

RELATÓRIO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Janeiro/2025 a Dezembro/2025

RELATÓRIO ANUAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

Freibergue do Nascimento

Controlador-Geral do Estado

Arnaldo Ferreira dos Santos

Ouvidor-Geral do Estado

Yalle Hugo de Souza

Gerente de Acesso à Informação

Florianópolis, fevereiro de 2025.

Lista de Figuras

Figura 1 - Composição da Rede de Ouvidores	6
Figura 2 - Instâncias recursais nos casos de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa	14
Figura 3 - Quantidade de recursos recebidos por negativa de acesso à informação ou pelo não fornecimento das razões da negativa	15
Figura 4 - Número de recursos de 1ª instância/autoridade máxima	15
Figura 5 - Número de recursos de 1ª instância/autoridade máxima	16
Figura 6 - Número de recursos por omissão de resposta	18
Figura 7 - Desempenho do atendimento dos pedidos de acesso à informação	19
Figura 8 - Tempo médio de encaminhamento de respostas aos usuários desde 2019	20

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Evolução da quantidade de pedidos de acesso à informação	8
Gráfico 2 - Distribuição mensal dos pedidos de acesso à informação	9
Gráfico 3 - Pedidos de Acesso à Informação registradas por órgão / entidade do Poder Executivo	10
Gráfico 4 - Os 15 Principais assuntos demandados	11
Gráfico 5 - Respostas aos pedidos de acesso à informação cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação	12
Gráfico 6 - Decisões emitidas em 1ª instância	16
Gráfico 7 - Decisões emitidas em 2ª instância	17
Gráfico 9 - Recursos por omissão de resposta	18
Gráfico 10 - Evolução do percentual de atendimento no prazo dos pedidos de acesso à informação	20
Gráfico 11 - Gênero dos requerentes	22
Gráfico 12 - Categoria do requerente	22
Gráfico 13 - Localização do usuário/cidadão segundo o Estado da Federação (em %)	23
Gráfico 14 - Pedidos de Acesso à Informação por município do Estado de Santa Catarina	24
Gráfico 15 - A resposta fornecida foi fácil de compreender?	25
Gráfico 16 - Você recebeu todas as informações solicitadas ou justificativa para o não fornecimento?	25
Gráfico 17 - Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	26

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	5
2 DO ACESSO À INFORMAÇÃO	5
2.1 CANAIS DE ATENDIMENTO	5
2.2 DO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	6
2.3 PRAZO DE RESPOSTA	7
3 ABRANGÊNCIA DAS ESTATÍSTICAS.....	7
4 ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	8
4.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS.....	8
4.1.1 Quantidade de pedidos de acesso à informação registrados por mês	9
4.1.2 Dos encaminhamentos	9
4.1.3 Assuntos demandados	11
4.1.4 Respostas aos pedidos de acesso à informação	11
5 RECURSOS.....	13
5.1 RECURSO POR NEGATIVA DE ACESSO À INFORMAÇÃO OU PELO NÃO FORNECIMENTO DAS RAZÕES DA NEGATIVA	14
5.1.1 Recursos em 1ª instância	15
5.1.2 Recursos em 2ª instância	16
5.1.3 Recursos em 3ª instância	17
5.2 RECLAMAÇÃO POR OMISSÃO DE RESPOSTA.....	17
6 DESEMPENHO DO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	19
6.1 Ações da Controladoria-Geral do Estado.....	21
7 PERFIL DOS REQUERENTES.....	21
7.1 ORIGEM DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	23
7.2 LOCALIZAÇÃO SEGUNDO AS SOLICITAÇÕES POR MUNICÍPIOS DE SANTA CATARINA E OUTRO ESTADOS.....	23
8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	24
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS	26

1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama geral referente ao atendimento de pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina, conforme disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e no Decreto nº 1.048 de 04 de julho de 2012.

As informações apresentadas no presente relatório são pertinentes ao período de 01/01/2025 a 31/12/2025, tendo como fonte de dados o Módulo de Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação do Estado de Santa Catarina.

Destaca-se que a Controladoria-Geral do Estado (CGE), por meio da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) é o órgão responsável por acompanhar e monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Estadual.

O presente documento está amparado no inciso III, art. 30 da Lei nº 12.527/2011 c/c inciso III do art. 9º do Decreto nº 1.048/2012, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso.

2 DO ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal de 1988. Ao disciplinar tal dispositivo, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), trouxe o princípio da publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção. Além disso, criou mecanismos formais e com prazos razoáveis que possibilitam que qualquer pessoa física ou jurídica receba informações públicas requeridas aos órgãos e às entidades, sem necessidade de apresentar justificativas.

No Estado de Santa Catarina, os pedidos de acesso à informação direcionados aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual são registrados no Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação do Estado.

2.1 CANAIS DE ATENDIMENTO

De acordo com o Decreto nº 1.048/2012 os pedidos de acesso à informação podem ser formulados pelos seguintes meios:

- Portal de Transparência: <http://www.transparencia.sc.gov.br/fale-conosco>;
- Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação: www.ouvidoria.sc.gov.br;
- Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria: 0800-644-8500 / (048) 3665-1646;
- Correio, físico ou eletrônico, podendo ser encaminhado para a Ouvidoria-Geral do Estado através do e-mail ouvidoria@cge.sc.gov.br ou diretamente aos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.
- Atendimento presencial, mediante agendamento.

Independente do meio em que foi formulado, todo pedido de acesso à informação deve ser registrado no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação. No momento do registro,

o sistema gera um número de atendimento e chave de consulta, por meio da qual o requerente pode monitorar o cumprimento do prazo legal, acompanhar as respostas aos pedidos de acesso e solicitar recursos.

2.2 DO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O processo de atendimento das solicitações de acesso à informação é feito em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, o Decreto nº 1048/2012, bem como, com a Lei Complementar nº 741/2019, que estabelece a estrutura organizacional do Estado e as atribuições dos órgãos e entidades do Poder Executivo. Estes normativos estabelecem, entre outros, diretrizes para a interação dos órgãos e das entidades com a sociedade.

No Poder Executivo de Santa Catarina, o atendimento dos pedidos de informação está sistematizado em dois níveis. O primeiro nível de atendimento é efetuado pela CGE/SC, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, responsável pela:

- Análise da identificação do requerente;
- Encaminhamento aos órgãos e às entidades responsáveis;
- Acompanhamento dos prazos;
- Orientação sobre normativos relacionados à LAI; e
- Análise da resposta encaminhada pelo órgão ou entidade competente para posterior envio ao requerente.

O segundo nível de atendimento é constituído pela Rede de Ouvidores, composta por órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a quem cabe a análise das manifestações recebidas, o encaminhamento e atendimento das demandas da sociedade.

Fazem parte da Rede de Ouvidores as ouvidorias setoriais, ouvidorias seccionais e as unidades de ouvidoria. A composição dessa rede é representada pela seguinte figura.

Figura 1 - Composição da Rede de Ouvidores



Fonte: Elaborado pelos autores

As ouvidorias setoriais e seccionais são representadas pelas ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração direta e indireta, respectivamente. Já as unidades de ouvidoria são representadas pelos diversos setores do órgão ou entidade para onde serão encaminhadas as demandas recebidas pelo Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação e que prestarão informações que subsidiarão as respostas ao cidadão.

2.3 PRAZO DE RESPOSTA

Uma vez realizado o pedido de acesso, o órgão ou a entidade que o recebeu deve conceder imediatamente a informação disponível. Caso isso não seja possível, deverá, em prazo não superior a 20 dias (prorrogável por mais 10 dias, desde que justificado para o requerente), nos termos do § 1º do art. 16 do Decreto nº 1.048/2012:

- enviar a informação ao correio físico ou eletrônico informado;
- comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;
- comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;
- indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou a entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou
- indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

Destaca-se que o prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), prestado pela CGE através da Ouvidoria-Geral do Estado e respectiva rede vinculada.

3 ABRANGÊNCIA DAS ESTATÍSTICAS

Todas as informações apresentadas neste relatório são oriundas do banco de dados do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, ferramenta adotada pelo Poder Executivo Estadual para registro dos pedidos de acesso à informação dos cidadãos. Os dados apresentados compreendem o período de 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro 2025.

O relatório tem como base de referência a análise estatística de todos os pedidos registrados no Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, no link: www.ouvidoria.sc.gov.br.

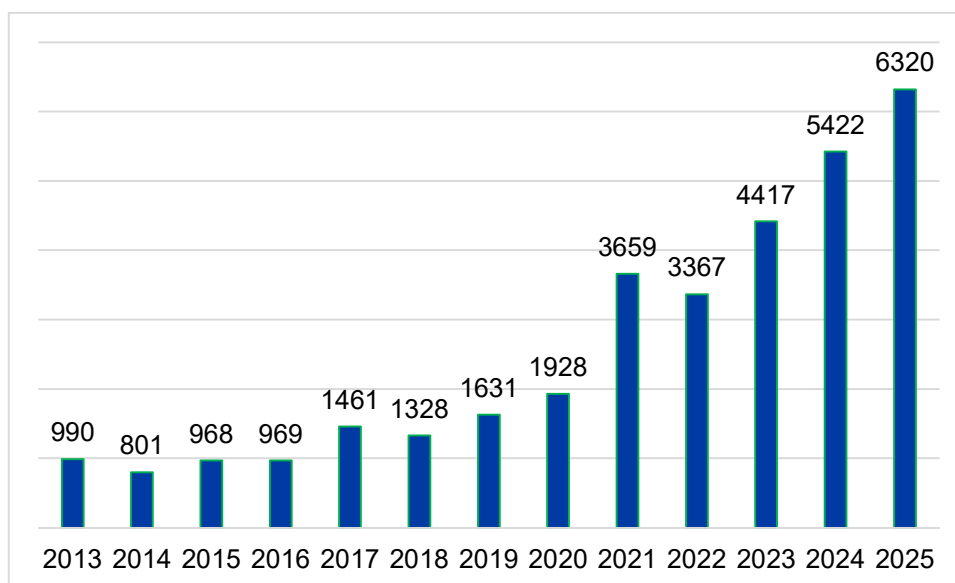
A última extração de dados para compor o presente relatório foi realizada no dia 23 de fevereiro de 2026.

4 ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS

O gráfico a seguir apresenta a evolução do número de pedidos de acesso à informação do período compreendido entre os anos de 2013 a 2025.

Gráfico 1 - Evolução da quantidade de pedidos de acesso à informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

No período de 01 de dezembro de 2025 a 31 de dezembro 2025, o Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, através da opção E-SIC, registrou o total de 6.320 (seis mil trezentos e vinte) demandas.

Ao analisar o gráfico 1, observa-se que, no Estado de Santa Catarina, houve um crescimento significativo no número de pedidos de acesso à informação a partir de 2021. Isto decorre, principalmente, devido à restrição imposta pelo Governo do Estado a diversos processos disponíveis no Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos do Estado (SGPe), a partir de abril de 2021. Trata-se de uma medida temporária, com o intuito de adaptar o sistema às regras impostas pela Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Registre-se que, a partir de 2023, a Controladoria Geral do Estado (CGE) passou a incluir nos relatórios de pedidos de acesso à informação as demandas em duplicidade e as que foram transferidas para a Ouvidoria, uma vez que estas recebem tratamento por parte da equipe responsável pela análise, classificação e encaminhamento das solicitações recebidas por meio do sistema E-SIC. Adicionalmente, decidiu-se que, a partir desse ano, os dados seriam apresentados com referência ao período compreendido entre janeiro e dezembro.

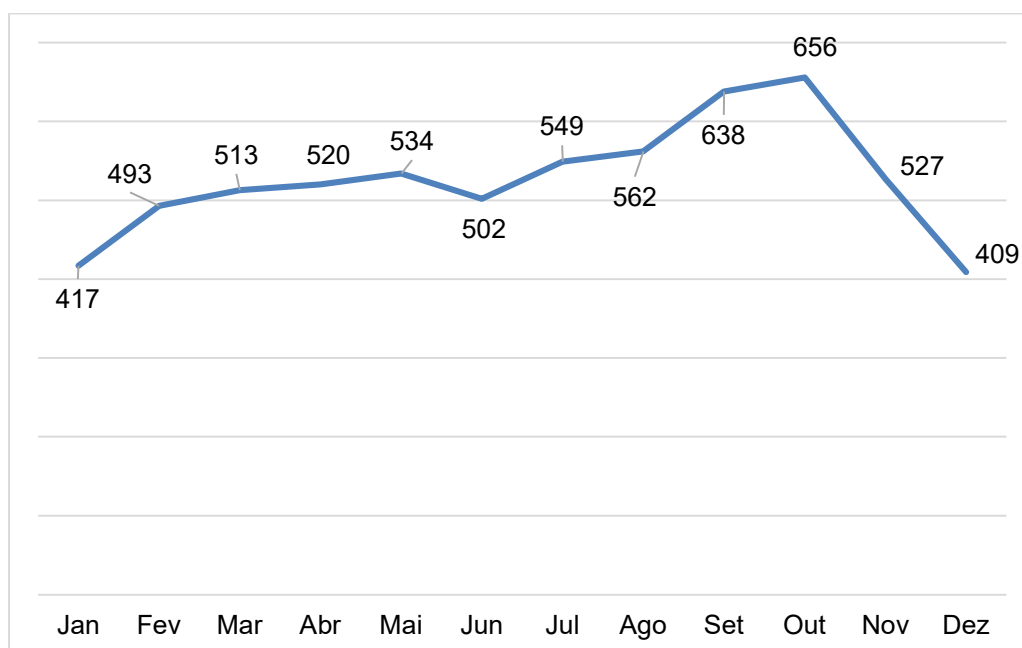
Por fim, cabe ressaltar que, na base de dados referente aos períodos de dezembro de 2012 a novembro de 2022, utilizou-se como referência os últimos doze meses, compreendendo o período de dezembro do ano anterior até novembro do ano seguinte. Nesse contexto, o dado apresentado

no gráfico 1, relativo ao ano de 2013, por exemplo, representa o total de pedidos de acesso à informação registrados no E-SIC entre dezembro de 2012 e novembro de 2013.

4.1.1 Quantidade de pedidos de acesso à informação registrados por mês

Ao longo do período de análise, os pedidos de acesso à informação distribuíram-se conforme o gráfico a seguir, destacando-se os meses de setembro e outubro com os maiores quantitativos de demandas.

Gráfico 2 - Distribuição mensal dos pedidos de acesso à informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

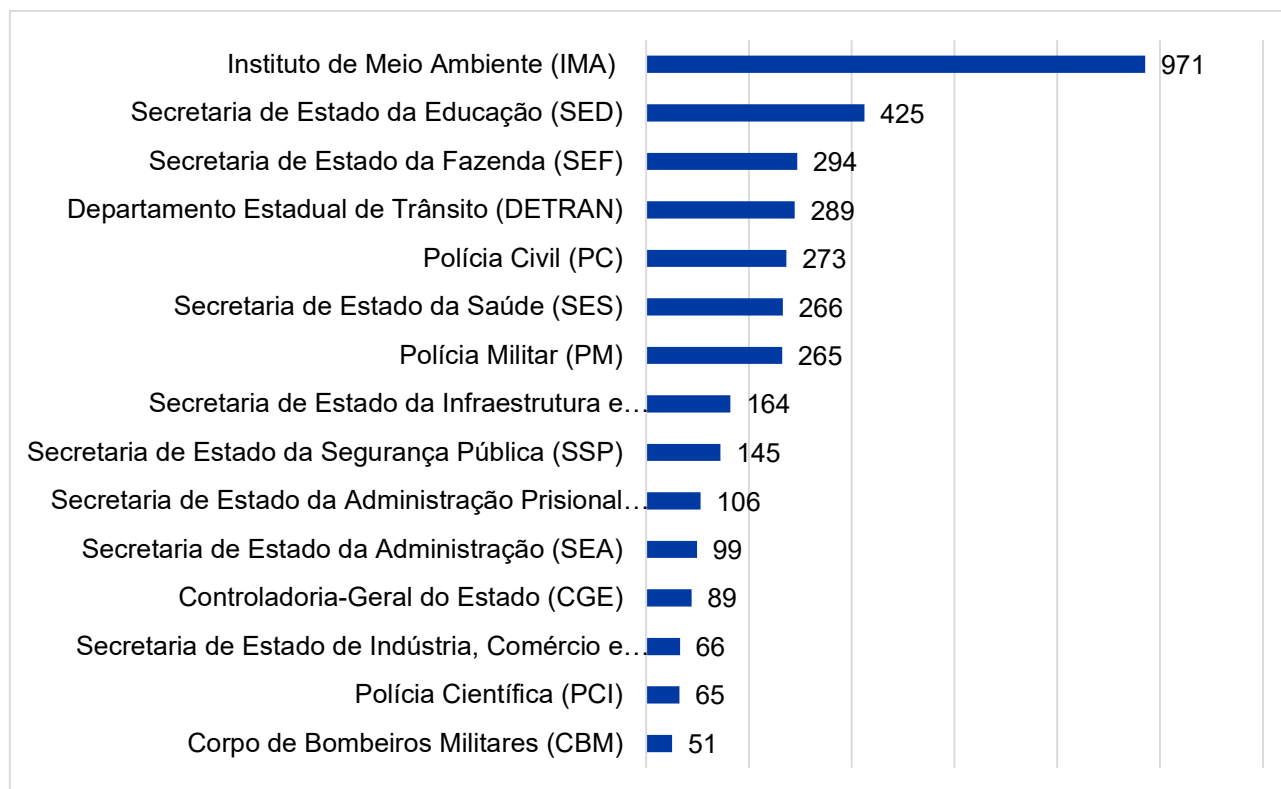
A média de registros cadastrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação no período de janeiro de 2025 a dezembro de 2025, foi de 526 (quinhentos e vinte e seis) pedidos de acesso à informação ao mês.

4.1.2 Dos encaminhamentos

Os pedidos de acesso à informação registrados no módulo E-SIC, do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, são encaminhados internamente aos órgãos ou entidades competentes pela resposta, os quais devem atender à solicitação no prazo previsto na Lei nº 12.527 de 2012. Os órgãos mais demandados no período de análise, para os atendimentos de pedidos de acesso à informação no Poder Executivo Estadual, foram a Instituto de Meio Ambiente (IMA) e a Secretaria de Estado da Educação (SED).

O gráfico a seguir apresenta os 15 órgãos e entidades que mais receberam pedidos de acesso à informação, no período de janeiro de 2025 a dezembro de 2025.

Gráfico 3 - Pedidos de Acesso à Informação registradas por órgão / entidade do Poder Executivo



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Cabe destacar que nos totais apresentados no gráfico acima, não constam os quantitativos relativos a recursos recebidos em 1ª instância, os quais são apresentados no item 5 deste relatório.

Nesta perspectiva, ao analisar o gráfico, verifica-se que o IMA recebeu aproximadamente 15,37% do total das demandas de pedidos de acesso à informação no período analisado. Os principais assuntos demandados foram os seguintes: acesso a processos e documentos, acesso/cópia de relatórios ambientais e licença ambiental.

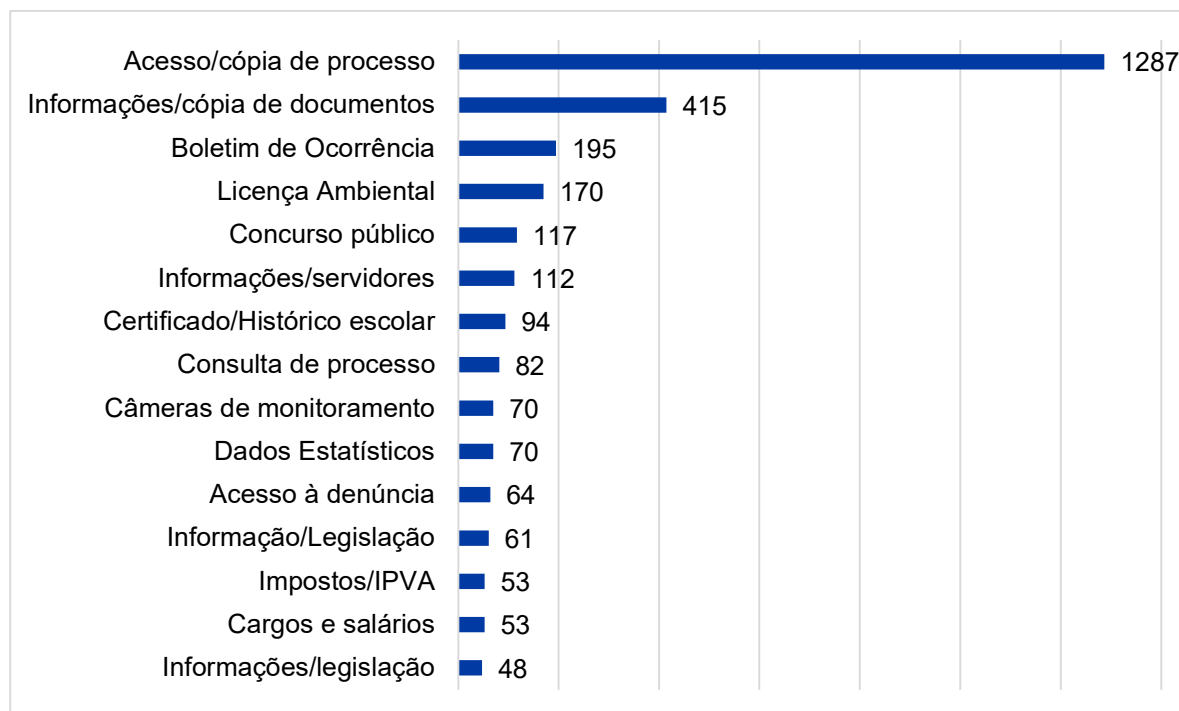
A Secretaria de Estado da Educação recebeu 6,42% das demandas de pedidos de acesso à informação no período analisado. Foram solicitados, entre outros, acesso a processos e certificado/histórico escolar.

Destaca-se que os órgãos e entidades não mencionados no gráfico 3 receberam menos de 50 pedidos de acesso à informação no período em análise.

4.1.3 Assuntos demandados

Os pedidos de acesso à informação podem ser visualizados em categorias de acordo com o assunto da informação solicitada. O gráfico a seguir apresenta os 15 principais assuntos demandados no módulo E-SIC, no período de janeiro de 2025 a dezembro de 2025.

Gráfico 4 - Os 15 Principais assuntos demandados



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

O assunto mais frequente para a solicitação de demandas se refere ao acesso e cópia de processos administrativos. Conforme mencionado anteriormente, este aumento significativo deu-se devido à restrição de acesso às peças dos processos cadastrados no SGPe a partir de abril de 2021. Assim, o acesso, consulta ou cópia de muitos processos administrativos do Poder Executivo Estadual passou a ser requerido por meio de pedidos de acesso à informação cadastrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, módulo E-SIC.

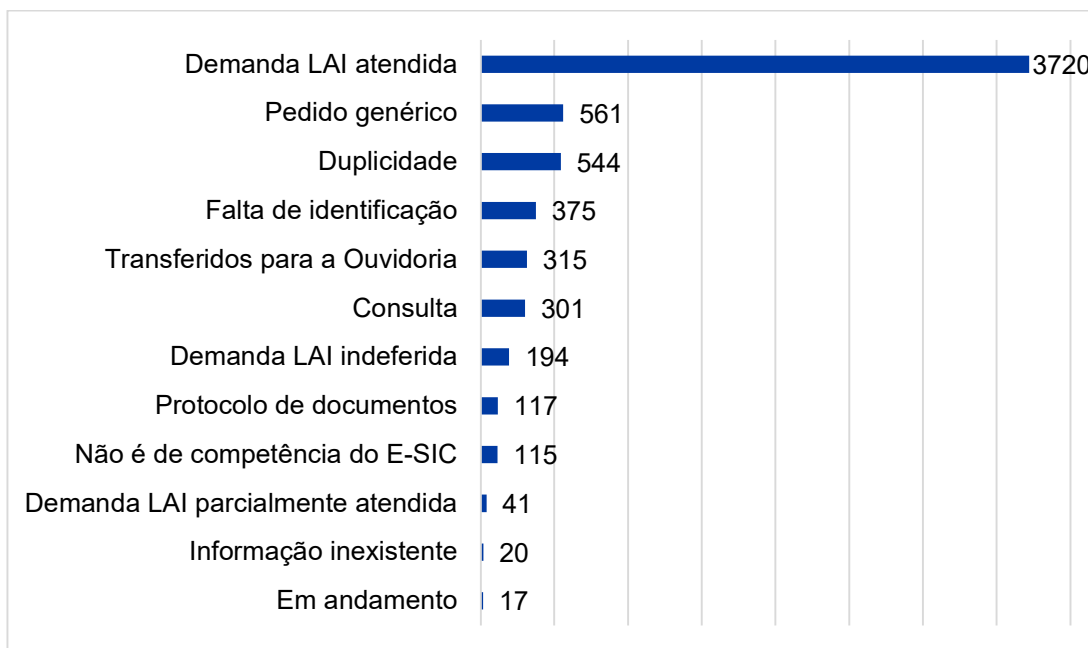
Novos assuntos passaram a ser demandados no ano de 2025 em relação ao mesmo período do ano anterior, tais como: certificado/histórico escolar, acesso à denúncia e impostos/IPVA.

4.1.4 Respostas aos pedidos de acesso à informação

Todas as demandas cadastradas no Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, são analisadas, classificadas e encaminhadas conforme as normas vigentes.

O gráfico a seguir apresenta o panorama do total das demandas recebidas pelo E-SIC no período em análise, bem como a classificação que foi dada a cada uma.

Gráfico 5 - Respostas aos pedidos de acesso à informação cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

4.1.4.1 As demandas estão classificadas da seguinte forma:

4.1.4.1.1 Demandas encaminhadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual:

- a) **Demanda LAI atendida:** refere-se aos pedidos de acesso à informação que tiveram seu acesso concedido;
- b) **Demanda LAI indeferida:** refere-se aos pedidos de acesso à informação que tiveram seu acesso negado;
- c) **Demanda LAI parcialmente atendida:** refere-se aos pedidos de acesso à informação que tiveram seu acesso parcialmente concedido;
- d) **Em andamento:** demandas recebidas pelo módulo E-SIC do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, que até a data deste relatório não foram respondidas pelo órgão ou entidade responsável,
- e) **Informação inexistente:** classificação dada à resposta a pedido em que o órgão ou entidade não dispõe da informação solicitada.

4.1.4.1.2 Pronto atendimento efetuado pela Ouvidoria-Geral do Estado:

- a) **Não é de competência do E-SIC:** refere-se aos pedidos cadastrados no módulo E-SIC do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, cuja resposta não é de competência do Poder Executivo Estadual;
- b) **Pedido genérico:** refere-se às solicitações que não puderam ser atendidas por não possuir a especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida, conforme previsto no artigo 14, letra “a” do Decreto n.º 1.048/2012;
- c) **Transferidos para a Ouvidoria:** são as demandas cadastradas no módulo E-SIC que não se referem à Lei de Acesso à Informação;
- d) **Duplicidade:** refere-se a demandas idênticas cadastradas pelo mesmo requerente;
- e) **Falta de identificação:** refere-se aos pedidos que não atendem aos requisitos de identificação previstos no art. 13 do Decreto n.º 1.048/2012;
- f) **Consulta:** situação na qual o cidadão deseja receber do Poder Público um pronunciamento sobre uma condição hipotética ou concreta. Tais solicitações não são aceitas como pedidos de acesso à informação,
- g) **Protocolo de documentos:** solicitações que visam apenas o encaminhamento de documentos para os órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual. Tais solicitações não são aceitas como pedidos de acesso à informação.

Cabe destacar que poderão ocorrer casos de demandas encaminhadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que recebam a classificação conforme itens previstos no tópico 4.1.4.1.2.

5 RECURSOS

Os procedimentos e prazos para interposição e resposta a recursos estão previstos nos artigos 22, 22-A e 23 do Decreto n.º 1.048/2012, alterado pelo Decreto n.º 1.524/2021. Assim, o cidadão poderá solicitar recurso em caso de negativa de acesso à informação ou do não fornecimento das razões da negativa. Pode, ainda, fazer uma reclamação nos casos de omissão de resposta ao seu pedido de acesso.

As decisões podem variar conforme a autoridade competente. Contudo, os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual são orientados a tomar os seguintes tipos de decisão, após receber um recurso de acesso à informação:

Provimento: Quando a informação deve ser fornecida ao recorrente.

Provimento parcial: Quando parte da informação deve ser fornecida ao recorrente.

Desprovimento: Quando o órgão ou entidade entende que as razões da negativa são adequadas, nos termos legais.

Não conhecimento: Quando o recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação ou por não atender a alguma exigência que possibilite a análise pelo órgão ou entidade, como, por exemplo, ter sido apresentado fora do prazo.

Perda de objeto: Quando a informação é fornecida antes da decisão recursal.

Perda parcial de objeto: Quando parte da informação é fornecida antes da decisão recursal.

5.1 RECURSO POR NEGATIVA DE ACESSO À INFORMAÇÃO OU PELO NÃO FORNECIMENTO DAS RAZÕES DA NEGATIVA

De acordo com o Decreto nº 1.048/2012, no caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa, o cidadão pode apresentar recurso em até 3 (três) instâncias, conforme figura a seguir.

Figura 2 - Instâncias recursais nos casos de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa



Fonte: elaborado pelos autores

Com isso, poderá o requerente apresentar recurso de 1ª instância, no prazo de 10 (dez) dias contados da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá apreciá-lo em igual prazo, contado da sua apresentação.

Em caso de desprovimento do recurso de 1ª instância, poderá o requerente apresentar recurso em 2ª instância, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao Controlador-Geral do Estado, que deverá se manifestar em igual prazo, contado do recebimento do recurso.

Da decisão proferida pelo Controlador-Geral do Estado em 2ª instância, o requerente poderá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, recurso de 3ª instância à Comissão Mista de Acesso à Informação (CMAI).

A figura a seguir apresenta o quantitativo de recursos recebidos pelas 3 (três) instâncias recursais no período de janeiro de 2025 a dezembro de 2025.

Figura 3 - Quantidade de recursos recebidos por negativa de acesso à informação ou pelo não fornecimento das razões da negativa

Instância Recursal	Quantidade
1ª instância/Autoridade máxima	86
2ª instância/Controlador-Geral do Estado	18
3ª instância/CMAI	6
Total	110

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

5.1.1 Recursos em 1ª instância

Apresentaremos a seguir os quantitativos de recursos recebidos em 1ª instância pelos órgãos e entidades, no período em análise.

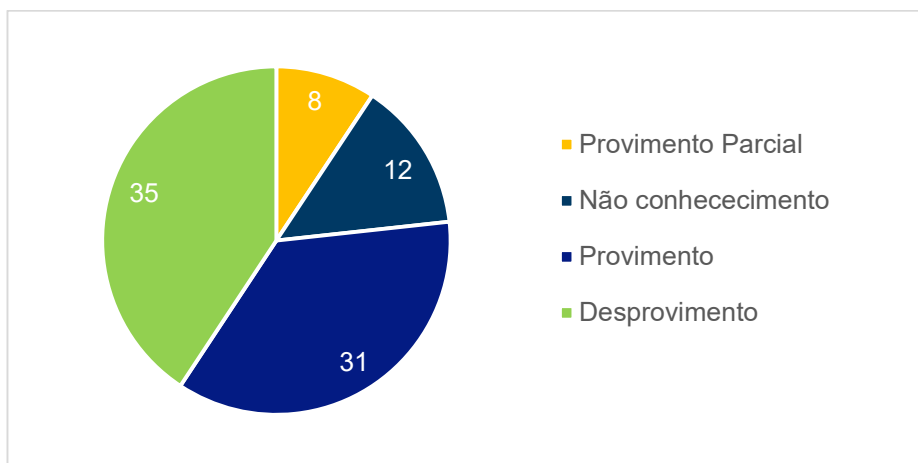
Figura 4 - Número de recursos de 1ª instância/autoridade máxima

Órgão/entidade recorrido em 1ª instância	Quantidade
Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina	16
Secretaria de Estado da Educação	11
Secretaria de Estado da Fazenda	9
Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina	7
Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa	6
Secretaria de Estado da Administração	6
Polícia Militar de Santa Catarina	5
Secretaria de Estado da Segurança Pública	5
Polícia Civil de Santa Catarina	5
Centrais Elétricas de Santa Catarina	2
Departamento Estadual de Trânsito de Santa Catarina	2
Fundação Catarinense de Educação Especial	2
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento	2
Universidade do Estado de Santa Catarina	1
Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade	1
Secretaria de Estado da Saúde	1
Secretaria da Assistência Social, Mulher e Família	1
Procuradoria-Geral do Estado	1
Invest SC	1
Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina	1
Secretaria de Estado do Meio Ambiente e da Economia Verde	1
Total	86

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

O E-SIC recebeu 86 solicitações de recursos em 1ª instância no ano de 2025. Apresentamos a seguir as informações referentes às decisões emitidas pelas autoridades máximas dos órgãos e entidades recorridos:

Gráfico 6 - Decisões emitidas em 1ª instância



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Ao analisar o gráfico 6, observa-se que a maioria das solicitações apresentadas pelos recorrentes foram desprovidas, o que ocorre quando a autoridade recursal considera que os fundamentos para a negativa são apropriados, conforme os termos legais.

Os tipos de decisão e seu fundamento estão apresentados no item 5 deste relatório.

5.1.2 Recursos em 2ª instância

O Controlador-Geral do Estado recebeu, no período em análise, recursos em 2ª instância referentes às decisões emitidas em 1ª instância pelos seguintes órgãos e entidades:

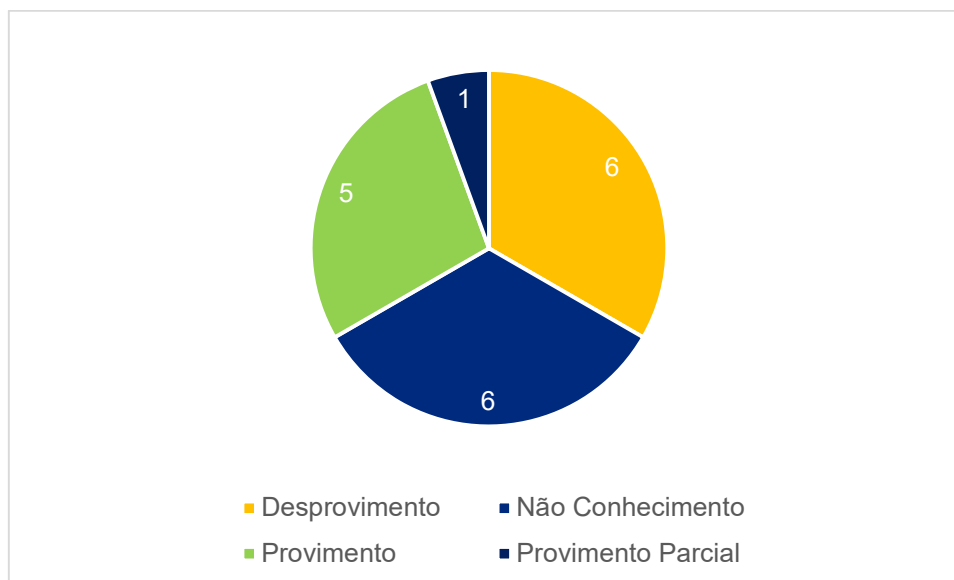
Figura 5 - Número de recursos de 1ª instância/autoridade máxima

Órgão/entidade recorrido em 2ª instância	Quantidade
Secretaria de Estado da Fazenda	4
Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina	3
Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina	3
Secretaria de Estado da Educação	2
Polícia Militar de Santa Catarina	2
Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa	1
Secretaria de Estado da Saúde	1
Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade	1
Secretaria de Estado da Segurança Pública	1
Total	18

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

O E-SIC recebeu 18 solicitações de recursos em 2ª instância no ano de 2025. Apresentamos a seguir as informações referentes às decisões emitidas pelo Controlador-Geral do Estado:

Gráfico 7 - Decisões emitidas em 2ª instância



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Destacamos que as decisões dos recursos em 2ª instância estão disponíveis no Portal de Dados Abertos do Estado de Santa Catarina, por meio do link <https://dados.sc.gov.br/dataset/aceso-a-informacao-decisoes-recursais-cge-sc>.

5.1.3 Recursos em 3ª instância

No período em análise, a Comissão Mista de Acesso à Informação (CMAI) recebeu 5 (cinco) recursos de terceira instância referente aos seguintes órgãos: Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, Secretaria de Estado da Fazenda, Polícia Militar, Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina e Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade.

O recurso referente à Controladoria-Geral do Estado teve provimento parcial e os demais foram desprovidos pela CMAI.

Destacamos que as decisões dos recursos em 3ª instância estão disponíveis no Portal de Dados Abertos do Estado de Santa Catarina, por meio do link <https://dados.sc.gov.br/dataset/aceso-a-informacao-decisoes-cmai>.

5.2 RECLAMAÇÃO POR OMISSÃO DE RESPOSTA

Nos casos de omissão de resposta aos pedidos de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação ao Controlador-Geral do Estado, no prazo de 10 (dez) dias contados a partir do 30º (trigésimo) dia após a apresentação do pedido.

Da decisão proferida na reclamação, o requerente poderá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, recurso à Comissão Mista de Acesso à Informação.

No período em análise, foram cadastrados no E-SIC 17 (dezesete) reclamações por omissão de resposta, conforme observa-se na figura a seguir:

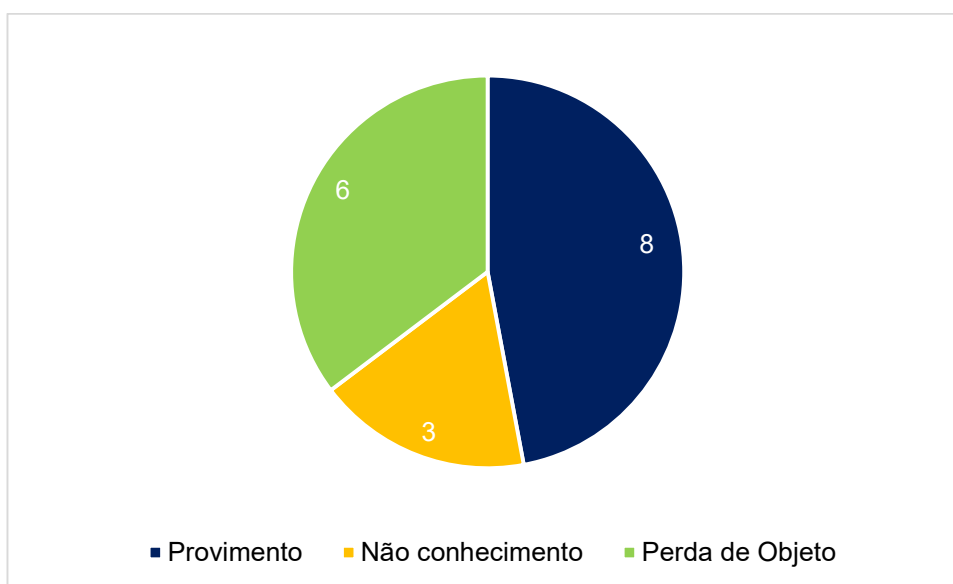
Figura 6 - Número de recursos por omissão de resposta

Órgão/entidade recorrido	Quantidade
Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina	3
Secretaria de Estado da Fazenda	3
Polícia Civil	2
Universidade do Estado de Santa Catarina	1
Companhia Catarinense de Águas e Saneamento	1
Secretaria de Estado da Saúde	1
Secretaria de Estado da Educação	1
Secretaria de Estado da Comunicação	1
Secretaria de Estado do Turismo	1
Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina	1
Agência Reguladora de Serviços Públicos de Santa Catarina	1
Secretaria de Estado do Meio Ambiente e da Economia Verde	1
Total	17

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

O gráfico a seguir apresenta as informações referentes às decisões emitidas pelo Controlador-Geral do Estado em relação aos recursos por omissão de resposta:

Gráfico 8 - Recursos por omissão de resposta

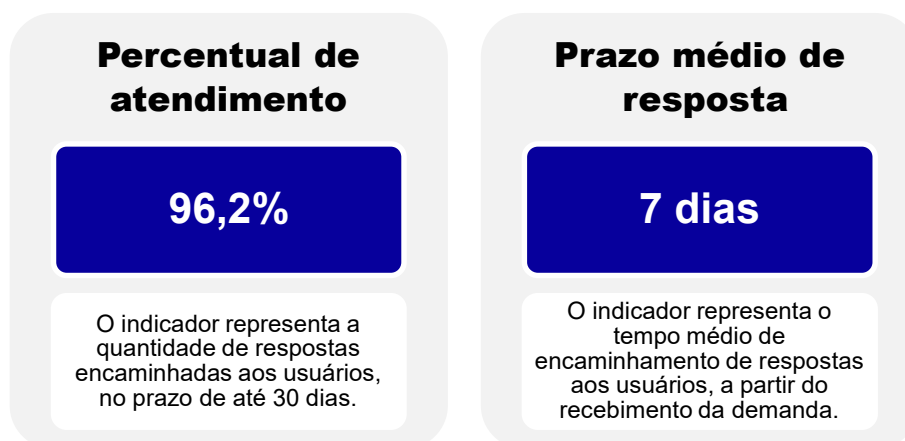


Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

6 DESEMPENHO DO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Uma vez cadastrado o pedido de acesso, o órgão ou entidade que o recebeu deve conceder imediatamente a informação disponível. Caso isso não seja possível deverá, em prazo não superior a 20 dias (prorrogável por mais 10 dias, desde que justificado para o requerente), encaminhar resposta ao cidadão, conforme § 1º do art. 11 da Lei nº 12.527/2011. A figura a seguir apresenta o desempenho do atendimento dos pedidos de acesso à informação no período em análise.

Figura 7 - Desempenho do atendimento dos pedidos de acesso à informação



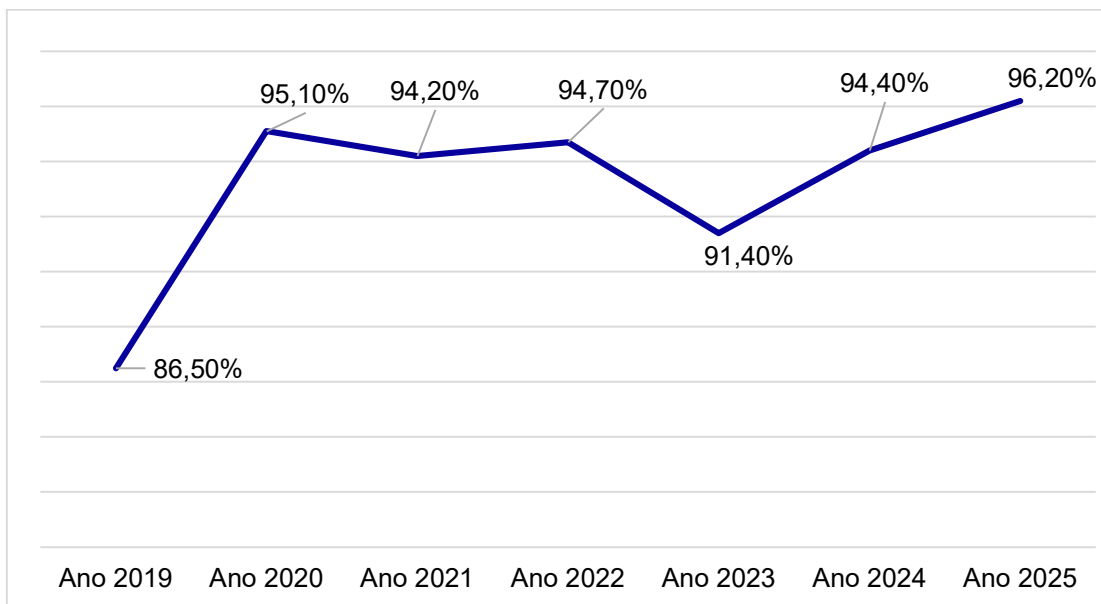
Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação e Acesso à Informação

No período de 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025 verificou-se que 96,2% das demandas foram respondidas no prazo de 30 dias e o tempo médio de resposta, para os acessos concluídos, foi de 7 dias.

Se considerarmos apenas os pedidos que foram encaminhados aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para tratamento, o percentual de atendimento passa a ser 94,1% e o tempo médio de resposta 10,6 dias.

O gráfico a seguir apresenta a evolução do percentual de atendimento dos pedidos de acesso à informação desde o ano de 2019.

Gráfico 9 - Evolução do percentual de atendimento no prazo dos pedidos de acesso à informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Ao analisar o gráfico acima, observa-se que, com exceção dos anos de 2019 e 2023, o percentual de atendimento se manteve acima de 94%, o que pode ser considerado um bom resultado. Cabe ressaltar que no período em análise, registrou-se o maior índice, com 96,2% dos pedidos atendidos dentro do prazo de até 30 dias.

A figura a seguir apresenta o tempo médio de encaminhamento de respostas aos usuários, a partir do recebimento da demanda desde o ano de 2019:

Figura 8 - Tempo médio de encaminhamento de respostas aos usuários desde 2019

2019	2020	2021	2022	2023	2025	2025
14,6	7,5	9,8	9,7	10,2	9,3	7

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Ao analisar a figura acima, constata-se que o tempo médio de encaminhamento das respostas aos requerentes apresentou uma redução em comparação aos anos anteriores ao período em análise. Em 2019, observou-se o maior prazo médio de atendimento, quando o percentual de respostas dentro do prazo para os pedidos de acesso à informação foi de 86,5%, conforme demonstrado no gráfico 10.

6.1 Ações da Controladoria-Geral do Estado

A Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, tem realizado ações junto às Ouvidorias Setoriais e Seccionais para diminuir o tempo de resposta e evitar prorrogações de prazo. Neste sentido, no ano de 2025 a OGE promoveu as seguintes atividades junto a Rede de Ouvidores do Estado:

- **Rodas de Ouvidoria:** foram realizados dois eventos destinados a Rede de Ouvidores do Estado, no qual foram abordados temas relacionados ao atendimento de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria. Os eventos foram realizados com o objetivo de incentivar a integração e a troca de ideias entre os ouvidores do Executivo Estadual, bem como aprimorar o conhecimento dos mesmos.

- **Pesquisa de Satisfação ao atendimento de pedidos de acesso à Informação:** implementada a partir de janeiro de 2025, a pesquisa permite que o cidadão avalie o atendimento da ouvidoria setorial ou seccional em relação ao seu pedido de acesso à informação. Esta ação tem como objetivo obter subsídios para aprimorar o atendimento pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, bem como reconhecer aqueles que realizaram um atendimento satisfatório.

- **Recategorização de assuntos:** foram reformuladas as classificações dos assuntos relacionados às manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso da CGE e da Secretaria de Estado da Educação. O projeto tem como objetivo aprimorar os serviços e possibilitar a elaboração de indicadores para subsidiar a tomada de decisão por parte dos gestores.

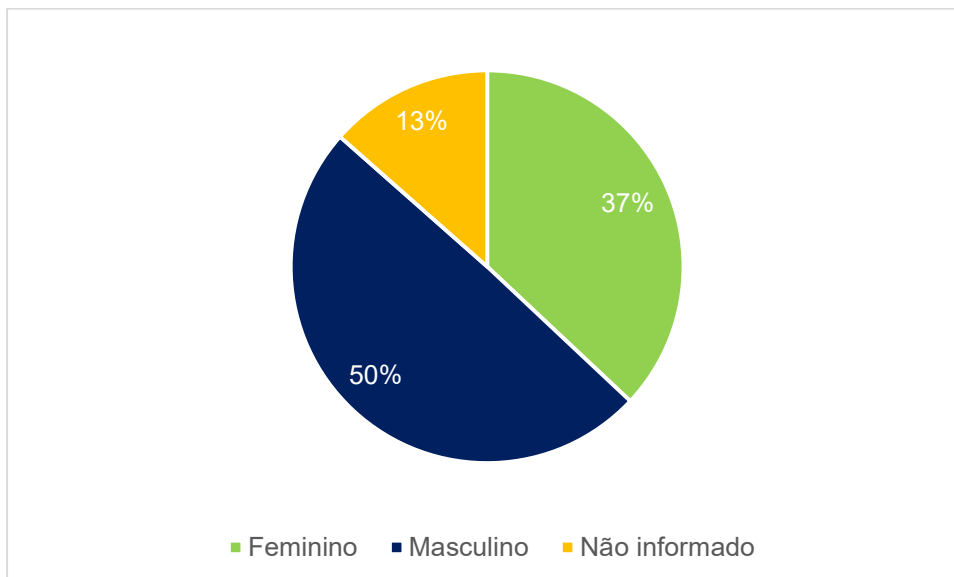
Outro aspecto que contribui para a qualificação das entregas no acesso à informação é a realização da análise das respostas encaminhadas pelos órgãos e entidades, antes do envio ao cidadão. Essas medidas, promovem o melhor atendimento às demandas de pedidos de acesso à informação e evitam a interposição de possíveis recursos.

Diante do exposto, cumpre ressaltar a relevância da colaboração de todos os envolvidos na Rede de Ouvidores do Estado, de forma a contribuir para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI no Poder Executivo Estadual.

7 PERFIL DOS REQUERENTES

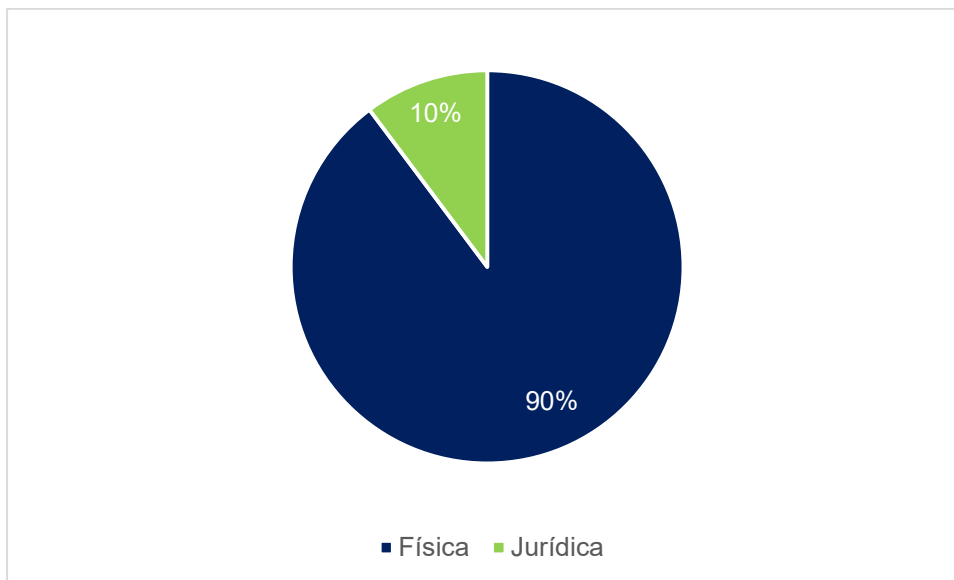
A Lei nº 12.527/2011 assegura o direito de acesso à informação pública a qualquer pessoa física ou jurídica, sem a necessidade de justificar a solicitação. Os gráficos a seguir apresentam o gênero e categoria dos requerentes que solicitaram pedidos de acesso à informação no período em análise.

Gráfico 10 - Gênero dos requerentes



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Gráfico 11 - Categoria do requerente



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

No período de janeiro de 2025 a dezembro de 2025 a grande maioria das solicitações recebidas através do E-SIC foram feitas por pessoas físicas, com predominância do sexo masculino.

7.1 ORIGEM DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Os pedidos de acesso à informação foram oriundos, em sua maioria, de usuários localizados no Estado de Santa Catarina, representando 83% das solicitações, seguido por São Paulo com 5%, Paraná com 4 % e o Estado do Rio Grande do Sul com 2%. Estes dados mostram o interesse da sociedade, tanto a catarinense como a de outros Estados, nas informações produzidas e/ou sob a guarda dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Gráfico 12 - Localização do usuário/cidadão segundo o Estado da Federação (em %)

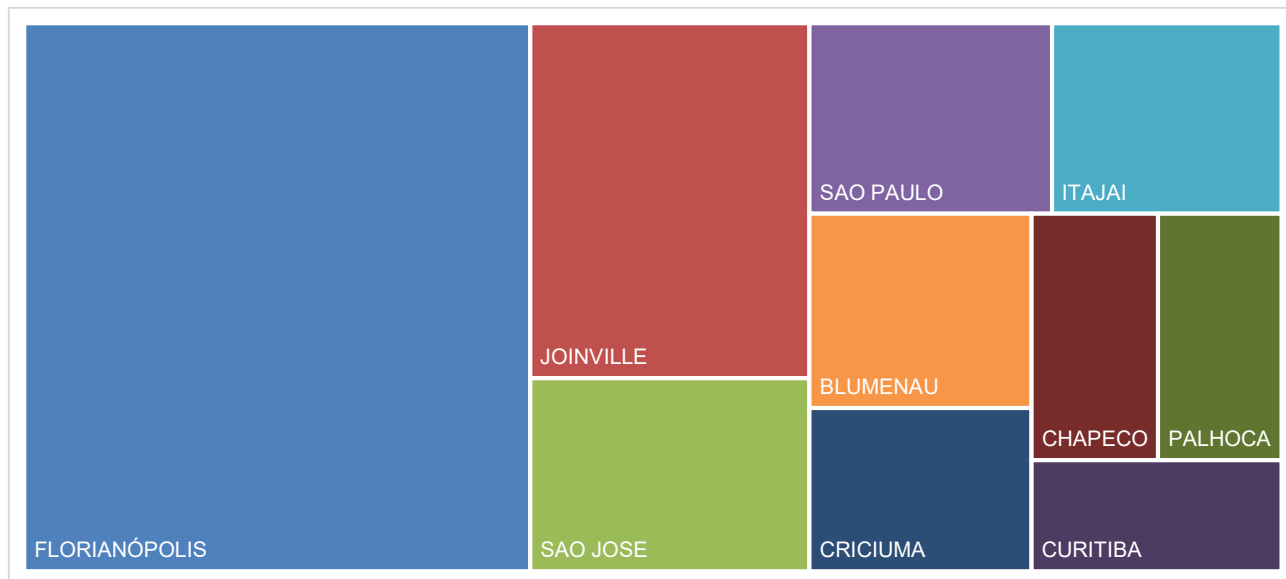


Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

7.2 LOCALIZAÇÃO SEGUNDO AS SOLICITAÇÕES POR MUNICÍPIOS DE SANTA CATARINA E OUTRO ESTADOS

A grande maioria dos pedidos de acesso à informação registrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação são de usuários localizados no município de Florianópolis, em Santa Catarina. Usuários de outras cidades do Estado, como Joinville, São José, Blumenau, Itajaí, Chapecó e Tubarão e os municípios de São Paulo e Curitiba também apresentaram pedidos de acesso à informação durante o período em análise, conforme pode-se verificar no gráfico a seguir.

Gráfico 13 - Pedidos de Acesso à Informação por município do Estado de Santa Catarina



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

7.3 FORMAS DE ATENDIMENTO

Conforme mencionado no item 2.1 deste relatório, qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação, por diferentes meios, quais sejam: internet, através do Portal de Transparência ou do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação e Acesso à Informação; telefone; correio, físico ou eletrônico ou de forma presencial.

No ano de 2025, 99% das solicitações foram recebidas por meio da internet. Apenas 3 solicitações foram realizadas de forma presencial, 1 por telefone e 32 por correio eletrônico.

Ressalta-se que independente do meio em que foi formulado, todo pedido de acesso à informação foi registrado no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação e Acesso à Informação.

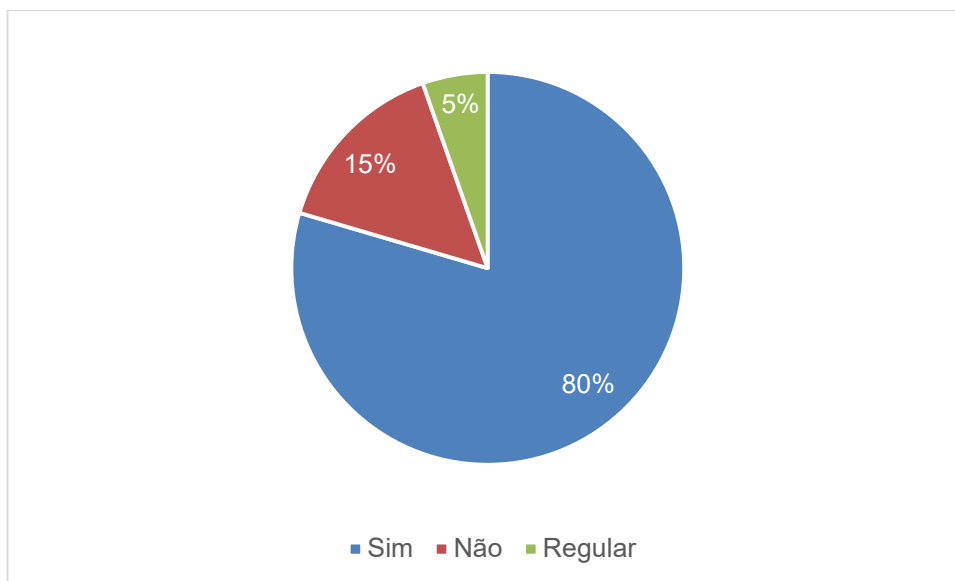
8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Estado implantou pesquisa de satisfação para que os cidadãos, ao receberem a resposta à demanda solicitada, possam realizar a avaliação do atendimento recebido pelo órgão ou entidade responsável pelos dados.

A avaliação do atendimento por parte do cidadão é anônima e seu objetivo é fornecer subsídios para que os órgãos e entidades possam aprimorar o atendimento dos pedidos de acesso à informação.

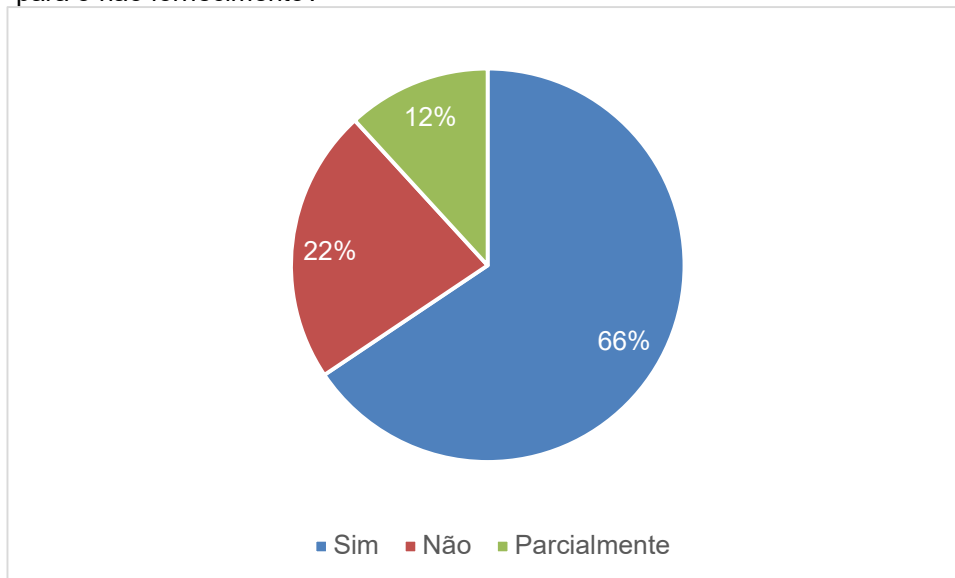
Implementada a partir de janeiro de 2025, a pesquisa de satisfação recebeu, no ano de 2025, 93 respostas, tendo como resultado as seguintes avaliações:

Gráfico 14 - A resposta fornecida foi fácil de compreender?



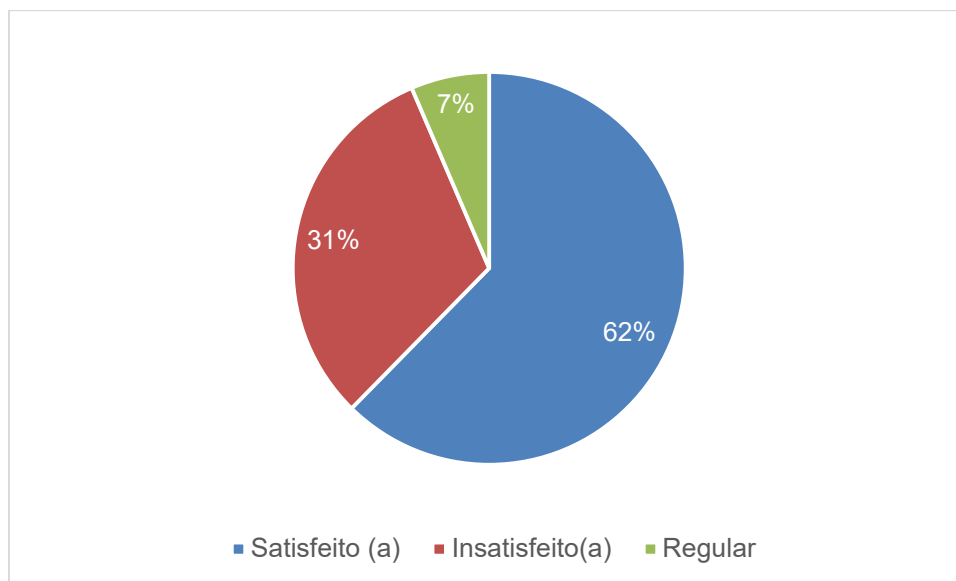
Fonte: Microsoft Forms

Gráfico 15 - Você recebeu todas as informações solicitadas ou justificativa para o não fornecimento?



Fonte: Microsoft Forms

Gráfico 16 - Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Fonte: Microsoft Forms

Ao analisar os gráficos acima, é possível verificar que a maioria das avaliações recebidas no ano de 2025 foram positivas, ou seja, os cidadãos consideraram o atendimento satisfatório. Dentre os comentários recebidos, destacamos alguns elogios e comentários referentes ao atendimento dos órgãos e entidades, tais como: “Resposta rápida e completa. Agradeço”; “Excelente trabalho! Que a equipe possa crescer e continuar este ofício tão importante para a democracia”; Pronto atendimento, muita rapidez no atendimento”; “Muito obrigado pela celeridade no atendimento à minha solicitação”.

As avaliações recebidas representam aproximadamente 1,47% do total de pedidos de acesso à informação cadastrados no E-SIC no período em análise.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Informação ao Cidadão é um dos instrumentos essenciais para o exercício do controle social e para fomentar a cultura da transparência pública. Com este instrumento o cidadão pode exercer controle social e avaliar a tomada de decisões da administração pública.

A Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, vem desempenhando regularmente suas atribuições, mantendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) disponível à sociedade, propiciando ao cidadão oportunidade de fiscalização dos atos e ações dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.