

Ouvidoria SEA – 1º sem 2025

**Coordenadoria de Controle
Interno e Ouvidoria – CIOUV
Secretaria de Estado da
Administração**

Atividades Ouvidoria

Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

Atividades Ouvidoria

O Controle Interno e Ouvidoria estão estruturados, organizados e operacionalizados, em forma de sistema administrativo, sob a coordenação da CGE como órgão central do sistema administrativo de controle interno e ouvidoria.

Atividades Ouvidoria

Através do canal de ouvidoria o usuário de serviços públicos do Poder Executivo Estadual pode expressar seu ponto de vista por meio do registro de manifestações, como por exemplo: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providências.

Atividades Ouvidoria

O Controle Social está cada vez mais atento ao papel da ouvidoria; **PROVA DISSO:**

O índice de Transparência e Governança Pública tem como requisito, existência de canal de ouvidoria de fácil acesso;

PROPORCIONAR - Objetivos

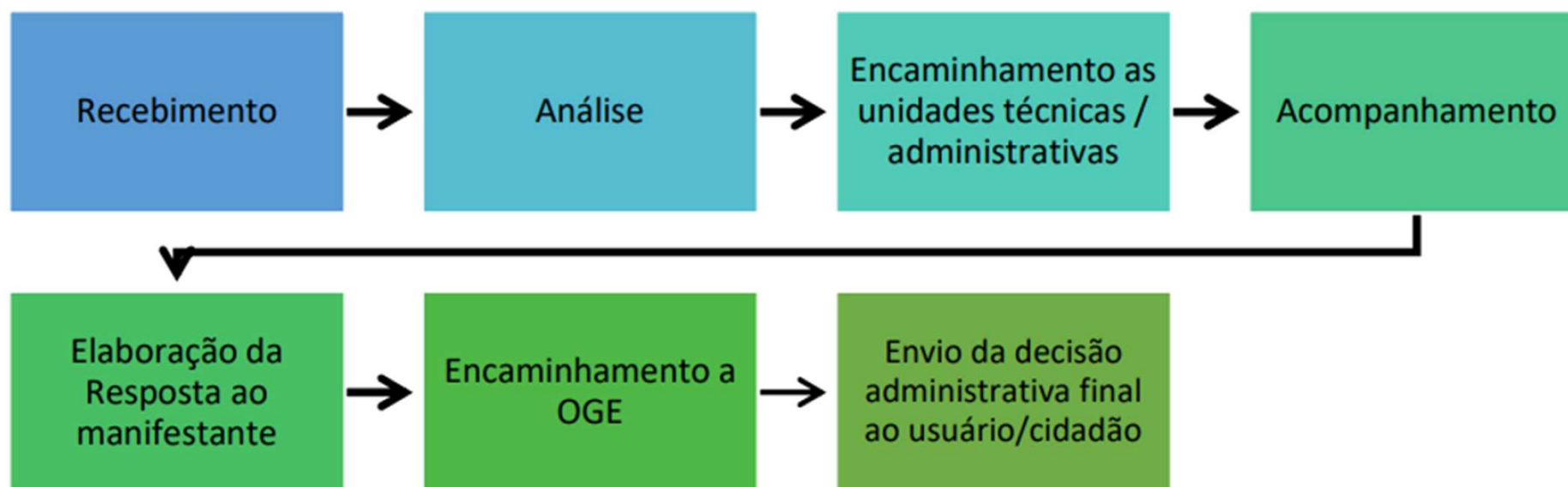
- O cuidado e a importância dada no recebimento e análise das manifestações dos usuários



PROPORCIONAM
Ao GESTOR

- Melhoria dos Serviços Públicos
- Com respostas conclusivas e de qualidade, Aumenta a Confiança no Governo.
- Dar voz ao usuário dos serviços públicos, gera Efeito Didático e
- Desenvolve Capacidade crítica do cidadão.

Fluxo das Demandas de Ouvidoria



Demandas de Ouvidoria

SEA – 2025/1

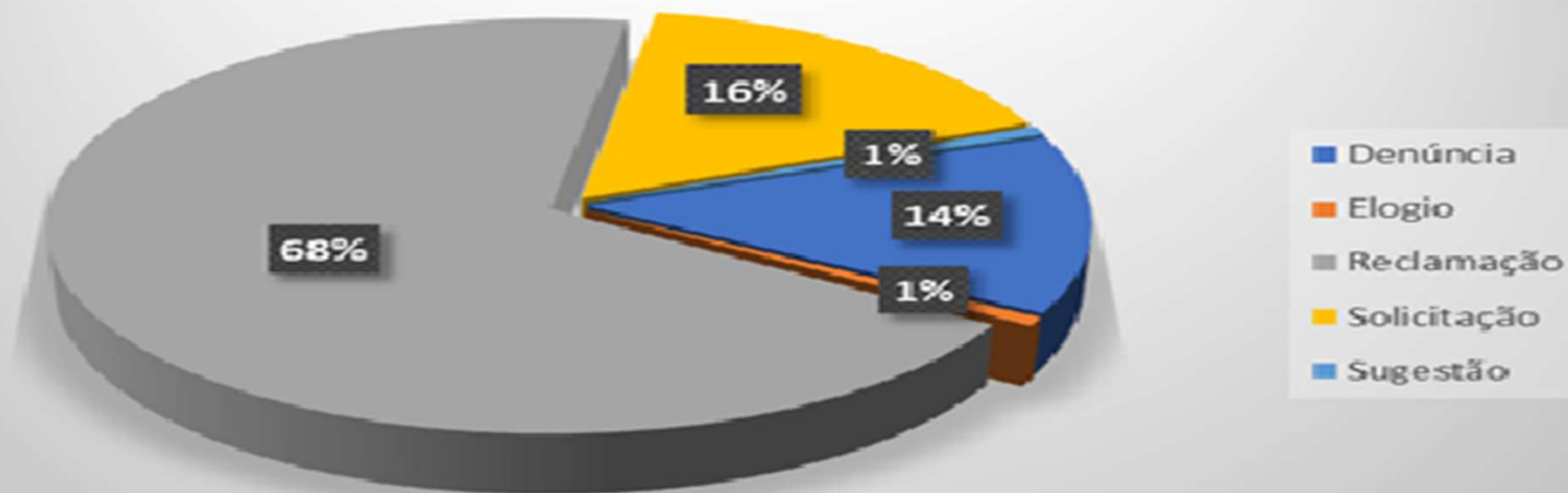


Manifestações de Ouvidoria



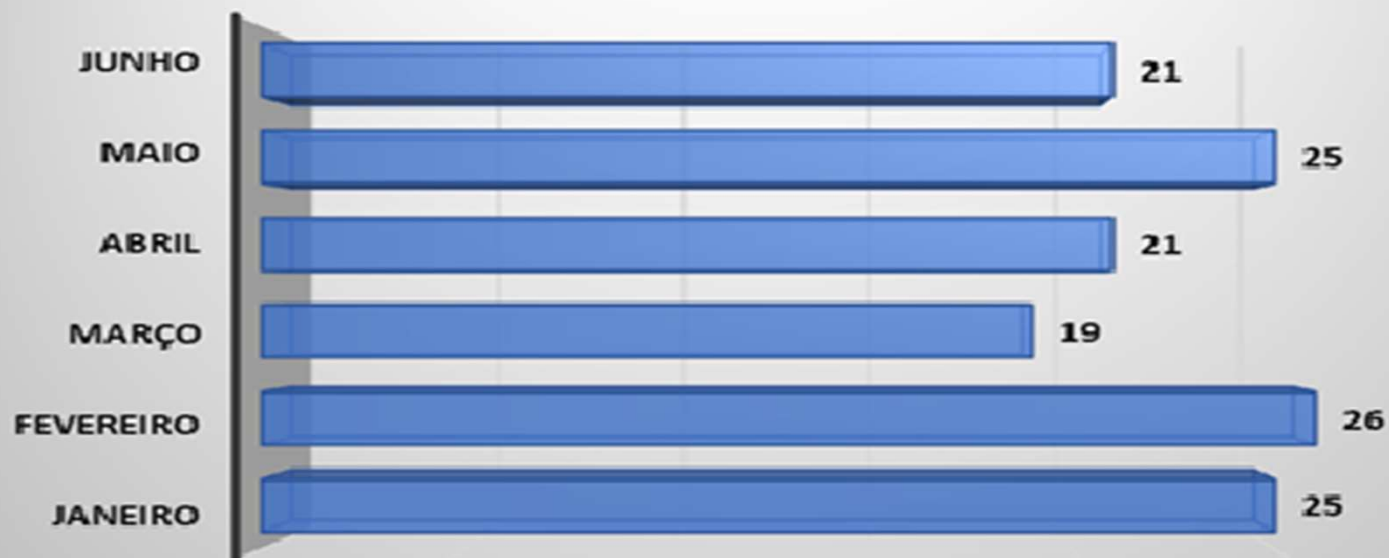
Natureza das Manifestações de Ouvidoria

Natureza em Percentuais

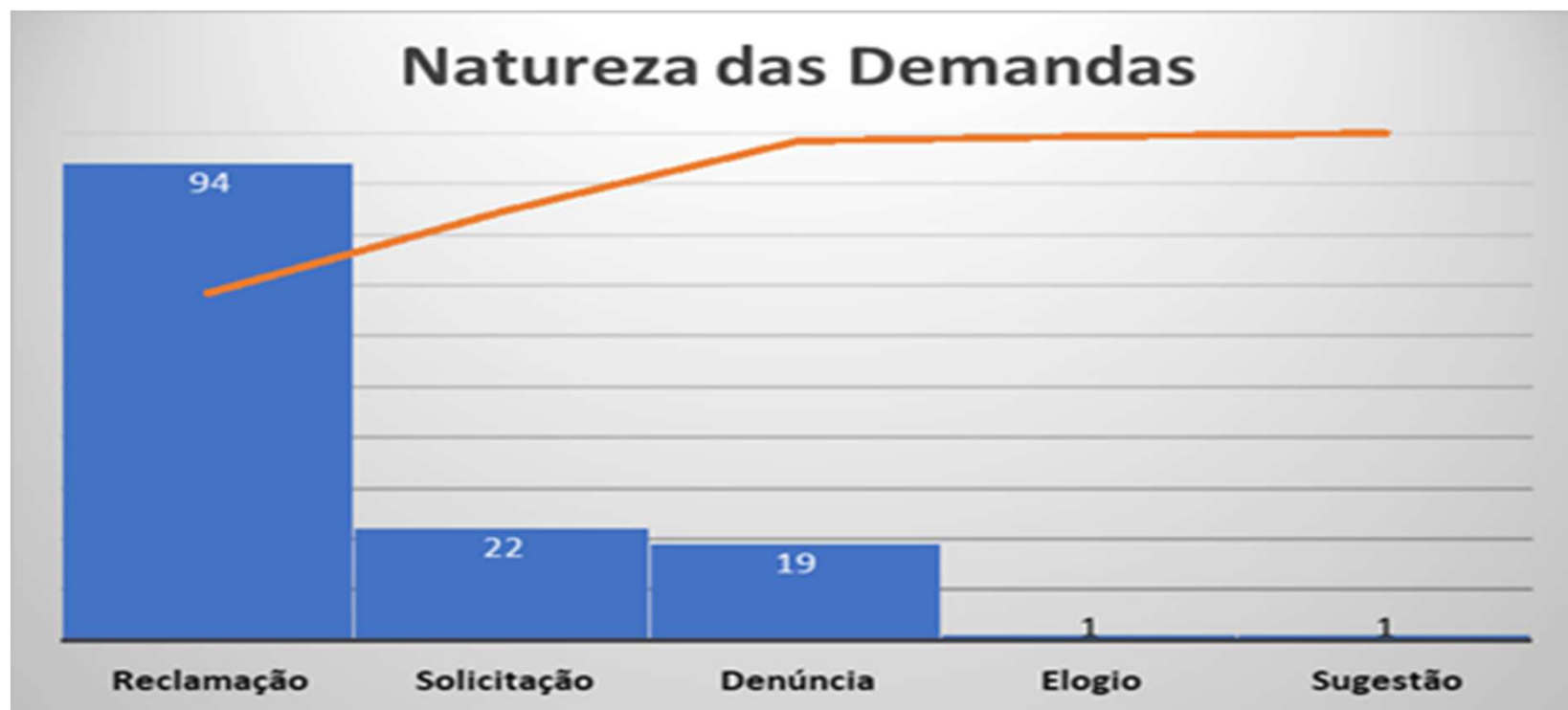


Distribuição das Manifestações por Mês

Distribuição das Demandas por Mês



Quantidade de Demandas por Natureza

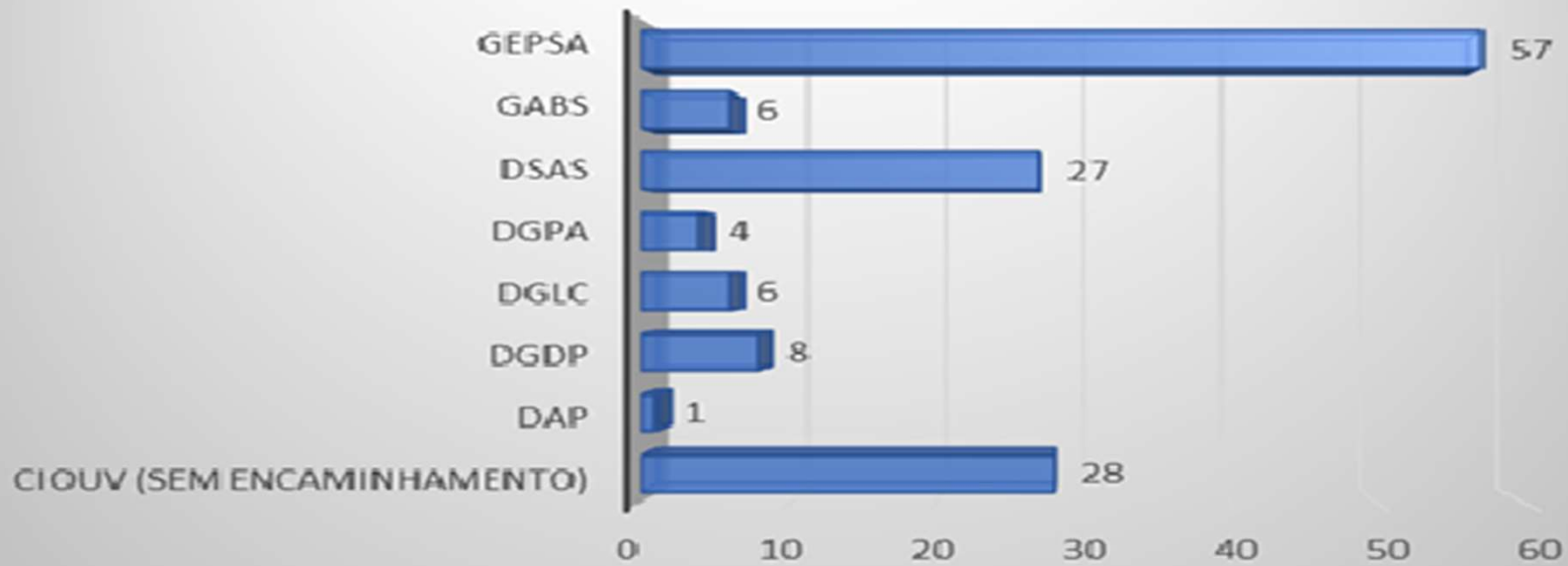


Demandas por Unidades Adm. e Natureza

Unidade Demandada	Natureza					Total
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
CIOUV (sem encaminhamento)	11	1	9	7		28
DAP				1		1
DGDP	2		4	2		8
DGLC	1			4	1	6
DGPA			3	1		4
DSAS	3		21	3		27
GABS			6			6
GEPSA	2		51	4		57

Encaminhamentos às Unidades Adm.

Unidades Demandadas



Tempo de Atendimento pelas Unidades Adm.

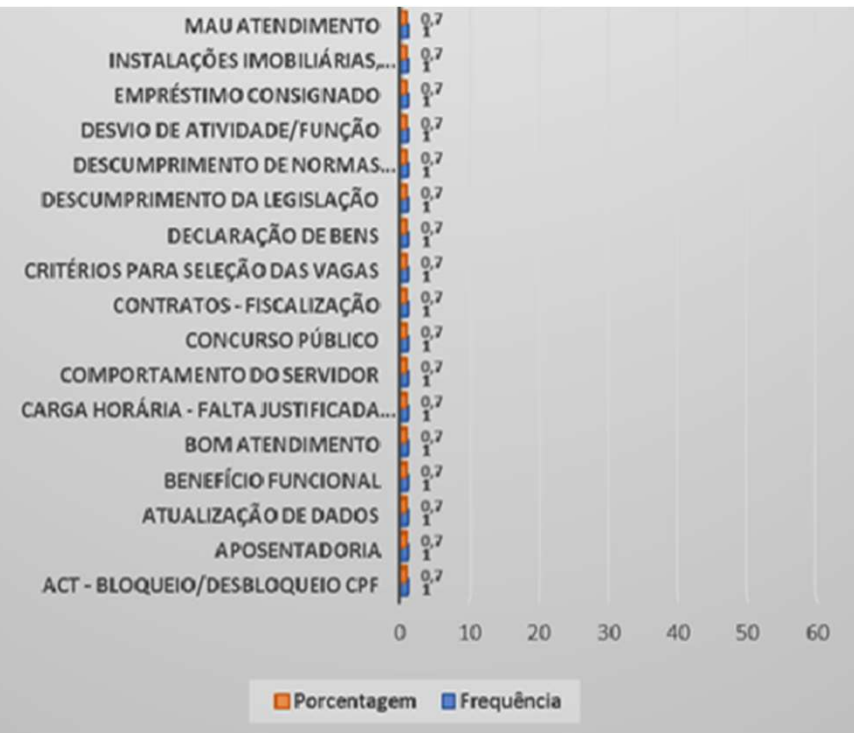
Unidade	Dias					
	Máximo	Mínimo	Média	Mediana	Moda	N total
CIOUV	41	1	15	12	6	28
DAP	10	10	10	10	10	1
DGDP	54	4	24	24	4	8
DGLC	20	1	6	4	1	6
DGPA	13	12	13	13	13	4
DSAS	70	1	24	22	6	27
GABS	68	6	38	35	6	6
GEPSA	47	5	25	28	16	57

Frequência do Tempo de Resposta das Demandas



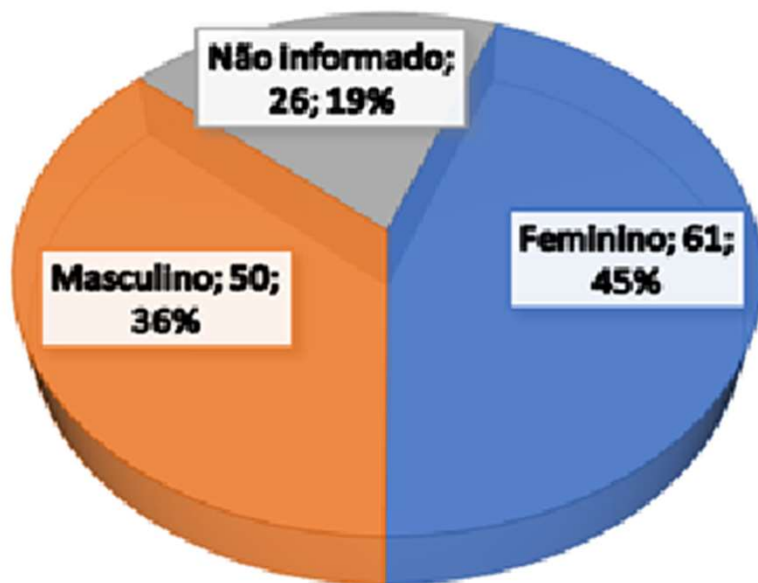
Distribuição por Assunto

Distribuição por Assunto



Perfil dos cidadãos que acessaram o canal

SEXO



Demandas LAI

SEA – 2025/1



Acesso à
Informação

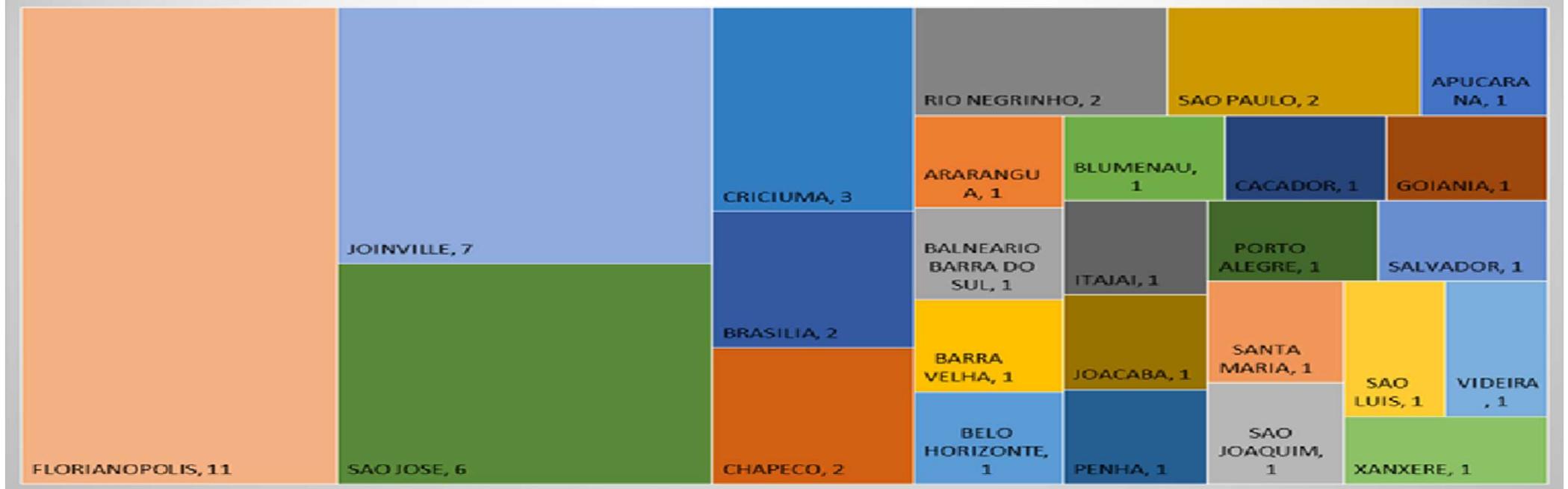


Natureza das manifestações - LAI

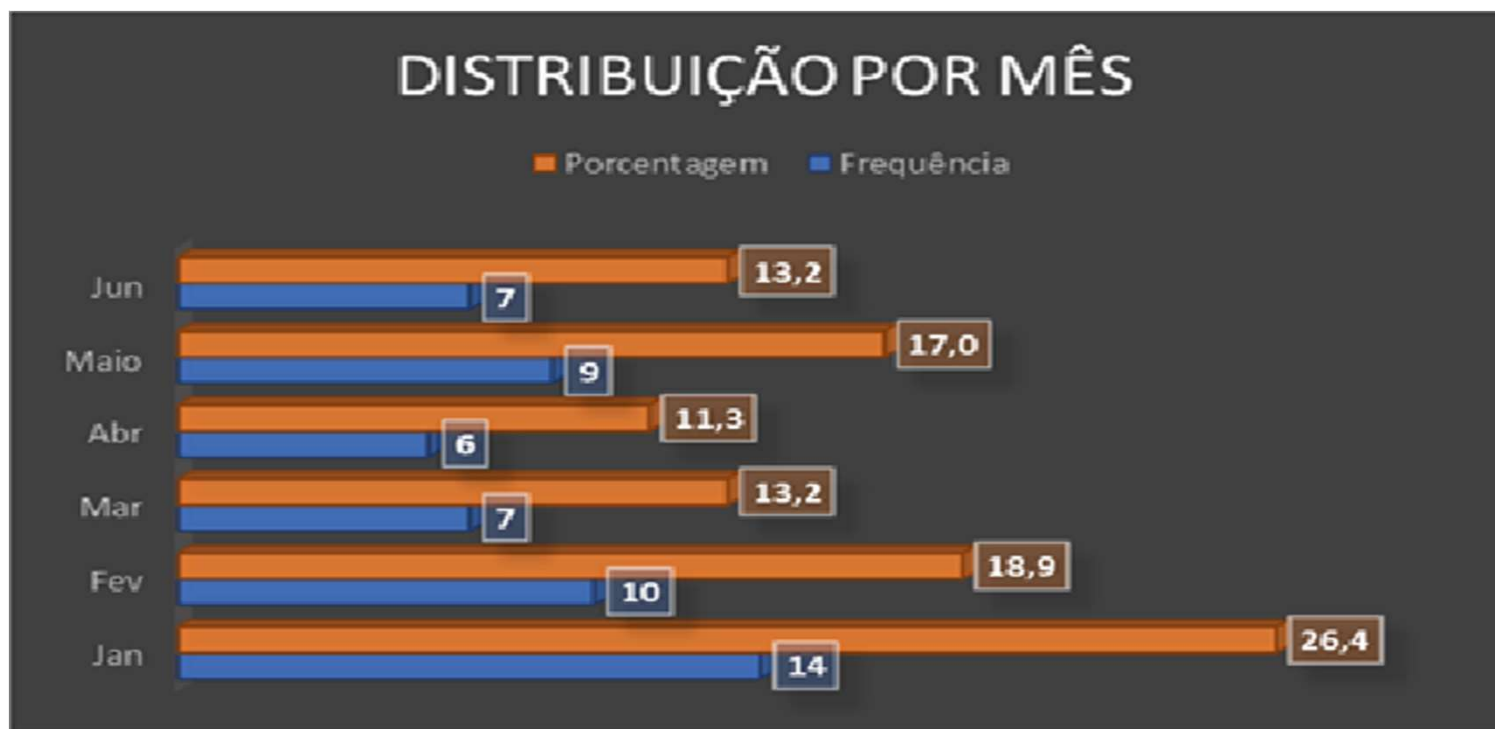
Natureza	Frequência	Porcentagem
Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação	53	100,0

Distribuição – LAI por Município

Município da Demanda

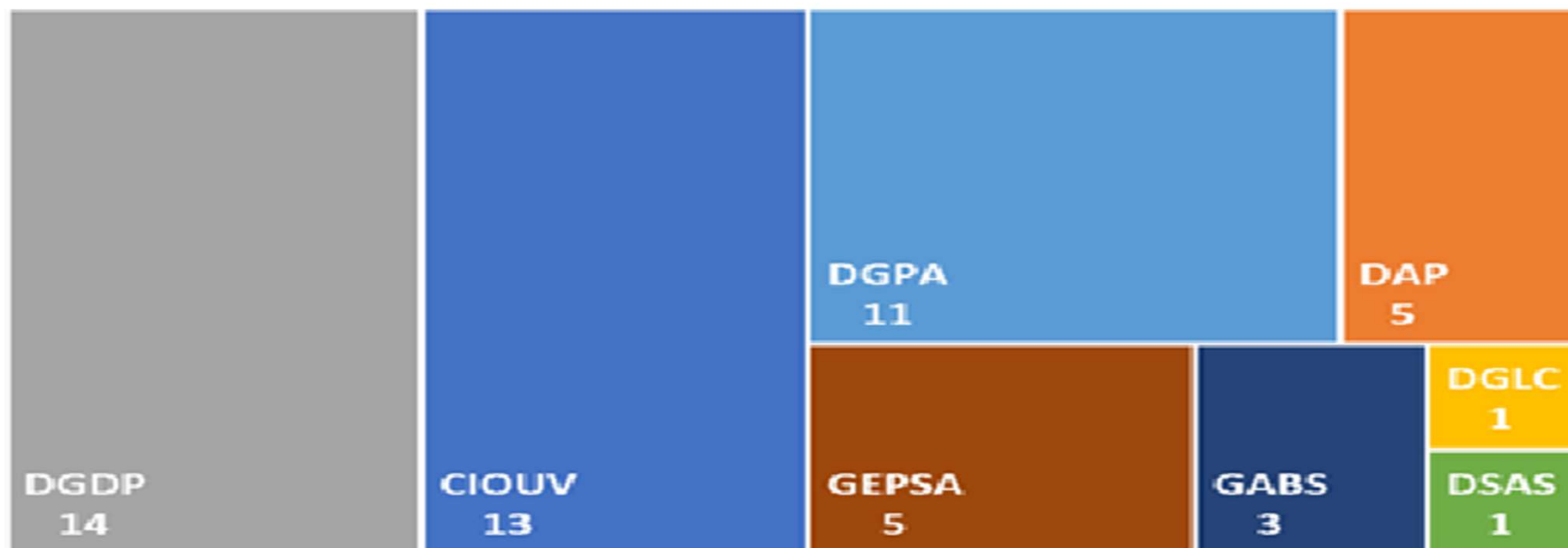


Distribuição – LAI por mês em 2025



Encaminhamento às Unidades Internas - LAI

Unidades Demandadas



Frequência de tempo de resposta - LAI



Média de dias atendimento - LAI

Média de dias para respostas

	N	Mínimo	Máximo	Média
Dias	53	0	42	14,43
N válido (de lista)	53			

Perfil Cidadãos – canal E-Sic - LAI



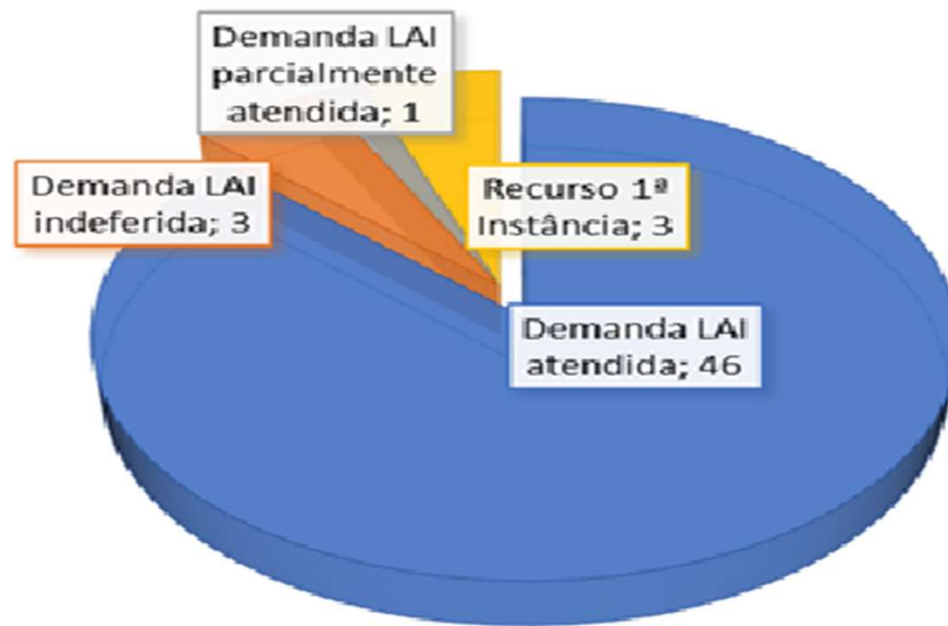
Tipo de Pessoa acessou Canal E-Sic - LAI

TIPO PESSOA

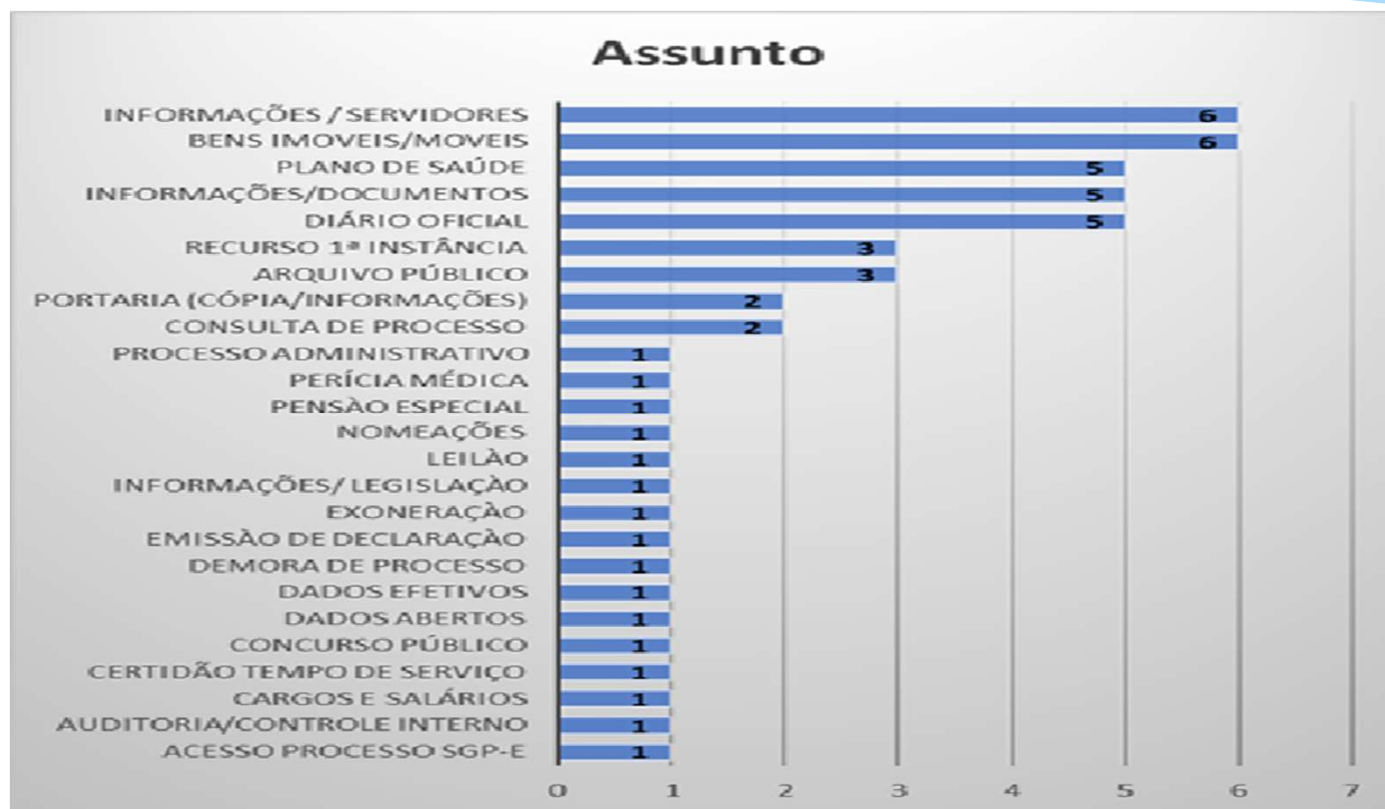


Demandas Atendidas/Indeferidas - LAI

SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO



Demandas Assuntos - LAI



CANAIS OUVIDORIA

Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Exercite a sua cidadania e participe do Governo do Estado de Santa Catarina

1

Novo Atendimento

Clique para enviar denúncias, elogios, reclamações e sugestões. Será gerado protocolo com o código de atendimento e a chave para consulta.

2

Consultar Atendimento

Clique para obter informações sobre sua solicitação. Tenha em mãos o código de atendimento e a chave de consulta.

3

E-SIC

O Sistema de Informações ao Cidadão (E-SIC) do Estado de Santa Catarina permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Executivo Estadual, em conformidade com a Lei Federal nº12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Decreto Estadual nº 1.048/2012 .

OBRIGADO



SEA/CIOUV
ciouv@sea.sc.gov.br