



Referência: apresentar as atividades realizadas para o alcance do projeto “Novo Sistema Integrado de Ouvidoria e Acesso à informação (e-SIC) do Poder Executivo Estadual Catarinense”

Senhora Ouvidora-Geral,

## 1. INTRODUÇÃO

A Informação objetiva apresentar as atividades desenvolvidas para o alcance do projeto “Novo Sistema Integrado de Ouvidoria e Acesso à informação (e-SIC) do Poder Executivo Estadual Catarinense”, como um dos compromissos assumidos no 1º Plano de Ação SC Governo Aberto (2021/2022).

## 2. DA ANÁLISE

A Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina (CGE/SC) é o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, conforme determina o inciso II do art. 126 da Lei Complementar nº. 741, de 12 de junho de 2019.

Dentre outras atribuições, a CGE, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/SC), atua no tratamento e monitoramento das manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios) relativos às políticas e aos serviços públicos, bem como é responsável por garantir o direito de acesso à informação no Poder Executivo Estadual.

Atualmente, o atendimento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação são recebidos e devolvidos aos cidadãos de forma centralizada pela OGE/SC, que realiza a tramitação interna das manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação.

O atual sistema encontra-se defasado e descoberto quanto à manutenção evolutiva necessária para os atendimentos dos requisitos legais, em especial a Lei nº 13.460/2017, a Lei nº 12.527/2011 e a Lei nº 13.709/2018.

Entre as principais necessidades podemos destacar:



- a atualização tecnológica (*backend*) e de layout (*frontend*);
- a pesquisa de satisfação do usuário quanto a qualidade do atendimento das suas manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informações e quanto ao Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- a necessidade de proteção dos denunciantes;
- a adequação legal;
- proteção dos dados pessoais e dos dados sensíveis do usuário;
- o aprimoramento da usabilidade da interface para o cidadão;
- adequação das funcionalidades existentes, bem como o desenvolvimento de novas funcionalidades, e o aprimoramento dos relatórios de gestão, com indicadores para tomadas de decisões e melhorias dos serviços públicos.

Tendo em vista a impossibilidade de evolução do sistema e as necessidades citadas, concluiu-se pela necessidade de reformulação do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, buscando-se otimizar a prestação dos serviços públicos, aumentar a participação social e proporcionar informações relevantes aos gestores dos órgãos e entidades acerca das manifestações da sociedade.

Assim, foi elaborado e proposto o projeto “Novo Sistema Integrado de Ouvidoria e Acesso à informação (e-SIC) do Poder Executivo Estadual Catarinense”, o qual foi incluído como compromisso da CGE junto à Open Government Partnership (OGP) no 1º Plano de Ação SC Governo Aberto(2021/2022).

Destaca-se que antes mesmo da inclusão do projeto na OGP, a Ouvidoria-Geral do Estado vinha realizando reuniões com a Controladoria-Geral do Ceará, com o intuito de conhecer a ferramenta utilizada pelo Estado, denominada “Ceará Transparente”. Sendo assim, após contato com os gestores do sistema, sugeriu-se a realização de Termo de Cooperação com o Estado do Ceará, para cessão do código-fonte do sistema e utilização do mesmo pelo Estado de Santa Catarina, após a realização de ajustes necessários.

Entretanto, com o intuito de aprofundar os estudos e, assim, realizar uma entrega eficiente para a sociedade, a Controladoria-Geral do Estado nomeou Comissão de servidores para analisar demais ferramentas tecnológicas e metodologias de trabalho utilizadas em outros estados, dentre eles, o Estado do Ceará. A Comissão, designada através da Portaria n.º CGE nº.023 de 14 de outubro de 2021, realizou visitas técnicas aos estados do Ceará, Espírito Santo, Paraná e analisou remotamente o FalaBR, do Governo Federal.

O resultado das atividades da Comissão foi apresentado através de Relatório de Análise, que consta do processo CGE nº1046/2021, concluindo pela contratação de um empresa para desenvolvimento do novo Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, utilizando-se o exemplo das boas práticas e pontos fortes dos sistemas que envolveram o estudo.

Apesar de o sistema “Ceará Transparente” mostrar-se como uma ótima alternativa às necessidades do Estado de Santa Catarina, sua cessão de uso foi descartada pelo grupo, devido à sua linguagem de programação, que possui escassez de técnicos no mercado.

Após a conclusão da Comissão, o processo foi encaminhado para as Gerências de Gestão de Ouvidoria e de Acesso à Informação da Ouvidoria-Geral do Estado, para elaboração da minuta do termo de referência e posterior envio aos responsáveis pela área administrativa, no gabinete desta Controladoria-Geral do Estado, para operacionalização do processo de contratação.

O termo de referência, após ajustes, foi finalizado em setembro de 2022 e o processo encontra-se na Secretaria de Estado da Administração para elaboração do edital de licitação para contratação do serviço de Desenvolvimento de Software com Práticas Ágeis



#### 4. ENCAMINHAMENTO

Diante do exposto, encaminhe-se à Controladora-Geral Adjunta do Estado para conhecimento.

É a Informação.

**Yalle Hugo de Souza**  
Gerente de Acesso à Informação  
Matrícula n.º 0384676-8  
(assinado digitalmente)

Américo José Michelli  
Gerente de Gestão de Ouvidorias  
Matrícula nº 952800-6  
(assinado digitalmente)

De acordo.  
Encaminhe-se à Controladora-Geral Adjunta do Estado.

**Marina de Sousa Santos Garcia Rebelo**  
Ouvidora-Geral do Estado  
Auditora do Estado  
Matrícula n.º 382.030-0  
(assinado digitalmente)

De acordo.

**Marisa Zikan da Silva**  
Controladora-Geral Adjunta do Estado  
Auditora do Estado  
Matrícula nº 378.710-9  
(assinado digitalmente)



Anexo I  
Linha do tempo – ações executadas

- **Dezembro/2020** – Reunião entre OGE/SC e a Companhia Catarinense de Águas e Saneamento (CASAN), para conhecer a operacionalização da plataforma FalaBr, do Governo Federal.
- **Janeiro/2021** – Reunião da OGE/SC com servidores da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco (SCGE/PE) para conhecer o sistema de ouvidoria que será implantado no Estado, fruto de um Termo de Cooperação realizado com o Estado do Ceará.
- **Fevereiro/2021** – Reunião entre OGE/SC e a Controladoria-Geral do Estado do Ceará (CGE/CE) para conhecer a ferramenta “Ceará Transparente”, módulo ouvidoria.
- **Fevereiro/2021** – Continuação da reunião entre a OGE/SC e a CGE/CE.
- **Junho/2021** - Reunião entre OGE/SC e servidores da Controladoria-Geral da União (CGU) para tratar das funcionalidades do sistema Fala.BR, utilizado pelo Governo Federal no atendimento de demandas de Ouvidoria e Acesso 7 à Informação.
- **Junho/2021** – Reunião entre OGE/SC e a Controladoria-Geral do Estado do Ceará (CGE/CE) para conhecer a ferramenta “Ceará Transparente”, módulo acesso à informação.
- **Agosto/2021** – CGE/SC assume compromisso junto à OGP com o projeto “Novo Sistema Integrado de Ouvidoria e Acesso à informação (e-SIC) do Poder Executivo Estadual Catarinense.”
- **Setembro/2021** – Através da Informação CGE 361/2021 a OGE/SC sugere a realização de Termo de Cooperação para cessão de uso do sistema “Ceará Transparente”, módulos ouvidoria e acesso à informação.
- **Outubro/2021** – Publicação da Portaria CGE n. 023/2021 que designa comissão de servidores da CGE/SC para desenvolverem as ações necessárias à reestruturação e/ou melhorias no Sistema Integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação.
- **Novembro/2021** – Visita técnica da Comissão designada pela Portaria CGE n. 023/2021 à Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo da Secretaria de Controle e Transparência para conhecer o sistema de ouvidoria e acesso à informação utilizado pelo Estado e o seu modelo de trabalho.



- **Novembro/2021** – Visita técnica da Comissão designada pela Portaria CGE n. 023/2021 à Ouvidoria-Geral da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará para conhecer o sistema de ouvidoria e acesso à informação utilizado pelo Estado e o seu modelo de trabalho.
- **Dezembro/2021** – Visita técnica da Comissão designada pela Portaria CGE n. 023/2021 à Ouvidoria-Geral da Controladoria Geral do Estado do Paraná para conhecer o sistema de ouvidoria e acesso à informação utilizado pelo Estado e o seu modelo de trabalho.
- **Dezembro/2021** – Reunião da Comissão designada pela Portaria CGE n. 023/2021 com servidores da Controladoria-Geral da União para conhecer as atualizações do sistema desde junho de 2021.
- **Março/2022** – Finalização do Relatório Técnico com recomendações feitas pela Comissão designada pela Portaria CGE n. 023/2021. Concluiu-se pela atualização e reformulação do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação utilizado pelo Estado de Santa Catarina.
- **Maió/2022** – Envio à Secretaria de Estado da Administração (SEA) de pré-projeto elaborado por servidores da OGE/SC para subsidiar a elaboração do Termo de Referência para contratação de serviço de desenvolvimento e manutenção do novo sistema de ouvidoria e acesso à informação.
- **Junho/2022** – Reunião de servidores da CGE/SC com a Diretoria de Tecnologia e Inovação (DITI) da SEA para apresentação do modelo a ser utilizado como Termo de Referência.
- **Julho/2022** – Revisão do Termo de Referência por servidores da CGE/SC e envio à SEA/DITI para demais providências relacionadas ao certame licitatório.
- **Setembro/2022** – Finalização do Termo de Referência.
- **Outubro/2022** - Elaboração do pedido de aquisição para contratação do serviço de Desenvolvimento de Software com Práticas Ágeis – SEA/COFIC/GEADM.