



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Relatório de Gestão 2024

Ouvidoria

**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SEA**

<https://www.sea.sc.gov.br/>



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

**SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
VÂNIO BOING**

**COORDENADOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
FABRÍCIO STOPASSOLI**

**EQUIPE DA OUVIDORIA
Ouvidores das Unidades Administrativas da SEA**

Florianópolis, 20 de fevereiro de 2025



Sumário

Apresentação da SEA	4
Diretrizes Estratégicas da SEA	8
Cadeia de Valor.....	9
Organograma	10
Apresentação da Ouvidoria da SEA	11
Competências.....	11
Estrutura.....	13
Instalações, Horário Atendimento e Canais de Acesso.....	14
Dados Gerais das Manifestações de Ouvidoria	15
Análise quantitativa das Manifestações de Ouvidoria de Natureza: Reclamação, Solicitação, Denúncia, Sugestão e Elogio	15
Tipologia das manifestações.....	16
Encaminhamentos às Unidades Administrativas Internas.....	17
Prazo de Atendimento.....	18
Principais Assuntos por Tipologia.....	19
Perfil dos Cidadãos que acessam o Canal de Ouvidoria.....	20
Considerações referente aos Encaminhamentos Internos.....	20
Análise quantitativa das manifestações de Ouvidoria de Natureza: Lei de Acesso à Informação (LAI)	21
Atendimento de LAI por mês no ano de 2023.....	21
Encaminhamentos às Unidades Administrativas Internas.....	23
Principais Assuntos por Tipologia.....	23
Média de Dias para Atendimento das Demandas LAI.....	24
Perfil dos Cidadãos que acessam o Canal E-Sic para LAI.....	26
Demandas LAI Atendidas e Indeferidas.....	26
Principais Ações da Ouvidoria	29
Conclusão	33



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

1 APRESENTAÇÃO DO ÓRGÃO.

Desde a sua criação, em 31.12.1970, pela Lei nº 4.547, a Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina (SEA) passou por substanciais transformações. A legislação mais recente acerca das competências da secretaria consta na Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, a qual estabelece que a Secretaria de Estado da Administração é responsável por seis sistemas administrativos no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional, quais sejam: gestão de materiais e serviços; gestão de pessoas; gestão documental e publicação oficial; gestão patrimonial.

A Secretaria de Estado da Administração (SEA), como órgão sistêmico de toda a estrutura governamental, tem como premissa viabilizar condições para que os demais órgãos possam atuar perfeitamente dentro das suas áreas finalísticas, em pilares de inovação, tecnologia e sustentabilidade. Desta forma, as atividades desenvolvidas pela SEA impactam em toda a estrutura de Governo, que por sua vez, faz chegar às pessoas os serviços e atividades essenciais.

Destaca-se que além dos sistemas administrativos, a SEA também faz a gestão da saúde ocupacional do servidor e do plano de saúde dos servidores. Abriga também, na condição de autarquia, fundação e de empresa pública vinculadas, para efeitos de supervisão, coordenação, orientação e fiscalização o Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina – IPREV.

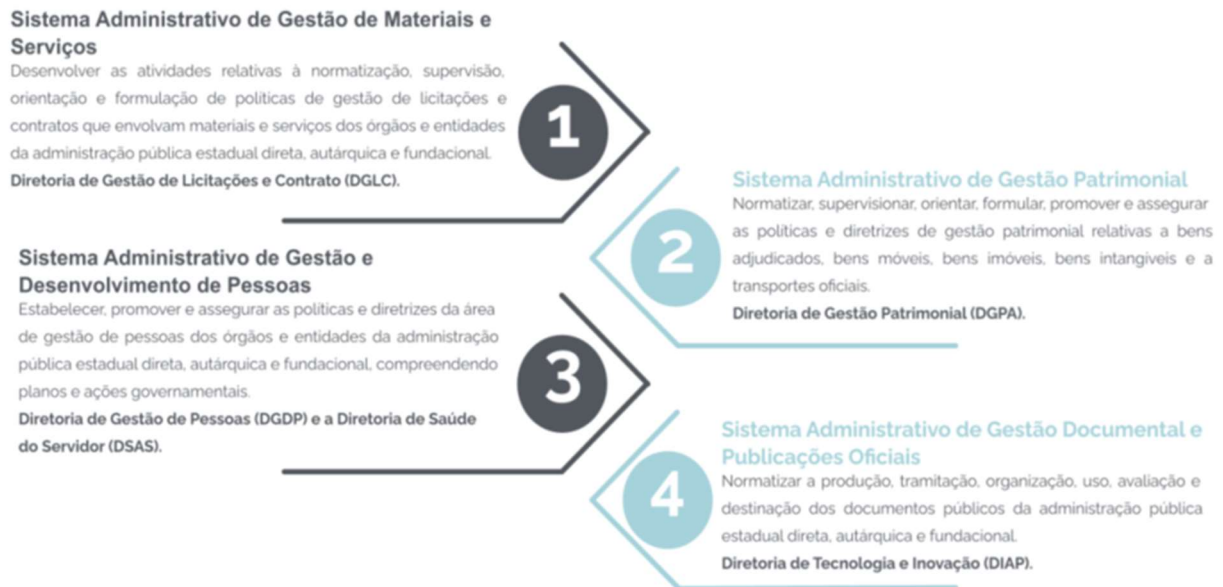
No seu portfólio concentra-se uma diversidade de serviços dos quais cabe destacar: Padronização de manuais e documentos, Perícia Médica, Plano de Saúde dos servidores, Portal de Compras Públicas, Portal do Servidor, Processamento da Folha de Pagamento dos Servidores Públicos Estaduais, Publicação do Diário Oficial do Estado e o Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (até 06/2023).

IDENTIFICAÇÃO	SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
CNPJ	82.951.351/0001-42
Endereço	Rodovia SC 401 nº 4.600, km 5, bloco II – Saco Grande II – Florianópolis – SC – CEP: 88.032-000
Telefone	(48) 3665-1400
Site	http://www.sea.sc.gov.br
Ato de Criação	Lei nº 4.547, de 31 de dezembro de 1970.
Reconhecimento	Não se aplica
Estatuto	Não se aplica
Regimento Geral / Interno	Decreto nº 2.198, de 30 de setembro de 2022



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Figura 1 - Sistemas Administrativos SEA :



De acordo com o Art. 19 da Lei Complementar nº 741/2019 compete à SEA:

I – Normatizar, supervisionar, controlar, orientar e formular políticas de gestão de pessoas, envolvendo:

- a) benefícios funcionais de natureza não previdenciária do pessoal civil;*
- b) ingresso, movimentação e lotação do pessoal civil, permanente e temporário;*
- c) planos de carreira, cargos e vencimentos dos servidores públicos civis e dos militares estaduais;*
- d) plano de saúde;*
- e) progressão funcional dos servidores públicos civis;*
- f) remuneração dos servidores públicos civis e dos militares estaduais;*
- g) perícia médica e saúde dos servidores públicos civis;*
- h) melhoria das condições da saúde ocupacional dos servidores públicos e da prevenção contra acidentes de trabalho;*
- i) estratégias de comprometimento dos servidores públicos em substituição às estratégias de controle;*
- j) programas de atração e retenção de servidores públicos;*
- k) programas de valorização dos servidores públicos calcados no desempenho;*
- l) pensões não previdenciárias; e*
- m) locação de mão de obra e contratação de bolsistas e estagiários;*

II – Acompanhar, avaliar e ressarcir as despesas médico-hospitalares, na forma disposta na Lei nº 6.745, de 28 de dezembro de 1985, desde que não cobertas por plano de saúde;

III – gerenciar e coordenar o desenvolvimento e a manutenção evolutiva do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH);



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

IV – Normatizar, supervisionar, orientar e formular políticas de gestão de licitações e contratos, envolvendo:

- a) planejamento de compras públicas;*
- b) licitações;*
- c) gestão e fiscalização de contratos; e*
- d) estocagem e logística de distribuição de materiais; (Redação do inciso IV e alíneas dada pela Lei 18.806, de 2023).*

V – Encarregar-se:

- a) do planejamento, da organização, da coordenação e da execução das atividades relativas à administração das áreas comuns do Centro Administrativo do Governo do Estado;*
- b) da administração dos serviços de segurança das áreas comuns do Centro Administrativo do Governo do Estado; e*
- c) da coordenação e administração do posto de atendimento médico do Centro Administrativo do Governo do Estado;*

VI – Normatizar, supervisionar, orientar e formular políticas de gestão patrimonial, envolvendo:

- a) bens adjudicados;*
- b) bens móveis, imóveis e intangíveis; e*
- c) transportes oficiais;*

VII – coordenar programas voltados à modernização da gestão pública;

VIII – (Redação revogada pela Lei 18.806, de 2023)

IX – Normatizar, supervisionar, orientar e formular políticas de gestão documental e publicação oficial, bem como elaborar o Diário Oficial do Estado (DOE);

X – (Redação revogada pela Lei 18.646, de 2023)

XI – (Redação revogada pela Lei 18.646, de 2023)

XII – fomentar a integração, o intercâmbio de experiências, o compartilhamento de soluções e parcerias de interesse multi-institucional na Administração Pública Estadual;

XIII – (Redação revogada pela Lei 18.646, de 2023)

XIV – (Redação revogada pela Lei 18.646, de 2023)

XV – (Redação revogada pela Lei 18.646, de 2023)

XVI – (Redação revogada pela Lei 18.646, de 2023)

XVII – coordenar e gerenciar os centros de serviços compartilhados da Administração Pública Estadual;

XVIII – (Redação revogada pela Lei 18.646, de 2023)

XIX – desenvolver políticas e ações voltadas à qualificação do gasto público, de forma contínua, por meio de técnicas e ferramentas de análise aplicadas às bases de dados governamentais; (Redação dada pela Lei 18.806, de 2023)



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

XX – Estruturar e organizar as atividades de governança dos sistemas administrativos comuns a todos os órgãos e a todas as entidades da Administração Pública Estadual; e (Redação dada pela Lei 18.806, de 2023)

XXI – gerenciar o arquivo público do Estado, visando ao resgate, à preservação, à manutenção e à divulgação do patrimônio documental do Estado, bem como à destinação adequada dos documentos oficiais. (Redação dada pela Lei 18.806, de 2023)

§ 1º Fica vedada aos órgãos da Administração Pública Estadual Direta, às autarquias e às fundações a utilização de qualquer outro sistema que não o SIGRH para gestão de pessoas.

§ 2º As disposições de que trata o § 1º deste artigo aplicam-se às empresas públicas e sociedades de economia mista que recebam recursos financeiros do Tesouro Estadual para sua manutenção.

§ 3º Cabe aos órgãos da Administração Pública Estadual Direta, às autarquias e às fundações executar as atividades de que tratam as alíneas 'a', 'c' e 'd' do inciso IV do caput deste artigo, observadas as normas específicas que regem licitações e contratações públicas. (Redação dada pela Lei 18.806, de 2023)

§ 4º Cabe aos Centros de Serviços Compartilhados executar as atividades de administração, finanças, contabilidade, apoio operacional e gestão de pessoas dos órgãos da Administração Pública Estadual Direta, cujas necessidades não demandem a criação de setor próprio na sua estrutura.

§ 5º Os servidores designados para exercer suas atribuições no Centro de Serviços Compartilhados farão jus às vantagens percebidas nos respectivos órgãos de origem. (NR) (Redação incluída pela Lei 18.316, de 2021).



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS - SEA

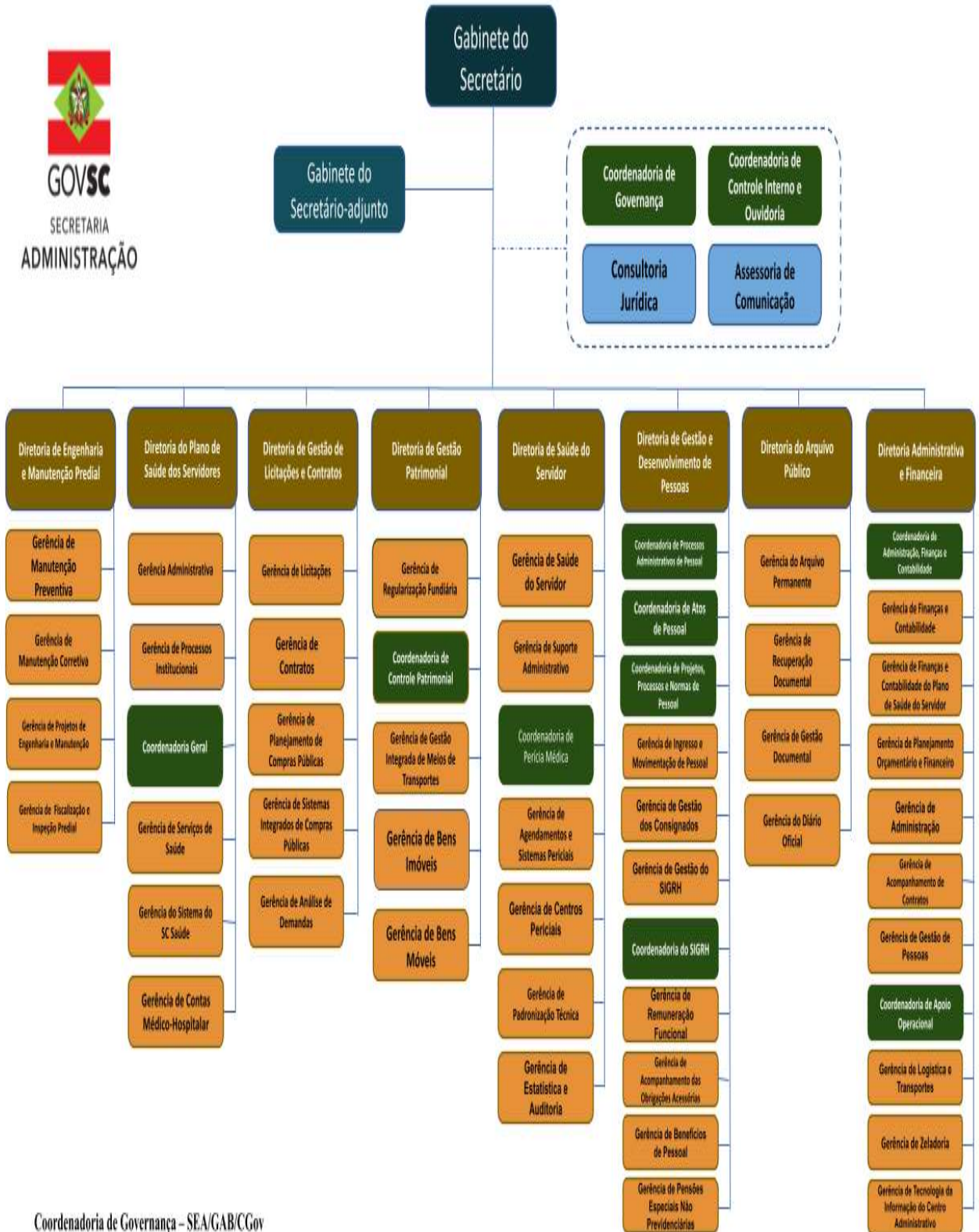
As diretrizes estratégicas são formadas pela visão, missão e valores, tendo como objetivo nortear a atuação dos servidores na condução dos processos executados.

MISSÃO	VISÃO	VALORES
Gerir as políticas de Gestão Governamental dos sistemas administrativos coordenados pela secretaria, contribuindo para o desenvolvimento das atividades do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina.	Ser referência nacional em políticas públicas dos sistemas que coordena, promovendo uma gestão governamental simples, digital, inovadora, construída com ética e baseada em resultados.	Sustentabilidade, Eficiência, Inovação, Desempenho, Integridade.



ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Figura 3- Organograma da SEA





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA DA SEA.

A Coordenadoria de Controle interno e Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração – CIOUV, foi constituída pela Lei Complementar nº 741/2019, conforme Artigo 6º, item V, sendo o Coordenador na condição de ouvidor setorial do órgão, responsável pelo tratamento às manifestações recebidas do cidadão.

2.1 COMPETÊNCIAS.

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar à ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua insatisfação ou satisfação com um atendimento ou serviço recebido.

Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços ou a combater a prática de atos ilícitos.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), estabelece cinco tipos de manifestações: sugestão, elogio, solicitação de providências, reclamação e denúncia.

Compete ao setorial de ouvidoria:

- Adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos, utilizando recursos de informação e comunicação adequados para melhor atender aos cidadãos que procuram os serviços da Ouvidoria;
- Decodificar, interpretar, traduzir a demanda do usuário em uma solicitação clara e objetiva, para o correto encaminhamento interno ou para área responsável para a apuração de ilícitos ou irregularidades, quando for o caso, e a obtenção de resposta adequada;
- Providenciar impreterivelmente o registro no sistema de Ouvidoria, as manifestações do tipo reclamação, solicitação, elogio e sugestão recebidos por meio de telefone, e-mail, presencial e correspondência;
- Analisar o conteúdo da manifestação a fim de verificar se existe a necessidade de desdobramento dela em razão do conteúdo apresentado;



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

- Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas;
- Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva;
- Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;
- Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão;
- Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão;
- Manter o sigilo da fonte e a proteção das informações do manifestante, em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade, sempre que julgar necessário, independentemente de solicitação do demandante;
- Zelar pela proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709 de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais-LGPD).

2.2 ESTRUTURA

O Controle Interno e Ouvidoria está estruturado e organizado na forma de sistema administrativo, sob a coordenação de seu órgão central, a Controladoria Geral do Estado (CGE):

Ouvidoria Geral do Estado: Núcleo Técnico do Sistema Administrativo de Ouvidoria, vinculada à CGE, com atribuição de coordenar as ouvidorias setoriais e seccionais do Poder Executivo Estadual.

Secretaria de Estado da Administração: A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEA, setorial que detém competência à atividade de Ouvidoria do sistema administrativo. Subordina-se administrativamente ao Gestor do Órgão e tecnicamente a OGE na prestação dos serviços de ouvidoria.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Unidades Técnicas e Administrativas da SEA: São os diversos setores do Órgão para onde são encaminhadas as demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria e que através de seus responsáveis designados, prestarão informações que subsidiarão as respostas ao usuário/cidadão.

Composição das Unidades Técnicas e Administrativas de Ouvidoria da SEA em 2024:

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO - SEA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA - CIOUV

UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE OUVIDORIA - SEA

Unidade	Descrição	Ouvidor/Contato Unidade	E-mail	Telefone
GABS	Gabinete Secretário	Sérgio Silva	sergio.silva@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1697
DGDP	Diretoria Gestão de Pessoas	Tainara Garcia	coape@sea.sc.gov.br	(48) 3665-2024
DGPA	Diretoria de Gestão Patrimonial	Welliton Saulo da Costa	welliton.costa@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1751
GEPSA	Plano de Saúde	Adriana Rohrig Vieira	adriana.vieira@sea.sc.gov.br	(48) 3664-5084
DSAS	Perícia Médica	Andresa Tell	andresa.tell@sea.sc.gov.br	(48) 3664-5189
DGLC	Diretoria de Gestão Licitações e Contratos	Silvia Rita Glinski Sefrin	silvia.sefrin@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1590
DIAF	Diretoria Administrativa e Financeira	Bruno José Bleil	diaf@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1651
DAP	Diretoria Arquivo Público	Mille Gesser	mille.gesser@sea.sc.gov.br	(48) 3665-6294

SETORIAL DE OUVIDORIA - SEA

Unidade	Descrição	Ouvidor Unidade	E-mail	Telefone
CIOUV	Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria	Fabício Stopassoli	ciouv@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1102

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

2.3.1. Localização e Atendimento.



Centro Administrativo do Governo do Estado de SC

Rod. SC 401 - km.5, nº 4.600, Bloco II, Florianópolis, SC

CEP: 88032-900

Bloco II – Secretaria de Estado da Administração.

Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - CIOUV

E-mail: ciouv@sea.sc.gov.br **Telefone:** (48) 3665-1102

Atendimento: das 12h30 min às 19h de segunda-feira a sexta-feira.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Link para registro de manifestações e consultas de Ouvidorias (24h):

➡ <http://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>

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.

3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

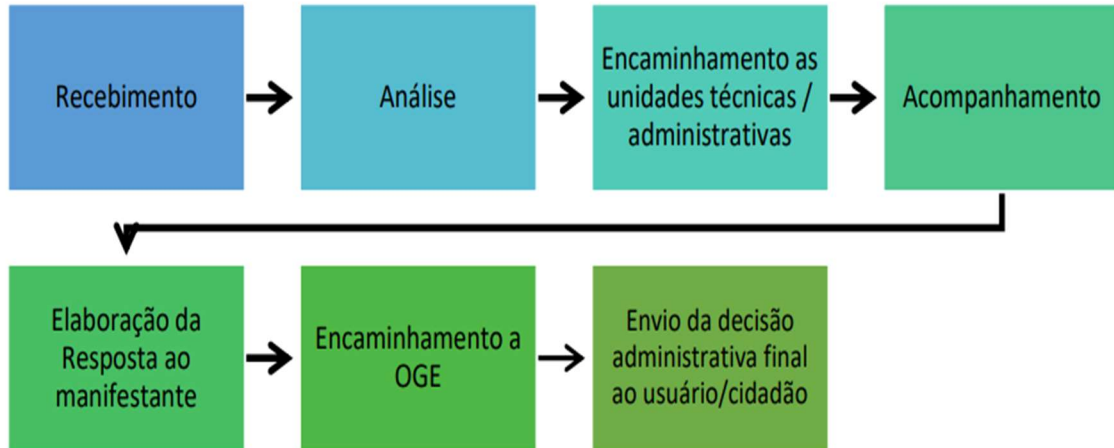
Os dados apresentados correspondem as demandas de ouvidoria recebidas pelo Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração, e respondidas ao cidadão no exercício de 2023.

As demonstrações a seguir, retratam a natureza das manifestações e, particularmente, os principais assuntos que mobilizaram os cidadãos a procurar a ouvidoria da SEA.

Total de Manifestações **Recebidas e Respondidas** em 2023 cumprindo o fluxo de trabalho na rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:



Fluxo de trabalho:

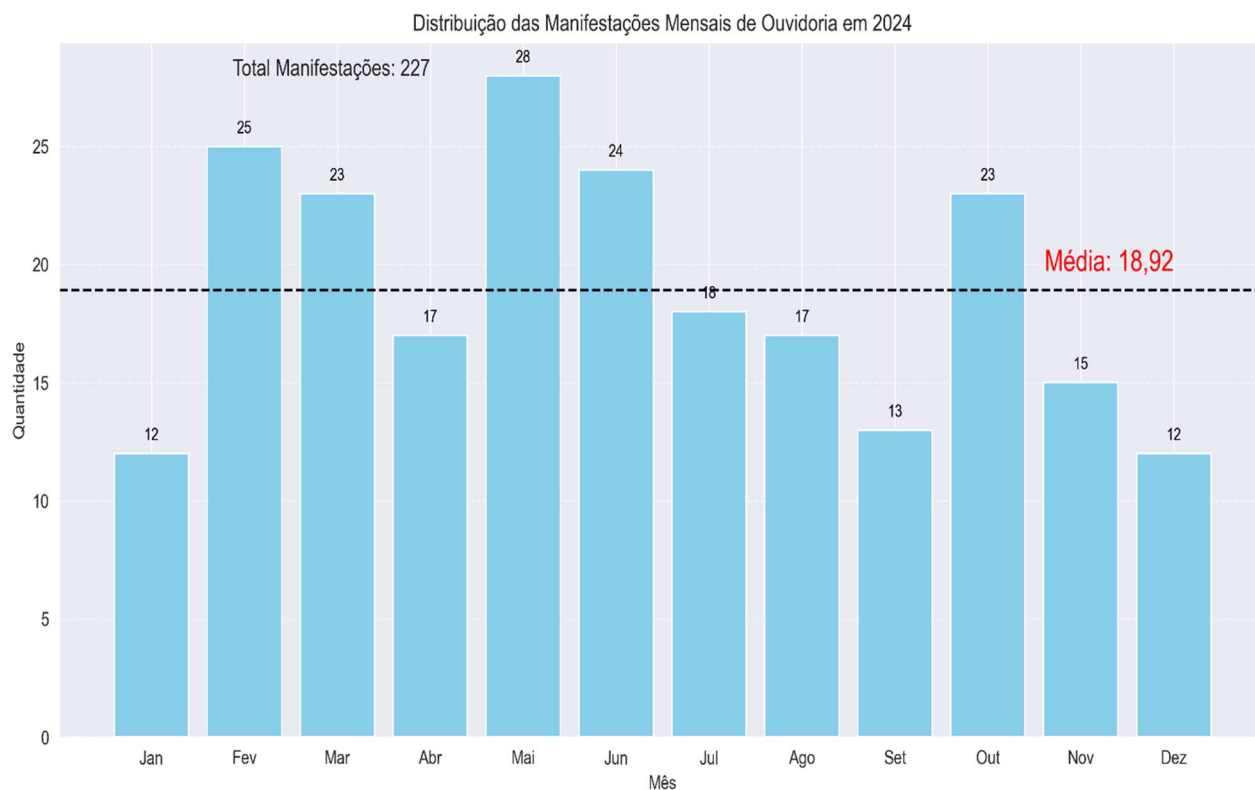


4 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

- Natureza das Manifestações:	Reclamações	} 229 (Duzentos e vinte e nove manifestações)
	Solicitações	
	Denúncias	
	Sugestões	
	Elogios	



Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



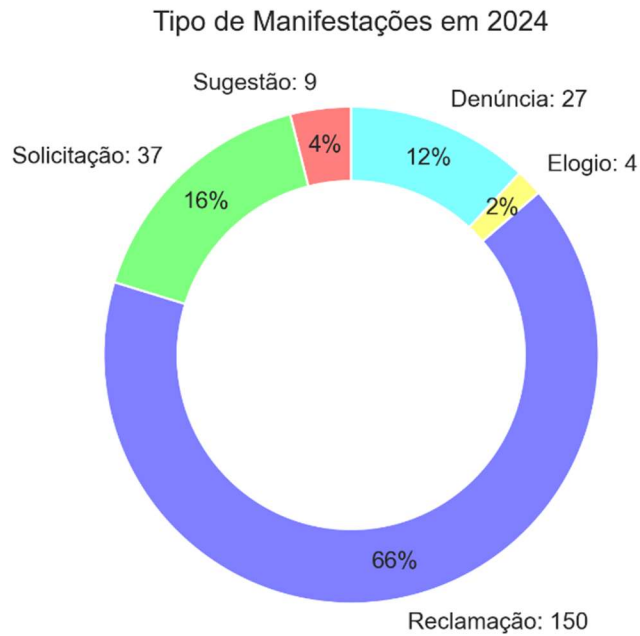
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (66%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Reclamação. O tipo Solicitação, aparece em seguida, com (16%), as Denúncias totalizam um percentual de (12%), Elogios (2%) e Sugestões (4%).



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



4.2 ENCAMINHAMENTO às UNIDADES INTERNAS

Unidades Administrativas Demandadas

	unidade_administrativa	qtidade
0	Diretoria de Saúde do Servidor	66
1	Gerência do Plano de Saúde	63
2	Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	35
3	Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria	34
4	Diretoria de Gestão Patrimonial	14
5	Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	9
6	Diretoria do Arquivo Público	3
7	Gabinete Secretário	3
8	Total	227

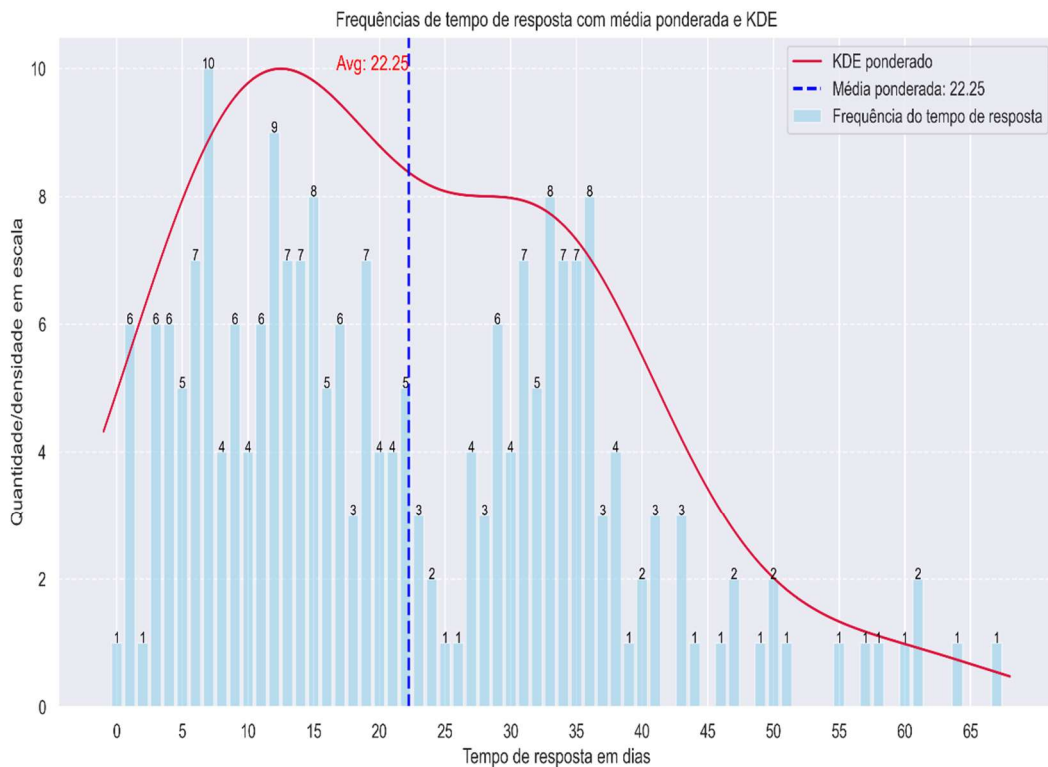


ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

2024 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

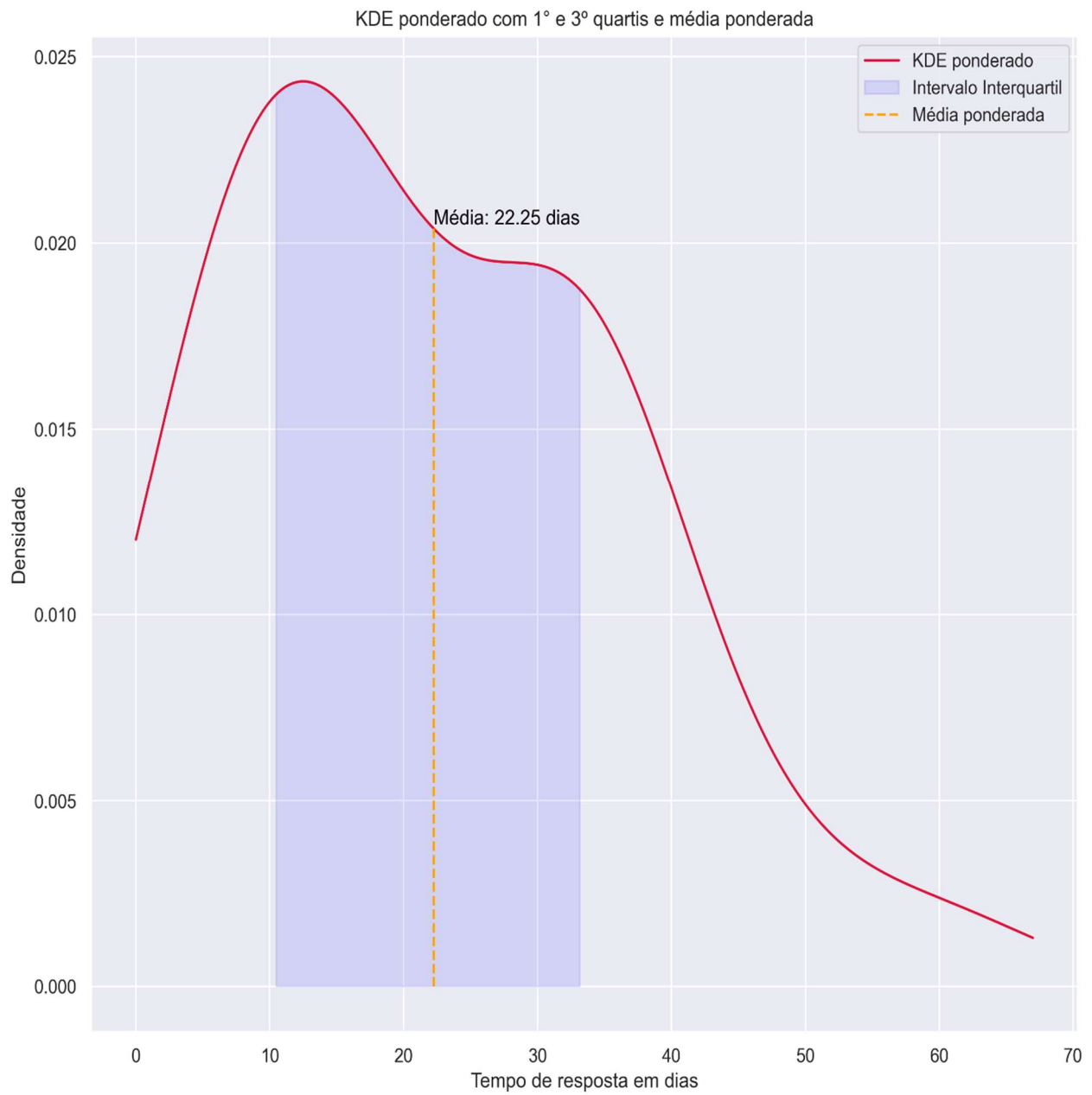
	Tipo	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Unidade Administrativa							
	CIOUV	16	-	10	6	2	34
	DGDP	6	-	21	6	2	35
	DGLC	2	1	5	-	1	9
	DGPA	-	-	10	4	-	14
	DIAP	-	-	2	1	-	3
	DSAS	3	3	46	12	2	66
	GABS	-	-	1	1	1	3
	GEPSA	-	-	55	7	1	63
	Total	27	4	150	37	9	227

4.3 PRAZO DE ATENDIMENTO





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

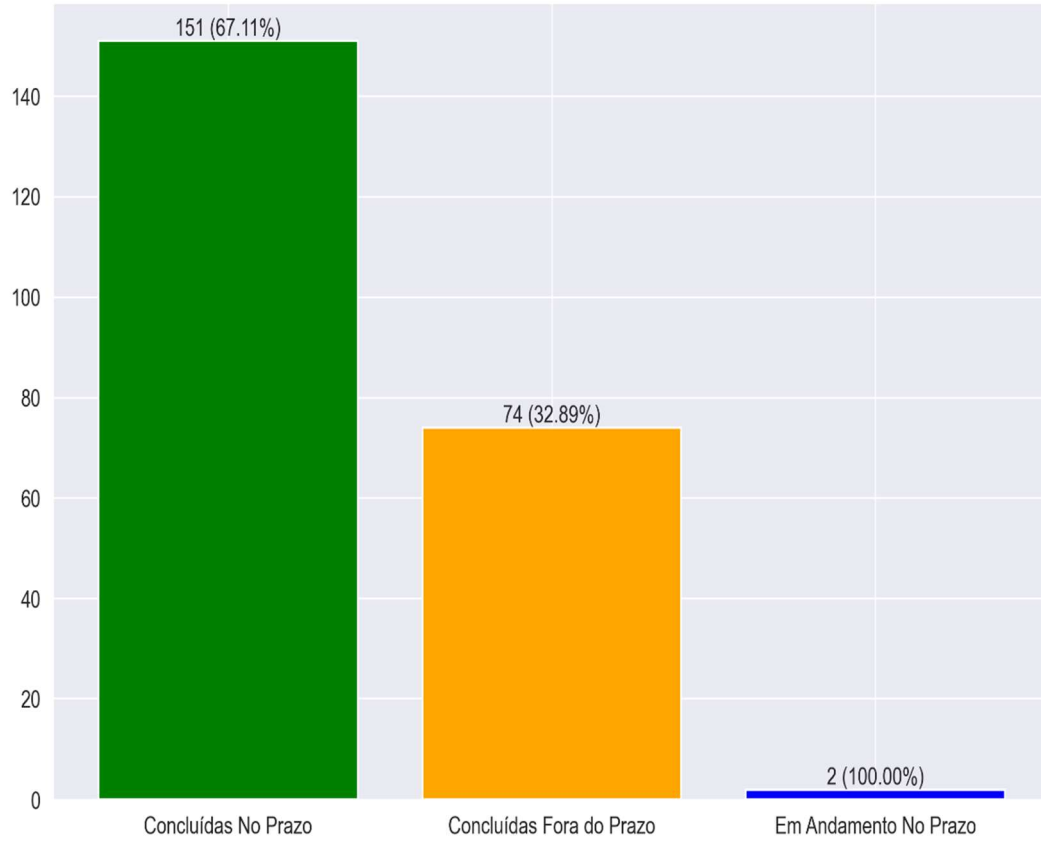


Número de processos = 225
25% dos processos foram respondidos em até = 10.43 dias
50% dos processos foram respondidos em até = 19.32 dias
75% dos processos foram respondidos em até = 33.18 dias
Tempo médio de respostas aos processos = 22.25 dias



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Dashboard de Manifestações de Ouvidoria
Total Manifestações: 227





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

4.4 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

	Natureza/Assunto	Count	Percentage
0	Denúncia (Total)	27	11.9%
1	Agressão ao servidor	1	0.4%
2	Assédio moral	1	0.4%
3	Benefício funcional	2	0.9%
4	Comportamento do servidor	2	0.9%
5	Descumprimento da Legislação	2	0.9%
6	Diarias	1	0.4%
7	Edital de licitação	1	0.4%
8	Irregularidades administrativas	1	0.4%
9	Licitação	2	0.9%
10	Perícia Médica	1	0.4%
11	Plano de saúde	1	0.4%
12	Portarias	3	1.3%
13	Pregão	2	0.9%
14	Protocolo - Entrega/Recebimento de documento ou material	1	0.4%
15	Serviços terceirizados	3	1.3%
16	Sistema de folha de pagamento	1	0.4%
17	Trabalho Remoto	2	0.9%
18	Elogio (Total)	4	1.8%
19	Bom Atendimento	3	1.3%
20	Perícia Médica	1	0.4%
21	Reclamação (Total)	150	66.1%
22	Benefício funcional	1	0.4%
23	Bens Imóveis/Movéis	3	1.3%



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

	Natureza/Assunto	Count	Percentage
24	Cadastro de fornecedores	1	0.4%
25	Cargos e salários	1	0.4%
26	Cobrança de resposta	1	0.4%
27	Coleta seletiva	1	0.4%
28	Consulta de processo	1	0.4%
29	Declaração de Rendimentos	1	0.4%
30	Declaração de bens	1	0.4%
31	Demora de processo	17	7.5%
32	Demora no atendimento	5	2.2%
33	Diário Oficial	2	0.9%
34	Empréstimo Consignado	5	2.2%
35	Estacionamento	1	0.4%
36	Exclusão Base de Dados (LGPD)	1	0.4%
37	Falta de profissional para atendimento	6	2.6%
38	Folha de pagamento	1	0.4%
39	Instalações imobiliárias	1	0.4%
40	Mau atendimento	1	0.4%
41	Não Atendimento Telefônico	2	0.9%
42	Perícia Médica	33	14.5%
43	Plano de saúde	45	19.8%
44	Pregão	2	0.9%
45	Presídios - sistema penitenciário	1	0.4%
46	Problemas no site (home page)	8	3.5%
47	Processo Seletivo	1	0.4%



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

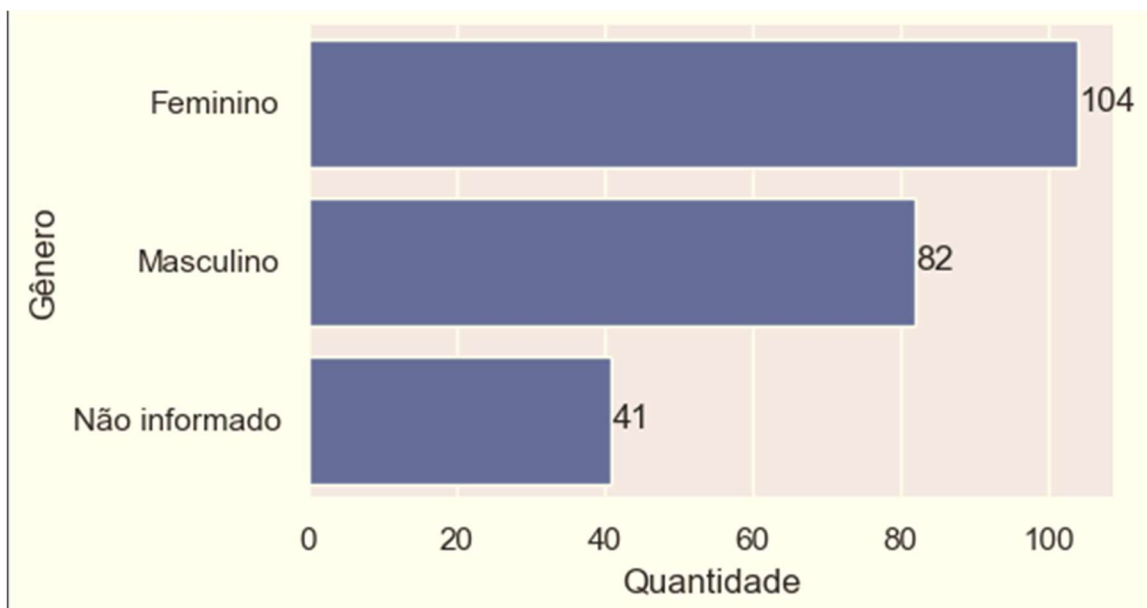
	Natureza/Assunto	Count	Percentage
48	Réplica de resposta	5	2.2%
49	Sistema de folha de pagamento	2	0.9%
50	Solicitação (Total)	37	16.3%
51	Acervo Aerofotogramétrico	1	0.4%
52	Acesso Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGP-e)	1	0.4%
53	Bens Imóveis/Movéis	4	1.8%
54	Competência Funcional	1	0.4%
55	Diário Oficial	2	0.9%
56	Empréstimo Consignado	3	1.3%
57	Esclarecimentos Legislação	2	0.9%
58	Marcação de consultas médicas	1	0.4%
59	Parcelamento/dívidas	1	0.4%
60	Perícia Médica	12	5.3%
61	Plano de saúde	6	2.6%
62	Processo Seletivo	1	0.4%
63	Sistema de folha de pagamento	1	0.4%
64	Veículo - Licenciamento anual e CRLV-e Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico	1	0.4%
65	Sugestão (Total)	9	4.0%
66	Cargos e salários	1	0.4%
67	Consulta de processo	1	0.4%
68	Cursos de capacitação	1	0.4%
69	Folha de pagamento	1	0.4%
70	Legislação	1	0.4%
71	Perícia Médica	1	0.4%



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Natureza/Assunto		Count	Percentage
72	Plano de saúde	1	0.4%
73	Problemas no site (home page)	1	0.4%
74	Sugestões ao governo	1	0.4%
75	Total	227	100.0%

4.5 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSARAM O CANAL DA OUVIDORIA EM 2024:





4.6. CONSIDERAÇÕES REFERENTE AO ENCAMINHAMENTO INTERNO.

O **elogio** é encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

A **solicitação** de providência é encaminhada a área competente para ciência e resposta à Ouvidoria sobre a possibilidade ou não de atendimento do pedido.

A **sugestão** é encaminhada ao gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da sugestão apresentada.

A **Reclamação** é encaminhada ao gestor responsável pela prestação do serviço para análise dos fatos relatados, a fim de aperfeiçoar a prestação do serviço ofertado.

A **Denúncia** recebida é tramitada à Unidade de apuração caso contenha os elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração chegar a tais elementos.

Observa-se que as manifestações de solicitação, sugestão ou reclamação poderão gerar informações relevantes para o aperfeiçoamento da **Carta de Serviços da Secretaria de Estado da Administração**.

5 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - LAI

- Natureza das Manifestações: Lei de Acesso à Informação (LAI)

Total de manifestações Recebidas e Respondidas no ano de 2024: **123**

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), ao estabelecer a publicidade como regra e o sigilo como exceção, proporcionou aos cidadãos a possibilidade de um acesso mais aprofundado em relação às atividades da Administração Pública.

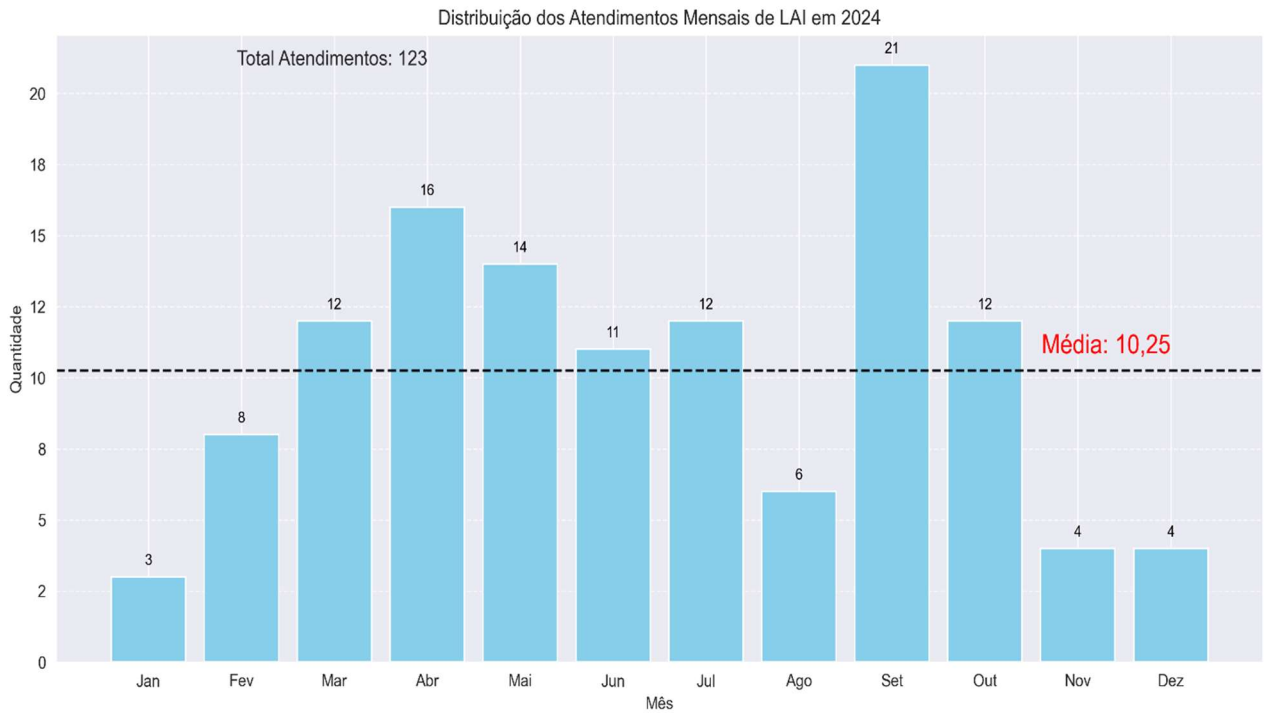
No entanto, embora o preceito geral definido na LAI seja o de publicidade máxima, nem toda informação pode ou deve ser disponibilizada para acesso público, e é dever do Estado protegê-las.

A LAI previu os seguintes casos de restrição de acesso à informação:

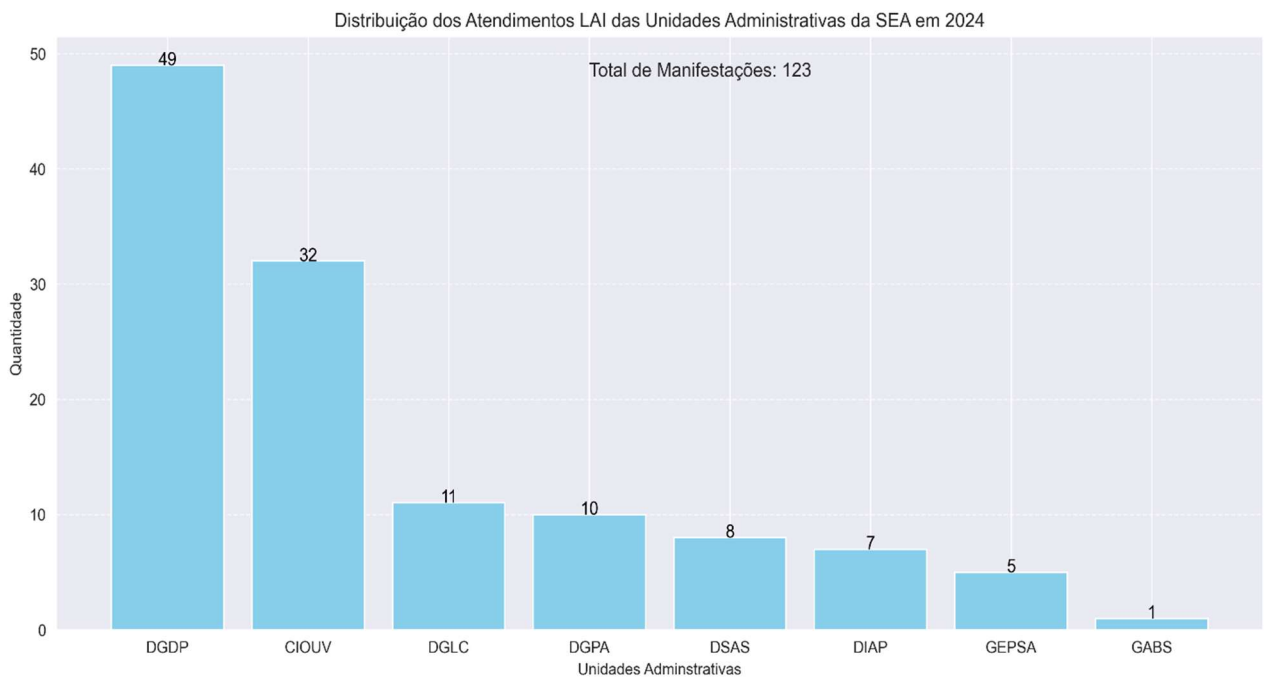
informações pessoais, informações sigilosas protegidas por legislação específica e informações classificadas em grau de sigilo.



5.1. ATENDIMENTO de LAI por MÊS no ANO DE 2024.

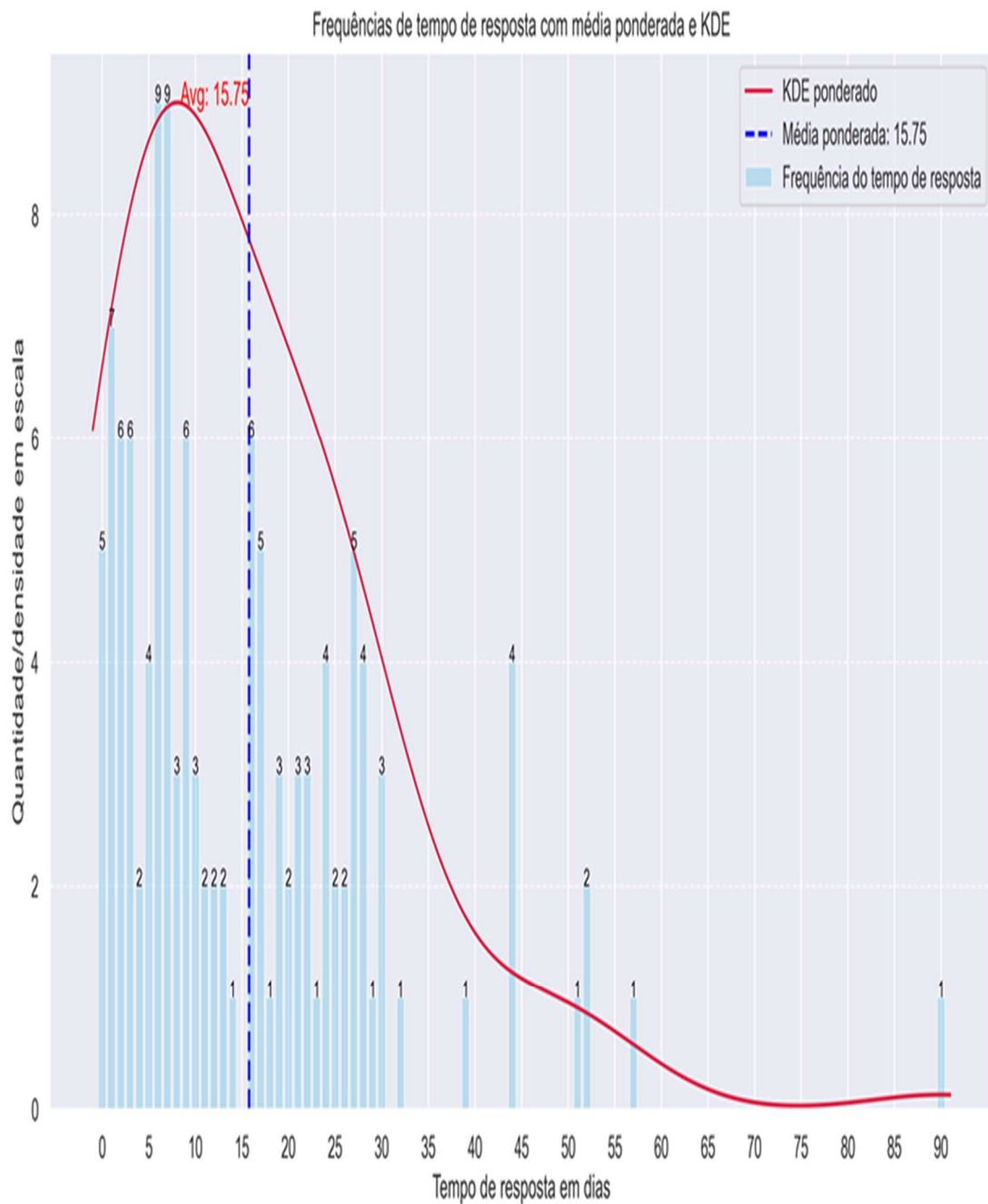


5.2. ENCAMINHAMENTO de LAI às UNIDADES INTERNAS



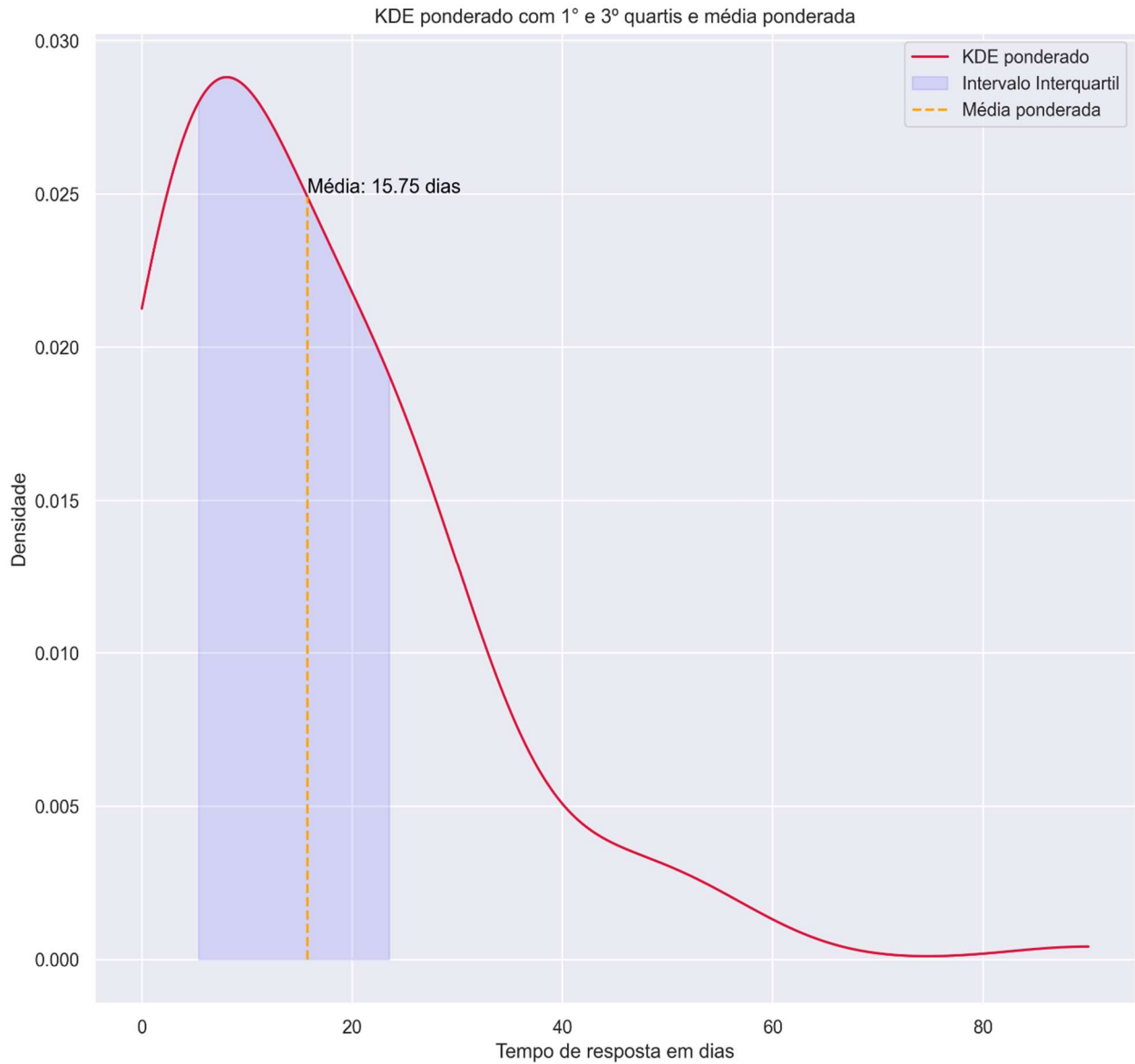


5.3. FREQUENCIA de TEMPO de RESPOSTA com MÉDIA PONDERADA.





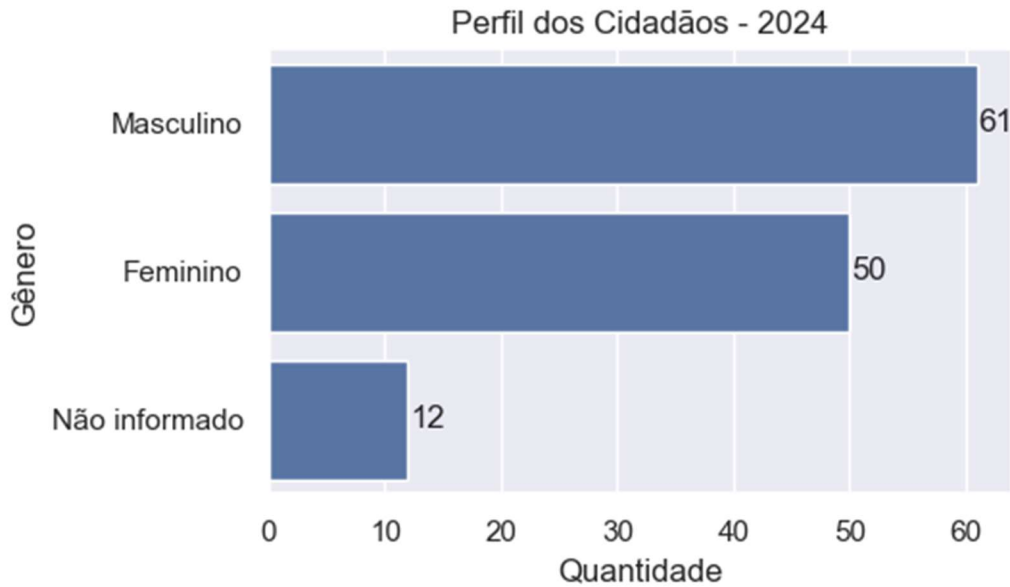
5.4. MÉDIA DE DIAS PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS LAI



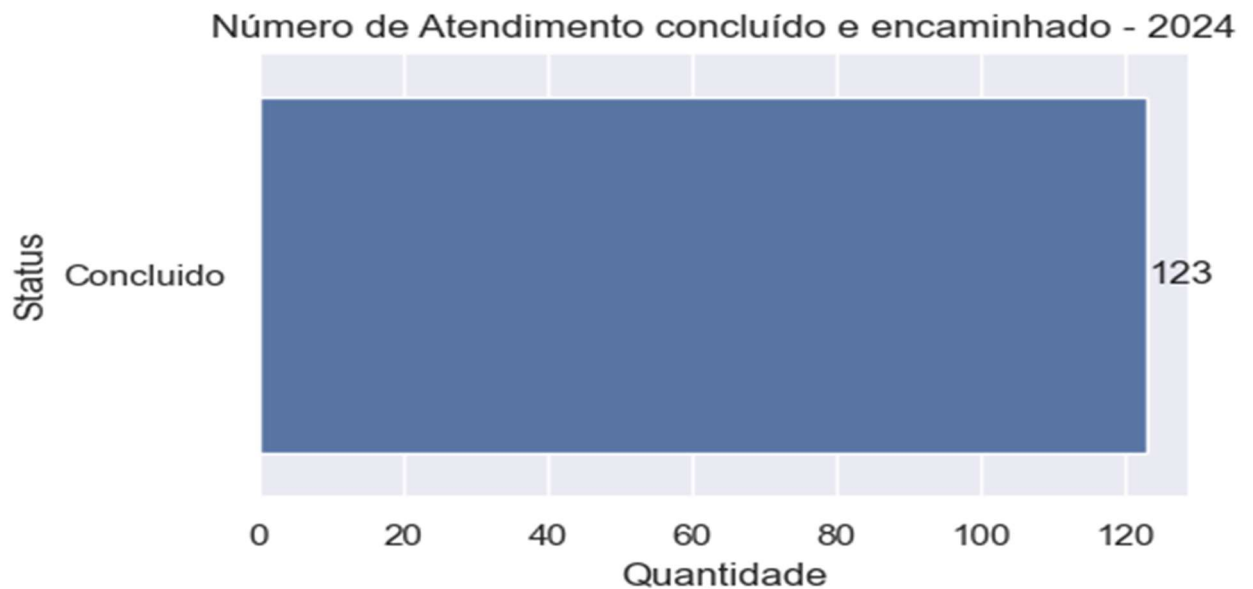
Número de processos = 123
25% dos processos foram respondidos em até = 5.40 dias
50% dos processos foram respondidos em até = 11.13 dias
75% dos processos foram respondidos em até = 23.55 dias
Tempo médio de respostas aos processos = 15.75 dias



5.5. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSARAM O CANAL E-SIC para LAI



5.5.1 Demandas LAI ATENDIDAS e INDEFERIDAS





6. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Atualmente a informação consiste em um dos bens mais consumidos, sendo seu acesso, constitucionalmente direito e dever. Direito de ser informado e dever de informar, sendo oportunizados pela gestão da integridade e viabilizados pela transparência.

Os objetivos da Ouvidoria são alcançados, quando uma manifestação recebida do cidadão, seja ela de qualquer natureza, tenha seu andamento de forma rápida e eficiente, produzindo os efeitos desejados com a garantia de atendimento de qualidade e de estímulo ao aperfeiçoamento das políticas públicas. Assim, através da comunicação eficiente, a Ouvidoria se concretiza como elo entre o cidadão e as Instituições, promovendo oportunidade de melhoria de serviços oferecidos e até mesmo da evolução de processos internos.

De acordo com a Ouvidoria Geral da União, a ouvidoria pública é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, funcionando como um controle social da qualidade do serviço público.

A participação em eventos promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado, como as Rodas de Ouvidoria, Controle Interno e Ouvidoria em Foco, promovem a troca de experiências e levam conhecimento aos setoriais de ouvidoria Estadual.

Da mesma forma, os cursos promovidos e disponibilizados na plataforma ENA Virtual aos servidores atuantes na área de Ouvidoria ou interessados na matéria, proporcionam o aprimoramento na execução das atividades:

- Curso de Capacitação em Ouvidoria e Tratamento de Denúncias;
- Curso de Capacitação em Transparência Pública;
- Curso de Gestão de Ouvidoria. LAI e LGPD.

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV), no desempenho de suas funções como setorial de ouvidoria da SEA, vem dando atenção às demandas de natureza de “Denúncia”, no sentido de se criar um modelo de maturidade em ouvidoria com foco em duas variáveis: Existência e Institucionalização.

Sendo a manifestação de ouvidoria de natureza Denúncia, caracterizada pelo relato de fato irregular, recebida pelo setorial de ouvidoria, será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos, ou indícios que permitam apurar a irregularidade.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Tendo em vista que:

- a) O setorial de ouvidoria, através da análise prévia, avalia a existência de elementos para a aptidão da denúncia para apuração, sem juízo de valor quanto aos fatos narrados;
- b) O setor de apuração realiza a análise preliminar para a possibilidade de inserir a denúncia nos planos de trabalho dos procedimentos de apuração;

Iniciativas do CIOUV – SEA (2024-2025):

- a) Conscientização junto às Unidades Administrativas de Ouvidoria da SEA, quanto aos aspectos essenciais da proteção ao denunciante;
- b) Elaboração do Mapeamento do Fluxo do para Tratamento de denúncias no âmbito da Secretaria;
- c) Estudos e elaboração de minuta de ato normativo para constituição de comissão permanente de análise preliminar e apuração de denúncias;
- d) Promover a participação do CIOUV como setorial de ouvidoria no processo da gestão de serviços da Secretaria;
- e) Realização de capacitações aos responsáveis pelas Unidades Administrativas de Ouvidoria da SEA, junto à Ouvidoria Geral do Estado e ao Encarregado de Proteção de Dados Pessoais da Secretaria, visando preencher as lacunas de competência da equipe.



Evento promovido pelo TCE/SC – 15/03/2024:

CGU Controladora-Geral da União **Ouvidoria em Período Eleitoral**

Principais atribuições das Ouvidorias - Lei nº 13.460/2017, art. 13

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei
- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula

CGU Controladora-Geral da União **Ouvidoria em Período Eleitoral**

O diagrama mostra um laço de mão dadas entre dois blocos: "Cidadão (usuário de serviço público)" e "Gestão Pública (Ouvidoria)".

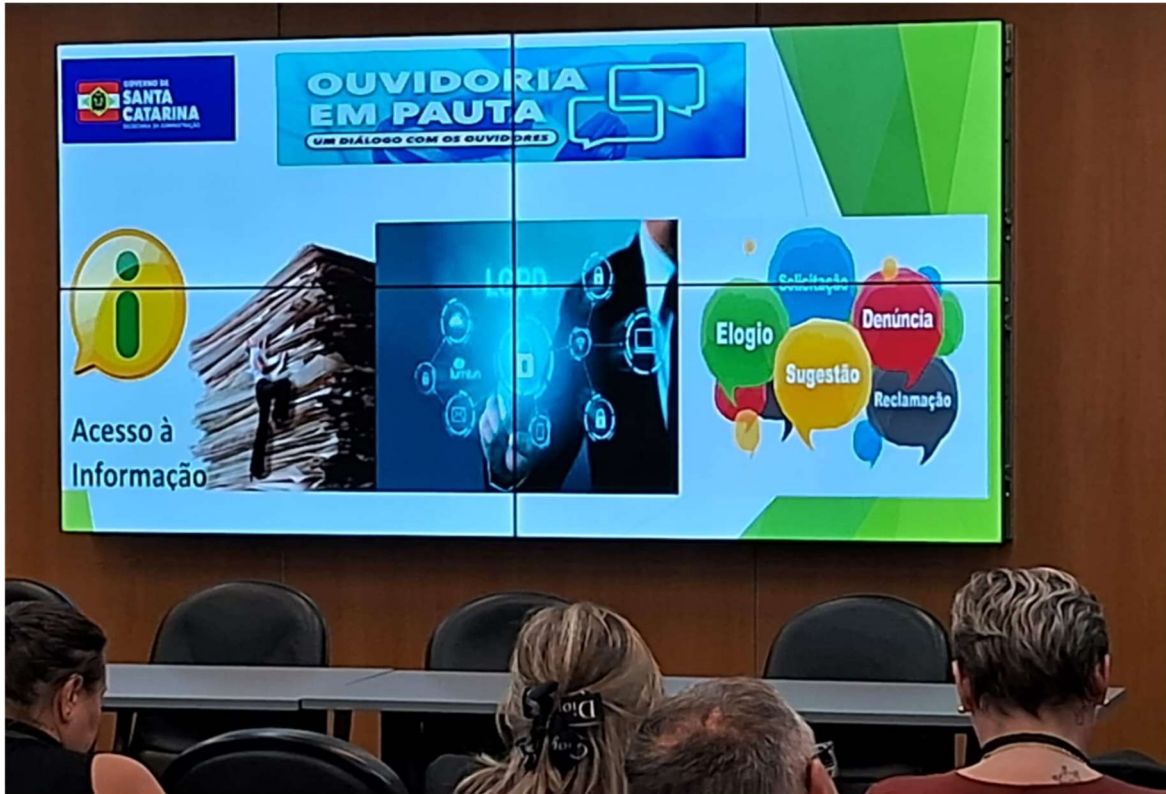
O triângulo representa a Ouvidoria, com os seguintes elementos:

- Base: prestação de serviço
- Lado esquerdo: cidadão
- Lado direito: subsídio ao Gestor
- Centro: Ouvidoria



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Evento promovido pelo CIOUV/SEA – 06/05/2024:





7. CONCLUSÃO

Destaca-se pelas demandas recorrentes recebidas pelo setorial de Ouvidoria da SEA, a contribuição do servidor/cidadão na melhoria contínua e desenvolvimento dos serviços oferecidos.

Assim, o setorial de Ouvidoria com suas Unidades Administrativas, atuando na busca de respostas das reivindicações junto à suas áreas, acabam por proporcionar ações de implementações de melhorias de processos, atualizações de informações em sites ou portal do servidor, disponibilização de novos serviços digitais, correções de falhas detectadas, evolução das informações disponíveis no portal de transparência.