



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

# Relatório de Gestão 2023

## Ouvidoria

Florianópolis, 21 de fevereiro de 2024



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

**SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA**  
**SAS - Secretaria da Assistência Social, Mulher e Família - Início**

**SECRETÁRIA DE ESTADO**  
**MARIA HELENA ZIMMERMANN**

**OUVIDOR**  
**GUSTAVO GALLO**

**EQUIPE DA OUVIDORIA**  
**ADRIANA NUNES**



## SUMÁRIO

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



## **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;
- 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 em 2023 estava composta por 02 (dois) servidores efetivos e 01 (uma) colaboradora terceirizada.



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

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

A unidade setorial de ouvidoria da SAS está localizada no 3º andar da sede da Secretaria da Assistência Social, Mulher e Família, na R. Fúlvio Aducci nº 767 - Estreito, Florianópolis - SC, CEP: 88075-001.

#### CANAIS DE ACESSO

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

Telefone: (48) 3664-0684.

E-mail: [ouvidoria@sas.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@sas.sc.gov.br)

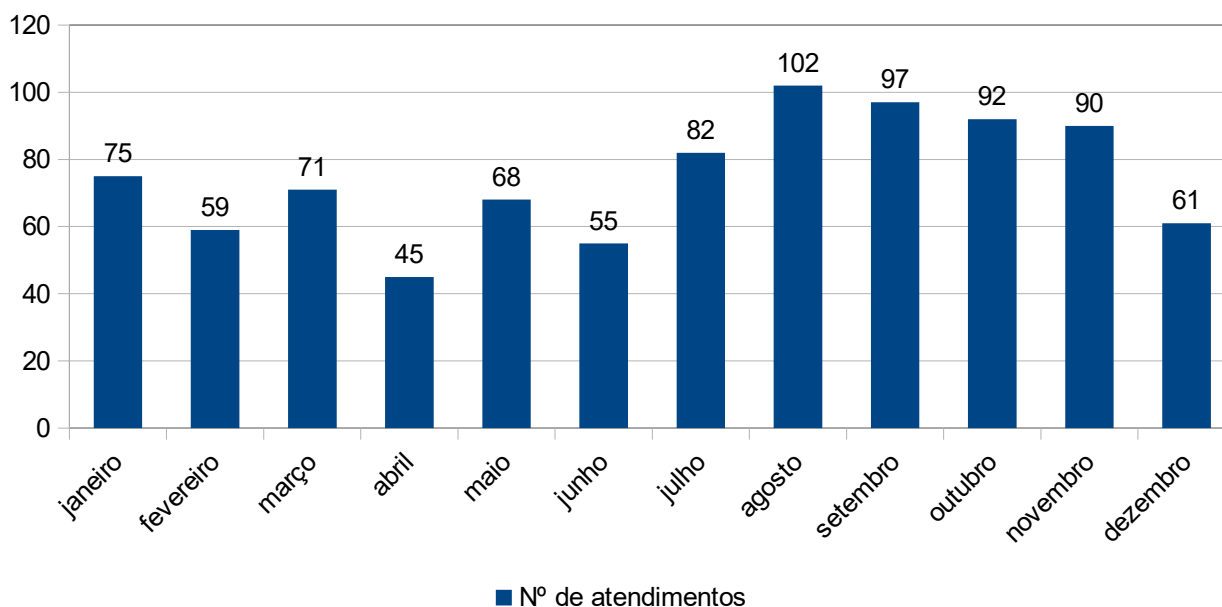
O atendimento é de segunda a sexta-feira das 12:30 às 19:00.



### 3 - DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023 a ouvidoria da SAS recebeu e acompanhou 897 manifestações, média 74,75 por mês. O mês de agosto foi o que registrou maior número de manifestações conforme mostra o Gráfico 01 de distribuição das manifestações ao longo de 2023.

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



### 4 - ANÁLISE QUANTITATIVA

#### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

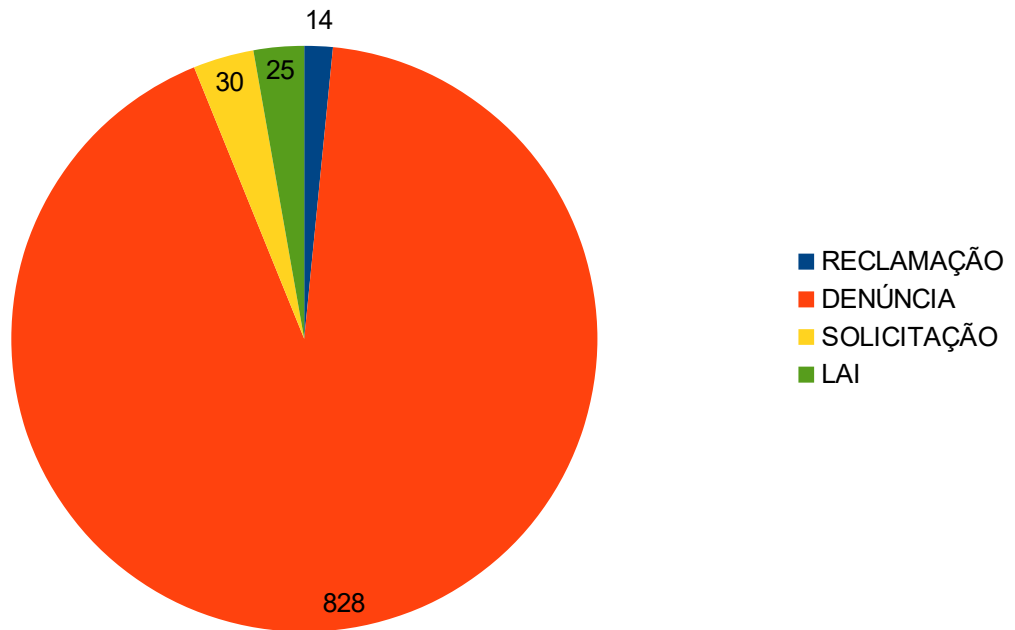
Em relação a tipologia das manifestações, a esmagadora maioria das manifestações (92,31%) recebidas pela Ouvidoria em 2023 foi do tipo Denúncia, seguidas pelos tipo Solicitação (3,34%), e Reclamações (1,56%). Não foram registrados no exercício manifestações dos tipos Elogios e Sugestão. Além das tipologias descritas no Decreto nº 1933 de 18 de maio de 2022, pedidos de acesso à





informação com base na Lei 12527 de 18 de novembro de 2011 (2,79%) também foram registrados conforme apresentado no Gráfico 02.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



#### 4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

A distribuição das manifestações pela Ouvidoria da SAS no ano de 2023, para as áreas de responsabilidade estão representadas na Tabela 01.



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

<b>Órgão Entidade</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>LAI</b>
COHAB	4	0	0	2
COJUR	0	0	0	2
COMPLIANCE	0	0	0	1
CONJUVE	0	0	0	1
CONSEA	0	0	0	1
DIAS	9	9	9	2
DIDH	13	1	818	9
DIHA	1	1	0	4
GABS	1	2	0	0
GECON	0	0	0	1
OUVIDORIA	2	1	0	2
RH	0	0	1	0

## **5 - PRAZO DE ATENDIMENTO**

A Tabela 02 apresenta informações referente às manifestações previstas no Decreto nº 1933 de 18 de maio de 2022, não sendo considerados os pedidos de acesso à informação.

O tempo médio para resposta é de 11,42 dias a partir do recebimento da manifestação pela Ouvidoria da SAS, utilizando a seguinte fórmula: Somatório (data de conclusão – (menos) data de abertura das manifestações) / (dividos) pelo total de manifestações recebidas.



Tabela 02 – Situação e Prazos das manifestações

Total de Manifestações			
872			
Respondidas		Em Tratamento	
871		1	
Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
79,22%	20,78%	0%	100%
Tempo médio para resposta			
11,42 dias			

## 6 - PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

As Tabelas 03, 04 e 05 apresentam o quantitativo de manifestações pelos tipo Denúncia, Reclamação e Solicitação respectivamente. No ano de 2023 não foram recebidas pela Ouvidoria da SAS manifestações dos tipo Elogio e Sugestão.

Também não foram considerados os pedidos de acesso à informação amparados pela Lei 12527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – L.A.I.), que em 2023 respondeu por 2,79% de todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria da SAS.



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

Tabela 03 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Denúncia

<b>Assunto</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Violência contra Mulher	357	43,12
Violência contra Criança/Adolescente	199	24,03
Violência contra Pessoa Idosa	140	16,91
Violência contra Pessoa com Deficiência	86	10,39
Violência contra LGBTQIA+	21	2,54
Irregularidade no atendimento ou uso de Recursos/Instalações públicas de Ass. Social	9	1,09
Outros	9	1,09
Violência contra Pessoa em situação de rua	4	0,48
Denuncia contra servidor(a) da SAS.	1	0,12
Violência contra Criança/Pessoa idosa	1	0,12
Violência contra Mulher/pessoa idosa	1	0,12
<b>TOTAL</b>	<b>828</b>	<b>100</b>

Tabela 04 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Reclamação

<b>Assunto</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Irregularidade no atendimento ou uso de Recursos/Instalações públicas de Ass. Social	9	64,29
Reclamação da atuação/serviço da SAS	2	14,29
Abandono/Descaso com imóvel/condomínio da COHAB	1	7,14
Atendimento devolvido a OGE. Responsabilidade de outras pastas	1	7,14
Problemas com o Bolsa Família	1	7,14
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>



Tabela 05 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Solicitação

<b>Assunto</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
Denúncia de Infração dos Direitos Humanos	11	36,67
Problemas com o Bolsa Família	3	10,00
Denúncia de invasão	2	6,67
Irregularidade em trâmite processual	2	6,67
Irregularidade no atendimento de saúde	2	6,67
Irregularidade no atendimento ou uso de Recursos/Instalações públicas de Ass. Social	2	6,67
Solicitação de Contato	2	6,67
Atendimento devolvido a OGE. Responsabilidade de outras pastas	1	3,33
Falta de Segurança/Instalações SAS	1	3,33
Irregularidade no atendimento médico	1	3,33
Negligência com pessoa autista	1	3,33
Solicitação de Concurso Público/Ass.Social	1	3,33
Solicitação de informação/Governo SC	1	3,33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

## **7 - PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA**

Em 2023 as manifestações também obedeceram ao mesmo de anos anteriores. A maioria das manifestações foram anônimas, principalmente as denúncias de infração aos direitos humanos. A totalidade delas foram feitas por pessoas físicas.



## 8 - ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Apresentar a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifestação:

a) Denúncia:

- As denúncias de infração aos direitos humanos responderam por mais de 90% dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria da SAS em 2023, com destaque para as denúncias de infração contra os Direitos da Mulher (43,12%) e contra os Direitos da Criança/Adolescente (24,03%);
- Com foco no atendimento às mulheres, o serviço estadual de acolhimento provisório para mulheres em situação de violência - Casa das Anas, foi implementado na modalidade de Convênio através de um Termo de Colaboração que teve como objeto a contratação da OSC – Organização da Sociedade Civil Árvore da Vida, especializado na prestação de serviços de acolhimento institucional provisório para mulheres em situação de violência doméstica e familiar no Estado de Santa Catarina, acompanhadas ou não de seus filhos e/ou dependentes. O referido Termo tem como finalidade a oferta de 20 (vinte) vagas deste serviço e, ao longo do ano de 2023, foram acolhidas 36 mulheres e 47 crianças, totalizando 83 pessoas. O Governo Estadual ainda aplica a Lei nº 18.300/2021 que estabelece a reserva de vagas para mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar nos editais de licitação que visem à contratação de empresas para a prestação de serviços continuados e terceirizados em órgãos do Governo de Santa Catarina. Em 2023, foi sancionada a Lei nº 18.666/2023, destinando 4% das residências de programas de habitação popular em Santa Catarina para mulheres vítimas de violência doméstica. A SAS incentiva a implementação de Conselhos Municipais dos Direitos da Mulher, órgãos colegiados que objetivam promover a participação e a formulação de políticas públicas voltadas para a promoção dos direitos das mulheres em todas as cidades de Santa Catarina.



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

Através do Cofinanciamento Estadual da Assistência Social, a SAS financia os serviços de acolhimento destinados a mulheres vítimas de violência nos municípios. Além disso, presta atendimento a mulheres nessas situações nos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS), cujo número de unidades será ampliado em 2024.

- Em relação à violência contra jovens e adolescente, a SAS em 2023 através da Gerência de Políticas para Crianças, Adolescentes e Jovens (GECAJ), emitiu Orientação Técnica acerca da execução das Medidas Socioeducativas para os técnicos dos municípios da Grande Florianópolis, promoveu capacitação sobre a lei 13.431/2017 que dispõe sobre o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente, realizou o Círculos de Construção de Paz em 4 escolas nos municípios de Tubarão, Rio do Sul, Ascurra e Rodeio), realizou a Campanha Maio Laranja - Fio Laranja, e promoveu a formação de instrumentos dos trabalhos dos GT's da Primeira Infância e a sistematização dos dados levantados pelos GT's para subsidiar na elaboração do Plano Estadual da primeira infância.

**b) Reclamações:**

- Em 2023 as manifestações de irregularidade nos atendimentos ao cidadão e de uso indevido de recursos públicos nos CRAS, CREAS, CAPS e outras instalações públicas responderam por 64,29% das reclamações em 2023.

- A DIAS encaminha e-mail e Ofício para realizar contato com os municípios, agendando visitas e/ou reunião para auxílio e averiguação das irregularidades.

**c) Solicitações:**

- Dentre as solicitações encaminhadas à Ouvidoria da SAS em 2023, 40,74% eram Denúncias que foram equivocadamente classificadas pelo usuário do sistema de Ouvidoria do Estado de SC. Em segunda foram observadas que 11,11% das Solicitações relatavam problemas no recebimento do benefício



Bolsa Família e pediam orientações.

- As denúncias encaminhadas erroneamente como “Solicitação” foram encaminhadas à Ouvidoria da DIDH e processadas como as demais denúncias recebidas daquela diretoria.
- Todas as solicitações de orientação para recebimento do benefício do Bolsa Família foram respondidas. Observou-se que tais dúvidas eram oriundas de imperícia do usuário.

## **9 - PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA**

Em 2023 a Ouvidoria e a Diretoria de Direitos Humanos (DIDH) da SAS desenvolveram conjuntamente um estudo para criação de uma base de dados que servirá para o desenvolvimento de índices e indicadores das infrações aos direitos humanos no Estado de Santa Catarina, usando as informações contidas nas manifestações principalmente em denúncias encaminhadas à DIDH através do Disque 100, Disque 180, e Portal da Ouvidoria do Estado de SC.

Em 2022 estas denúncias responderam por mais de 90% das manifestações encaminhadas à ouvidoria da SAS. Para melhor responder e processar esses dados, foi criada a ouvidoria seccional da DIDH, composta por uma servidora dedicada por receber as manifestações, preencher a planilha desenvolvida em conjunto entre os dois setores, acompanhar o retorno dos órgãos competentes pela resposta ou apuração da infração, e responder à ouvidoria setorial da SAS.

## **10 - CONCLUSÃO**

Em 2023 o volume de atendimentos permaneceu praticamente o mesmo em reação ao ano anterior, registrando um aumento de 3,7% no número de atendimentos.

O ano de 2023 foi importante para a ouvidoria da SAS, a começar pela





conclusão das tabelas que servirão para armazenar os dados colhidos via ouvidoria, para o desenvolvimento de índices e indicadores a serem utilizados pela Diretoria de Direitos Humanos (DIDH), que respondeu por 93,76% de todos os atendimentos encaminhados à SAS naquele ano.

Apesar das dificuldades encontradas em outros anos para adoção das informações da ouvidoria pela DIDH, em 2023 a diretoria fez uso da nova base de dados para a execução de algumas atividades.

Os atendimentos encaminhados à Diretoria de Assistência Social (DIAS) representaram 3,23% de todos os atendimentos de 2023, sendo a área com a segunda maior demanda de atendimentos da Ouvidoria. Essa diretoria realizou o controle dos atendimentos, com a tipificação da Denúncia/Reclamação/Solicitação e acompanhamentos incipientes.

Todos os atendimentos encaminhados às outras áreas acionadas pela ouvidora da SAS e não citadas acima em 2023, responderam por 3,01% dos atendimentos totais daquele ano.

No ano de 2023 houve maior atenção dos gestores desta pasta em relação a importância das informações colhidas pela Ouvidoria da SAS, e a sua utilização nas atividades gerenciais, principalmente da DIDH. Nesse ano foi possível identificar novos problemas como a baixa taxa de retorno dos órgãos externos à SAS (DPCAMIs, Conselhos Tutelares, etc...) que foi de 35,56% dos atendimentos encaminhados, e a duplicidade de encaminhamentos àqueles órgãos.

Para este ano, novas ações estão em discussão como objetivo de construir um painel estadual da infração aos direitos humanos.



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **37PJ84LG**

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

✓ **MARIA HELENA ZIMMERMANN** (CPF: 651.XXX.519-XX) em 27/02/2024 às 18:31:48  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 05/01/2023 - 17:46:46 e válido até 05/01/2123 - 17:46:46.  
(Assinatura do sistema)

✓ **GUSTAVO GALLO** (CPF: 021.XXX.169-XX) em 28/02/2024 às 15:56:01  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 30/03/2018 - 12:37:12 e válido até 30/03/2118 - 12:37:12.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0FTXzM3NTc2XzAwMDAyNjkyXzI2OThfMjAyM18zN1BKODRMRw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SAS 00002692/2023** e o código **37PJ84LG** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.