



OUVIDORIA RELATÓRIO ANUAL 2023

Sumário

Sumário.....	2
1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. A OUVIDORIA.....	3
2.1 COMPETÊNCIAS.....	3
2.2 ESTRUTURA.....	3
2.3 CANAIS DE ACESSO.....	4
3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES:.....	4
3.1 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
3.2 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
4. ANÁLISE QUANTITATIVA.....	6
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
5. PRAZO DE ATENDIMENTO.....	7
6. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	8
6.1 Solicitações.....	8
6.2 Reclamações.....	9
6.3 Denúncias.....	10
6.4 Sugestões.....	11
6.5 Elogios.....	12
6. PERFIL DOS MANIFESTANTES.....	13
6.1 Tipo de Pessoa.....	13
6.1 Gênero.....	14
8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	14
8.1 Reclamações e Solicitações:.....	14
8.2 Sugestões.....	15
8.3 Denúncias.....	15
9. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	16
10. CONCLUSÃO.....	16

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta um resumo das atividades da ouvidoria do CIAS relativas ao ano de 2023.

2. A OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

A ouvidoria do CIASC é um canal de comunicação para (funcionários, clientes, fornecedores e qualquer cidadão que necessitar de informações que tenham relação com os serviços prestados por esta empresa pública) acessarem a administração da empresa de forma rápida e direta.

Através dos seus canais de atendimento e do **SISTEMA ADMINISTRATIVO DE OUVIDORIA** (sistema do governo do estado de Santa Catarina), recebe demandas do público em geral 24 horas por dia no site www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao ou pelo telefone 0800-6448500 das 13:00hs às 1900 hs de segunda-feira a sexta-feira.

A finalidade da ouvidoria é receber, encaminhar, acompanhar e responder solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de informações. Tudo deve estar fundamentado dentro dos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, economia, publicidade, eficiência e eficácia.

2.2 ESTRUTURA

A **ouvidoria do CIASC** foi criada seguindo os padrões de ouvidoria setorial, conforme estabelecido pelo Decreto Lei nº 1027 de 21/01/2008. Um empregado foi designado para representar a empresa na rede de ouvidores, que é composta por representantes de órgãos públicos, empresas estatais, autarquias, fundações e empresas de economia mista. Essa rede está interligada pelo Sistema Administrativo de Ouvidoria.

2.3 CANAIS DE ACESSO

Localização: Sede do CIASC, à rua Murilo Andriani, 327 Bairro Itacorubi - Florianópolis, SC.

Horário de atendimento presencial: De segunda a sexta das 13:00 as 19:00 horas.

Canais de acesso:

- E-mail - (ouvidoria@ciasc.sc.gov.br).
- Fone - (48) 36641042. Site - www.ciasc.sc.gov.br.

3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES:

Conforme demonstrado na página seguinte, em **2023**, a ouvidoria setorial do CIASC recebeu **150** manifestações, um número superior ao registrado em **2022**, que foi de **125** manifestações. No entanto, ao comparar os dois anos, observa-se uma inversão entre os tipos de manifestações. As reclamações diminuíram, enquanto as solicitações aumentaram. Essa mudança é um ponto positivo e sugere melhorias nos serviços prestados aos usuários.

3.1 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	
Reclamações	60
Solicitações	76
Sugestões	04
Denúncias	08
Elogios	02
Total	150

Quadro 1 - Dados Gerais das Manifestações

Dados Gerais das Manifestações

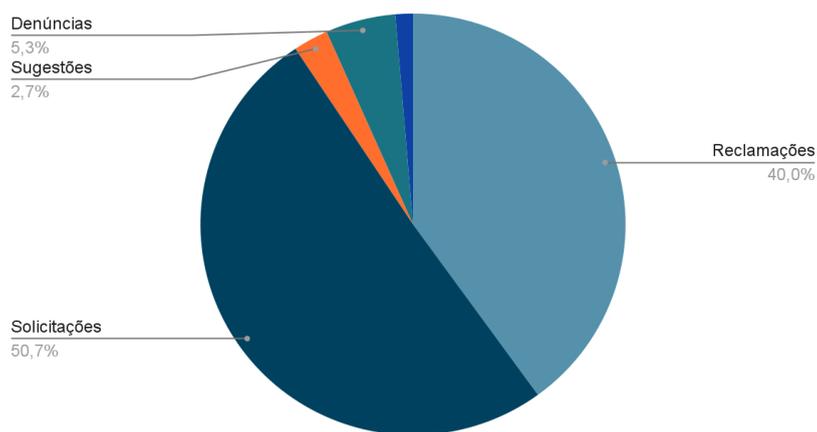


Gráfico 1 - Dados Gerais das Manifestações

3.2 DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A seguir, demonstramos a distribuição das manifestações por mês ao longo de 2023.

Distribuição das manifestações

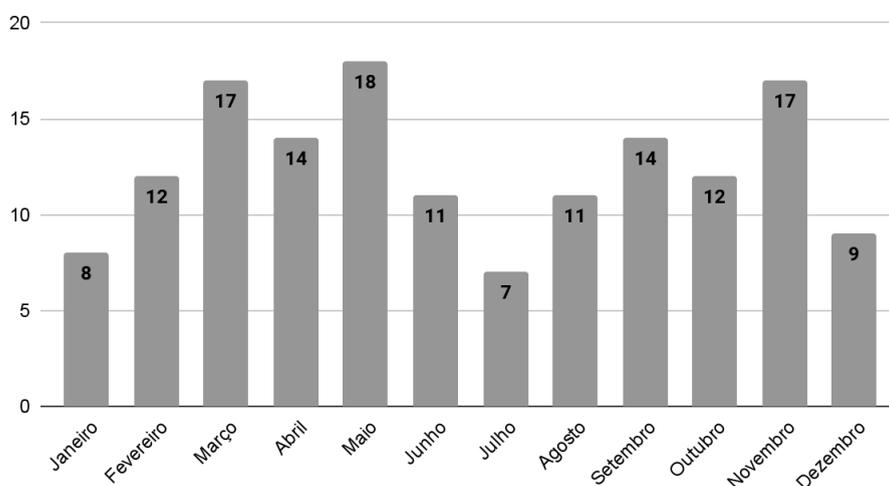


Gráfico 2 - Manifestações por mês

4. ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações são classificadas nos seguintes tipos:

- Solicitação
- Reclamação
- Denúncia
- Sugestões
- Elogios

Em 2023, as manifestações recebidas pela ouvidoria, foram, por tipo:

MANIFESTAÇÕES POR TIPO		
Reclamações	60	50,7%
Solicitações	76	40%
Sugestões	04	5,3%
Denúncias	08	2,7%
Elogios	02	1,3%
Total	150	100%

Quadro 2 - Manifestações por Tipo

4.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPO E POR UNIDADE INTERNA

Área	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Total Geral
PRESI	2	0	0	0	1	3
VPA	8	5	0	2	0	15
VPT	54	52	4	6	1	127
VPM	2	3	0	0	0	5
TOTAL	76	60	04	08	02	150

Quadro 3 - Manifestações por Tipo e por Unidade Interna

*Não houveram manifestações relativas à VPI - Vice-Presidência Institucional.

5. PRAZO DE ATENDIMENTO

Todas as manifestações foram tratadas e respondidas dentro do prazo. O prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão é um dos indicadores estratégicos do CIASC. O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

Em **2023**, o prazo médio de resposta foi de: **6,2 dias**

6. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

6.1 Solicitações

Assuntos	Qtd	%
Detran Digital	47	61,8%
Sistemas	06	7,9%
Licitações	05	6,6%
Estudante Online	06	7,9%
Professor Online	03	3,9%
Delegacia Virtual	04	5,3%
Ouvidoria	03	3,9%
Horário de Atendimento	02	2,6%
TOTAL	76	100%

Quadro 4 - Solicitações por assunto

Solicitações por Assunto

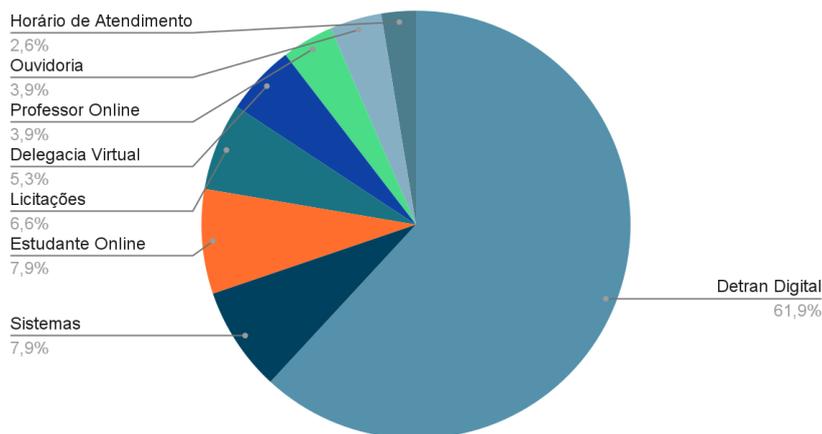


Gráfico 3 - Solicitações por Assunto

6.2 Reclamações

Assuntos	Qtd	%
Detran Digital	29	48,3%
Estudante Online	08	13,3%
Professor Online	06	10%
Delegacia Virtual	06	10%
Sistemas	05	8,3%
Escolas Estaduais	04	6,7%
Fibra Óptica	01	
Licitações	01	1,7%
TOTAL	60	100%

Quadro 5 - Reclamações por assunto

Reclamações por Assunto

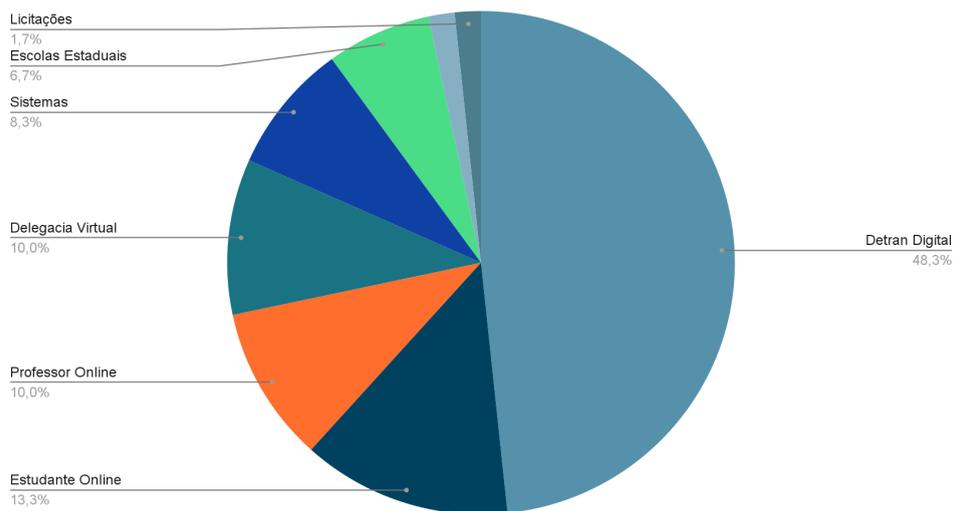


Gráfico 4 - Reclamações por assunto

6.3 Denúncias

Assuntos	Qtd	%
VPT	6	75%
VPA	2	25%
TOTAL	8	100%

Quadro 6 - Denúncias por assunto

Denúncias por Assunto

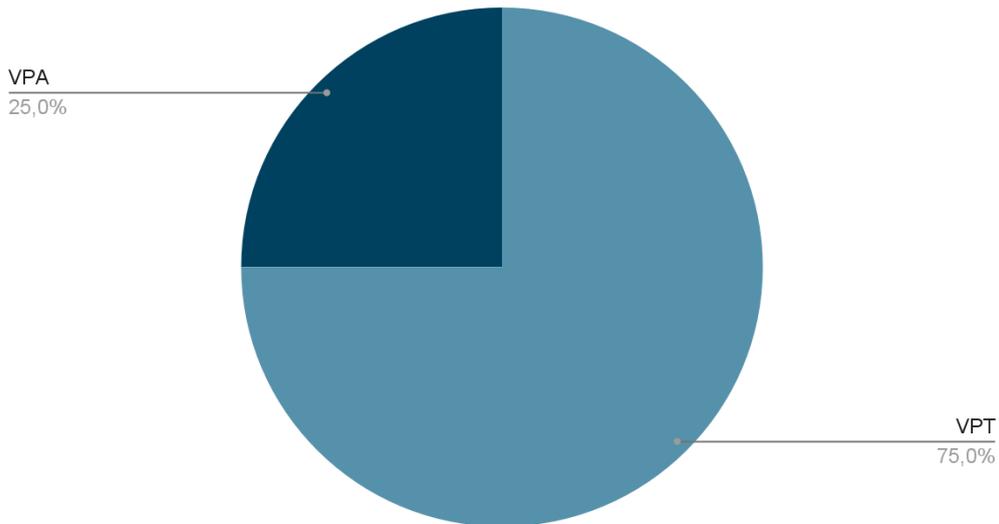


Gráfico 5 - Denúncias por assunto

6.4 Sugestões

Assuntos	Qtd	%
Sistemas	2	50%
Estudante Online	1	25%
Delegacia Virtual	1	25%
TOTAL	3	100%

Quadro 7 - Sugestões por assunto

Sugestões por Assunto

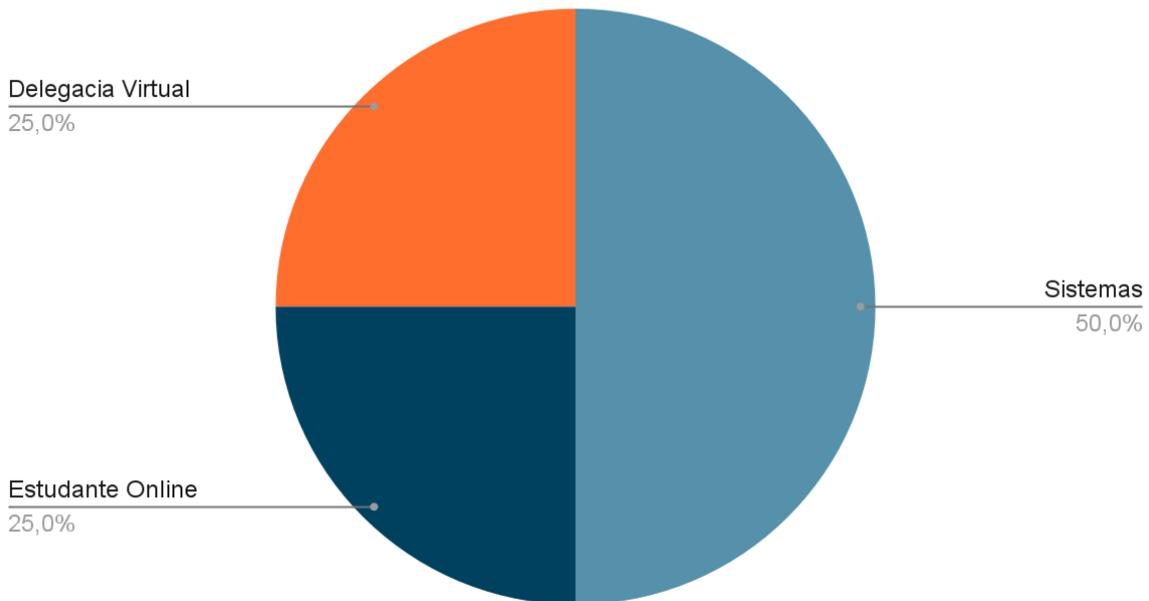


Gráfico 6 - Sugestões por assunto

6.5 Elogios

Assuntos	Qtd	%
Detran Digital	1	50%
Ouvidoria	1	50%
TOTAL	2	100%

Quadro 8 - Elogios por assunto

Elogios por Assunto

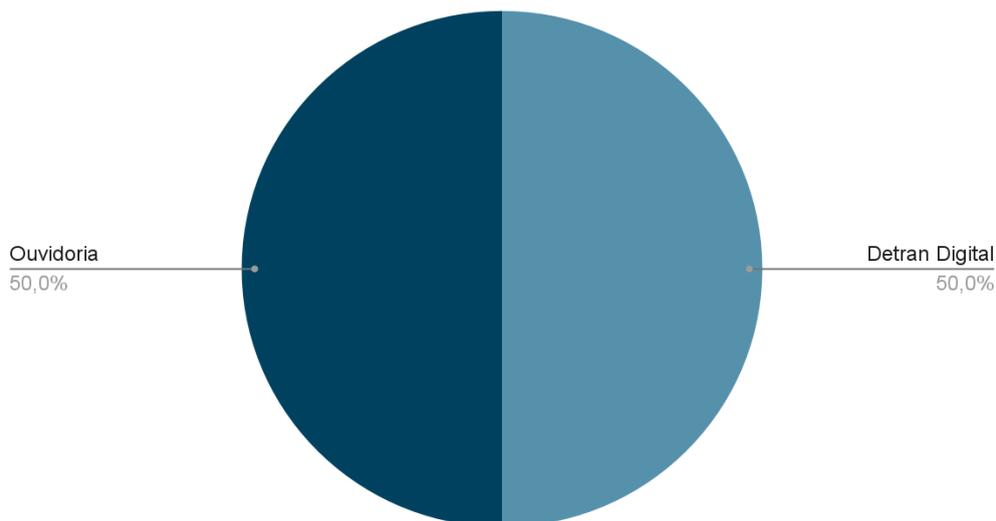


Gráfico 7 - Elogios por assunto

6. PERFIL DOS MANIFESTANTES

6.1 Tipo de Pessoa

Assuntos	Qtd	%
Física	73	49%
Jurídica	30	20%
Não Informado	47	31%
TOTAL	150	100%

Quadro 9 - Perfil - Tipo de Pessoa

6.1 Gênero

Assuntos	Qtd	%
Masculino	68	45%
Feminino	52	35%
Não Informado	30	20%
TOTAL	150	100%

Quadro 10 - Perfil - Gênero

8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

8.1 Reclamações e Solicitações:

Análise dos pontos recorrentes:

Conforme está demonstrado neste relatório, as demandas relacionadas a reclamações e a solicitações foram as mais relevantes. Fazendo uma análise das duas tipologias pelas quantidades apresentadas, como já comentamos no item 3. (Dados gerais das manifestações), houve uma redução significativa nas manifestações do tipo reclamação.

Providências adotadas pela administração:

Foram implementadas várias ações visando a melhoria dos pontos recorrentes:

- Aumento do quadro de funcionários com dedicação exclusiva no atendimento destas demandas;
- Realizações de treinamentos periódicos com as equipes;
- Automatização dos processos;

- Melhorias nos sistemas impactados;
- Investimentos no atendimento humanizado;
- Integração com os canais de atendimento;

Separamos as reclamações das críticas construtivas. Procuramos escutar o cidadão oferecendo soluções e agilidade nas resoluções dos problemas apresentados. Acreditamos que estas atitudes e a efetivação dessas medidas foram fundamentais para uma substancial redução no número de reclamações.

8.2 Sugestões

Pontos recorrentes:

As sugestões recebidas por todos os nossos canais de atendimento são apresentadas às gerências competentes, que analisam e avaliam os prós e os contras das sugestões apresentadas para uma possível tomada de decisão.

Resultados da implantação:

Todas as sugestões recebidas pelos canais oficiais da empresa geralmente terminam em ações que resultam em melhorias dos processos, representando um ganho substancial para a empresa e para os usuários dos seus serviços.

8.3 Denúncias

Pontos recorrentes:

As denúncias apresentadas aqui não impactaram nas ações desenvolvidas pela administração no tocante a melhorias dos trabalhos.

Resultados das apurações:

Todas as denúncias foram resolvidas administrativamente sem a necessidade de apuração judicial. Providências foram tomadas para evitar que novas denúncias aconteçam.

8.4 Elogios:

Os elogios geralmente são recebidos pela administração da empresa ou pelos técnicos que prestaram os serviços. Demandas estas que não são registradas em nossos canais por serem apresentadas quase sempre de forma verbal ou informal.

9. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Ter um meio que possa intermediar a comunicação entre cliente/cidadão e a instituição é importante tanto no setor público quanto no privado.

A Ouvidoria é uma estrutura administrativa que deve ser reconhecida como parte integrante da estratégia empresarial. Afinal, esse é um canal de comunicação direto que se estabelece entre o público e a instituição, capaz de trazer diversas contribuições para a melhoria da gestão.

O trabalho realizado na Ouvidoria do CIASC tem impactado diretamente na construção de estratégias corporativas, com impactos no setor jurídico, nas atividades de compliance e na melhoria de processos, produtos e serviços da organização.

10. CONCLUSÃO

O relatório em síntese com seus descritivos, tabelas e gráficos, foi organizado de forma estratégica para uma simples compreensão do tema proposto. Apresenta com clareza e bem distribuído todos os assuntos pertinentes. Em uma rápida e simples leitura oferece ao leitor a possibilidade de compreensão e interação do seu conteúdo como um todo.

O relatório mostra que todas as demandas que chegaram na ouvidoria através dos canais disponíveis, distribuídas nos cinco tipos principais: reclamação, solicitação, sugestão, denúncia ou elogio, foram organizadas, sistematizadas e

transformadas em valiosas informações gerenciais, de forma a servirem de importante subsídios para a administração da empresa melhorar e ou aperfeiçoar os processos e serviços.

Sendo assim podemos concluir que diante do tema proposto o relatório exposto cumpre seus objetivos da melhor forma possível.