



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

## **Relatório de Gestão 2023**

# **Ouvidoria**

**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
SEA**

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



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

**SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
VÂNIO BOING**

**SECRETÁRIA- ADJUNTA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
MARIA TERESINHA DEBATIN**

**COORDENADOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA  
FABRÍCIO STOPASSOLI**

**EQUIPE DA OUVIDORIA  
Ouvidores das Unidades Administrativas da SEA**

Florianópolis, 20 de fevereiro de 2024



## Sumário

<b>Apresentação da SEA</b> .....	4
Diretrizes Estratégicas da SEA .....	8
Cadeia de Valor.....	9
Organograma .....	10
<b>Apresentação da Ouvidoria da SEA</b> .....	11
Competências.....	11
Estrutura.....	13
Instalações, Horário Atendimento e Canais de Acesso.....	14
<b>Dados Gerais das Manifestações de Ouvidoria</b> .....	15
<b>Análise quantitativa das Manifestações de Ouvidoria de Natureza: Reclamação, Solicitação, Denúncia, Sugestão e Elogio</b> .....	15
Tipologia das manifestações.....	16
Encaminhamentos às Unidades Administrativas Internas.....	17
Prazo de Atendimento.....	18
Principais Assuntos por Tipologia.....	19
Perfil dos Cidadãos que acessam o Canal de Ouvidoria.....	20
Considerações referente aos Encaminhamentos Internos.....	20
<b>Análise quantitativa das manifestações de Ouvidoria de Natureza: Lei de Acesso à Informação (LAI)</b> .....	21
Atendimento de LAI por mês no ano de 2023.....	21
Encaminhamentos às Unidades Administrativas Internas.....	23
Principais Assuntos por Tipologia.....	23
Média de Dias para Atendimento das Demandas LAI.....	24
Perfil dos Cidadãos que acessam o Canal E-Sic para LAI.....	26
Demandas LAI Atendidas e Indeferidas.....	26
<b>Análise Qualitativa das demandas recorrentes de Ouvidoria e Providências</b> .....	27
<b>Principais Ações da Ouvidoria</b> .....	33
<b>Conclusão</b> .....	33



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

## 1 APRESENTAÇÃO DO ÓRGÃO.

Desde a sua criação, em 31.12.1970, pela Lei nº 4.547, a Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina (SEA) passou por substanciais transformações. A legislação mais recente acerca das competências da secretaria consta na Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, a qual estabelece que a Secretaria de Estado da Administração é responsável por seis sistemas administrativos no âmbito da Administração Direta, Autárquica e Fundacional, quais sejam: gestão de materiais e serviços; gestão de pessoas; gestão documental e publicação oficial; gestão patrimonial.

A Secretaria de Estado da Administração (SEA), como órgão sistêmico de toda a estrutura governamental, tem como premissa viabilizar condições para que os demais órgãos possam atuar perfeitamente dentro das suas áreas finalísticas, em pilares de inovação, tecnologia e sustentabilidade. Desta forma, as atividades desenvolvidas pela SEA impactam em toda a estrutura de Governo, que por sua vez, faz chegar às pessoas os serviços e atividades essenciais.

Destaca-se que além dos sistemas administrativos, a SEA também faz a gestão da saúde ocupacional do servidor e do plano de saúde dos servidores. Abriga também, na condição de autarquia, fundação e de empresa pública vinculadas, para efeitos de supervisão, coordenação, orientação e fiscalização o Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina – IPREV.

No seu portfólio concentra-se uma diversidade de serviços dos quais cabe destacar: Padronização de manuais e documentos, Perícia Médica, Plano de Saúde dos servidores, Portal de Compras Públicas, Portal do Servidor, Processamento da Folha de Pagamento dos Servidores Públicos Estaduais, Publicação do Diário Oficial do Estado e o Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (até 06/2023).

IDENTIFICAÇÃO	SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
CNPJ	82.951.351/0001-42
Endereço	Rodovia SC 401 nº 4.600, km 5, bloco II – Saco Grande II – Florianópolis – SC – CEP: 88.032-000
Telefone	(48) 3665-1400
Site	<a href="http://www.sea.sc.gov.br">http://www.sea.sc.gov.br</a>
Ato de Criação	Lei nº 4.547, de 31 de dezembro de 1970.
Reconhecimento	Não se aplica
Estatuto	Não se aplica
Regimento Geral / Interno	Decreto nº 2.198, de 30 de setembro de 2022

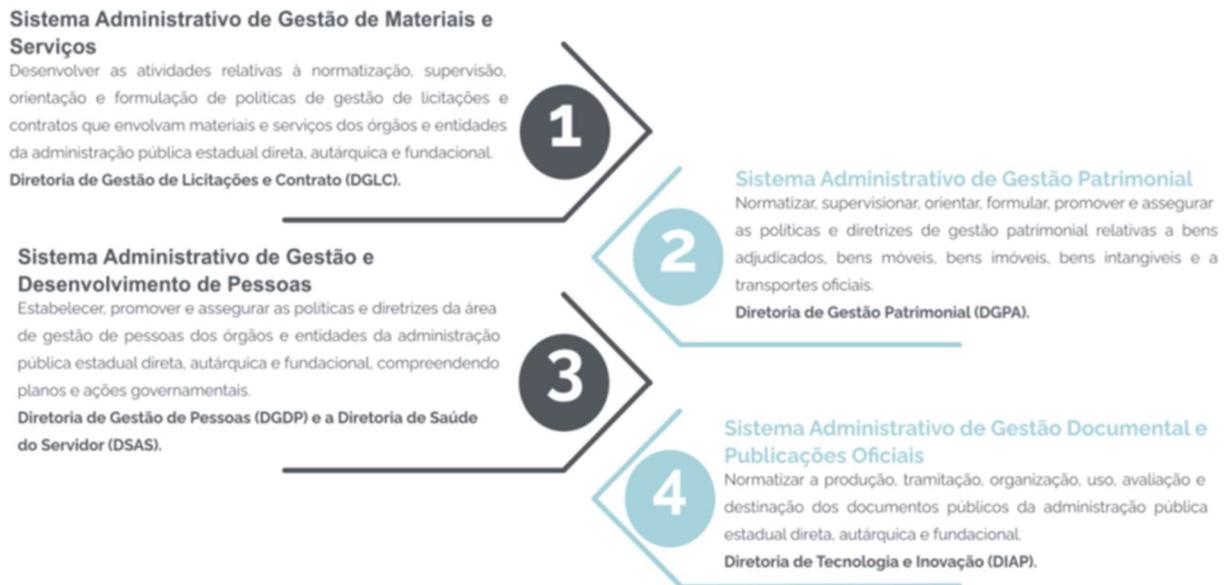


# ESTADO DE SANTA CATARINA

## SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

### COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Figura 1 - Sistemas Administrativos SEA :



**De acordo com o Art. 19 da Lei Complementar nº 741/2019 compete à SEA:**

***I – Normatizar, supervisionar, controlar, orientar e formular políticas de gestão de pessoas, envolvendo:***

- a) benefícios funcionais de natureza não previdenciária do pessoal civil;*
- b) ingresso, movimentação e lotação do pessoal civil, permanente e temporário;*
- c) planos de carreira, cargos e vencimentos dos servidores públicos civis e dos militares estaduais;*
- d) plano de saúde;*
- e) progressão funcional dos servidores públicos civis;*
- f) remuneração dos servidores públicos civis e dos militares estaduais;*
- g) perícia médica e saúde dos servidores públicos civis;*
- h) melhoria das condições da saúde ocupacional dos servidores públicos e da prevenção contra acidentes de trabalho;*



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

- i) estratégias de comprometimento dos servidores públicos em substituição às estratégias de controle;*
- j) programas de atração e retenção de servidores públicos;*
- k) programas de valorização dos servidores públicos calcados no desempenho;*
- l) pensões não previdenciárias; e*
- m) locação de mão de obra e contratação de bolsistas e estagiários;*

***II – Acompanhar, avaliar e ressarcir as despesas médico-hospitalares, na forma disposta na Lei nº 6.745, de 28 de dezembro de 1985, desde que não cobertas por plano de saúde;***

***III – Gerenciar e coordenar o desenvolvimento e a manutenção evolutiva do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH);***

***IV – Normatizar, supervisionar, orientar e formular políticas de gestão de materiais e serviços, envolvendo:***

- a) licitações de materiais e serviços;*
- b) contratos de materiais e serviços; e*
- c) estocagem e logística de distribuição de materiais;*

***V – Encarregar-se:***

- a) do planejamento, da organização, da coordenação e da execução das atividades relativas à administração das áreas comuns do Centro Administrativo do Governo do Estado;*
- b) da administração dos serviços de segurança das áreas comuns do Centro Administrativo do Governo do Estado; e*
- c) da coordenação e administração do posto de atendimento médico do Centro Administrativo do Governo do Estado;*

***VI – Normatizar, supervisionar, orientar e formular políticas de gestão patrimonial, envolvendo:***

- a) bens adjudicados;*
- b) bens móveis, imóveis e intangíveis; e*
- c) transportes oficiais;*



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

**VII – coordenar programas voltados à modernização da gestão pública;**

**VIII – propor políticas e coordenar o Programa Estadual de Incentivo às Organizações Sociais;**

**IX – Normatizar, supervisionar, orientar e formular políticas de gestão documental e publicação oficial, bem como elaborar o Diário Oficial do Estado (DOE);**

**X – Definir, normatizar e padronizar os aspectos técnicos da tecnologia da informação, da comunicação e da inovação na Administração Pública Estadual;(Redação revogada pela Lei 18.646 de 2023)**

**XI – acompanhar e fiscalizar ações que envolvam tecnologia da informação e comunicação na Administração Pública Estadual; ;(Redação revogada pela Lei 18.646 de 2023)**

**XII – fomentar a integração, o intercâmbio de experiências, o compartilhamento de soluções e parcerias de interesse multi-institucional na Administração Pública Estadual;**

**XIII – promover a racionalização dos recursos da tecnologia da informação e comunicação da Administração Pública Estadual, por meio da coordenação de ações cooperadas;**

**XIV – definir e acompanhar os projetos relacionados com a tecnologia da informação, comunicação e inovação, inclusive no que se refere aos sistemas de informações geográficas, geoprocessamento, serviços eletrônicos governamentais, tratamento de imagens, gestão eletrônica de documentos, segurança e monitoramento;**

**XV – Integrar os sistemas informatizados dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual e suas bases de dados em uma rede governamental;**

**XVI – coordenar e gerenciar a rede de inovação para ações de governo; ;(Redação revogada pela Lei 18.646 de 2023)**

**XVII – coordenar e gerenciar os centros de serviços compartilhados da Administração Pública Estadual;**

**XVIII – promover e coordenar a elaboração dos planejamentos estratégicos dos órgãos da Administração Pública Estadual;**

**XIX – desenvolver políticas e ações voltadas à gestão dos custos dos serviços públicos, de forma contínua, por meio de técnicas e ferramentas de análise aplicadas às bases de dados governamentais; e**

**XX – Estruturar, organizar e operacionalizar as atividades de gestão estratégica comuns a todos os órgãos e a todas as entidades da Administração Pública Estadual (Redação incluída pela LC 789, de 2021).**

**XXI - gerenciar o arquivo público do Estado, visando ao resgate, à preservação, à manutenção e à divulgação do patrimônio documental do Estado, bem como à destinação adequada dos documentos oficiais.**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

**§ 1º Fica vedada aos órgãos da Administração Pública Estadual Direta, às autarquias e às fundações a utilização de qualquer outro sistema que não o SIGRH para gestão de pessoas.**

**§ 2º As disposições de que trata o § 1º deste artigo aplicam-se às empresas públicas e sociedades de economia mista que recebam recursos financeiros do Tesouro Estadual para sua manutenção.**

**§ 3º Cabe aos órgãos da Administração Pública Estadual Direta, às autarquias e às fundações executar as atividades de que tratam as alíneas `a`, `c` e `d` do inciso IV do caput deste artigo, observadas as normas específicas que regem licitações e contratações públicas.**

**§ 4º Cabe aos Centros de Serviços Compartilhados executar as atividades de administração, finanças, contabilidade, apoio operacional e gestão de pessoas dos órgãos da Administração Pública Estadual Direta, cujas necessidades não demandem a criação de setor próprio na sua estrutura.**

**§ 5º Os servidores designados para exercer suas atribuições no Centro de Serviços Compartilhados farão jus às vantagens percebidas nos respectivos órgãos de origem. (NR) (Redação incluída pela Lei 18.316, de 2021).**

#### DIRETRIZES ESTRATÉGICAS - SEA

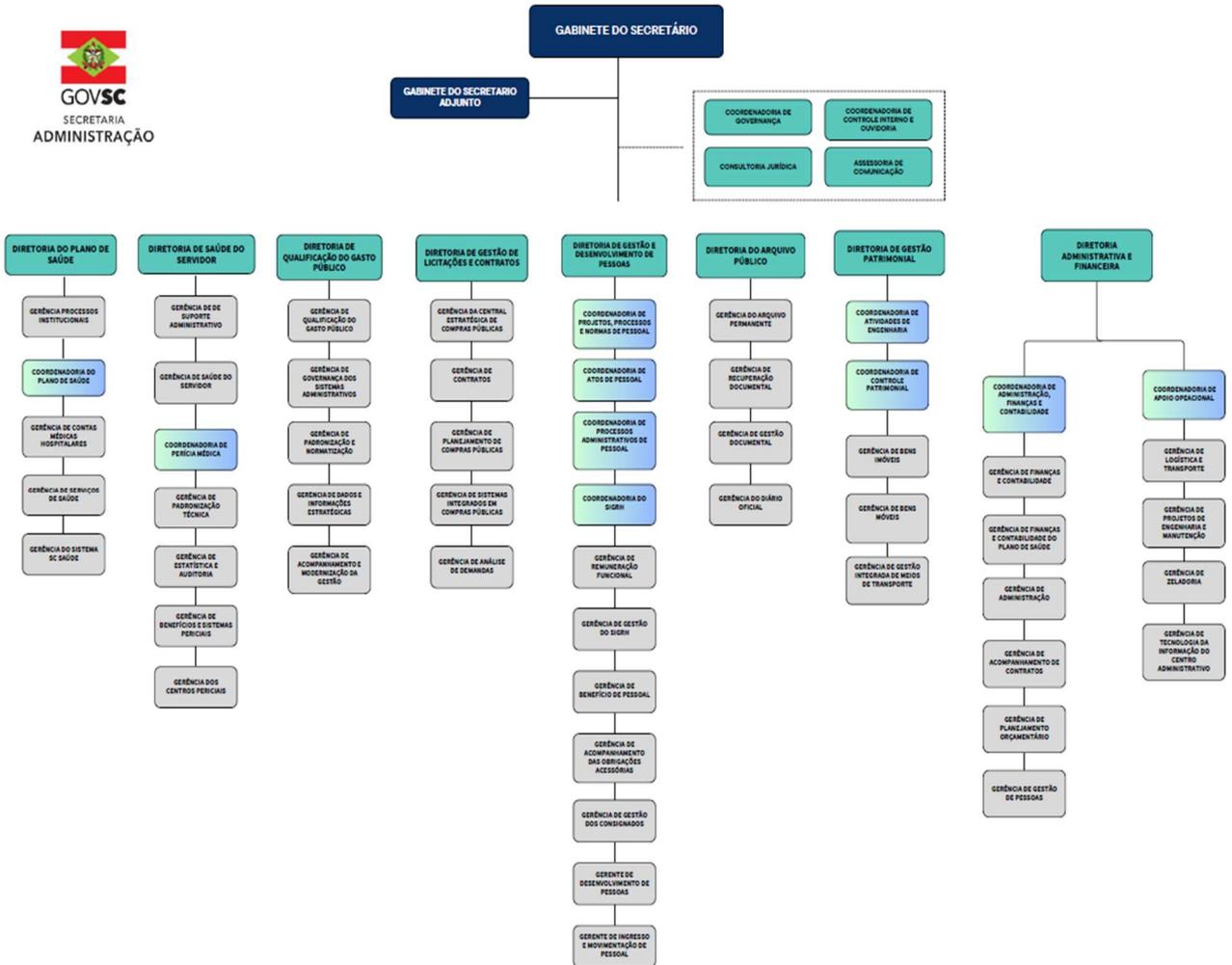
As diretrizes estratégicas são formadas pela visão, missão e valores, tendo como objetivo nortear a atuação dos servidores na condução dos processos executados.

MISSÃO	VISÃO	VALORES
Gerir as políticas de Gestão Governamental dos sistemas administrativos coordenados pela secretaria, contribuindo para o desenvolvimento das atividades do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina.	Ser referência nacional em políticas públicas dos sistemas que coordena, promovendo uma gestão governamental simples, digital, inovadora, construída com ética e baseada em resultados.	Sustentabilidade, Eficiência, Inovação, Desempenho, Integridade.



# ESTADO DE SANTA CATARINA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Figura 3- Organograma da SEA





## **2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA DA SEA.**

A Coordenadoria de Controle interno e Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração – CIOUV, foi constituída pela Lei Complementar nº 741/2019, conforme Artigo 6º, item V, sendo o Coordenador na condição de ouvidor setorial do órgão, responsável pelo tratamento às manifestações recebidas do cidadão.

### **2.1 COMPETÊNCIAS.**

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

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

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), estabelece cinco tipos de manifestações: sugestão, elogio, solicitação de providências, reclamação e denúncia.

Compete ao setorial de ouvidoria:

- Adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos, utilizando recursos de informação e comunicação adequados para melhor atender aos cidadãos que procuram os serviços da Ouvidoria;
- Decodificar, interpretar, traduzir a demanda do usuário em uma solicitação clara e objetiva, para o correto encaminhamento interno ou para área responsável para a apuração de ilícitos ou irregularidades, quando for o caso, e a obtenção de resposta adequada;



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

- Providenciar impreterivelmente o registro no sistema de Ouvidoria, as manifestações do tipo reclamação, solicitação, elogio e sugestão recebidos por meio de telefone, e-mail, presencial e correspondência;
- Analisar o conteúdo da manifestação a fim de verificar se existe a necessidade de desdobramento dela em razão do conteúdo apresentado;
- Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas;
- Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva;
- Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;
- Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão;
- Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão;
- Manter o sigilo da fonte e a proteção das informações do manifestante, em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade, sempre que julgar necessário, independentemente de solicitação do demandante;
- Zelar pela proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709 de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais-LGPD).



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

## 2.2 ESTRUTURA

O Controle Interno e Ouvidoria está estruturado e organizado na forma de sistema administrativo, sob a coordenação de seu órgão central, a Controladoria Geral do Estado (CGE):

**Ouvidoria Geral do Estado:** Núcleo Técnico do Sistema Administrativo de Ouvidoria, vinculada à CGE, com atribuição de coordenar as ouvidorias setoriais e seccionais do Poder Executivo Estadual.

**Secretaria de Estado da Administração:** A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEA, setorial que detém competência à atividade de Ouvidoria do sistema administrativo. Subordina-se administrativamente ao Gestor do Órgão e tecnicamente a OGE na prestação dos serviços de ouvidoria.

**Unidades Técnicas e Administrativas da SEA:** São os diversos setores do Órgão para onde são encaminhadas as demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria e que através de seus responsáveis designados, prestarão informações que subsidiarão as respostas ao usuário/cidadão.

### Composição das Unidades Técnicas e Administrativas de Ouvidoria da SEA em 2023:

UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE OUVIDORIA - SEA

Unidade	Descrição	Ouvidor Unidade	E-mail	Telefone
GABS	Gabinete Secretário	Sérgio Silva	sergio.silva@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1697
DGDP	Diretoria Gestão de Pessoas	Andréia Ranzi de Camargo	coape@sea.sc.gov.br	(48) 3665-2024
DGPA	Diretoria de Gestão Patrimonial	Welliton Saulo da Costa	welliton.costa@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1751
GEPSA	Plano de Saúde	Adriana Rohrig Vieira	adriana.vieira@sea.sc.gov.br	(48) 3664-5084
DSAS	Perícia Médica	Cláudia Cristina Buratto Passig	claudia.passig@sea.sc.gov.br	(48) 3665-5154
DGLC	Diretoria de Gestão Licitações e Contratos	Silvia Rita Glinski Sefrin	silvia.sefrin@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1590
DIAF	Diretoria Administrativa e Financeira	Paulo Cesar Jonck	paulo.jonck@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1634
DAP	Diretoria Arquivo Público	Renata Bion	renata.bion@sea.sc.gov.br	(48) 3665-6294

SETORIAL DE OUVIDORIA - SEA

Unidade	Descrição	Ouvidor Unidade	E-mail	Telefone
CIOUV	Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria	Fabício Stopassoli	ciouv@sea.sc.gov.br	(48) 3665-1102



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

## 2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

### 2.3.1. Localização e Atendimento.



#### Centro Administrativo do Governo do Estado de SC

Rod. SC 401 - km.5, nº 4.600, Bloco II, Florianópolis, SC  
CEP: 88032-900

#### Bloco II – Secretaria de Estado da Administração.

Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria - CIOUV

**E-mail: [ciouv@sea.sc.gov.br](mailto:ciouv@sea.sc.gov.br) Telefone: (48) 3665-1102**

Atendimento: das 12h30 min às 19h de segunda-feira a sexta-feira.

Link para registro de manifestações e consultas de Ouvidorias (24h):



<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

1

### Novo Atendimento

Clique para enviar denúncias, elogios, reclamações e sugestões. Será gerado protocolo com o código de atendimento e a chave para consulta.

2

### Consultar Atendimento

Clique para obter informações sobre sua solicitação. Tenha em mãos o código de atendimento e a chave de consulta.

3

### E-SIC

O Sistema de Informações ao Cidadão (E-SIC) do Estado de Santa Catarina permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Executivo Estadual, em conformidade com a Lei Federal nº12.527/2011(Lei de Acesso à Informação) e Decreto Estadual nº 1.048/2012 .



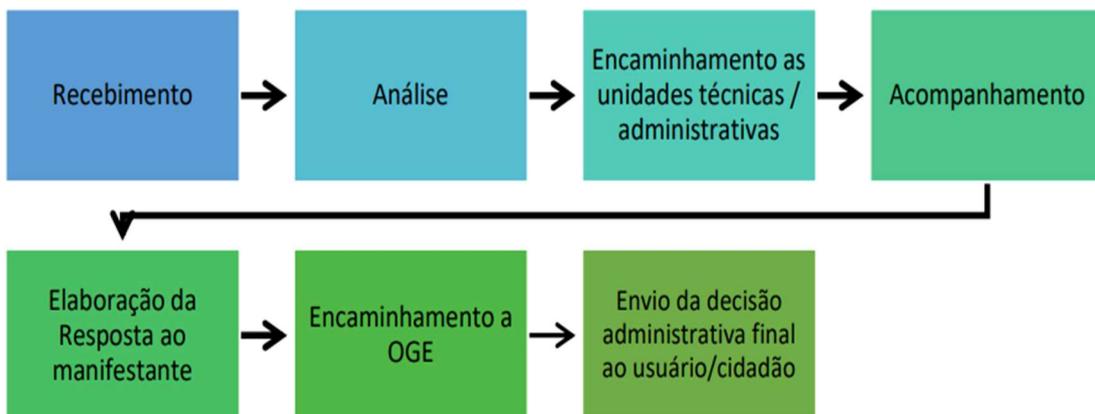
### 3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Os dados apresentados correspondem as demandas de ouvidoria recebidas pelo Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração, e respondidas ao cidadão no exercício de 2023.

As demonstrações a seguir, retratam a natureza das manifestações e, particularmente, os principais assuntos que mobilizaram os cidadãos a procurar a ouvidoria da SEA.

Total de Manifestações **Recebidas e Respondidas** em 2023 cumprindo o fluxo de trabalho na rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

#### Fluxo de trabalho:



### 4 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

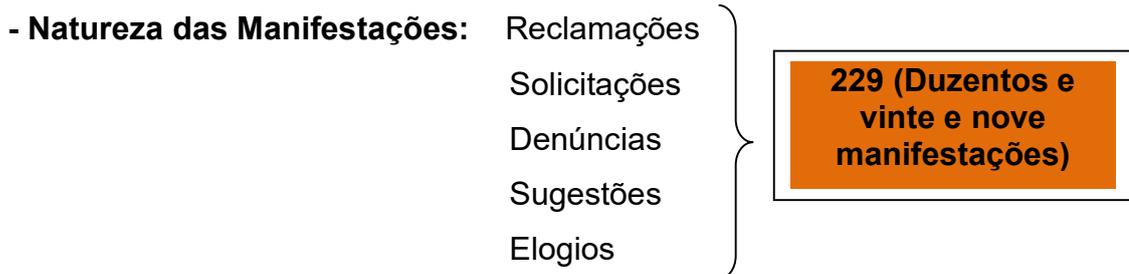
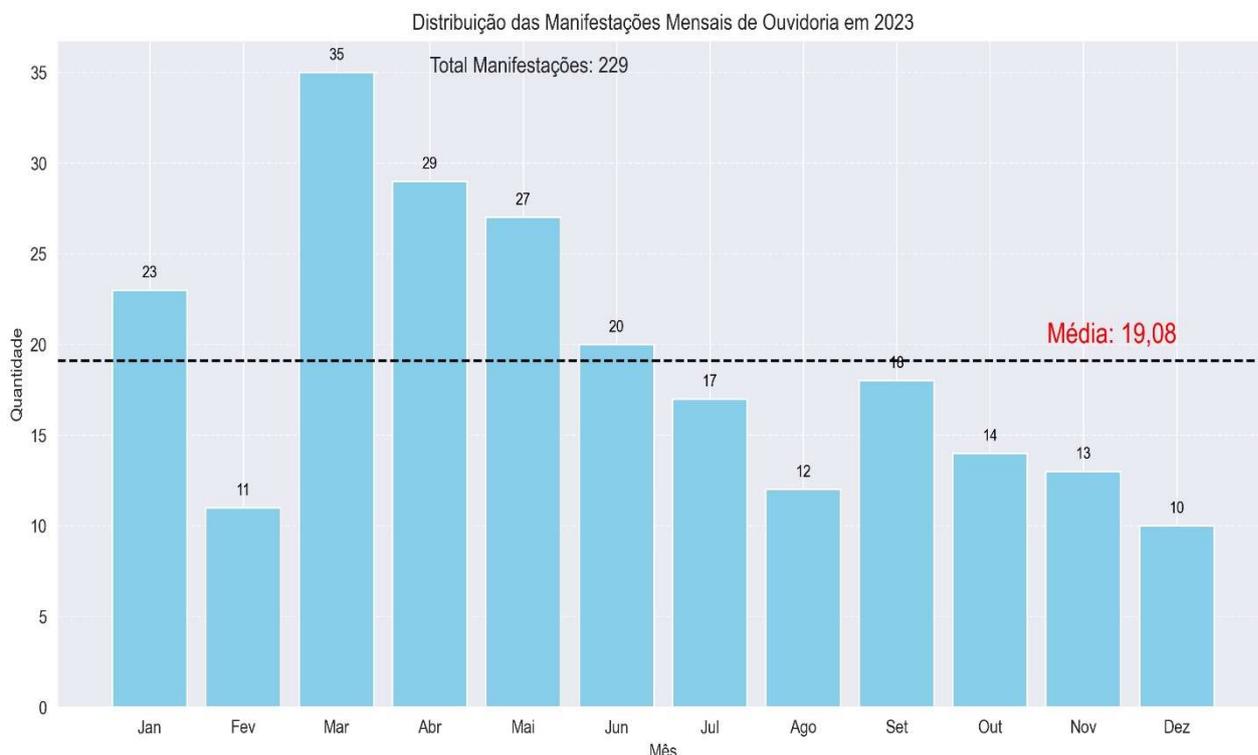




Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



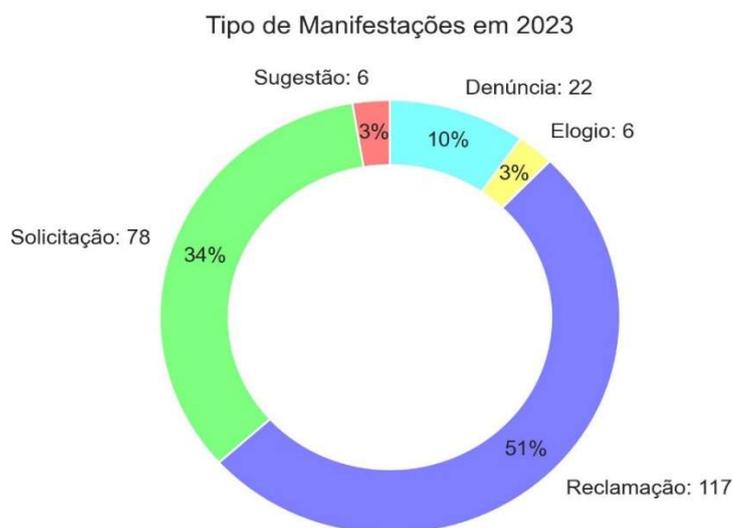
#### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (51%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Reclamação. O tipo Solicitação, aparece em seguida, com (34%), as Denúncias totalizam um percentual bem menor (10%), Elogios (3%) e Sugestões (3%).



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



#### 4.2 ENCAMINHAMENTO às UNIDADES INTERNAS

##### Unidades Administrativas Demandadas

	unidade_administrativa	qtidade
0	Gerencia de Plano de Saúde	71
1	Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	68
2	Diretoria de Saúde do Servidor	36
3	Diretoria de Gestão Patrimonial	9
4	Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos	8
5	Fundação Escola de Governo	7
6	Diretoria De Tecnologia e Informação	6
7	Diretoria Arquivo Público	5
8	Gabinete Secretario Adjunto	5
9	Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina	1
10	Total	216

**Observação:** A diferença apresentada no totalizador do item 4.2 (216) e o Total de 229 manifestações, refere-se as demandas de Fundação Escola de Governo (7) e da Diretoria de Tecnologia e Informação (6), que deixaram no decorrer do ano de 2023 de ser Unidades Administrativas de Ouvidoria do Setorial da SEA em razão da Reforma Administrativa, Lei 18.646/2023.

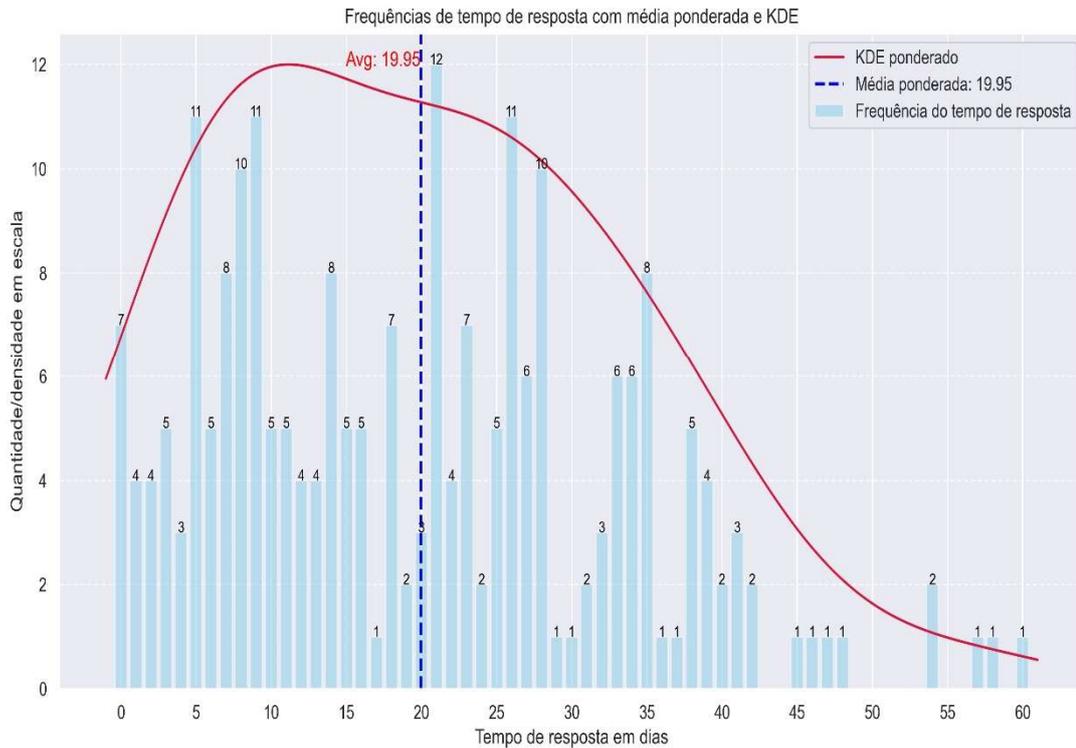


ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

2023 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

	Tipo	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
<b>Unidade Administrativa</b>							
	CIASC	-	-	1	-	-	1
	DGDP	4	1	28	33	2	68
	DGLC	-	-	1	6	1	8
	DGPA	-	-	3	6	-	9
	DIAP	-	-	-	5	-	5
	DITI	-	-	4	2	-	6
	DSAS	5	2	25	4	-	36
	ENA	-	-	-	7	-	7
	GABS	-	-	3	2	-	5
	GPSA	2	-	53	14	2	71
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>118</b>	<b>79</b>	<b>5</b>	<b>216</b>

4.3 PRAZO DE ATENDIMENTO

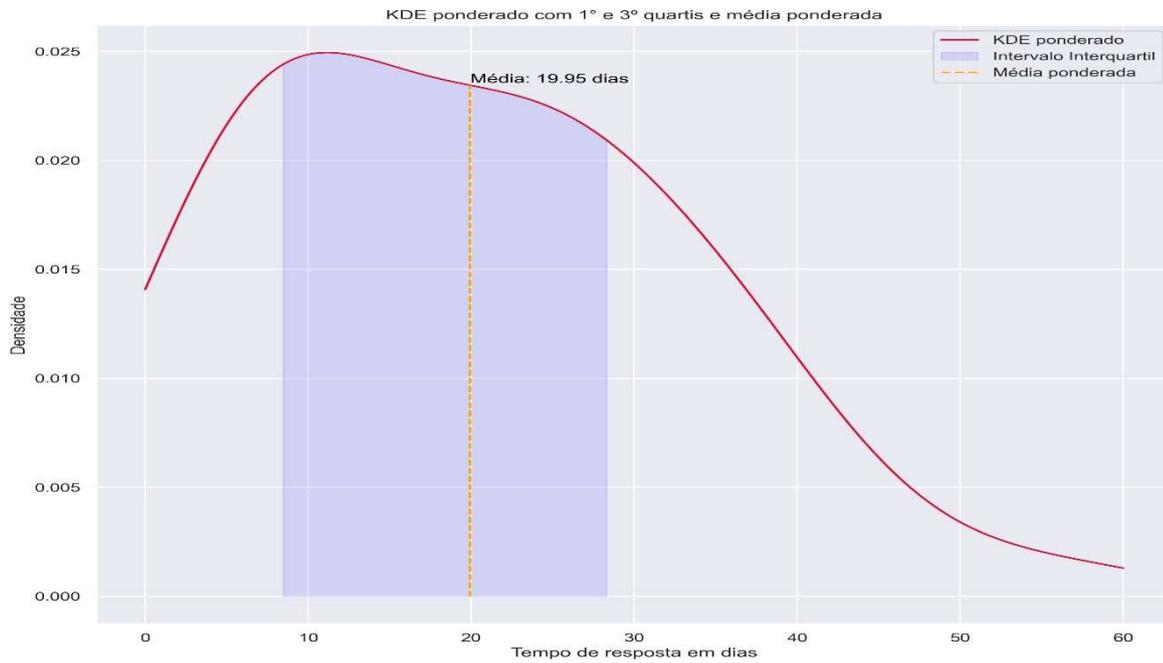




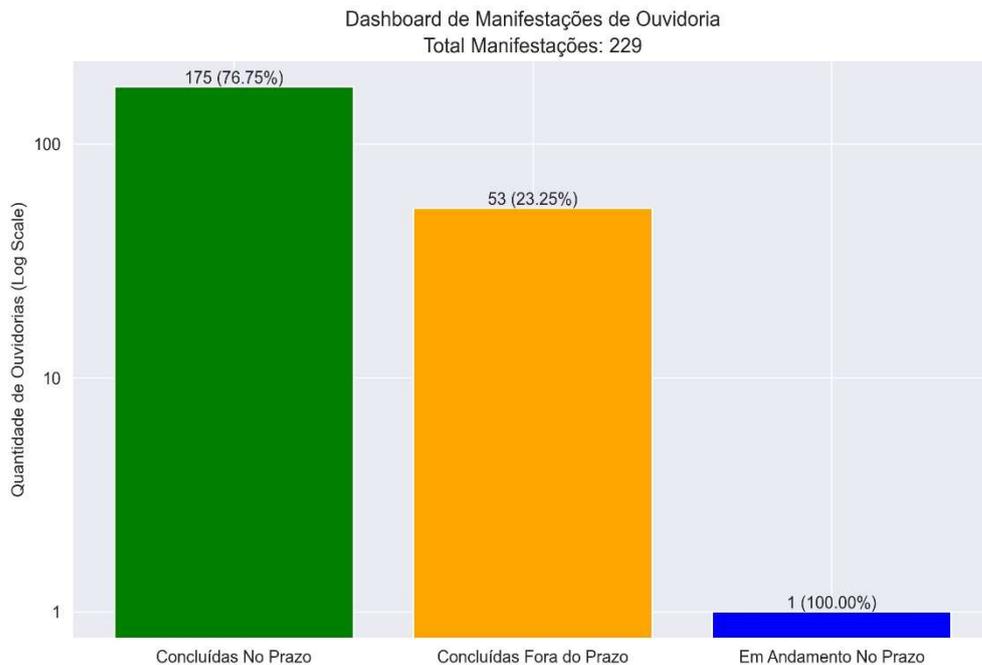
# ESTADO DE SANTA CATARINA

## SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

### COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA



Número de processos = 228  
25% dos processos foram respondidos em até = 8.46 dias  
50% dos processos foram respondidos em até = 19.30 dias  
75% dos processos foram respondidos em até = 28.30 dias  
Tempo médio de respostas aos processos = 19.95 dias





ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

#### 4.4 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

2023 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza/Assunto		Count	Percentage
<b>0</b>	<b>Denúncia (Total)</b>	<b>22</b>	<b>9.6%</b>
1	Acesso Dados Pessoais	1	0.4%
2	Assédio moral	2	0.9%
3	Carga Horária	6	2.6%
4	Comportamento do servidor	3	1.3%
5	Contratos	4	1.8%
6	Irregularidades administrativas	1	0.4%
7	Licitação	1	0.4%
8	Manifestação Incompleta (Falta Dados)	1	0.4%
9	Plano de saúde	1	0.4%
10	Plantão(Escala de trabalho)	1	0.4%
11	Sindicância	1	0.4%
<b>12</b>	<b>Elogio (Total)</b>	<b>6</b>	<b>2.6%</b>
13	Bom Atendimento	4	1.8%
14	Comportamento do servidor	1	0.4%
15	Diário Oficial	1	0.4%
<b>16</b>	<b>Reclamação (Total)</b>	<b>117</b>	<b>51.1%</b>
17	Comportamento do servidor	1	0.4%
18	Declaração de Rendimentos	1	0.4%
19	Demora de processo	5	2.2%
20	Demora no atendimento	3	1.3%
21	Descumprimento da Legislação	1	0.4%
22	Diárias	1	0.4%
23	Diário Oficial	7	3.1%
24	Empréstimo Consignado	13	5.7%
25	Falta de informações site	3	1.3%
26	Horário de Funcionamento/Atendimento	1	0.4%
27	Licitação	1	0.4%
28	Nomeações	1	0.4%
29	Patrimônio	1	0.4%
30	Perícia Médica	19	8.3%
31	Plano de saúde	49	21.4%
32	Problemas no site (home page)	4	1.8%
33	Programas de governo	1	0.4%
34	Reforma Administrativa	1	0.4%
35	Réplica de resposta	2	0.9%
36	Serviços terceirizados	1	0.4%
37	Sistema de folha de pagamento	1	0.4%
<b>38</b>	<b>Solicitação (Total)</b>	<b>78</b>	<b>34.1%</b>
39	Acesso Processo SGP-e	2	0.9%
40	Alteração cadastral e contratuais	2	0.9%
41	Arquivo Público	2	0.9%
42	Benefício funcional	2	0.9%
43	Bens Imóveis/Movéis	3	1.3%
44	Cadastro On Line	2	0.9%
45	Cadastro de fornecedores	1	0.4%
46	Cargos e salários	1	0.4%
47	Certidão negativa	1	0.4%
48	Certificado/Diploma	1	0.4%
49	Comprovante de Exercício Funcional	1	0.4%
50	Concurso público	2	0.9%
51	Contratos	5	2.2%
52	Dados funcionais	1	0.4%
53	Diário Oficial	5	2.2%
54	Empréstimo Consignado	9	3.9%
55	Esclarecimentos Legislação	4	1.8%
56	Estacionamento	1	0.4%
57	Falta de informações site	1	0.4%
58	Informação no site não disponível	1	0.4%
59	Licitação	1	0.4%
60	Patrimônio	2	0.9%
61	Permuta	1	0.4%
62	Perícia Médica	3	1.3%
63	Plano de saúde	14	6.1%
64	Portal Transparência	1	0.4%
65	Portal de Serviços SC	1	0.4%
66	Problemas no site (home page)	2	0.9%
67	Programas de governo	1	0.4%
68	Recadastramento Funcional	1	0.4%
69	Registro de pessoa física ou jurídica	1	0.4%
70	Sistema de folha de pagamento	2	0.9%
71	Tecnologia da Informação	1	0.4%
<b>72</b>	<b>Sugestão (Total)</b>	<b>6</b>	<b>2.6%</b>
73	Benefício funcional	1	0.4%
74	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	0.4%
75	Sugestões ao governo	4	1.8%
<b>76</b>	<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>100.0%</b>



#### 4.5 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA



#### 4.6. CONSIDERAÇÕES REFERENTE AO ENCAMINHAMENTO INTERNO.

**O elogio** é encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

**A solicitação** de providência é encaminhada a área competente para ciência e resposta à Ouvidoria sobre a possibilidade ou não de atendimento do pedido.

**A sugestão** é encaminhada ao gestor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da sugestão apresentada.

**A Reclamação** é encaminhada ao gestor responsável pela prestação do serviço para análise dos fatos relatados, a fim de aperfeiçoar a prestação do serviço ofertado.

**A Denúncia** recebida é tramitada à Unidade de apuração caso contenha os elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração chegar a tais elementos.

Observa-se que as manifestações de solicitação, sugestão ou reclamação poderão gerar informações relevantes para o aperfeiçoamento da **Carta de Serviços da Secretaria de Estado da Administração**.



## 5 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - LAI

### - Natureza das Manifestações: Lei de Acesso à Informação (LAI)

Total de manifestações Recebidas e Respondidas no ano de 2023: **119**

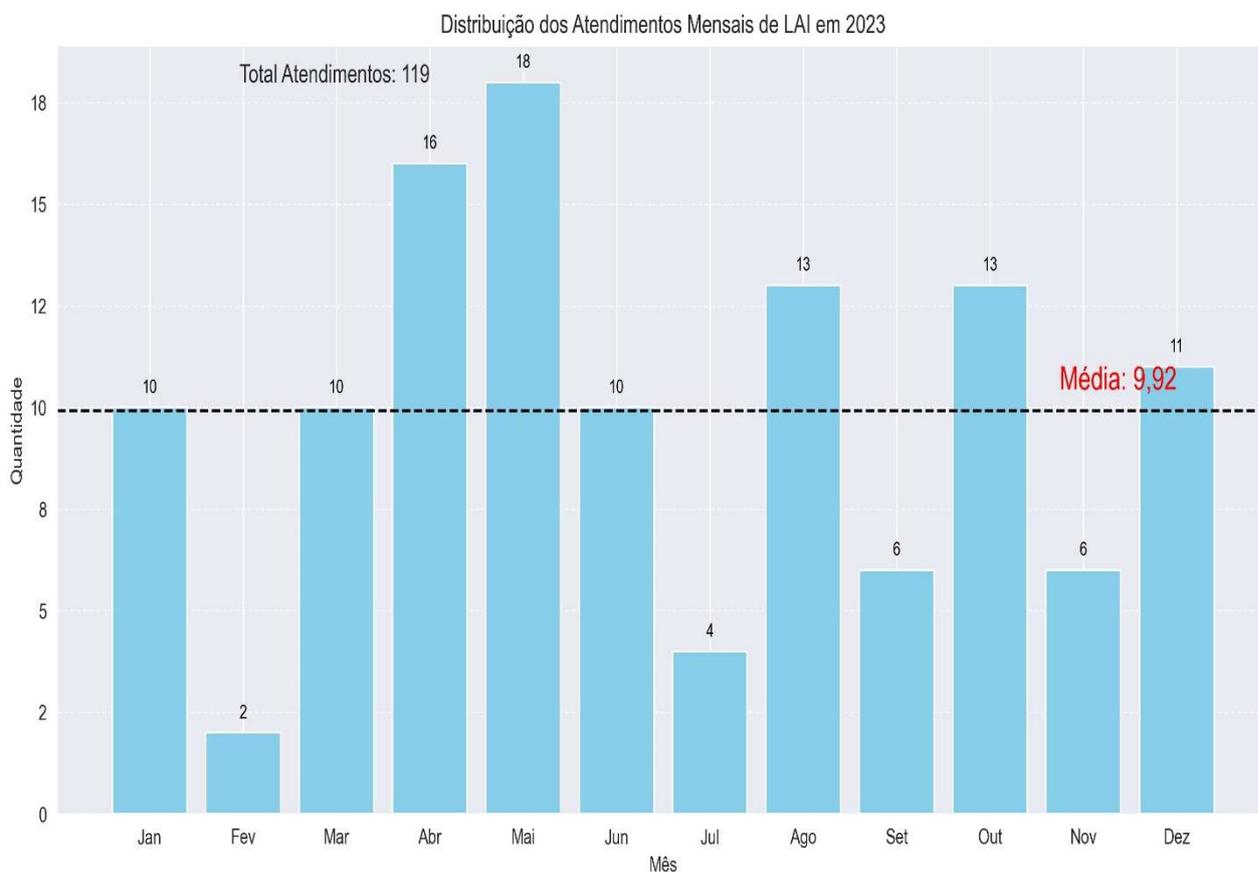
A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), ao estabelecer a publicidade como regra e o sigilo como exceção, proporcionou aos cidadãos a possibilidade de um acesso mais aprofundado em relação às atividades da Administração Pública.

No entanto, embora o preceito geral definido na LAI seja o de publicidade máxima, nem toda informação pode ou deve ser disponibilizada para acesso público, e é dever do Estado protegê-las.

A LAI previu os seguintes casos de restrição de acesso à informação:

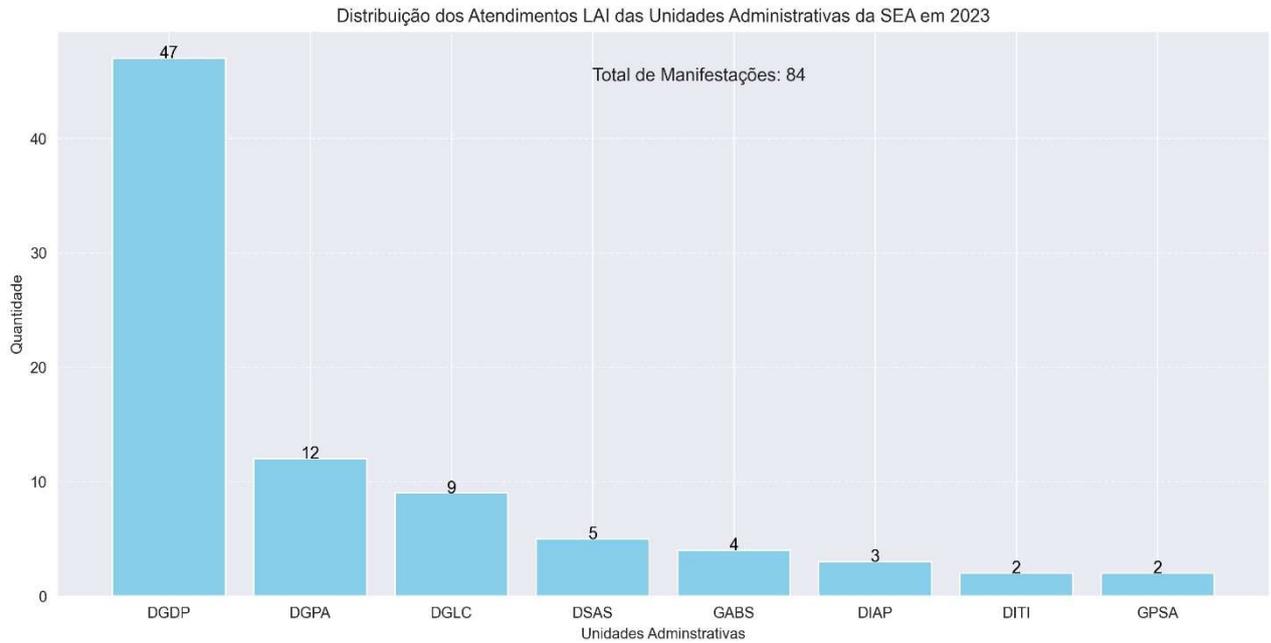
**informações pessoais, informações sigilosas protegidas por legislação específica e informações classificadas em grau de sigilo.**

#### 5.1. ATENDIMENTO de LAI por MÊS no ANO DE 2023.

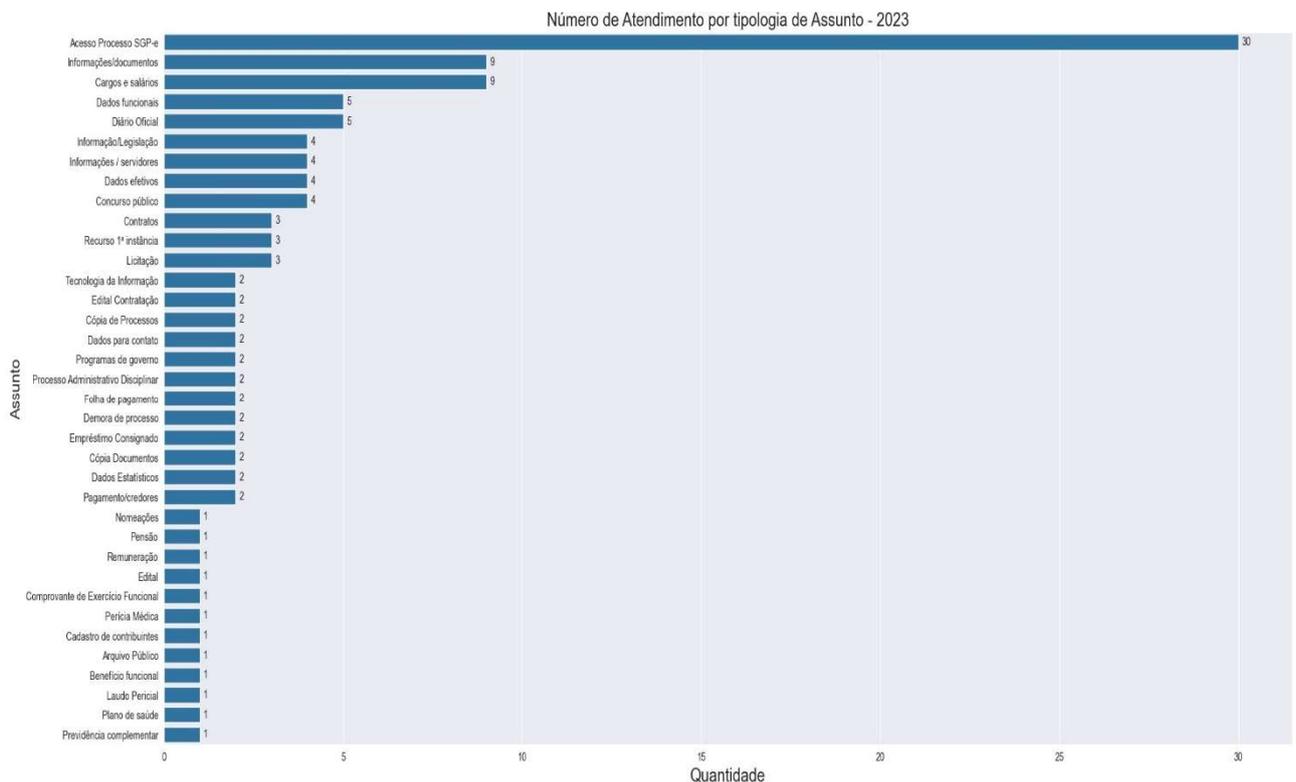




## 5.2 ENCAMINHAMENTO de LAI às UNIDADES INTERNAS

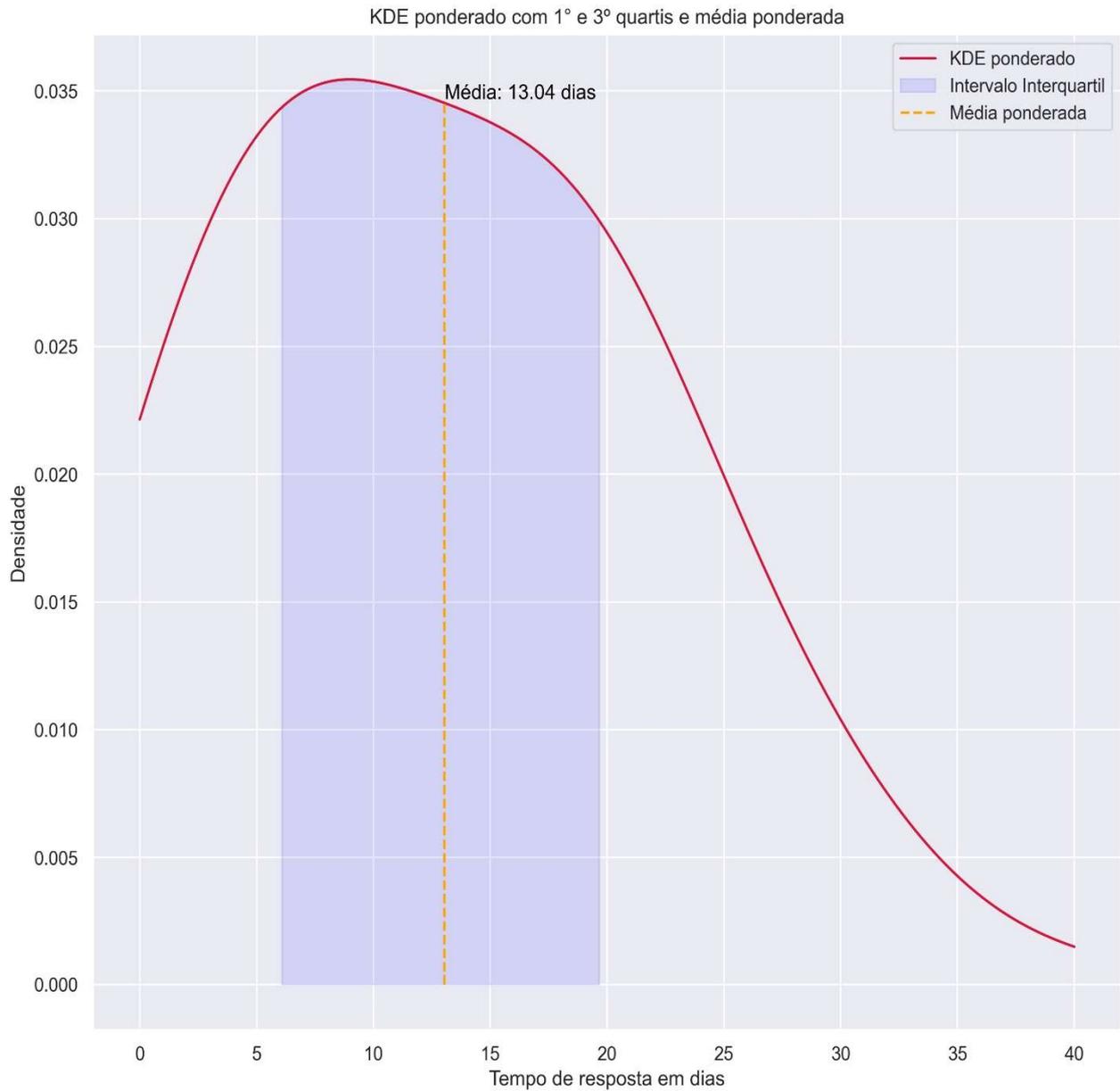


## 5.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

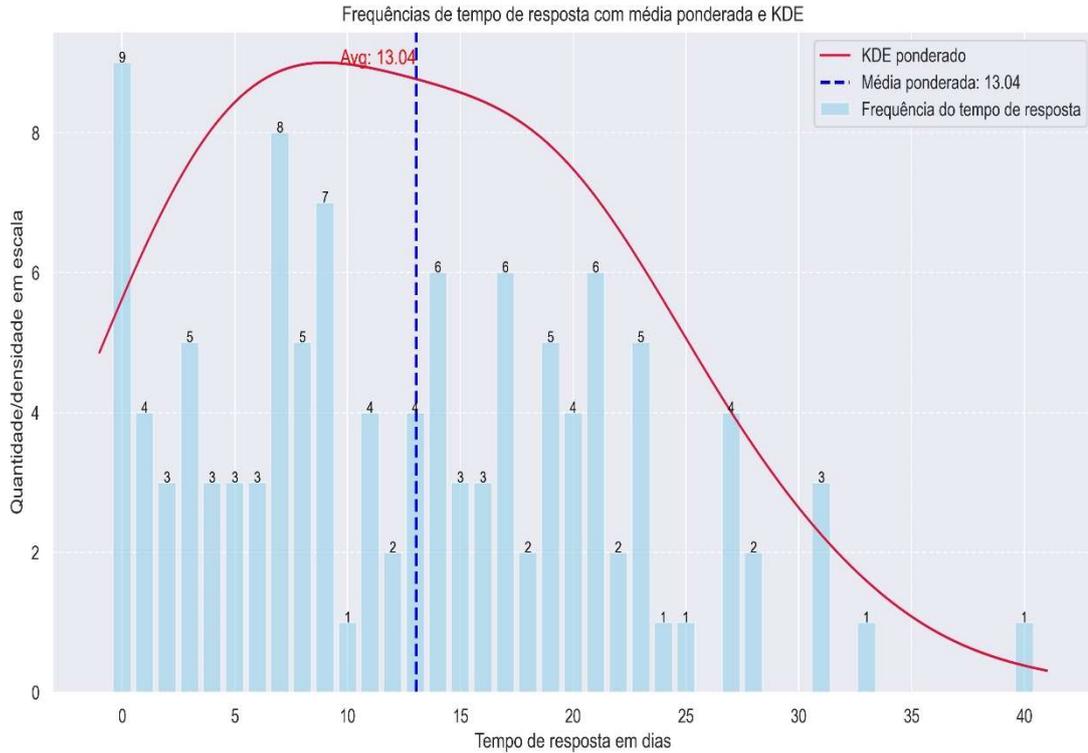




#### 5.4. MÉDIA DE DIAS PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS LAI



Número de processos = 116  
25% dos processos foram respondidos em até = 6.07 dias  
50% dos processos foram respondidos em até = 12.58 dias  
75% dos processos foram respondidos em até = 19.69 dias  
Tempo médio de respostas aos processos = 13.04 dias

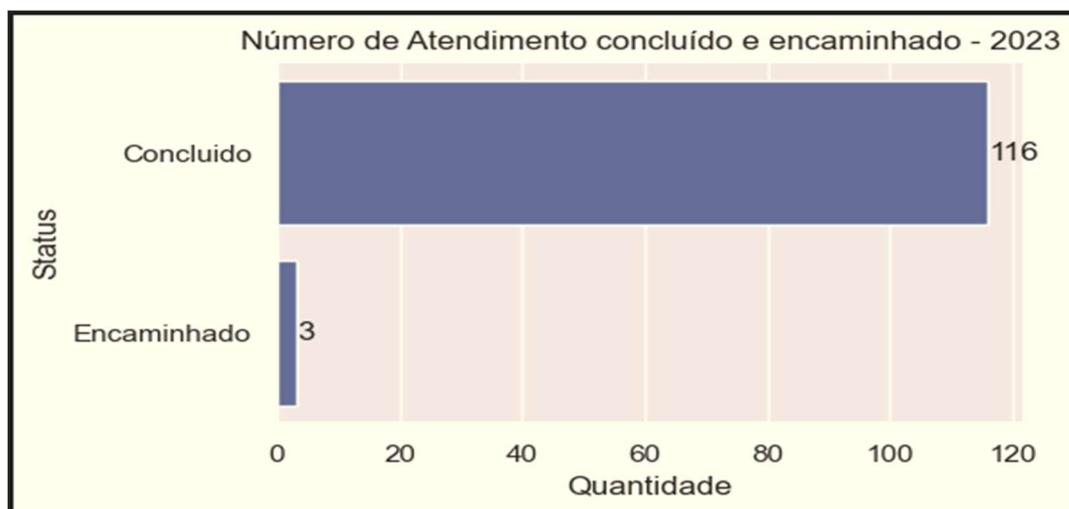


### 5.5. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL E-SIC para LAI





### 5.5.1 Demandas LAI ATENDIDAS e INDEFERIDAS



## 6. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

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

Assim, pode auxiliar no aprimoramento da gestão de políticas e serviços ou a combater a prática de atos ilícitos.

No exercício de 2023, elencamos dentre as demandas de ouvidoria recebidas no âmbito da Secretaria de Administração, pontos recorrentes nas reivindicações e as providências adotadas.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

### 6.1. Diretoria de Gestão de Licitações e Contratos - DGLC

- **Ponto Recorrente:** Demandas de Ouvidoria relacionadas ao Setor de Cadastro de Fornecedores.

Em sendo a área que estava com maior demanda, e repetitivamente as ocorrências referiam-se a problemas dos usuários (fornecedores) quanto a parte mais operacional de sistemas, esta Diretoria remanejou o setor que era de responsabilidade da Gerência da Central Estratégica de Compras Públicas - GECEN, para a Gerência de Sistemas Integrados de Compras Públicas - GESIC.

Dando prosseguimento ao **aprimoramento das atividades relacionadas ao Cadastro de Fornecedores**, a fim de padronizar as atividades de cadastramento e melhorar o atendimento aos fornecedores do Estado foram realizadas as seguintes ações:

- **Modelagem do processo de cadastro de fornecedores:** Foi realizado trabalho junto à consultoria vinculada ao EPROC-SC, resultando na IT - Cadastro de Fornecedores, padronizando a atividade, conforme documentos anexos;
- **Mudança de local físico da SUCAFO:** A fim de aproximar os servidores e agilizar os processos decisórios o setor foi transferido do centro para a sede da SEA;
- **Elaboração de manuais interativos:** Para melhor atendimento aos fornecedores e facilitar o acesso à informações, a GESIC desenvolveu manuais interativos baseados em Web. Nesses novos manuais é possível filtrar e pesquisar por assunto desejado. Ambos os manuais foram disponibilizados no Portal de Compras SC.

[Manual Fornecedor - Cadastro e Renovação Cadastral](#)

[Manual Fornecedor - Pregão Eletrônico](#)

[Manual Fornecedor - Cotação Eletrônica](#)

Com isso foram reduzidas significativamente tanto a quantidade de demandas quanto o tempo de análise e atendimento.

### 6.2. Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas - DGDP

- **Ponto Recorrente:** Demandas de Ouvidoria relacionadas a Consignados.

Facilitar o acesso do servidor/interessado às informações sobre consignados. Muitos questionamentos das demandas desta área são passíveis de resolução pelo simples acesso ao link de Consignados ao Portal de Serviços do Servidor.

- **Ponto Recorrente:** Demandas de Ouvidoria relacionadas ao vazamento de informações pessoais e sigilosas de servidores, principalmente à Instituições financeiras que operam consignados.

A Secretaria de Administração atua em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e vem despendendo esforços para garantir a segurança dos dados



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

peçoais sob a sua responsabilidade. Além disso, a Diretoria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (DGDP) disponibilizou o **Informe 019/2022 SEGURANÇA NO USO DA SENHA DE ACESSO AO PORTAL DE SERVIÇOS SIGRH**, que contém orientações sobre o uso da senha pessoal.

### **6.3. Diretoria de Saúde do Servidor - Plano de Saúde dos Servidores - SCSaúde**

- **Ponto Recorrente:** Demandas de Ouvidoria relacionadas a ampliação da Rede Médica.

Embora grande parte dos objetos das demandas de Ouvidoria se relacionassem à rede prestadora do Plano SC Saúde, todos os agentes dos Setoriais envolvidos demonstraram zelo e preocupação na satisfação do usuário do Plano SC Saúde.

Além de intercederem pela agilidade na solução das reclamações, solicitações, etc., a Diretoria e Gerências atuaram proativamente para melhoria dos processos, com a interpelação das empresas contratadas visando a ampliação da rede médica, localização de profissional capacitado para atendimento ao segurado, atualização do guia médico, otimização do andamento das autorizações de procedimentos, resoluções de questões cadastrais, etc., sempre respeitando os normativos que regulamentam o Plano SC Saúde.

Tendo sido implantado, no final do exercício de 2022 e se estendendo até agosto de 2023, o projeto de recadastramento dos segurados, tal foi estendido para a rede prestadora, englobando mapeamento de dados cadastrais, documentação e corpo clínico dos hospitais.

Dessa forma, estando a rede atualizada, sugere-se, nesse segundo momento, pelo Plano SC Saúde, a análise da deficiência da rede e cadastramento de novos prestadores.

### **6.4. Diretoria de Saúde do Servidor – Perícia Médica dos Servidores - DSAS**

- **Pontos Recorrentes:** Demandas de Ouvidoria relacionadas conforme segue.

#### **1 - Reclamação de atendimento de peritos.**

O atendimento pericial, fundamenta-se no Decreto Estadual 3338 de 23 de junho de 2010 e disposições definidas pelo Conselho Federal de Medicina. Nessa relação de atendimento entre perito e servidor, existe também a figura do médico assistente, que é o profissional de saúde que acompanha o servidor no tratamento para sua doença/condição médica. Nem sempre, o parecer final do médico perito é o mesmo definido pelo médico assistente, prevalecendo a posição final a pericial. Nesse contexto, ocorre ocasionalmente uma situação de desconforto com a falta de entendimento do servidor pela redução da duração de um afastamento ou indeferimento de algum benefício de saúde. Outras situações também são relatadas, como desentendimentos de natureza comportamental.

#### **2 - Reclamação de atendimento de administrativos.**

O atendimento pericial, fundamenta-se no Decreto Estadual 3338 de 23 de junho de 2010 e demais normativas que regem os benefícios periciais. Nesse âmbito, nota-se algumas vezes uma



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

insatisfação com a burocracia administrativa vinculada ao comportamento do servidor administrativo incumbido na função de o cumprir. Outras situações também são relatadas, como desentendimentos de natureza comportamental.

### **3 - Reclamação do sistema administrativo pericial.**

É comum no feedback de atendimento realizado pelas administrações públicas, detectar insatisfações de usuários com o sistema burocrático adotado pelas organizações. Na área de Perícia em Saúde do Servidor, os serviços mais reclamados são referentes ao processo de agendamento pericial, prazos legais para apresentação de atestados e pedidos de reconsideração.

### **4 - Reclamação de estrutura física de perícias.**

Nesse quesito temos dois aspectos que podemos destacar, sendo eles a estrutura em sua qualidade de instalações em cada unidade pericial e a estrutura de distribuição das Unidades de Atendimento Pericial pelo estado de Santa Catarina. Pontualmente, observou-se comentário sobre a parte física da instalação, o que denota aspectos qualitativos que podem ser fonte de insatisfação entre usuários. Já no quesito distribuição da regionalização de Unidades Periciais, as insatisfações são mais prevaletentes, sendo a distância de viagem para passar por avaliação o item mais reclamado.

### **5 - Contestação de resultado pericial.**

O parecer final do médico perito pode não mesmo definido pelo médico assistente que gerou uma expectativa no servidor, prevalecendo a posição final a pericial. Nesse contexto, o servidor pode não concordar pela redução da duração de um afastamento ou indeferimento de algum benefício de saúde, em caráter final após recurso administrativo na Perícia Médica, e realiza a contestação recursal via Ouvidoria.

### **6 - Solicitação de serviço pericial.**

Ocasionalmente, algum serviço pericial é solicitado via Ouvidoria. Ou por falta de informação para solicitar via administrativa ou na tentativa de obter o serviço de maneira mais célere que via administrativa normal.

### **7 - Pedido de informação.**

Ocasionalmente, pedidos de informação são solicitados via Ouvidoria e na maioria das vezes são pedidos que fazem jus à utilização do canal pois são informações que demandam a elaboração de algum tipo de relatório ou estudo de normativa para liberação.

### **8 - Denúncia de irregularidades.**

Ocasionalmente recebe-se denúncia em desfavor a servidor público periciado ou servidor que trabalha em alguma Unidade de Atendimento Pericial.

### **9 – Sugestão.**

Ocasionalmente recebe-se alguma sugestão de melhoria de assunto relacionado ao contexto pericial.

### **10 - Assuntos não referentes à área de Perícia em Saúde do Servidor.**



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

Ocasionalmente atende-se assunto de outra área da DSAS a título de colaboração, ante o prazo decorrido.

**As providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas:**

**Itens:**

- 1 - Reclamação de atendimento de peritos;**
- 2 - Reclamação de atendimento de administrativos;**

**Providências:**

Assim que detectadas inconsistências e/ou irregularidades na conduta ou atos administrativos não alinhados com as normativas de funcionamento do Órgão ou em obediência aos princípios da administração pública, os gestores uma vez acionados, deram início a tratativas de correção ou prevenção a depender de cada caso, quando justificados para tal. Medidas como, instrução de servidores e orientações técnicas referentes a procedimentos de atendimento, foram amplamente utilizadas para melhorar a qualidade do atendimento.

**Itens:**

- 3 - Reclamação do sistema administrativo pericial;**
- 5 - Contestação de resultado pericial.**
- 6 - Solicitação de serviço pericial;**
- 7 - Pedido de informação.**

**Providências:**

Os serviços periciais passaram por uma grande transformação digital, principalmente no contexto da pandemia. Várias solicitações de serviços passaram a ser automatizadas para facilitar a vida dos servidores, o que antes era feito de forma presencial passou a ser feito de forma remota, melhorando muito a comodidade e agilidade de todo o processo. O sistema está em constante atualização para cada vez mais estar atender as expectativas dos usuários e gestores. Nesse sentido, o sistema pericial também está passando por reformulação e novas revisões também normativas estão previstas para otimizá-lo. As solicitações de serviços periciais ficarão mais intuitivas sendo agregadas num só local dentro da área do servidor no Portal do Servidor. Com respeito às informações, tanto o portal da SEA quanto o Portal do servidor está sendo constantemente atualizado com informações úteis que minimizem a necessidade de os usuários abrirem demandas para ter suas dúvidas respondidas.

**Item:**

- 4 - Reclamação de estrutura física de perícias.**

**Providências:**

Atenta a essa situação, a Diretoria de Saúde do Servidor – DSAS, por meio das Gerências de Perícia Médica - GEPEM e Gerência de Suporte Administrativo – GESAD, providenciou uma reestruturação de atendimento pericial em toda Santa Catarina. Conciliando as tecnologias de atendimento remoto com uma nova logística de atendimento presencial, a DSAS reorganizou o trabalho pericial executado, tornando-o mais célere e minimizando ao máximo os deslocamentos



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

necessários aos servidores avaliados. Com respeito à qualidade das instalações, foram providenciados novos contratos de imóveis locados, onde tanto a localização quanto a salubridade dos locais foram observados, para um maior conforto no atendimento dos servidores e um melhor ambiente de trabalho para os servidores da SEA.

**Item:**

**8 - Denúncia de irregularidades.**

**Providências:**

Uma vez recebida denúncia de irregularidade, é procedimento iniciar o trabalho de apuração da denúncia. O processo é feito obedecendo as normativas de sigilo e demais dispositivos legais.

**As falhas identificadas e as ações de melhorias na prestação dos serviços públicos.**

**1 – Capacitação:**

As reclamações relacionadas a conduta de agentes públicos no processo de atendimento, devem ser reduzidas com uma política sistemática de capacitação na área de atendimento em Saúde do Servidor, que possui suas particularidades. Além disso, a própria qualidade do serviço pode ser beneficiada com abordagens em outras áreas também. Constatou-se escassez de capacitação focada nas áreas administrativas de Saúde do Servidor.

**2. Ações Concretas realizadas pela Diretoria de Saúde do Servidor (DSAS).**

- Programa de Prevenção ao Assédio Sexual no Estado da Santa Catarina, coordenado pela Controladoria Geral do Estado (CGE) em parceria com a Secretaria da Administração, com palestrantes (servidores do Estado) abordando temas relacionados;
- Projeto ASA ( Acompanhamento do Servidor Afastado), da Equipe Multiprofissional de Saúde do Servidor (EMSS), destinado a servidores da SEA em usufruto de Licença para Tratamento de Saúde e outros benefícios periciais com prazo superior a trinta dias, com objetivo de acolher e acompanhar o servidor, identificando necessidades e prestando informações além de mediar seu retorno às atividades laborais;
- Roda de Conversa on line, promovido pela EMSS abordando assunto sobre enfrentamento de violência contra a mulher;
- As Práticas Integrativas e Complementares (PICS) são práticas reconhecidas pelo Ministério da saúde e fazem parte das ações prioritárias do Manual de Saúde e Segurança do Servidor Público (MSS), Decreto 2.386, de 28 de dezembro de 2022. As PICS são sistemas e recursos terapêuticos, cujas tecnologias são eficazes e seguras por utilizarem abordagens que estimulam os mecanismos naturais de promoção e recuperação da saúde;



### **6.5. Diretoria do Arquivo Público – DIAP**

- **Ponto Recorrente:** Demandas de Ouvidoria relacionadas a pesquisa ao acervo público.

Sobre resolutividade, todas as demandas foram resolvidas e os usuários devidamente atendidos, pois é praxe das equipes envolvidas buscar corrigir a partir dessas oportunidades o atendimento oferecido pelo Arquivo Público. As Gerentes são muito atentas e reativas nessas situações, buscando sempre melhorar a partir desses pontos de atenção que surgem com os acionamentos da Ouvidoria pelos usuários.

A DIAP vem buscando em tratativas junto ao CIASC formas de completar o acervo digital com outras edições que foram identificadas como faltantes.

Além disso, entendemos ser uma importante ferramenta de controle social (que poderia ser melhorada com a SCTI para também evitar demandas de ouvidoria), são as avaliações dos usuários dos serviços digitais que ao final de sua solicitação podem avaliar o serviço.

Como sugestão, poderíamos colar nas paredes da Sala de Pesquisas aqui do Arquivo um cartaz com o site da ouvidoria (ou QR Code) para direcionar o usuário para o registro dessas observações, não só reclamações, mas também sugestões e dúvidas. Hoje ainda comentei com ela e está sendo providenciado.

Diferentemente do restante da SEA, que exerce essencialmente atividades de suporte aos demais órgãos, temos na Pesquisa ao acervo um canal direto aos cidadãos sendo tratado por nós como uma atividade finalística.

## **9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA**

Atualmente a informação consiste em um dos bens mais consumidos, sendo seu acesso, constitucionalmente direito e dever. Direito de ser informado e dever de informar, sendo oportunizados pela gestão da integridade e viabilizados pela transparência.

Os objetivos da Ouvidoria são alcançados, quando uma manifestação recebida do cidadão, seja ela de qualquer natureza, tenha seu andamento de forma rápida e eficiente, produzindo os efeitos desejados com a garantia de atendimento de qualidade e de estímulo ao aperfeiçoamento das políticas públicas. Assim, através da comunicação eficiente, a Ouvidoria se concretiza como elo entre o cidadão e as Instituições, promovendo oportunidade de melhoria de serviços oferecidos e até mesmo da evolução de processos internos.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

De acordo com a Ouvidoria Geral da União, a ouvidoria pública é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, funcionando como um controle social da qualidade do serviço público.

A participação em eventos promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado, como as Rodas de Ouvidoria, Controle Interno e Ouvidoria em Foco, promovem a troca de experiências e levam conhecimento aos setoriais de ouvidoria Estadual.

Da mesma forma, os cursos promovidos e disponibilizados na plataforma ENA Virtual aos servidores atuantes na área de Ouvidoria ou interessados na matéria, proporcionam o aprimoramento na execução das atividades:

- Curso de Capacitação em Ouvidoria e Tratamento de Denúncias;
- Curso de Capacitação em Transparência Pública;
- Curso de Gestão de Ouvidoria. LAI e LGPD.

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV), no desempenho de suas funções como setorial de ouvidoria da SEA, vem dando atenção às demandas de natureza de “Denúncia”, no sentido de se criar um modelo de maturidade em ouvidoria com foco em duas variáveis: Existência e Institucionalização.

Sendo a manifestação de ouvidoria de natureza Denúncia, caracterizada pelo relato de fato irregular, recebida pelo setorial de ouvidoria, será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos, ou indícios que permitam apurar a irregularidade.

Tendo em vista que:

- a) O setorial de ouvidoria, através da análise prévia, avalia a existência de elementos para a aptidão da denúncia para apuração, sem juízo de valor quanto aos fatos narrados;
- b) O setor de apuração realiza a análise preliminar para a possibilidade de inserir a denúncia nos planos de trabalho dos procedimentos de apuração;

Iniciativas do CIOUV – SEA ( 2023-2024):

- a) Conscientização junto às Unidades Administrativas de Ouvidoria da SEA, quanto aos aspectos essenciais da proteção ao denunciante;
- b) Elaboração do Mapeamento do Fluxo do para Tratamento de denúncias no âmbito da Secretaria;



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

- c) Estudos e elaboração de minuta de ato normativo para constituição de comissão permanente de análise preliminar e apuração de denúncias;
- d) Promover a participação do CIOUV como setorial de ouvidoria no processo da gestão de serviços da Secretaria;
- e) Realização de capacitações aos responsáveis pelas Unidades Administrativas de Ouvidoria da SEA, junto à Ouvidoria Geral do Estado e ao Encarregado de Proteção de Dados Pessoais da Secretaria, visando preencher as lacunas de competência da equipe.

## 10 CONCLUSÃO

Destaca-se pelas demandas recorrentes recebidas pelo setorial de Ouvidoria da SEA, a contribuição do servidor/cidadão na melhoria contínua e desenvolvimento dos serviços oferecidos.

Assim, o setorial de Ouvidoria com suas Unidades Administrativas, atuando na busca de respostas das reivindicações junto à suas áreas, acabam por proporcionar ações de implementações de melhorias de processos, atualizações de informações em sites ou portal do servidor, disponibilização de novos serviços digitais, correções de falhas detectadas, evolução das informações disponíveis no portal de transparência.