

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO
Gerência de Gestão de Ouvidorias

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

Poder Executivo do Estado de Santa Catarina

Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina – CGE

Rodovia José Carlos Daux, 5500, SC 401 Square Corporate - Torre Campeche B,
3º Andar, sala 323 – Saco Grande, 88032-005 - Florianópolis/SC

Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina – OGE

Rodovia SC 401 KM 5 nº 4.600 Saco Grande II
Florianópolis/SC - CEP 88032-000

Cristiano Socas da Silva

Controlador-Geral do Estado

Marisa Zikan da Silva

Controlador-Geral Adjunto

Luciana Bernieri Pereira

Ouvidor-Geral do Estado

Américo José Michelli

Gerente de Gestão de Ouvidorias

Colaboração:

Gisele de Jesus Varela

Robson Junqueira da Rosa

Vitório Manoel Varaschin

Florianópolis, fevereiro de 2021.

Lista de Figuras

Figura 1 - Sistema Administrativo.....	7
Figura 2 - Composição da Rede de Ouvidoria	8

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução do número de manifestações.....	13
Gráfico 2 - Distribuição das manifestações recebidas mensalmente	14
Gráfico 3 - Manifestações segundo o tipo	15
Gráfico 4 - Principais assuntos das manifestações do tipo solicitação	16
Gráfico 5 - Principais assuntos das manifestações do tipo reclamação	17
Gráfico 6 - Principais assuntos das manifestações do tipo denúncia	18
Gráfico 7 - Principais assuntos das manifestações do tipo elogio	19
Gráfico 8 - Principais assuntos das manifestações do tipo sugestão	20
Gráfico 9 - Manifestações segundo os assuntos mais frequentes	22
Gráfico 10 - Manifestações COVID-19	23
Gráfico 11 - Manifestações COVID-19 por natureza.....	23
Gráfico 12 - Estado de origem dos manifestantes	26
Gráfico 13 - Municípios de Santa Catarina de origem dos manifestantes	26
Gráfico 14 - Gênero, identificação, canal de contato e personalidade dos manifestantes.....	27
Gráfico 15 - Pronto Atendimento: evolução e natureza das manifestações.....	29
Gráfico 16 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, do DETRAN	33
Gráfico 17 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SED	35
Gráfico 18 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, do IMA	37
Gráfico 19 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da PM	39
Gráfico 20 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, do CBM.....	41
Gráfico 16 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SEF.....	43
Gráfico 17 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da CASAN	45
Gráfico 18 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, do IGP.....	47
Gráfico 24 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SIE.....	49
Gráfico 25 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SES.....	51
Gráfico 26 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da Casa Civil.....	53
Gráfico 27 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SAP.....	55
Gráfico 28 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da CIDASC	57
Gráfico 29 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SEA.....	59
Gráfico 30 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SSP.....	61

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Manifestações recebidas por tipo, segundo os órgãos e entidades do poder executivo	21
Tabela 2 - Municípios de origem das manifestações com assunto “COVID-19”	24
Tabela 3 - Órgãos e entidades mais demandados no assunto “COVID-19”	25
Tabela 4 – Pronto Atendimento por Assunto.....	30
Tabela 5 – Desempenho da Ouvidoria no atendimento às manifestações	31
Tabela 6 - Manifestações dirigidas ao Detran, segundo os principais assuntos	33
Tabela 7 - Manifestações dirigidas à SED, segundo os principais assuntos	35
Tabela 8 - Manifestações dirigidas ao IMA, segundo os principais assuntos	37
Tabela 9 - Manifestações dirigidas à PM, segundo os principais assuntos	39
Tabela 5 - Manifestações dirigidas ao CBM, segundo os principais assuntos.....	41
Tabela 11 - Manifestações dirigidas à SEF, segundo os principais assuntos.....	43
Tabela 12 - Manifestações dirigidas à CASAN, segundo os principais assuntos	45
Tabela 13 - Manifestações dirigidas ao IGP, segundo os principais assuntos	47
Tabela 14 - Manifestações dirigidas à SIE, segundo os principais assuntos.....	49
Tabela 15 - Manifestações dirigidas à SES, segundo os principais assuntos	51
Tabela 16 - Manifestações dirigidas à Casa Civil, segundo os principais assuntos	53
Tabela 17 - Manifestações dirigidas à SAP, segundo os principais assuntos	55
Tabela 18 - Manifestações dirigidas à CIDASC, segundo os principais assuntos	57
Tabela 19 - Manifestações dirigidas à SEA, segundo os principais assuntos	59
Tabela 20 - Manifestações dirigidas à SSP, segundo os principais assuntos	61

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 A REDE DE OUVIDORIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA	8
1.1 SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA	8
1.2 COMPOSIÇÃO DA REDE DE OUVIDORIA	8
1.3 OBJETIVOS DA OUVIDORIA	9
1.4 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	10
2 O PROCESSO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA	12
2.1 O PROCESSO DE ATENDIMENTO	12
3 OUVIDORIA EM NÚMEROS	14
3.1 TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	15
3.2 MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO OU ENTIDADE DO PODER EXECUTIVO	21
3.3 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS	22
3.4 MANIFESTAÇÕES COVID-19	23
4 PERFIL DOS DEMANDANTES	27
5 RESULTADOS DA OUVIDORIA	28
5.1 PRONTO ATENDIMENTO PELA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO - OGE	29
5.2 DESEMPENHO POR ÓRGÃO E ENTIDADE	31
6 ÓRGÃOS E ENTIDADES MAIS DEMANDADOS	32
6.1 DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO E SEGURANÇA VIÁRIA (DETRAN)	33
6.2 SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO (SED)	35
6.3 INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE (IMA)	37
6.4 POLÍCIA MILITAR (PM)	39
6.5 CORPO DE BOMBEIROS MILITAR (CBM)	41
6.6 SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA (SEF)	43
6.7 COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO (CASAN)	45
6.8 INSTITUTO GERAL DE PERÍCIA (IGP)	47
6.9 SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE (SIE)	49
6.10 SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE (SES)	51
6.11 CASA CIVIL (CC)	53
6.12 SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PRISIONAL E SOCIOEDUCATIVA (SAP)	55
6.13 COMPANHIA INTEGRADA DE DESENVOLVIMENTO AGRÍCOLA (CIDASC)	57
6.14 SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO (SEA)	59
6.15 SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA (SSP)	61
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63

INTRODUÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado – CGE publica o Relatório Anual de Gestão de Ouvidorias - 2020 com os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Estado - OGE, atendendo às disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A OGE disponibiliza, além deste relatório, o Relatório e-SIC referente aos atendimentos de pedidos de acesso à informação previstos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como a Lei de Acesso à Informação (LAI).

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação do cidadão com o intuito permanente da busca da eficiência, eficácia e efetividade das ações, com foco na missão institucional dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Os principais objetos de trabalho da Ouvidoria são as manifestações dos usuários, as quais possibilitam identificar falhas e/ou melhoramentos nos serviços públicos. Para tanto, são disponibilizados os seguintes canais de comunicação: formulário eletrônico disponível em www.ouvidoria.sc.gov.br, e-mail (ouvidoria@cge.sc.gov.br), central de atendimento telefônico (0800-6448500), correspondência e atendimento presencial.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidorias é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado de Santa Catarina.

O relatório tem como base a análise estatística de todas as manifestações recebidas: denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, constantes do banco de dados do Sistema de Ouvidoria (Sistema Ouv).

A disponibilização de informações qualitativas e quantitativas por meio de relatórios, possibilita à CGE dar visibilidade do atendimento realizado pelos órgãos e entidade do Poder Executivo, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria dos serviços públicos, favorecendo os ajustes nas atividades desenvolvidas no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

De acordo com as informações a seguir, constata-se que a sociedade, a cada ano, busca na ouvidoria um caminho para solução de problemas pontuais sobre a política ou serviço público oferecido Poder Executivo Estadual. Ao Estado, cabe utilizar-se dessa contribuição, no intuito de aperfeiçoar o planejamento, implementação e controle das políticas, oferecendo não só uma resposta ao manifestante, mas de uma forma geral, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva à melhoria do serviço público.

A manifestação é uma forma do cidadão expressar à ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.

Assim, auxilia o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

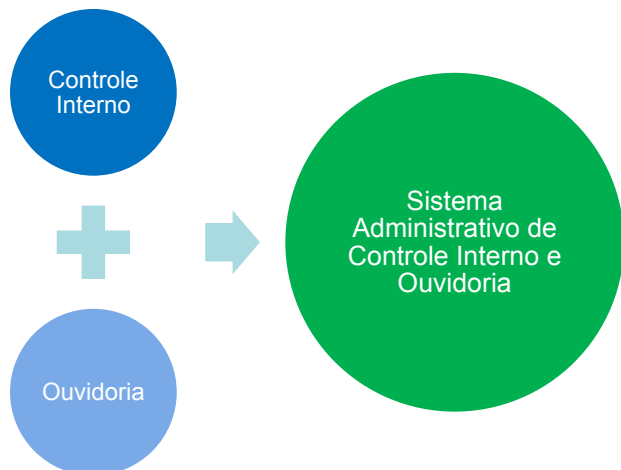
1 A REDE DE OUVIDORIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA

A Ouvidoria é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou pessoa jurídica, relativas às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado, sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. Para ser efetiva, a Ouvidoria deve ser independente, imparcial e autônoma.

1.1 SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

O controle interno e ouvidoria estão estruturadas, organizadas e operacionalizadas, sob a forma de sistema administrativo, sob a coordenação da CGE.

Figura 1 – Sistema Administrativo

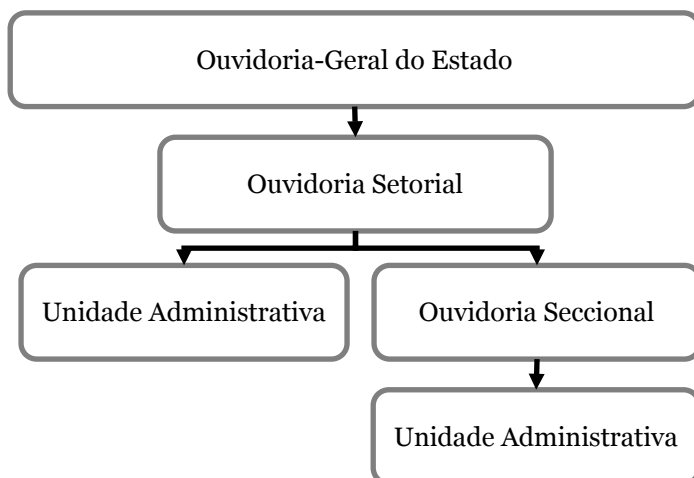


Este sistema administrativo está dividido em duas macro-funções: Controle Interno e Ouvidoria.

1.2 COMPOSIÇÃO DA REDE DE OUVIDORIA

A Rede de Ouvidorias do Estado de Santa Catarina é composta por 14 Ouvidorias Setoriais e 29 Ouvidorias Seccionais e por um grande número de unidades administrativas que colaboram na elaboração das respostas às manifestações, no aprimoramento dos serviços públicos e na melhoria dos processos.

Figura 2 – Composição da Rede de Ouvidoria



Ouvidoria-Geral do Estado

Núcleo técnico do Sistema de Ouvidoria vinculada à Controladoria-Geral do Estado, órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com atribuição de coordenar as ouvidorias setoriais e seccionais do Poder Executivo Estadual.

- ü **Ouvidorias Setoriais:** os órgãos setoriais são as unidades administrativas das Secretarias de Estado, da Casa Civil, da Procuradoria Geral do Estado - PGE, da Controladoria Geral do Estado - CGE e da Defesa Civil que detiverem competência correlata à atividade do sistema administrativo.
- ü **Ouvidorias Seccionais:** são entidades da administração indireta que se submetem à coordenação de uma Ouvidoria Setorial.
- ü **Unidades Administrativas:** são os diversos setores do órgão ou da entidade para onde serão encaminhadas as demandas/manifestações recebidas pela Ouvidoria e que prestarão as informações que subsidiarão as respostas ao cidadão manifestante.

Observação: As ouvidorias setoriais e seccionais são subordinadas hierárquica e administrativamente ao órgão ou à entidade do qual fazem parte e vinculados tecnicamente ao órgão central do sistema.

1.3 OBJETIVOS DA OUVIDORIA

- ü Articular as atividades de ouvidoria dos órgãos e das entidades;
- ü Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação dos serviços públicos;
- ü Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- ü Garantir a efetiva interlocução entre os usuários de serviços públicos e os órgãos e as entidades;
- ü Racionalizar e melhorar os serviços públicos em geral, no resguardo dos interesses e direitos dos cidadãos;
- ü Mitigar erros, omissões ou abusos cometidos por agentes públicos do Estado de Santa Catarina;

- ü Divulgar, incentivar e aprimorar as formas de participação popular e comunitária no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos em geral; e
- ü Desenvolver na Administração Pública Estadual uma nova cultura de cidadania e de serviço às pessoas, capaz de assegurar o princípio da responsabilidade do Estado e da sua administração perante os cidadãos.

1.4 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

1.4.1 Compete à Ouvidoria-Geral do Estado:

- ü Exercer as funções do órgão central do Sistema de Ouvidoria por meio de planejamento, normatização, coordenação técnica, supervisão, harmonização e orientação das atividades de ouvidoria;
- ü Implementar ações, programas e projetos voltados ao fortalecimento da *accountability*, do controle social e da interação entre sociedade e governo em articulação com os demais órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, no âmbito das respectivas competências;
- ü Promover e fortalecer redes e parcerias com entes públicos e privados com vistas a desenvolver projetos voltados à ouvidoria;
- ü Coordenar a gestão dos procedimentos relacionados ao recebimento, análise e encaminhamento de denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação do público interno e externo;
- ü Estimular o cidadão a apresentar sugestões e opiniões que tenham como objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- ü Produzir informações para fins estatísticos sobre a atuação das ouvidorias setoriais no tratamento das manifestações recebidas, inclusive para medir o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo;
- ü Promover capacitação relacionada com as atividades de ouvidoria;
- ü Dar publicidade as atividades, ações e resultados alcançados pelo Sistema de Ouvidoria;
- ü Realizar junto aos órgãos e às entidades, a qualquer tempo, inspeção e controle técnico visando ao cumprimento das finalidades e objetivos do sistema administrativo de ouvidoria;
- ü Promover a adoção da conciliação e da mediação na resolução de conflitos evidenciados no desempenho das atividades de ouvidoria entre cidadãos.

1.4.2 Compete às unidades administrativas de ouvidoria setorial e seccional do Poder Executivo Estadual:

- Û Receber as manifestações dando o encaminhamento cabível;
- Û Acompanhar os procedimentos adotados pelos órgãos consultados, buscando o pronto esclarecimento das questões suscitadas;
- Û Prestar informações e buscar soluções administrativas, visando o pronto atendimento das manifestações;
- Û Estimular o cidadão a apresentar sugestões e opiniões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- Û Buscar a correção de erros, evitar desperdícios, impedir omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- Û Dar publicidade às atividades de ouvidoria;
- Û Manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- Û Planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade as atividades de ouvidoria; e
- Û Desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria.

2 O PROCESSO DE 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, objetivando apresentar reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios.

Após o registro da manifestação, a Ouvidoria-Geral procede à análise detalhada da manifestação apresentada atestando a fundamentação do que está sendo colocado, bem como conhecendo os procedimentos adotados pelas instâncias de atendimento e os normativos existentes sobre o tema.

As manifestações relacionadas à Ouvidoria com conteúdo de solicitação, sugestões, elogios, reclamações e denúncias, são encaminhadas às ouvidorias setoriais ou seccionais diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria-Geral do Estado para envio da Decisão Administrativa Final ao usuário no prazo legalmente estabelecido, de até 20 dias úteis.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Sistema de Ouvidoria

www.ouvidoria.sc.gov.br

Telefone

0800-6448500

Carta ou presencialmente

Ouvidoria-Geral do Estado
Rodovia SC-401, km 5, 4.600,
Saco Grande II, Florianópolis,
Santa Catarina
CEP: 88032-000

E-mail

ouvidoria@cge.sc.gov.br

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

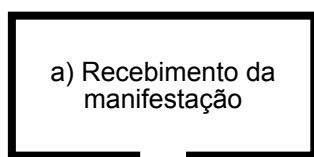
Segunda a sexta-feira das 13h às
19h (em dias úteis)

PRAZO DE RESPOSTA

O prazo é até 20 (vinte) dias,
contados da data do registro da
manifestação.

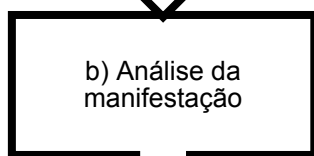
2.1 O PROCESSO DE ATENDIMENTO

O processo de atendimento inclui as etapas: a) recebimento manifestação, b) análise da OGE, c) encaminhamento ao órgão ou entidade responsável pelo assunto, d) elaboração da Decisão Administrativa Final pelo órgão ou entidade, e) análise da Decisão Administrativa Final do órgão ou entidade pela OGE, f) encaminhamento da resposta ao cidadão, g) encerramento da manifestação.



Recebimento

As demandas são recebidas na OGE por meio de formulário WEB (www.ouvidoria.sc.gov.br), correspondências, e-mail, pessoalmente ou por telefone.



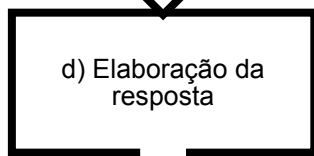
Análise

O período de análise é compreendido como a etapa pela qual a OGE deverá analisar o teor da manifestação para verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo.



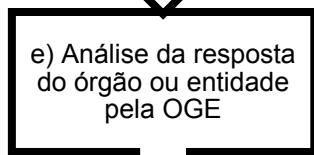
Encaminhamento

Após a análise, a manifestação será encaminhada à unidade de ouvidoria setorial ou seccional competente para manifestação.



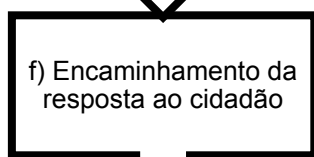
Acompanhamento

As unidades de ouvidoria deverão acompanhar o trâmite da manifestação para agilizar e intermediar as ações avaliando a resposta do setor, órgão ou entidade. Caso a resposta não esteja clara, ou não esteja satisfatória com o teor da manifestação a Ouvidoria retorna à área responsável para que refaça a resposta.



Resposta ao Cidadão

Informar o cidadão sobre a Decisão Administrativa Final na qual o órgão ou a entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.



Encerramento

A manifestação será concluída quando: a) for enviada uma resposta satisfatória para o usuário; b) estiver dirigida a órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Estadual; c) não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou e) contenham conteúdo de caráter ofensivo à dignidade e a vida privada das pessoas.



3 OUVIDORIA EM NÚMEROS

As manifestações registradas no ano de 2020 no Sistema de Ouvidoria (OUV), constituem a análise quantitativa por todas as Ouvidorias Setoriais e Seccionais que fazem parte da Rede de Ouvidorias Estadual.

Em 2020 foram registradas 25.711 manifestações na Ouvidoria-Geral do Estado. A média mensal foi de 2.143 manifestações.

Entre 2008 a 2020 foram registradas 250.738 manifestações. A média anual de manifestações recebidas nesse período foi de 19.288 manifestações.

Gráfico 1 - Evolução do número de manifestações

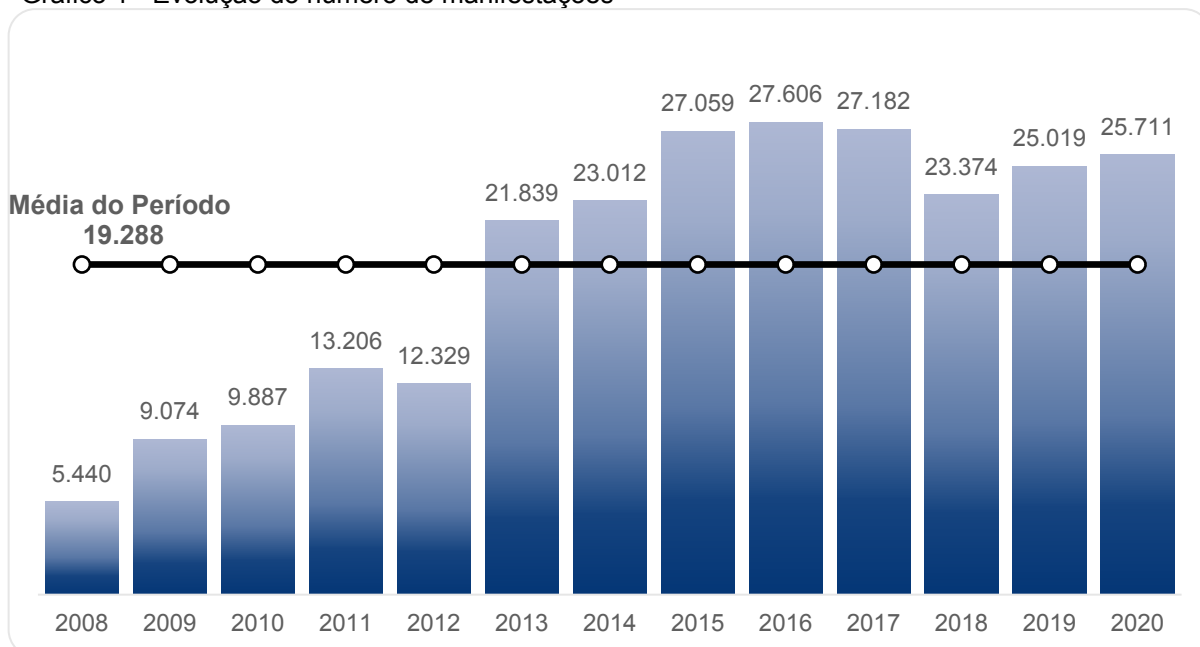
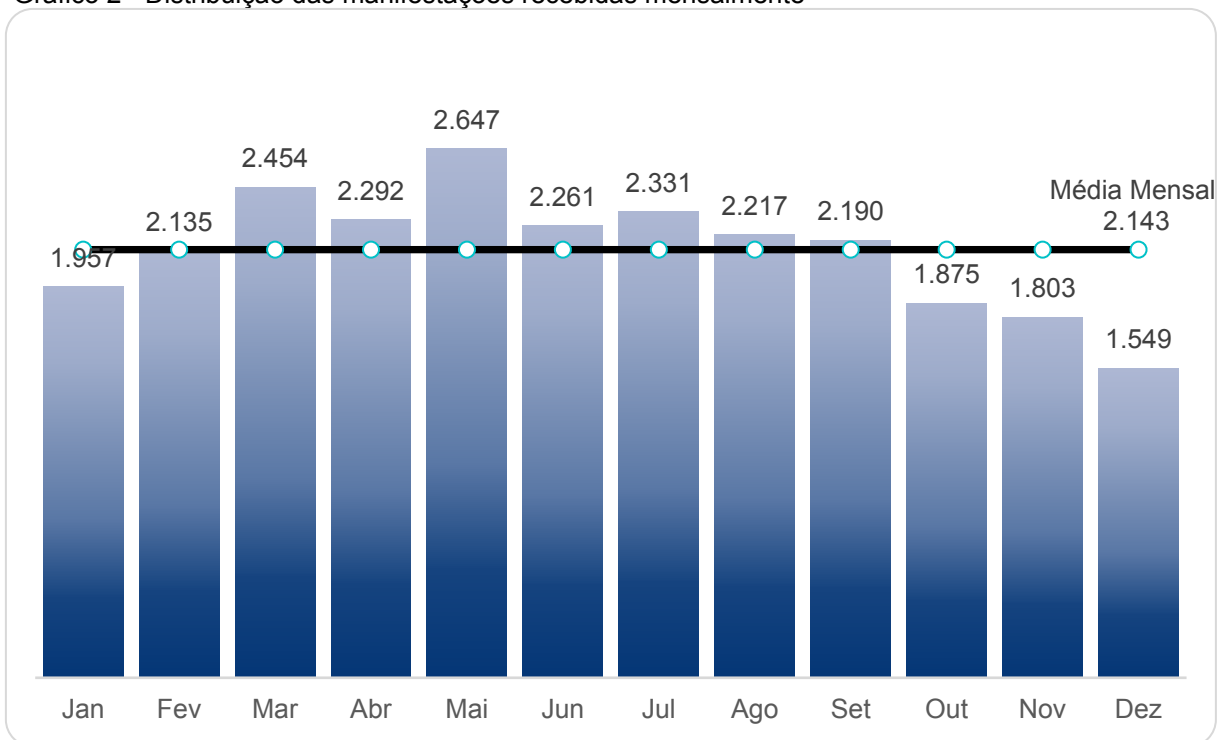


Gráfico 2 - Distribuição das manifestações recebidas mensalmente



3.1 TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A tipificação compreende identificar o tipo de manifestação apresentada pelo cidadão, órgão ou entidade responsável (área de atuação) e o assunto a partir do seu conteúdo.

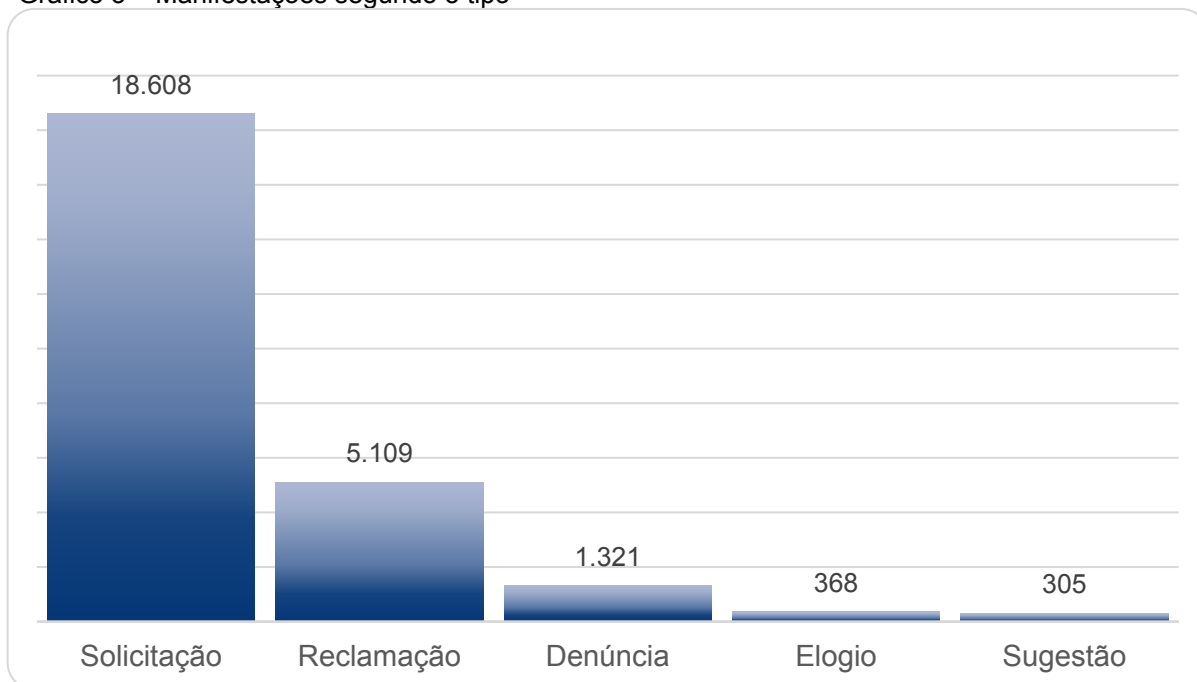
A correta classificação da manifestação é fundamental para a qualidade do registro, produzindo eficiência e celeridade no tratamento e resposta ao cidadão.

3.1.1 Manifestações de ouvidoria por Tipo (natureza)

Classificação das manifestações por tipo tem por finalidade identificar uma reclamação, uma denúncia, um elogio, uma sugestão ou uma solicitação. Para cada tipo de manifestação tem um processo de análise e de resposta específico.

O tipo de manifestação que apresentou maior número de ocorrências em 2020 foi solicitação (18.608). Este tipo representou 72,4% das manifestações recebidas. Além disso, foram registradas 5.109 reclamações (19,9%), 1.321 denúncias (5,1%), 368 elogios e 305 sugestões.

Gráfico 3 – Manifestações segundo o tipo



3.1.1.1 Solicitações

No ano de 2020 foi registrado um total de 18.608 manifestações do tipo Solicitação.

Esse tipo representou 72,4% das manifestações de ouvidoria do ano. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram: Departamento Estadual de Trânsito e Segurança Viária - DETRAN (28,6%), Instituto do Meio Ambiente - IMA (8,7%), Secretaria de Estado da Educação - SED (7,0%), Polícia Militar - PMSC (4,8%) e o Corpo de Bombeiros Militar – CBMSC (4,1%), representando 53,2% das 18.608 solicitações de serviço do Estado.

Manifestação do Tipo

Solicitação

É um pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades do poder executivo estadual.

Gráfico 4 - Principais assuntos das manifestações do tipo solicitação

Assunto	Frequência	%
Informações/documentos	1.742	9,4
Falta de Dados Detran*	1.264	6,8
Fiscalização ambiental	1.194	6,4
Falta de dados*	1.159	6,2
Covid-19	881	4,7
Habilitação	764	4,1
Serviços Prestados pelo Detran	740	4,0
Não Foi Possível Compreender	609	3,3
Multas de trânsito	588	3,2
Atendimento em Duplicidade**	543	2,9
Agendamento de Atendimento	395	2,1
Vistoria de prédios	369	2,0
Competência municipal	365	2,0
Detran Digital	365	2,0
Informações/escola estadual	337	1,8
Outros assuntos	7.293	39,2
Total	18.608	100,0

* Manifestações com falta de dados que impossibilitaram o encaminhamento.

** O mesmo usuário registrou manifestações em duplicidade no mesmo dia e do mesmo assunto.

3.1.1.2 Reclamações

Foram registradas em 2020, 5.109 reclamações contra os serviços prestados pelo Poder Executivo.

Esse tipo de manifestação, representou 19,9% de todos os registros em 2020. Os cinco órgãos e entidades que concentraram 52,3% das 5.109 reclamações foram: Departamento Estadual de Trânsito e Segurança Viária - DETRAN (20,7%), Secretaria de Estado da Educação - SED (18,7%), Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN (4,3%), Corpo de Bombeiro Militar - CBMSC (4,3%) e a Polícia Militar - PMSC (4,3%)

Manifestação do Tipo Reclamação

É uma demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Gráfico 5 - Principais assuntos das manifestações do tipo reclamação

Assunto	Frequência	%
Comportamento do servidor	428	8,4
Falta de dados*	388	7,6
Serviços Prestados pelo Detran	300	5,9
Não Foi Possível Compreender	222	4,3
Informações/escola estadual	217	4,2
Falta de Dados Detran*	177	3,5
Covid-19	175	3,4
Competência municipal	171	3,3
Agendamento de Atendimento	154	3,0
Mau atendimento	145	2,8
Atendimento em Duplicidade**	141	2,8
Fiscalização ambiental	138	2,7
Informações/documentos	131	2,6
Detran Digital	85	1,7
Réplica de resposta	81	1,6
Outros assuntos	2.156	42,2
Total	5.109	100,0

* Manifestações com falta de dados que impossibilitaram o encaminhamento.

** O mesmo usuário registrou manifestações em duplicidade no mesmo dia e do mesmo assunto.

3.1.1.3 Denúncias

Em 2020 foram registradas 1.321 denúncias que representaram 5,1% das manifestações de ouvidoria recebidas. Os órgãos e entidades que concentraram o maior volume desse tipo de demanda foram Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa (11,9%), Secretaria de Estado da Educação (9,8%), Polícia Militar (6,3%), Secretaria de Estado da Saúde (3,7%) e o Instituto de Meio Ambiente (3,7%), totalizando 35,5% das 1.321 denúncias.

Manifestação do Tipo Denúncia

É um ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos setores apuratórios competentes.

Os registros foram remetidos às áreas responsáveis para as averiguações cabíveis, uma vez que não compete à Ouvidoria realizar apuração dessa natureza.

Gráfico 6 - Principais assuntos das manifestações do tipo denúncia

Assunto	Frequência	%
Não Foi Possível Compreender	269	20,4
Comportamento do servidor	154	11,7
Falta de dados*	140	10,6
Irregularidades administrativas	113	8,6
Competência municipal	67	5,1
Fiscalização ambiental	61	4,6
Anonimato	54	4,1
Atendimento em Duplicidade**	52	3,9
Covid-19	47	3,6
Carga Horária	23	1,7
Assédio moral ou sexual	23	1,7
Informações/escola estadual	18	1,4
Uso indevido de veículo oficial	16	1,2
Animais silvestres	12	0,9
Presídios - sistema penitenciário	12	0,9
Outros assuntos	260	19,7
Total	1.321	100,0

* Manifestações com falta de dados que impossibilitaram o encaminhamento.

** O mesmo usuário registrou manifestações em duplicidade no mesmo dia e do mesmo assunto.

3.1.1.4 Elogios

Em 2020 foram registrados 368 elogios que representaram 1,4% das manifestações de ouvidoria. Os cinco órgãos e entidades que concentraram o maior volume dessas demandas atingiram juntos, 45,1% dos 368 elogios, sendo eles: Secretaria de Estado da Educação (10,3%), Corpo de Bombeiros Militar (10,3%), Polícia Militar (10,1%), Departamento Estadual de Trânsito e Segurança Viária (7,6%) e Polícia Civil (6,8%).

Manifestação do Tipo Elogio

É uma demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Gráfico 7 - Principais assuntos das manifestações do tipo elogio

Assunto	Frequência	%
Elogio	195	53,0
Falta de dados*	122	33,2
Covid-19	12	3,3
Não Foi Possível Compreender	9	2,4
Comportamento do servidor	9	2,4
Atendimento em Duplicidade**	5	1,4
Informações/escola estadual	3	0,8
Falta de Dados Detran*	2	0,5
Serviço de policiamento	1	0,3
Procon	1	0,3
Serviços Prestados pelo Detran	1	0,3
Agendamento de Atendimento	1	0,3
Réplica de resposta	1	0,3
Histórico escolar	1	0,3
Serviços Prestados pelo CBM	1	0,3
Outros assuntos	4	1,1
Total	368	100,0

* Manifestações com falta de dados que impossibilitaram o encaminhamento.

** O mesmo usuário registrou manifestações em duplicidade no mesmo dia e do mesmo assunto.

3.1.1.5 Sugestões

Em 2020 foram registradas 305 sugestões que representaram 1,2% das manifestações de ouvidoria. Os cinco órgãos ou entidades que concentraram o maior volume dessas demandas atingiram juntas, 60,3% das 305 sugestões sendo elas: Casa Civil (24,3%), Departamento Estadual de Trânsito e Segurança Viária (16,1%), Secretaria de Estado da Educação (10,5%), Secretaria de Estado da Saúde (5,8%) e Corpo de Bombeiros Militar (3,9%).

Manifestação do tipo Sugestão

É uma apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades do poder executivo estadual.

Gráfico 8 - Principais assuntos das manifestações do tipo sugestões

Assunto	Frequência	%
Sugestões ao governo	106	34,8
Covid-19	63	20,7
Não Foi Possível Compreender	15	4,9
Atendimento em Duplicidade**	10	3,3
Serviços Prestados pelo Detran	9	3,0
Falta de dados*	7	2,3
Serviços Prestados pelo CBM	6	2,0
Réplica de resposta	5	1,6
Competência municipal	5	1,6
Informações/documentos	5	1,6
Informações/escola estadual	4	1,3
Falta de Informações site	4	1,3
Não é de Competência da OGE	4	1,3
Instalações imobiliárias, equipamentos	3	1,0
Habilitação	3	1,0
Outros assuntos	56	18,4
Total	305	100,0

* Manifestações com falta de dados que impossibilitaram o encaminhamento.

** O mesmo usuário registrou manifestações em duplicidade no mesmo dia e do mesmo assunto.

3.2 MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO OU ENTIDADE DO PODER EXECUTIVO

A Ouvidoria-Geral registrou 25.711 em 2020, sendo que:

- a) 19.269 foram encaminhados aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, em razão da pertinência da matéria;
- b) 6.442 são demandas de ouvidoria que tiveram pronto atendimento¹.

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

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.

Tabela 1 – Manifestações recebidas por tipo segundo os órgãos e entidades do poder executivo

Unidade Executora	Solicitação	Redamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Departamento Estadual de Trânsito e Segurança Viária	5.318	1.060	25	28	49	6.480
Secretaria de Estado da Educação	1.299	954	129	38	32	2.452
Instituto do Meio Ambiente	1.617	184	49	1	3	1.854
Polícia Militar	892	217	83	37	7	1.236
Corpo de Bombeiros Militar	763	219	40	38	12	1.072
Secretaria de Estado da Fazenda	686	98	1	6	6	797
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento	352	221	4	3	3	583
Instituto Geral de Perícia	367	145	1	6	8	527
Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade	379	80	3	5	10	477
Secretaria de Estado da Saúde	276	115	49	4	17	461
Casa Civil	248	36	12	17	74	387
Secretaria de Estado da Administração Prisional e Sociopedagógica	149	76	157	1	3	386
Transferida para o E-SIC	263	5	12			280
Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola	226	32	19		1	278
Secretaria de Estado da Administração	187	59	6		9	261
Secretaria de Estado da Segurança Pública	187	47	6	4	1	245
Polícia Civil	96	40	10	25	1	172
Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina	108	49	9	2	2	170
Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.	112	50			1	163
PROCON	132	10		2	2	146
Agência de Regulação de Serviços Públicos	112	23	2		2	139
Junta Comercial do Estado	89	27			2	118
Fundação Catarinense de Educação Especial	41	24	9		2	76
Instituto de Previdência do Estado	44	8	8	1		61
Secretaria do Estado do Desenvolvimento Social	34	19	7			60
Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável	39	14	3		1	57
Controladoria Geral do Estado	26	20		2	2	50
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural	27	7	7			41
Fundação Catarinense de Cultura	28	6		2	1	37
Secretaria da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural	32	2	2		1	37
Defesa Civil	23	2	2	2	1	30
Agência de Desenvolvimento do Turismo	20	2		1	3	26
SC-Parcerias S/A	6	4	8		1	19
Instituto de Metrologia de Santa Catarina	2	4	13			19
Outros	4.428	1.250	645	143	48	6.514
Total	18.608	5.109	1.321	368	305	25.711

3.3 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS

Os 15 assuntos mais recorrentes nas manifestações na Ouvidoria estão identificados no gráfico a seguir:

Gráfico 9 - Manifestações segundo os assuntos mais frequentes

Assunto	Frequência	%
Informações/documentos	1.885	7,3
Falta de dados*	1.816	7,1
Falta de Dados Detran*	1.450	5,6
Fiscalização ambiental	1.394	5,4
Covid-19	1.178	4,6
Não Foi Possível Compreender	1.124	4,4
Serviços Prestados pelo Detran	1.059	4,1
Comportamento do servidor	865	3,4
Habilitação	839	3,3
Atendimento em Duplicidade**	751	2,9
Multas de trânsito	664	2,6
Competência municipal	608	2,4
Informações/escola estadual	579	2,3
Agendamento de Atendimento	553	2,2
Detran Digital	450	1,8
Outros assuntos	10.496	40,8
Total	25.711	100,0

* Manifestações com falta de dados que impossibilitaram o encaminhamento.

** O mesmo usuário registrou manifestações em duplicidade no mesmo dia e do mesmo assunto.

3.4 MANIFESTAÇÕES COVID-19

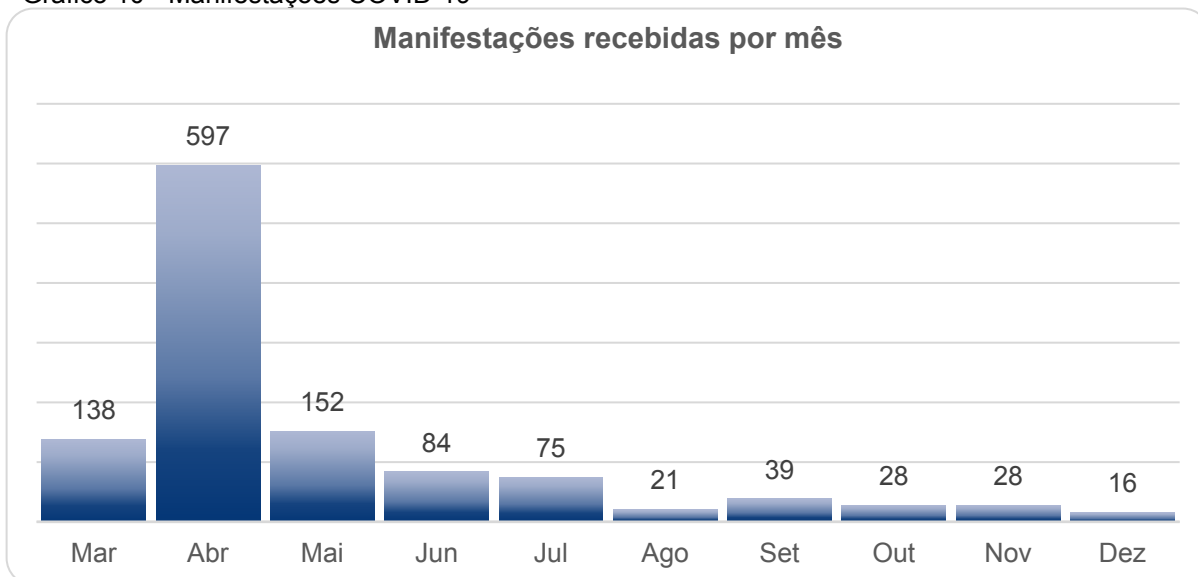
Em 20 de março de 2020, por meio do Decreto Legislativo nº 18.332, a Assembleia Legislativa do Estado de SC - ALESC declara estado de calamidade pública em Santa Catarina, para fins do disposto no art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 2000.

O Governo Estadual passou a regulamentar o funcionamento dos estabelecimentos públicos e privados, a restrição de circulação da população e os cuidados necessários para evitar a contaminação pelo coronavírus.

No mês de março, a Ouvidoria Geral do Estado inclui o assunto “COVID-19” às manifestações relacionadas ou ocasionadas pelo enfrentamento da pandemia.

O gráfico a seguir apresenta os dados quantitativos de manifestações “COVID-19” no período de março a dezembro de 2020 com 1.178 manifestações.

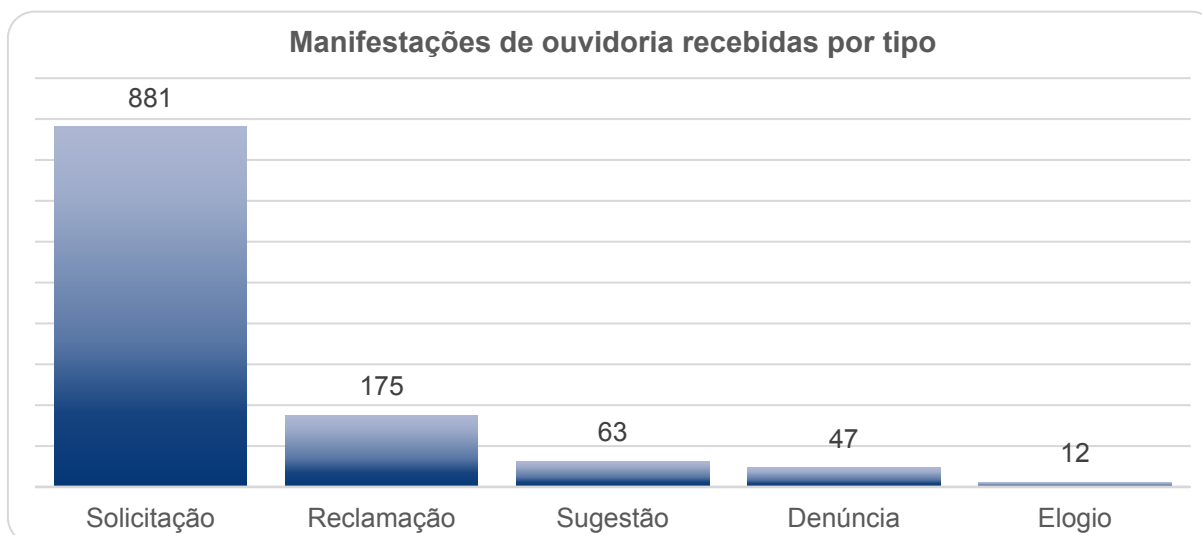
Gráfico 10 - Manifestações COVID-19



3.4.1 Manifestações recebidas por Natureza

Das 1.178 manifestações registradas, 881 foram solicitações (74,8%) e 175 reclamações (14,9%). Foram cadastradas ainda, 63 sugestões, 47 denúncias e 12 elogios.

Gráfico 11 - Manifestações COVID-19 por Natureza



3.4.2 Manifestações por Município

Durante este período 178 municípios registraram uma ou mais manifestações de ouvidoria, destacando-se os municípios de Florianópolis (257), Joinville (105), São José (97), Blumenau (58) e Palhoça com 48 manifestações.

Tabela 2 - Municípios de origem das manifestações com assunto "COVID-19"

Municípios	Solicitação	Redamação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Total
FLORIANÓPOLIS	190	35	13	13	6	257
JOINVILLE	80	16	6	2	1	105
SAO JOSÉ	61	20	2	14		97
BLUMENAU	48	6	1	3		58
PALHOÇA	26	6	14		2	48
JARAGUÁ DO SUL	23	5	1	1		30
BALNEÁRIO CAMBORIÚ	23	1	1			25
CHAPECÓ	23	6		1		30
CRICIÚMA	21		1			22
ITAJAÍ	16	6	3			25
BRUSQUE	16	1	1	1		19
LAGES	15	3	1		1	20
TUBARÃO	11	2	1	2	1	17
JOAÇABA	11	3	1			15
CAÇADOR	10	2				12
Outros municípios	307	63	17	10	1	398
Total	881	175	63	47	12	1178

3.4.3 Órgãos e entidades mais demandados

Os cinco órgãos ou entidades que concentraram o maior volume dessas demandas atingiram juntos 77,8% das 1.178 manifestações sendo eles: Departamento Estadual de Trânsito e Segurança Viária (29,7%), Casa Civil (19,5%), Secretaria de Estado da Educação (10,4%), Secretaria de Estado da Saúde (10,0%) e Secretaria de Estado da Segurança Pública (8,1%).

Tabela 3 - Órgãos e entidades mais demandados no assunto “COVID-19”

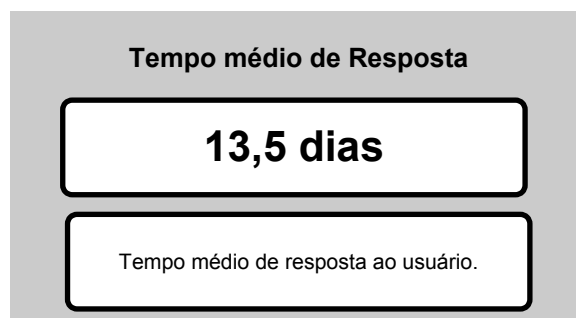
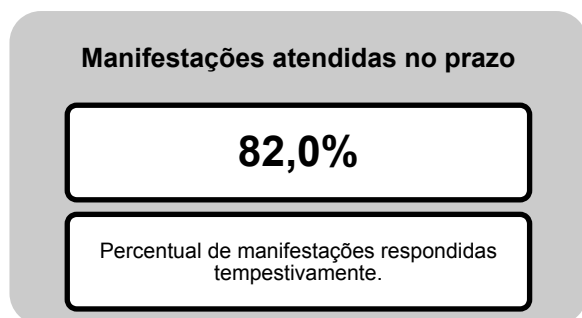
Órgãos e Entidades	Solicitação	Redamação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Total
Departamento Estadual De Trânsito e Segurança Viária	318	29	3			350
Casa Civil	161	21	44		4	230
Secretaria de Estado da Educação	65	45	7	6		123
Secretaria de Estado da Saúde	74	34	4	6		118
Secretaria de Estado da Segurança Pública	82	12		2		96
Polícia Militar	67	9		6	1	83
Corpo de Bombeiros Militar	23	7		2	7	39
Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa	25	6	1	5		37
Secretaria de Estado da Fazenda	15	1				16
Instituto de Metrologia		1		11		12
PROCON	9	2				11
Instituto Geral de Perícia	6	1	1			8
Agência de Regulação de Serviços Públicos	6					6
Polícia Civil	4	2				6
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento		1	1	2		4
Outros órgãos	26	4	2	7	0	39
Total	881	175	63	47	12	1178

3.4.4 Situação das manifestações COVID-19

As informações a seguir mostram os resultados referentes à resolubilidade das manifestações “COVID-19”. Os resultados apresentam a resposta dentro do prazo legal de até 20 dias, o tempo médio de resposta, a situação das manifestações concluídas no prazo, fora do prazo, em apuração no prazo e fora do prazo.

Manifestações recebidas, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 1.156	Em apuração = 22
• 1178	• No prazo = 963 • Fora do prazo = 193	• No prazo = 3 • Fora do prazo = 19



4 PERFIL DOS DEMANDANTES

Das manifestações registradas em 2020, 92,7% são de Santa Catarina, 2,1% de São Paulo, 1,8% do Paraná, 1,8% do Rio Grande do Sul e 2,3% de outros estados.

Os principais municípios que registraram manifestações foram Florianópolis 21,70%, Joinville 7,5%, Blumenau 5,4% e São José 5,2%.

Gráfico 12 - Estados de origem dos manifestantes

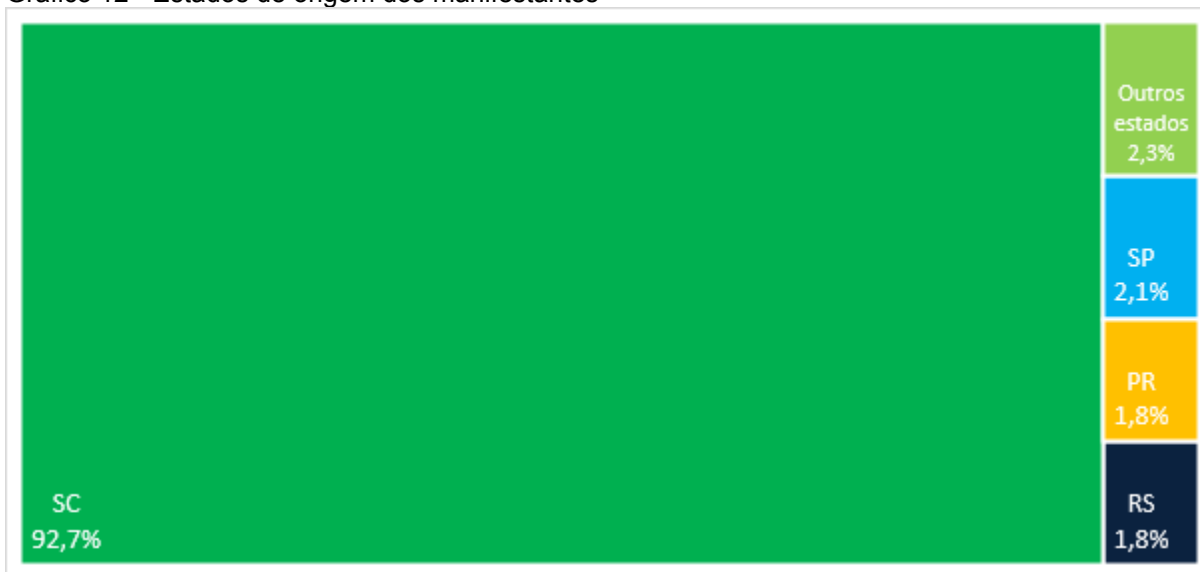
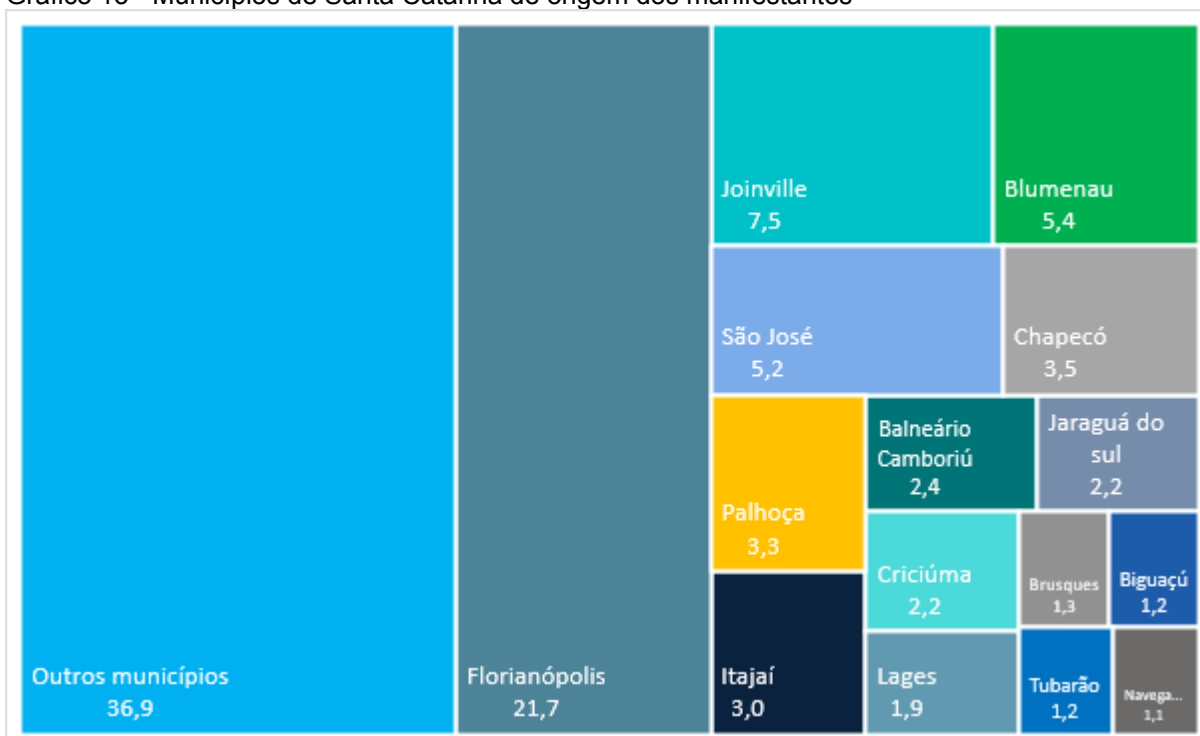
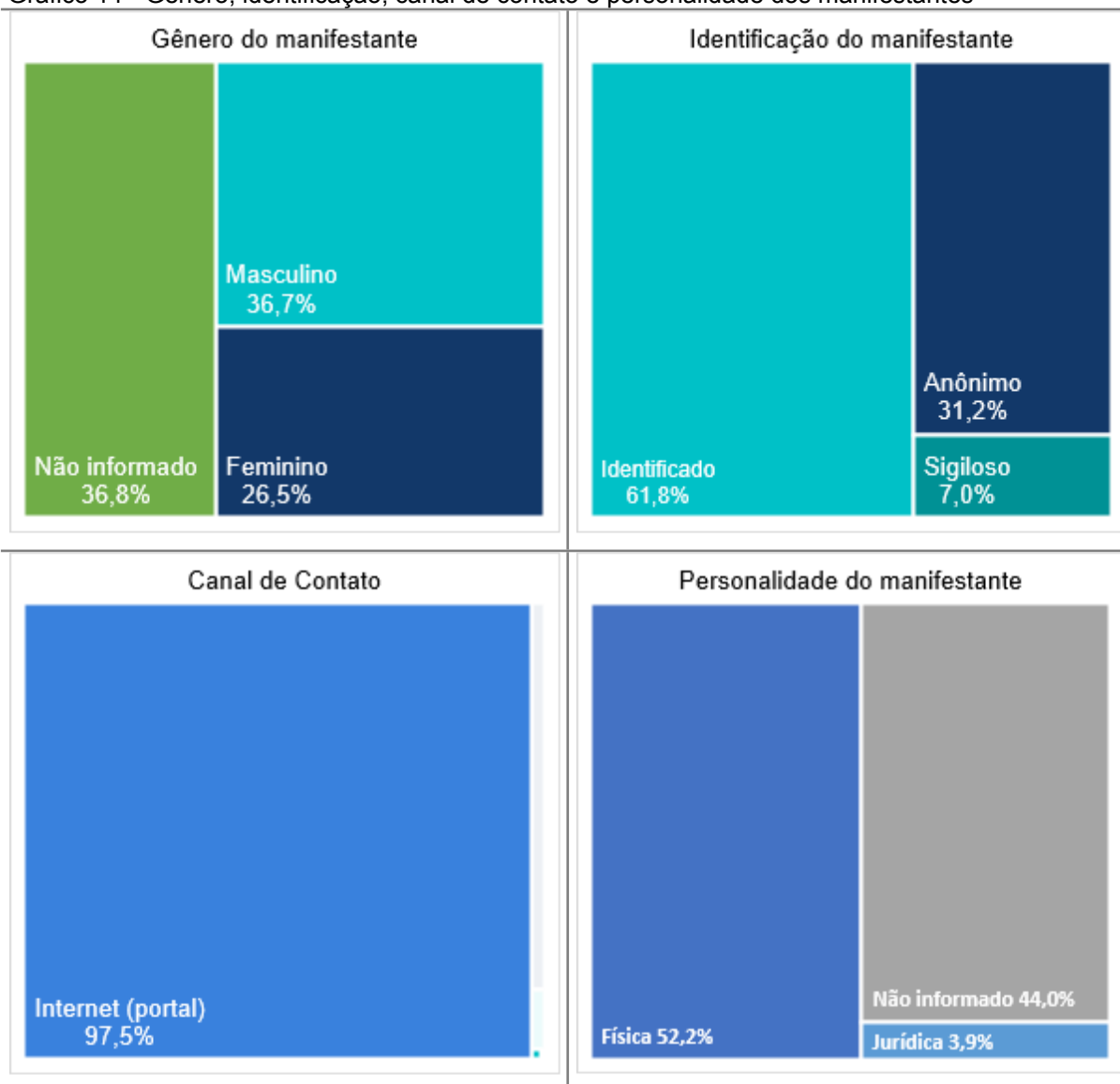


Gráfico 13 - Municípios de Santa Catarina de origem dos manifestantes



O gênero dos usuários foi composto pelo masculino 36,7%, feminino 26,5%, e 36,8% não informaram. A identificação do usuário registrou 61,8% identificados, 31,2% anônimos e 7% sigilosos. As manifestações foram de 52,2% pessoa física, 44,0 % não se identificaram e 3,8% pessoa jurídica. O portal do sistema de ouvidoria (www.ouvidoria.sc.gov.br) foi responsável em registrar 97,5% das manifestações.

Gráfico 14 - Gênero, identificação, canal de contato e personalidade dos manifestantes



5 RESULTADOS DA OUVIDORIA

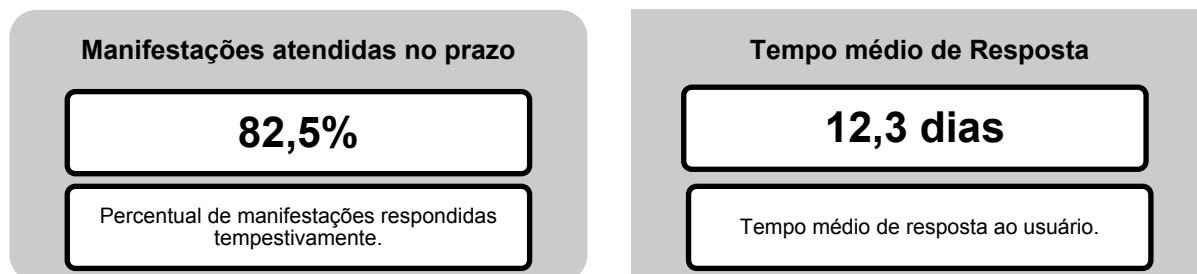
O desempenho das atividades da Ouvidoria é medido por meio de indicadores, cujos resultados são acompanhados periodicamente.

Uma das principais competências das unidade 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.

O prazo médio de resposta foi de 12,3 dias, sendo que 82,5% das manifestações foram concluídas no prazo de até 20 dias, levando-se em consideração que a conclusão da manifestação contempla o prazo de apuração pelas unidade setoriais e seccionais e o tempo que a OGE utiliza para validar as respostas.

Manifestações segundo situação de resposta²:

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 25.067	Em apuração = 644
• 25.711	• No prazo = 21.005 • Fora do prazo = 4.062	• No prazo = 249 • Fora do prazo = 395



5.1 PRONTO ATENDIMENTO PELA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO - OGE

A OGE efetuou o pronto atendimento (sem tramitação) de 6.442 (25,1%) das manifestações cadastradas no sistema informatizado de ouvidoria, respondeu 99,8% das manifestações em Pronto Atendimento e no prazo médio de 0,9 dias.

² O prazo vigente para responder as manifestações encaminhadas para OGE, é de até 20 dias. a) Em andamento no prazo – aquela que tramita no órgão dentro do prazo de resposta; b) Em andamento fora do prazo – aquela que já está com o prazo de resposta vencido e o usuário não recebeu a resposta; c) Concluída no prazo – o usuário recebeu a resposta dentro do prazo; e, d) Concluída fora do prazo – o usuário recebeu a resposta fora do prazo.

O pronto atendimento deu-se em 4.391 solicitações e 1.238 reclamações, representando 68,2% e 19,2% respectivamente, bem como, em 623 denúncias, 143 elogios e 47 sugestões.

Assuntos mais demandados no pronto atendimento: falta de dados (1.810), falta de dados - DETRAN (1.429), não foi possível compreender (1.108), atendimento em duplicidade (743) e competência municipal (604).

Status do Pronto Atendimento OGE:

Total de Manifestações registradas	Concluídas - 6.440	Em apuração = 2
• 6.442	• No prazo = 6.429 • Fora do prazo = 11	• No prazo = 0 • Fora do prazo = 2

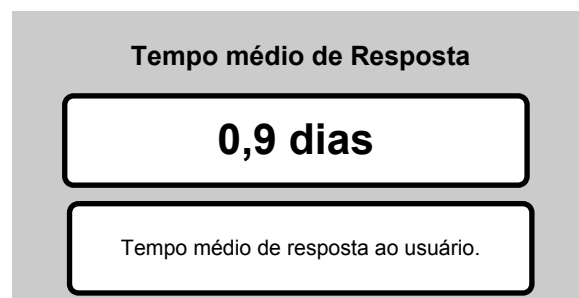
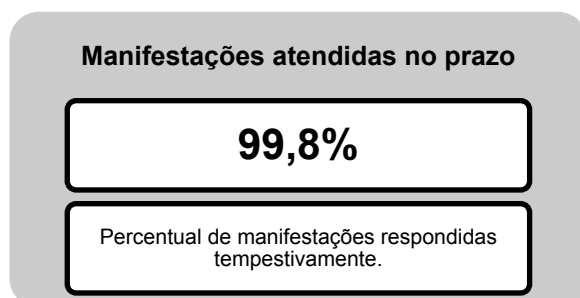


Gráfico 15 – Pronto Atendimento: evolução e natureza das manifestações

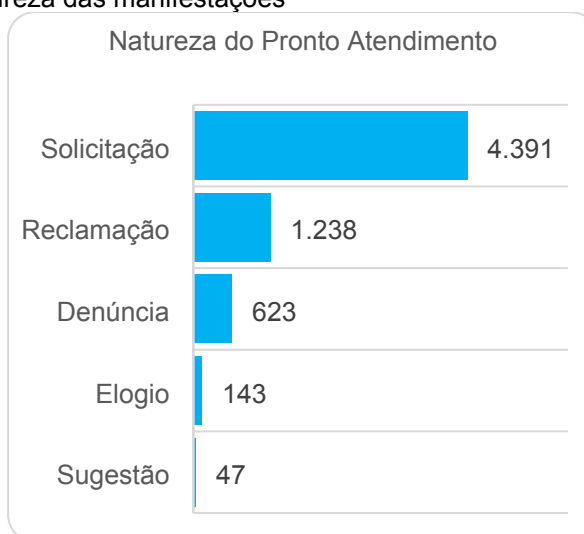
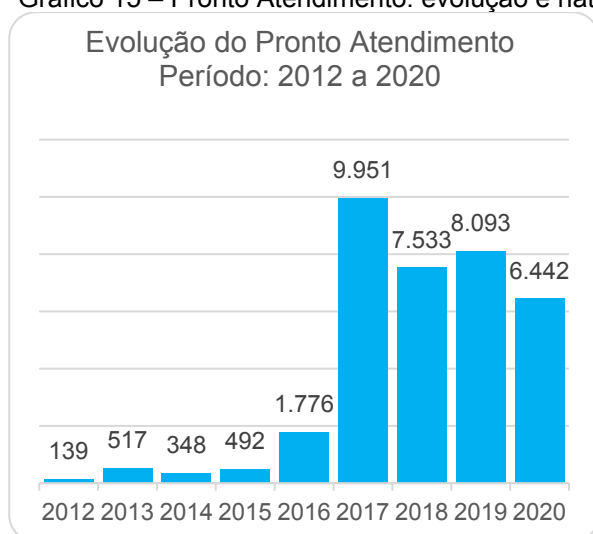


Tabela 4 – Pronto Atendimento por Assunto

Assuntos	Solicitação	Redamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total Geral
Falta de dados	1.153	388	140	122	7	1.810
Falta de Dados Detran	1.247	174	5	2	1	1.429
Não Foi Possível Compreender	595	220	269	9	15	1.108
Atendimento em Duplicidade	538	139	51	5	10	743
Competência municipal	362	170	67		5	604
Anonimato	140	44	54			238
Não é de Competência da OGE	104	27	10		4	145
Informações Ouvidoria Geral do Estado	62	9	9		1	81
Competência da União/Federal	38	14	1		2	55
Serviço de policiamento	14	3	4		1	22
Competência de outro Estado	10	9	1			20
Informações/documentos	16	1				17
Procon	12	4				16
Informações E-SIC	11	1				12
Auxílio Emergencial Federal	7		2			9
Outros Assuntos	82	35	10	5	1	133
Total Geral	4.391	1.238	623	143	47	6.442

5.2 DESEMPENHO POR ÓRGÃO E ENTIDADE

Desempenho no atendimento às manifestações registradas em 2020, segundo os órgãos e as entidades.

Tabela 5 – Desempenho da Ouvidoria no atendimento às manifestações

Órgãos e entidades	Total de Manifestações	Tempo médio de resposta (em dias)	Taxa de resposta ^a (em %)	Índice de cumprimento do prazo de resposta de 20 dias (em %)
Departamento Estadual de Trânsito e Segurança Viária	6.480	5,9	99,9	95,8
Secretaria de Estado da Educação	2.452	32,3	97	53,4
Instituto do Meio Ambiente	1.854	39,7	93,9	52,6
Polícia Militar	1.236	27,2	95,8	52,4
Corpo de Bombeiros Militar	1.072	15,4	100	76,9
Secretaria de Estado da Fazenda	797	3,1	100	96,5
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento	583	22,9	97,7	55,8
Instituto Geral de Perícia	527	12,3	99,8	88,4
Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade	477	13,9	99,1	83
Secretaria de Estado da Saúde	461	29,3	88,5	61
Casa Civil	387	14,1	97,9	76,9
Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa	386	11,3	99,7	89
Transferida para E-SIC	280	-	100	100
Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola	278	29	90,8	40,3
Secretaria de Estado da Administração	261	13,2	99,6	82,2
Secretaria de Estado da Segurança Pública	245	5	100	97,5
Polícia Civil	172	17,6	99,4	72,5
Fundação Universidade do Estado de SC	170	16,6	98,8	62,9
Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A.	163	15,3	88,9	82,1
PROCON	146	10	100	80,8
Agência de Regulação de Serviços Públicos	139	64,3	88,1	29,1
Junta Comercial do Estado de Santa Catarina	118	14,3	96,6	75
Fundação Catarinense de Educação Especial	76	12,5	100	81,6
Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina	61	7,3	100	95,1
Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social	60	24,6	96,7	48,3
Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável	57	12,6	96,5	87,7
Controladoria-Geral do Estado	50	19,7	100	64
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural	41	17,3	100	72,5
Fundação Catarinense de Cultura	37	14,8	96,9	65,6
Secretaria do Estado da Agricultura, Pesca e Desenvolvimento Rural	37	8,7	100	88,2
Defesa Civil	30	4,1	100	96,7
Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina	26	9,3	100	88,5
Participações e Parcerias S.A.	19	26,9	100	57,9
Instituto de Metrologia de Santa Catarina	19	15,7	100	84,2
Outros	6.514	2,3	98	98,1
Total	25.711	12,3	98,4	82,5

6 ÓRGÃOS E ENTIDADES MAIS DEMANDADOS

Cada órgão ou entidade da Administração Pública Estadual possui especificidades e características próprias, definidas pelos serviços prestados à população. No intuito de atuar como ferramenta de gestão, segue o elenco e análise dos principais assuntos demandados em cada unidade:

A seguir são apresentados o desempenho dos 15 (quinze) órgãos e/ou entidades com maior número de manifestações.

6.1 DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO E SEGURANÇA VIÁRIA (DETRAN)

O Departamento Estadual de Trânsito e Segurança Viária concentrou 6.480 (25,2%) das manifestações de ouvidoria, ficando em 1º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 5,9 dias e 95,8% das manifestações registradas em 2020.

Das 6.480 manifestações cadastradas, 5.318 foram solicitações e 1.060 reclamações, representando 82,1% e 16,4%, respectivamente. Foram cadastradas ainda, 49 sugestões, 28 elogios e 25 denúncias.

Os assuntos mais demandados: Informações/ documentos (1.060), Serviços Prestados pelo Detran (1.052), Habilitação (833), Multas de trânsito (611) e Detran Digital (450).

DETRAN

É uma entidade da administração indireta do Governo, é uma instituição que tem como finalidade o exercício das atividades de planejamento, administração, normatização, pesquisa, registro e licenciamento de veículos, formação, habilitação e reciclagem de condutores, educação, fiscalização, julgamento de infrações e de recursos e aplicação de penalidades, dando prioridade em suas ações, à defesa da vida, nela incluída a preservação da vida e do meio ambiente.

MISSÃO

Contribuir para a preservação da vida promovendo ações que garantam a segurança no trânsito.

Status das manifestações recebidas pelo DETRAN, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 6.467	Em apuração = 13
• 6.480	<ul style="list-style-type: none"> • No prazo = 6.203 • Fora do prazo = 264 	<ul style="list-style-type: none"> • No prazo = 8 • Fora do prazo = 5

Manifestações atendidas no prazo

95,8%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

5,9 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 16 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, do DETRAN

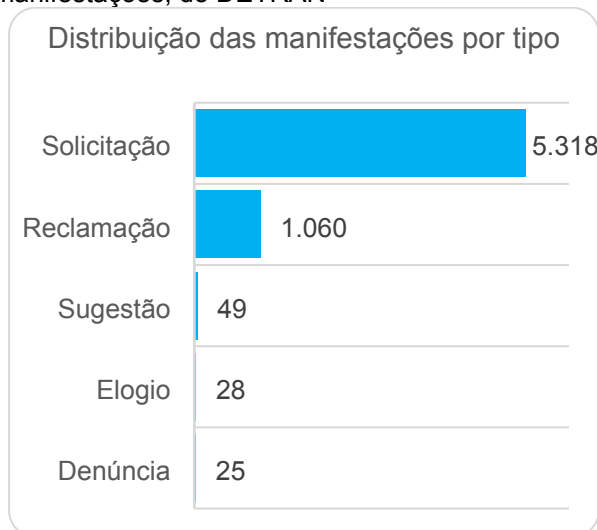
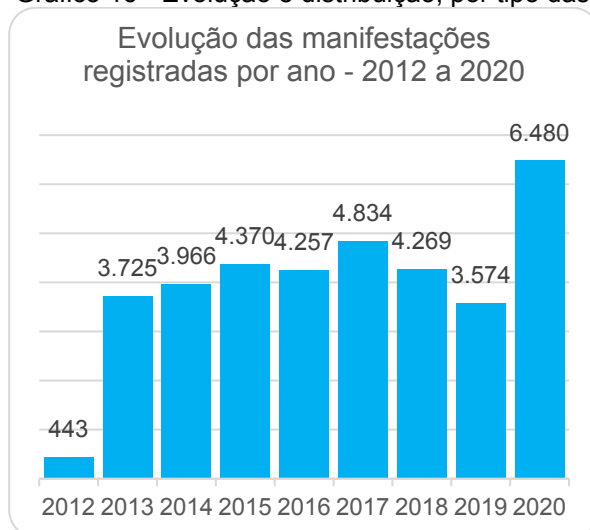


Tabela 6 - Manifestações dirigidas ao DETRAN, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Redamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Informações/documentos	992	60	4		4	1.060
Serviços Prestados pelo Detran	736	299	8	1	8	1.052
Habilitação	758	71		1	3	833
Multas de trânsito	549	61			1	611
Detran Digital	365	85				450
Agendamento de Atendimento	284	112		1	2	399
Covid-19	318	29			3	350
Transferência veicular	277	24			1	302
Problemas no site	65	28				93
Informações/ legislação	91	2				93
Registro de Veículos	87	1	1			89
Taxas	77	9			1	87
Horário de Funcionamento/Atendimento	54	32				86
Réplica de resposta	59	24				83
Mau atendimento	6	66				72
Outros assuntos	600	12	25	157	26	820
Total	5.318	25	28	1.060	49	6.480

6.2 SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO (SED)

A SED recebeu 2.452 (9,5%) das manifestações cadastradas, ficando em 2º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 11,3 dias e 89,1%.

Das 2.452 manifestações registradas, 1.299 solicitações, 954 reclamações, representando 53,0% e 38,9%, respectivamente. Foram registradas, ainda, 129 denúncias, 38 elogios e 32 sugestões.

Os assuntos mais demandados: Informações/escola estadual (570), Comportamento do servidor (426), Covid-19 (123), Aulas online (98) e Critérios para seleção das vagas (95).

A Secretaria de Estado de Educação (SED) mantém, atualmente, 1275 escolas estaduais distribuídas em 36 Coordenadorias Regionais de Educação atendendo o total de 518.700 matrículas.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

É o órgão central do Sistema Estadual de Educação, responsável pela formulação, controle e avaliação das políticas educacionais, bem como pela coordenação das atividades, ações, programas e projetos da educação básica, profissional e superior em Santa Catarina, em consonância com as Diretrizes Nacionais e com o Plano Estadual de Educação (PEE/SC).

MISSÃO

Promover uma educação escolar de qualidade para todos os catarinenses.

Status das manifestações recebidas pela SED, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas - 2.415	Em apuração = 113
• 2.528	• No prazo = 1.351 • Fora do prazo = 1.064	• No prazo = 40 • Fora do prazo = 73

Manifestações atendidas no prazo

53,4%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

32,3 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 17 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SED

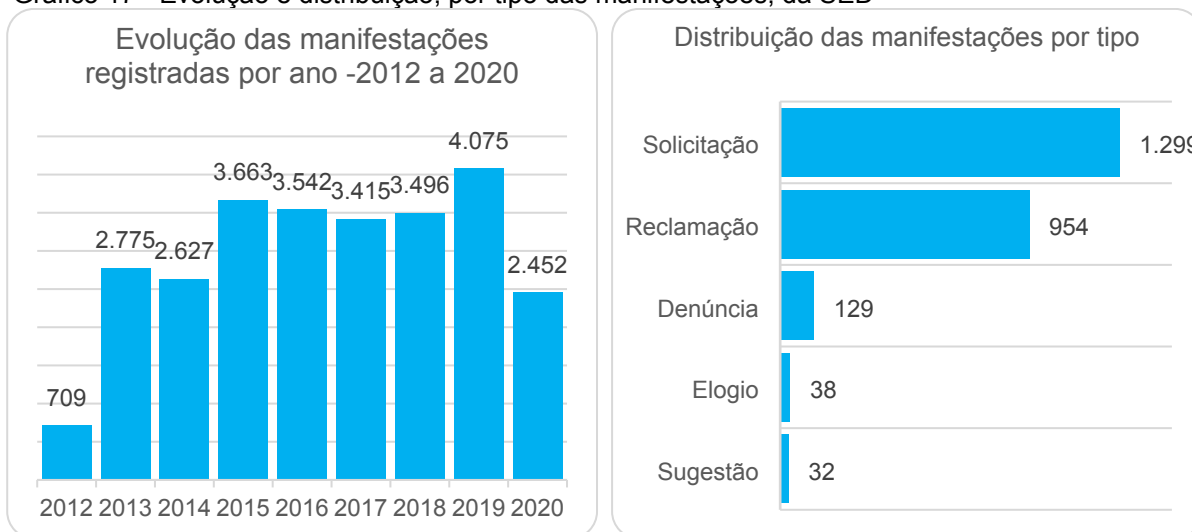


Tabela 7 - Manifestações dirigidas à SED, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Redamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Informações/escola estadual	331	215	17	3	4	570
Comportamento do servidor	134	250	41		1	426
Covid-19	65	45	6		7	123
Aulas online	27	71				98
Critérios para seleção das vagas	41	52	1		1	95
Informações/documentos	81	10	1			92
Estudante On-line	49	30				79
Direção de escola	31	26	7	1		65
Irregularidades administrativas	36	6	13			55
Bolsa de estudos	39	8				47
ACT	28	15	1			44
Histórico escolar	37	2		1		40
Matrícula escolar	25	12				37
Merenda escolar	14	19	2			35
Réplica de resposta	18	14	1		1	34
Outros assuntos	343	179	39	33	18	612
Total	1.299	954	129	38	32	2.452

6.3 INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE (IMA)

O IMA recebeu 1.854 (7,2%) das manifestações cadastradas, ficando em 3º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 39,7 dias e 52,6% das manifestações registradas em 2020.

Das 1.854 manifestações registradas, 1.617 solicitações, 184 reclamações, representando 87,2% e 10,0%, respectivamente. Foram registradas ainda, 49 denúncias, 1 elogios e 3 sugestões.

Os assuntos mais demandados: Fiscalização ambiental (1.044), Licença ambiental (174), informações/documentos (111), Informações ambientais (97) e animais silvestres (69).

IMA

Órgão ambiental da esfera estadual do Governo de Santa Catarina. Atua com uma sede administrativa, localizada em Florianópolis, com 16 coordenadorias regionais e um Posto Avançado de controle Ambiental (PACAM), no Estado, que tem como objetivo maior, garantir a preservação dos recursos naturais do estado.

MISSÃO

Proteger o meio ambiente e melhorar a qualidade ambiental. Implementar políticas públicas de meio ambiente no âmbito da competência estadual, nos termos da Constituição Federal do Brasil e do Estado.

Status das manifestações recebidas pelo IMA, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 1.694	Em processamento = 160
• 1.854	• No prazo = 949 • Fora do prazo = 745	• No prazo = 50 • Fora do prazo = 110

Manifestações atendidas no prazo

52,6%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

39,7 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 18 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, do IMA

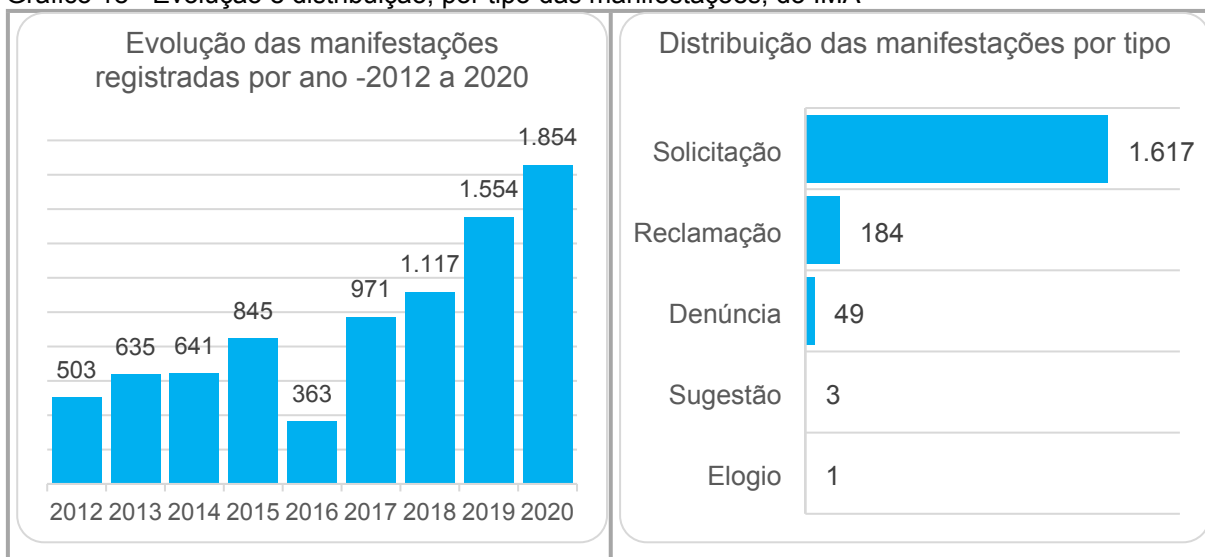


Tabela 8 - Manifestações dirigidas ao IMA, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solidação	Redação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Fiscalização ambiental	907	101	35		1	1.044
Licença Ambiental	154	14	6			174
Informações/documentos	107	3	1			111
Informações ambientais	91	6				97
Animais Silvestres	69					69
Informações/ legislação	31	2				33
Desmatamento	22		2			24
Caça de animais silvestres	20					20
Cobrança de resposta	14	6				20
Réplica de resposta	13	5				18
Concurso público	15	2				17
Supressão vegetal (corte de árvores)	16		1			17
Demora de processo	9	6				15
Complementação De Demanda	11	1	1			13
Liberação de gases (fumaça)	11					11
Outros assuntos	127	38	3	1	2	171
Total	1.617	184	49	1	3	1.854

6.4 POLÍCIA MILITAR (PM)

A PM recebeu 1.236 (4,8%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 4º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 27,2 dias e 52,4% das manifestações registradas em 2020.

Das 1.236 manifestações registradas, 892 solicitações, 217 reclamações, representando 72,2% e 17,6%, respectivamente. Foram registradas ainda, 83 denúncias, 37 elogios e 7 sugestões.

Os assuntos mais demandados: fiscalização ambiental (330), serviço de policiamento (168), Covid-19 (83), comportamento do servidor (77) e perturbação do trabalho ou sossego (56).

POLÍCIA MILITAR

Órgão permanente, força auxiliar, reserva do Exército, é organizada com base na hierarquia e na disciplina, subordinada ao Governador do Estado, através da Secretaria de Estado da Segurança Pública, responsável originalmente pela polícia ostensiva e a preservação da ordem pública.

MISSÃO

Proteger a vida das pessoas; proteger o patrimônio público e privado; proteger as garantias e direitos individuais; proteger o funcionamento independente dos poderes constituídos. Em síntese, existimos para PROTEGER.

Status Manifestações recebidas pela PM, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 1.154	Em apuração = 82
• 1.236	• No prazo = 631 • Fora do prazo = 523	• No prazo = 31 • Fora do prazo = 51

Manifestações atendidas no prazo

52,4%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

27,2 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 19 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da PM

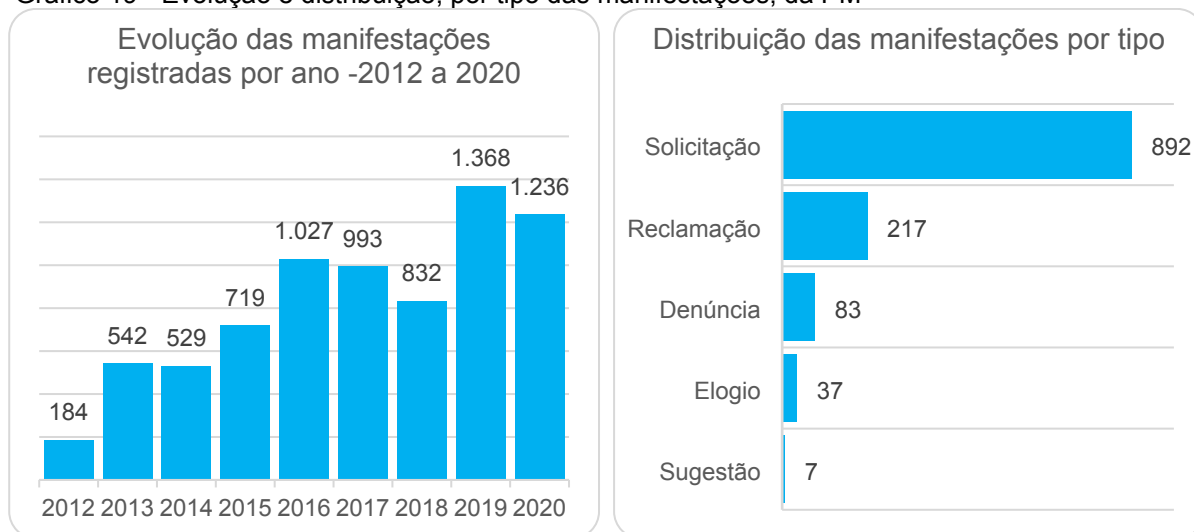


Tabela 9 - Manifestações dirigidas à PM, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solidação	Redação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Fiscalização ambiental	271	35	24			330
Serviço de policiamento	125	40	3			168
Covid-19	67	9	6	1		83
Comportamento do servidor	33	28	16			77
Perturbação do trabalho ou do sossego alheios	41	14			1	56
Animais Silvestres	36	1	11			48
Elogio	2			36		38
Desmatamento	34	1	2			37
Criação de Animais	9	13	6			28
Queimadas	22	1				23
Serviços prestados pelo 190 PMSC	8	13				21
Informações/documentos	20	1				21
Réplica de resposta	11	6	1		1	19
Boletim de Ocorrência	16	3				19
Caça de animais silvestres	15	1	2			18
Outros assuntos	182	51	12	0	5	250
Total	892	217	83	37	7	1.236

6.5 CORPO DE BOMBEIROS MILITAR (CBM)

O CBM recebeu 1.072 (4,2%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 5º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 15,4 dias e 76,9% das manifestações registradas em 2020.

Das 1.236 manifestações registradas, 763 solicitações, 219 Reclamações, representando 71,2% e 20,4%, respectivamente. Foram registradas ainda, 40 denúncias, 38 elogios e 12 sugestões.

Os assuntos mais demandados: vistoria de prédios (417), serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros (231), comportamento do servidor (69), informações/documentos (41) e Covid-19 (39).

CBM

Apesar de ter sua história sedimentada sobre o tradicional serviço de Combate a Incêndio, o Corpo de Bombeiros, atua: Prevenção a Sinistros, busca disseminar a consciência prevencionista da segurança com o objetivo de diminuir a ocorrência de incêndios e outros sinistros, realiza Atendimento Pré-Hospitalar, socorro de pessoas e animais em perigo, perdidos ou em locais nos quais eles não podem sair por meios próprios, atende emergências com produtos perigosos, ajuda humanitária e etc.

MISSÃO

Preservar a vida, o patrimônio e o meio ambiente.

Status das manifestações recebidas pela CBM, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 1.036	Em apuração = 36
• 1.072	• No prazo = 797 • Fora do prazo = 239	• No prazo = 0 • Fora do prazo = 36

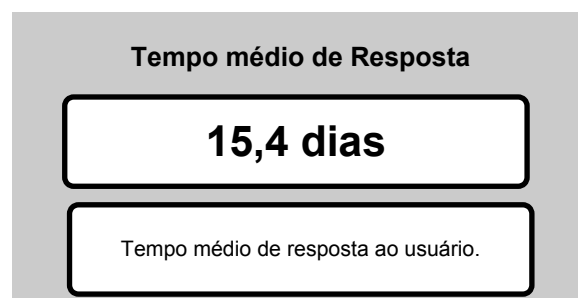
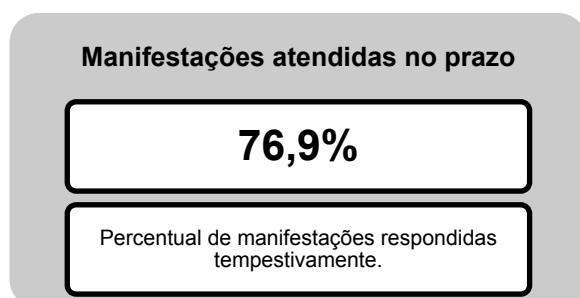


Gráfico 20 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, do CBM

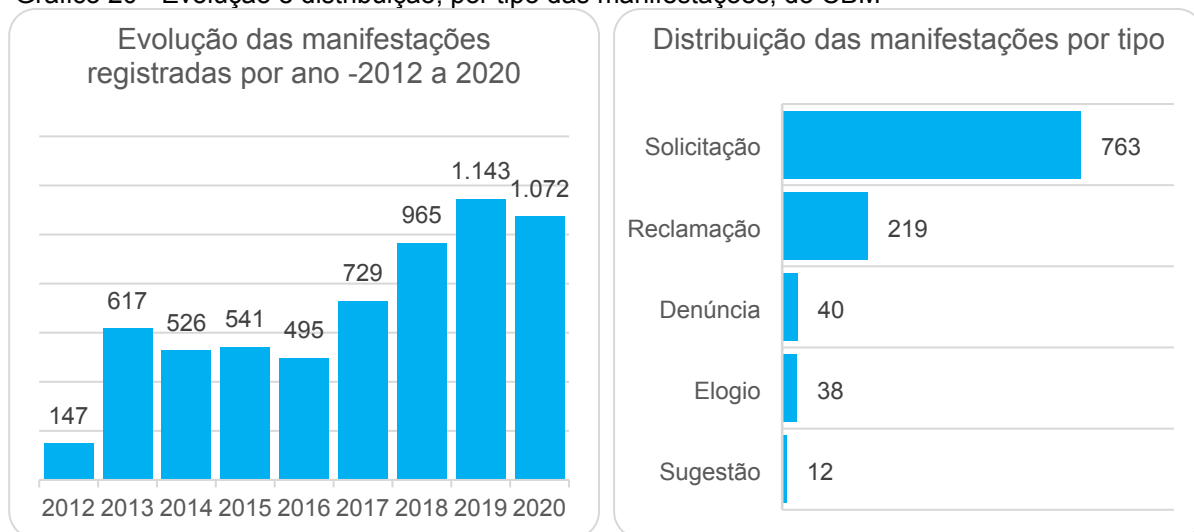


Tabela 10 - Manifestações dirigidas ao CBM, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Vistoria de prédios	358	52	7			417
Serviços Prestados pelo Corpo de Bombeiros	171	51	2	1	6	231
Comportamento do servidor	23	31	14	1		69
Informações/documentos	38	3				41
Covid-19	23	7	2	7		39
Elogio				28		28
Problemas no site (home page)	11	9				20
Dados Corpo de Bombeiros	15	2				17
Serviços prestados pelo 193 CBM/SC	9	7				16
Réplica de resposta	5	4		1	1	11
Irregularidades administrativas	5	2	4			11
Taxas	8	3				11
Cursos de capacitação	9	1				10
Informações/ legislação	9	1				10
Concurso público	6	2				8
Outros assuntos	73	44	11	0	5	133
Total	763	219	40	38	12	1072

6.6 SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA (SEF)

A SEF recebeu 797 (3,1%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 6º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 3,1 dias e 96,5% das manifestações registradas em 2020.

Das 797 manifestações registradas, 686 solicitações, 98 reclamações, representando 86,1% e 12,2%, respectivamente. Foram registradas ainda, 1 denúncia, 6 elogios e 6 sugestões.

Os assuntos mais demandados: Impostos/IPVA (293), informações/documentos (133), Impostos/ICMS (34), Nota fiscal (30) e sonegação de impostos estaduais (30).

SECRETARIA DA FAZENDA

É o órgão central dos sistemas de Administração Financeira e Planejamento Orçamentário.

MISSÃO

Promover políticas tributárias justas, planejar, arrecadar e controlar a aplicação dos recursos públicos, visando o desenvolvimento do Estado.

Status das Manifestações recebidas pela SEF, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 797	Em apuração = 0
• 797	<ul style="list-style-type: none"> • No prazo = 769 • Fora do prazo = 28 	<ul style="list-style-type: none"> • No prazo = 0 • Fora do prazo =

Manifestações atendidas no prazo

96,5%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

3,1 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 21 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SEF

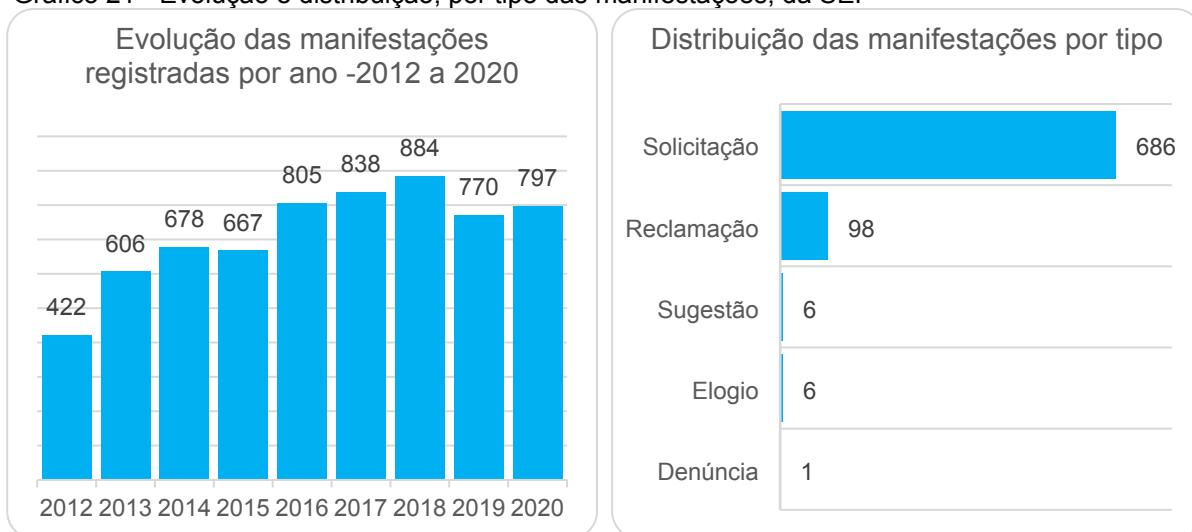


Tabela 11 - Manifestações dirigidas à SEF, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Redamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Impostos/IPVA	275	17	1			293
Informações/documentos	119	14				133
Impostos/ICMS	29	3			2	34
Nota Fiscal	23	7				30
Sonegação de impostos estaduais	25	5				30
Reembolso de valores pagos	25	1				26
Problemas no site (home page)	15	9				24
Informações/ legislação	19	1				20
Impostos/outros	17	3				20
Ressarcimento	14	3				17
Covid-19	15	1				16
Dívida Ativa	13	1				14
Consulta de processo	11	1				12
Cadastro de contribuintes	10	1				11
Taxas	6	4				10
Outros assuntos	70	27	0	6	4	107
Total	686	98	1	6	6	797

6.7 COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO (CASAN)

A CASAN recebeu 583 (2,3%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 7º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 22,9 dias e 55,8% das manifestações registradas em 2020.

Das 583 manifestações registradas, 352 solicitações, 221 reclamações, representando 60,4% e 37,9%, respectivamente. Foram registradas ainda, 04 denúncias, 3 elogios e 3 sugestões.

Os assuntos mais demandados: serviços prestados pela CASAN (200). Falta de água (105), fatura (60), irregularidade fatura (50) e troca de cavalete/hidrômetro (26).

OBS: As informações sobre a CASAN representam somente as manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Estado. Outras manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias são encaminhadas para Ouvidoria da própria CASAN e não constam neste relatório.

CASAN

É uma empresa de economia mista atuando como concessionária na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, compreendendo desde as atividades de planejamento e elaboração de projetos até sua execução, ampliação, remodelagem, exploração e operação dos serviços de saneamento.

MISSÃO

Fornecer água tratada, coletar e tratar esgotos sanitários, promovendo saúde, conforto, qualidade de vida e desenvolvimento sustentável.

Status das manifestações recebidas pela CASAN, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas= 560	Em apuração = 23
• 583	• No prazo 20 • Fora do prazo = 240	• No prazo = 10 • Fora do prazo = 13

Manifestações atendidas no prazo

55,8%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

22,9 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 22 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da CASAN

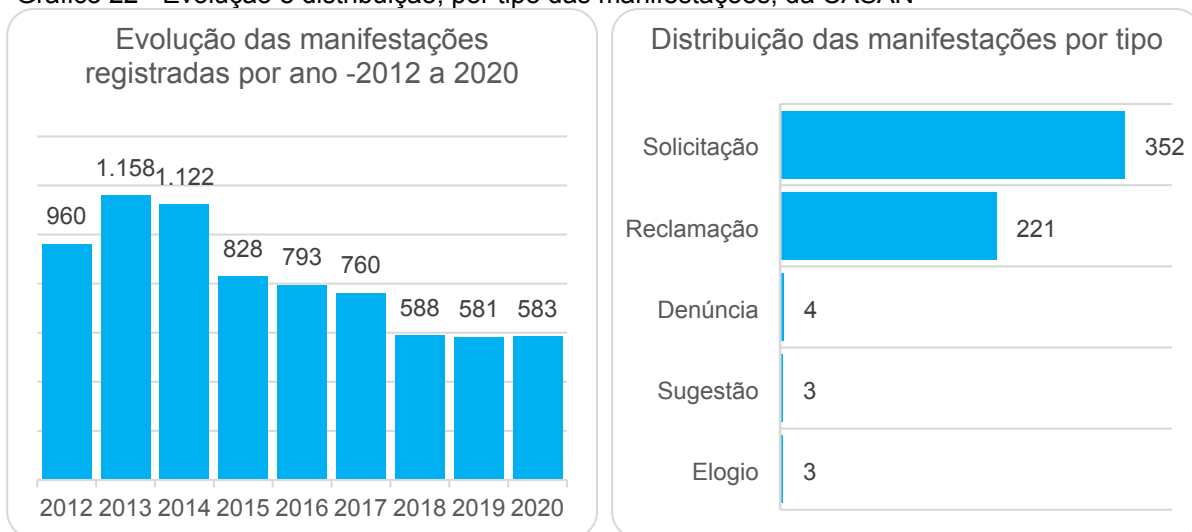


Tabela 12 - Manifestações dirigidas à CASAN, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Serviços prestados pela CASAN	136	64				200
Falta de Água	54	51				105
Fatura	38	21			1	60
Irregularidades fatura	27	23				50
Troca de Cavalete/Hidrômetro	9	17				26
Vazamento de Água	13	5				18
Esgoto	13	1				14
Informações/documentos	9	1				10
Cobrança de resposta	5	3				8
Ligação Irregular	6	1				7
Demora no atendimento		7				7
Mau atendimento	1	6				7
Qualidade da Água	3	3				6
Desperdício de água	4	1				5
Vazamento de esgoto	3	2				5
Outros assuntos	31	15	4	3	2	55
Total	352	221	4	3	3	583

6.8 INSTITUTO GERAL DE PERÍCIA (IGP)

A IGP recebeu 527 (2,0%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 8º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 12,3 dias e 88,4% das manifestações registradas em 2020.

Das 527 manifestações registradas, 367 solicitações, 145 reclamações, representando 69,6% e 27,5%, respectivamente. Foram registradas ainda, 8 sugestões, 6 elogios e 1 denúncias.

Os assuntos mais demandados: Informações/documentos (188), Agendamento de Atendimento (146), Carteira de Identidade (73), Mau atendimento (13) e Falta de profissional para atendimento (10).

IGP

O IGP dividi-se em:

O Instituto de Identificação Civil e Criminal (II): é o órgão oficial de identificação em Santa Catarina.

O Instituto de Análises Forenses (IAF): é responsável por realizar exames periciais laboratoriais empregando conhecimento técnico-científico nas áreas de Química Forense, Toxicologia Forense, Vestígios Biológicos e Genética Forense.

O Instituto de Criminalística: é o responsável pela realização da perícia criminal no âmbito da justiça estadual em todo o território catarinense. Está presente em 29 unidades do IGP no Estado e possui em seu quadro profissional os cargos de Perito Criminal, Papiloscopista e Auxiliar Criminalístico.

Instituto Médico-Legal: realiza exames médico-periciais de natureza criminal em pessoas vivas ou mortas.

Status das manifestações recebidas pelo IGP, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 516	Em apuração = 11
• 527	• No prazo = 457 • Fora do prazo = 59	• No prazo = 10 • Fora do prazo = 1

Manifestações atendidas no prazo

88,4%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

12,3 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 23 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, do IGP

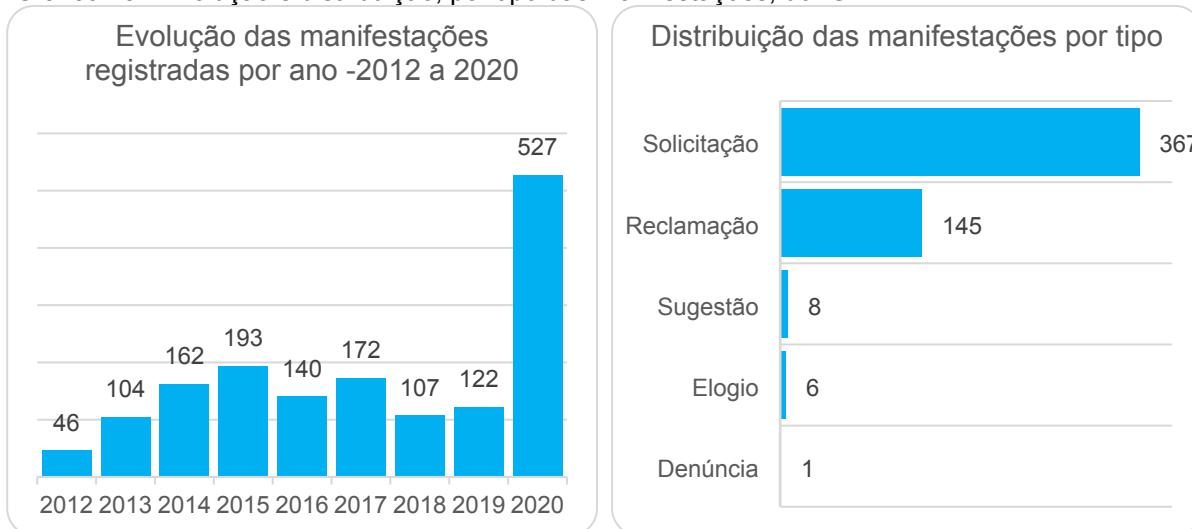


Tabela 13 – Manifestações dirigidas ao IGP, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Informações/documentos	162	25			1	188
Agendamento de Atendimento	106	39			1	146
Carteira de Identidade	39	33			1	73
Mau atendimento	2	11				13
Falta de profissional para atendimento	6	4				10
Problemas no site (home page)	6	3				9
Covid-19	6	1			1	8
Comportamento do servidor	2	5	1			8
Complementação de Demanda	6					6
Elogio				6		6
Horário de Funcionamento/ Atendimento	2	3				5
Telefones	1	3				4
Réplica de resposta	3	1				4
Concurso público	4					4
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	2			1	4
Outros assuntos	21	15	0	0	3	39
Total	367	145	1	6	8	527

6.9 SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE (SIE)

A SIE recebeu 477 (1,8%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 9º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 13,9 dias e 83,0% das manifestações registradas em 2020.

Das 477 manifestações registradas, 379 solicitações, 80 reclamações, representando 79,4% e 16,8%, respectivamente. Foram registradas ainda, 10 sugestões, 5 elogios e 3 denúncias.

Os assuntos mais demandados: Informações de Rodovias Estaduais (134), Manutenção/obras rodoviárias (84), Sinalização de rodovias/SC (45), Informações / documentos (42) e Multas de trânsito (29).

SIE

Tem como competência desenvolver atividades relacionadas com o planejamento, a formulação e a normatização de políticas, programas, projetos, ações e execuções de obras referentes a: sistemas de mobilidade (rodoviária, ferroviária, hidroviária, aeroviária, ciclovária) e do sistema portuário estadual.

MISSÃO

Promover a implantação e a integração dos sistemas de transportes, nas várias modalidades, dentro do contexto nacional e internacional, de forma a assegurar o bem estar do cidadão e o desenvolvimento socioeconômicos do Estado.

Status das manifestações recebidas pela SIE, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 460	Em apuração = 17
• 477	• No prazo = 385 • Fora do prazo = 75	• No prazo = 13 • Fora do prazo = 4

Manifestações atendidas no prazo

83,0%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

13,9 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 24 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SIE

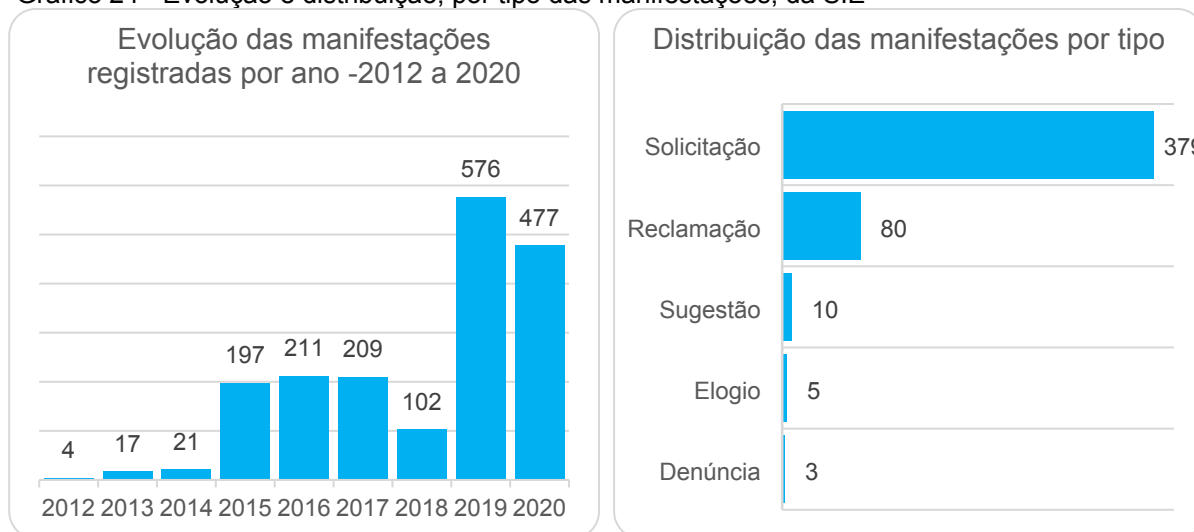


Tabela 14 - Manifestações dirigidas à SIE, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Redamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Informações de Rodovias Estaduais	101	29	1		3	134
Manutenção/obras rodoviárias	73	11				84
Sinalização de rodovias/SC	33	11			1	45
Informações/documentos	41	1				42
Multas de trânsito	25	4				29
Réplica de resposta	20	2				22
Informações/ legislação	10	1				11
Obras	6	2			1	9
Cobrança de resposta	5	3				8
Pontes/Viadutos	7	1				8
Desapropriação	6					6
Consulta de processo	5	1				6
Reembolso de valores pagos	6					6
Transporte rodoviário	3	1			1	5
Elogio				5		5
Outros assuntos	38	13	2	0	4	57
Total	379	80	3	5	10	477

6.10 SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE (SES)

A SES recebeu 461 (1,8%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 10º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 29,4 dias e 61,0% das manifestações registradas em 2020.

Das 461 manifestações registradas, 276 solicitações, 115 reclamações, representando 59,9% e 24,9%, respectivamente. Foram registradas ainda, 49 denúncias, 17 sugestões e 4 elogios.

Os assuntos mais demandados: Covid-19 (118), cirurgias (45), medicamentos (36), comportamento do servidor (30) e hospitais (26).

OBS: As informações sobre a SES representam somente as manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Estado. Outras manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias são encaminhadas para Ouvidoria do SUS, não integrando este relatório.

SES

Órgão responsável pela formulação da Política Estadual de Saúde e diretrizes, norteada pelos princípios do SUS, que tem como principal objetivo promover a saúde. Realiza a articulação e o planejamento de ações desenvolvidas pelas 16 regiões de Saúde do Estado, administra 14 hospitais próprios e o laboratório central.

MISSÃO

Garantir o direito à saúde de todos os cidadãos, através da elaboração de planos, ações e programas voltados para a promoção, prevenção e assistência à saúde, além de estabelecer parcerias com os Municípios, com a iniciativa privada e a sociedade, visando à melhoria da qualidade de vida da população.

Status das manifestações recebidas pela SES, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 402	Em apuração = 59
• 461	• No prazo = 277 • Fora do prazo = 125	• No prazo = 7 • Fora do prazo = 52

Manifestações atendidas no prazo

61,0%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

29,4 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 25 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SES

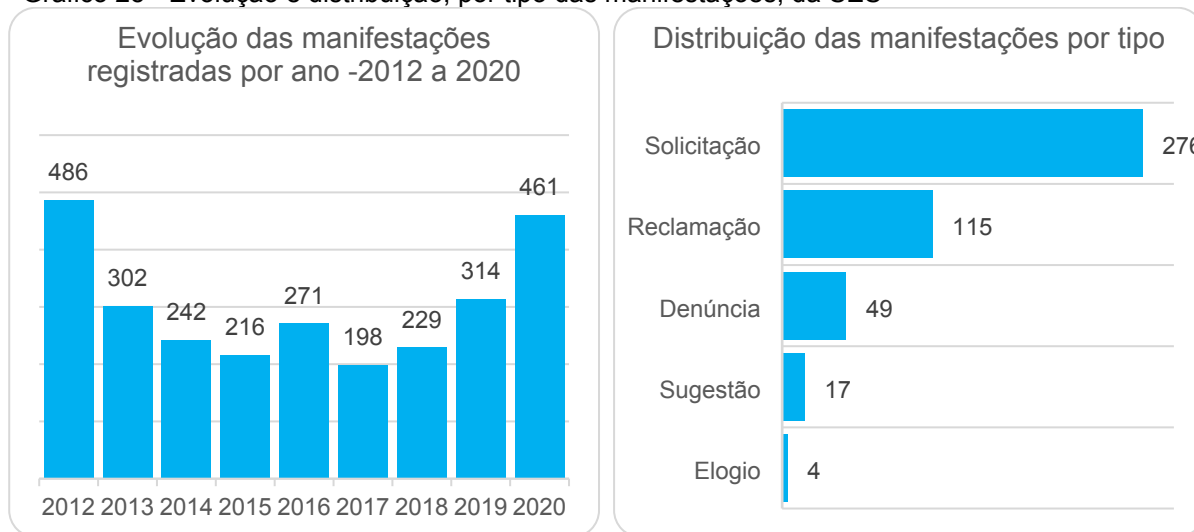


Tabela 15 - Manifestações dirigidas à SES, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Covid-19	74	34	6		4	118
Cirurgias	38	7				45
Medicamentos	27	9				36
Comportamento do servidor	8	10	12			30
Hospitais	9	10	5		2	26
Marcação de consultas médicas	11	7	1			19
Informações/ legislação	15	3			1	19
Serviços prestados pelos hospitais	10	3		1		14
Irregularidades administrativas	4		9			13
Serviços prestados pelo 192 SAMU	4	7	1			12
Vigilância sanitária	8	2				10
Informações/documentos	9	1				10
Sugestões ao governo	1				7	8
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	3	3			1	7
Exames Médicos	5	1				6
Outros assuntos	50	18	15	3	2	88
Total	276	115	49	4	17	461

6.11 CASA CIVIL (CC)

A Casa Civil recebeu 387 (1,5%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 11º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 14,1 dias e 76,9% das manifestações registradas em 2020.

Das 387 manifestações registradas, 248 solicitações, 74 sugestões, representando 64,1% e 19,1%, respectivamente. Foram registradas ainda, 36 reclamações, 12 denúncias e 17 elogios.

Os assuntos mais demandados: Covid-19 (230), informações/legislação (43), sugestões ao governo (30), elogios (14) e informações diversas (8).

CASA CIVIL

MISSÃO

Promover assessoramento técnico-institucional ao governador no desempenho de suas atribuições constitucionais e legais para o desenvolvimento das ações de governo, na articulação com os demais entes federados, no relacionamento com os demais poderes e para a promoção da integração das ações de Governo desenvolvidas pelas secretarias setoriais e demais órgãos estatais com a sociedade.

Status das manifestações recebidas pela Casa Civil, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas - 373	Em apuração - 14
• 387	• No prazo - 293 • Fora do prazo - 80	• No prazo - 6 • Fora do prazo - 8

Manifestações atendidas no prazo

76,9%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

14,1 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 26 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da Casa Civil

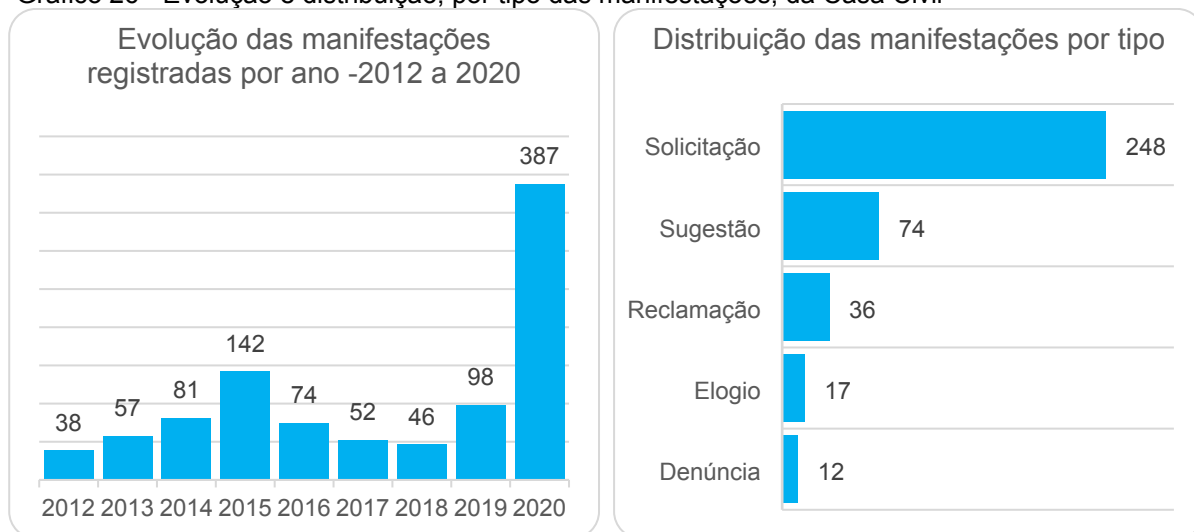


Tabela 16 - Manifestações dirigidas à Casa Civil, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Covid-19	161	21		4	44	230
Informações/ legislação	36	5			2	43
Sugestões ao governo	5				25	30
Elogio	1			13		14
Informações diversas	7	1				8
Informações/ documentos	7					7
Irregularidades administrativas			6			6
Concurso público	4					4
Falta de Informações site	2	1			1	4
Demora de processo	2	1				3
Uso indevido de veículo oficial			3			3
Benefício funcional	2				1	3
Réplica de resposta	1	1				2
Erros em notícias divulgadas no site	2					2
Carga Horária	1		1			2
Outros assuntos	17	6	2	0	1	26
Total	248	36	12	17	74	387

6.12 SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO PRISIONAL E SOCIOEDUCATIVA (SAP)

A SAP recebeu 386 (1,5%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 12º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 11,3 dias e 89,1% das manifestações registradas em 2020.

Das 386 manifestações registradas, 157 denúncias, 149 solicitações, representando 40,7% e 38,6%, respectivamente. Foram registradas ainda, 76 reclamações, 3 sugestões e 1 denúncias.

Os assuntos mais demandados: Comportamento do servidor (79), Irregularidades administrativas (79), Presídios - sistema penitenciário (64), Covid-19 (37) e Carga Horária (14).

SAP

É responsável em planejar, formular, normatizar e executar as políticas públicas para o sistema prisional, socioeducativo e de defesa do consumidor do Estado de Santa Catarina.

MISSÃO

Ser reconhecida como referência na efetiva aplicação da Lei de Execução Penal e na promoção plena da cidadania, em parceria com a sociedade, buscando a satisfação e a segurança dos servidores e colaboradores envolvidos.

Status das Manifestações recebidas pela SAP, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 381	Em apuração = 5
• 386	• No prazo = 340 • Fora do prazo = 41	• No prazo = 0 • Fora do prazo

Manifestações atendidas no prazo

89,1%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

11,3 dias

Tempo médio de resposta ao usuário

Gráfico 27 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SAP

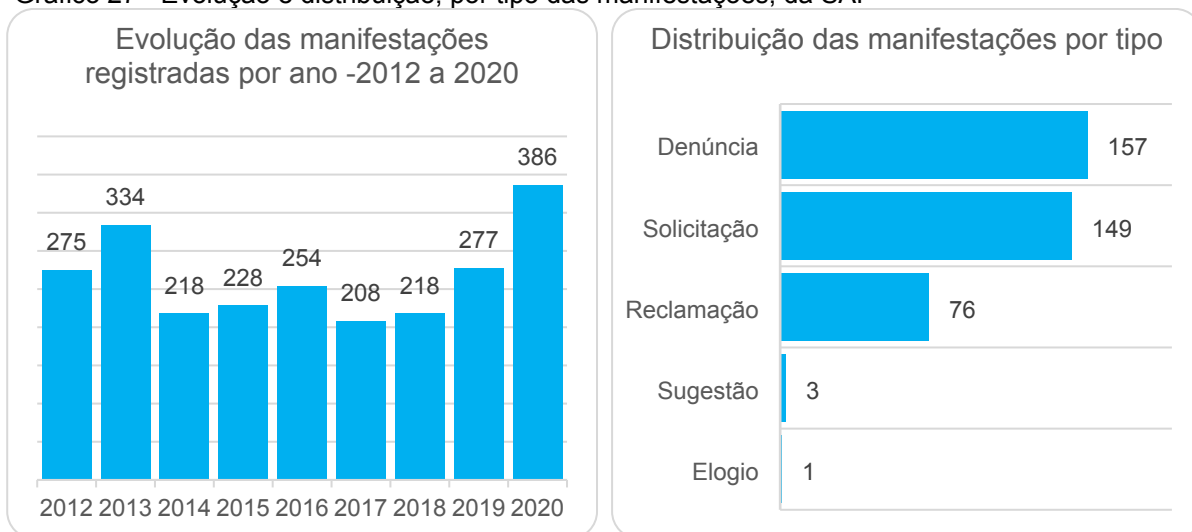


Tabela 17 - Manifestações dirigidas à SAP, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Redamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Comportamento do servidor	21	20	37	1		79
Irregularidades administrativas	25	1	53			79
Presídios - sistema penitenciário	29	23	12			64
Covid-19	25	6	5		1	37
Carga Horária	1	5	8			14
Informações/documentos	10	1				11
Uso indevido de veículo oficial	2	1	7			10
Concurso público	7	1	1		1	10
Informações diversas	6	1			1	8
Assédio moral ou sexual	1		5			6
Fundo Rotativo			6			6
Mau atendimento		5				5
Abuso de autoridade	1	1	2			4
Desvio de atividade/função		3	1			4
Plantão (Escala de trabalho)			3			3
Outros assuntos	21	8	17	0	0	46
Total	149	76	157	1	3	386

6.13 COMPANHIA INTEGRADA DE DESENVOLVIMENTO AGRÍCOLA (CIDASC)

A CIDASC recebeu 278 (1,1%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 13º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 29,0 dias e 40,3% das manifestações registradas em 2020.

Das 261 manifestações registradas, 226 solicitações e 32 reclamações, representando 81,3% e 11,5%, respectivamente. Foram registradas ainda, 19 denúncias e 1 sugestão.

Os assuntos mais demandados: Fiscalização relativa a agricultura e pecuária (169), Comportamento do servidor (17), Informações/documentos (14), Criação de Animais (13) e Fiscalização ambiental (11).

CIDASC

Empresa pública, que tem por objetivo executar os serviços de defesa sanitária animal e vegetal, promover, apoiar e executar os mecanismos de armazenagem, abastecimento e comercialização de produtos, prestar serviços laboratoriais para análise de resíduos tóxicos, estabelecer critérios para credenciamento, reconhecimento em produtos de origem animal e vegetal, além de desenvolver as atividades de operador portuário no Terminal Graneleiro de São Francisco do Sul.

MISSÃO

Executar ações de Sanidade Animal e Vegetal, Preservar a Saúde Pública, Promover o Agronegócio e o Desenvolvimento Sustentável de Santa Catarina.

Status das manifestações recebidas pela CIDASC, segundo situação de resposta

Total de Manifestações registradas	Concluídas = 248	Em apuração = 30
• 261	• No prazo = 110 • Fora do prazo = 138	• No prazo = 5 • Fora do prazo = 25

Manifestações atendidas no prazo

40,3%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

29,0 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 28 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da CIDASC

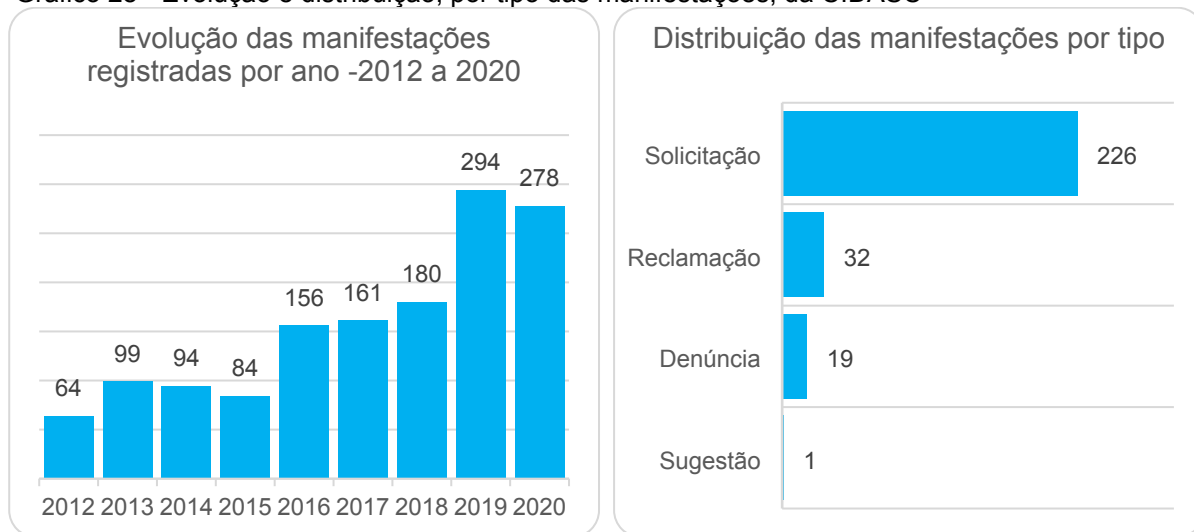


Tabela 18 – Manifestações dirigidas à CIDASC, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solidação	Redação	Denúncia	Sugestão	Total
Fiscalização relativa à agricultura e pecuária	149	14	6		169
Comportamento do servidor	6	6	5		17
Informações/documentos	13	1			14
Criação de Animais	13				13
Fiscalização ambiental	9	1	1		11
Informações/ legislação	7				7
Vigilância sanitária	3		1		4
Irregularidades administrativas	1	1	2		4
Uso indevido de veículo oficial	1		2		3
Réplica de resposta	1	2			3
Informações diversas	3				3
Eventos	2				2
Problemas no site (home page)	2				2
Bens Imóveis/Móveis	1	1			2
Cobrança de resposta		2			2
Outros assuntos	15	4	2	1	22
Total	226	32	19	1	278

6.14 SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO (SEA)

A SEA recebeu 261 (1,0%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 14º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 13,2 dias e 82,2% das manifestações registradas em 2020.

Das 261 manifestações registradas, 187 solicitações e 59 reclamações, representando 71,6% e 22,6%, respectivamente. Foram registradas ainda, 9 sugestões, 6 denúncias.

Os assuntos mais demandados: Empréstimo Consignado (56), Plano de saúde (53), Problemas no site (18), Sistema de folha de pagamento (12) e Perícia Médica (12).

SEA

Órgão central responsável pelos Sistemas Administrativos de Gestão de Materiais e Serviços, de Gestão de Recursos Humanos, de Gestão Patrimonial e de Gestão Documental, tendo como competência normatizar, supervisionar, controlar, orientar e formular políticas no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional.

MISSÃO

“Definir e gerir as políticas administrativas de recursos humanos, patrimônio, documentação, materiais e serviços, ouvidoria e tecnologia da informação para dar suporte aos órgãos e entidades do poder executivo estadual, objetivando a excelência dos serviços prestados à sociedade”

Status das Manifestações recebidas pela SEA, segundo situação de resposta

Total de manifestações registradas	Concluídas = 257	Em apuração = 4
• 261	• No prazo = 212 • Fora do prazo = 45	• No prazo = 3 • Fora do prazo = 1

Manifestações atendidas no prazo

82,2%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

13,2 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 29 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SEA

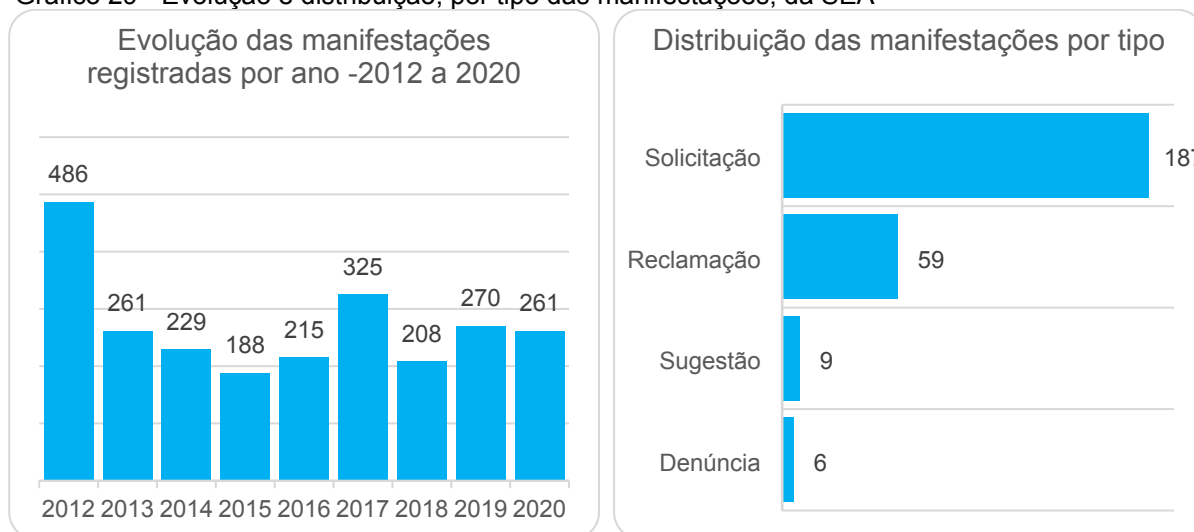


Tabela 19 - Manifestações dirigidas à SEA, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Denúncia	Redamação	Sugestão	Total
Empréstimo Consignado	46		10		56
Plano de saúde	32		20	1	53
Problemas no site (home page)	10		8		18
Sistema de folha de pagamento	8		4		12
Perícia Médica	8	1	3		12
Informações diversas	11				11
Folha de pagamento	8		1		9
Informações/documentos	8				8
Licitação	5		1	1	7
Cobrança de resposta	5		2		7
Consulta de processo	4		2		6
Cadastro de fornecedores	4		1		5
Informações/ legislação	5				5
Sugestões ao governo				4	4
Outros assuntos	30	5	7	3	45
Total	187	6	59	9	261

6.15 SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA (SSP)

A SSP recebeu 245 (0,9%) das manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ficando em 15º lugar no número de manifestações em 2020. Conseguiu responder as manifestações em um prazo médio de 5,0 dias e 100,0% das manifestações registradas em 2020.

Das 245 manifestações registradas, 187 solicitações e 47 reclamações, representando 76,3% e 19,2%, respectivamente. Foram registradas ainda, 1 sugestões, 6 denúncias e 4 elogios.

Os assuntos mais demandados: Covid-19 (96), Serviço de policiamento (90), Informações/documentos (11). Informações diversas (4) e Elogio (4).

SSP

A SSP, dirigida pelo Colegiado Superior de Segurança Pública e Perícia Oficial, é constituída pelas seguintes instituições: Polícia Militar do Estado de Santa Catarina (PMSC); Polícia Civil do Estado de Santa Catarina (PCSC); Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC); e Instituto Geral de Perícia (IGP).

A SSP, através dos órgãos que compõe a sua estrutura oferece uma série de serviços ligados à manutenção da ordem, segurança pública e trânsito do estado. Confira a listagem dos serviços mais importantes que estão disponíveis online para o público.

Status das Manifestações recebidas pela SSP, segundo situação de resposta

Total de manifestações registradas	Concluídas = 245	Em apuração = 0
• 245	<ul style="list-style-type: none"> • No prazo = 236 • Fora do prazo = 9 	<ul style="list-style-type: none"> • No prazo = 0 • Fora do prazo = 0

Manifestações atendidas no prazo

96,3%

Percentual de manifestações respondidas tempestivamente.

Tempo médio de Resposta

5,0 dias

Tempo médio de resposta ao usuário.

Gráfico 30 - Evolução e distribuição, por tipo das manifestações, da SSP

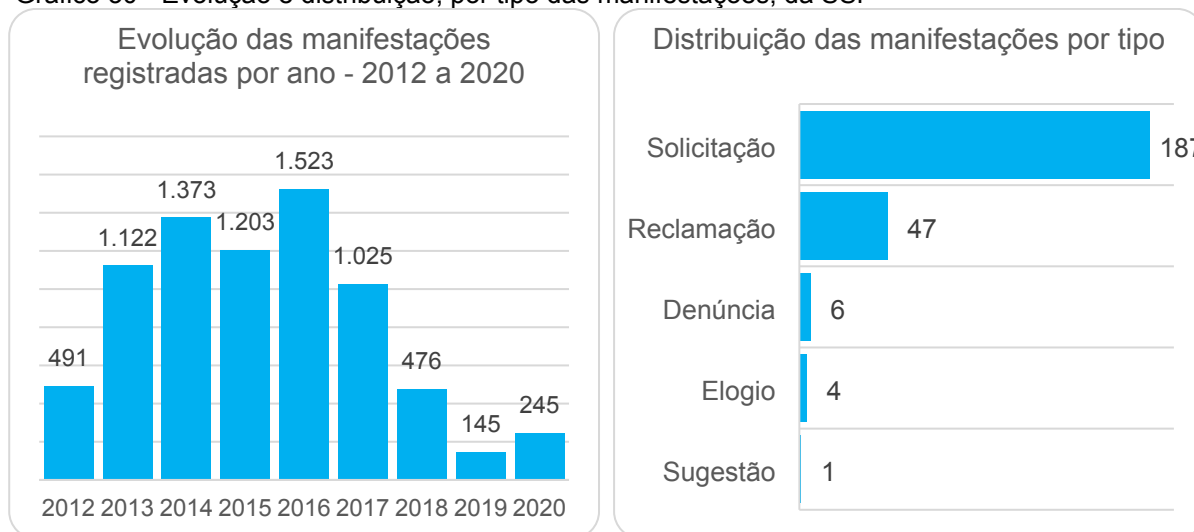


Tabela 20 - Manifestações dirigidas à SSP, segundo os principais assuntos

Assuntos	Solicitação	Denúncia	Elogio	Redamação	Sugestão	Total
Covid-19	82	2		12		96
Serviço de policiamento	64	1		25		90
Informações/documentos	11					11
Informações diversas	3			1		4
Elogio			4			4
Complementação De Demanda	3					3
Boletim de Ocorrência	3					3
Comportamento do servidor		1		2		3
Multas de trânsito	1			2		3
Perturbação do trabalho ou do sossego alheios	2			1		3
Informações de trânsito	2					2
Dados Estatísticos	2					2
Demora de processo				2		2
Sugestões ao governo	1				1	2
Outros Assuntos	13	2		2		17
Total	187	6	4	47	1	245

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos tópicos abordados neste relatório, seguem sugestões de providências a serem adotadas no intuito de aperfeiçoar a gestão das demandas de ouvidoria, bem como transformá-la ferramenta de aprimoramento dos processos, produtos e serviços públicos oferecidos à sociedade.

A Ouvidoria, além de instrumento de interação da população com a Administração Pública, é uma grande parceira nos processos de aperfeiçoamento da gestão e dos processos, produtos e serviços do Poder Executivo Estadual, uma vez que permite a elaboração de diagnósticos que possibilita a identificação dos pontos fortes e fracos de cada órgão e entidade.

Assim, compreender e incorporar as informações contidas nas manifestações, incluindo o usuário e suas demandas, no foco das decisões dos órgãos e entidades propiciará sem sombra de dúvidas, a melhoria dos serviços, a racionalização dos recursos públicos e a modernização dos mecanismos de combate aos desperdícios e à corrupção.

Entretanto, para que o trabalho da Ouvidoria obtenha bom resultado é imprescindível que os gestores públicos tenham a percepção dos cidadãos, quanto às falhas no atendimento e na gestão, suas ideias e propostas de melhoria e elogios.

Diante do exposto, a Controladoria-Geral do Estado - CGE, enquanto órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, previsto na Lei Complementar nº 741/2019, e tendo em vista as disposições da Lei nº 13.460/2017, ressalta a necessidade:

- ü do aprimoramento dos procedimentos de respostas das manifestações, envolvendo Ouvidoria Setorial e demais áreas envolvidas, objetivando o cumprimento do prazo regulamentar para a conclusão das manifestações, considerando que alguns órgãos e entidades podem melhorar o índice de atendimento no prazo;
- ü da qualificação da carta de serviço ao cidadão para colocar à disposição dos usuários todas as informações relacionadas aos serviços prestados, aumentando assim a transparência e efetividade dos produtos e serviços;
- ü do monitoramento por parte das Ouvidorias Setoriais e Seccionais dos sites dos respectivos órgãos e entidades, objetivando identificar a necessidade de divulgação de informações básicas para o cidadão, visando reduzir o volume de manifestações;
- ü de que os canais de Ouvidoria sejam divulgados nos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, inclusive nas unidades

descentralizadas, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar suas manifestações;

- ü do aperfeiçoamento constante dos procedimentos de tratamento e apuração das manifestações, objetivando melhorar a qualidade das respostas, identificando os principais pontos da manifestação e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria.

Por fim, ressaltamos todo o esforço e trabalho colaborativo por parte das 14 Ouvidorias Setoriais, 29 Ouvidorias Seccionais e um grande número de unidades técnicas e administrativas que integram a Rede de Ouvidorias, objetivando a melhoria contínua dos produtos e serviços colocados à disposição da sociedade catarinense pelo Poder Executivo Estadual.