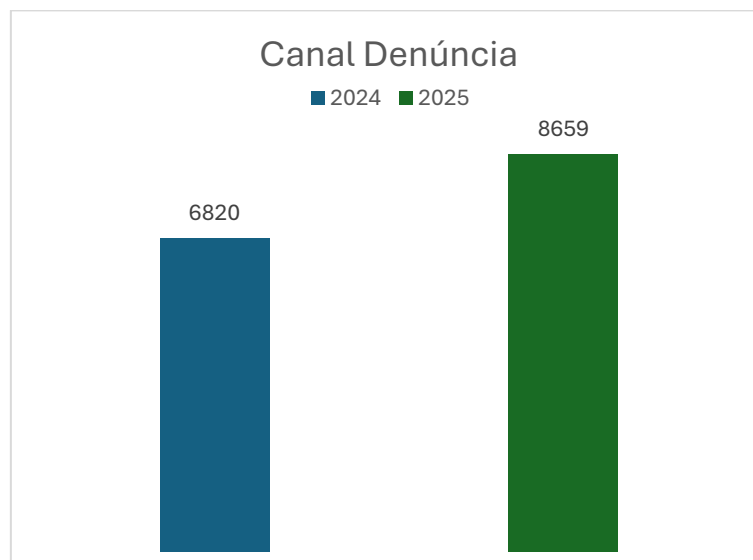
O Canal Denúncia possui a sua regulamentação no Decreto nº 54.155/2018, sendo que compete ao mesmo o recebimento de notícias de irregularidades ocorridas no Poder Executivo Estadual ou quaisquer outras condutas contrárias à ética e/ou à lei praticadas por servidores públicos estaduais.

Indicadores do ano de 2025 do Canal Denúncia

Total de denúncias: 8.659

Média mensal de denúncias: 722

Considerando que no ano de 2024 foram recepcionadas 6.820 denúncias e que no ano de 2025 recepcionamos 8.659 denúncias, houve um aumento de 26,96% no total de demandas/ano.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 07/01/2026



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

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

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

Preenchidos os requisitos mínimos para a admissibilidade, a denúncia é encaminhada para a Gestão Local (órgão ou entidade responsável), a qual terá o prazo de 20 dias para encaminhar a conclusão das apurações, prorrogáveis, mediante justificativa expressa, por mais 10 dias (art. 9º do Decreto nº 54.155/18).

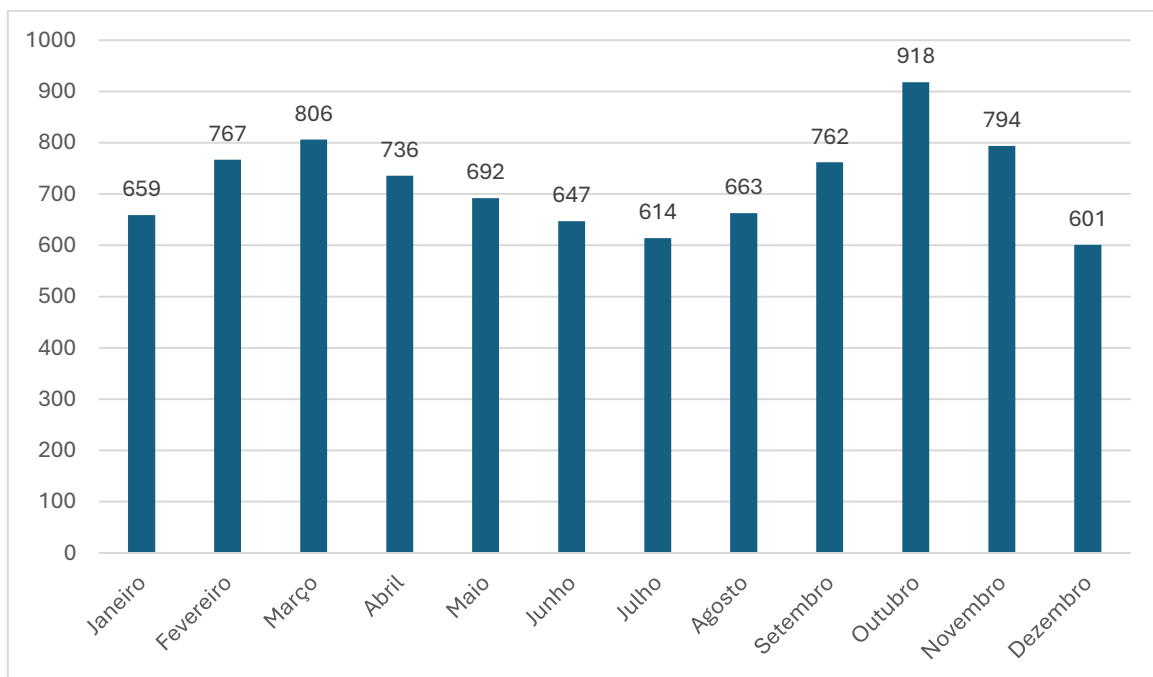
No entanto, quando há procedimento apuratório com prazo diverso (ex: sindicância), o mesmo é alterado para se adequar ao do procedimento em questão (parágrafo único do art. 10 do Decreto nº 54.155/18). A propósito, no período em questão, 80 denúncias foram convertidas em **sindicância** e cinco em **processo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

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



Conforme já referido, no ano de 2025 foram contabilizadas 8.659 novas demandas no Canal Denúncia, porém, apenas 1.874 delas tinham os requisitos mínimos para a devida apuração, enquanto as demais tiveram seu prosseguimento viabilizado após retorno ao pedido de complemento ou foram encerradas por falta de requisitos legais. Cumpre ressaltar que, mesmo quando a situação narrada não é de competência do Poder Executivo Estadual, o(a) cidadão(ã) recebe retorno de onde poderá encaminhar a sua demanda.

Dessas denúncias, **65** foram registradas por **atendimento presencial**. Ademais, **48** denúncias foram registradas mediante **Termo de Recebimento de Denúncia da Ordem de Serviço** do Governador nº 18/2023, que auxiliou os servidores do Poder Executivo Estadual a orientar os denunciante(a)s a encaminharem as notícias de possíveis irregularidades pelos meios adequados.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 07/01/2026



Ademais, consigne-se que foram **concluídas 7.763** demandas com os seguintes tipos de finalizações:

FINALIZAÇÃO	QUANTIDADE
Denúncia – Instauração PAD	3
Denúncia respondida – improcedente	901
Denúncia respondida – procedente	475
Duplicidade de Demanda	366
Impossibilidade de Prosseguimento	113
Não atendeu prazo complemento	1.011
Não atendeu prazo complemento – sigilo identidade	318
Não é do Poder Executivo RS	2.477
Transferência	2.099
TOTAL	7.763

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

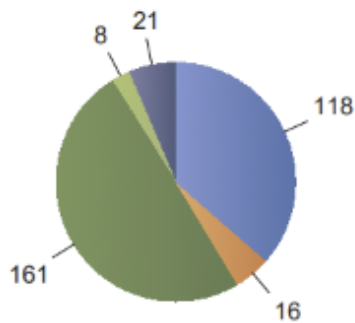


Índice de Satisfação Do Cidadão – Canal Denúncia

Foram respondidos **324** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

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

- Muito insatisfeito
- Regular
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito



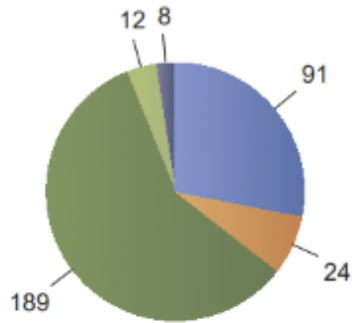
	Muito insatisfeito	Muito satisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito
2025/01	9	19	1	1	
2025/02	6	14	2		1
2025/03	6	16	3	1	
2025/04	8	16	2	1	
2025/05	10	11	1	1	2
2025/06	16	13	2	2	
2025/07	10	12	5	1	2
2025/08	7	10	1	1	2
2025/09	12	14	1	3	
2025/10	19	14	1	2	
2025/11	12	16	1	3	1
2025/12	3	6	1		
Total	118	161	21	16	8

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 07/01/2026



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

- Muito insatisfeito
- Regular
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito

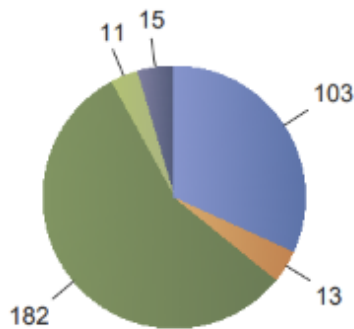


	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito
2025/01	20	9		1	
2025/02	15	3	3	1	1
2025/03	22	3	1		
2025/04	16	6	2	2	1
2025/05	18	6		1	
2025/06	12	13	2	3	3
2025/07	14	10	1	5	
2025/08	13	7			1
2025/09	15	9	2	3	1
2025/10	20	12		4	
2025/11	18	10	1	4	
2025/12	6	3			1
Total	189	91	12	24	8

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 07/01/2026

Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?

- Muito insatisfeito
- Regular
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito



	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Regular
2025/01	20		2	8	
2025/02	17		1	5	
2025/03	18	1	1	6	
2025/04	16		3	7	1
2025/05	14	1		8	2
2025/06	16		1	13	3
2025/07	11	5	2	12	
2025/08	12	1	1	7	
2025/09	15	1		10	4
2025/10	19		1	14	2
2025/11	18	2	2	10	1
2025/12	6		1	3	
Total	182	11	15	103	13

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 07/01/2026



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI

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

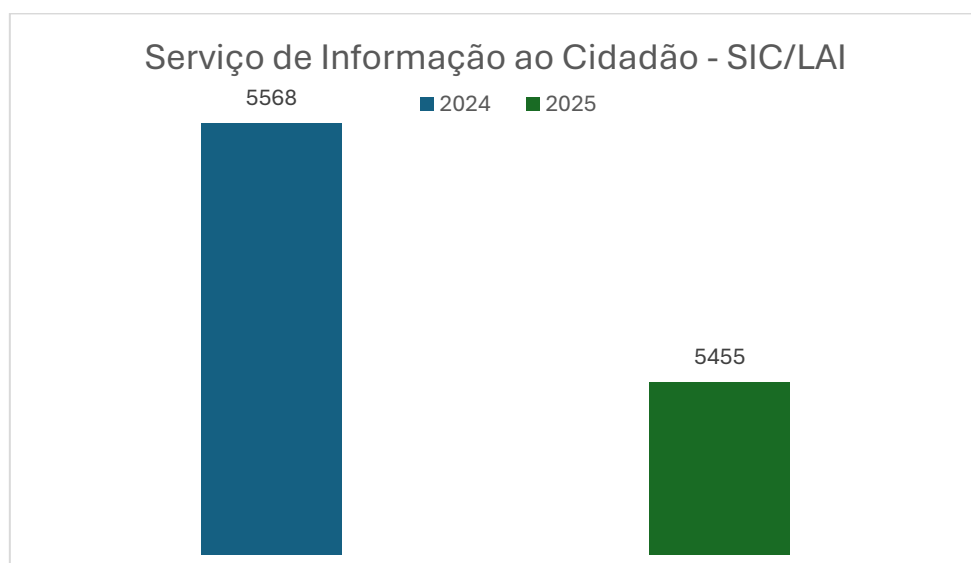
Ao Canal do SIC/LAI compete receber e encaminhar aos respectivos órgãos e entidades os pedidos de acesso a informações e/ou documentos públicos, pedidos de abertura de dados públicos e pedidos de desclassificação ou reavaliação de informações.

Indicadores do ano de 2025 do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/LAI

Total de demandas: 5.455

Média mensal de pedidos: 455

Considerando o mesmo período, no ano de 2025, no qual foram recepcionadas 5.568 solicitações, representando uma diminuição de 2,03% no total de demandas/ano.



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 08/01/2026



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

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

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

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

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

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

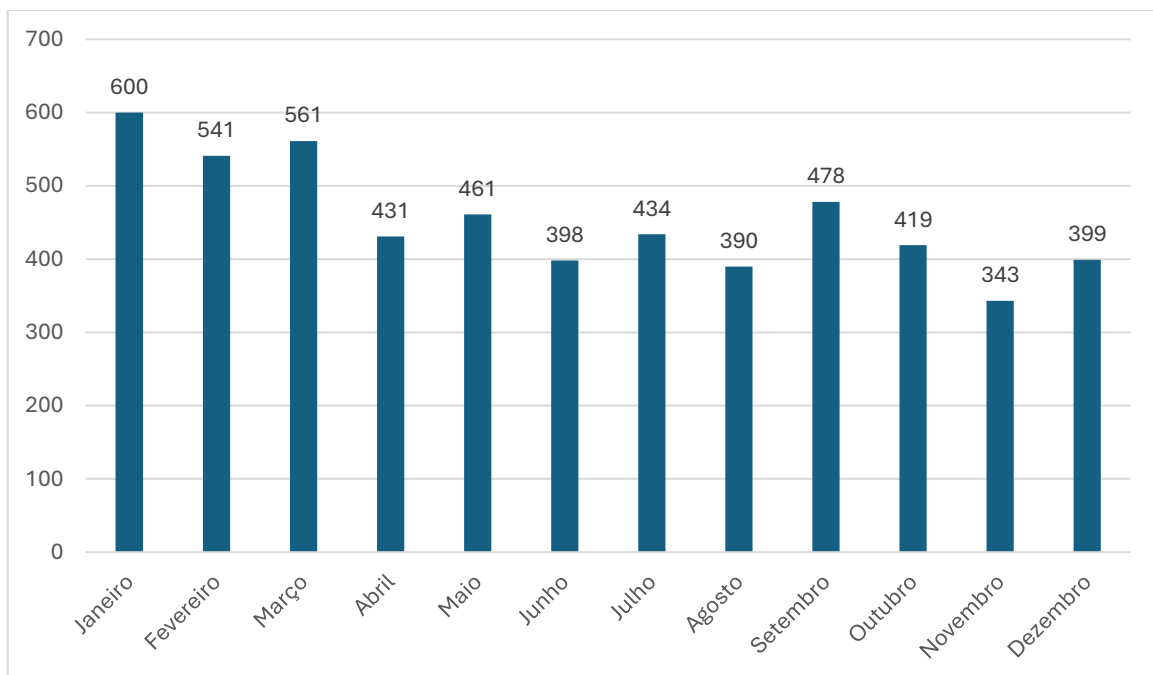


No caso de **indeferimento de acesso ou inconformidade quanto às razões da negativa de acesso**, os encaminhamentos de **reexame** e recurso também serão processados pelo SIC/LAI, nos termos dos Decretos nºs 49.111/2012 (arts. 18 a 21), 53.523/2017 (arts. 10 e 11) e 53.164/2016 (arts. 13 e 14).

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

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

No ano de 2025, foram contabilizadas **5.455** novas demandas no Canal SIC/LAI:



Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 08/01/2026



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

Em 2025, foram **respondidas 5.449** demandas com os seguintes tipos de finalizações:

FINALIZAÇÃO	QUANTIDADE
Respondidas	2.270
Transferência	2.801
Outra esfera Governamental	166
Falta de Especificação	85
Não é LAI	70
Duplicidade de demanda	56
Respondidas parcialmente	1
TOTAL	5.449

Fonte: dados extraídos do SEO em 08/01/2026

Esclarece-se que as 5.449 demandas finalizadas não correspondem, necessariamente, a pedidos de informação respondidos dentro do próprio exercício de 2025. Parte desses registros refere-se a demandas protocoladas no final do ano e concluídas posteriormente, uma vez que o sistema de gestão não opera sob a lógica de fechamento por exercício financeiro, mas sim por fluxo contínuo de tramitação e resposta. Desse modo, a diferença temporal entre abertura e finalização é regular, não representa pendência administrativa e encontra-se em conformidade com os parâmetros legais e procedimentais aplicáveis.



Exemplo de pedidos realizados via SIC LA solicitando dados:

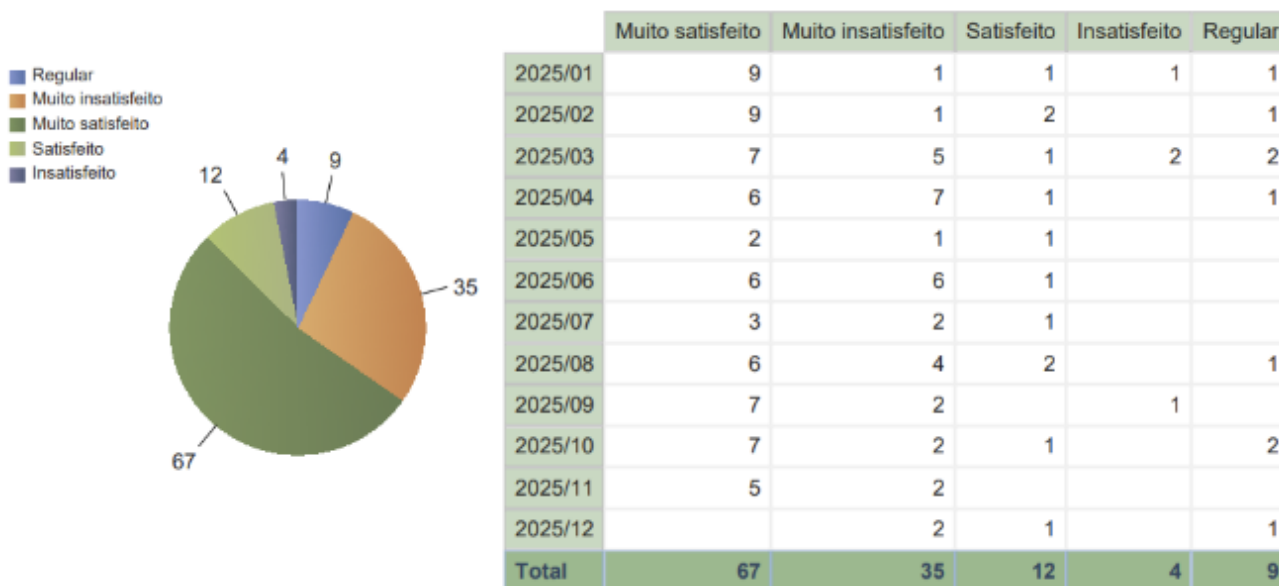
- Notícia divulgada na área da Saúde – Demandas sobre produtos médicos e filas de espera (<https://www.pge.rs.gov.br/upload/arquivos/carga20170340/07134032-zh-252c-2520p-16-252870-2529.pdf>).



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

Foram respondidos **127** formulários de avaliação, sendo que o cidadão não está obrigado a responder a todos os quesitos apresentados.

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

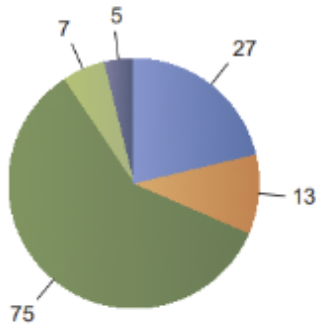


Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 08/01/2026



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

■ Muito insatisfeito
■ Regular
■ Muito satisfeito
■ Satisfeito
■ Insatisfeito

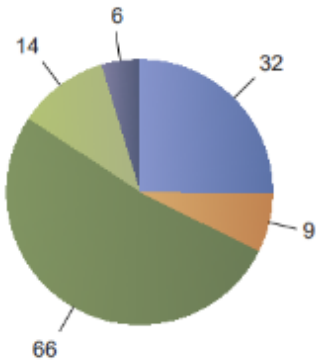


	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular
2025/01	10	1			2
2025/02	11	1	1		
2025/03	8	4		2	3
2025/04	8	3			4
2025/05	2	1	1		
2025/06	7	5		1	
2025/07	3	2	1		
2025/08	7	4	1	1	
2025/09	5	3	1	1	
2025/10	8	1			3
2025/11	6		1		
2025/12		2	1		1
Total	75	27	7	5	13

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 08/01/2026

Qual sua avaliação em relação à qualidade do atendimento prestado?

■ Muito insatisfeito
■ Regular
■ Muito satisfeito
■ Satisfeito
■ Insatisfeito



	Muito satisfeito	Muito insatisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Regular
2025/01	8	1	2	1	1
2025/02	9	1	2		1
2025/03	6	5	1	4	1
2025/04	7	5	1		2
2025/05	2	1	1		
2025/06	6	6	1		
2025/07	3	2	1		
2025/08	8	4	1		
2025/09	5	3	1		1
2025/10	7	1	1		3
2025/11	5	1	1		
2025/12		2	1	1	
Total	66	32	14	6	9

Fonte: dados extraídos do Portal de Gestão (Cognos) em 08/01/2026



MENSAGEM DA OUVIDORIA

O ano de 2025 consolidou-se como um período de continuidade dos esforços de reconstrução e fortalecimento do Estado do Rio Grande do Sul após os severos eventos climáticos ocorridos no ano anterior.

Foi um tempo marcado pela reorganização institucional, pelo aprimoramento das políticas públicas e pela busca permanente de soluções voltadas à recuperação social, econômica e administrativa, sempre com foco no atendimento às necessidades da população gaúcha.

Nesse contexto, o Governo do Estado manteve-se empenhado na implementação de projetos, programas e ações estratégicas destinadas a apoiar a retomada do Rio Grande do Sul, promovendo maior resiliência, segurança e eficiência na prestação dos serviços públicos.

As ações desenvolvidas ao longo de 2025 evidenciam o compromisso com a reconstrução responsável, transparente e orientada ao interesse público.

Como reiteradamente destacado, a missão institucional da Ouvidoria-Geral do Estado consiste em viabilizar ao cidadão o acesso simples, ágil e efetivo aos canais de interlocução com o Estado, bem como promover a avaliação dos serviços públicos prestados, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da qualidade da gestão pública. Mesmo diante de um cenário de retomada e reorganização, o Estado assegurou a continuidade dos serviços públicos, garantindo respostas e atendimento às demandas da sociedade.



Ao longo de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado manteve a grande comunicação com os cidadãos através de seus canais de atendimento, com destaque para o atendimento on-line por meio do sistema de manifestações e dos canais institucionais de comunicação eletrônica, proporcionando sempre agilidade e acessibilidade aos cidadãos.

Para além do atendimento individual ao cidadão, destaca-se a relevante atuação gerencial da Ouvidoria sobre os canais de manifestações, possibilitando que as demandas recebidas sejam analisadas e convertidas em oportunidades de aprimoramento da prestação dos serviços públicos, com reflexos positivos para toda a sociedade. Soma-se a isso o incentivo contínuo a iniciativas voltadas ao fortalecimento da participação social e do controle público.

Por fim, ressalta-se que a Ouvidoria-Geral do Estado, enquanto órgão de atuação transversal nas temáticas relacionadas à transparência, ética, integridade e controle público, exerceu, ao longo de 2025, papel estratégico junto às Secretarias Executivas de colegiados como a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI/RS), a Comissão de Ética Pública (CEP) e o Comitê de Integridade Pública (CIP). Ademais, a OGE manteve participação ativa na RedeSIM, na Rede de Controle, na RedeLAI e no Comitê Gestor de Dados Abertos da Área de Segurança Pública e Justiça (CGDASPJ).

VIVIANE FURTADO MIGLIAVACCA

Ouvidora-Geral do Estado

ROGÉRIO GRADE

Diretor de Departamento



MENSAGENS RECEBIDAS DOS CIDADÃOS

“Prezados(as), boa tarde.

Agradeço o retorno e a atenção prestada. Informo que após a nossa reclamação, o atendimento da EGR melhorou muito. Antes sequer nos dava retorno dos nossos e-mails solicitando cadastro das viaturas. Começaram a responder e-mails que nós tínhamos encaminhado em fevereiro. Atualmente, nos respondem em 48h.

Está muito melhor melhor.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessário.

Mais uma vez, obrigado.

“Bom dia.

Agradeço, mais uma vez, pela ótima recepção que tive na Ouvidoria.

Bom trabalho.”

“Venho por meio deste canal, expressar meus sinceros agradecimentos a toda a equipe que esteve me auxiliando durante meu processo de retorno ao trabalho.

Quero deixar registrado o quanto foi importante o acolhimento que tive das pessoas envolvidas em solucionar este caso. Tanto por parte da ouvidoria quanto lá na 28º CRE.

Que mais pessoas possam receber a mesma segurança que senti e o acolhimento do grupo.”



EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO:

Ana Raquel Rolim Werutsky,
Carolina Duarte Vendrusculo,
Alessandro Inocente Naibert,
Dariane Louis,
Humberto Kipper,
Jucele Bernadete Azzolin Comis,
Luiza Maria Plentz,
Marcelo da Silva Porto,
Márcia da Silva Chaves,
Márcio Garcia Beck,
Marieli Rodrigues Daniel,
Milena Darsie Baldasso,
Regina Rosa da Costa.

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA REVISÃO E EDIÇÃO:

Bárbara Zucchetti,
Liliana da Silva Barcellos,
Mariana Cunha Fontana,
Marília Mottin Borges.