



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

Relatório de Gestão 2025

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, 03 de março de 2026



Sumário

Apresentação da SEA	4
Diretrizes Estratégicas da SEA	8
Cadeia de Valor.....	8
Organograma	9
Apresentação da Ouvidoria da SEA	9
Competências.....	9
Estrutura.....	11
Instalações, Horário Atendimento e Canais de Acesso.....	12
Dados Gerais das Manifestações de Ouvidoria	13
Análise quantitativa das Manifestações de Ouvidoria de Natureza: Reclamação, Solicitação, Denúncia, Sugestão e Elogio	14
Tipologia das manifestações.....	15
Encaminhamentos às Unidades Administrativas Internas.....	16
Prazo de Atendimento.....	17
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.....	22
Média de Dias para Atendimento das Demandas LAI.....	23
Perfil dos Cidadãos que acessam o Canal E-Sic para LAI.....	24
Demandas LAI Atendidas e Indeferidas.....	24
Principais Assuntos por Tipologia.....	25
Auto Análise Sintética das Unidades Administrativas	26
Principais Ações da Ouvidoria	30
Conclusão	34



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 Estadual, Arquivo Público e Publicação do Diário Oficial do Estado.

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

Figura 1 - Sistemas Administrativos SEA :



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

Sistema Administrativo de Gestão de Materiais e Serviços

Desenvolver as atividades relativas à normatização, supervisão, orientação e formulação de políticas de gestão de licitações e contratos que envolvam materiais e serviços dos órgãos e entidades da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional.

Diretoria de Gestão de Licitações e Contrato (DGLC).

1

Sistema Administrativo de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Estabelecer, promover e assegurar as políticas e diretrizes da área de gestão de pessoas dos órgãos e entidades da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional, compreendendo planos e ações governamentais.

Diretoria de Gestão de Pessoas (DGDP) e a Diretoria de Saúde do Servidor (DSAS).

3

Sistema Administrativo de Gestão Patrimonial

Normatizar, supervisionar, orientar, formular, promover e assegurar as políticas e diretrizes de gestão patrimonial relativas a bens adjudicados, bens móveis, bens imóveis, bens intangíveis e a transportes oficiais.

Diretoria de Gestão Patrimonial (DGPA).

2

Sistema Administrativo de Gestão Documental e Publicações Oficiais

Normatizar a produção, tramitação, organização, uso, avaliação e destinação dos documentos públicos da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional.

Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIAP).

4

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;*



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

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);

IV – Normatizar, supervisionar, orientar e formular políticas de gestão de materiais e serviços, envolvendo:

a) licitações de materiais e serviços;

b) contratos de materiais e serviços; e

c) estocagem e logística de distribuição de materiais;

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 – propor políticas e coordenar o Programa Estadual de Incentivo às Organizações Sociais;

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

X – Definir, normatizar e padronizar os aspectos técnicos da tecnologia da informação, da comunicação e da inovação na Administração Pública Estadual;(Redação revogada pela Lei 18.646 de 2023)



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

XI – acompanhar e fiscalizar ações que envolvam tecnologia da informação e comunicação na Administração Pública Estadual; ;(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 – promover a racionalização dos recursos da tecnologia da informação e comunicação da Administração Pública Estadual, por meio da coordenação de ações cooperadas;

XIV – definir e acompanhar os projetos relacionados com a tecnologia da informação, comunicação e inovação, inclusive no que se refere aos sistemas de informações geográficas, geoprocessamento, serviços eletrônicos governamentais, tratamento de imagens, gestão eletrônica de documentos, segurança e monitoramento;

XV – Integrar os sistemas informatizados dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual e suas bases de dados em uma rede governamental;

XVI – coordenar e gerenciar a rede de inovação para ações de governo; ;(Redação revogada pela Lei 18.646 de 2023)

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

XVIII – promover e coordenar a elaboração dos planejamentos estratégicos dos órgãos da Administração Pública Estadual;

XIX – desenvolver políticas e ações voltadas à gestão dos custos dos serviços públicos, de forma contínua, por meio de técnicas e ferramentas de análise aplicadas às bases de dados governamentais; e

XX – Estruturar, organizar e operacionalizar as atividades de gestão estratégica comuns a todos os órgãos e a todas as entidades da Administração Pública Estadual (Redação incluída pela LC 789, de 2021).

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.

§ 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.



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

§ 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).

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS - SEA

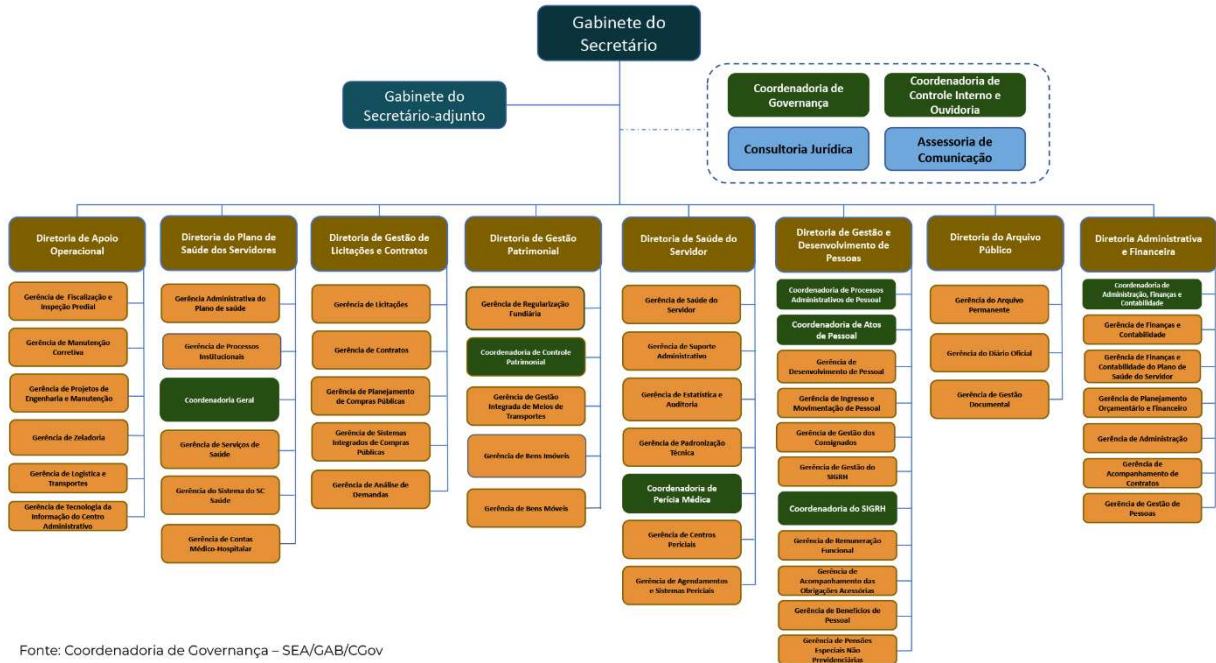
As diretrizes estratégicas são formadas pela visão, missão e valores, tendo como objetivo nortear a atuação dos servidores na condução dos processos executados.

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



Fonte: Coordenadoria de Governança – SEA/GAB/CGov

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.



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

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;
- 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;



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

- 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.

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 2025:



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

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

UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE OUVIDORIA – SEA

Unidade	Descrição	Ouvidor 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
DPSS	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	Mara Piccoli Cezario	mara.cezario@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1648
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	Fabrizio Stopassoli	ciouv@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1102
CIOUV	Atendimento	Ademir Roque da Silva e Sá	ademir.sa@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1521
CIOUV	Atendimento	Elizabeth Jacques Gomes	elizabeth.gomes@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1791
CIOUV	Atendimento	Silvia Rita Glinski Sefrin	silvia.sefrin@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1552
CIOUV	Atendimento	Valter José Andrade	valter.andrade@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1521

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.

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.

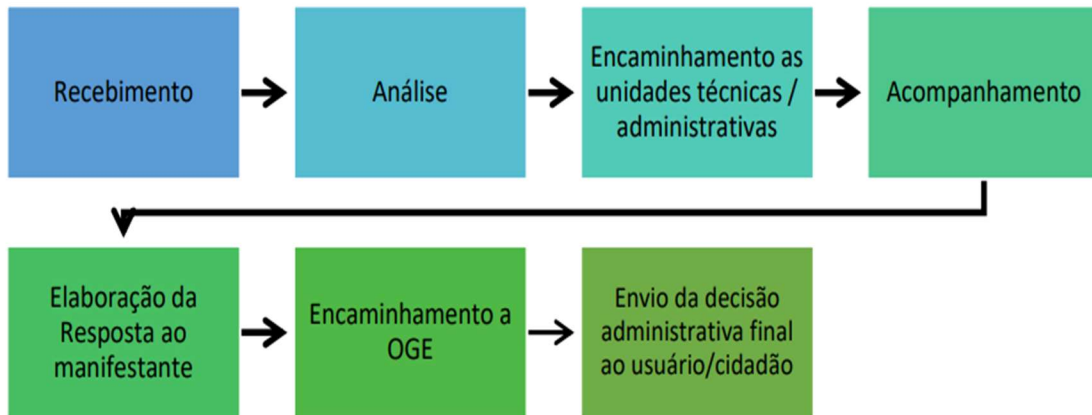
3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

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 2025.

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 2025 cumprindo o fluxo de trabalho na rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

Fluxo de trabalho:



4 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

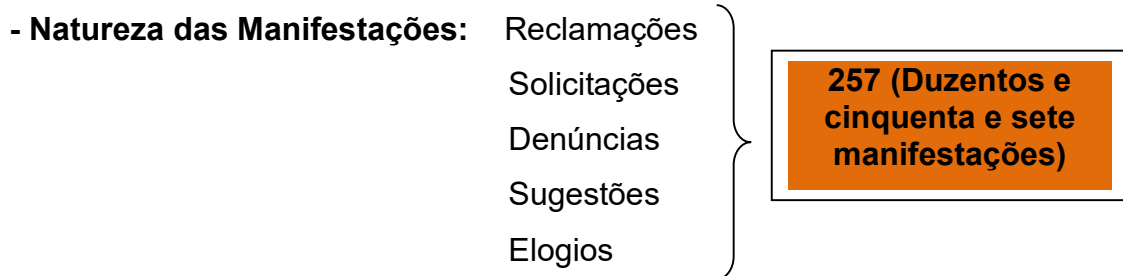


Gráfico 01: Distribuição das Manifestações





4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (63,4%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Reclamação. O tipo Solicitação, aparece em seguida, com (19,5%), as Denúncias totalizam (14%), Sugestões ficaram com (2,3%), e Elogios ficaram com a minoria absoluta de (0,8%).

Gráfico 02: Tipo de Manifestações

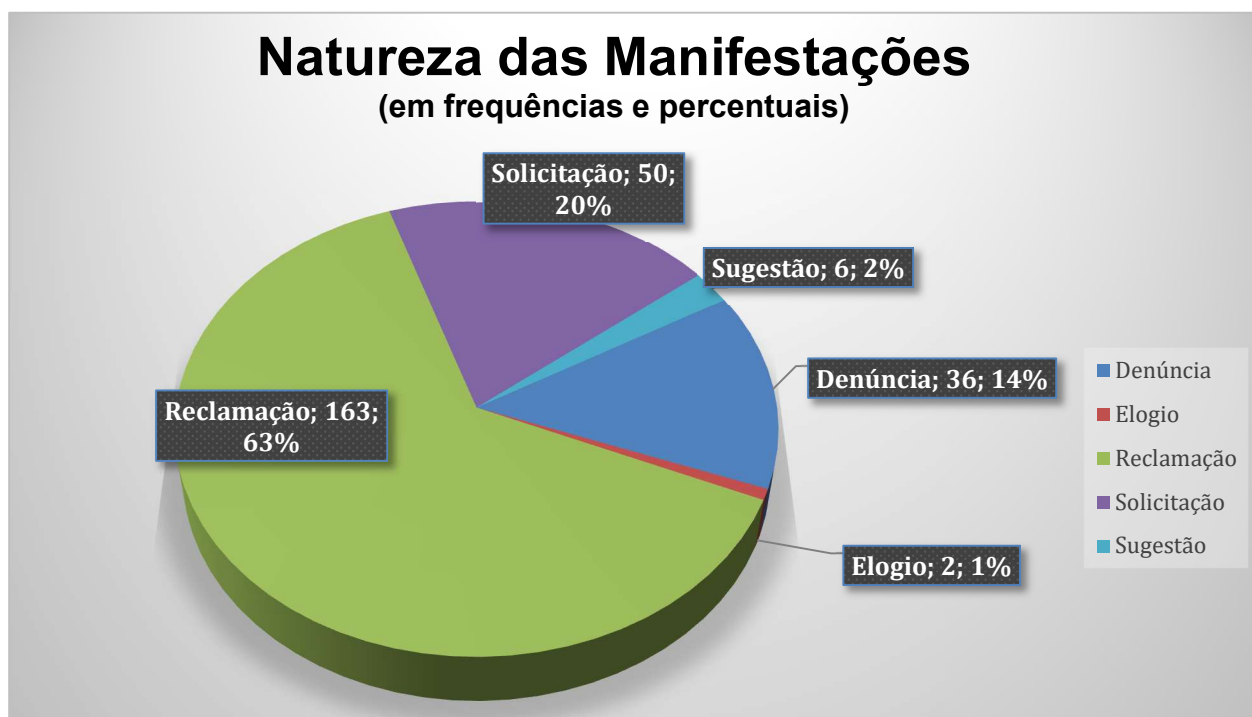
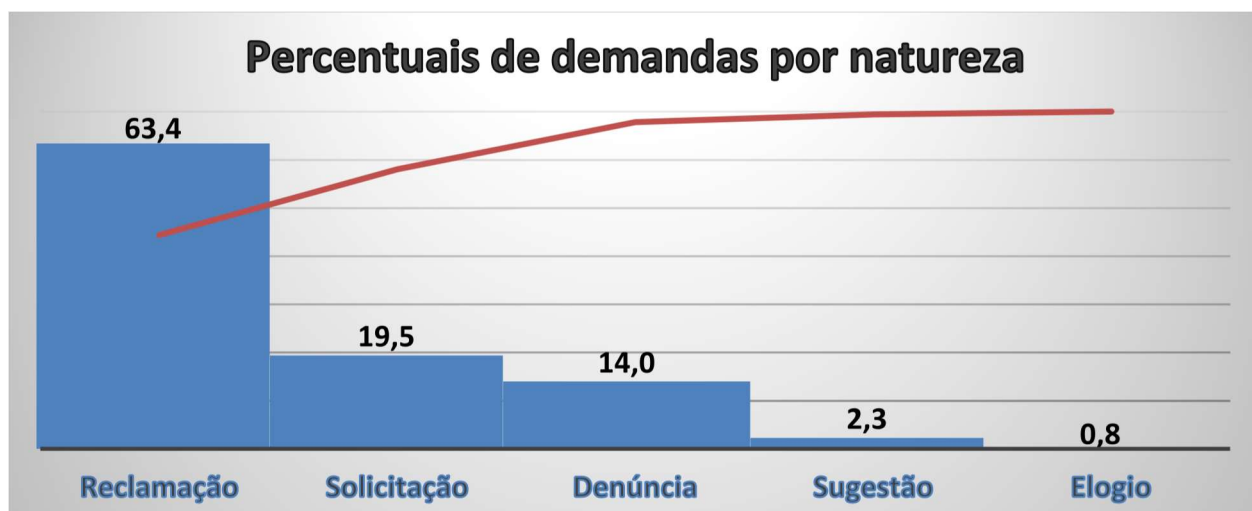


Gráfico 03: Percentuais por Tipo





4.2 ENCAMINHAMENTO às UNIDADES INTERNAS

Gráfico 04: Distribuição por Unidade Administrativa

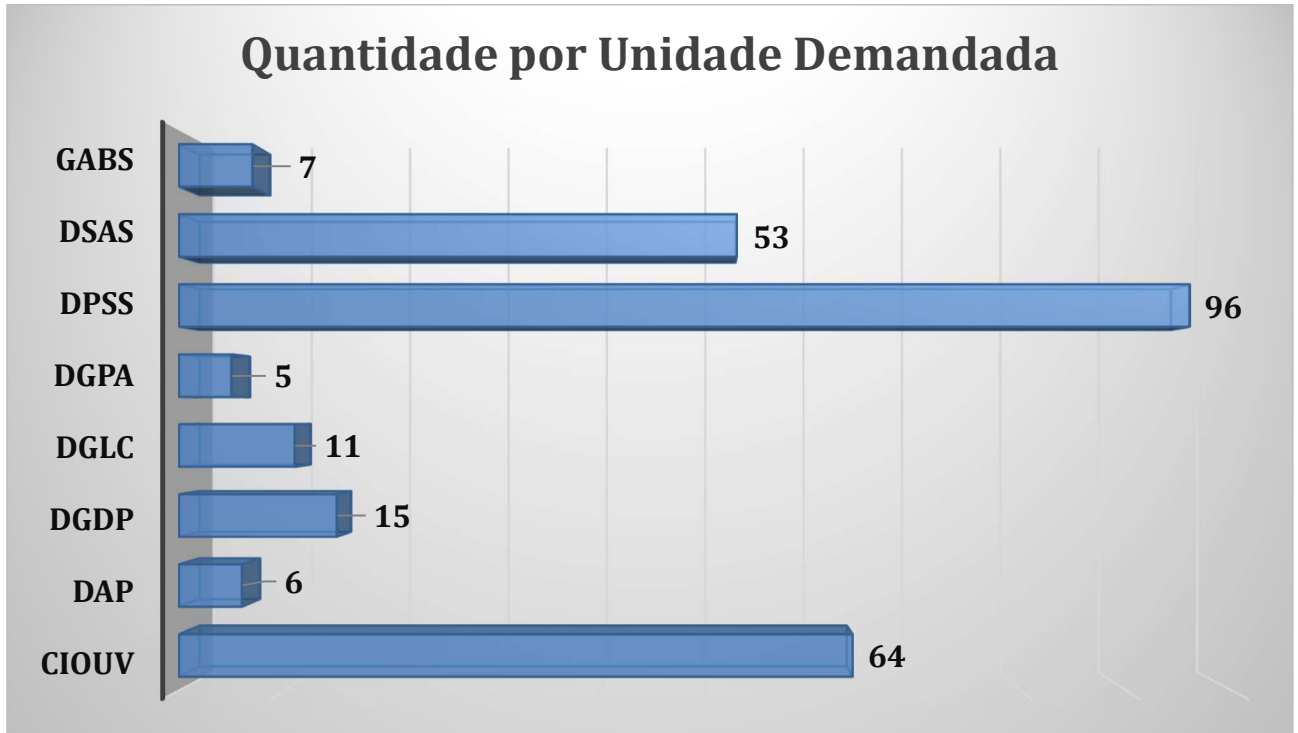


Gráfico 05: Distribuição por Unidade x Tipo

Unidade	Natureza					Total
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
CIOUV (Demandas sem encaminhamentos)	25	1	21	16	1	64
DAP	1	0	3	2	0	6
DGDP	2	0	8	4	1	15
DGLC	1	0	2	5	3	11
DGPA	0	0	4	1	0	5
DPSS	3	0	82	11	0	96
DSAS	4	1	37	10	1	53
GABS	0	0	6	1	0	7
TOTAIS	36	2	163	50	6	257

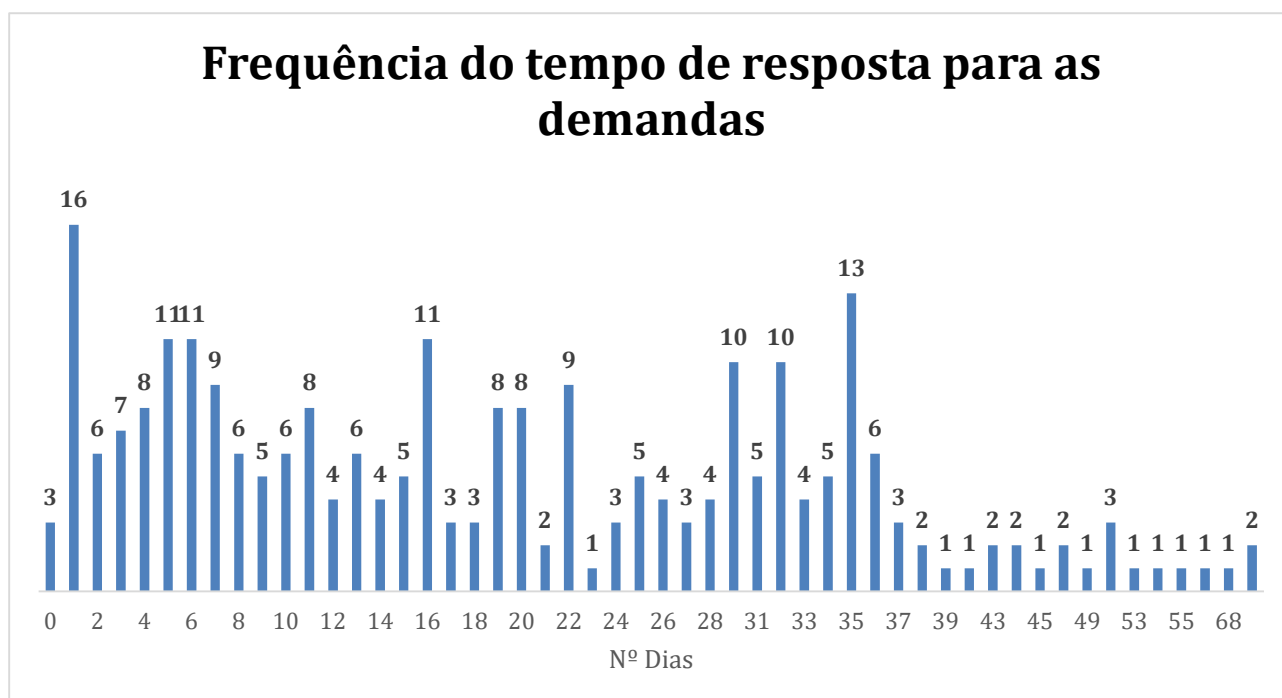


4.3 PRAZO DE ATENDIMENTO

Gráfico 06: Demonstrativo de Tempo para Atendimento

Unidade Demandada	Dias				
	Média	Mediana	Modo	Mínimo	Máximo
CIOUV	12	8	1	0	41
DAP	10	8	1	1	29
DGDP	22	16	7	4	54
DGLC	9	5	1	1	29
DGPA	11	13	13	2	13
DPSS	25	27	32	4	47
DSAS	21	14	5	0	70
GABS	34	33	6	6	68

Gráfico 07: Demonstrativo de Dias para Atendimento

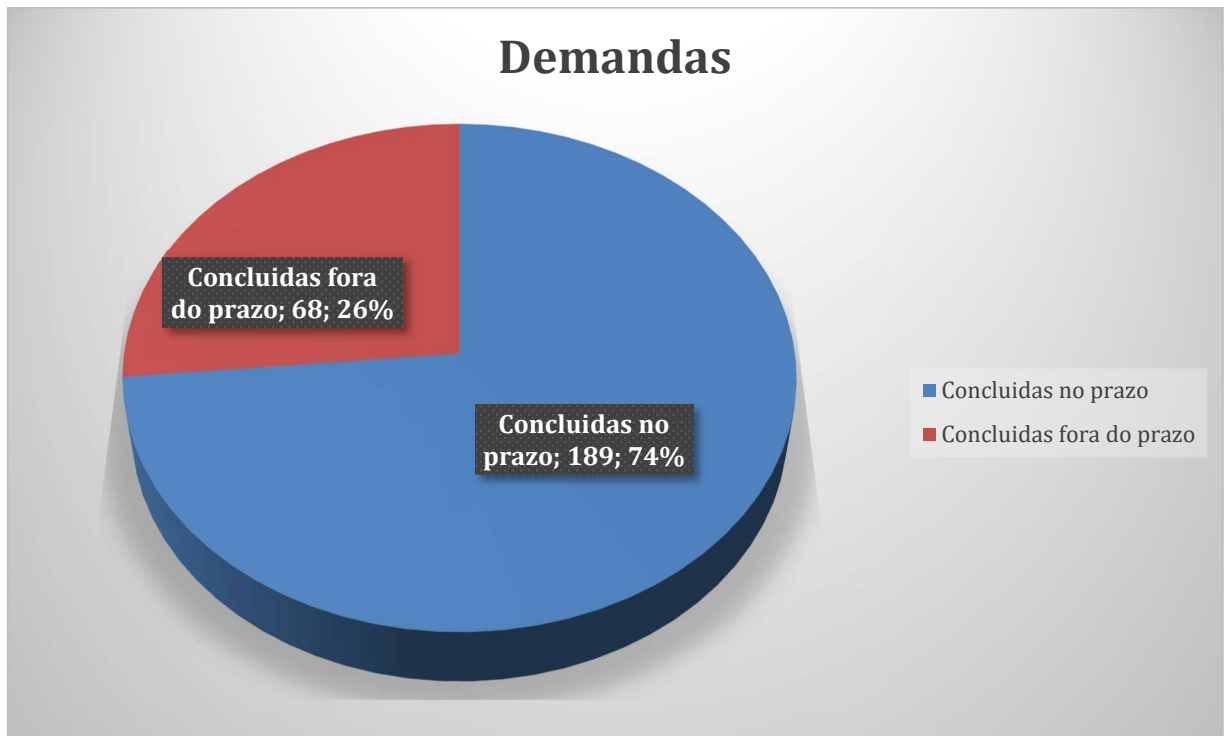


Para facilitar a leitura do gráfico acima, verifica-se por exemplo, que 16 demandas foram atendidas no primeiro dia após recebimento da mesma; 11 demandas foram atendidas/concluídas no décimo sexto dia após recebimento; 13 demandas levaram 35 dias para serem concluídas; e assim por diante.

Cumprimento de prazos para conclusão de demandas:



Gráfico 08: Demonstrativo de prazos nas conclusões

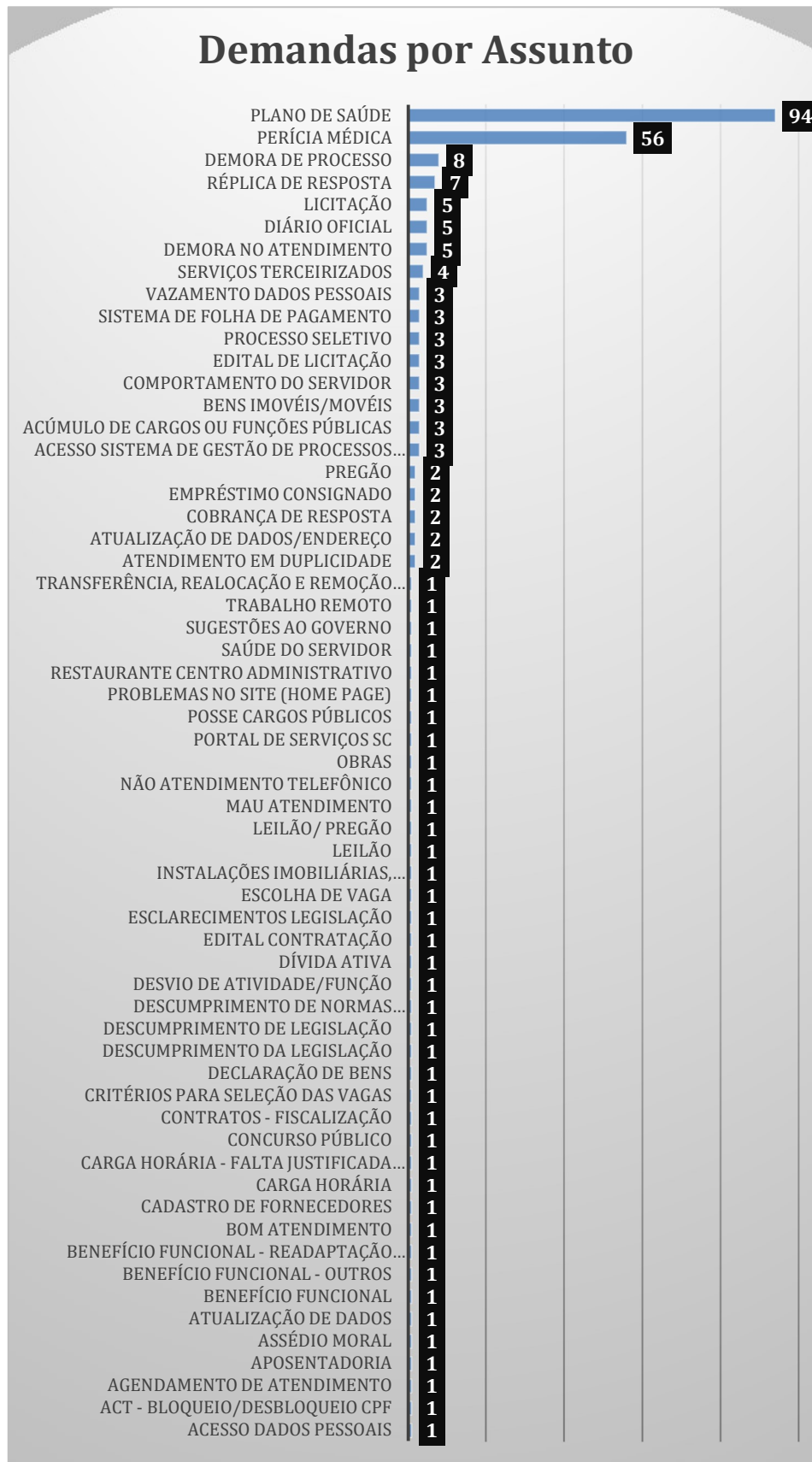




ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

4.4 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Gráfico 09 Distribuição por Assunto





4.5 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Gráfico 10: Distribuição por Gênero do Demandante



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 2025: **105**

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.

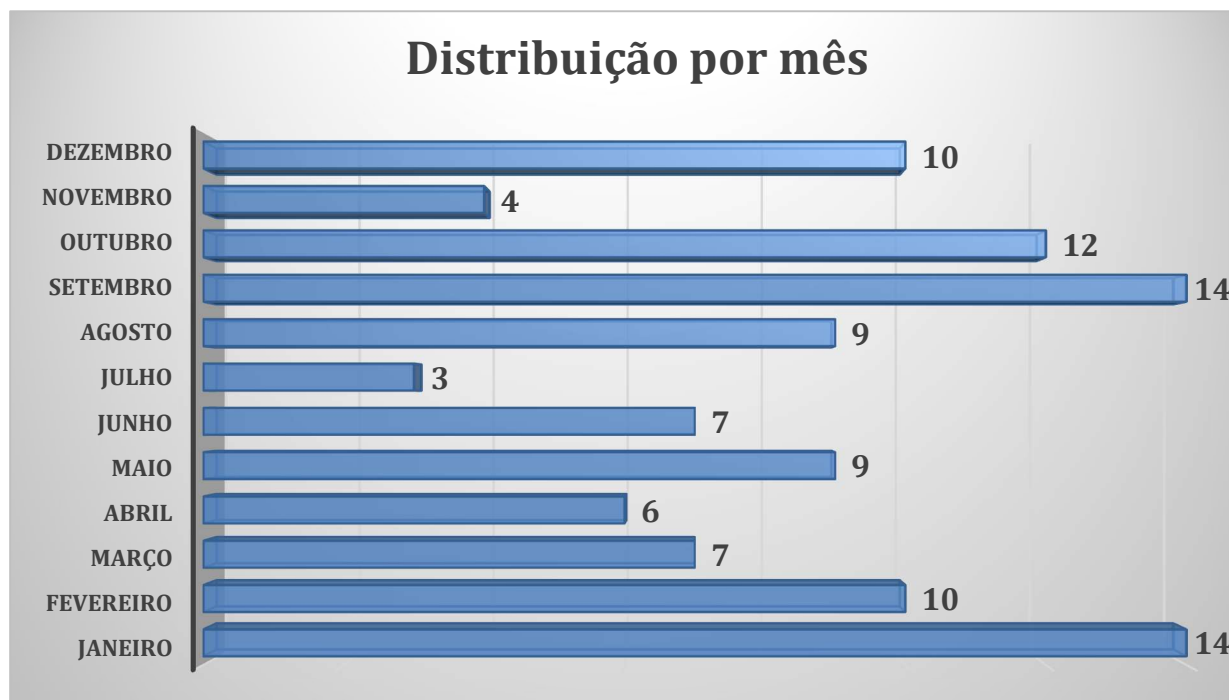
No entanto, embora o preceito geral definido na LAI seja o de publicidade máxima, nem toda informação pode ou deve ser disponibilizada para acesso público, e é dever do Estado protegê-las.

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 2025.

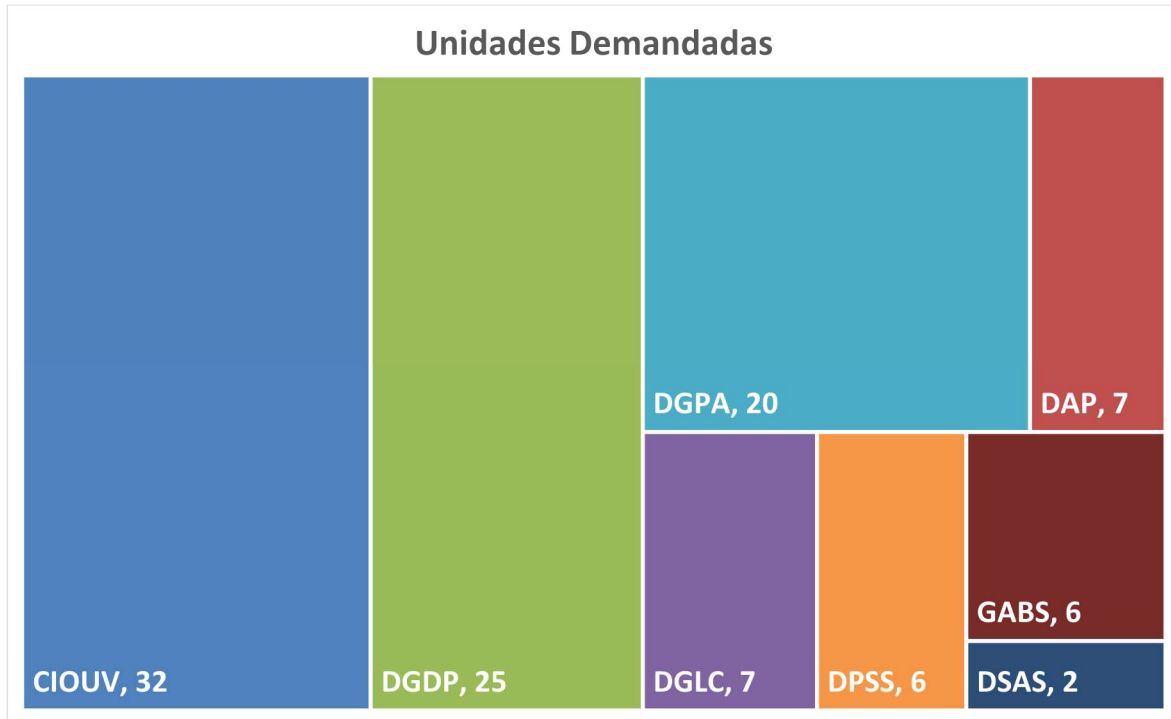
Gráfico 11: Distribuição de LAI's por mês





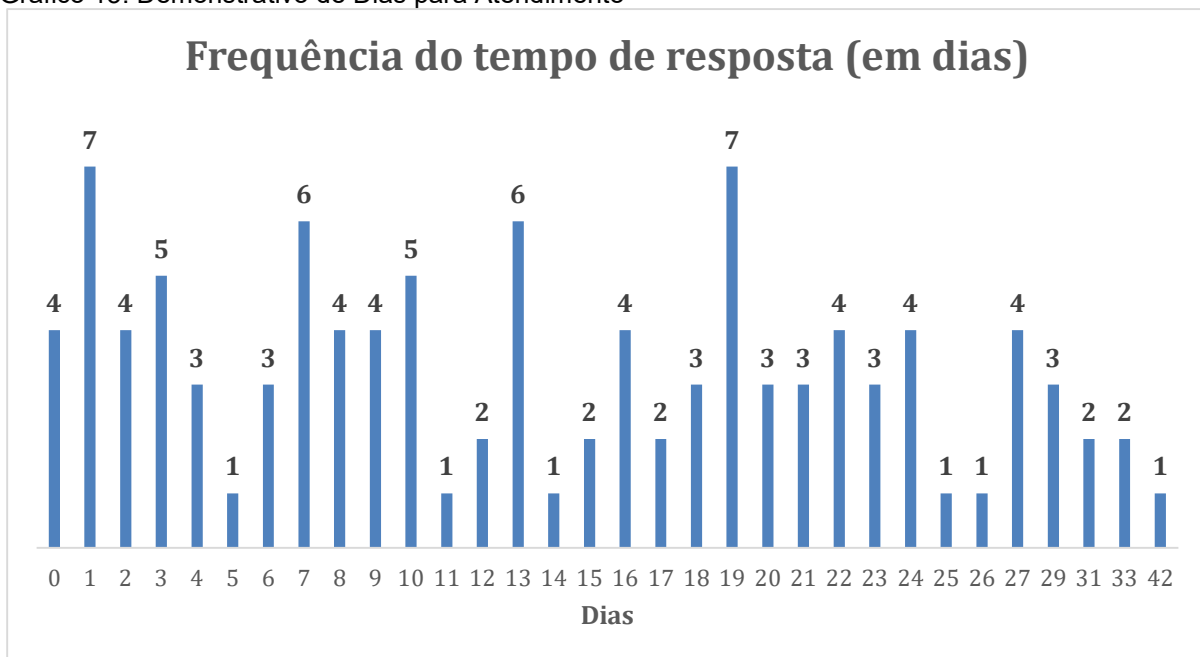
5.2 ENCAMINHAMENTO de LAI às UNIDADES INTERNAS

Gráfico 12: Distribuição por Unidade Administrativa



5.3. FREQUENCIA de TEMPO de RESPOSTA.

Gráfico 13: Demonstrativo de Dias para Atendimento





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

Para facilitar a leitura do gráfico acima, verifica-se por exemplo, que 07 demandas foram atendidas no primeiro dia após recebimento da mesma; 06 demandas foram atendidas/concluídas no sétimo dia após recebimento; 04 demandas levaram 27 dias para serem concluídas; e assim por diante.

5.4. MÉDIA DE DIAS PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS LAI

Tempo para atendimento	N	Dias			
		Mínimo	Máximo	Média	Erro Desvio
Dias	105	0	42	13,90	9,544
N válido (de casos)	105				

As demandas do período em análise, levaram em média 13,90 dias para serem concluídas, sendo que o menor prazo foi de zero dia, porém o maior prazo de resposta foi de 42 dias.

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

Gráfico 14: Distribuição por Gênero do Demandante

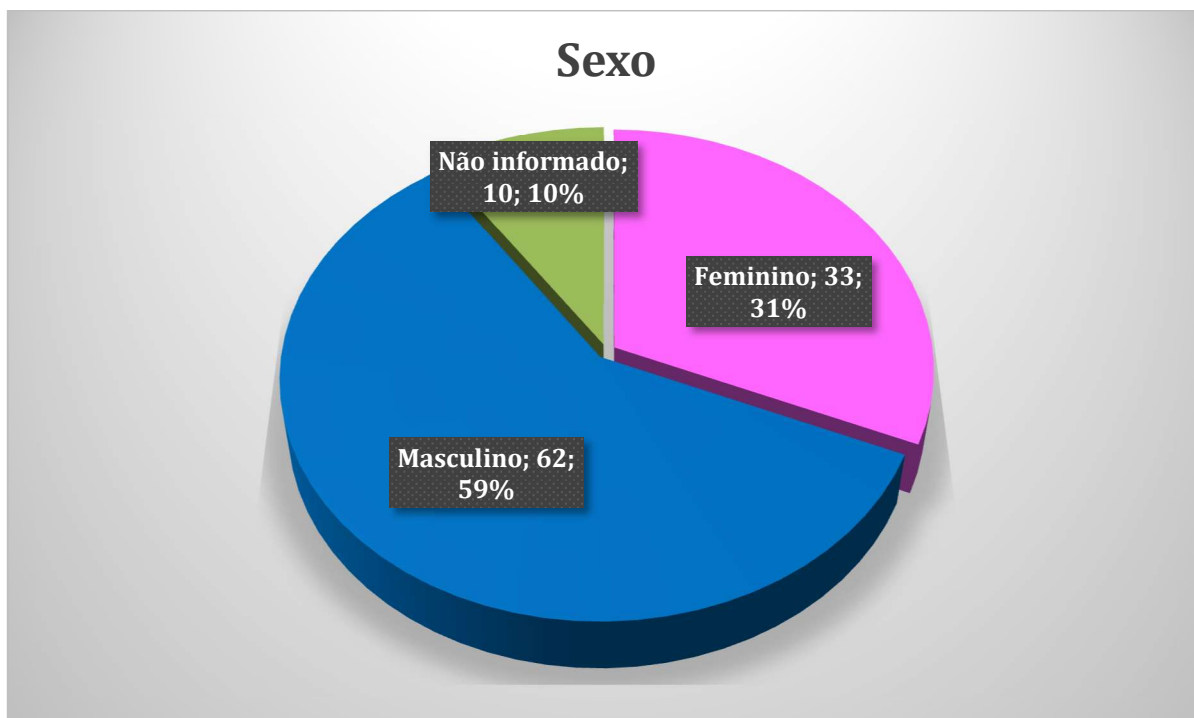
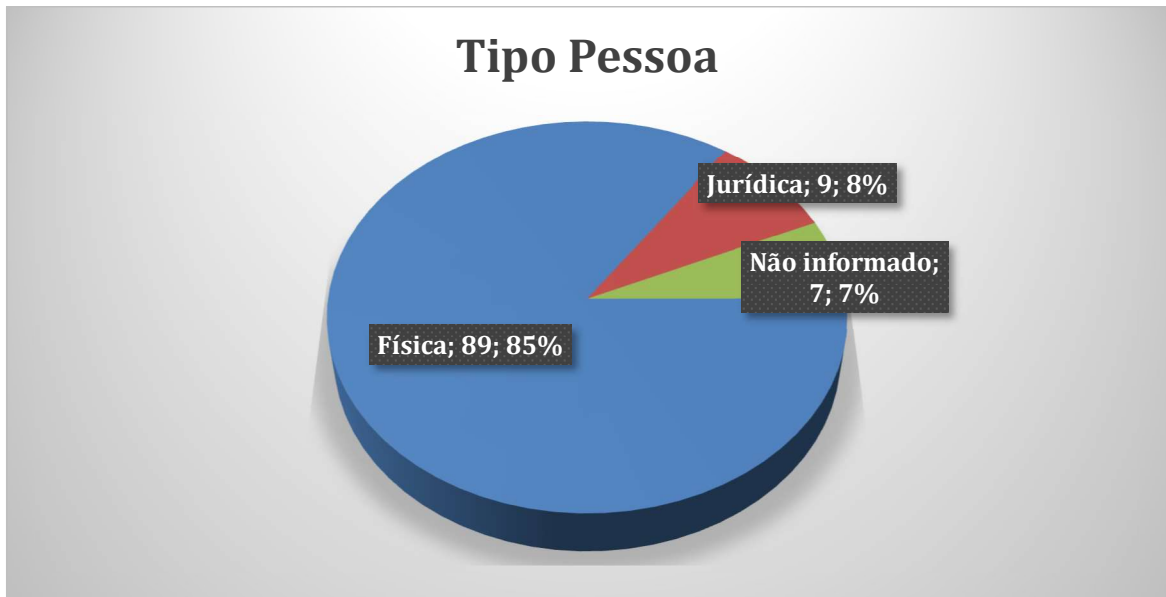




Gráfico 15: Distribuição por Tipo do Demandante



5.5.1 Demandas LAI ATENDIDAS e INDEFERIDAS

Gráfico 16: Distribuição por Situação do Atendimento

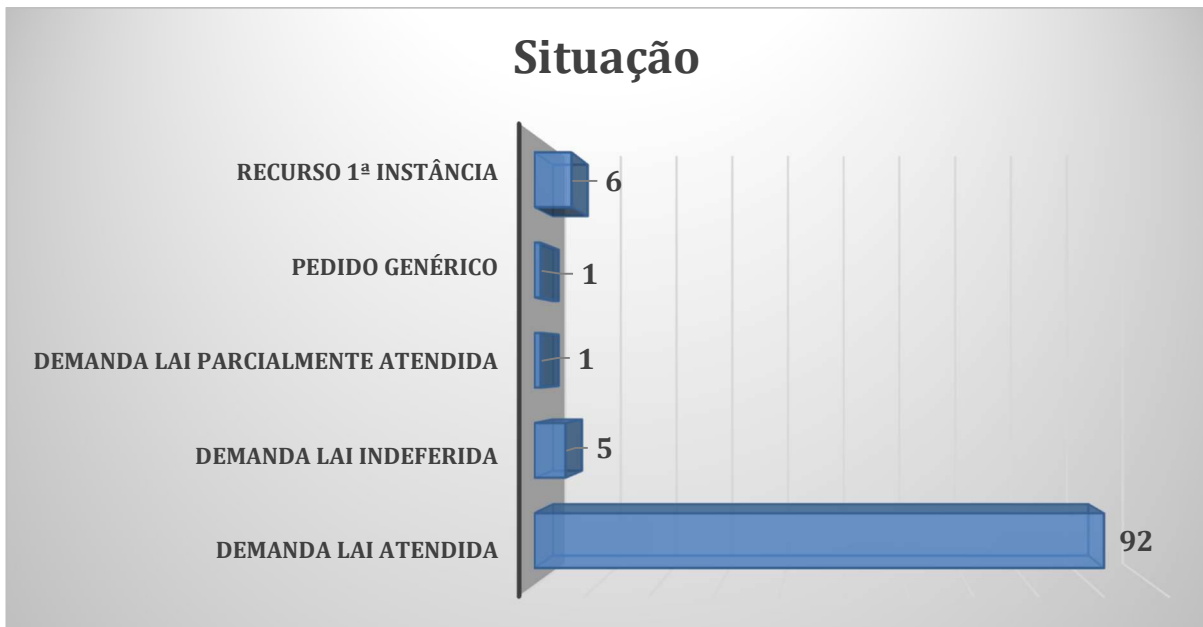
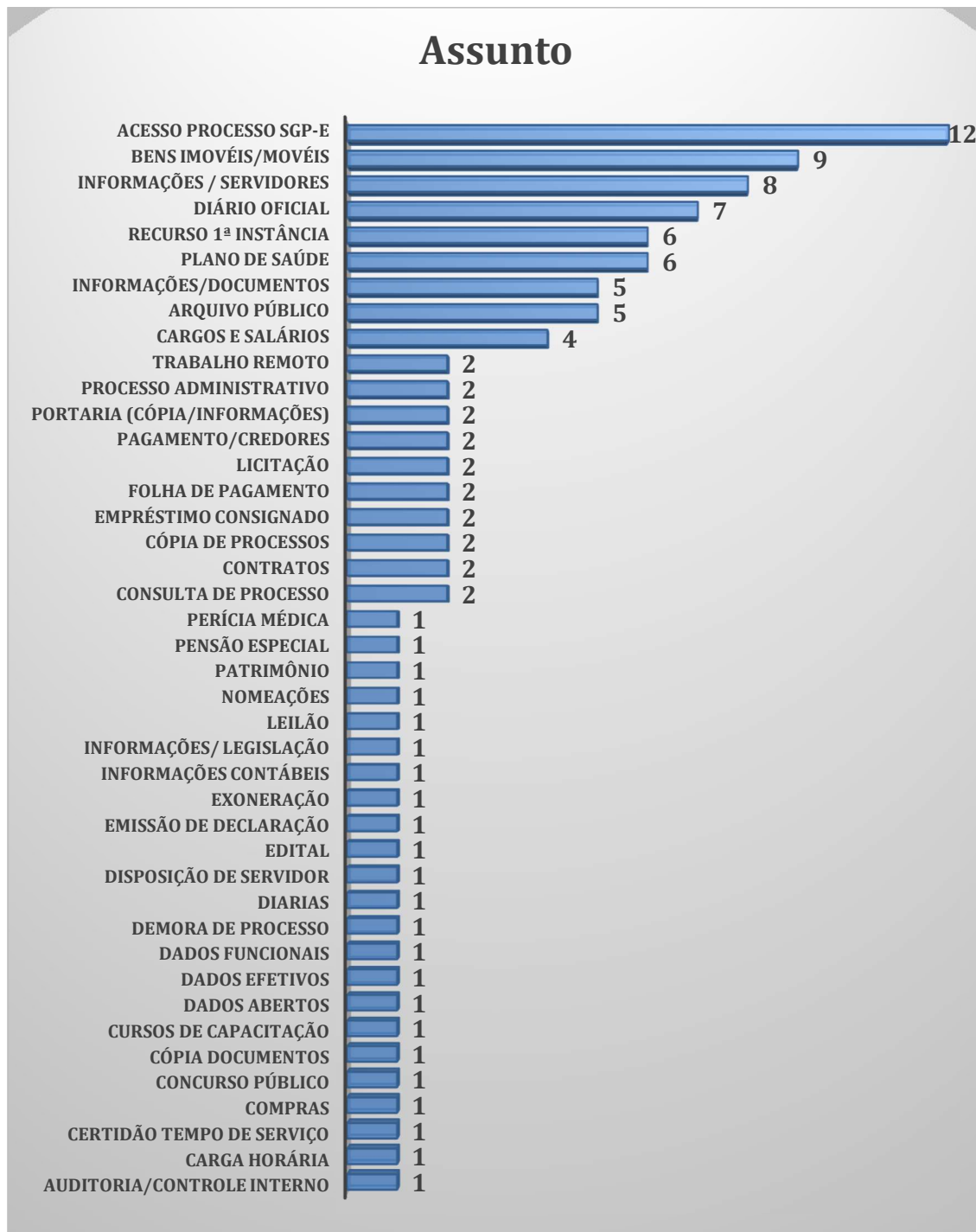


Gráfico 17 Distribuição por Assunto



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





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

6. AUTO ANÁLISE SINTÉTICA DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

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 no aprimoramento da gestão de políticas e serviços ou a combater a prática de atos ilícitos.

No exercício de 2025, elencamos dentre as demandas de ouvidoria recebidas no âmbito da Secretaria de Administração, solicitando a participação de cada Unidade Administrativa para que, observando pontos recorrentes nas reivindicações, fizessem um breve relato sobre as providências e/ou melhorias adotadas/implementadas.

6.1. Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos - DGLC

A atuação da Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos (DGLC) é orientada pelas diretrizes e pelos objetivos estratégicos do Programa Compras SC, que estabelece a transparência como um de seus pilares fundamentais.

No âmbito do objetivo estratégico de garantir maior transparência à sociedade no ciclo de compras públicas e ampliar a participação social, a atuação foi fortalecida por algumas iniciativas:

- **Novo Portal Compras SC** – Entrega do novo Portal Compras SC, com layout mais acessível e orientado à experiência do usuário. A plataforma consolida-se como ferramenta central para a promoção da transparência e para a ampliação da participação social no ciclo de compras públicas, ao reunir informações atualizadas sobre aquisições e contratações estaduais e facilitar o acompanhamento por cidadãos e fornecedores.
- **Painéis de Business Intelligence (BI)** – Disponibilização de novos painéis de acompanhamento das compras públicas, com destaque para o painel do Plano de Contratações Anual (PCA) 2025, que possibilita aos fornecedores o conhecimento prévio das demandas planejadas para as compras públicas do Governo do Estado, ampliando a previsibilidade e a competitividade dos certames.
- **CLIC – Conhecimento em Licitações e Compras** – Evolução da base de conhecimento institucional voltada à otimização do tempo dedicado à elaboração dos processos de compras, por meio da disponibilização de modelos, guias, regulamentos e orientações padronizadas, contribuindo para a redução de custos administrativos e para a melhoria da qualidade do gasto público.
- **Ajustes nos sistemas de Compras Públicas** - O ecossistema Weblic implementou várias medidas para controle dos processos, incluindo a gestão de natureza de despesas, melhoramento nos perfis e controle de acesso. A GESIC está à frente do processo de homologação do novo módulo de compras da plataforma ELIC (WBC), bem como ajustes nos módulos de cadastro de fornecedores para atender à legislação vigente.
- **Transparência e auditoria:** A GESIC, em conjunto com o CIASC, está em fase de homologação de ferramenta para auditoria dos dados de compras públicas, visando a



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

correta apresentação destes à sociedade, sanando erros e equívocos relacionados com a fase de publicidade pós-certame de compras públicas no WEBLIC.

6.2. Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - DGD

Verifica-se que as demandas encaminhadas por intermédio da Ouvidoria apresentam elevada diversidade temática, abrangendo as competências específicas de cada gerência.

Ressalta-se que os atendimentos são conduzidos de forma pontual e individualizada, conforme o ingresso das solicitações. Não obstante, em virtude da ausência de uniformidade nas demandas, não se apresenta tecnicamente factível a adoção de medidas de caráter estrutural, tampouco a formulação de proposições gerais ou preventivas destinadas à mitigação da recorrência desta tipologia de manifestação.

Adicionalmente, em face da complexidade e da extensão dos relatórios requeridos — os quais não estão disponíveis para extração automatizada por meio dos sistemas institucionais — sugere-se que tais demandas sejam objeto de análise e filtragem prévia, especialmente sob a égide da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Neste sentido, considera-se pertinente que, sempre que possível, o interessado seja orientado a realizar a consulta direta às informações que já se encontram publicizadas no Portal da Transparência, observados os limites legais e normativos aplicáveis.

6.3. Diretoria de Saúde do Servidor - Plano de Saúde dos Servidores - SCSaúde

As manifestações registradas revelam um cenário concentrado em problemas estruturais de rede, falhas de atendimento e morosidade em processos administrativos. Os temas foram categorizados conforme a recorrência e gravidade dos relatos:

- Deficiência e Descredenciamento da Rede

Este é o tema mais crítico e frequente. As queixas dividem-se em:

- **Falta de Prestadores por Especialidade:** Relatos recorrentes de falta de médicos, nutricionistas, pediatras, neurologistas pediátricos, endocrinologistas e reumatologistas.
- **Suspensão de Atendimento por Falta de Pagamento:** Diversos registros em cidades como Lages, Chapecó, Itajaí, Navegantes, Mafra e Blumenau indicam que prestadores interromperam o serviço alegando ausência de repasses financeiros pelo SC Saúde.
- **Descredenciamento de Instituições de Referência:** Impactos significativos em Balneário Camboriú (Hospital do Coração) e Blumenau (IOT e Interblu).
- **Informações Desatualizadas:** Reclamações sobre o guia médico (site e app) que apresenta profissionais que não atendem mais pelo plano.

- Processamento de Guias e Autorizações

A morosidade e a burocracia na liberação de procedimentos são pontos centrais:



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

- Atraso no Tempo de Análise: Reclamações frequentes sobre o "tempo de processamento de guia para análise de procedimento".
- Negativas de Cobertura: Casos específicos envolvendo medicação, próteses de joelho, exames de D-Dímero e procedimentos de fonoaudiologia.
- Urgência Não Atendida: Relatos de ausência de pronto atendimento em regiões como Balneário Camboriú.

- Canais de Atendimento e Suporte

Os usuários apontam dificuldades sistêmicas na comunicação com o plano:

- Falhas nos Canais Digitais: Instabilidade no site, dificuldades com a carteira digital e divergências entre as informações do app e do portal.
- Suporte Ineficiente: Críticas direcionadas ao atendimento via 0800, chat, WhatsApp e e-mail, citando "informações desencontradas" e "demora de resposta".
- Atendimento CAS: Problemas específicos nos Centros de Atendimento ao Segurado (CAS), incluindo atrasos em adesões e ausência de juntada de documentos (cartas de carência).

- Demandas Jurídicas e Administrativas

- Liminares e Sentenças: Registros de descumprimento de liminares, especialmente voltadas ao tratamento de TEA (Transtorno do Espectro Autista).
- Reembolsos: Atrasos significativos e dificuldades em obter informações sobre o status de processos de reembolso.
- Transparência: Pedidos via LAI (Lei de Acesso à Informação) sobre valores pagos a prestadores e prazos.

Ações Realizadas em 2025

Baseado nas manifestações e demais informações estratégicas, o SC Saúde realizou uma série de ações para mitigar os apontamentos e trabalhar na melhoria contínua do Plano, destacando:

- **Ampliação da Rede Prestadora:** Em 2025 fechamos o ano com saldo positivo de mais 95 estabelecimentos de saúde credenciados à Rede do SC Saúde.
- **Abordagem aos Credenciados "sem agenda":** As equipes da gestão de Rede Credenciada, levantaram os dados e realizou contatos com os prestadores que não possuíam agenda e/ou não estavam atendendo nossos segurados, sem realizado termos de ajustes ou descredenciamento.
- **Reajuste das Tabelas de pagamento aos Prestadores:** Após um hiato superior a três anos, o SC Saúde realizou reajuste nas tabelas de pagamentos aos seus prestadores de serviços de saúde.
- **Ajuste dos processos liminares:** Foi realizado (e continua em andamento) ajustes nos processos internos para agilizar as questões relacionadas aos pagamentos/atendimento realizados por profissionais via judicial.



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

6.4. Diretoria de Saúde do Servidor – Perícia Médica dos Servidores - DSAS

Atuação da Administração Pública nos serviços periciais

A Administração Pública organiza o atendimento pericial e administrativo conforme as normas vigentes e os princípios da Administração Pública. O atendimento aos servidores envolve a atuação de peritos e equipes administrativas, com orientações técnicas e procedimentos padronizados, garantindo a qualidade dos serviços prestados.

Os serviços periciais utilizam recursos digitais e atendimento remoto, o que trouxe mais agilidade e praticidade aos servidores. O sistema administrativo pericial é atualizado continuamente, concentrando as solicitações de serviços em um único ambiente no Portal do Servidor, além de disponibilizar informações atualizadas para orientação dos usuários.

A Diretoria de Saúde do Servidor (DSAS), por meio das gerências responsáveis, organiza os atendimentos presenciais e remotos em todo o Estado, buscando reduzir deslocamentos e assegurar condições adequadas de atendimento. Os espaços físicos utilizados seguem critérios de localização, conforto e salubridade.

As denúncias e comunicações de irregularidades são tratadas conforme os procedimentos legais, com apuração quando necessário e respeito ao sigilo das informações.

A área de Saúde do Servidor também desenvolve ações de capacitação, orientação e acompanhamento, incluindo programas de prevenção, projetos de acolhimento ao servidor afastado e espaços de diálogo voltados à promoção da saúde e do bem-estar.

6.5. Diretoria do Arquivo Público – DIAP

- Atuação da Ouvidoria Setorial DIAP: devido ao restrito número de servidores efetivos na Diretoria e ao acúmulo de atividades da servidora designada como ouvidora setorial (gerente e assessora do Diretor), a atuação concentrou-se em respostas reativas aos chamados encaminhados pelo sistema de ouvidoria, não sendo possível implementar ações proativas de maior alcance.

- Ponto recorrente: demandas relacionadas à aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em publicações do Diário Oficial do Estado (DOE). Compreende-se que grande parte das manifestações recebidas resulta da falta de conhecimento sobre o papel do DOE como mero publicador das matérias oficiais, não sendo o controlador dos dados pessoais ali veiculados, papel este dos órgãos e interessados publicadores. Os requisitantes receberam orientação para buscar a resolução de seus apontamentos junto a tais órgãos, enquanto controladores dos dados.

- Demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI): observou-se também que as demandas são originadas da falta de conhecimento sobre a disponibilização das edições do DOE desde a primeira edição em 1934, todas digitalizadas e disponibilizadas pelo Arquivo Público do Estado no site <https://acervo.arquivopublico.sc.gov.br/index.php/yy-doe>.



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

- Melhoria de processos: apesar das restrições, buscou-se esclarecer os cidadãos quanto às competências institucionais do Arquivo Público e suas gerências, reforçando a comunicação sobre fluxos e tratamento das informações, de modo a reduzir ruídos e expectativas indevidas. Contudo, sabemos que a SEA e o Governo do Estado poderiam melhorar estes pontos através da melhor divulgação e esclarecimentos sobre estes serviços.

6.6. Gabinete do Secretário – GABS

As demandas que envolvem reclamações/sugestões sobre os serviços prestados por esta Unidade, normalmente são enviadas diretamente para as áreas técnicas/Diretorias, detentoras das matérias. Quando estas chegam a ser tramitadas ao GABS estão em nível de necessidade de apuração, por Sindicância ou PAD.

Quando as Sindicâncias ou PAD contém no Relatório Conclusivo sugestão de melhorias ou alertas sobre riscos potenciais, a Assessoria do Gabinete entra em contato com a respectiva área apontada no procedimento e discute sobre as recomendações, ou se houver determinação do Secretário, age diretamente.

Como exemplos de melhorias implementadas a partir de demandas de ouvidoria recebidas, temos a Unidade Pericial de Joinville que foi assaltada e a Assessoria do GABS, aproveitando que estava prevista reunião da DSAS com a DIAF, manteve conversações com ambas as Diretorias, pedindo a inserção do tema na pauta para discutir providências de forma a evitar novos episódios. Ficou resolvido que a Unidade funcionará em novo espaço, mais seguro.

Houve uma demanda do MP referente a Unidade Pericial de Caçador, em que servidores estavam em trabalho remoto. Foi detectado que o problema estava atrelado a falta de espaço físico. Detectado, que após algumas iniciativas, a DSAS não estava conseguindo novo espaço, a solução foi assumida pelo Gabinete. Ainda neste mês iniciam as obras de reforma de uma sala do IPREV e em 60 dias estará concluída.

Neste sentido entendemos que as áreas devem efetivamente preocupar-se com demandas recorrentes e com base nas mesmas viabilizar melhorias. Lembramos apenas que o Gabinete e suas Consultorias/Assessorias possuem atuação diferente das áreas finalísticas da SEA, que são efetivamente destinatárias das demandas existentes.

9 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,



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

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.

Tendo em vista que:

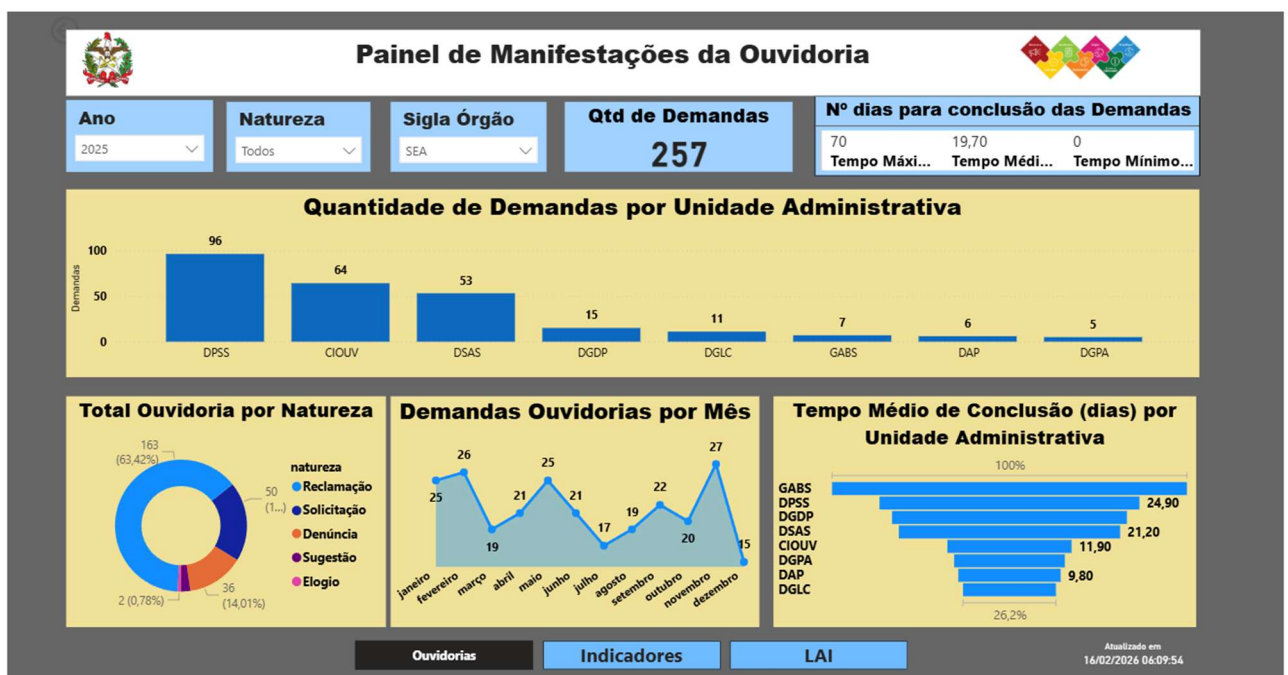
- a) O setorial de ouvidoria, através da análise prévia, avalia a existência de elementos para a aptidão da denúncia para apuração, sem juízo de valor quanto aos fatos narrados;
- b) O setor de apuração realiza a análise preliminar para a possibilidade de inserir a denúncia nos planos de trabalho dos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

Iniciativas do CIOUV – SEA (2024-2025):



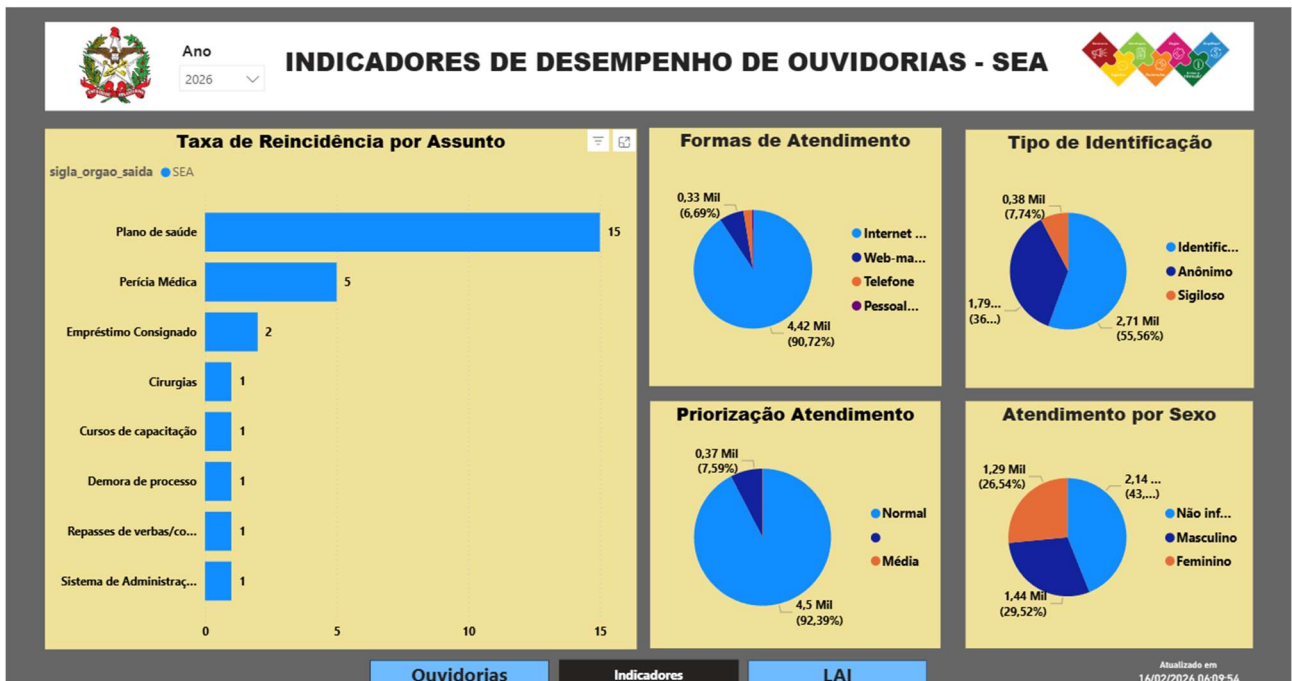
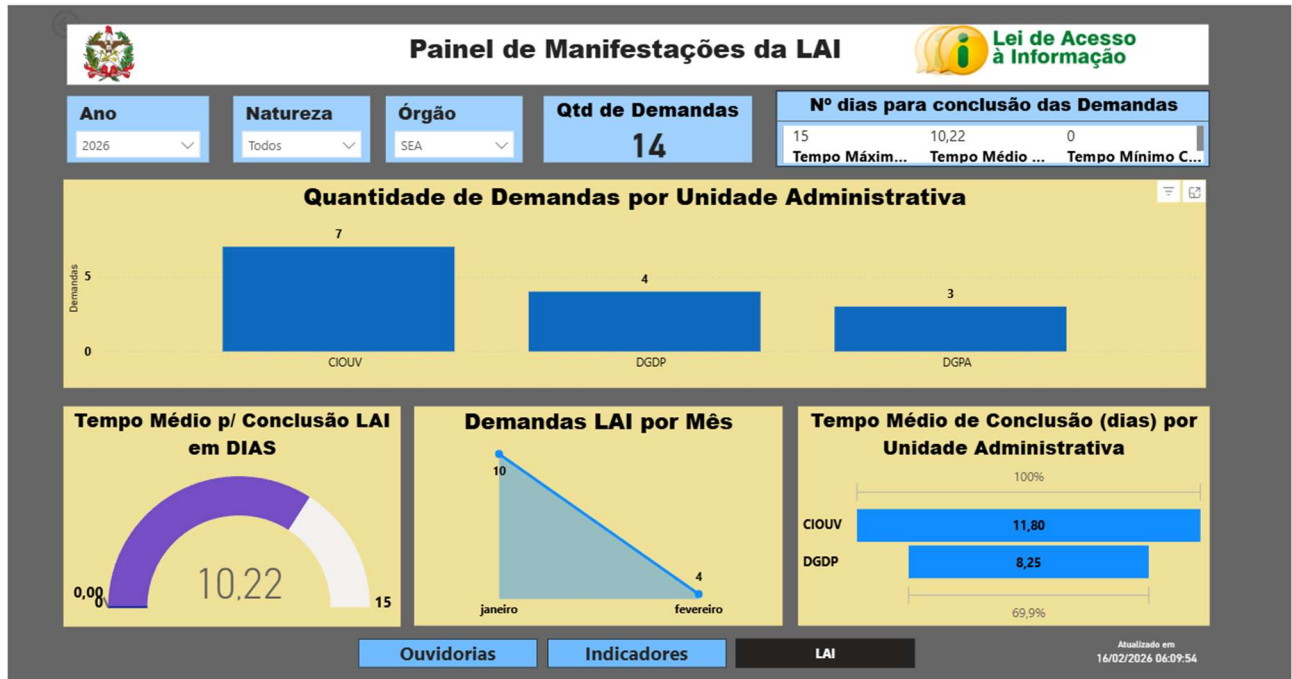
ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

- Conscientização junto às Unidades Administrativas de Ouvidoria da SEA, quanto aos aspectos essenciais da proteção ao denunciante;
- Elaboração do Mapeamento do Fluxo do para Tratamento de denúncias no âmbito da Secretaria;
- Estudos e elaboração de minuta de ato normativo para constituição de comissão permanente de análise preliminar e apuração de denúncias;
- Promover a participação do CIOUV como setorial de ouvidoria no processo da gestão de serviços da Secretaria;
- 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.
- Com a remodelação do sítio institucional da SEA, no espaço reservado à CIOUV, foi disponibilizado um dashboard interativo (imagens abaixo), com atualizações em tempo real e dados desde 2019, contendo informações gerais das demandas de Ouvidorias e Lei de Acesso a Informação- LAI. Isso está disponível no endereço: <https://www.sea.sc.gov.br/acesso-estrutura/ciouv/#painel>.





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





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

10 CONCLUSÃO

As manifestações registradas junto à Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração ao longo de 2024/2025 evidenciam a relevância desse canal como instrumento de participação social e de aprimoramento da gestão pública.

As demandas apresentadas por servidores e cidadãos contribuem para a identificação de oportunidades de melhoria nos processos administrativos, no aperfeiçoamento dos serviços prestados e na atualização das informações disponibilizadas nos canais institucionais.

Nesse contexto, a atuação integrada entre a Ouvidoria e as Unidades Administrativas da SEA tem possibilitado a adoção de medidas corretivas, o aprimoramento de fluxos internos e a ampliação da transparência, fortalecendo a qualidade do atendimento e a confiança do cidadão na Administração Pública.