

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

CGE 12/2023

3º Trimestre de 2023.

Florianópolis, 21 de novembro 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 8.750 manifestações no 3º trimestre de 2023, sendo que 4.738 foram encaminhadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em razão da pertinência da matéria; 3.621 são demandas de ouvidoria com pronto atendimento¹; 391 manifestações transferidas ao sistema de informação ao cidadão (E-SIC).

Por meio do atendimento telefônico “0800”, foram recebidas 2.227 ligações, sendo 197 convertidas manifestações de ouvidorias, já contabilizadas nos 8.750 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

Órgão	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Pronto Atendimento	622	60	761	2169	9	3,621
Secretaria da Educação - SED	669	13	590	135	16	1,423
Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN	22	16	293	185	16	532
Instituto do Meio Ambiente - IMA	8	1	26	457	1	493
Transferida E-SIC	0	0	0	391	0	391
Polícia Militar – CONIN-PM	54	14	58	243	1	370
Secretaria de Assistência Social - SAS	259	0	4	11	0	274
Polícia Civil - PC	18	20	34	158	4	234
Corpo de Bombeiros Militar - CBM/SC	48	12	36	131	1	228
Polícia Científica - PCI/SC	5	2	127	51	3	188
Secretaria da Infraestrutura e Mobilidade - SIE	4	0	52	75	5	136
Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola - CIDASC	7	0	17	110	0	134
Secretaria de Administração Prisional - SAP	84	0	19	11	2	116

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.

Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN	3	0	69	27	0	99
Secretaria da Saúde - SES	20	1	41	26	3	91
Secretaria da Fazenda - SEF	0	1	12	43	3	59
Fundação Catarinense de Educação Especial - FCEE	36	2	13	6	0	57
Fundação Universidade do Estado - UDESC	17	1	18	9	1	46
Secretaria da Administração - SEA	4	2	23	14	1	44
PROCON	0	0	24	17	0	41
Instituto de Previdência do estado - IPREV	8	0	14	5	0	27
Empresa de Pesquisa e Agropecuária e Extensão Rural - EPAGRI	6	0	8	4	0	18
Agência de Regulação de Serviços Públicos - ARESC	0	0	7	9	0	16
Centrais Elétrica de SC S/A - CELESC	1	0	5	9	0	15
Secretaria da Casa Civil - SCC	3	1	3	2	2	11
Secretaria de Planejamento - SEPLAN	0	0	8	2	0	10
Secretaria do Meio Ambiente e Economia Verde - SEMAE	3	0	4	2	0	9
SC Par Porto de Imbituba	2	3	0	0	3	8
Fundação Catarinense de Esporte - FESPORTE	3	0	3	2	0	8
Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços - SICOS	1	0	6	0	0	7
Secretaria de Agricultura, Pesca e Desenvolvimento Rural - SAR	1	0	4	2	0	7
Secretaria da Defesa Civil - SDC	1	0	1	4	0	6
Secretaria de Comunicação Social - SECOM	0	0	0	4	0	4
Junta Comercial do Estado - JUCESC	0	0	3	1	0	4
Fundação Catarinense de Cultura - FCC	0	0	0	4	0	4
Secretaria de Ciência e Tecnologia da Inovação - SCTI	0	0	2	0	1	3
Secretaria de Segurança Pública - SSP	1	0	0	0	1	2
Secretaria de Turismo - SETUR	0	0	0	1	1	2
Procuradoria-Geral do Estado - PGE	2	0	0	0	0	2
Instituto de Metrologia de SC - IMETRO	1	0	0	1	0	2
Coordenação de Admissibilidade de Denúncias - COAD/CGE	2	0	0	0	0	2
Controladoria-Geral do Estado - CGE	0	0	1	1	0	2
Centrais de Abastecimento do Estado - SEASA	1	0	1	0	0	2
SC Par Porto SFS	0	0	0	0	1	1
Centro de Informática e Automação - CIASC	0	0	1	0	0	1
Total	1.916	149	2.288	4.322	75	8.750

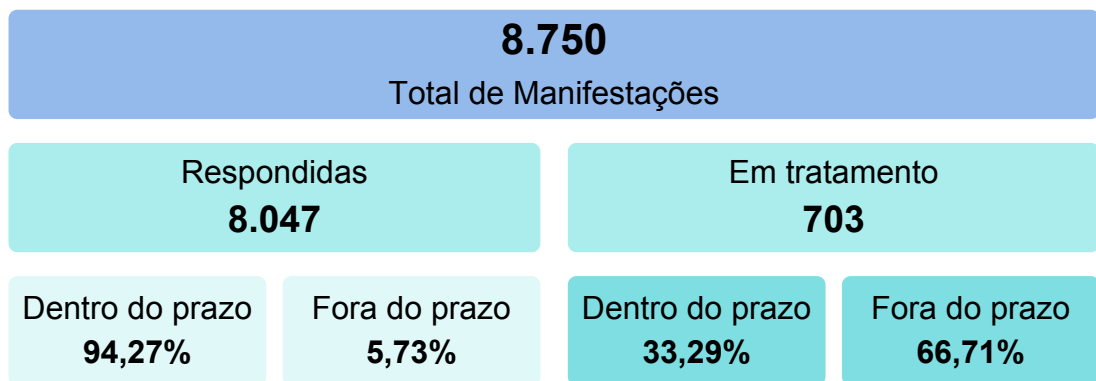
Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

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.

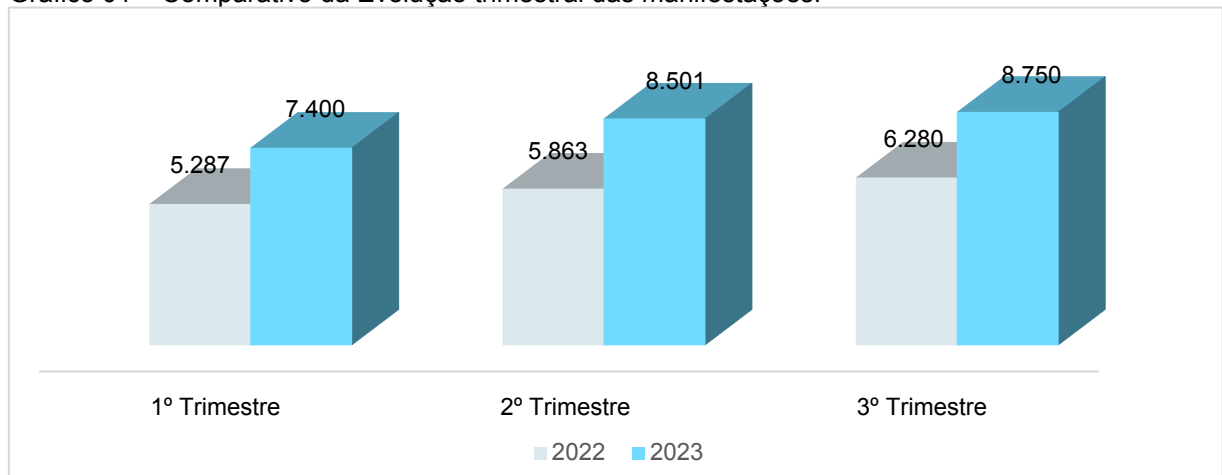
Visão Geral – Período: 01/07/2023 a 30/09/2023



Podemos observar uma evolução constante no registro de manifestações de ouvidorias nos 3 trimestres do ano de 2023 em relação ao mesmo período do ano de 2022.

Em 2022 o total dos 3 trimestres foi de 17.430, com média de 5.810 manifestações trimestrais. Já em 2023 o total dos 3 trimestres foi de 24.651 registros, com média de 8.217 manifestações trimestrais, ou seja, um crescimento de 41,42% no registro de manifestações de ouvidorias.

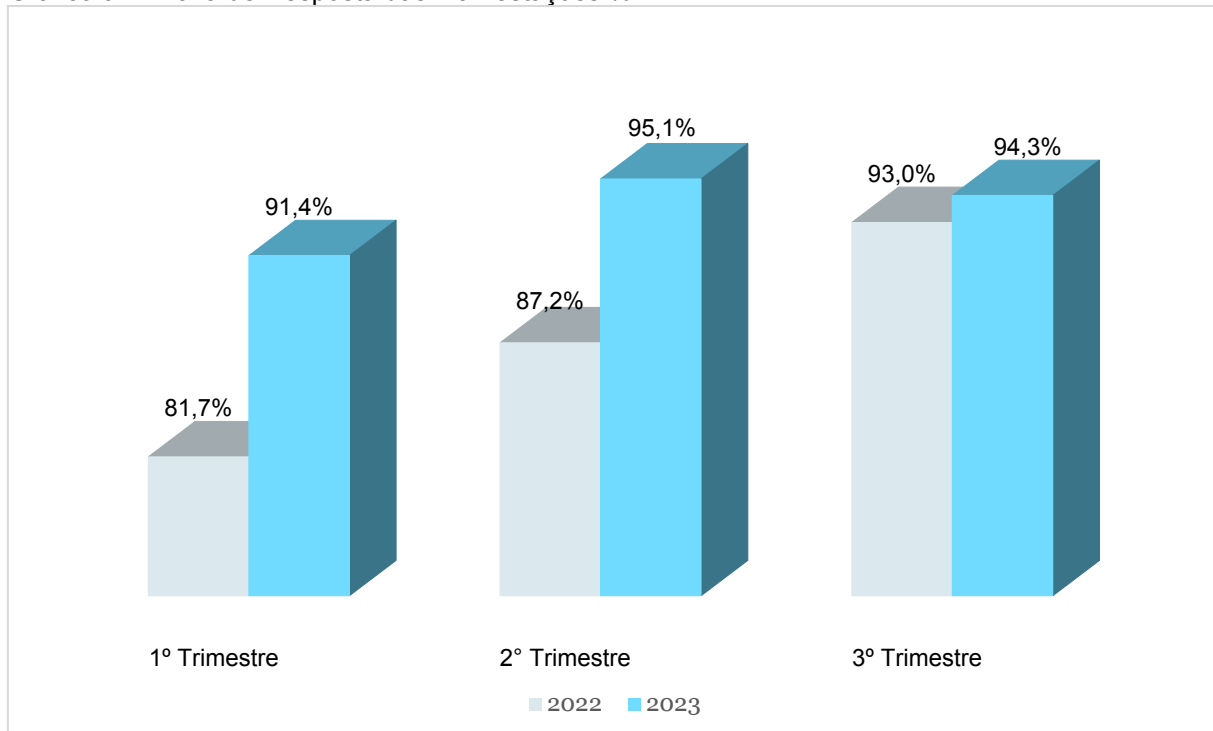
Gráfico 01 – Comparativo da Evolução trimestral das manifestações.



Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

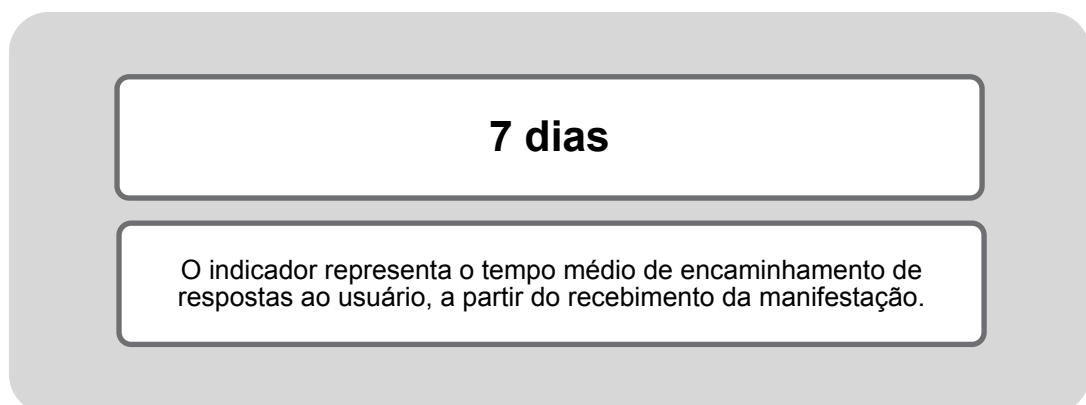
A taxa de resposta das manifestações, dentro do prazo de até 30 dias, apresentou uma efetividade na média de 93,60% no ano de 2023, enquanto em 2022 a média foi de 87,30%. Importante ressaltar que no ano de 2022, até 18 de maio, o prazo para a apresentação da Decisão Administrativa Final às manifestações de ouvidoria era de até 20 (vinte) dias.

Gráfico 02 – Taxa de Resposta das Manifestações %



Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

3.1 Tempo médio de resposta da Ouvidoria-Geral (em dias)

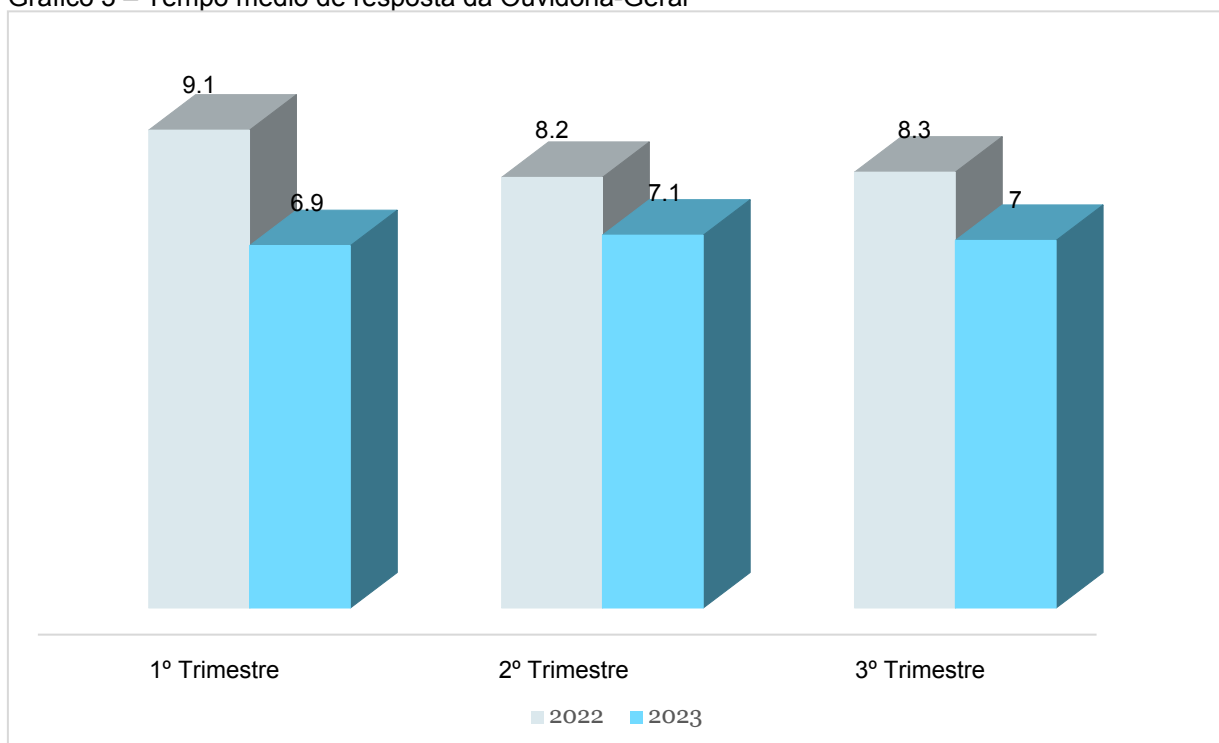


O tempo médio de resposta da Ouvidoria-Geral ao usuário foi de 7 dias, incluindo as manifestações com o tratamento de pronto atendimento e as transferidas ao E-SIC.

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 16,4 dias.

O tempo médio de resposta nos 3 trimestres de 2022 foram maiores do que o apresentado em 2023, conforme gráfico a seguir, o que demonstra uma melhora no prazo de atendimento das manifestações de ouvidoria pela rede de ouvidores do Estado de Santa Catarina. Nestes cálculos estão incluídas as manifestações com o tratamento de pronto atendimento, quais sejam: a) falta dados para o entendimento da demanda; b) não é de competência do Poder Executivo Estadual; c) manifestações em duplicidade; e d) e os pedidos de acesso à informação transferidos ao E-SIC.

Gráfico 3 – Tempo médio de resposta da Ouvidoria-Geral



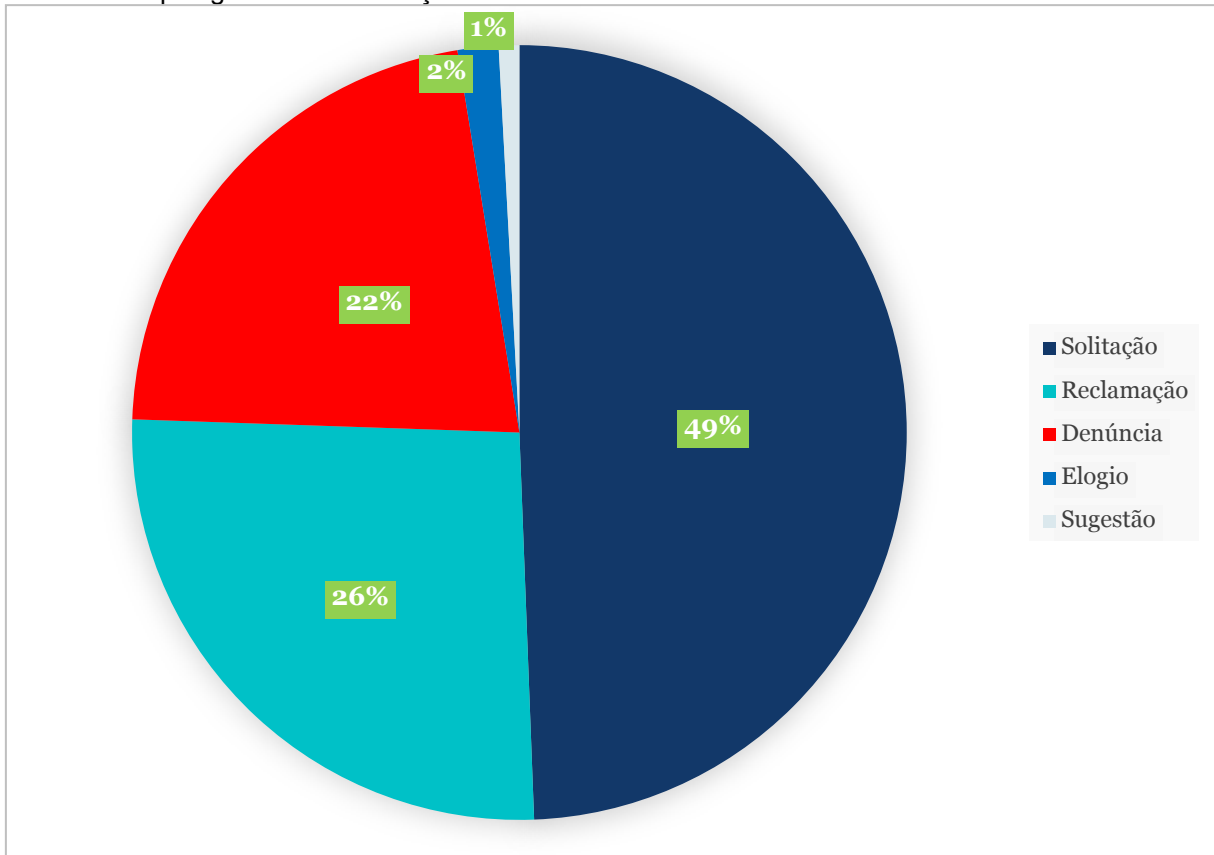
Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

4 RESULTADOS DO PERÍODO

4.1 Tipos de manifestações

A maior parte das manifestações (49%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Solicitação. O tipo Reclamação, alcança percentual menor (26%), Denúncias (22%), Elogios (2%) e Sugestões (1%).

Gráfico 4 - Tipologia das Manifestações

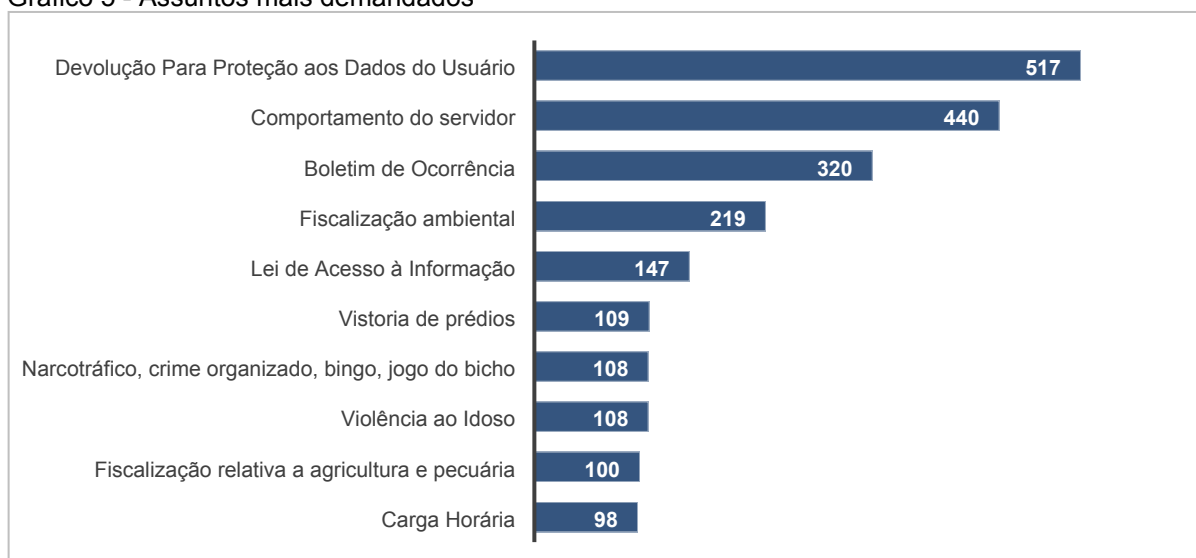


Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

4.2 Assuntos mais demandados

Apresentamos o ranking dos 10 assuntos mais demandados no 3º trimestre de 2023:

Gráfico 5 - Assuntos mais demandados



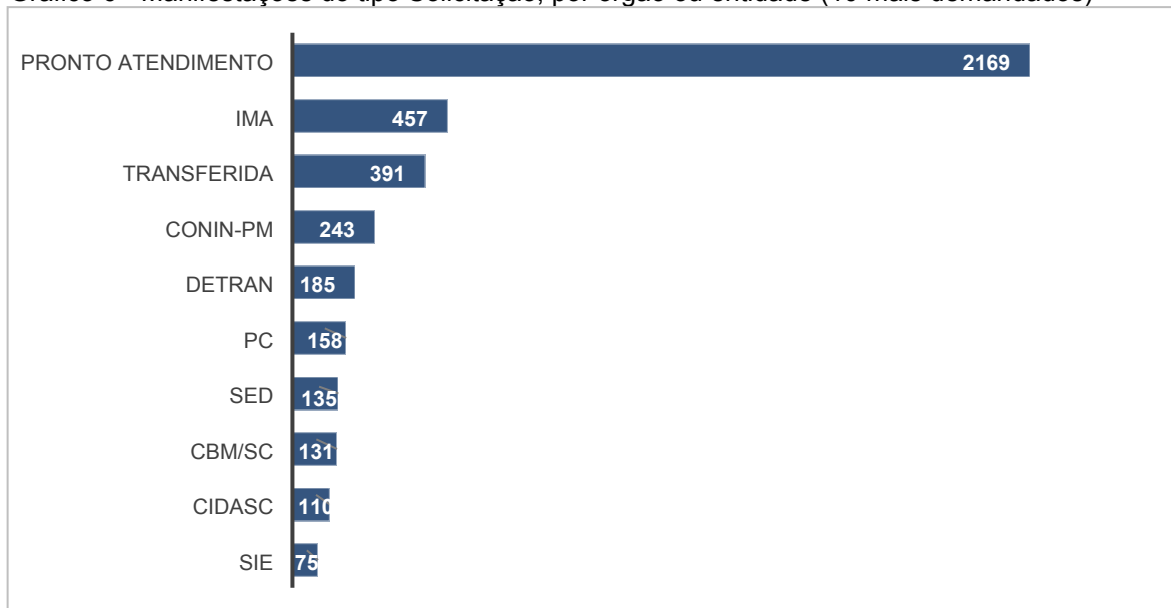
Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

4.3 Análise das manifestações – Solicitações

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

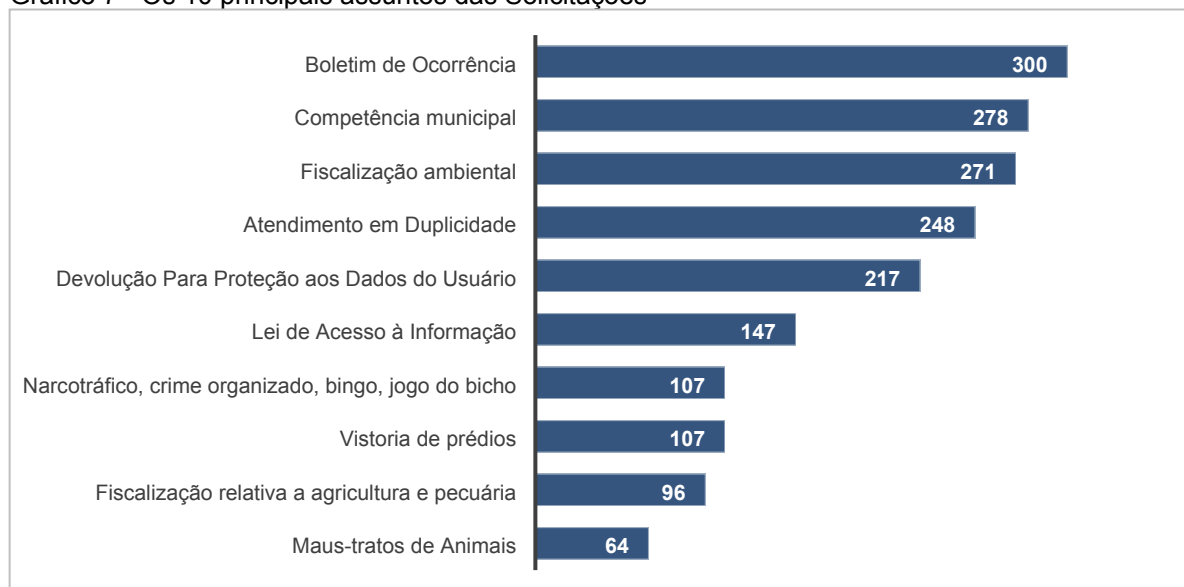
No período, foram recepcionadas 4.322 solicitações de providências, incluindo 147 Pedidos de Acesso à Informação que não apresentaram os requisitos legais para efetuar a transferência ao E-SIC.

Gráfico 6 - Manifestações do tipo Solicitação, por órgão ou entidade (10 mais demandados)



Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

Gráfico 7 - Os 10 principais assuntos das Solicitações



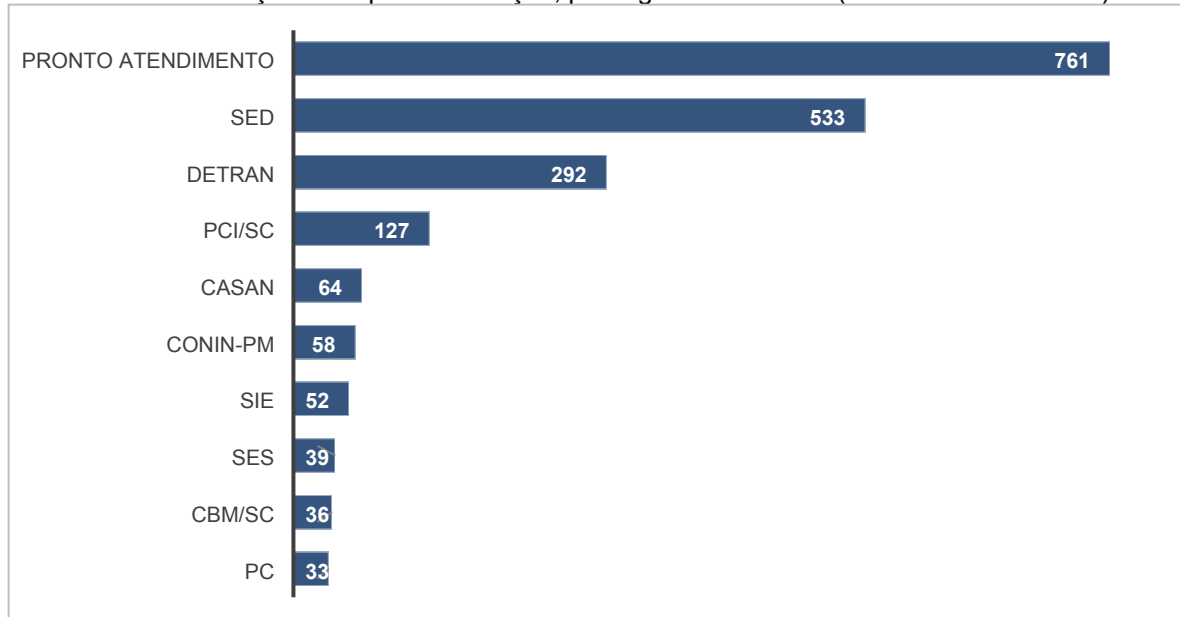
Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

4.4 Análise das manifestações – Reclamação

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

No período, foram recepcionadas 2.288 reclamações, que são consideradas como demonstração de insatisfação.

Gráfico 8 - Manifestações do tipo Reclamação, por órgão ou entidade (10 mais demandados)



Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

Gráfico 9 - Os 10 principais assuntos das Reclamações



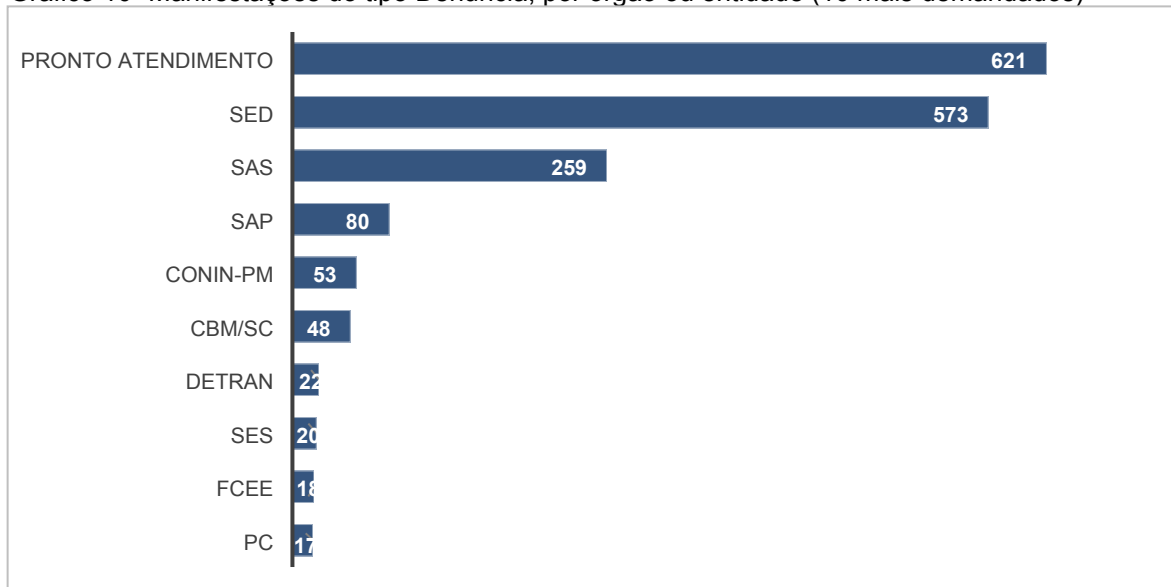
Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

4.5 Análise das manifestações – Denúncias

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

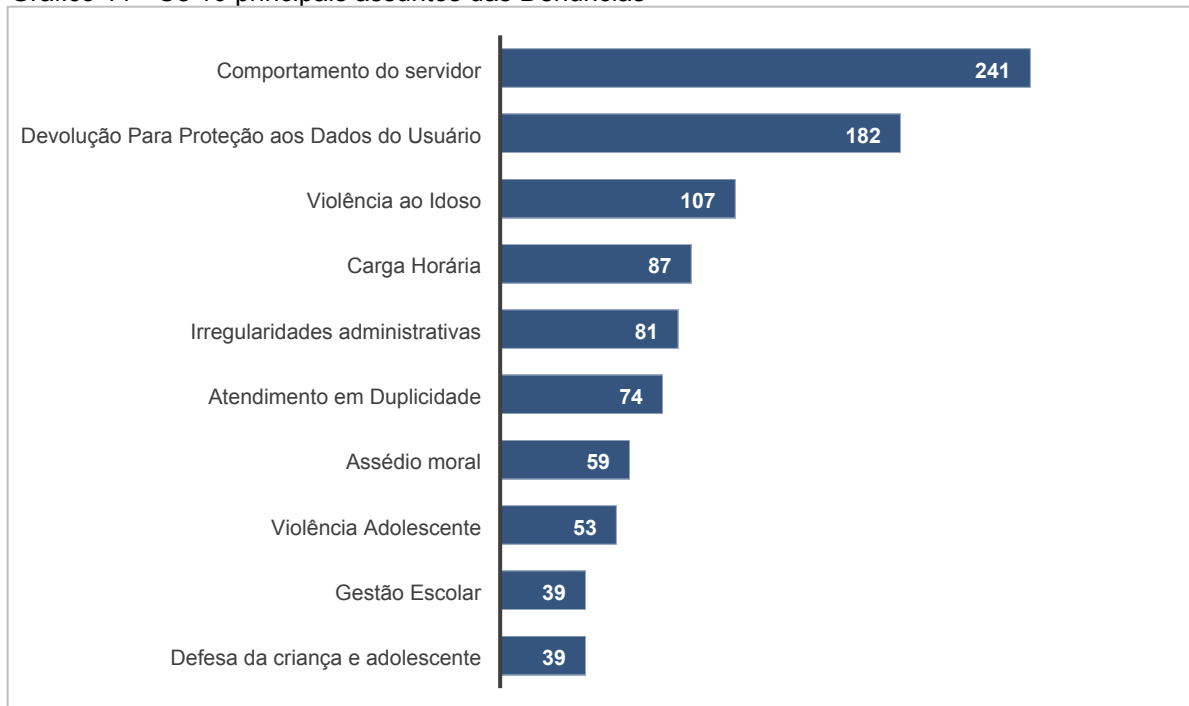
No período, foram recepcionadas 1.916 manifestações registradas como denúncias, incluindo as recebidas do Disque Direitos Humanos - Disque 100.

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



Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

Gráfico 11 - Os 10 principais assuntos das Denúncias



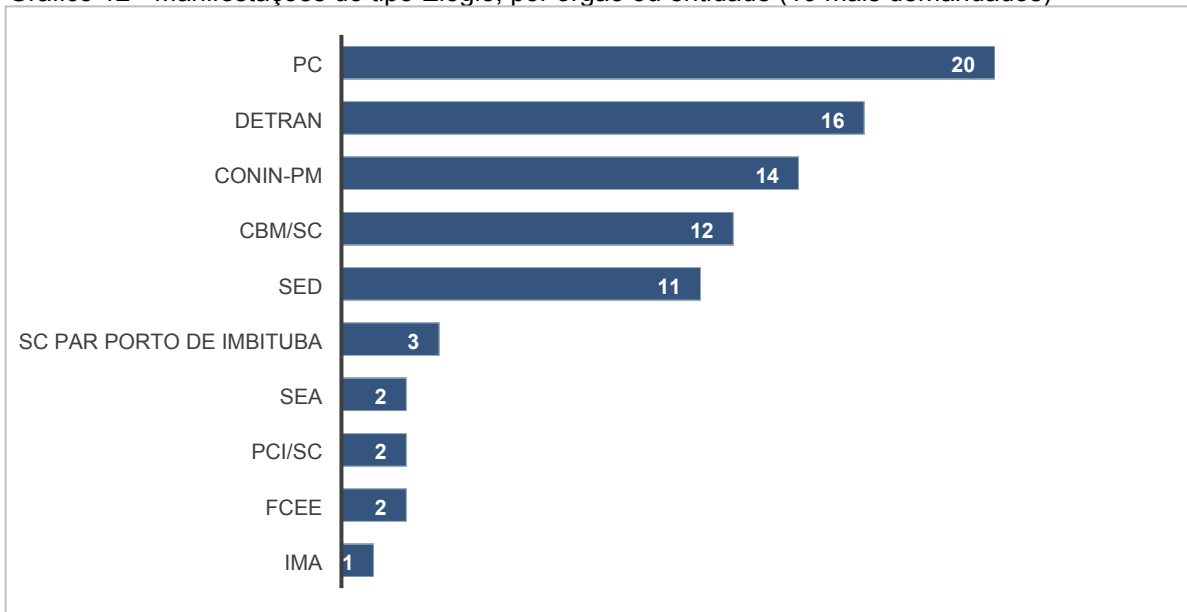
Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

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.

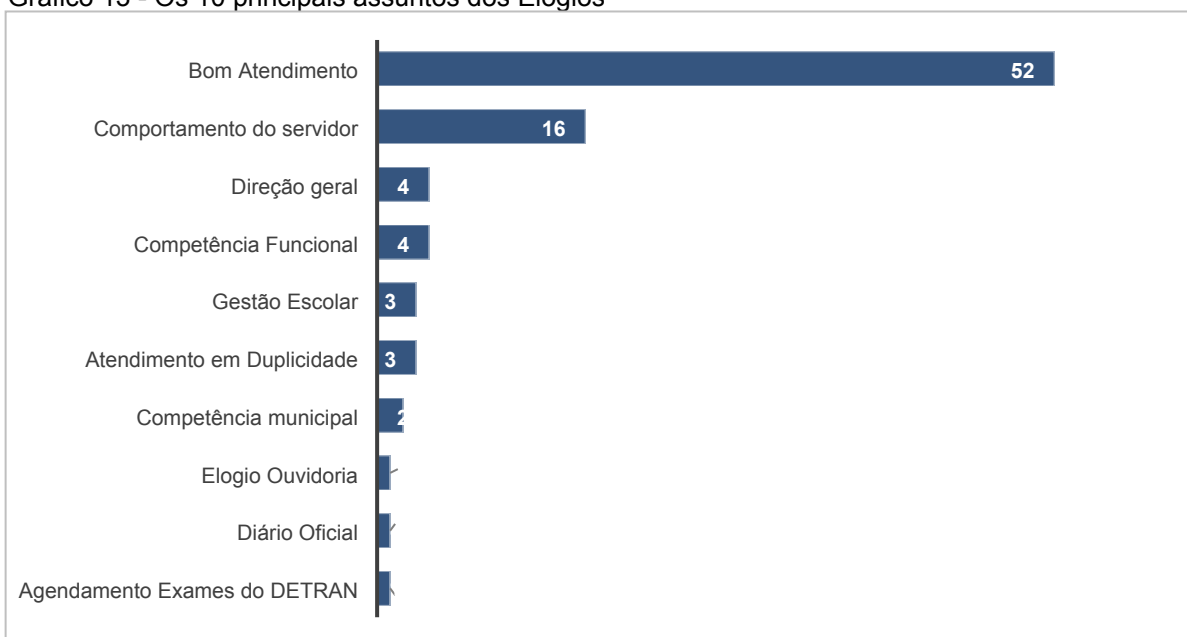
No período, foram registrados 149 elogios direcionados a diferentes órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Gráfico 12 - Manifestações do tipo Elogio, por órgão ou entidade (10 mais demandados)



Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

Gráfico 13 - Os 10 principais assuntos dos Elogios



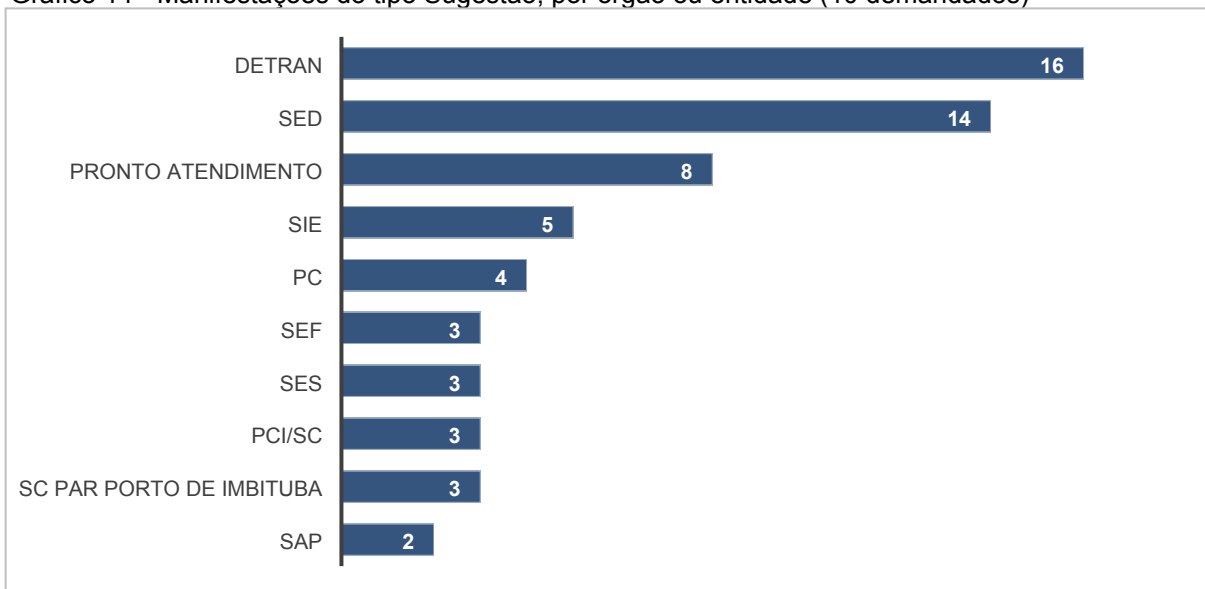
Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

4.7 Análise das manifestações – Sugestões

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

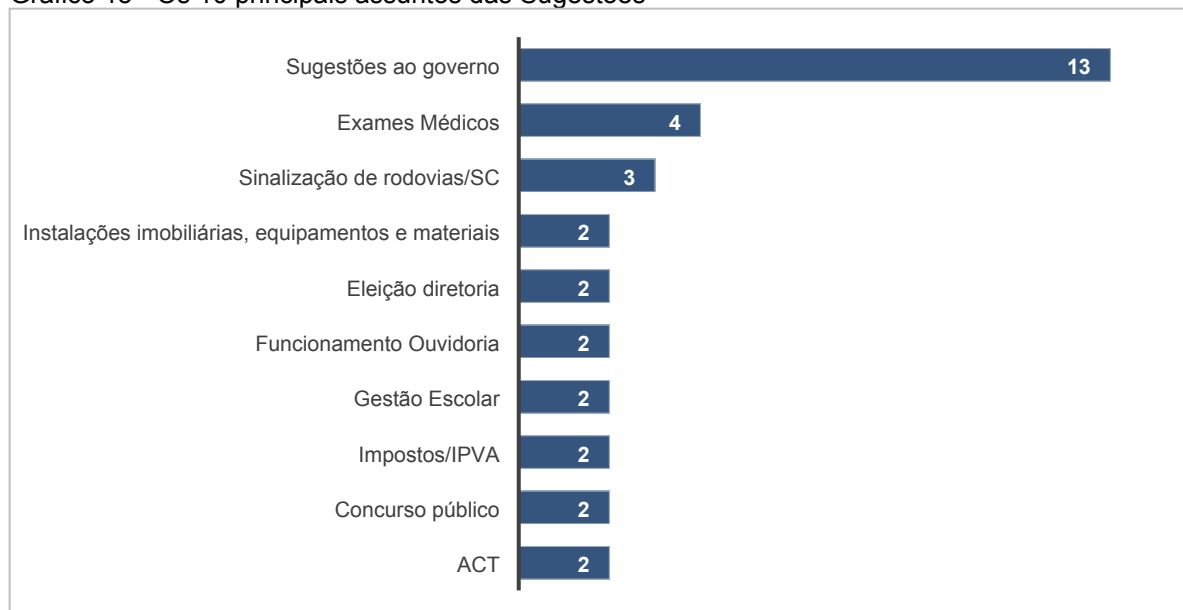
No período, foram registradas 75 sugestões direcionadas a diferentes órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Gráfico 14 - Manifestações do tipo Sugestão, por órgão ou entidade (10 demandados)



Fonte: Sistema OUV. outubro 2023.

Gráfico 15 - Os 10 principais assuntos das Sugestões



Fonte: Sistema OUV. outubro 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 masculino.

Tabela 2 – Tipo Solicitante e Gênero

Tipo de Solicitante	
Física	2.990
Jurídica	158
Não Informado	5.602
Gênero	
Feminino	1.882
Masculino	1.916
Não Informado	4.952

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

6.1 Secretaria da Educação - SED

NATUREZA E ASSUNTO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Reclamação	
Comportamento do servidor	119
Merenda escolar	47
Gestão escolar	39
Falta de aulas-professores	32
Direção de escola	22
Denúncia	
Comportamento do servidor	150
Carga horária	43
Assédio moral	40
Gestão escolar	33
Irregularidades administrativas	30
Solicitação	
Esclarecimentos legislação	9
ACT	7
Bolsa de estudos	5
Comportamento do servidor	5
Gestão escolar	5
Sugestão	
Sugestões ao governo	3
ACT	2
Eleição diretoria	2
Carga horária	1

Esclarecimentos legislação	1
Elogio	
Comportamento do servidor	5
Competência funcional	3
Gestão escolar	3

6.2. Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN

NATUREZA E ASSUNTO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Reclamação	
Habilitação	49
Autoescola	31
Multas de trânsito	21
Mau atendimento	17
Demora no atendimento	14
Solicitação	
Habilitação	35
Multas de trânsito	28
Registro de veículos	16
Esclarecimentos legislação	16
Transferência veicular	15
Denúncia	
Comportamento do servidor	5
Serviços de despachante	3
Vistoria de veículos	3
Carga horária	2
Certificado/Diploma	1
Elogio	
Bom Atendimento	11
Direção geral	4
Agendamento exames do DETRAN	1
Sugestão	
Sugestões ao governo	5
Exames médicos	4
Agendamento prova Detran	1
Agendamento de atendimento	1
Autoescola	1

6.3. Polícia Militar - PMSC

NATUREZA E ASSUNTO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Solicitação	
Narcotráfico, crime organizado, bingo, jogo do bicho	61
Serviço de policiamento	53
Perturbação do trabalho ou do sossego alheios	28

Animais silvestres	10
Caça de animais silvestres	9
Reclamação	
Serviço de policiamento	15
Perturbação do trabalho ou do sossego alheios	11
Mau atendimento	5
Comportamento do servidor	5
Sistema de folha de pagamento	2
Denúncia	
Comportamento do servidor	22
Abuso de autoridade	12
Acúmulo de cargos ou funções públicas	2
Assédio sexual	2
Irregularidades administrativas	2
Sugestão	
Materiais e equipamentos de segurança	1
Elogio	
Bom atendimento	10
Comportamento do servidor	2
Serviço de policiamento	1
Serviços de ronda	1

6.4. Instituto do Meio Ambiente do Estado - IMA

NATUREZA E ASSUNTO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Solicitação	
Fiscalização ambiental	190
Licença ambiental	30
Supressão vegetal (corte de árvores)	28
Desmatamento	21
Poluição sonora	7
Reclamação	
Cobrança de resposta	3
Licença ambiental	3
Falta de profissional para atendimento	2
Não atendimento telefônico	2
Réplica de resposta	2
Denúncia	
Assédio moral	2
Abuso de autoridade	1
Assédio sexual	1
Carga horária	1
Licença ambiental	1
Elogio	
Comportamento do servidor	1
Sugestão	
Licença ambiental	1

6.5. Secretaria de Assistência Social, Mulher e Família - SAS

NATUREZA E ASSUNTO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
Reclamação	
Programas de assistência social	2
Comportamento do servidor	1
Demora de processo	1
Solicitação	
Programas de assistência social	3
Defesa da criança e adolescente	2
Proteção à mulher	2
Financiamento habitacional	1
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1
Denúncia	
Violência ao idoso	99
Violência adolescente	50
Defesa da criança e adolescente	36
Violência contra cidadão, família ou comunidade	21
Proteção à mulher	14