

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

## **OUVIDORIA**

Florianópolis, fevereiro de 2024

PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO  
OUVIDORIA - PGE**

---

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

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

**PROCURADOR-GERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

**MÁRCIO LUIZ FOGAÇA VICARI**

**OUVIDORA**

**ROSANA AVI DE ARAUJO**



## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>5</b>
2.1 COMPETÊNCIAS.....	5
2.2 ESTRUTURA.....	5
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO.....	6
<b>3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>7</b>
<b>4 ANÁLISE QUANTITATIVA POR TIPOLOGIA .....</b>	<b>8</b>
<b>5 PRAZO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA .....</b>	<b>10</b>
<b>7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....</b>	<b>10</b>
<b>8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....</b>	<b>122</b>
<b>9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>13</b>
<b>10 CONCLUSÃO .....</b>	<b>13</b>



## 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 2023.

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.

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 OUVIDORIA

### 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. Foi criado 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 Ouvidora 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 (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 JJ Cupertino Medeiros - 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 2023 a Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado recebeu 12 (doze) manifestações.

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

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações





#### 4 ANÁLISE QUANTITATIVA POR TIPOLOGIA

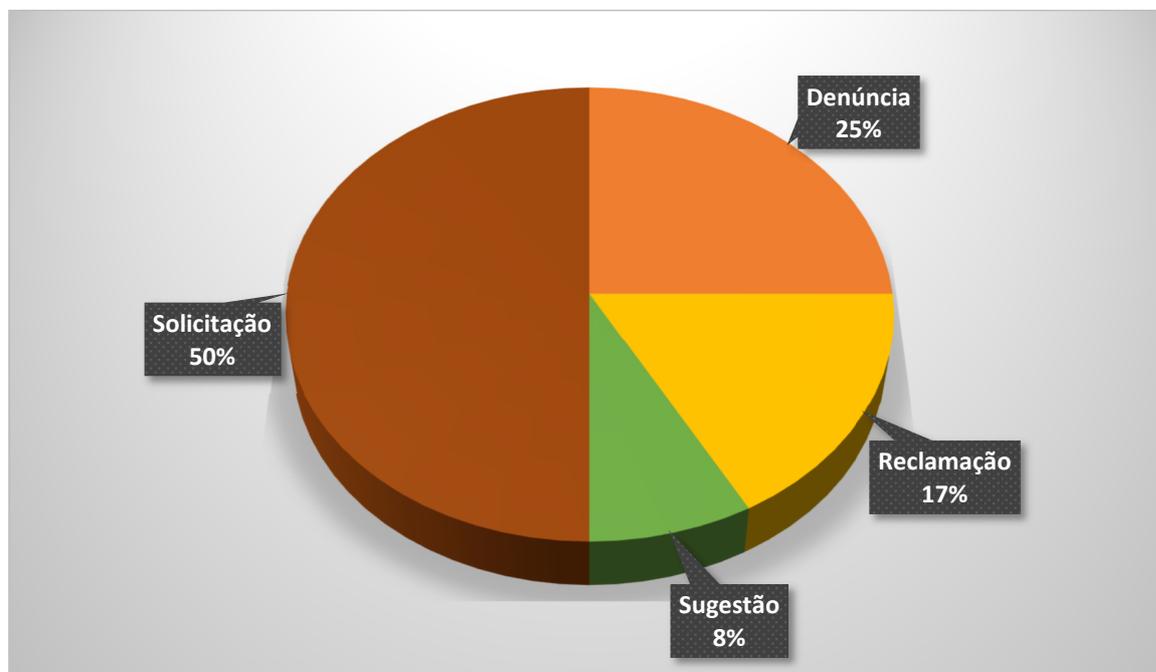
As manifestações recebidas foram classificadas da seguinte forma:

- Solicitação – 06
- Denúncia – 03
- Reclamação – 02
- Sugestão 01.

A maior parte das manifestações (50%) atendidas pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado pertence ao tipo Solicitação. O tipo Denúncia alcançou o segundo lugar com percentual de 25%. As Reclamações corresponderam a 17% e Sugestões 8%.

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

Gráfico 02: Tipos de Manifestações

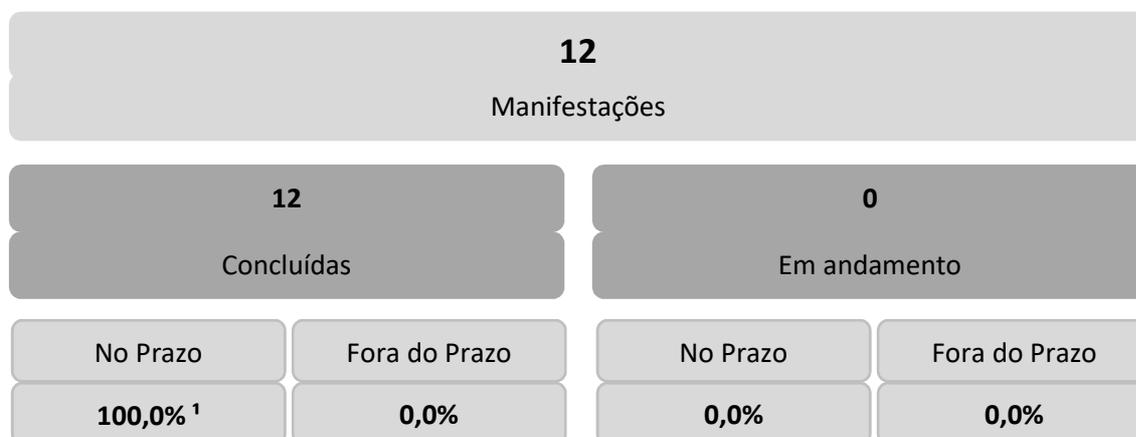




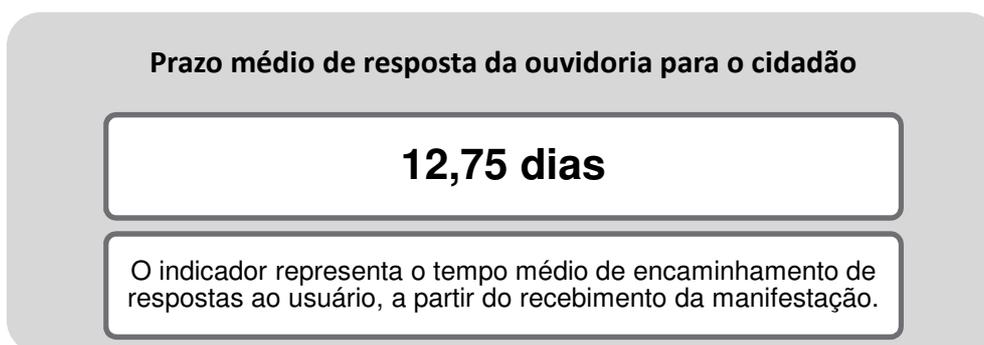
## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Em relação ao tempo de resposta, 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 tabela 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.



### Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



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 12,75 dias. As manifestações foram respondidas em um tempo favorável.

<sup>1</sup> Informamos que a ouvidoria da PGE respondeu todas as manifestações no prazo. Divergências em outros Sites Oficiais podem ocorrer em virtude da diferença de dias das datas do atendimento e envio para a PGE e o tempo da resposta final dada ao manifestante, realizada por outros Órgãos envolvidos nas solicitações.



## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

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

Gráfico 03 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza/Assunto	Número	%
<b>Solicitação</b>	<b>6</b>	<b>50,0%</b>
Esclarecimento Legislação	2	16,6%
Concurso Público	3	25,1%
Instalações Imobiliárias	1	8,3%
<b>Denúncia</b>	<b>3</b>	<b>25,0%</b>
Legislação Inconstitucional	1	8,3%
Comportamento Servidor	1	8,3%
Licitação	1	8,3%
<b>Reclamação</b>	<b>2</b>	<b>17,0%</b>
Demora Processo	1	8,5%
Benefício Funcional	1	8,5%
<b>Sugestão</b>	<b>1</b>	<b>8,0%</b>
Crítérios Seleção de Vagas - Concurso	1	8,0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

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

As manifestações recebidas em 2023 pela Ouvidoria da Procuradoria-Geral do Estado foram realizadas na maioria por pessoa física, sendo apresentada apenas duas por pessoas jurídicas.

Com relação ao gênero dos manifestantes, 04 (quatro) foram do gênero masculino e 4 (quatro) do gênero feminino.



Das manifestações recebidas 67% foram identificadas, sendo 33% anônimas.

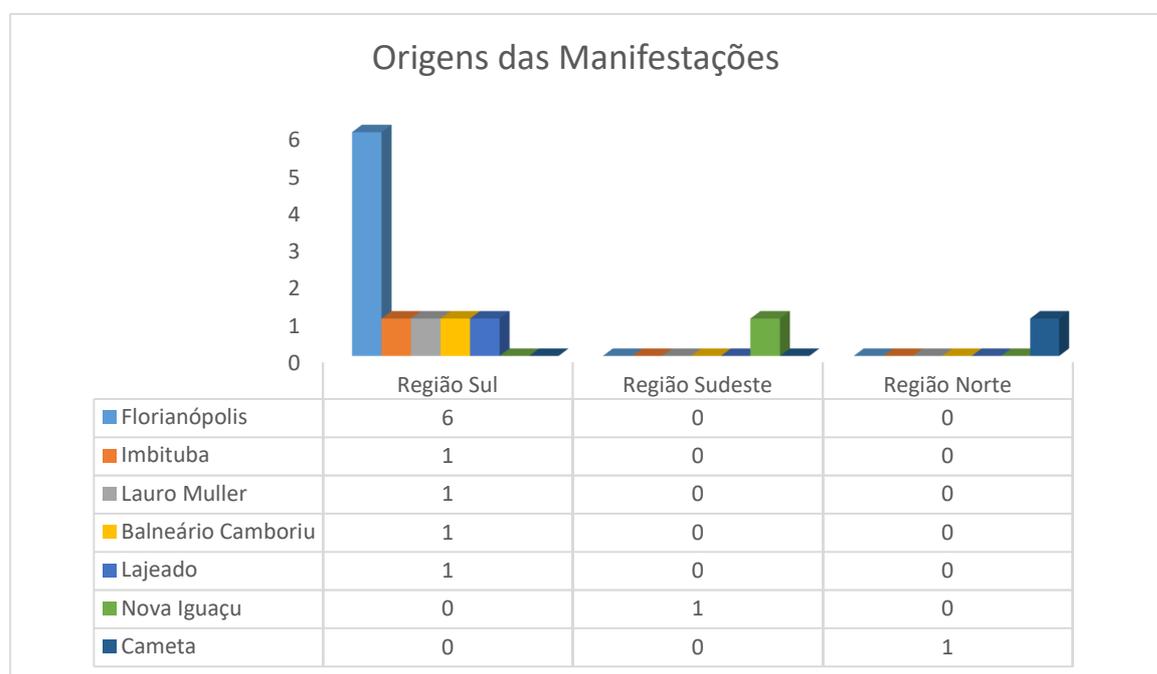
Foram recebidas manifestações das Regiões Sul, Sudeste e Norte do Brasil:

Região Sul – Santa Catarina e Rio Grande do Sul;

Região Sudeste – Rio de Janeiro;

Região Norte – Pará.

Gráfico 04 – Origens (Cidades) das Manifestações



#### Perfil do Usuário

<b>USUÁRIO</b>	
Física	6
Jurídica	2
Não Informado	4
<b>GÊNERO</b>	
Feminino	4
Masculino	4
Não informado	4



## 8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

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

### a) Solicitações (06)

A maioria das solicitações foram sobre informações acerca dos concursos oferecidos pela Procuradoria-Geral do Estado. Foram acolhidas as manifestações e respondidas.

As outras solicitações foram sobre esclarecimentos de Legislação e sobre as instalações imobiliárias (solicitação de melhorias) da PGE.

### b) Denúncias (03)

As denúncias enviadas referem-se a licitação, legislação inconstitucional e comportamento de servidor. As manifestações foram encaminhadas para as áreas competentes e já foram tomadas as devidas providências.

### c) Reclamações (02)

Com relação as reclamações, foram enviadas duas para a Procuradoria-Geral do Estado. A primeira apresentou insatisfação com relação a demora na prestação de informações sobre processo judicial e a segunda sobre execuções invertidas.

As reclamações foram acatadas e respondidas para o manifestante de forma clara e objetiva.

### d) Sugestão (01)

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

O manifestante sugeriu um possível aproveitamento dos aprovados no concurso público da Procuradoria-Geral do Estado (cargo de Técnico em Informática)



para outros órgãos do Executivo. A sugestão foi acolhida e encaminhada para o setor competente para conhecimento.

## **9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUIDORIA**

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.