

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

FPOLIS, 2023



GOVERNO DE
**SANTA
CATARINA**
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO

**SECRETARIA DE ESTADO DO
PLANEJAMENTO**

<https://www.seplan.sc.gov.br/>

**SECRETÁRIO DE ESTADO
EDGARD USUY**

**SECRETÁRIO ADJUNTO
LUCAS AMANCIO**

**OUVIDORA
MARIANA CARPES SILVA**



GOVERNO DE
**SANTA
CATARINA**
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	3
1 APRESENTAÇÃO.....	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	5
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	7
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO.....	8
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	9
4 ANÁLISE QUANTITATIVA.....	10
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	10
4.2 ENCAMINHAMENTO AOS SETORES INTERNOS	11
5 PRAZO DE ATENDIMENTO.....	12
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	13
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....	13
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	14
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	15
10 CONCLUSÃO.....	16

1 APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado de Planejamento (SEPLAN) foi constituída pela Medida Provisória n° 257 de 23 de fevereiro de 2023, posteriormente convertida na Lei n° 18.646/2023, a qual alterou a Lei Complementar 741/2019, que dispõe sobre a estrutura organizacional básica e o modelo de gestão da Administração Pública Estadual no âmbito do Poder Executivo.

A SEPLAN foi criada como órgão central do planejamento, sendo responsável pelo sistema administrativo de gestão estratégica no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional. Como um órgão central sistêmico, a Secretaria tem o intuito de buscar a excelência na gestão pública, para isso conta com a disseminação da cultura de projetos e processos em órgãos do executivo estadual e cada vez mais com um direcionamento de decisões baseadas no uso de dados, informações e inteligência.

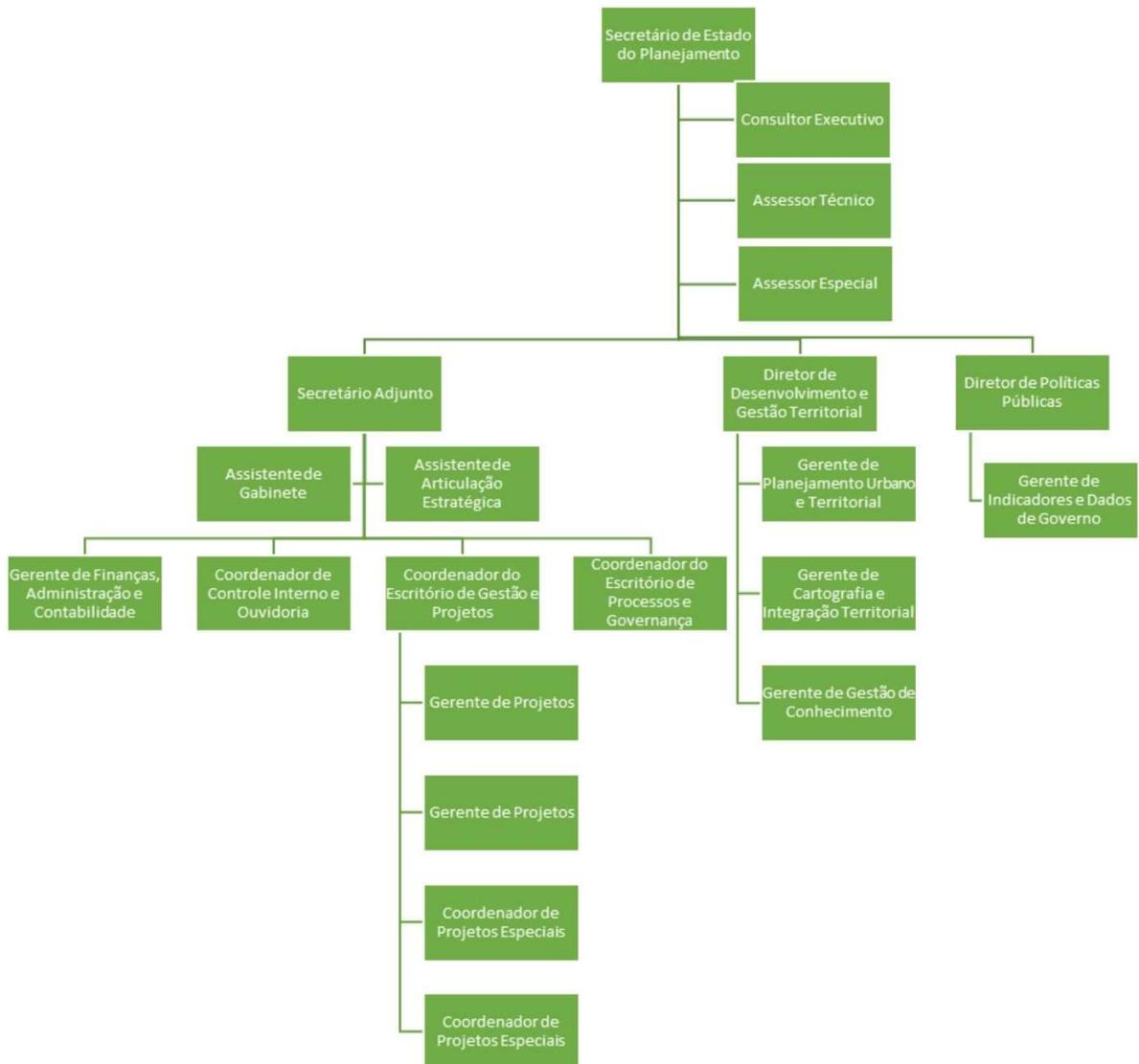
Foi abrangido também pela SEPLAN a área de desenvolvimento territorial e urbano, cartografia e apoio a plano diretores, as quais impactam diretamente a sociedade, tendo como foco a melhoria da vida dos cidadãos por meio de articulação e coordenação com outras Secretarias e órgãos do Governo do Estado, assim como, proporcionar serviços públicos efetivos ao cidadão.

Vinculam-se ainda à SEPLAN para efeitos de supervisão, coordenação, orientação e fiscalização das atividades finalísticas as seguintes entidades da Administração Pública Estadual Indireta: a Superintendência de Desenvolvimento das Regiões Metropolitanas de Santa Catarina (SUDESC) e a Fundação Escola de Governo (ENA).

As competências da SEPLAN estão descritas no Artigo 41-B da LC 741/2019, assim como, possui definido em seu planejamento estratégico, sua missão, visão e valores, a fim de nortear o desenvolvimento de suas atividades, os quais estão descritos abaixo:



Sua estrutura organizacional foi determinada pelo Decreto 344/2023, conforme organograma abaixo:



2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem um papel importante dentro dos órgãos estaduais, é por meio dela que podemos aproximar o cidadão, promovendo sua participação e cooperação na administração pública, assim como, é uma importante ferramenta de gestão, a qual pode proporcionar dados e informações relevantes aos gestores.

A Lei federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, estabelece as normas básicas para a participação e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, sendo esta legislação que estabelece as atribuições e objetivos das ouvidorias.

Em âmbito estadual o Decreto nº 1933 de 18 de maio de 2022 dispôs sobre a estrutura, o funcionamento e as atividades de ouvidoria do Sistema de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV) da SEPLAN foi constituída com base no Artigo 6º, Inciso V, da LC 741/2019. De acordo com o Decreto 1933/2022 o dirigente máximo do órgão deve designar servidor responsável pelas atividades da ouvidoria, sendo o Coordenador responsável por estas.

2.1 COMPETÊNCIAS

As competências da ouvidoria estão dispostas no Artigo 13, da Lei nº 13.460/2017, sendo elas:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Além destas competências, o Decreto 1933/2022, em seu Artigo 34, dispõe ainda mais algumas:

I – prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;

II – buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;

III – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

IV – estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;

V – dar publicidade às atividades de ouvidoria;

VI – manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;

VII – planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;

VIII – 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; e

IX – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

A estrutura do Sistema administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, no que tange a função de ouvidoria, tem como órgão central a Controladoria Geral do Estado (CGE) sendo o núcleo técnico a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), que tem como atribuição coordenar as ouvidorias setoriais e seccionais.

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria é a ouvidoria setorial da Secretaria de Estado do Planejamento que tem como competências às atividades de Ouvidoria, e conforme estrutura da SEPLAN, está vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário Adjunto e tecnicamente à OGE.

A Coordenadoria é composta por uma servidora pública efetiva designada para a função de Coordenadora pelo Ato nº 2283/2023 publicado no DOE 22054-A de 06/07/2023.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEPLAN está localizada:

Centro Administrativo do Governo do Estado de SC

Rodovia SC 401, KM 15, nº 4.600 – Saco Grande – Florianópolis SC

Bloco III – Secretaria de Estado do Planejamento

E-mail: ciouv@seplan.sc.gov.br

Telefone: (48) 3665-1421

Atendimento: 12:30 às 19h de segunda-feira a sexta-feira.

→ Link para registro de manifestações na Ouvidoria:

<http://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>

Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Exercite a sua cidadania e participe do Governo do Estado de Santa Catarina



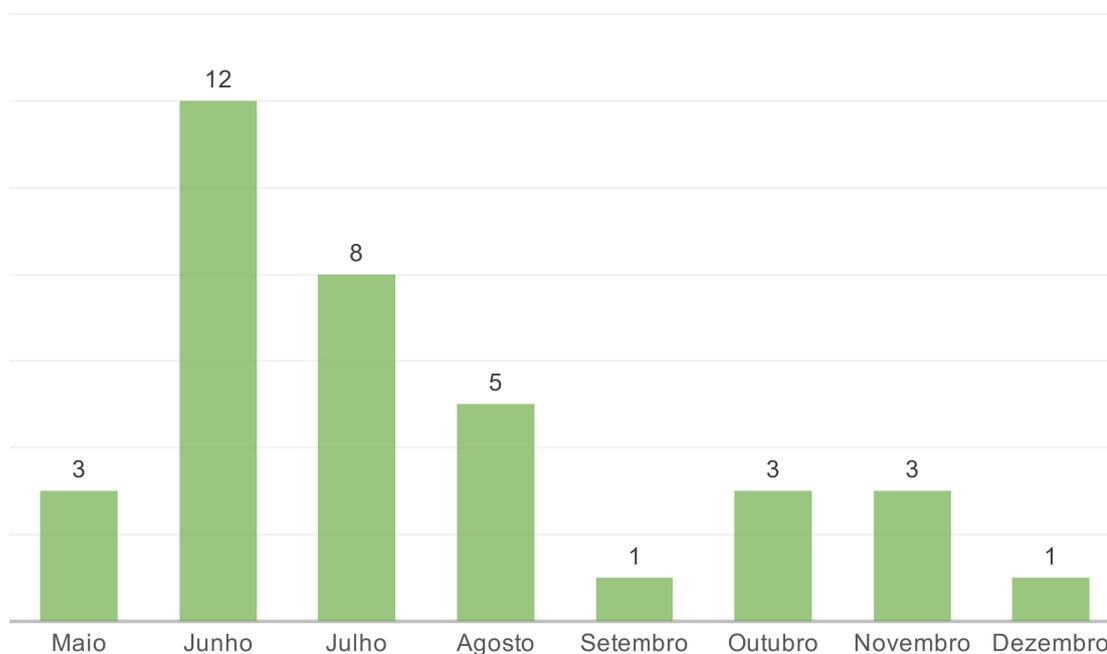
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme descrito no Capítulo 2 deste relatório, a SEPLAN foi constituída no início deste ano e foi estruturada no decorrer de 2023, sendo nomeado Ouvidor no mês de julho quando obtivemos acesso ao Sistema da Ouvidoria.

A partir do mês de maio de 2023 foram encaminhadas a SEPLAN pela Ouvidoria o total de 36 manifestações.

Destacamos as manifestações e pedidos de acesso a informação recebidos mês a mês, salientando que estes foram retiradas do portal de dados abertos de SC e no Sistema de Ouvidoria.

Gráfico 01 - Quantidade de Manifestações Mensais



Verifica-se por meio do gráfico acima que após a estruturação da Coordenadoria e demais setores da SEPLAN as manifestações diminuíram consideravelmente.

4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

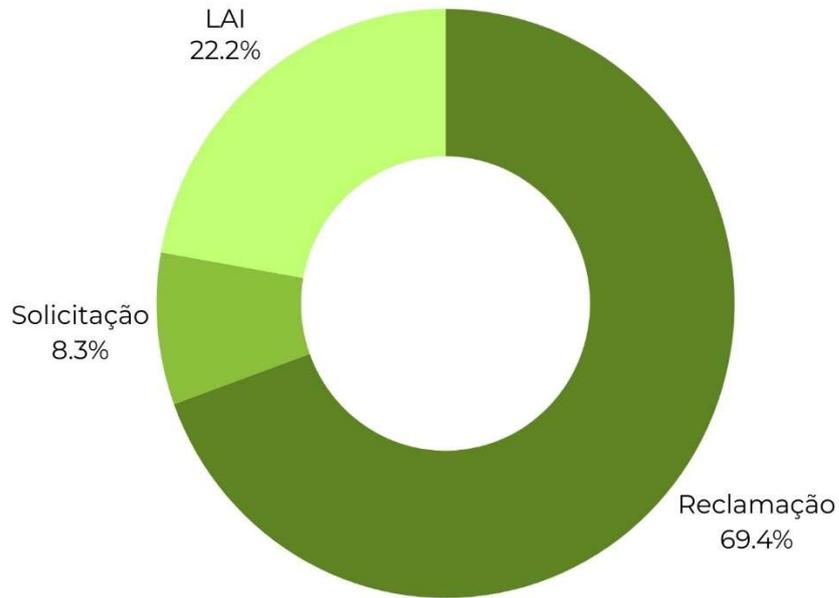
De acordo com o Decreto 1933/2022 são tipos de manifestações: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

- **Denúncia:** Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública;
- **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual;
- **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido.

Além das manifestações descritas acima, são encaminhadas também solicitações de acesso a informação baseadas na Lei de Acesso à Informação n° 12527/2011 (LAI).

A maior parte das manifestações (69,4%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Reclamação. O tipo Solicitação, alcança percentual bem menor (8,3%), e 22,2% foram solicitações de acesso a informação baseadas na LAI. Os demais tipos de manifestação não tiveram demanda neste ano.

Gráfico 02 - Tipo de Manifestações



4.2 ENCAMINHAMENTO AOS SETORES INTERNOS

A Coordenadoria desenhou um fluxo das manifestações recebidas pela OGE, para que pudesse trazer agilidade no retorno e efetividade nas respostas enviadas ao cidadão.



Caso seja uma resposta recorrente o 3º passo não é necessário, sendo elaborada reposta ao cidadão diretamente pela CIOUV, porém é enviado o e-mail para a Diretoria ou Gerência a fim de informá-los sobre a manifestação do cidadão.

Ao efetuar o envio via e-mail para a Diretoria ou Gerência responsável pelo assunto constante na manifestação, a Coordenadoria estipula o prazo de 10 (dez) dias para resposta, não havendo retorno é autuado processo via SGPe com mesmo prazo, caso for uma solicitação de acesso de informação (LAI) concede-se um prazo de apenas 5 (cinco) dias.

Tabela 01 - Manifestações Recebidas por Tipo e por setor interno

Diretoria/Gerência	Solicitação	Reclamação	LAI	Total Geral
Gerência de Cartografia	2	23	5	30
Escritório de Processos - EPROC	1			1
Gabinete Secretário		1	1	2
Escritório de Projetos - EPROJ			1	1
SUDESC		1		1
Controle Interno			1	1
Total	3	25	8	36

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

O prazo de atendimento das manifestações ao cidadão foi em média 15 (quinze) dias corridos. Do total das manifestações 83% foram respondidas dentro do prazo, sendo que 35 manifestações já tiveram sua resposta enviada ao cidadão.



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

15 dias

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

Para calcular o tempo médio de resposta verificou-se a data de encaminhamento da manifestação pela OGE no Sistema da Ouvidoria para a CIOUV e a data em que ela foi respondida.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

O principal assunto das manifestações foi referente a solicitação de acervo aerofotogramétrico, sendo 50% das demandas, após com 13,89% o assunto foi referente a demora nos processos ou no atendimento.

Tabela 02 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Solicitação

Assunto	Frequência	%
Horários de ônibus	1	2,78%
Acervo Aerofotogramétrico	18	50,00%
Cobrança de resposta	2	5,56%
Falta de profissional para atendimento	1	2,78%
Demora de processo e no atendimento	5	13,89%
Exclusão base de dados (LGPD)	1	2,78%
Não atendimento telefônico	1	2,78%
Licitação	1	2,78%
Acesso Processo SGP-e	2	5,56%
Dados Estatísticos	1	2,78%
Informações/documentos	3	8,33%
Total	36	100,00%

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Das manifestações encaminhadas apenas 6 (seis) foram sigilosas, as demais o autor se identificou, sendo a grande maioria pessoa física e do sexo masculino.

Tabela 03 – Perfil do Usuário

Usuário	
Pessoa Física	21
Pessoa Jurídica	0
Não Informado	7
Gênero	
Feminino	12
Masculino	20
Não Informado	3

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Durante o ano de 2023 verificou-se pontos recorrentes nas manifestações recebidas, sendo assim, foram adotadas providências para a diminuição das demandas e correção dos problemas que as estavam ocasionando, abaixo relacionamos estes pontos e as providências adotadas:

a) Reclamações:

- Pontos recorrentes: Dentre as reclamações verificou-se a recorrência referente aos assuntos de cartografia, visto que é um serviço o qual está diretamente ligado ao cidadão, com a reestruturação da SEPLAN o setor que demanda os trabalhos de cartografia teve uma importante queda no número de funcionários o que ocasionou uma demora para o atendimento das solicitações, gerando assim insatisfação e abertura de reclamações quanto a demora ou não atendimento do serviço solicitado.
- Providências adotadas pela administração: Foi efetuada uma reestruturação da Gerência de Cartografia com ações para aumentar o número de funcionários no setor, houve a disposição de servidores de outras Secretarias para a Gerência, sub-rogação do contrato de terceirizados da Secretaria de Estado da Fazenda sendo disponibilizado dois postos de trabalho e a contratação de estagiários a fim de auxiliar nas demandas.

b) Solicitações e Pedidos de Acesso a Informação (LAI):

- Pontos recorrentes: As Solicitações e Pedidos de Informação mais recorrentes também foram em relação aos pedidos da cartografia, para acesso as fotos e bases cartográficas.
- Providências adotadas pela administração: as demandas encaminhadas a CIOUV que não havia processo junto ao SGPe foi adotada a resposta padrão para efetuar a solicitação pelo trâmite correto, mostrando ao cidadão o passo a passo para efetuar sua solicitação.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Durante o ano de 2023 a Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria teve a oportunidade de participar de alguns cursos e reuniões importantes para seu conhecimento e organização da estrutura e trabalho referente a Ouvidoria, dentre eles:

- Capacitação em Ouvidoria e Acesso a Informação – Turma 3, curso promovido pela CGE em parceria com a ENA.
Período: 08/08/2023 a 08/09/2023 – 40 horas
- Café com a Ouvidoria e Acesso à Informação, evento realizado pela CGE para apresentação e esclarecimento de dúvidas às novas setoriais, em 03/08/2023.
- Roda de Ouvidoria, evento realizado pela CGE, em 29/11/2023, carga horária de 5 horas.

Além das capacitações, a Coordenadoria buscou melhorar e tornar eficiente o processo para uma resposta rápida e que solucionasse a demanda do cidadão, entendendo também a dinâmica dos setores internos da SEPLAN para da melhor forma possível elaborar um fluxo que atendesse as manifestações, assim como, compreendesse os trabalhos elaborados nas Diretorias e Gerências da Secretaria.

O fluxo de recebimento e reposta foi montado conforme consta no Capítulo 4.2 deste Relatório e no ano de 2024 será avaliado a fim de aprimorarmos.

10 CONCLUSÃO

A constituição da SEPLAN pelo governo representou a implantação de um pilar importante no Estado que se refere ao planejamento e a necessidade de decisões baseadas em dados e informações estratégicas para a efetividade das políticas e serviços públicos.

Com sua estruturação as áreas administrativas precisaram ser estabelecidas, o que aconteceu durante o ano de 2023, a Ouvidoria foi uma destas áreas que prioritariamente teve sua constituição para conseguir uma resposta efetiva a sociedade.

Diante das ações, fluxos implementados e estruturação das áreas finalísticas houve um diminuição no número de manifestações, assim como, o prazo de resposta, conforme demonstrado neste relatório.

Em 2024 a Coordenadoria terá o intuito de diminuir o prazo de resposta e buscar juntamente com as áreas finalísticas elaborar a Carta de Serviços para os cidadãos em linguagem simples visando seu entendimento para a solicitação de serviços.

Assim como, verificar junto aos setores internos quais processos, informações e dados que podem ser disposto no Portal de Dados Abertos do Estado de SC e que tenderiam a diminuir o número de ouvidorias em relação a demora no atendimento.