

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA



RELATÓRIO

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3º TRIMESTRE



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO TRIMESTRAL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

01 de julho de 2025 a 30 de setembro 2025.

Sumário

Sumário	2
1. APRESENTAÇÃO	2
2. TOTAL DE SOLICITAÇÕES NO PERÍODO.....	2
2.1. Classificação das demandas.....	3
2.1.1. Demandas encaminhadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual	3
2.1.2. Pronto atendimento efetuado pela Ouvidoria-Geral do Estado	3
3. DESEMPENHO NO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	3
4. OS 5 (CINCO) ÓRGÃOS/ENTIDADES COM MAIOR FREQUÊNCIA DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	4
5. OS 5 (CINCO) PRINCIPAIS ASSUNTOS SOLICITADOS POR MEIO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	5
6. EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	5
7. TOTAL DE RECURSOS NO PERÍODO.....	6
7.1 Recurso por negativa de acesso à informação ou pelo não fornecimento das razões da negativa ou resposta insatisfatória (artigos 22 e 22-A do Decreto n.º 1.048/2012).....	6
7.1.1 Recursos em 1ª instância.....	6
7.1.2 Recursos em 2ª instância.....	7
7.1.3 Recursos em 3ª instância.....	7
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	8
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

Lista de gráficos

Gráfico 1 - Status dos pedidos de acesso às informações cadastrados no Sistema	2
Gráfico 2 - Pedidos de Acesso à Informação registrados por órgão/entidade do Poder Executivo	4
Gráfico 3 - Os 05 principais assuntos demandados	5
Gráfico 4 - Evolução da quantidade de pedidos de acesso à informação	6
Gráfico 5 - Decisões emitidas em 1ª instância	Erro! Indicador não definido.
Gráfico 6 - A resposta fornecida foi fácil de compreender?	8
Gráfico 7 - Você recebeu todas as informações solicitadas ou justificativa para o não fornecimento?	9
Gráfico 8 - Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	9

Lista de figuras

Figura 1 - Desempenho no atendimento dos pedidos de acesso à informação	4
Figura 2 - Quantidade de recursos de 2ª instância por órgão ou entidade	7
Figura 3 - Número de recursos por omissão de resposta	8

1. APRESENTAÇÃO

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 julho de 2025 a 30 de setembro de 2025.

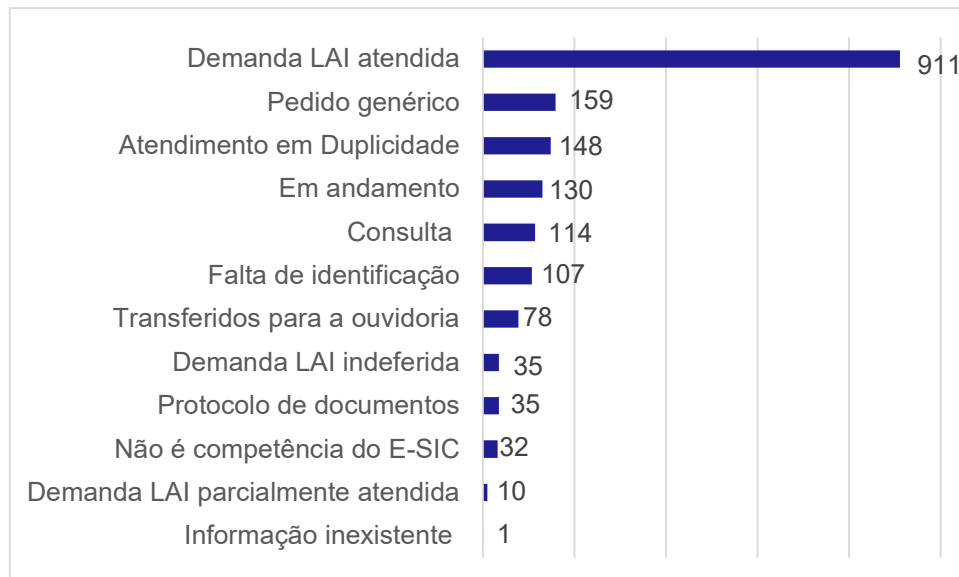
O relatório tem como base de referência a análise estatística de todos os pedidos registrados no Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, no link: www.ouvidoria.sc.gov.br.

A última extração de dados para compor o presente relatório foi realizada no dia 01 de outubro de 2025.

2. TOTAL DE SOLICITAÇÕES NO PERÍODO

No período em análise, o Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (E-SIC) registrou o total de 1.760 (um mil setecentos e sessenta) demandas, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 1 - Status dos pedidos de acesso às informações cadastrados no Sistema



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

2.1. Classificação das demandas

2.1.1. 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.

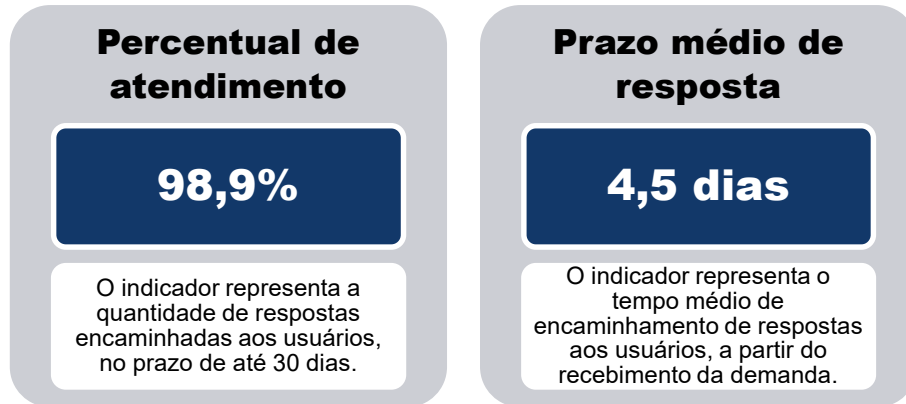
2.1.2. Pronto atendimento efetuado pela Ouvidoria-Geral do Estado

- 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 nº 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.

3. DESEMPENHO NO ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No período em análise verificou-se que 98,9% das demandas recebidas pelo E-SIC foram respondidas no prazo de 30 dias, sendo que o prazo médio de respostas foi de 4,5 dias, conforme demonstra a figura a seguir.

Figura 1 - Desempenho no atendimento dos pedidos de acesso à informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

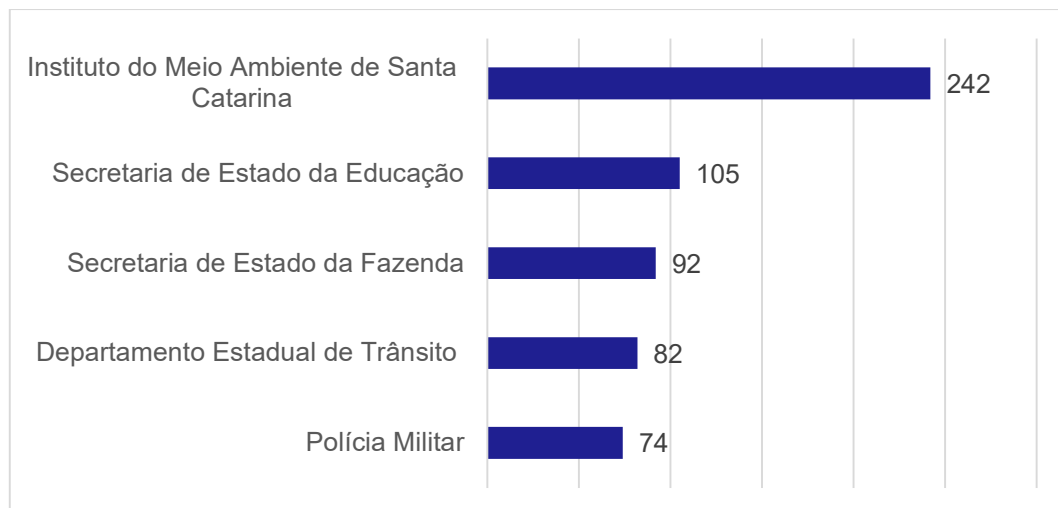
Se considerarmos apenas os pedidos que foram encaminhados aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para tratamento, conforme item 2.1.1, o percentual de atendimento passa a ser **98,2%** e o tempo médio de resposta **7,6 dias**.

Destaca-se que 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, mediante justificativa) encaminhar resposta ao cidadão, conforme § 1º do art. 11 da Lei n.º 12.527/2011.

4. OS 5 (CINCO) ÓRGÃOS/ENTIDADES COM MAIOR FREQUÊNCIA DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O gráfico a seguir apresenta os 05 (cinco) órgãos e as entidades que mais receberam as solicitações registradas por meio do módulo E-SIC, no período de 01 de julho de 2025 a 30 de setembro 2025.

Gráfico 2 - Pedidos de Acesso à Informação registrados por órgão/entidade do Poder Executivo



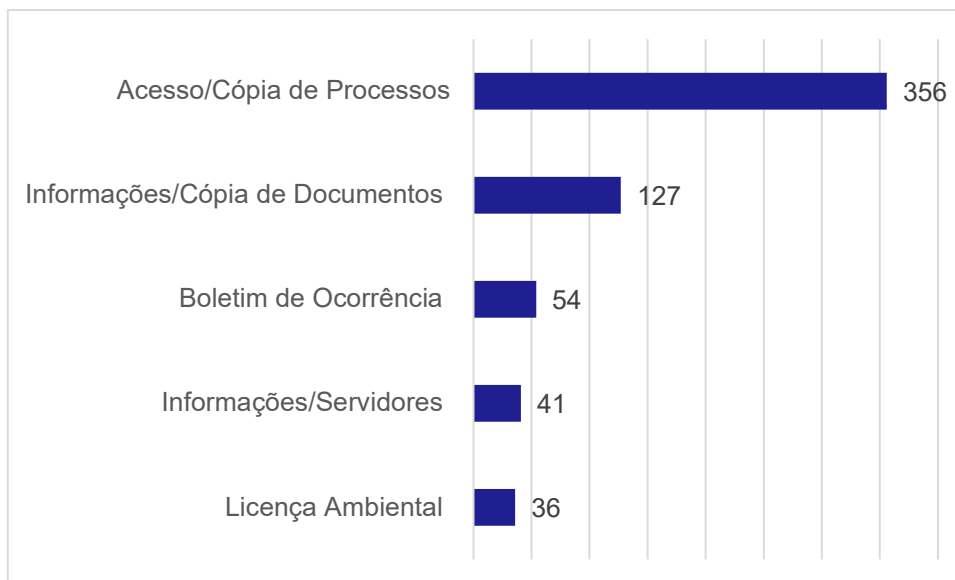
Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

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 em lei. O Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA) foi a entidade que mais recebeu pedidos de acesso à informação no período em análise.

5. OS 5 (CINCO) PRINCIPAIS ASSUNTOS SOLICITADOS POR MEIO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O gráfico a seguir apresenta os 05 (cinco) principais assuntos demandados no módulo E-SIC, no período em análise.

Gráfico 3 - Os 05 principais assuntos demandados



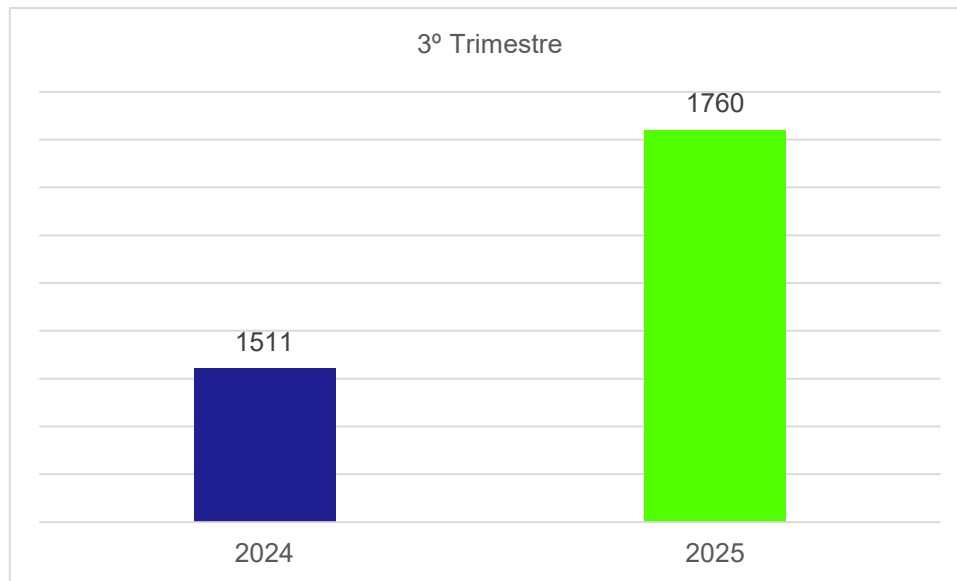
Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação podem ser visualizados em categorias de acordo com o assunto da informação solicitada. Os assuntos mais frequentes para as solicitações de demandas referem-se ao acesso ou cópia de processos administrativos e cópia de documentos.

6. EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O gráfico a seguir apresenta a evolução trimestral do número de pedidos de acesso à informação do período compreendido entre 2024 e 2025.

Gráfico 4 - Evolução da quantidade de pedidos de acesso à informação



Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Em análise ao gráfico 4, é possível verificar um aumento de 16,47% no número de pedidos recebidos no terceiro trimestre de 2025, quando comparado ao mesmo período de 2024. Referente ao terceiro trimestre de 2025.

7. TOTAL DE RECURSOS NO PERÍODO

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.

7.1 Recurso por negativa de acesso à informação ou pelo não fornecimento das razões da negativa ou resposta insatisfatória (artigos 22 e 22-A do Decreto n.º 1.048/2012)

7.1.1 Recursos em 1ª instância

Durante o período avaliado, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC) registrou 26 recursos em primeira instância, distribuídos entre 14 órgãos e entidades da Administração Pública Estadual. A distribuição quantitativa foi a seguinte:

- Secretaria de Estado de Justiça e Reintegração: 4 recursos;
- Secretaria de Estado de Educação: 4 recursos;
- Secretaria de Estado de Fazenda: 4 recursos;
- Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina: 3 recursos;

- Controladoria Geral do Estado: 2 recursos;
- Demais órgãos e entidades: 9 recursos (sendo 1 recurso cada).

As decisões de **Provimento** e **Desprovimento** aparecem com a mesma quantidade, somando **8 casos cada**, o que representa a maior parte do total. Já as categorias **Não Conhecimento** e **Provimento Parcial** possuem **5 casos cada**, indicando uma menor ocorrência em comparação às demais. Dessa forma, observa-se um equilíbrio entre as decisões favoráveis e desfavoráveis, com ligeira predominância das decisões de mérito (Provimento e Desprovimento) sobre as demais.

7.1.2 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 1 - Quantidade de recursos de 2ª instância por órgão ou entidade

Órgão/entidade recorrido em 2ª instância	Quantidade
Secretaria de Estado da Educação	2
Secretaria de Estado da Saúde	1
Secretaria de Estado de Justiça e Reintegração	1
Secretaria de Estado da Fazenda	1
Total	5

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Do total de recursos recebidos em segunda instância pelo Controlador-Geral do Estado, 2 (dois) resultaram em decisão de provimento, 1(um) provimento parcial, 1 (um) em desprovimento e 1 (um) não conhecimento.

7.1.3 Recursos em 3ª instância

No período em análise, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC) não registrou recursos de terceira instância.

7.2 Reclamação por omissão de resposta (artigo 23 do Decreto n.º 1.048/2012).

No período em análise, foram registradas no E-SIC 4 (quatro) reclamações por omissão, situação caracterizada quando o órgão ou entidade deixa de atender ao pedido de acesso à informação dentro do prazo legal estabelecido. A figura a seguir apresenta o número de recursos de omissão de resposta por órgão ou entidade.

Figura 2 - Número de recursos por omissão de resposta

Órgão/entidade recorrido	Quantidade
Universidade do Estado de Santa Catarina	1
Polícia Civil	1
Secretaria de Estado da Saúde	1
Secretaria de Estado da Fazenda	1
Total	4

Fonte: Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação

Do total de recursos por omissão recebidos, 2 (dois) resultaram em decisão de provimento, 1 (um) em perda de objeto e 1 (um) em não conhecimento.

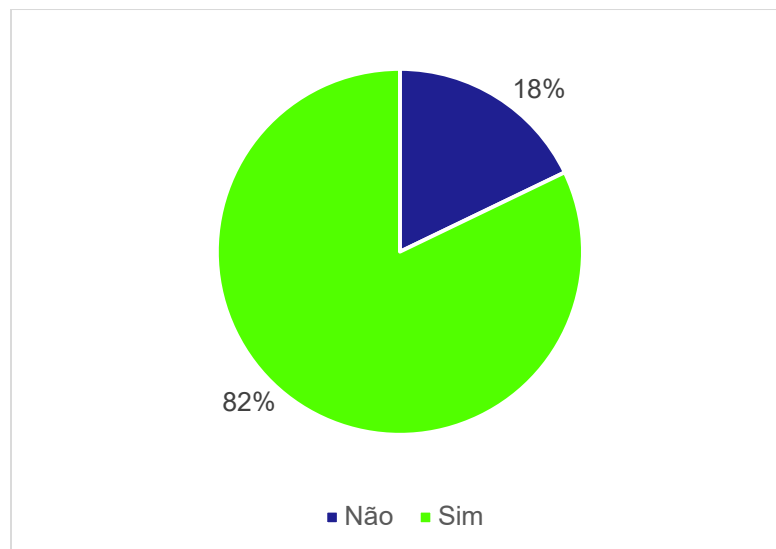
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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.

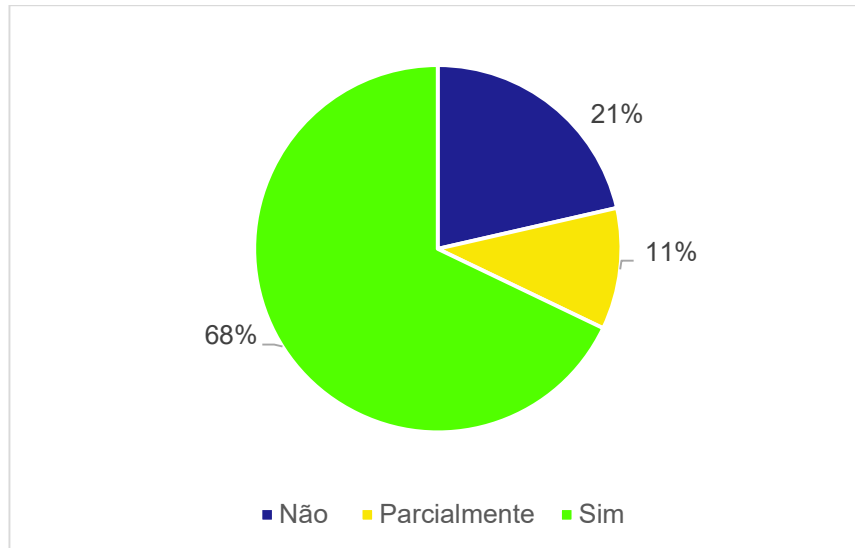
Implementada a partir de janeiro de 2024, a pesquisa de satisfação recebeu, no segundo trimestre de 2025, 23 respostas, tendo como resultado as seguintes avaliações:

Gráfico 5 - A resposta fornecida foi fácil de compreender?



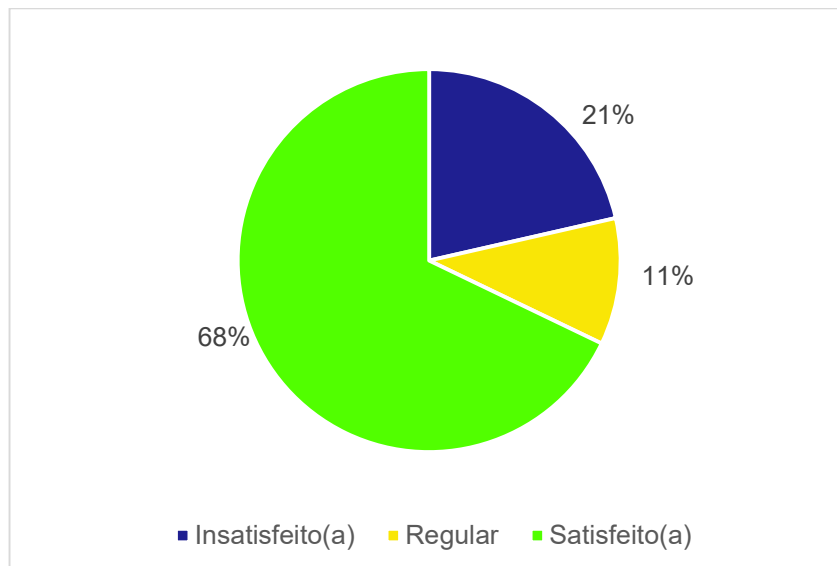
Fonte: Microsoft Forms

Gráfico 6 - Você recebeu todas as informações solicitadas ou justificativa para o não fornecimento?



Fonte: Microsoft Forms

Gráfico 7 - 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 foram positivas, ou seja, os cidadãos consideraram o atendimento satisfatório. Dentre os comentários recebidos, destacamos alguns elogios e comentários referentes ao atendi-

mento dos órgãos e entidades, tais como: “Agradeço o pronto retorno e as informações disponibilizadas”; “Parabéns pela eficiência e educação”; “Excelente experiência. Vocês estão de parabéns”.

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.