

Relatório de Gestão 2025

OUVIDORIA

Florianópolis, fevereiro de 2026
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA



PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA (PGE/SC)

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

PROCURADOR-GERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA

MARCELO MENDES

OUVIDORA

ROSANA AVI DE ARAUJO



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	5
2.1 COMPETÊNCIAS.....	5
2.2 ESTRUTURA.....	5
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO.....	6
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
4 ANÁLISE QUANTITATIVA POR TIPOLOGIA	8
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	9
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	11
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....	12
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	13
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	15
10 CONCLUSÃO	15



1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado, em cumprimento ao que estabelece o artigo 35, do Decreto nº 1.933 de 18 de maio de 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, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2025.

Os dados informados referem-se às solicitações do público interno e externo realizadas ao Órgão, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas áreas da Procuradoria-Geral do Estado.

Através da Ouvidoria o usuário pode expressar seu ponto de vista por meio do registro de manifestações, como por exemplo: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providências. Podem ser encaminhados também pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

Na Procuradoria-Geral do Estado a Ouvidoria atua conforme demanda.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.



2 APRESENTAÇÃO DA OUIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

As atividades desempenhadas pela Ouvidoria são: recebimento das manifestações, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e conclusão das demandas.

Para isso a Ouvidoria:

- Coleta, analisa e interpreta os dados necessários ao processamento das informações recebidas.
- Promove a interação entre a Ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis.
- Orienta as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas.
- Acompanha as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.
- Organiza e interpreta as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência.
- Acompanha as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão.
- Encaminha ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão.

2.2 ESTRUTURA

A Lei Complementar nº 741/19, que dispõe sobre a estrutura organizacional básica e o modelo de gestão da Administração Pública Estadual no



âmbito do Poder Executivo, em seu artigo 25, criou a Controladoria Geral do Estado - CGE, Órgão Central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria. Foi

atribuída à CGE a coordenação das atividades de Controle Interno e Ouvidoria com relação a estruturação, organização e operacionalização das atividades comuns a todos os órgãos, cabendo a normatização, a supervisão, a regulação, o controle e a fiscalização das atividades destes. Foram criadas então as Coordenadorias de Controle Interno e Ouvidoria, de forma padronizada.

Na Procuradoria-Geral do Estado, foi designada a servidora Rosana Avi de Araujo para exercer a função de Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria (Ato nº 371/2023, DOE 21.945 de 23/01/2023).

Além das atribuições de Controle Interno e Ouvidoria a servidora atua como Contadora na Secretaria de Cálculos e Perícias da PGE/SC.

Desta forma, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado é constituída por apenas 1 (uma) pessoa.

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado é vinculada tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado (CGE), representada pela Ouvidoria-Geral do Estado, e subordinada hierárquica e administrativamente ao Gabinete do Procurador-Geral da Procuradoria-Geral do Estado (LC 741/2019).

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Procuradoria-Geral do Estado de Santa Catarina (PGE), situada na Av. Osmar Cunha, nº 220, Edifício Procurador do Estado Rogério de Luca - Centro, Florianópolis/SC, com horário de atendimento das 13h às 19h.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas:

- Por correspondência;
- Atendimento presencial na PGE;
- Ligação telefônica através do número (48) 3664-7628;
- Por via eletrônica, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV), disponível na página da CGE/SC, no site



da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina (<https://cge.sc.gov.br/ouvidoria/ouvidoria-geral-do-estado-de-santa-catarina/>);

- No site institucional: <https://www.pge.sc.gov.br> (Fale Conosco).

Independentemente do meio utilizado, as manifestações são registradas pela Ouvidoria da PGE no Sistema Informatizado de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Ocorrem exceções de algumas manifestações via canal “Fale Conosco”. Estas, quando são basicamente técnicas são respondidas diretamente aos usuários através de e-mails.

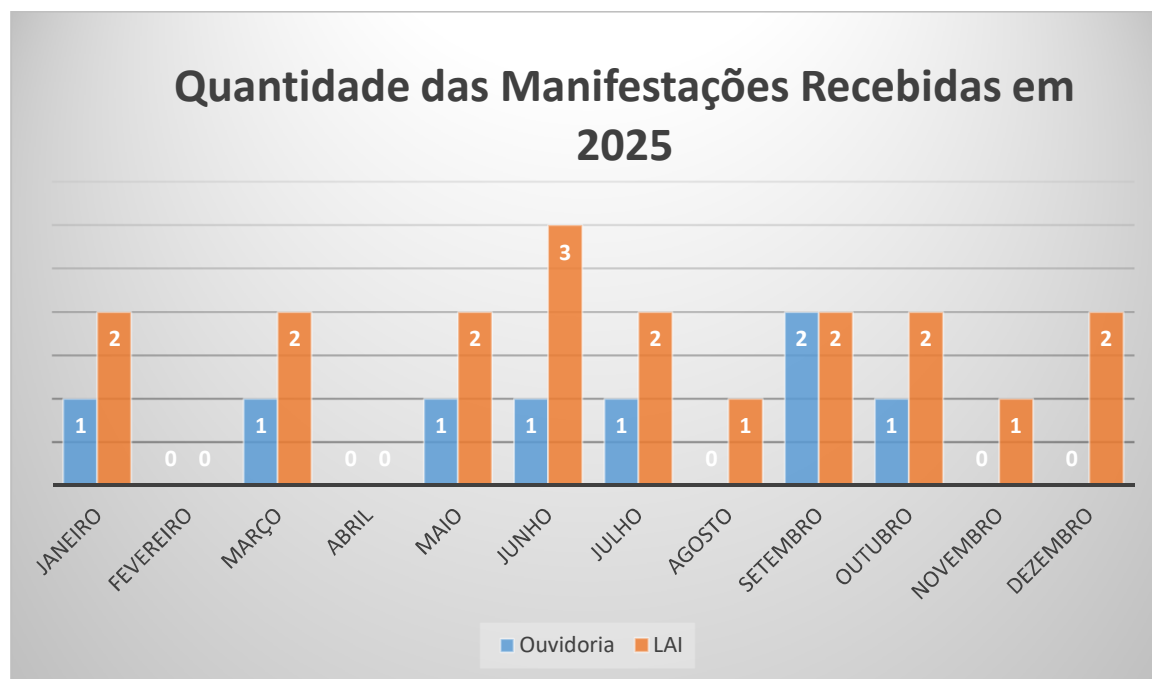


3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2025 a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado recebeu 08 (oito) manifestações de **Ouvidoria** e 19 (dezenove) **Solicitações de Acesso à Informação** (LAI).

O gráfico 01 a seguir demonstra a quantidade de manifestações recebidas mês a mês.

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



4 ANÁLISE QUANTITATIVA POR TIPOLOGIA

As manifestações de **Ouvidoria** recebidas foram classificadas da seguinte forma:

- Denúncia - 02
- Reclamação - 04
- Solicitação - 01

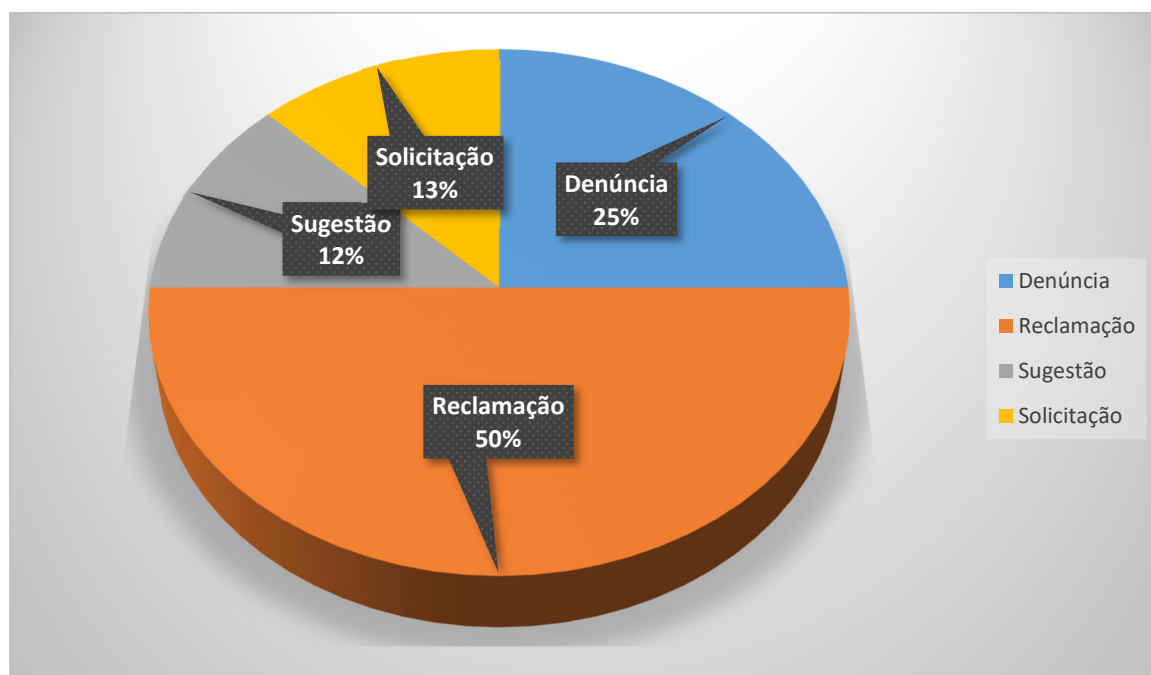


- Sugestão - 01

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado pertence ao tipo Reclamação com percentual de 50%. O tipo Denúncia alcançou o segundo lugar com percentual de 25%

No gráfico 02 é apresentado os tipos de manifestações recebidas e os respectivos quantitativos.

Gráfico 02: Tipos de Manifestações de Ouvidoria



5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Em relação ao tempo de resposta para a **Ouvidoria**, a Lei 13.460/17 estabelece 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário.

Na **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, o prazo é 20 dias, prorrogáveis por mais 10.

Nas tabelas abaixo são apresentados os indicadores de atendimento: o prazo médio de respostas em dias, o percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo e fora do prazo e os atendimentos dos que estão em andamento.



OUVIDORIA

08 Manifestações

08

Concluídas

0

Em andamento

No Prazo

Fora do Prazo

No Prazo

Fora do Prazo

100,0%

0,0%

0,0%

0,0%

Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

5 dias

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

O prazo médio da Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado para encaminhar as respostas para a Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina foi de 5 dias. As manifestações foram respondidas em um tempo favorável.

Das oito manifestações recebidas, todas foram respondidas no prazo.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

19 Manifestações

19

Concluídas

0

Em andamento

No Prazo

Fora do Prazo

No Prazo

Fora do Prazo

100,0%

0,0%

0,0%

0,0%

Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

8,7 dias

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

O prazo médio da Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado para encaminhar as respostas da LAI para a Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina foi de 8,7 dias. As manifestações foram respondidas em um tempo favorável.

Das dezenove manifestações recebidas, todas foram respondidas no prazo.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Estão relacionados abaixo os principais assuntos por tipo de manifestação (reclamação, denúncia, solicitação, sugestão), sendo apresentado um comparativo entre as tipologias.

Principais assuntos segundo a natureza das manifestações de OUVIDORIA

Natureza/Assunto	Número	%
Reclamação	4	50%
Demora no Processo	2	
Dívida Ativa	2	
Denúncia	2	25%
Comportamento Servidor	2	
Solicitação	1	12,50%
Elaboração Projeto – Lei Federal	1	
Sugestão	1	12,50%
Concurso Público	1	
Total	8	100,0%



Principais assuntos das manifestações recebidas via LAI

Natureza/Assunto	Número	%
Acesso Processo SGP-e	4	21%
Cópias Processos Administrativos	4	21%
Solicitação Documentos/Decretos/Portarias	3	16%
Concurso Público	2	11%
Informações Servidores	1	5%
Acúmulo Cargos ou Funções – Licença Compensatória	1	5%
Consulta Processos – Demanda SUS	1	5%
Dívida Ativa – Honorários Advocatícios	1	5%
Contratos Administrativos	1	5%
Suspensão Prazos – Processos Adminsitrativos	1	5%
Total	19	100,0%

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

As manifestações recebidas em 2025 pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado foram realizadas na maioria por pessoa física, sendo apresentada apenas uma por pessoa jurídica.

Com relação ao gênero dos manifestantes, 15 (quinze) foram do gênero masculino e 07 (sete) do gênero feminino.

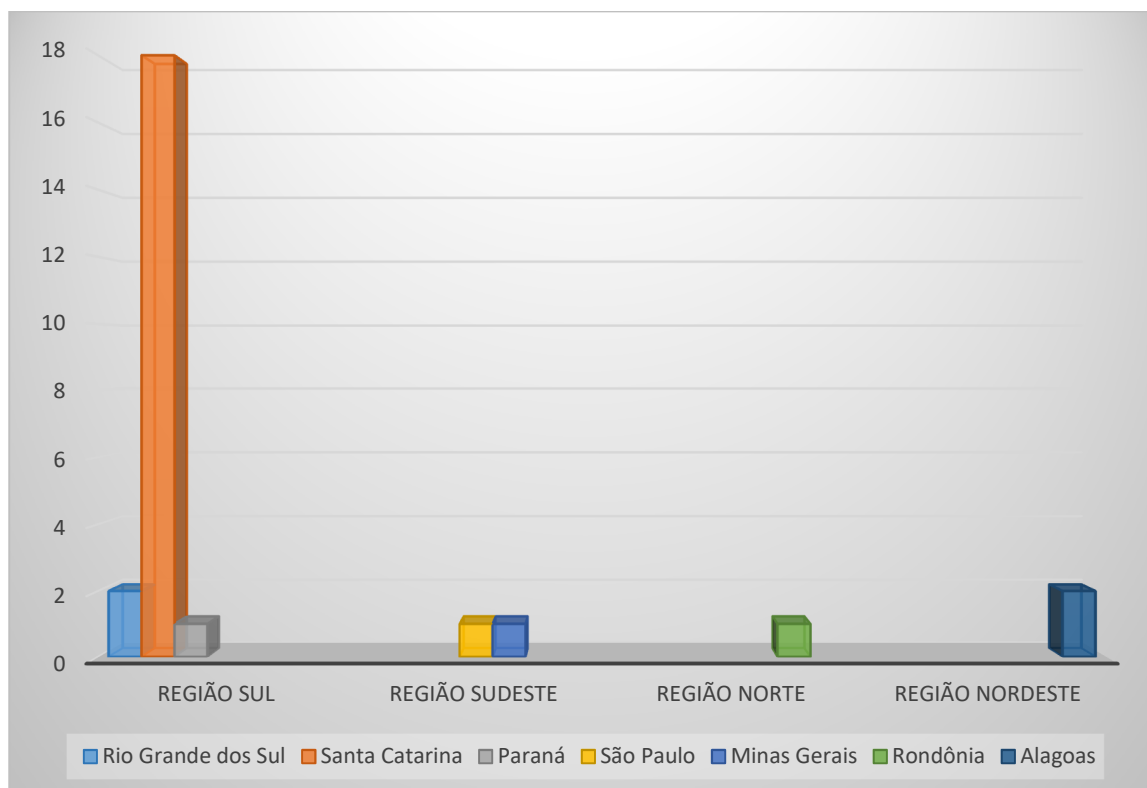
Das 27 manifestações recebidas, a maioria apresentou identificação do manifestante: 86% foram identificadas (23), 7% anônimas (2) e 7% sigilosas (2).

Com relação ao gênero dos manifestantes, 15 (quinze) foram do gênero masculino e 07 (sete) do gênero feminino.

Foram recebidas manifestações das regiões Sul, Sudeste, Norte e Nordeste do Brasil.



Gráfico 04 – Origens (Estados) das Manifestações



8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Apresentamos a seguir uma análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas, sendo separadas as manifestações recebidas na **Ouvidoria** por tipologia:

a) **Reclamações** (04)

Com relação as reclamações, foram enviadas quatro para a Procuradoria-Geral do Estado.

Duas apresentaram insatisfações com relação as demoras das tramitações dos processos. Sendo um de ressarcimento de danos (CASC) e o outro referente a cancelamento de CDA (Profis).

As outras duas reclamações foram sobre a dívida ativa, relacionadas a



ITCMD e atendimento do servidor responsável (Profis).

As reclamações foram acatadas e respondidas para os manifestantes de forma clara e objetiva.

b) Denúncias (02)

As denúncias enviadas referem-se a comportamento de servidor. As manifestações foram encaminhadas para as áreas competentes e estão sendo tomadas as devidas providências.

c) Solicitação (01)

Foi enviada uma solicitação para a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado.

Foi solicitado o cumprimento da Legislação Federal 14.751 de 12/12/2023, alegando a existência de um ante projeto de Lei (Estadual) em discussão.

A Procuradoria respondeu informando que não integra o grupo de trabalho encarregado da elaboração do ante projeto de Lei mencionado pelo manifestante.

d) Sugestão (01)

Foi enviada uma sugestão para a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado.

O manifestante sugeriu a nomeação dos servidores que prestaram o último concurso da PGE, visto que, foram nomados servidores para a SEA e SEF.

A sugestão foi acolhida e encaminhada para o setor competente para conhecimento.



9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. A Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas às áreas correspondentes com o intuito de solicitar providências, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização dos atendimentos aos cidadãos.

A Ouvidoria da PGE considera muito importante a capacitação, participando sempre que possível de Rodas de Ouvidoria, Cursos e Eventos.

10 CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão dos fluxos de trabalho.

A perspectiva é que a Ouvidoria da PGE continue avançando na melhoria do trabalho realizado, atuando com agilidade e eficácia.