

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022



**OUVIDORIA
SETORIAL**

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

Sumário

01

Apresentação

02

Apresentação da
Ouvidoria

03

Dados Gerais das
Manifestações

04

Análise
Quantitativa

05

Prazo de
atendimento

06

Principais
assuntos por
Tipologia

07

Perfil dos
cidadãos que
acessam o Canal
de Ouvidoria

08

Conclusão

Apresentação

O Relatório de Gestão da Ouvidoria da Casa Civil visa apresentar um compilado das manifestações recebidas dos cidadãos no decorrer do ano de 2022, bem como trazer informações sobre a tipologia dos chamados, o perfil do cidadão que acionou este canal, e de que forma a Casa Civil buscou atender às demandas recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria. Também foram analisados o tempo de resposta e encaminhamentos dados a partir da chegada de cada demanda.

É importante destacar que a Ouvidoria procura aprimorar a gestão pública por meio da participação do cidadão que contribui com sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios, entre outras manifestações.

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 da Ouvidoria

À Ouvidoria setorial da Casa Civil compete o recebimento das demandas encaminhadas pelo cidadão, analisando individualmente e respondendo ou direcionando os encaminhamentos para as pastas competentes. Vale destacar que para muitos dos chamados recebidos por esta Ouvidoria não cabe manifestação do órgão, mas sim o conhecimento e acompanhamento de demandas que são direcionadas a outras Secretarias para manifestação ou acolhimento das sugestões. Por essa razão, o quantitativo demonstrado nos gráficos deste Relatório de Gestão, com as informações repassadas pela Ouvidoria Geral do Estado, não contabilizam o montante total de chamados recebidos pela Ouvidoria setorial da Casa Civil no ano de 2022.

Estrutura

Diego Koerich de Souza – Controle Interno Casa Civil

Daniela A. Carvalho Schmidt – representante da Ouvidoria setorial da SCC

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

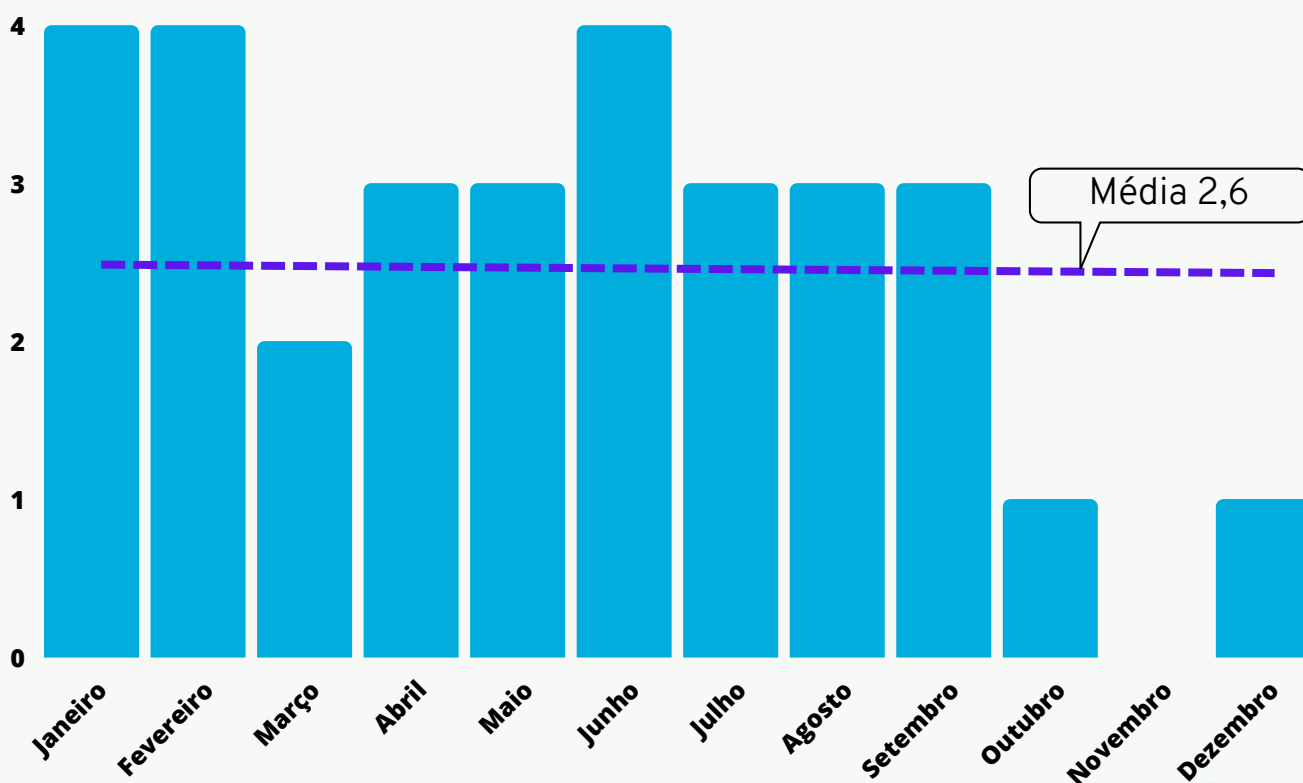
 0800 644 8500



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

Dados Gerais das Manifestações

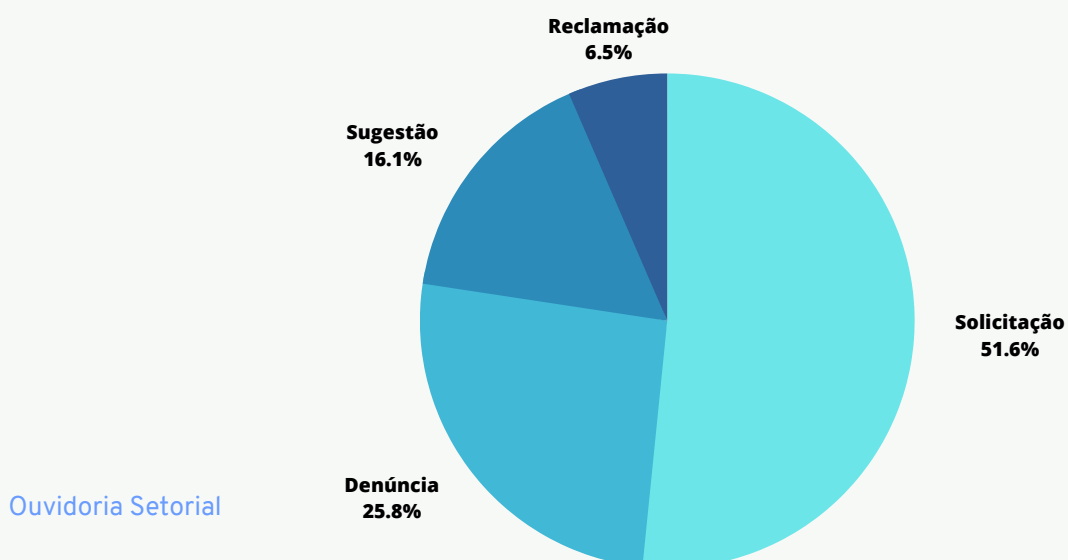
A distribuição dos chamados da Ouvidoria direcionados à Secretaria de Estado da Casa Civil (SCC) ocorreu de forma equilibrada na maioria dos meses, entretanto, destacamos a queda considerável que aconteceu nos últimos três meses, em que entendemos que a mudança no Governo do Estado pode ter impactado nessa queda. É importante destacar que as manifestações registradas pela equipe da Ouvidoria desta Secretaria computaram um número total de 76 (setenta e seis) atendimentos, mas que não foram registrados pela Ouvidoria Geral por se tratarem de demandas direcionadas pela Casa Civil às Secretarias de competência das demandas. Mesmo grande parte desses atendimentos não tendo sido considerados pela Ouvidoria Geral do Estado na tabulação dos dados, estes demandaram análise e encaminhamentos internos que valem ser destacados.



Total de Manifestações: 31

Análise Quantitativa

Analisando a tipologia das demandas recebidas por esta Secretaria, destacamos que mais de 50% foram de solicitações, sendo os temas os mais diversos, entre eles: pedidos de acesso a processos do sistema de protocolo eletrônico, acessos à legislação, solicitações direcionadas à Central de Atendimento aos Municípios e solicitações direcionadas ao Gabinete do Governador do Estado. Com um percentual de 25,8%, destacamos as denúncias recebidas, mas que em sua maioria foram tomadas como conhecimento e direcionadas às Secretarias, Fundações e Órgãos do Estado. Mesmo ocorrendo os direcionamentos dessas denúncias, entendemos a importância da ciência dessas demandas por parte da Secretaria de Estado da Casa Civil, que tem como uma de suas competências assistir ao Governador do Estado, bem como orientar e coordenar a integração das ações governamentais, o levantamento e o monitoramento de informações setoriais do governo, as quais serão submetidas ao conhecimento e à permanente avaliação do Governador do Estado. As reclamações recebidas por esta Ouvidoria setorial trouxeram a oportunidade de correções, pontualmente realizadas, bem como esclarecimentos quanto aos atendimentos já efetivados e alinhamentos internos que promoveram o fortalecimento no atendimento desta Ouvidoria aos cidadãos. As sugestões recebidas, que alcançaram um percentual de 16,1%, em sua grande parte eram direcionadas ao Gabinete do Governador do Estado, sendo estas encaminhadas para conhecimento do Chefe do Poder Executivo.



Prazo médio de resposta

31

manifestações



24,7
dias

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

05

Principais assuntos por Tipologia

Os principais assuntos por categoria de manifestação podem ser depreendidos do gráfico que segue:

Solicitação	16	51,6%
Benefício funcional	2	6,5%
Informações/ legislação	2	6,5%
Agenda Governador	2	6,5%
Obras	1	3,2%
Falta de informações site	1	3,2%
Cancelamento da Manifestação	1	3,2%
Hospitais	1	3,2%
Concurso público	1	3,2%
Informações/documentos	1	3,2%
Covid-19	1	3,2%
Ponto Facultativo	1	3,2%
Erros em notícias divulgadas no site	1	3,2%
Esclarecimentos Legislação	1	3,2%
Denúncia	8	25,8%
Nomeações	1	3,2%
Denúncia Aut. Máxima Órgão/Entidade.	1	3,2%
Covid-19	1	3,2%
Carga Horária	1	3,2%
Diárias	1	3,2%
Comportamento do servidor	1	3,2%
Benefício funcional	1	3,2%
Consulta de processo	1	3,2%
Sugestão	5	16,1%
Presídios - sistema penitenciário	1	3,2%
Concurso público	1	3,2%
Sugestões ao governo	1	3,2%
Diárias	1	3,2%
Instrução Normativa	1	3,2%
Reclamação	2	6,5%
Erros em notícias divulgadas no site	1	3,2%
Crítica ao governo	1	3,2%
Total	31	100,0%

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria



USUÁRIO

Física	15
Jurídica	0
Não informada	16

GÊNERO

Feminino	03
Masculino	17
Não informada	11

Conclusão

Este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho realizado pela Ouvidoria setorial da Secretaria de Estado da Casa Civil no ano de 2022, bem como oferecer sugestões para que o serviço oferecido ao cidadão continue sendo pautado pela excelência na comunicação, agilidade no retorno das demandas e efetividade nas soluções dos problemas apresentados por meio deste canal. Acreditamos que a busca pela melhoria de alguns índices, como o de prazo de resposta, seja também de suma importância, mas entendemos que, mesmo seguindo a legislação com relação aos prazos, também precisamos ter a segurança de que a informação correta e completa será entregue ao cidadão.

Por fim, destacamos que, para alcançarmos uma maior excelência no atendimento ao cidadão, contaremos sempre com a participação de toda a Secretaria de Estado da Casa Civil e órgãos vinculados, pois entendemos que, dessa forma, alcançaremos nosso propósito de prestar uma resposta de qualidade ao cidadão, fomentar ainda mais a participação efetiva do cidadão por intermédio deste canal de comunicação e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade do serviço público.