



Relatório de Gestão 2022

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
MOISÉS DIERSMANN**

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

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

Adriana Rohrig Vieira – Plano de Saúde dos Servidores
Álvaro Faria – Escola de Governo ENA
Débora Carvalho – Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
Felix Fernando da Silva – Diretoria de Tecnologia e Inovação
Ivanor Oliveira – Centro de Informática e Automação de SC – CIASC
Welliton Saulo da Costa – Diretoria de Gestão Patrimonial
Paulo Cesar Jonck – Diretoria Adm. E Financeira
Sérgio Silva – Gabinete Secretário
Sérgio Souza de Oliveira – Diretoria Saúde do Servidor
Silvia Rita G. Sefrin – Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos

Florianópolis, 03 de fevereiro de 2023



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 2022.....	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
Análise Qualitativa das demandas recorrentes de Ouvidoria e Providências.....	27
Principais Ações da Ouvidoria.....	33
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 de tecnologia da informação e comunicação; gestão documental e publicação oficial; gestão patrimonial; e gestão estratégica.

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 para a sociedade.

Deve-se esclarecer que a Secretaria de Estado de Administração atua baseada em seis Sistemas Administrativos, com foco na gestão e disseminação, para todos os órgãos do Estado, das políticas públicas sob sua responsabilidade.

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; a Escola Nacional de Administração - ENA; o Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina - CIASC; e o EPROJ - Escritório de Projetos do Estado de Santa Catarina.

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.



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;*



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

- 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);

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;*



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

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;

XI – acompanhar e fiscalizar ações que envolvam tecnologia da informação e comunicação na Administração Pública Estadual;

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;

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).



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

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.

VISÃO

Ser referência nacional em políticas públicas dos sistemas que coordena, promovendo uma gestão governamental simples, digital, inovadora, construída com ética e baseada em resultados.

VALORES

Sustentabilidade

Eficiência

Inovação

Desempenho

Integridade.



ESTADO DE SANTA CATARINA

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

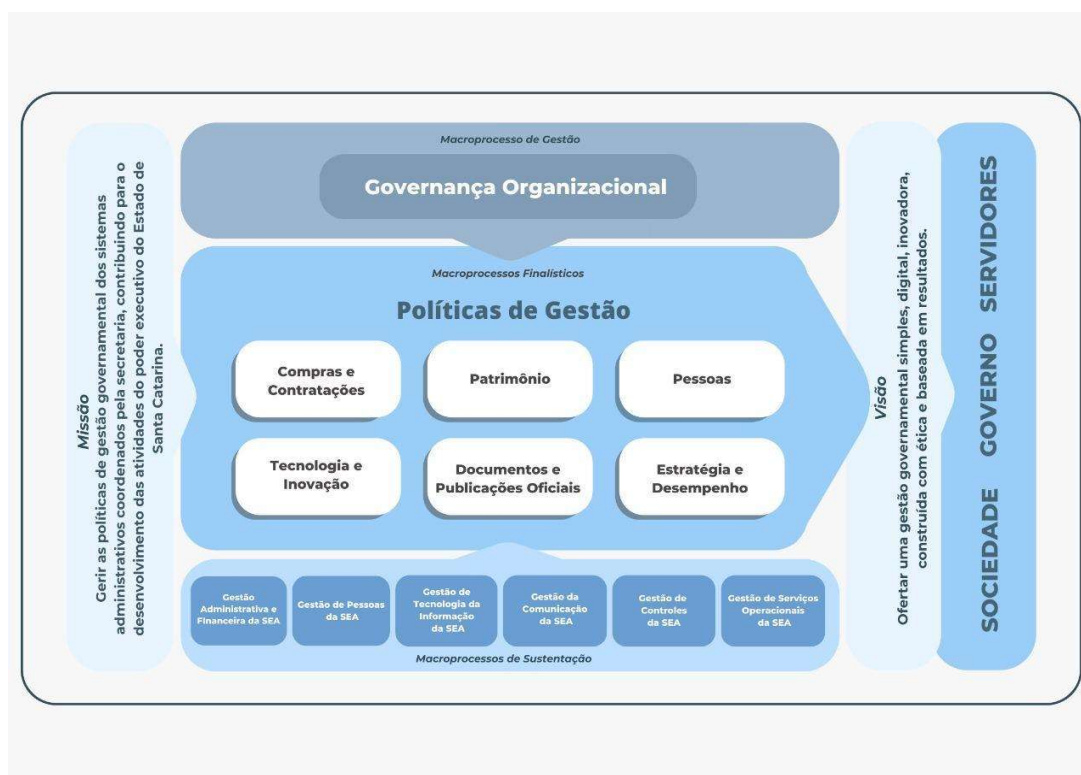
CADEIA DE VALOR

Ao longo do ano de 2022, a Secretaria de Estado da Administração, por meio do Escritório de Processos e da Coordenadoria de Gestão Estratégica, reviu suas diretrizes estratégicas com a participação dos diretores e gerentes, bem como dos seus servidores.

Assim, foram revistas a missão, visão, valores e diretrizes da gestão, alinhando a SEA às melhores práticas de Governança Pública. Além disso, foram levantados e priorizados todos os processos desempenhados pelos respectivos sistemas.

Acrescenta-se que a construção da cadeia de valor teve como premissa obedecer às orientações da Lei Complementar nº 741/2019 e ao Regimento Interno da SEA, o qual também passou por revisão no decorrer do ano. Formalizou-se, portanto, o desenho dos processos finalísticos, tendo em vista a estrutura dos Sistemas de Gestão Administrativa.

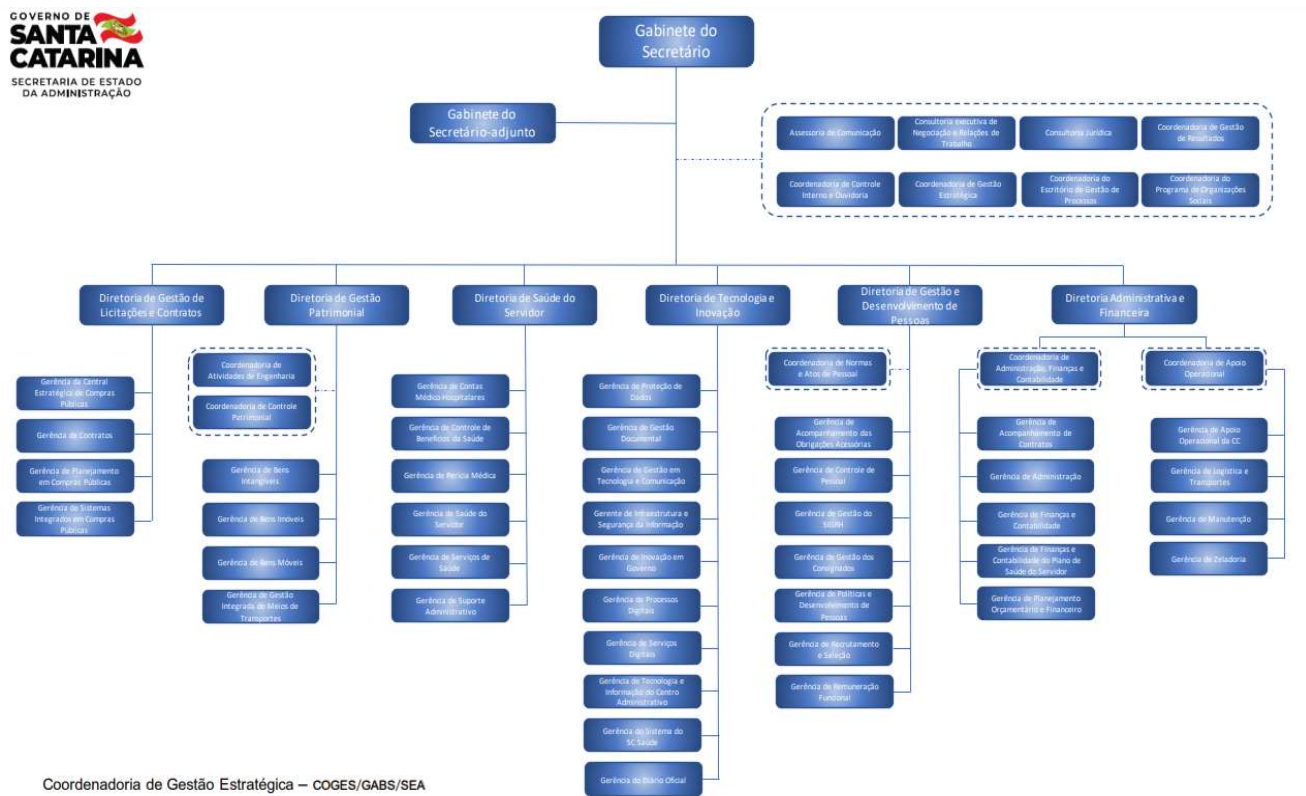
Figura 02 - Cadeia de Valor SEA





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

Figura 3- Organograma da SEA





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;



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

- 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;
- 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).



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

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 2022:

Unidade	Descrição	Ouvidor Unidade
GABS	Gabinete Secretário	Sérgio Silva
DGDP	Diretoria Gestão de Pessoas	Débora Carvalho
DGPA	Diretoria de Gestão Patrimonial	Gabriela Macari Holthausen
GEPSA	Plano de Saúde	Adriana Rohrig Vieira
DSAS	Perícia Médica	Sérgio Souza de Oliveira
DITI	Diretoria de Tecnologia e Inovação	Felix Fernando da Silva
DGLC	Diretoria de Gestão Licitações e Contratos	Silvia Rita Glinski Sefrin
DIAF	Diretoria Administrativa e Financeira	Paulo Cesar Jonck
ENA	Escola de Governo e Arquivo Público	Álvaro Faria
CIASC	Centro de Informática e Automação	Ivanor Oliveira



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

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 13h às 19h de segunda-feira a sexta-feira.

Link para registro de manifestações e consultas de Ouvidorias:



<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 nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Decreto Estadual nº 1.048/2012.



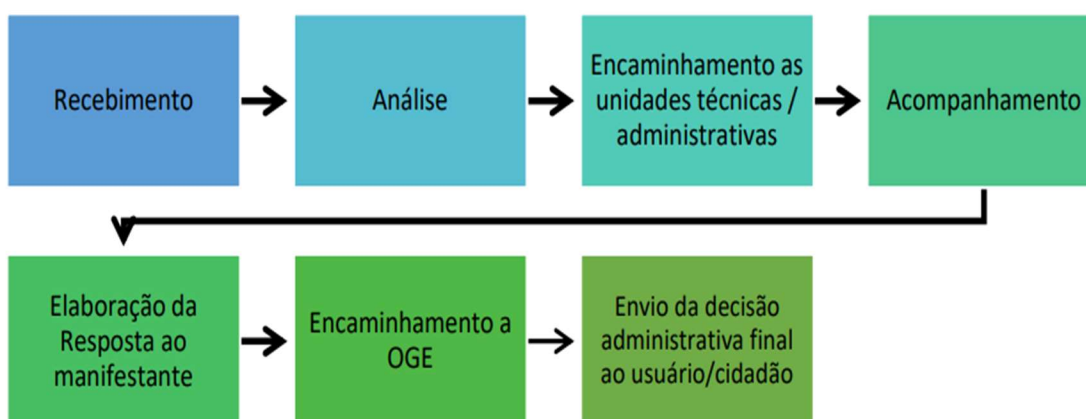
3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

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 2022.

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 2022 cumprindo o fluxo de trabalho na rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

Fluxo de trabalho:

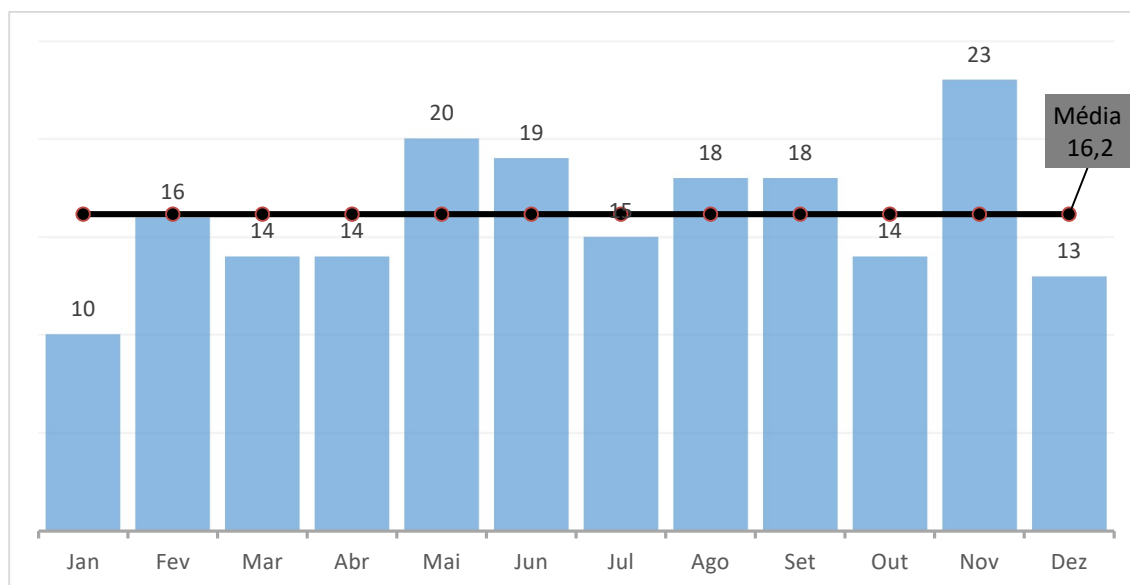


4 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

- Natureza das Manifestações:	Reclamações	} 194 (Cento e noventa e quatro manifestações)
	Solicitações	
	Denúncias	
	Sugestões	
	Elogios	



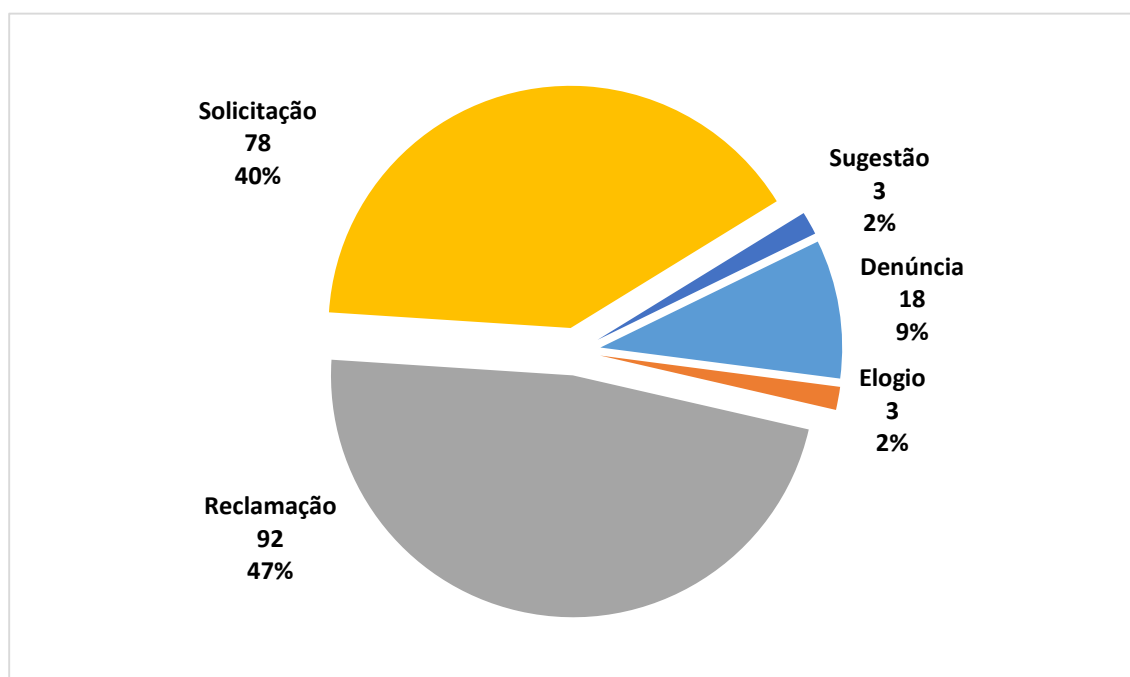
Gráfico 00: Distribuição das Manifestações



4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (47%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Reclamação. O tipo Solicitação, aparece em seguida, com (40%), as Denúncias totalizam um percentual bem menor (9%), Elogios (2%) e Sugestões (2%).

Gráfico 00: Tipo de Manifestações





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

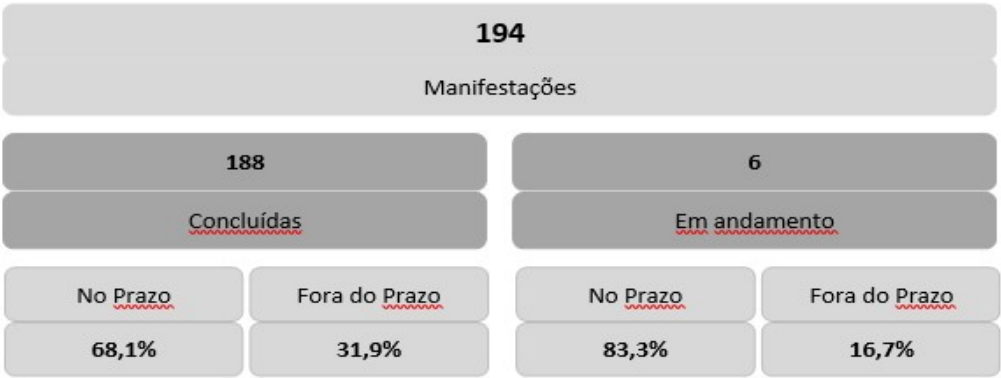
4.2 ENCAMINHAMENTO às UNIDADES INTERNAS

Tabela 00 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

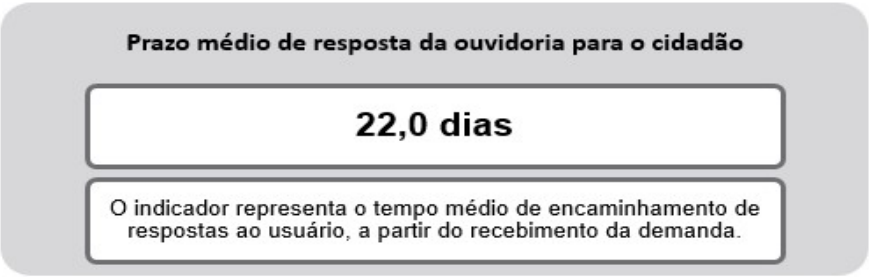
<i>Unidade Vinculada</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Elogio</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Total</i>
DGDP	11	1	25	36	2	75
GEPSA	1		31	11		43
DSAS	2		14	3	1	20
SEA Sede		1	6	12		19
DITI		1	5	5		11
DGLC	1		5	3		9
GABS	2		2	4		8
DGPA	1		2	3		6
ENA			1	1		2
CIASC			1			1
Total	18	3	92	78	3	194



4.3 PRAZO DE ATENDIMENTO



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)





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

4.4 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Gráfico 00 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza / Assuntos	Número	%
Reclamação	92	47,4%
Plano de saúde	29	14,9%
Perícia Médica	9	4,6%
Empréstimo Consignado	7	3,6%
Réplica de resposta	5	2,6%
Concurso público	4	2,1%
Diário Oficial	4	2,1%
Sistema de folha de pagamento	4	2,1%
Problemas no site (home page)	3	1,5%
Demora no atendimento	2	1,0%
Cobrança de resposta	2	1,0%
Outros assuntos de reclamação	23	11,9%
Solicitação	78	40,2%
Plano de saúde	9	4,6%
Benefício funcional	5	2,6%
Acesso Processo SGP-e	4	2,1%
Perícia Médica	4	2,1%
Dados funcionais	4	2,1%
Desvio de atividade/função	4	2,1%
Cargos e salários	3	1,5%
Declaração de bens	3	1,5%
Informações/documentos	3	1,5%
Diário Oficial	3	1,5%
Outros assuntos de solicitação	36	18,6%
Denúncia	18	9,3%
Irregularidades administrativas	4	2,1%
Concurso público	4	2,1%
Assédio moral	2	1,0%
Acúmulo de cargos ou funções públicas	1	0,5%
Contratos	1	0,5%
Assédio moral ou sexual	1	0,5%
Covid-19	1	0,5%
Bens Imóveis/Móveis	1	0,5%
Pregão	1	0,5%
Carga Horária	1	0,5%
Pregão	1	0,5%
Sugestão	3	1,5%
Informações/documentos	1	0,5%
Sugestões ao governo	1	0,5%
Perícia Médica	1	0,5%
Elogio	3	1,5%
Comportamento do servidor	1	0,5%
Informações Ouvidoria Geral do Estado	1	0,5%
Diário Oficial	1	0,5%
Total	194	100,0%



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

4.5 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tabela 00 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	123
Jurídica	4
Não informado	67
GÊNERO	
Feminino	69
Masculino	77
Não informado	48

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

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

Total de manifestações Recebidas e Respondidas no ano de 2022: **81**

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.

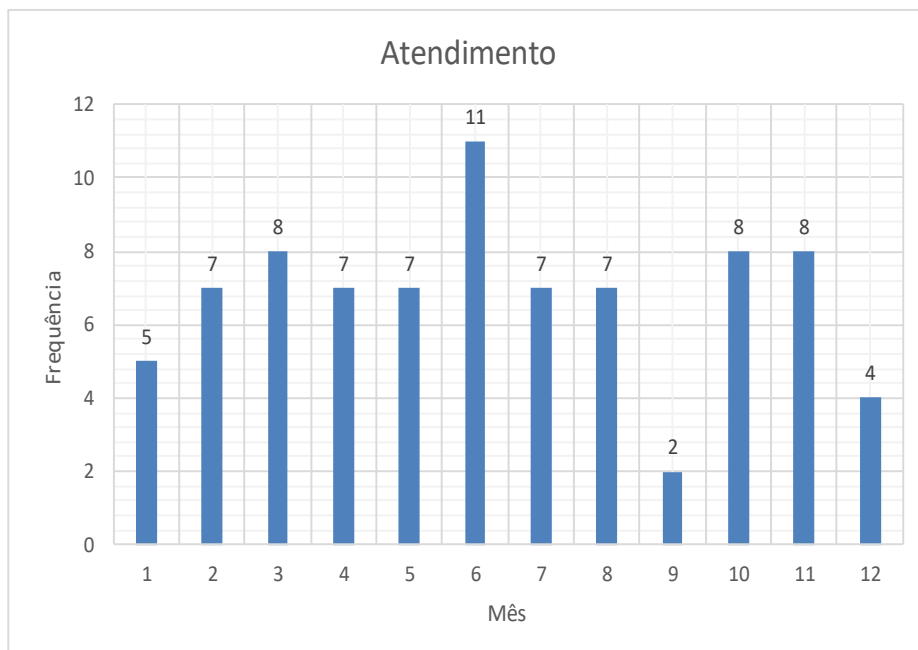
No entanto, embora o preceito geral definido na LAI seja o de publicidade máxima, nem toda informação pode ou deve ser disponibilizada para acesso público, e é dever do Estado protegê-las.

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 2022.

Mês	Freq.
1	5
2	7
3	8
4	7
5	7
6	11
7	7
8	7
9	2
10	8
11	8
12	4
Total:	81

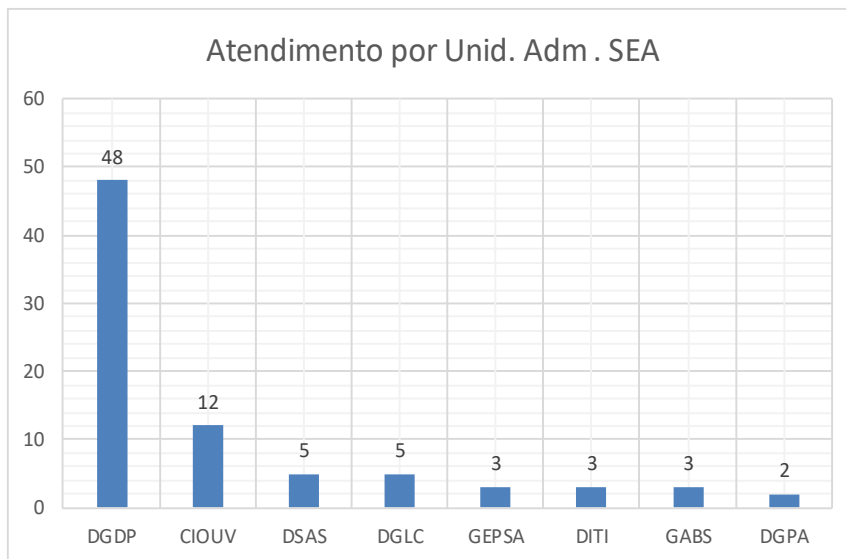




ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

5.2 ENCAMINHAMENTO de LAI às UNIDADES INTERNAS

Area	Freq
DGDP	48
CIOUV	12
DSAS	5
DGLC	5
GEPSA	3
DITI	3
GABS	3
DGPA	2

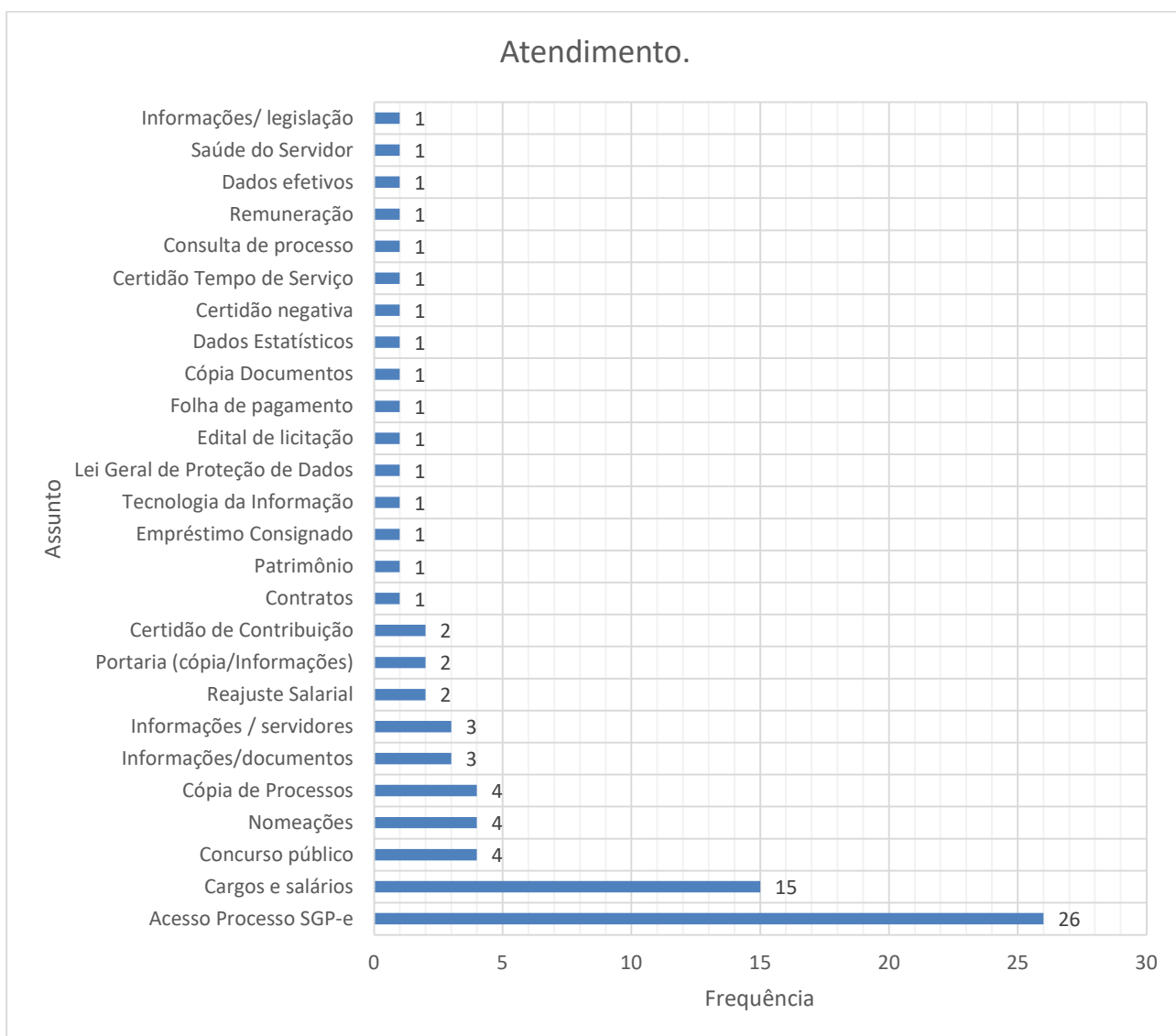




ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

5.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

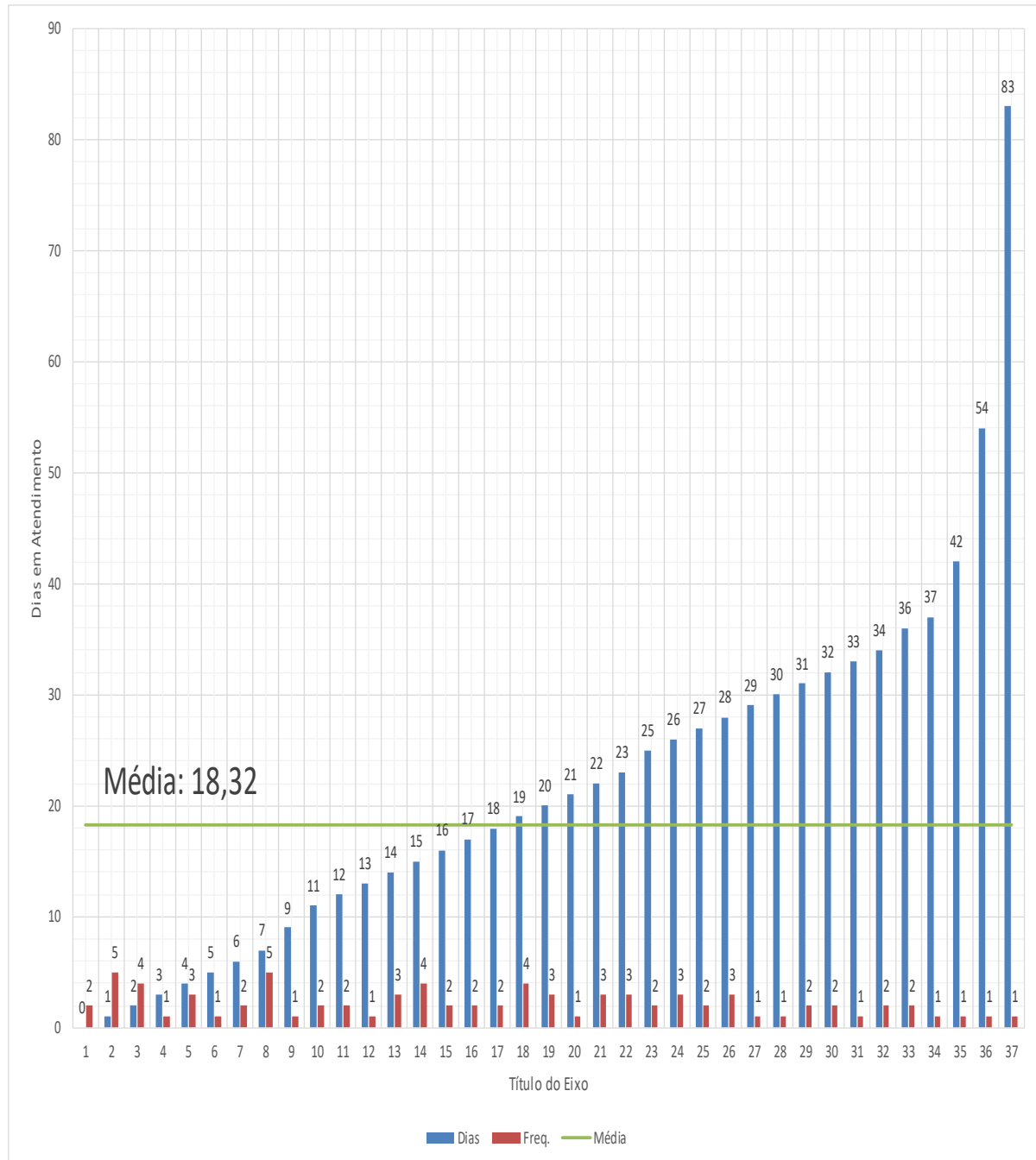
Assunto	Freq.	Assunto	Freq.
Acesso Processo SGP-e	26	Tecnologia da Informação	1
Cargos e salários	15	Lei Geral de Proteção de Dados	1
Concurso público	4	Edital de licitação	1
Nomeações	4	Folha de pagamento	1
Cópia de Processos	4	Cópia Documentos	1
Informações/documentos	3	Dados Estatísticos	1
Informações / servidores	3	Certidão negativa	1
Reajuste Salarial	2	Certidão Tempo de Serviço	1
Portaria (cópia/Informações)	2	Consulta de processo	1
Certidão de Contribuição	2	Remuneração	1
Contratos	1	Dados efetivos	1
Patrimônio	1	Saúde do Servidor	1
Empréstimo Consignado	1	Informações/ legislação	1





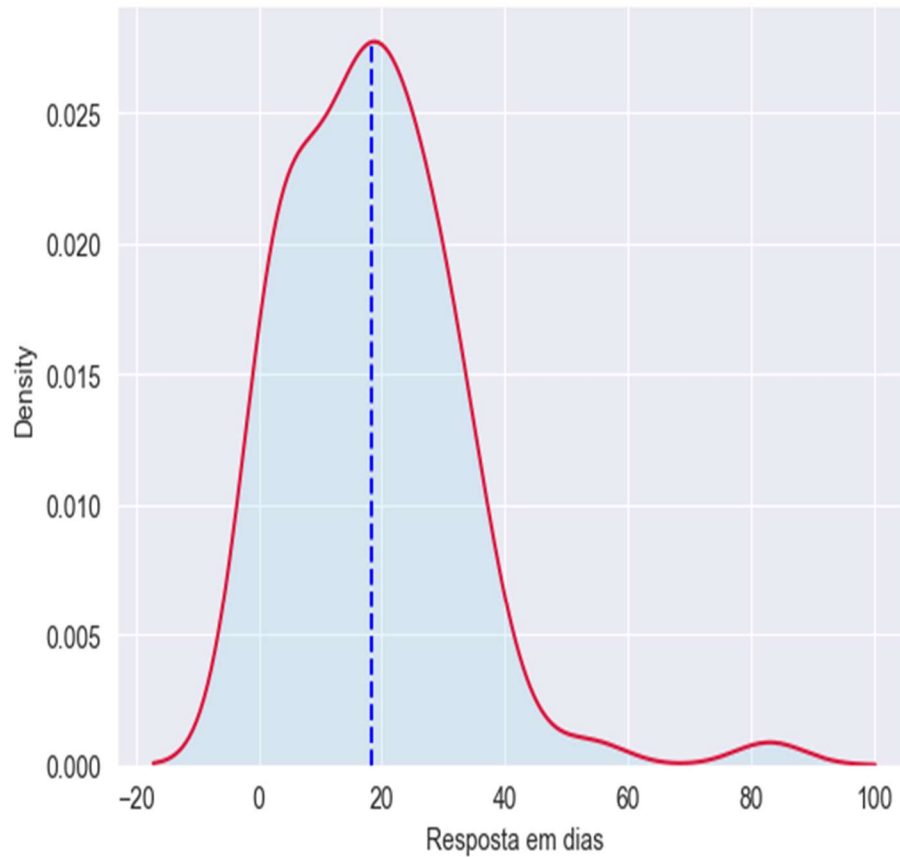
ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

5.4. MÉDIA DE DIAS PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS LAI





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



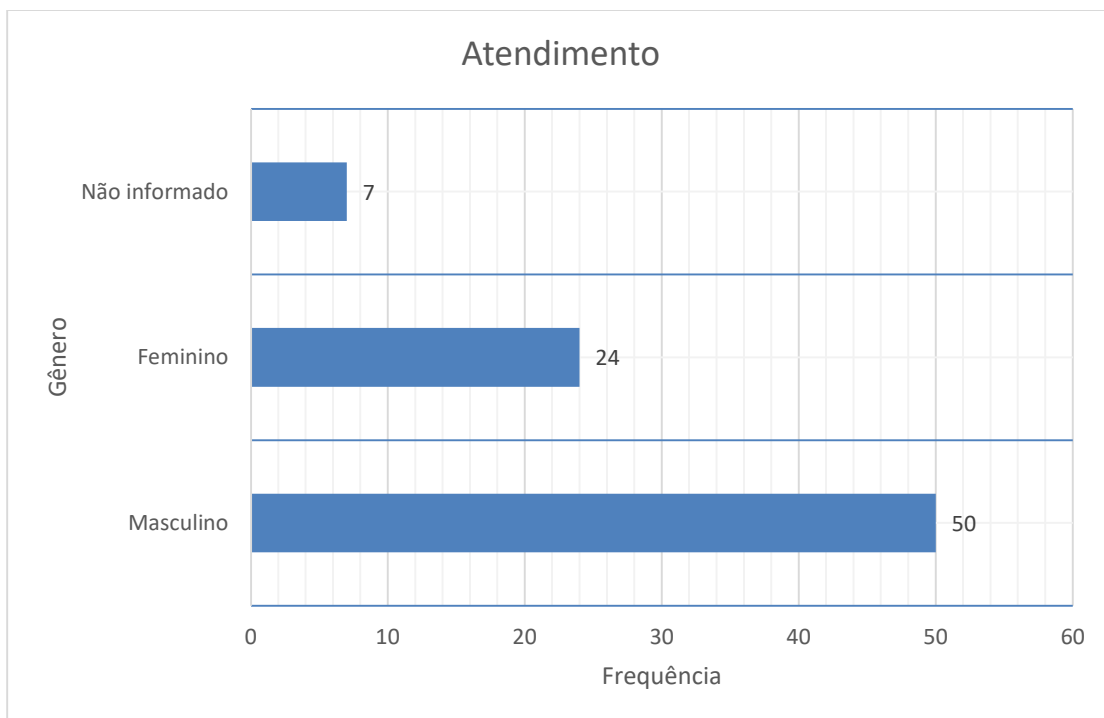
Número de processos = 81

25% dos processos foram respondidos em até = 7.0 dias
50% dos processos foram respondidos em até = 18.0 dias
75% dos processos foram respondidos em até = 26.0 dias

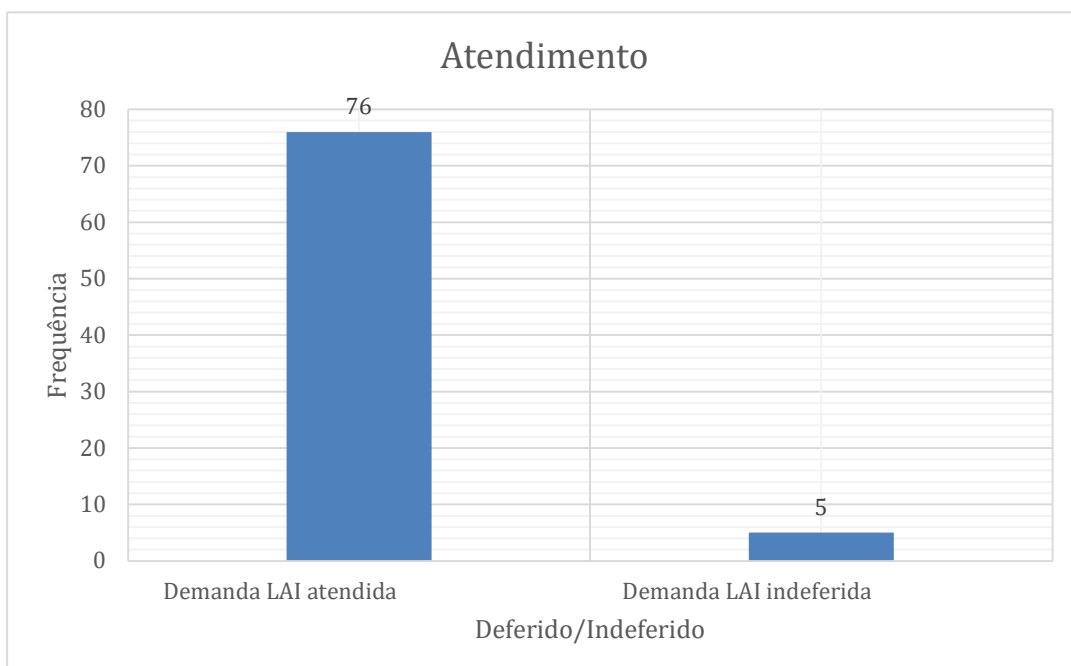
Tempo médio de respostas aos processos = 18.320987654320987 dias



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



5.5.1 Demandas LAI ATENDIDAS e INDEFERIDAS





6. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

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 2022, elencamos dentre as demandas de ouvidoria recebidas no âmbito da Secretaria de Administração, pontos recorrentes nas reivindicações e as providências adotadas.

6.1. Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos - DGLC

- **Ponto Recorrente:** Demandas de Ouvidoria relacionadas ao Setor de Cadastro de Fornecedores.

Em sendo a área que estava com maior demanda, e repetitivamente as ocorrências referiam-se a problemas dos usuários (fornecedores) quanto a parte mais operacional de sistemas, esta Diretoria remanejou o setor que era de responsabilidade da Gerência da Central Estratégica de Compras Públicas - GECEN, para a Gerência de Sistemas Integrados de Compras Públicas - GESIC.

Com isso foram reduzidas significativamente tanto a quantidade de demandas quanto o tempo de análise e atendimento.

6.2. Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - DGDP

- **Ponto Recorrente:** Demandas de Ouvidoria relacionadas a Consignados.

Facilitar o acesso do servidor/interessado às informações sobre consignados. Muitos questionamentos das demandas desta área são passíveis de resolução pelo simples acesso ao link de Consignados ao Portal de Serviços do Servidor.

- **Ponto Recorrente:** Demandas de Ouvidoria relacionadas ao vazamento de informações pessoais e sigilosas de servidores, principalmente à Instituições financeiras que operam consignados.

A Secretaria de Administração atua em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e vem despendendo esforços para garantir a segurança dos dados pessoais sob a sua responsabilidade. Além disso, a Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (DGDP) disponibilizou o **Informe 019/2022 SEGURANÇA NO USO DA SENHA DE ACESSO AO PORTAL DE SERVIÇOS SIGRH**, que contém orientações sobre o uso da senha pessoal.



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

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

- Ponto Recorrente: Demandas de Ouvidoria relacionadas a ampliação da Rede Médica.

Embora grande parte dos objetos das demandas de Ouvidoria se relacionassem à rede prestadora do Plano SC Saúde, todos os agentes dos Setoriais envolvidos demonstraram zelo e preocupação na satisfação do usuário do Plano SC Saúde.

Além de intercederem pela agilidade na solução das reclamações, solicitações, etc., a Diretoria e Gerências atuaram proativamente para melhoria dos processos, com a interpelação das empresas contratadas visando a ampliação da rede médica, localização de profissional capacitado para atendimento ao segurado, atualização do guia médico, otimização do andamento das autorizações de procedimentos, resoluções de questões cadastrais, etc., sempre respeitando os normativos que regulamentam o Plano SC Saúde.

Tendo sido implantado, no final do exercício de 2022, o projeto de recadastramento dos segurados, tal foi estendido para a rede prestadora, englobando mapeamento de dados cadastrais, documentação e corpo clínico dos hospitais.

Dessa forma, estando a rede atualizada, sugere-se, nesse segundo momento, pelo Plano SC Saúde, a análise da deficiência da rede e cadastramento de novos prestadores.

6.4. Escola de Governo - ENA

- Ponto Recorrente: Demandas de Ouvidoria relacionadas a Pesquisa em Acervo do Arquivo Público.

Com o objetivo de proporcionar mais clareza, direção, dinâmica e otimização de tempo que discorre entre o recebimento da demanda até à formulação da resposta e encaminhamento ao demandante e/ou ao cidadão, a Fundação Escola de Governo passou a orientar que todas as solicitações de pesquisa, inclusive no ACERVO do Arquivo, se fizessem a distância, via portal de serviços através do link www.sc.gov.br



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

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

- Pontos Recorrentes: Demandas de Ouvidoria relacionadas conforme segue.

1 - Reclamação de atendimento de peritos.

O atendimento pericial, fundamenta-se no Decreto Estadual 3338 de 23 de junho de 2010 e disposições definidas pelo Conselho Federal de Medicina. Nessa relação de atendimento entre perito e servidor, existe também a figura do médico assistente, que é o profissional de saúde que acompanha o servidor no tratamento para sua doença/condição médica. Nem sempre, o parecer final do médico perito é o mesmo definido pelo médico assistente, prevalecendo a posição final a pericial. Nesse contexto, ocorre ocasionalmente uma situação de desconforto com a falta de entendimento do servidor pela redução da duração de um afastamento ou indeferimento de algum benefício de saúde. Outras situações também são relatadas, como desentendimentos de natureza comportamental.

2 - Reclamação de atendimento de administrativos.

O atendimento pericial, fundamenta-se no Decreto Estadual 3338 de 23 de junho de 2010 e demais normativas que regem os benefícios periciais. Nesse âmbito, nota-se algumas vezes uma insatisfação com a burocracia administrativa vinculada ao comportamento do servidor administrativo incumbido na função de o cumprir. Outras situações também são relatadas, como desentendimentos de natureza comportamental.

3 - Reclamação do sistema administrativo pericial.

É comum no feedback de atendimento realizado pelas administrações públicas, detectar insatisfações de usuários com o sistema burocrático adotado pelas organizações. Na área de Perícia em Saúde do Servidor, os serviços mais reclamados são referentes ao processo de agendamento pericial, prazos legais para apresentação de atestados e pedidos de reconsideração.

4 - Reclamação de estrutura física de perícias.

Nesse quesito temos dois aspectos que podemos destacar, sendo eles a estrutura em sua qualidade de instalações em cada unidade pericial e a estrutura de distribuição das Unidades de Atendimento Pericial pelo estado de Santa Catarina. Pontualmente, observou-se comentário sobre a parte física da instalação, o que denota aspectos qualitativos que podem ser fonte de insatisfação entre usuários. Já no quesito distribuição da regionalização de Unidades Periciais, as insatisfações são mais prevaletentes, sendo a distância de viagem para passar por avaliação o item mais reclamado.



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

5 - Contestação de resultado pericial.

O parecer final do médico perito pode não mesmo definido pelo médico assistente que gerou uma expectativa no servidor, prevalecendo a posição final a pericial. Nesse contexto, o servidor pode não concordar pela redução da duração de um afastamento ou indeferimento de algum benefício de saúde, em caráter final após recurso administrativo na Perícia Médica, e realiza a contestação recursal via Ouvidoria.

6 - Solicitação de serviço pericial.

Ocasionalmente, algum serviço pericial é solicitado via Ouvidoria. Ou por falta de informação para solicitar via administrativa ou na tentativa de obter o serviço de maneira mais célere que via administrativa normal.

7 - Pedido de informação.

Ocasionalmente, pedidos de informação são solicitados via Ouvidoria e na maioria das vezes são pedidos que fazem jus à utilização do canal pois são informações que demandam a elaboração de algum tipo de relatório ou estudo de normativa para liberação.

8 - Denúncia de irregularidades.

Ocasionalmente recebe-se denúncia em desfavor a servidor público periciado ou servidor que trabalha em alguma Unidade de Atendimento Pericial.

9 – Sugestão.

Ocasionalmente recebe-se alguma sugestão de melhoria de assunto relacionado ao contexto pericial.

10 - Assuntos não referentes à área de Perícia em Saúde do Servidor.

Ocasionalmente atende-se assunto de outra área da DSAS a título de colaboração, ante o prazo decorrido.

As providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas:

Itens:

- 1 - Reclamação de atendimento de peritos;**
- 2 - Reclamação de atendimento de administrativos;**



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

Providências:

Assim que detectadas inconsistências e/ou irregularidades na conduta ou atos administrativos não alinhados com as normativas de funcionamento do Órgão ou em obediência aos princípios da administração pública, os gestores uma vez acionados, deram início a tratativas de correção ou prevenção a depender de cada caso, quando justificados para tal. Medidas como, instrução de servidores e orientações técnicas referentes a procedimentos de atendimento, foram amplamente utilizadas para melhorar a qualidade do atendimento.

Itens:

- 3 - Reclamação do sistema administrativo pericial;**
- 5 - Contestação de resultado pericial.**
- 6 - Solicitação de serviço pericial;**
- 7 - Pedido de informação.**

Providências:

Os serviços periciais passaram por uma grande transformação digital, principalmente no contexto da pandemia. Várias solicitações de serviços passaram a ser automatizadas para facilitar a vida dos servidores, o que antes era feito de forma presencial passou a ser feito de forma remota, melhorando muito a comodidade e agilidade de todo o processo. O sistema está em constante atualização para cada vez mais estar atender as expectativas dos usuários e gestores. Nesse sentido, o sistema pericial também está passando por reformulação e novas revisões também normativas estão previstas para otimizá-lo. As solicitações de serviços periciais ficarão mais intuitivas sendo agregadas num só local dentro da área do servidor no Portal do Servidor. Com respeito às informações, tanto o portal da SEA quanto o Portal do servidor está sendo constantemente atualizado com informações úteis que minimizem a necessidade de os usuários abrirem demandas para ter suas dúvidas respondidas.

Item:

- 4 - Reclamação de estrutura física de perícias.**

Providências:

Atenta a essa situação, a Diretoria de Saúde do Servidor – DSAS, por meio das Gerências de Perícia Médica - GEPEM e Gerência de Suporte Administrativo – GESAD, providenciou uma reestruturação de atendimento pericial em toda Santa Catarina. Conciliando as tecnologias de atendimento remoto com uma nova logística de atendimento presencial, a DSAS reorganizou o trabalho pericial executado, tornando-o mais célere e minimizando ao máximo os deslocamentos necessários aos servidores avaliados. Com respeito à qualidade das instalações, foram providenciados novos contratos de imóveis locados, onde tanto a localização quanto a salubridade dos locais foram observados, para um maior conforto no atendimento dos servidores e um melhor ambiente de trabalho para os servidores da SEA.



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

Item:

8 - Denúncia de irregularidades.

Providências:

Uma vez recebida denúncia de irregularidade, é procedimento iniciar o trabalho de apuração da denúncia. O processo é feito obedecendo as normativas de sigilo e demais dispositivos legais.

As falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

1 – Capacitação;

As reclamações relacionadas a conduta de agentes públicos no processo de atendimento, poderiam ser reduzidas com uma política sistemática de capacitação na área de atendimento em Saúde do Servidor, que possui suas particularidades. Além disso, a própria qualidade do serviço poderia ser beneficiada com isso com abordagens em outras áreas também. Consta-se escassez de capacitação focada nas áreas administrativas de Saúde do Servidor.

2 – Legislação defasada;

O Manual de Normas Técnicas Médico-Periciais, é estabelecido pelo Decreto Estadual 3338 de 23 de junho de 2010 e está muito defasado em toda a legislação de benefícios periciais, carecendo de revisão em todos os campos normativos. Essas revisões, farão a normativa mais fluída e mais justa, reduzindo a insatisfação e promovendo maior eficiência na condução da Saúde do Servidor.

3 – Mapeamento de processos;

A maior parte dos processos de trabalho da área de Perícia em Saúde do Servidor, não estão mapeados. Isso significa alta recorrência de erros e falta de padronização. Nesse sentido, é de suma importância o mapeamento de processos, a elaboração de instruções de trabalho e orientações técnicas onde couber.

Ações de Melhorias nos serviços ou nos processos (em razão de demandas recorrentes relacionadas a reclamações, solicitações, denúncias ou sugestões);

Foi iniciada a execução do projeto do Laboratório de Integração da Perícia Oficial em Saúde do Servidor – LAIPESS, cujo um dos propósitos, é ser o fomentador e ambiente dos cursos de capacitação da área de Perícia em Saúde do Servidor.

Com intuito de agilizar os agendamentos e atendimento pericial, foi implantando o sistema de perícia remota, onde é realizado de forma simples e rápida a concessão do benefício pericial nas situações que não há necessidade do atendimento presencial.

Implementação de novas funcionalidades na área de solicitação de benefícios periciais no Portal do Servidor.



9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

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. 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, promovendo a troca de experiências e levando 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, proporcionando o aprimoramento no desenvolvimento 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.

10 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.