
2024



GOVERNO DE
**SANTA
CATARINA**
SECRETARIA EXECUTIVA DE
ARTICULAÇÃO NACIONAL

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

Ouvidoria Setorial

SUMÁRIO

- 03** Apresentação
- 04** Apresentação Ouvidoria SAN
- 05** Dados Gerais das Manifestações
- 06** Análise Quantitativa
- 06** Prazo Médio de Resposta
- 06** Conclusão

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na mediação entre os cidadãos e a administração pública. Sua missão é garantir a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados, possibilitando que a sociedade participe ativamente da gestão pública por meio do envio de manifestações, sugestões e feedbacks.

O relatório anual da Ouvidoria apresenta um panorama geral do funcionamento do canal de comunicação, destacando sua importância na promoção da transparência e na escuta ativa da população. Além disso, o documento traz uma análise do tempo de resposta e das providências tomadas para garantir a qualidade no atendimento ao público.

A Ouvidoria tem como objetivo aprimorar continuamente a administração pública, promovendo um espaço democrático de diálogo entre o cidadão e o governo. Dessa forma, sua atuação contribui significativamente para a construção de uma gestão mais participativa, eficiente e alinhada às necessidades da população.

Conforme definido no Decreto nº 1.933/2022, o Relatório de Gestão de Ouvidorias deverá indicar, no mínimo:

- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- os motivos das manifestações;
- a análise dos pontos recorrentes;
- as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas;
- e as falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

APRESENTAÇÃO OUVIDORIA SAN

A Ouvidoria Setorial da SAN tem a responsabilidade de receber e tratar as demandas enviadas pelos cidadãos. Atuando como um canal direto de interlocução, a Ouvidoria busca encaminhar, com a máxima celeridade, os esclarecimentos e informações solicitadas, garantindo transparência e eficiência na resposta às solicitações. Esse trabalho contribui para a melhoria dos serviços prestados, fortalecendo a confiança da população na gestão pública.

Além disso, a Ouvidoria Setorial da SAN se compromete a atuar de forma ética e imparcial, assegurando que todas as manifestações sejam analisadas com atenção, promovendo um atendimento mais ágil e eficaz.


ESTRUTURA

Vânia de Oliveia Franco – Secretária Executiva de Articulação Nacional

Lourdes Coradi Martini – Secretária Adjunta de Articulação Nacional

Gisele Senna Eloy – Responsável pelo Controle Interno e Representante da Ouvidoria Setorial da SAN

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

 0800 644 8500 02



Horário de atendimento
Das 12h às 19h, de segunda a sexta-feira
Decreto Nº 1.410 de 18 de dezembro de 2017

DADOS GERAIS

Os chamados da ouvidoria direcionados a SAN, ocorreram de forma ainda mais leve que o ano anterior. Sendo computado apenas 01 atendimento do decorrer do ano enquadrado pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com o Decreto Estadual nº 1.933, de 18 de maio de 2022, em vigor no Estado de Santa Catarina, são estabelecidas as seguintes definições:

Solicitação – requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública Estadual;

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública;

Denúncia – comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cujo solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Sugestão – proposição ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

Elogio – demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido.

Seguindo o que foi estabelecido, as manifestações são registradas e classificadas pela Ouvidoria Geral, com base em seu conteúdo, facilitando assim o tratamento adequado e controle de informações.

ANÁLISE QUANTITATIVA

Apenas **01** (uma) demanda recebida, classificada como solicitação, enquadrada pela Lei de Acesso à Informação.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

01 Manifestação



15 dias prazo médio de encaminhamento de resposta ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria desempenha um papel essencial na construção de um governo mais transparente, participativo e responsável. Observamos a importância desse canal de comunicação na relação entre a administração pública e a população, permitindo que cidadãos expressem suas preocupações, apresentem sugestões e denunciem irregularidades.

As manifestações são fundamentais para a identificação de problemas e para o aprimoramento dos serviços públicos. As denúncias, em particular, revelam-se instrumentos valiosos para a detecção de falhas, contribuindo para a correção de condutas e para o fortalecimento da ética e da legalidade na gestão pública.

Reafirmamos, assim, o compromisso da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Articulação Nacional – SAN em atuar com imparcialidade, sigilo e eficiência, garantindo que a voz do cidadão seja ouvida e respeitada. O diálogo contínuo entre governo e sociedade fortalece a democracia e promove melhorias efetivas na prestação de serviços. Dessa forma, seguimos empenhados em aprimorar nossos processos e em incentivar a participação popular como pilar fundamental de uma administração pública mais justa e acessível.