

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

CGE 6/2023

2º Trimestre de 2023.

Florianópolis, 31 de Julho de 2023.

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.

2 MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO OU ENTIDADE DO PODER EXECUTIVO

A Ouvidoria-Geral do Estado registrou 8.501 manifestações no 2º trimestre de 2023, sendo que 4.592 foram encaminhadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em razão da pertinência da matéria; 3.559 são demandas de ouvidoria com pronto atendimento¹; 350 manifestações transferidas ao sistema de informação ao cidadão (E-SIC).

Por meio do atendimento telefônico “0800”, foram recebidas 1.835 ligações, sendo 153 convertidas manifestações de ouvidorias, já contabilizadas nos 8.501 registros.

Ressaltamos que cada órgão ou entidade da Administração Pública Estadual possui especificidades e características próprias, definidas pelos serviços prestados à população, o que pode influenciar o número de manifestações recebidas.

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

Unidade Gestora	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Pronto Atendimento	643	47	1.058	1.803	8	3.559
Secretaria da Educação	459	14	734	122	24	1.353
Departamento Estadual de Trânsito	41	15	347	153	6	562
Instituto do Meio Ambiente do Estado	4	1	23	405		433
Polícia Militar	80	9	100	124	9	322
Transferidas ao E-SIC				350		350
Polícia Científica de SC	4	2	188	69	1	264
Polícia Civil	49	28	50	100		227
Corpo de Bombeiros Militar	38	6	39	123	12	218
Secretaria da Assistência Social	142		8	9		159
Secretaria da Infraestrutura e Mobilidade	4	2	78	57		141
Secretaria da Saúde	40	2	61	35	2	140
Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola	10		11	93		114
Secretaria de Administração Prisional e Socioeducativa	78		14	13		105

1. 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.

Unidade Gestora	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento	3		83	16		102
Secretaria da Fazenda	4	2	31	48	3	88
Secretaria da Administração	7		48	17	2	74
Fundação Universidade do Estado	9	3	18	8		38
Fundação Catarinense de Educação Especial	13		14	4		31
Instituto de Previdência do Estado	3		13	11	1	28
Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.	5		17	5		27
PROCON		1	11	14		26
Controladoria-Geral do Estado	6	1	6	5	5	23
Secretaria da Casa Civil	5	1	3	3	3	15
Fundação Catarinense de Esporte	5	1	2	5	1	14
Secretaria Indústria, Comércio e Serviços	1		12		1	14
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural	4	1	5	3		13
Agência de Regulação de Serviços Públicos			3	10		13
Fundação Catarinense de Cultura	1	2	2	2		7
Junta Comercial do Estado		1	2	3		6
Secretaria da Proteção e Defesa Civil	2	1	2			5
Secretaria do Meio Ambiente	1		1	3		5
Secretaria da Agricultura, Pesca e Desenvolvimento Rural	3			2		5
Secretaria do Turismo			1	2		3
Secretaria de Planejamento			3			3
SCPAR Porto SFS	1		1	1		3
SCPAR Porto de Imbituba	1		2			3
Procuradoria-Geral do Estado			1	1		2
Secretaria de Comunicação Social		1	1			2
Secretaria da Ciência Tecnologia e Inovação			1			1
Agência de Fomento do Estado			1			1
Companhia de Gás de SC			1			1
Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado				1		1
Total	1.666	141	2.996	3.620	78	8.501

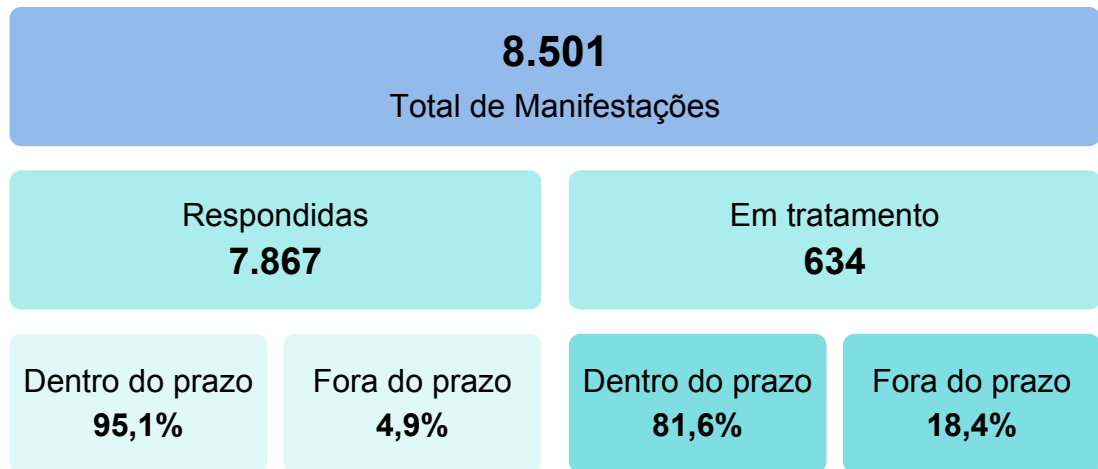
Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

3 RESULTADOS DA OUVIDORIA NO TRIMESTRE

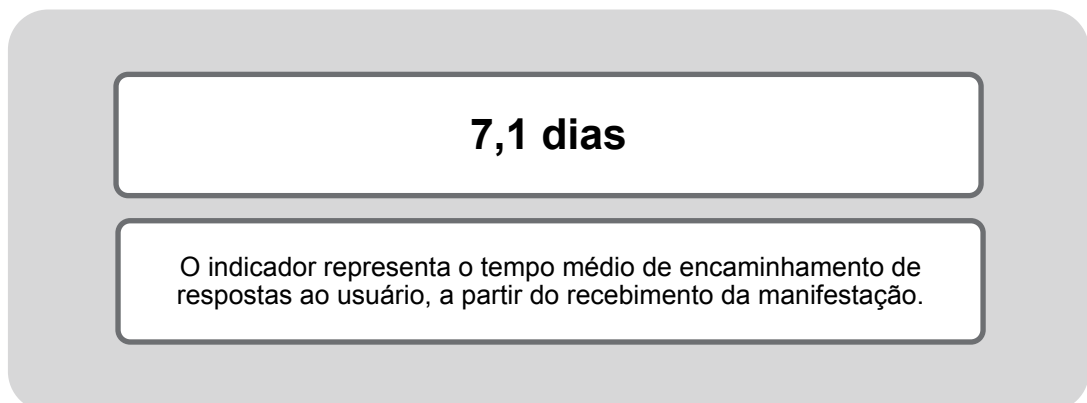
O desempenho das atividades da Ouvidoria é medido por meio de indicadores, cujos resultados são acompanhados periodicamente.

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 – Período: 01/04/2023 a 30/06/2023



3.1 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA-GERAL (EM DIAS)



O tempo médio de resposta da Ouvidoria-Geral ao usuário foi de 7,1 dias, incluindo as manifestações com o tratamento de pronto atendimento e as transferidas ao E-SIC.

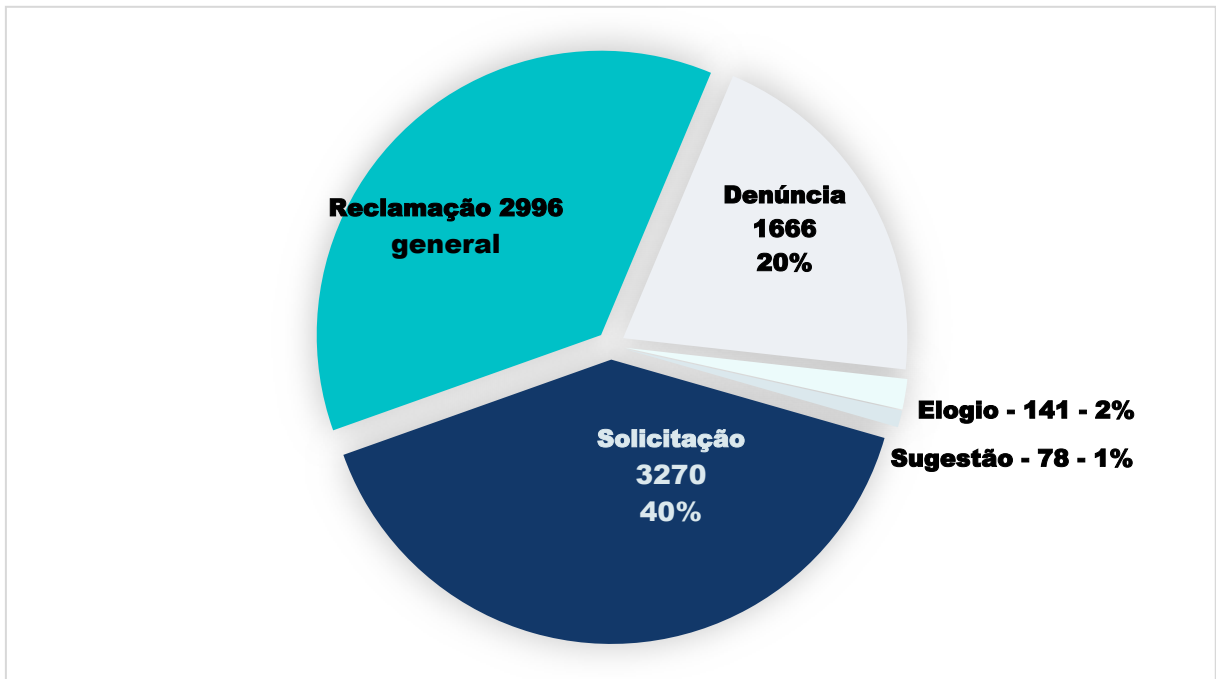
Se considerarmos apenas as manifestações que foram encaminhadas aos órgãos e entidades do poder executivo estadual para tratamento, o tempo médio de resposta passa para 13,6 dias.

4 RESULTADOS DO PERÍODO

4.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (40%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Solicitação. O tipo Reclamação, alcança percentual pouco menor (37%), Denúncias (20%), Elogios (2%) e Sugestões (1%).

Gráfico 1 - Tipologia das Manifestações

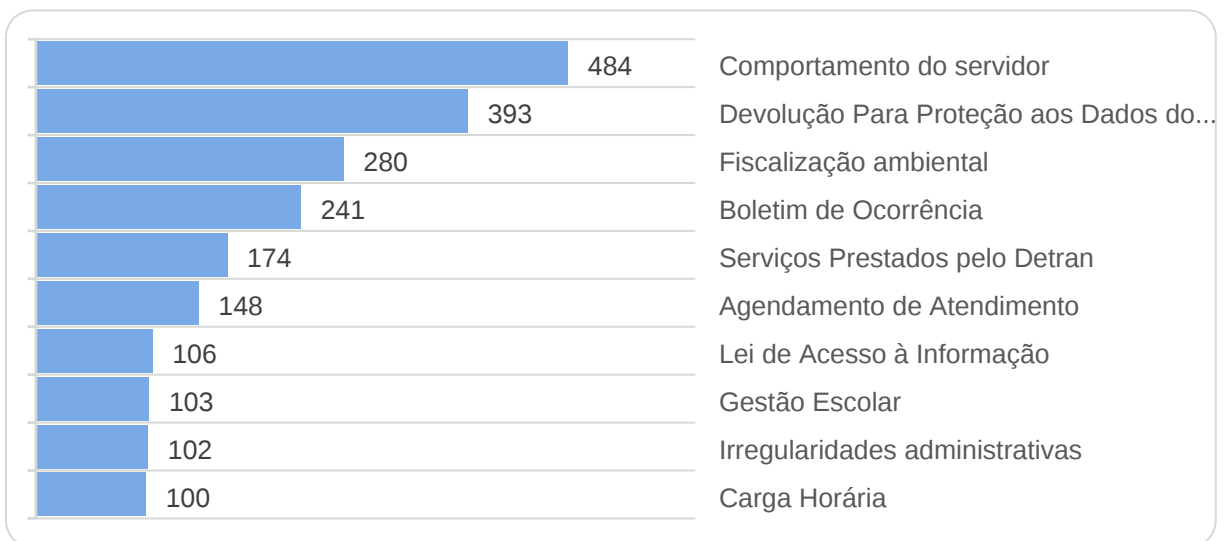


Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

4.2 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Apresentamos o ranking dos 10 assuntos mais demandados no 2º trimestre de 2023:

Gráfico 2 - Assuntos mais demandados



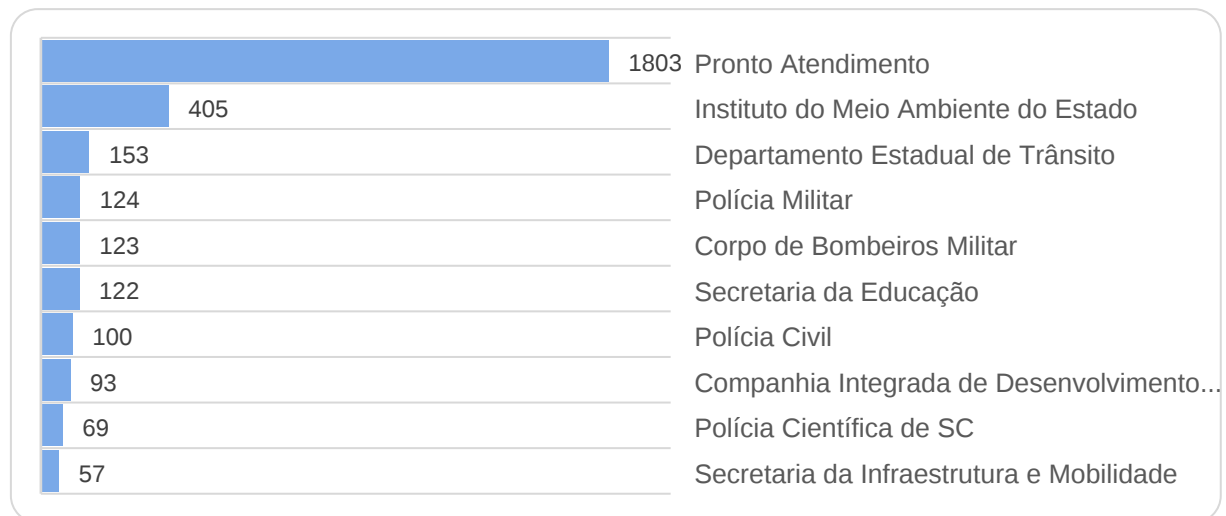
Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

4.3 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES – SOLICITAÇÕES

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

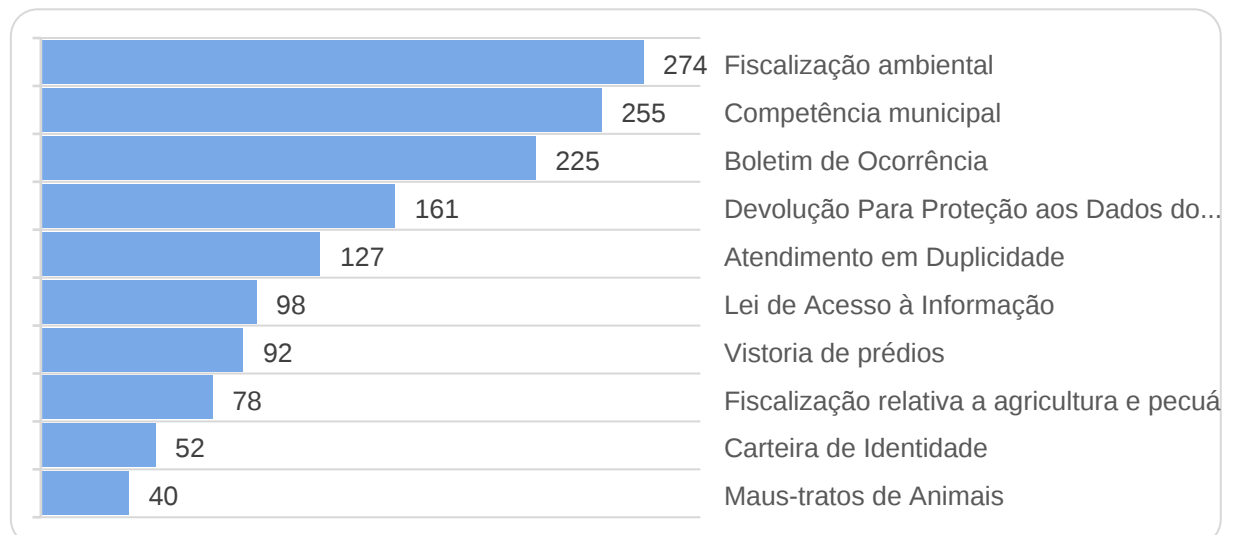
No período, foram recepcionadas 3.270 solicitações de providências, incluindo 98 Pedidos de Acesso à Informação que não apresentaram os requisitos legais para efetuar a transferência ao E-SIC.

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



Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

Gráfico 4 - Os 10 principais assuntos das Solicitações



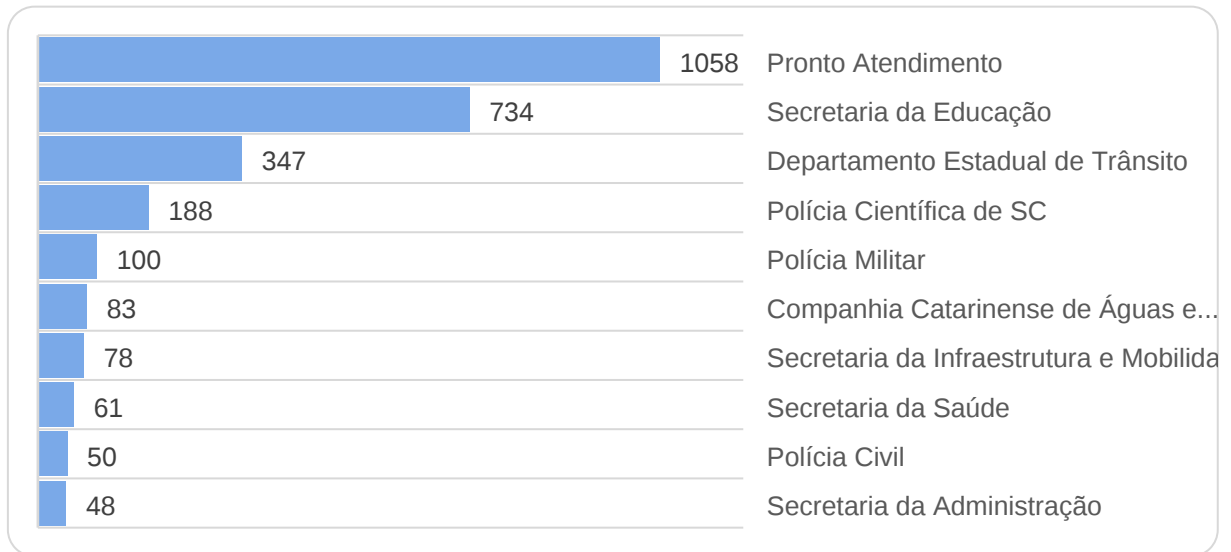
Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

4.4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES – RECLAMAÇÃO

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

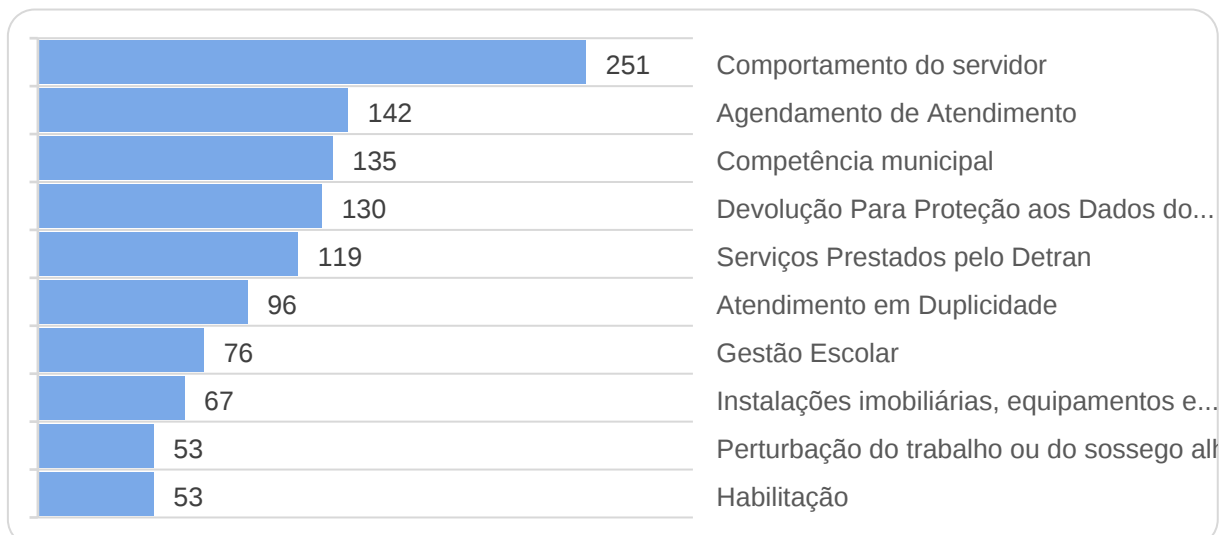
No período, foram recepcionadas 2.996 reclamações, que são consideradas como demonstração de insatisfação.

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



Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

Gráfico 6 - Os 10 principais assuntos das Reclamações



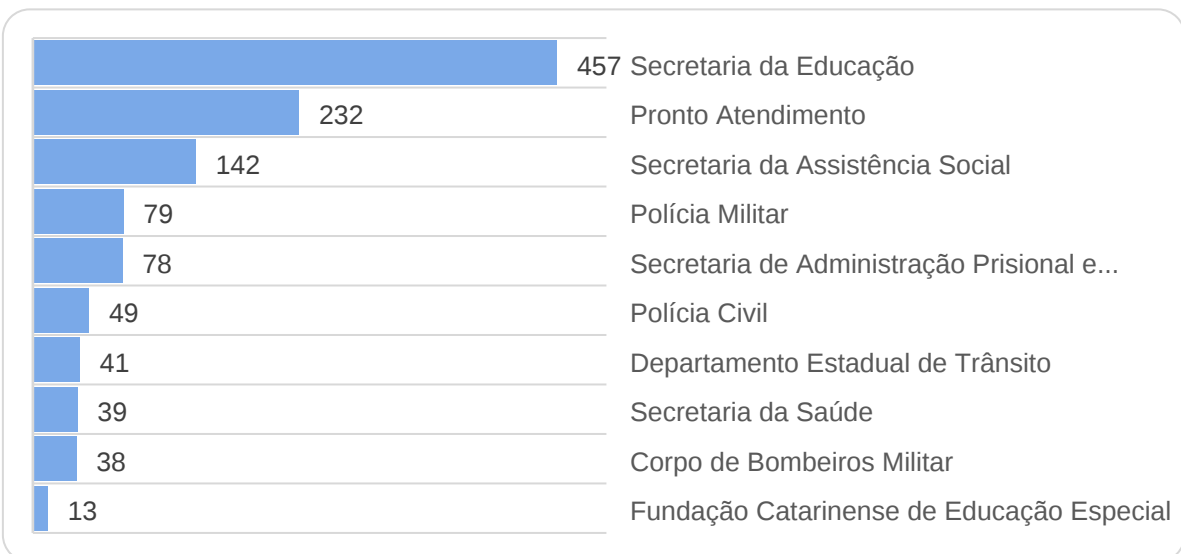
Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

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 1.666 manifestações registradas como denúncias, incluindo as recebidas do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

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



Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

Gráfico 8 - Os 10 principais assuntos das Denúncias



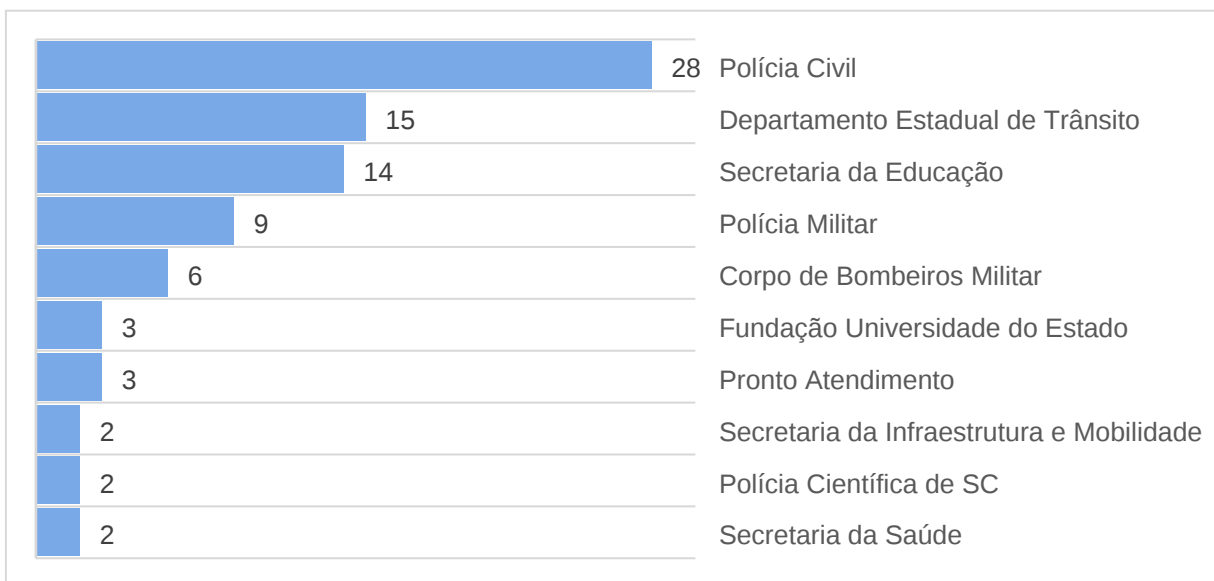
Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

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.

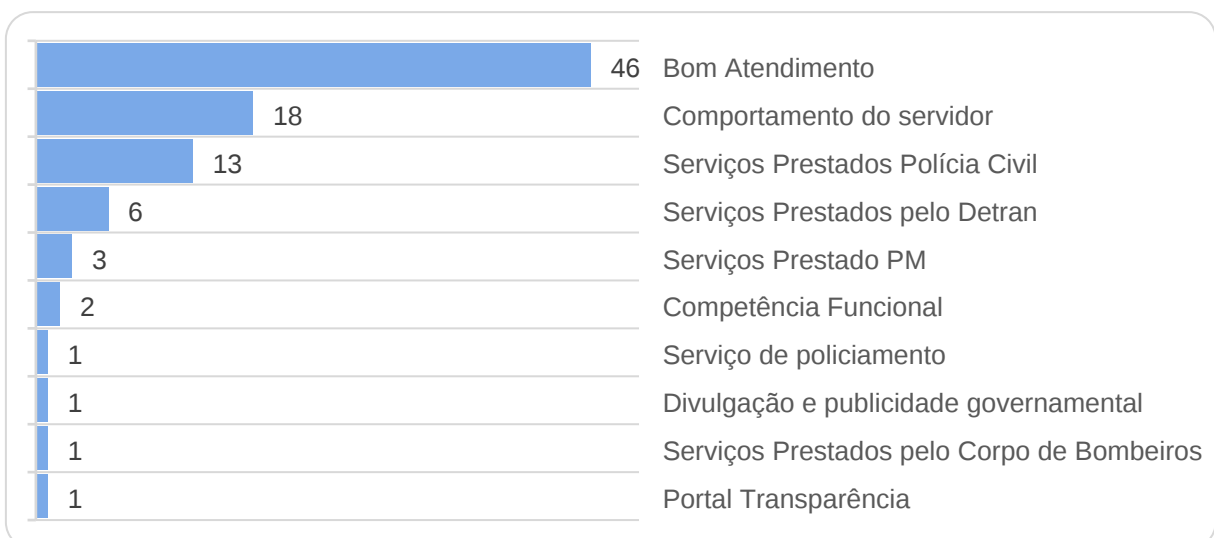
No período, foram registrados 141 elogios direcionados a diferentes órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

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



Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

Gráfico 10 - Os 10 principais assuntos dos Elogios



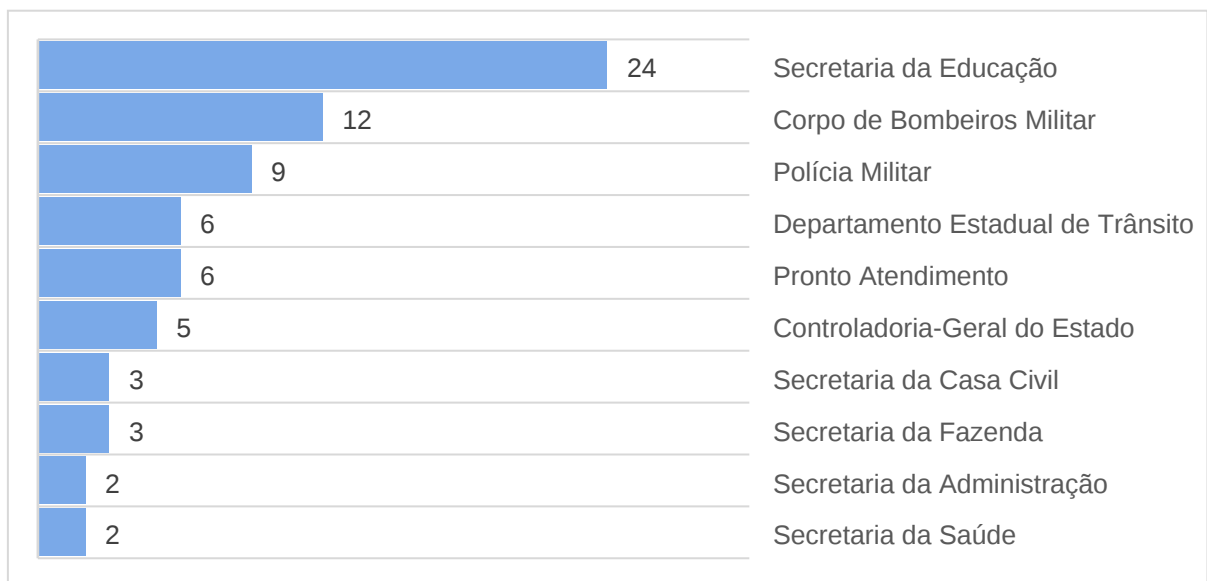
Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

4.7 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES – SUGESTÕES

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

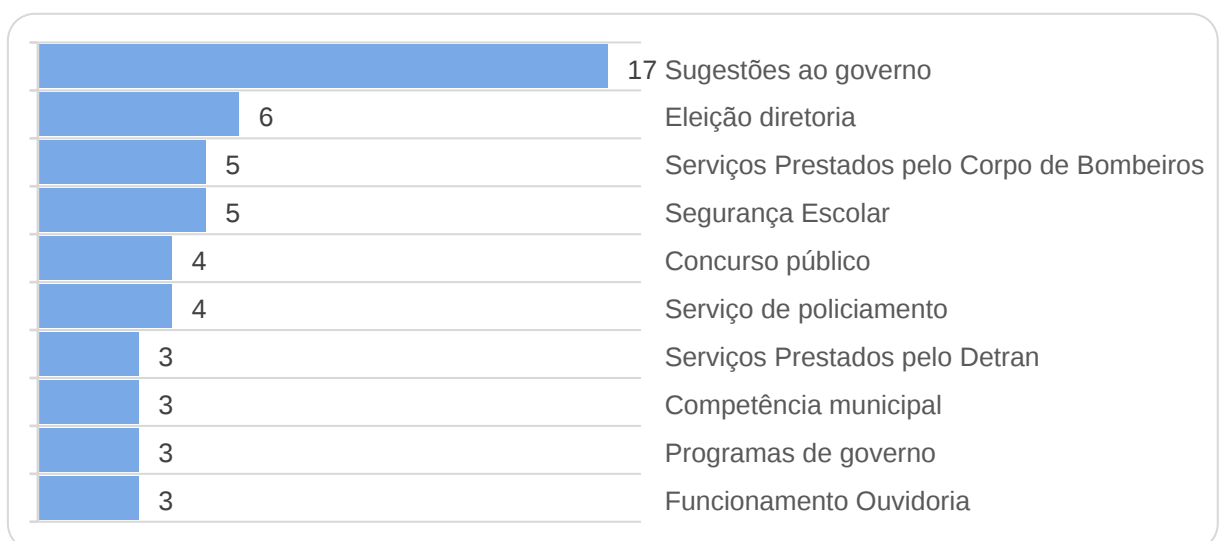
No período, foram registradas 78 sugestões direcionadas a diferentes órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

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



Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

Gráfico 12 - Os 10 principais assuntos das Sugestões



Fonte: Sistema OUV. julho 2023.

5. PERFIL DOS SOLICITANTES

De acordo com os dados apresentados na tabela 2, que demonstra o perfil do manifestante, pode-se inferir que o demandante é, em sua maioria pessoa física do sexo feminino.

Tabela 2 – Tipo Solicitante e Gênero

Tipo de Solicitante	
Física	2.997
Jurídica	118
Não Informado	5.036
Gênero	
Feminino	1.962
Masculino	1.876
Não Informado	4.313

6. OS 5 ÓRGÃOS COM MAIORES MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPOLOGIA E ASSUNTO.

6.1 Secretaria da Educação

NATUREZA E ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Reclamação	
Comportamento do servidor	200
Gestão Escolar	75
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	53
Falta de aulas-professores	50
Direção de escola	35
Denúncia	
Comportamento do servidor	128
Carga Horária	52
Irregularidades administrativas	47
Gestão Escolar	22
Assédio moral	18
Solicitação	
Segurança Escolar	11
Art.170	10
Esclarecimentos Legislação	9
Bolsa Estudante (Lei 18.338/2022)	6
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	5
Sugestão	
Eleição diretoria	6
Segurança Escolar	4
Sugestões ao governo	4
Distribuição de Aulas	1
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1
Elogio	
Comportamento do servidor	12
Bom Atendimento	1
Competência Funcional	1

6.2. Departamento Estadual de Trânsito

NATUREZA E ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Reclamação	
Serviços Prestados pelo Detran	119
Habilitação	53
Multas de trânsito	38
Mau atendimento	12
Licenciamento Veicular	11

Solicitação

Serviços Prestados pelo Detran	38
Habilitação	32
Multas de trânsito	19
Registro de veículos	9
Licenciamento Veicular	8

Denúncia

Serviços Prestados pelo Detran	7
Descumprimento da Legislação	6
Vistoria de Veículos	5
Comportamento do servidor	4
Autoescola	3

Elogio

Bom Atendimento	9
Serviços Prestados pelo Detran	6

Sugestão

Serviços Prestados pelo Detran	3
Horário de Funcionamento/Atendimento	1
Unidade de Atendimento	1
Sugestões ao governo	1

6.3. Instituto do Meio Ambiente do Estado

NATUREZA E ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Solicitação	
Fiscalização ambiental	270
Licença Ambiental	34
Animais Silvestres	18
Supressão vegetal (corte de árvores)	14
Desmatamento	14
Reclamação	
Réplica de resposta	4
Cobrança de resposta	3
Fiscalização ambiental	3
Demora no atendimento	2
Licença Ambiental	2
Denúncia	
Devolução Para Proteção aos Dados do Usuário	1
Vazamento Dados Pessoais	1
Animais Silvestres	1
Trabalho Remoto	1
Elogio	
Bom Atendimento	1

6.4. Polícia Militar

NATUREZA E ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Solicitação	
Serviço de policiamento	24
Narcotráfico, crime organizado, bingo, jogo do bicho	20
Perturbação do trabalho ou do sossego alheios	10
Maus-tratos de Animais	9
Serviços Prestado PM	6
Reclamação	
Perturbação do trabalho ou do sossego alheios	26
Serviços prestados pelo 190 PMSC	18
Serviço de policiamento	12
Comportamento do servidor	7
Serviços Prestado PM	6
Denúncia	
Comportamento do servidor	20
Abuso de autoridade	18
Narcotráfico, crime organizado, bingo, jogo do bicho	13
Uso indevido de veículo oficial	3
Serviço de policiamento	2
Sugestão	
Serviço de policiamento	4

Sugestões ao governo	3
Programas de governo	1
Segurança Escolar	1
Elogio	
Bom Atendimento	5
Serviços Prestado PM	3
Serviço de policiamento	1

6.5. Polícia Científica de SC

NATUREZA E ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Reclamação	
Agendamento de Atendimento	132
Carteira de Identidade	38
Mau atendimento	6
Réplica de resposta	4
Comportamento do servidor	2
Solicitação	
Carteira de Identidade	51
Agendamento de Atendimento	5
Serviços Prestados IGP	4
Réplica de resposta	2
Reembolso de valores pagos	2
Denúncia	
Uso indevido de veículo oficial	2
Carga Horária	1
Comportamento do servidor	1
Elogio	
Bom Atendimento	2
Sugestão	
Carteira de Identidade	1