



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Relatório de Gestão 2022

Ouvidoria

Florianópolis, 20 de março de 2023.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
<https://www.sds.sc.gov.br/>

SECRETÁRIO DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
ALICE THUMMEL KUERTEN

OUVIDOR
GUSTAVO GALLO

EQUIPE DA OUVIDORIA
ADRIANA SILVA NUNES



**ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

1 APRESENTAÇÃO

A Secretaria da Assistência Social, Mulher e Família (SAS) tem por missão assegurar os direitos sociais às pessoas em situação de vulnerabilidade, risco e de violação de direitos em Santa Catarina.

O setor de Ouvidoria da SAS está inserido dentro da Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria, instituída pela Lei Complementar (LC) 741, de 12 de junho de 2019, porém, a atuação da ouvidoria dentro da assistência social tem registros a partir de 2015.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. Assim, a ouvidoria possibilita a interlocução do usuário de serviços públicos com o Estado, mediando o acesso aos serviços e possibilitando que o usuário expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades.

A análise das manifestações recebidas pelas ouvidorias pode ainda servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as ouvidorias constituem-se também em importantes instâncias de gestão pública, pois subsidiam os gestores públicos com informações que os possibilitam aperfeiçoar suas perspectivas e ações. Além de tudo que foi dito, as ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia.

2.1 COMPETÊNCIAS

Conforme artigo 34 do decreto estadual nº1.933/2022 que dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, são competências das ouvidorias setoriais e seccionais, sob a coordenação, orientação, supervisão e o controle técnico da Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado:

- I - Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei federal nº 13.460, de 2017;
- II - Prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;
- III - Buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;

R. Fúlvio Aducci nº 767 - Estreito, Florianópolis - SC, 88075-001 - Fone 48 3664-0634
e-mail: ouvidoria@sas.sc.gov.br



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

- IV - 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;
- V - Estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- VI - Dar publicidade às atividades de ouvidoria;
- VII - Manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- VIII - Planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;
- IX - 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
- X - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

Além disso, cabe as unidades setoriais ainda, nos termos do artigo 35 do mencionado decreto o registro anual do Relatório de Gestão ora apresentado o qual abordará: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos principais das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas; e as eventuais falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Administração Pública nas soluções apresentadas; e as eventuais falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

É de competência também das ouvidorias setoriais o recebimento, acompanhamento, tratamento e respostas dos pedidos de Acesso à Informação, registrados pelos cidadãos conforme previsão do inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal de 1988, regulamentada pela Lei nº 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). A LAI por sua vez foi disciplinada em âmbito estadual pelo Decreto nº 1.048, de 4 de julho de 2012.

2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

A estrutura da Ouvidoria da SAS é composta por 01 (um) servidor efetivo e 01 (uma) colaboradora terceirizada.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A unidade setorial de ouvidoria da SAS está localizada no 4º andar da sede da Secretaria da Assistência Social, Mulher e Família, na R. Fúlvio Aducci nº 767 - Estreito, Florianópolis - SC, CEP: 88075-001.

R. Fúlvio Aducci nº 767 - Estreito, Florianópolis - SC, 88075-001 - Fone 48 3664-0634
e-mail: ouvidoria@sas.sc.gov.br



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Telefone: (48) 3664-0634.

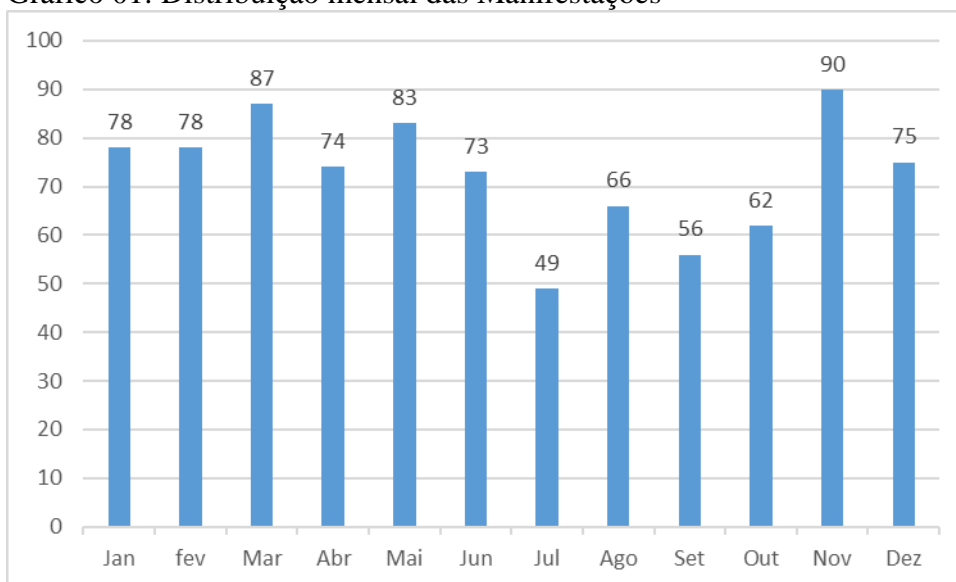
E-mail: ouvidoria@sas.sc.gov.br

O atendimento é de segunda a sexta-feira das 12:30 às 19:00.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o exercício de 2022 foram recebidas um total de 871 (oitocentos e setenta e uma) demandas de ouvidoria, entre solicitações, disque 100/180, reclamações, elogios, denúncias e sugestões. Considerando o número de demandas mensais, conforme gráfico abaixo, a média anual foi de 72,58 demandas por mês, sendo novembro o mês com maior quantidade de registros, 90 (noventa).

Gráfico 01: Distribuição mensal das Manifestações



4 ANÁLISE QUANTITATIVA

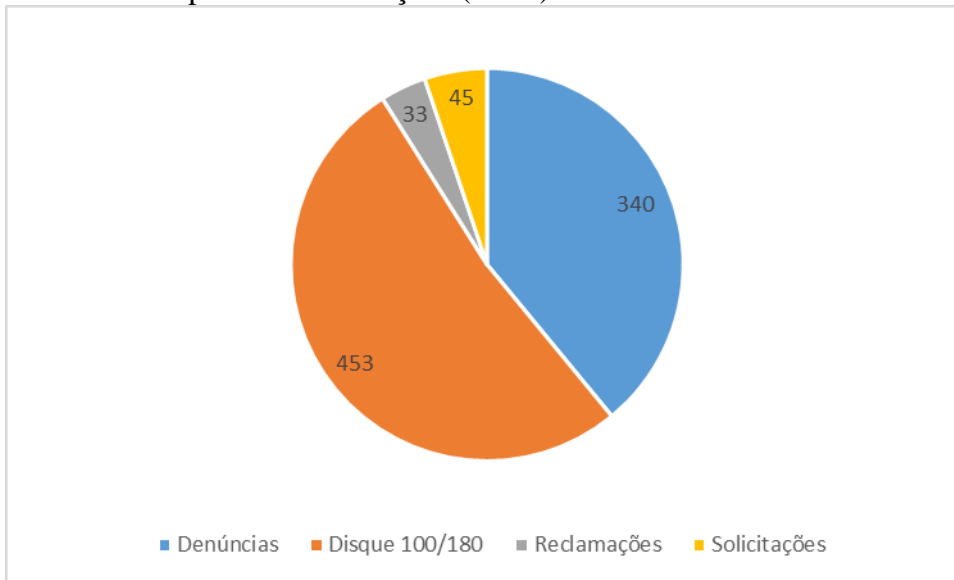
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (52,01%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Disque 100/180. O tipo Denúncias aparece em segundo lugar (39,04%) seguido pelas Solicitações (5,17%), e Reclamação (3,79%). Não tivemos manifestações dos tipos Sugestões e Elogios em 2022.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Gráfico 02: Tipo de Manifestações (totais).



4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Tabela 01 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de Ouvidoria

Órgão / Entidade	Denúncias	Disque 100/180	Reclamações	Solicitações
COHAB			3	2
Corregedoria	3		1	
DIAS	4		28	35
DIAS + DIDH				1
DIDH	331	453	1	6
DIHA				1
Gabinete	2			

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Em 2022 a Ouvidoria da SAS recebeu 871 manifestações, com o tempo médio de resposta calculado em 14,7 dias. O total de manifestações respondidas fora do prazo foi de 95 (10,91%), e as manifestações respondidas dentro do prazo totalizaram 776 (89,09%). Ainda existe 01 (uma) manifestação em andamento totalizando 122 dias de atraso.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Tabela 02 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Solicitação

Frequência	Assunto
442	Denúncias encaminhadas para a Gerência de Políticas para Pessoa com Deficiência e Idosos (GEPDI)
277	Denúncias encaminhadas para a Gerência de Políticas para Crianças, Adolescentes e Jovens (GEC AJ)
68	Reclamações sobre atendimento nos CRAS e CREAS
63	Denúncias encaminhadas para a Gerência de Políticas para Mulheres e Direitos Humanos
9	Denúncias encaminhadas para a Gerência de Políticas para Políticas para Igualdade Racial e Imigrantes (GEIRI)
5	Pedidos/reclamações sobre regularização de moradias entregues pela COHAB/SC
4	Denúncias/reclamações contra servidores da SAS

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Os usuários das manifestações recebidas pela ouvidoria da SAS são exclusivamente pessoas físicas (100%).

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

a) Reclamações e Solicitações:

- Apesar de pouco recorrentes se comparadas às Denúncias, as Reclamações e Solicitações recebidas pela ouvidoria da SAS referem-se na sua maioria sobre postura de servidores ou prestadores de serviços em CRAS e CREAS;
- Todas as demandas dessa natureza são investigadas quando existe materialidade, podendo convergir em processos de Sindicância ou mesmo PADs.

b) Denúncia:

- A esmagadora maioria das manifestações que chegam à Ouvidoria da SAS referem-se a denúncias de infração aos direitos humanos, visto que o Disque 100/180 do Governo Federal trata exclusivamente desta categoria;
- Todas as manifestações são informadas aos conselhos tutelares e delegacias especializadas, porém não há um acompanhamento por parte da DIDH/SAS sobre os desfechos dessas denúncias.



**ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria/SAS procura dialogar com os servidores da DIDH/SAS, visto que esta diretoria respondeu por mais de 90% das manifestações em 2022, para a utilização desta importante ferramenta de controle social em favor de políticas públicas eficientes.

No segundo semestre de 2022 a DIDH disponibilizou um servidor para tabulação das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria/SAS.

10 CONCLUSÃO

De posse das informações levantadas neste Relatório de Gestão, observando a grande quantidade de denúncias encaminhadas à Diretoria de Direitos Humanos (DIDH) devido a integração do Disque 100/180 do Governo Federal ao sistema eletrônicos da Ouvidoria Estadual desde 2019, com destaque para as manifestações de violência contra idosos e crianças, constatamos que a DIDH fez pouco uso das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria/SAS no exercício de 2022.

Importante destacar que a mudança de cultura na utilização das manifestações da Ouvidoria na discussão de políticas públicas vem crescendo entre os servidores da DIRH.

Alice Thummel Kuerten
Secretária de Estado da Assistência Social, Mulher e Família

Gustavo Gallo
Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria



Assinaturas do documento



Código para verificação: **1514JESF**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **GUSTAVO GALLO** (CPF: 021.XXX.169-XX) em 13/04/2023 às 18:57:26
Emitido por: "SGP-e", emitido em 30/03/2018 - 12:37:12 e válido até 30/03/2118 - 12:37:12.
(Assinatura do sistema)

✓ **ALICE THUMMEL KUERTEN** (CPF: 637.XXX.309-XX) em 14/04/2023 às 13:55:53
Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/01/2023 - 13:30:03 e válido até 23/01/2123 - 13:30:03.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0RTXzcwMDRfMDAwMDMzMDJfMzMwM18yMDIyXzE1MTRKRVNG> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SDS 00003302/2022** e o código **1514JESF** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.