

Diretoria de  
Ouvidoria-Geral do Estado



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º Trimestre de 2022

**CGE**

CONTROLADORIA-GERAL DO  
ESTADO DE SANTA CATARINA

GOVERNO DE

**SANTA CATARINA**



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º Trimestre de 2022.

## 1 ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

O Atendimento de Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo usuário de produtos e serviços do governo estadual por meio de telefone, sistema informatizado de ouvidoria – Sistema OUV, carta, e-mail ou presencialmente.

Após o registro da manifestação, a Ouvidoria-Geral procede à análise preliminar da manifestação. As manifestações são encaminhadas às ouvidorias setoriais ou seccionais diretamente envolvidas, as quais respondem à Ouvidoria-Geral do Estado, que analisa a resposta e envia a Decisão Administrativa Final ao usuário no prazo legalmente estabelecido, que atualmente é de até 30 dias<sup>1</sup>.

## 2 MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO OU ENTIDADE DO PODER EXECUTIVO

A Ouvidoria-Geral do Estado registrou 6.280 manifestações no 3º trimestre de 2022, sendo que 4.373 foram encaminhadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em razão da pertinência da matéria; e, 1.907 são demandas de ouvidoria que tiveram pronto atendimento<sup>2</sup> ou foram arquivadas.

Ressaltamos que cada órgão ou entidade da Administração Pública Estadual possui especificidades e características próprias, definidas pelos serviços prestados à população.

Tabela 1 - Manifestações recebidas por Tipo, segundo os órgãos e entidades do Poder Executivo

Unidade Gestora	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total Geral
Sem Tramitação (pronto atendimento)	1.214	384	276	26	7	1.907
Secretaria da Educação	360	604	349	6	3	1.322
Departamento Estadual de Trânsito	317	232	12	6	3	570
Instituto do Meio Ambiente do Estado - IMA	534	11	7	4		556
Polícia Civil	179	77	48	30	2	336
Corpo de Bombeiro Militar	180	36	13	3	4	236
Secretaria do Desenvolvimento Social	4	2	164			170
Secretaria da Infraestrutura e Mobilidade	115	35	3	1	3	157
Secretaria da Saúde	93	41	20	2		156
Companhia Catarinense de Água e Saneamento - CASAN	44	73	4			121
Fundação Universidade de Santa Catarina	22	29	57	1	1	110
Polícia Científica	66	36	3	5		110

1 Prazo alterado pela publicação do Decreto Estadual nº 1933/2022. Na vigência da legislação anterior, ou seja, até maio de 2022, o prazo era de até 20 dias.

2 Pronto Atendimento: manifestações respondidas imediatamente por: a) falta dados para o entendimento da demanda; b) não é de competência do Poder Executivo Estadual; e c) manifestações em duplicidade.

Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola	70	13	10		93	
Secretaria da Fazenda	62	15		1	78	
Secretaria da Administração Prisional e Socioeducativa	26	18	30	2	76	
Secretaria da Administração	25	22	2	1	50	
Fundação Catarinense de Educação Especial	8	8	20		36	
Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina	15	16	3		34	
PROCON	16	10		1	27	
Centrais Elétricas de Santa Catarina - CELESC	19	7	1		27	
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural	3	6	3	11	23	
Secretaria da Agricultura, Pesca e Desenvolvimento Rural	6	2	2		10	
Secretaria do Desenvolvimento Econômico Sustentável	4	5	1		10	
Controladoria-Geral do Estado	2	1	4	3	10	
Casa Civil	5	1	1	2	9	
Agência de Regulação de Serviços Públicos - ARESC	7	1			8	
Junta Comercial do Estado de Santa Catarina	4	3			7	
SC Par Porto SFS	1	2	3		6	
Fundação Catarinense de Cultura	3	1	1		5	
Fundação Catarinense de Esporte	5				5	
Instituto de Metrologia de Santa Catarina	1		3		4	
Procuradoria-Geral do Estado	1		1		2	
Corregedoria-Geral			2		2	
SC Par Porto de Imbituba	1	1			2	
Defesa Civil	2				2	
Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina		1			1	
Escola de Governo	1				1	
Companhia de Gás de Santa Catarina - SCGAS		1			1	
<b>Total Geral</b>	<b>3.415</b>	<b>1.694</b>	<b>1.043</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>6.280</b>

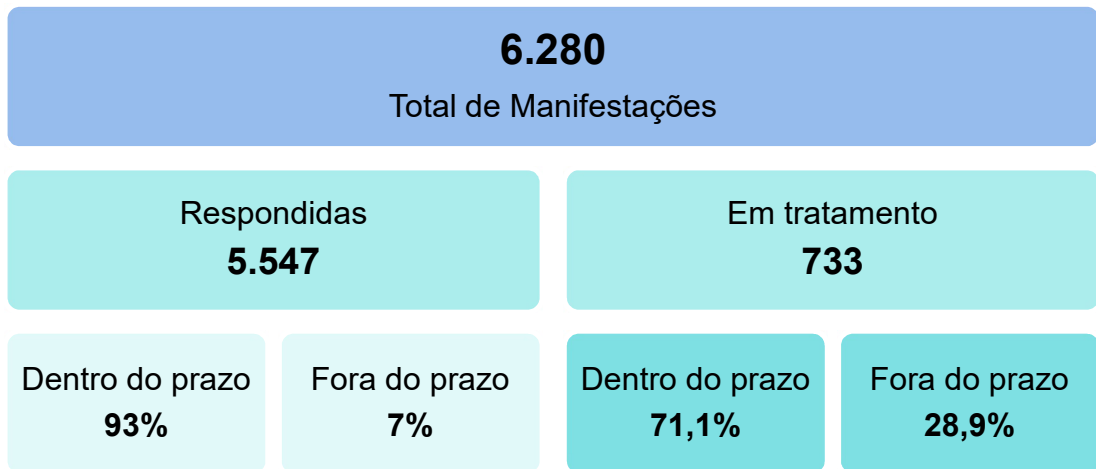
Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

### 3 RESULTADOS DA OUVIDORIA NO TRIMESTRE

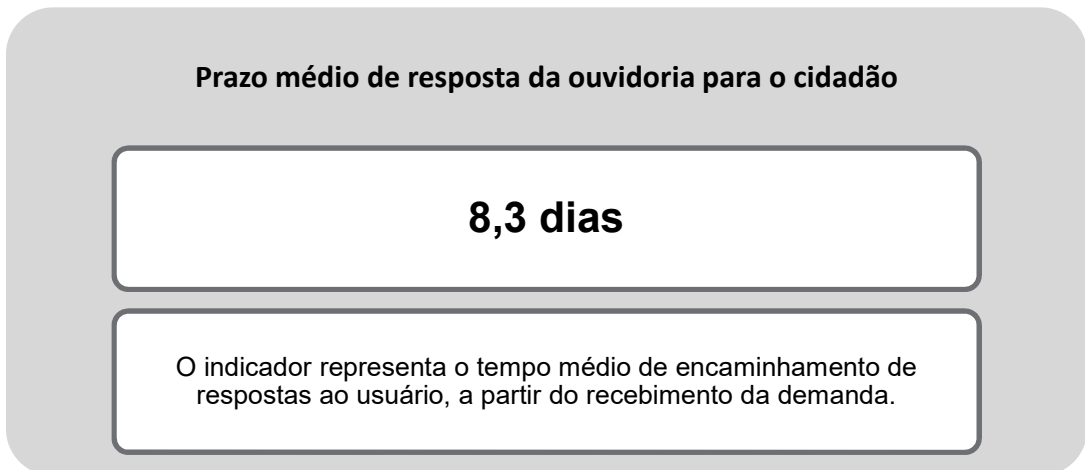
O desempenho das atividades da Ouvidoria é medido por meio de indicadores, cujos resultados são acompanhados periodicamente.

Uma das principais competências das unidades de ouvidoria é fornecer aos órgãos e entidades informações sobre as necessidades dos cidadãos para que possa melhorar continuamente seus processos, produtos e serviços. Um adequado sistema de registro das demandas facilita o levantamento dessas informações, bem como, o acesso a outros dados do órgão ou da entidade.

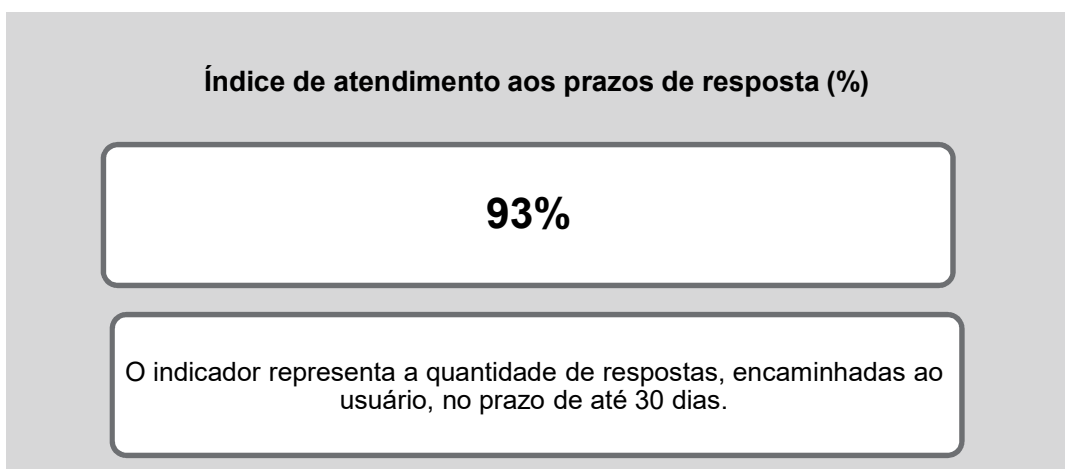
Visão Geral – Dados de 01/07/2022 a 30/09/2022



### 3.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)



### 3.2 TAXA DE RESPOSTA (EM %)

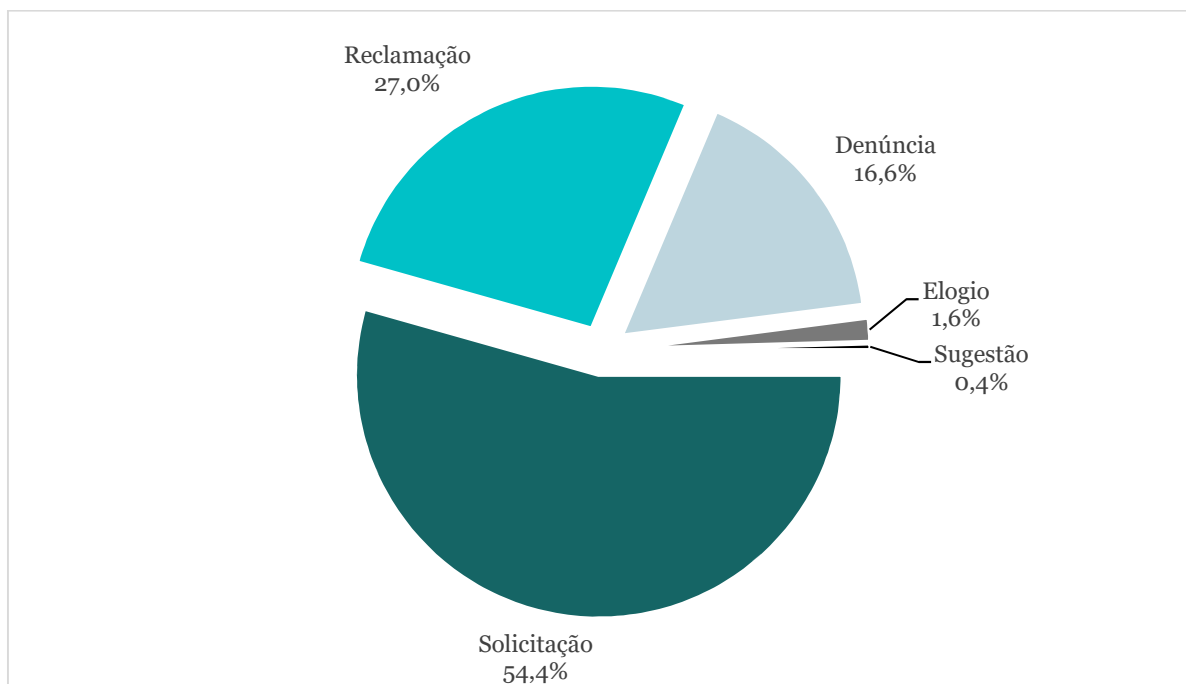


## 4 RESULTADOS DO PERÍODO

### 4.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (54,4%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Solicitação. O tipo Reclamação, alcança percentual bem menor (27,0%), Denúncias (16,6%), Elogios (1,6%) e Sugestões (0,4%).

Gráfico 1 - Tipologia das Manifestações

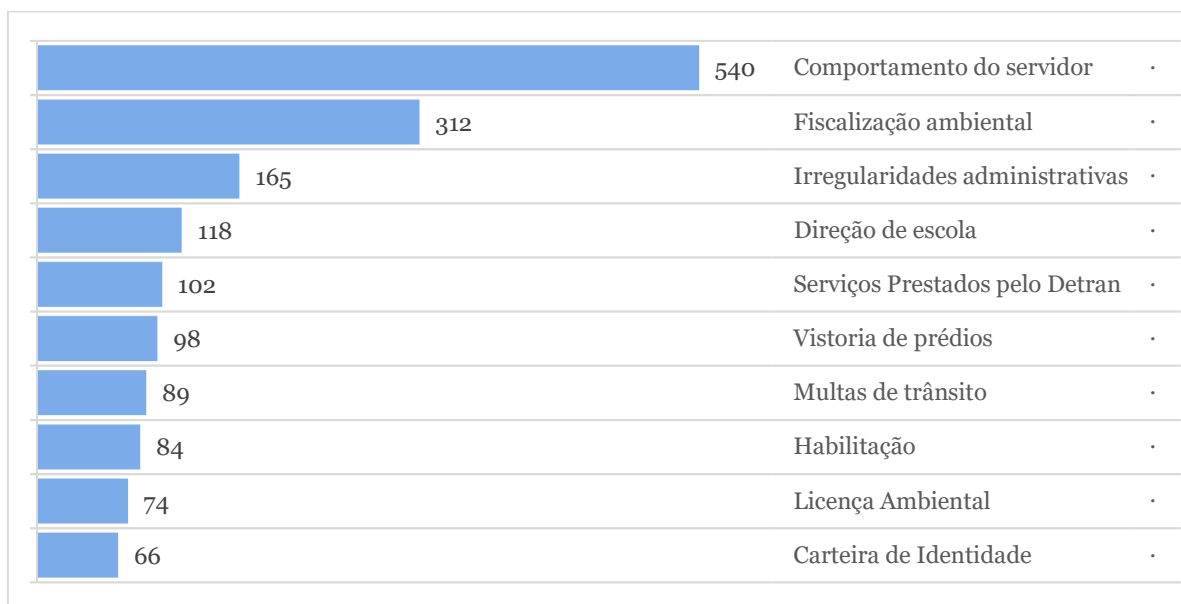


Fonte: Sistema OUV. setembro 2022.

### 4.2 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Apresentamos o ranking dos 10 assuntos mais demandados no 3º trimestre de 2022:

Gráfico 2 - Assuntos mais demandados



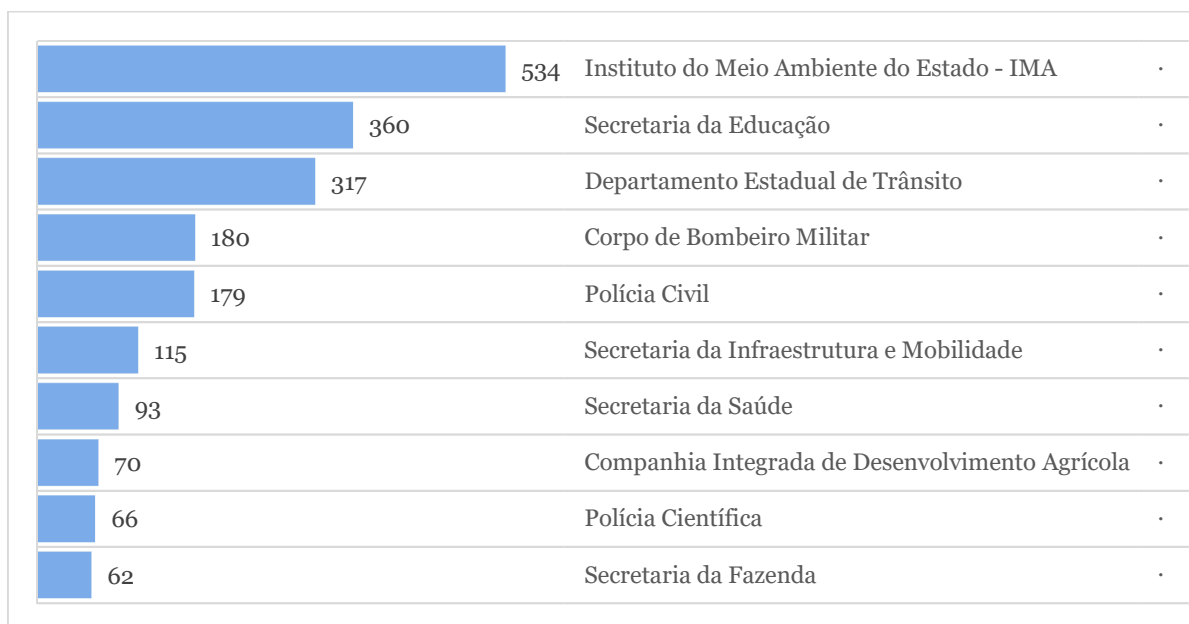
Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

#### 4.3 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES – SOLICITAÇÕES

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública estadual.

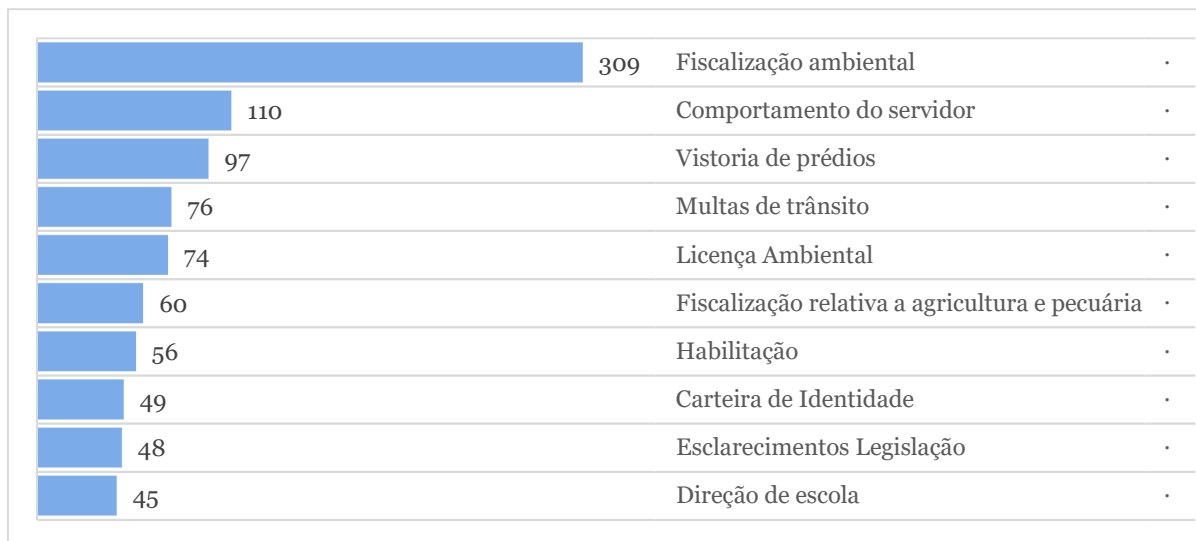
No período, foram recepcionadas 3.415 solicitações de providências.

Gráfico 3 - Manifestações do tipo Solicitação, por órgão ou entidade (10 mais demandados)



Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

Gráfico 4 - Os 10 principais assuntos das Solicitações



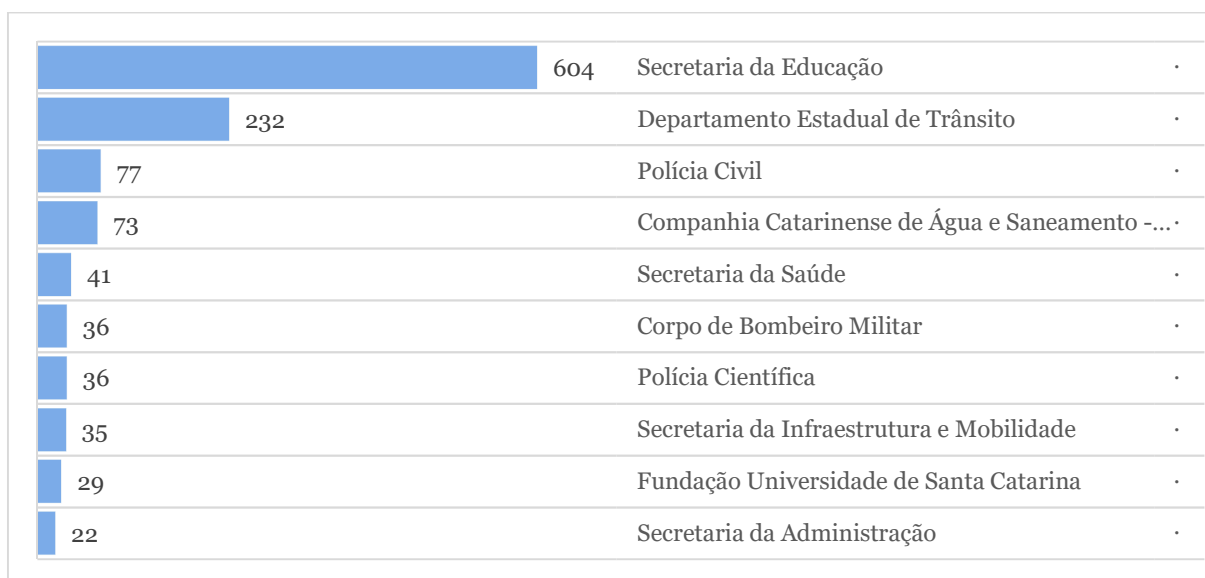
Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

#### 4.4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES – RECLAMAÇÃO

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública.

No período, foram recepcionadas 1.694 reclamações, que são consideradas como demonstração de insatisfação.

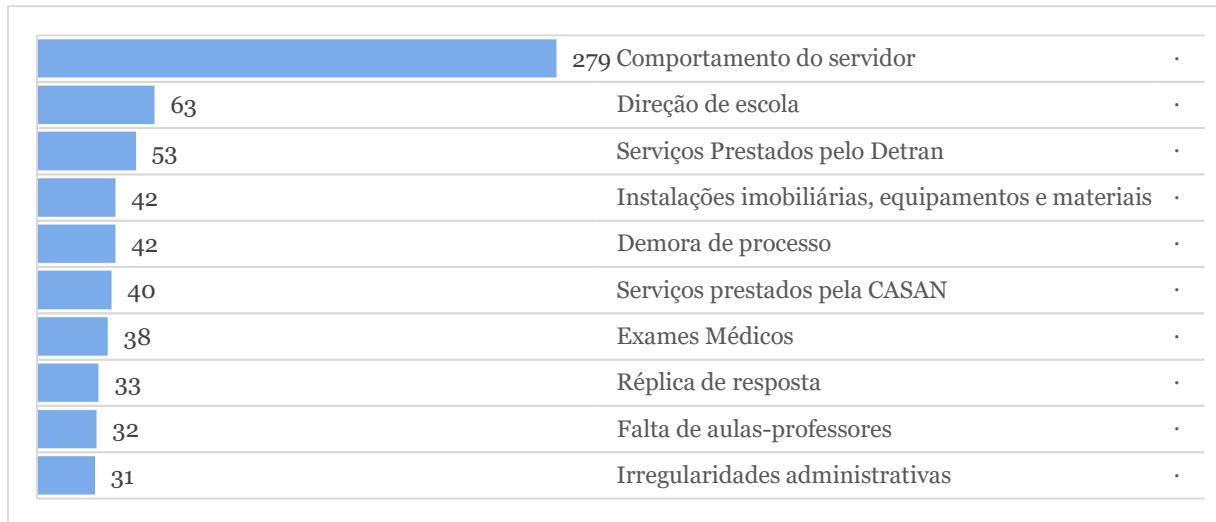
Gráfico 5 - Manifestações do tipo Reclamação, por órgão ou entidade (10 mais demandados)



Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.



Gráfico 6 - Os 10 principais assuntos das Reclamações



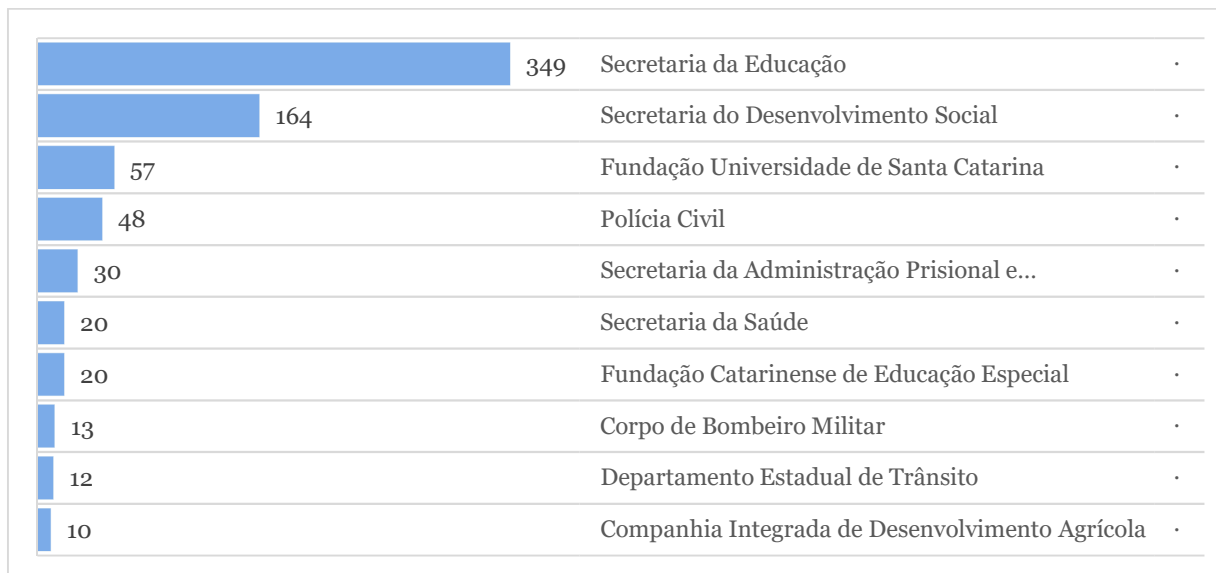
Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

#### 4.5 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES – DENÚNCIAS

Denúncias: comunicação de prática de irregularidades ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

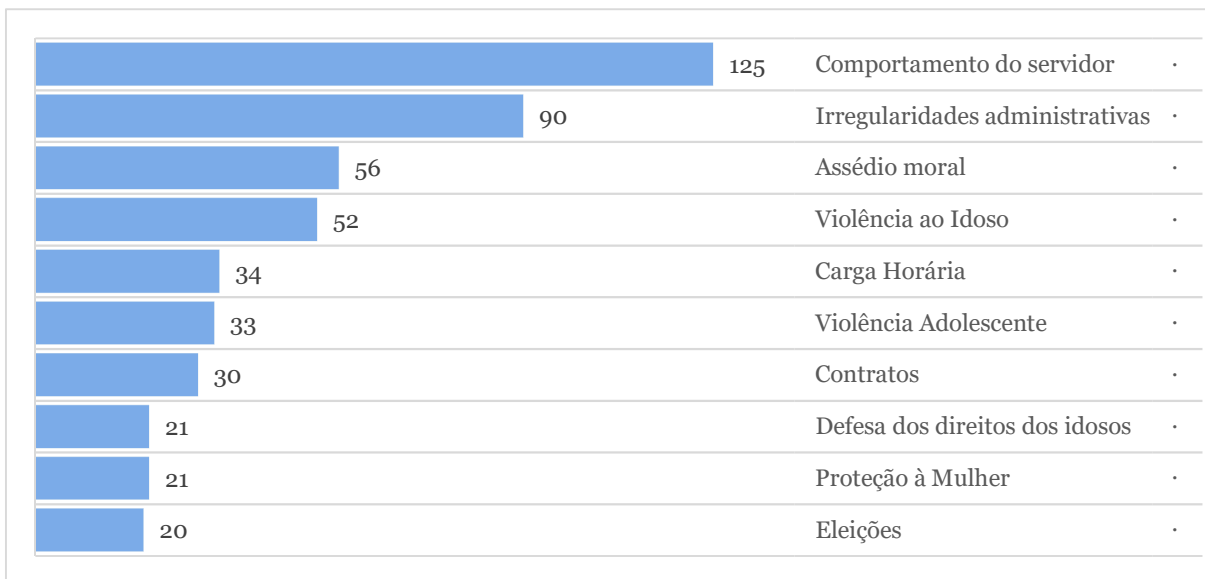
No período, foram recepcionadas 1.043 manifestações registradas como denúncias.

Gráfico 7 - Manifestações do tipo Denúncia, por órgão ou entidade (10 mais demandados)



Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

Gráfico 8 - Os 10 principais assuntos das Denúncias



Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

#### 4.6 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES – ELOGIOS

Elogios: demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido.

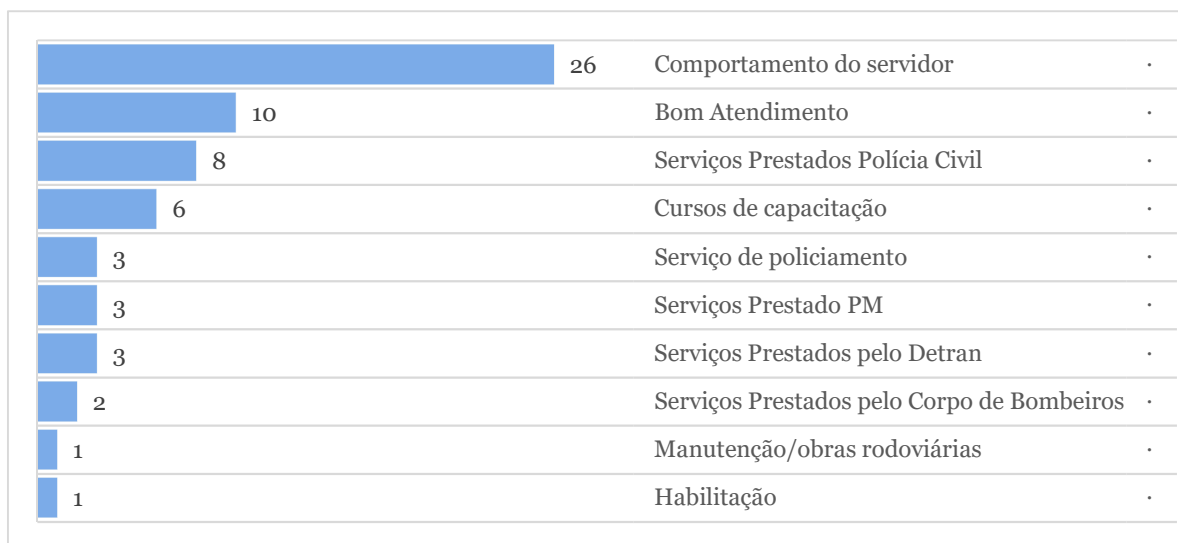
No período, foram registrados 100 elogios direcionados a diferentes órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Gráfico 9 - Manifestações do tipo Elogio, por órgão ou entidade (10 mais demandados)



Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

Gráfico 10 - Os 10 principais assuntos dos Elogios



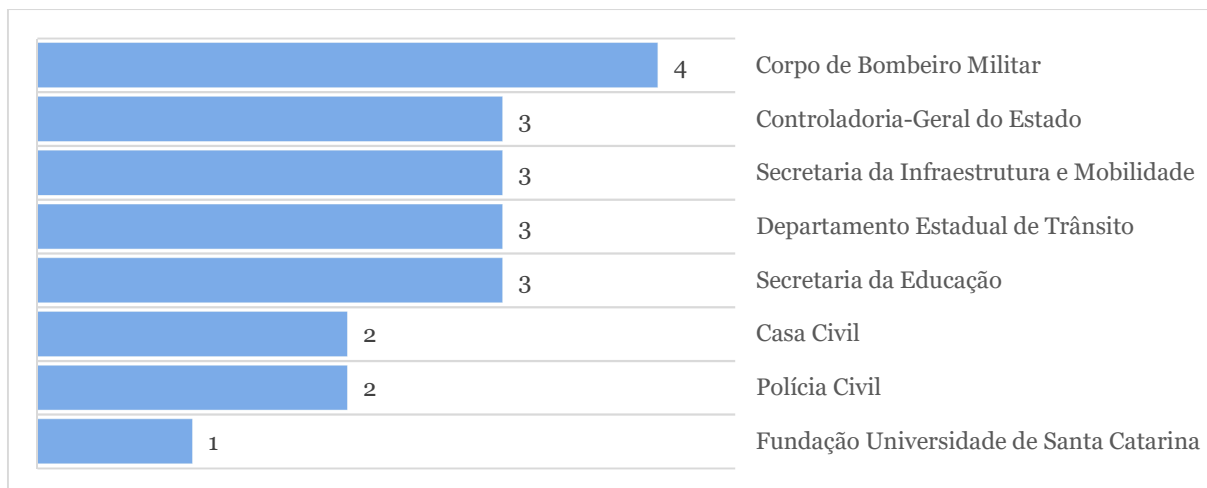
Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

#### 4.7 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES – SUGESTÕES

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

No período, foram registradas 28 sugestões direcionadas a diferentes órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Gráfico 11 - Manifestações do tipo Sugestão, por órgão ou entidade (10 demandados)



Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

Gráfico 12 - Os 10 principais assuntos das Sugestões



Fonte: Sistema Ouv. setembro 2022.

## 5. PERFIL DOS SOLICITANTES

De acordo com os dados apresentados na tabela, que demonstra o perfil do manifestante, pode-se inferir que o demandante é, em sua maioria pessoa física do sexo masculino.

Tabela 2 – Tipo Solicitante e Gênero

Tipo de Solicitante	
Física	2.295
Jurídica	168
Não Informado	3.817
Gênero	
Feminino	1.518
Masculino	1.556
Não Informado	3.206