



RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 OUVIDORIA

FLORIANÓPOLIS | FEV/2025

Governador do Estado

Jorginho Mello

Secretário de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação

Marcello Fett

Secretário Adjunto da Ciência, Tecnologia e Inovação

Ramicés dos Santos Silva

Presidente em Exercício do CIASC

Diego Ricardo Holler

• • •

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria do CIASC

Tiane Janoski Cavalli

Ouvidor Setorial do CIASC

Ivanor Oliveira

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA

Sumário

1	APRESENTAÇÃO	4
1.1	COMPETÊNCIAS	4
1.2	COMPOSIÇÃO	5
1.3	INSTALAÇÕES, HORÁRIO E CANAIS DE ACESSO	5
2	MANIFESTAÇÕES	5
3	DADOS GERAIS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SIST ESTADUAL DE OUVIDORIA (OUV)	6
3.1	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	7
3.2	DISTRIBUIÇÃO	7
4	DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DOS CANAIS DO CIASC	7
4.1	DISTRIBUIÇÃO	8
5	PRAZO DE ATENDIMENTO	9
6	ANÁLISE QUANTITATIVA POR TIPOLOGIA	11
6.1	DEMONSTRATIVO DAS DEMANDAS POR SISTEMAS E SETORES ENVOLVIDOS	11
6.2	DEMONSTRATIVO POR GÊNERO	12
6.3	DEMONSTRATIVO POR TIPO DE PESSOA	13
7	ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	14
7.1	RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES	14
7.2	SUGESTÕES	15
7.3	DENÚNCIAS	15
7.4	ELOGIOS	15
8.	OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	15
8.1	PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	16
8.2	ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	16
8.3	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS	16
8.4	AS FALHAS IDENTIFICADAS E AS SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	17
9	PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	17
9.1	PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA PARA 2025	17
9.2	PRINCIPAIS ASSUNTOS RECEBIDOS	18
10	CONCLUSÃO	19

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta um panorama das atividades da Ouvidoria do CIASC ao longo de 2024, incluindo registros de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de acesso à informação.

Além de relatar as ações desenvolvidas, o documento aponta oportunidades de aprimoramento, reforçando o compromisso do CIASC com a transparência, a eficiência e a participação social.

A gestão da Ouvidoria do CIASC é conduzida pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ACI-OUV), enquanto a realização dos atendimentos fica a cargo do Ouvidor da empresa. A ACI-OUV é vinculada tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina (CGE) e subordinada à Diretoria-Presidência do CIASC e desempenha um papel estratégico no fortalecimento da governança corporativa. Sua atuação visa assegurar a integridade e a transparência na administração pública, promovendo a **escuta ativa** e a melhoria contínua dos serviços prestados.

1.1 COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria do CIASC constitui um canal de comunicação destinado a funcionários, clientes, fornecedores e demais cidadãos que desejem manifestar-se acerca dos serviços prestados por esta empresa pública.

Por meio do canal de atendimento do sistema administrativo de Ouvidoria do Governo do Estado de Santa Catarina, a Ouvidoria do CIASC recebe demandas do público em geral 24 horas por dia pelo site www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao e, via telefone, pelo número 0800-6448500, de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h.

A Ouvidoria tem como finalidade receber, encaminhar, acompanhar e responder a solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informações, garantindo que todas as manifestações estejam fundamentadas nos princípios da legalidade, legitimidade, impessoalidade, economicidade, publicidade, eficiência e eficácia.

1.2 COMPOSIÇÃO

A Ouvidoria do CIASC foi estruturada conforme os padrões de ouvidoria setorial, estabelecidos pelo Decreto nº 1.933, de 18 de maio de 2022. Para representar a empresa na Rede de Ouvidores, composta por representantes de órgãos públicos, empresas estatais, autarquias, fundações e sociedades de economia mista, foi designado um servidor específico. Toda a rede é integrada pelo Sistema Administrativo de Ouvidoria (OUV).

No mês de agosto de 2024, foi instituída a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, subordinada à Presidência da empresa. Essa medida fortaleceu a Ouvidoria, ampliando sua capacidade de atendimento e aprimorando os serviços prestados à sociedade.

1.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria está localizada na sede do CIASC, situada na Rua Murilo Andriani, nº 327, Bairro Itacorubi, Florianópolis/SC, CEP 88034-902.

Para os atendimentos presenciais, o CIASC dispõe de sala própria, com horário de atendimento de segunda a sexta das 13:00 às 19:00 horas.

Canais de acesso:

E-mail: ouvidoria@ciasc.sc.gov.br

Fones: (48) 3664-1000 ou (48) 36641042

Site - www.ciasc.sc.gov.br

Caso o usuário prefira utilizar os canais da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, o contato pode ser realizado pelo número 0800-644-8500 ou pelo site www.ouvidoria.sc.gov.br

2 MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, conhecida como Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, as manifestações dos cidadãos abrangem reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outras formas de comunicação relacionadas à prestação de serviços públicos e à atuação de agentes públicos na execução e fiscalização desses serviços.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA

O Decreto Estadual nº 1.933/2022 classifica as manifestações nas seguintes categorias*:

* De acordo com o disposto no art. 4º do Decreto Estadual nº 1.933, de 2022.

- a) **denúncia**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- b) **elogio**: demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido;
- c) **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública;
- d) **solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual;
- e) **sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

Além disso, este relatório também abrange os pedidos de acesso à informação, conforme estabelecido na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e regulamentado pelo Decreto Estadual nº 1.048/2012.

Isso se justifica pelo fato de que o Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) é disponibilizado tanto pela Ouvidoria-Geral do Estado quanto pela Ouvidoria do CIASC.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA (OUV)

No ano de 2024 a Ouvidoria Setorial registrou um total de **160** (cento e sessenta) manifestações.

Deste total, **10** manifestações foram encaminhadas pelo Sistema Administrativo de Ouvidoria do Governo do Estado de Santa Catarina (OUV).

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA

Entre as manifestações recebidas via Sistema OUV, **5** (cinco) foram classificadas como reclamações e **5** (cinco) como pedidos de informação, com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

3.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

TIPO	Qtde	%
Reclamações	05	50%
Lei de Acesso à Informação (LAI)	05	50%
Total	10	100%

3.2 DISTRIBUIÇÃO

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
3	0	0	4	2	0	0	0	0	0	1	0
30%	0%	0%	40%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%

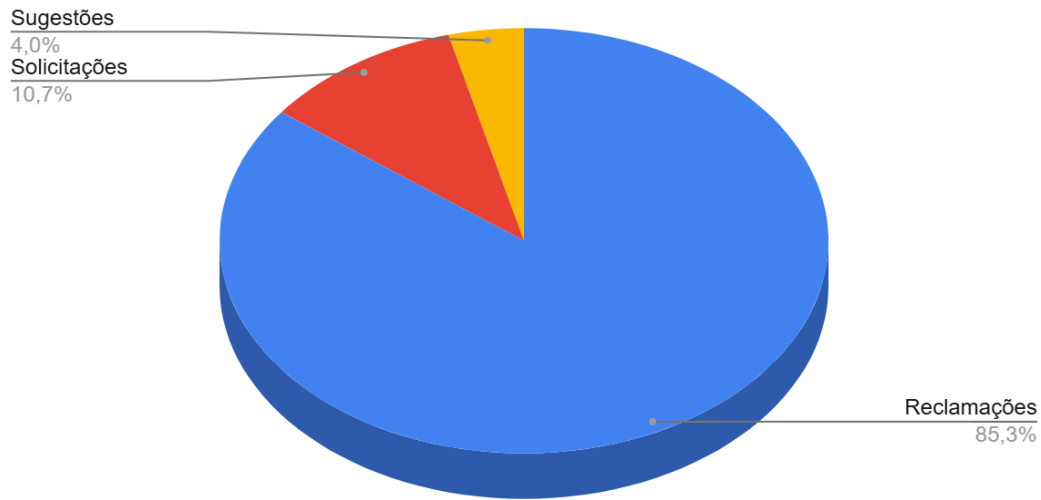
4 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DOS CANAIS DO CIASC

As **150** manifestações recebidas através dos canais de atendimento do CIASC estão distribuídas da seguinte forma:

TIPO	Qtde	%
Reclamações	128	85,3%
Solicitações	16	10,7%
Sugestões	6	4%

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA

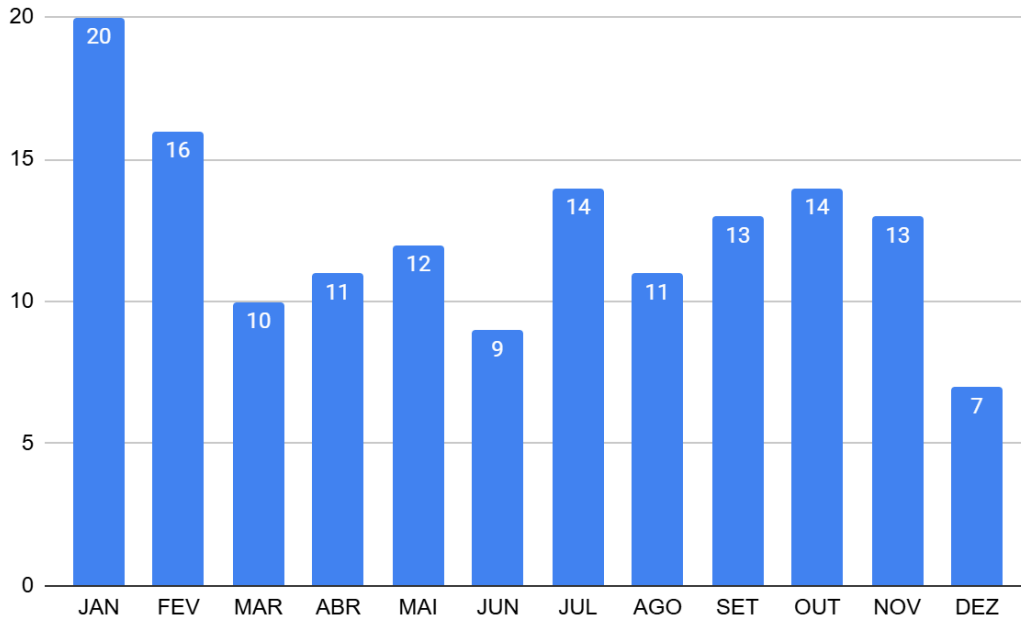
Denúncias	0	0%
Elogios	0	0%
Total	150	100%



4.1 DISTRIBUIÇÃO

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
20	16	10	11	12	9	14	11	13	14	13	7
13,3%	10,7%	6,7%	7,3%	8%	6%	9,3%	7,3%	8,7%	9,3%	8,7%	4,7%

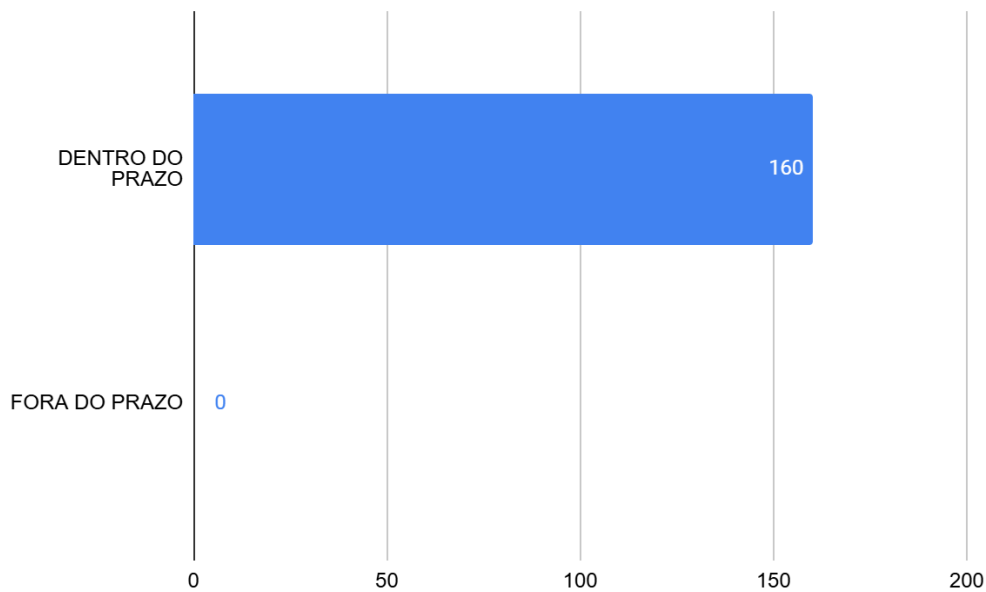
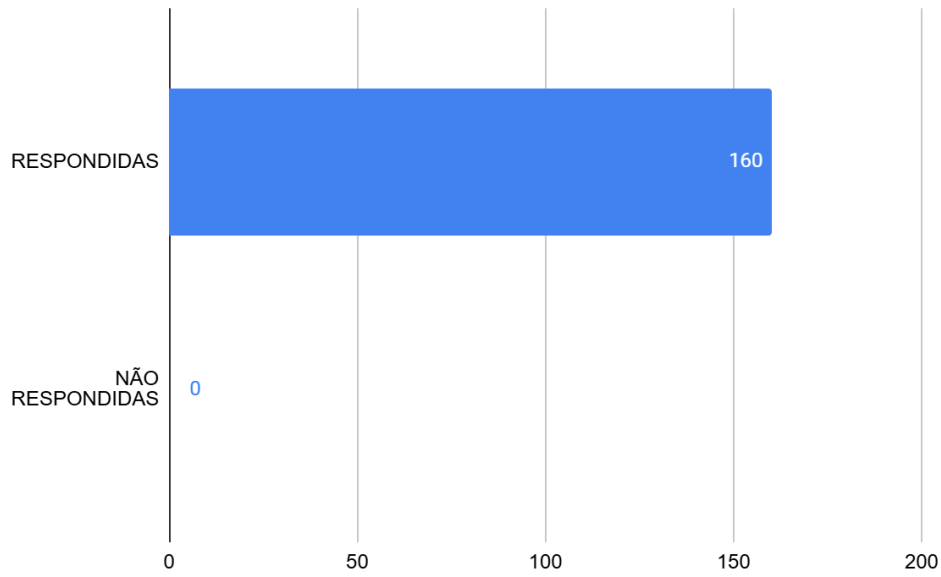
RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA



5 PRAZO DE ATENDIMENTO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES			
160			
RESPONDIDAS		EM TRATAMENTO	
160		0	
DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
100%	0%	0%	0%

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA*
3,9 dias

* O indicador representa o tempo médio do encaminhamento da resposta ao cidadão a partir do recebimento da demanda

6 ANÁLISE QUANTITATIVA POR TIPOLOGIA

A maioria das manifestações (**85,3%**) foi classificada como **reclamação**, enquanto as **solicitações** representaram **10,7%** do total.

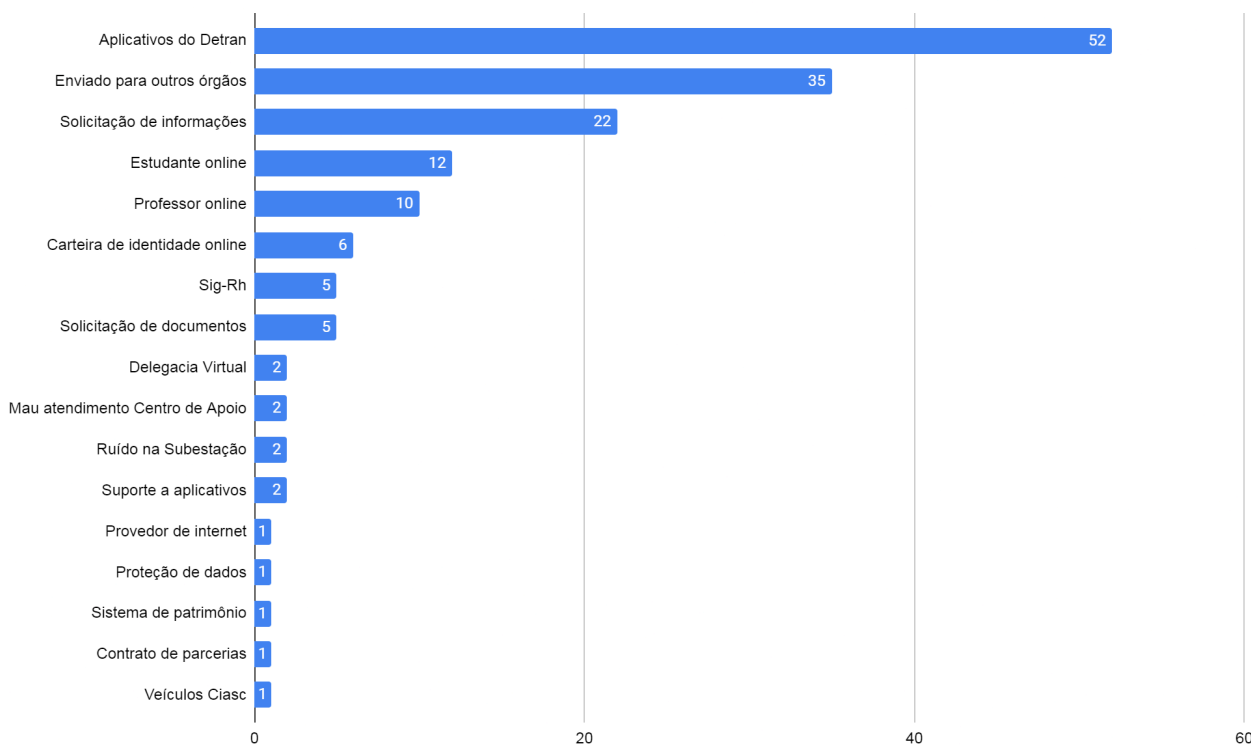
As manifestações do tipo **sugestão** corresponderam a **4,0%**, enquanto não foram registrados casos de denúncias ou elogios no período analisado. A ausência dessas categorias sugere melhorias significativas nos processos e serviços prestados pelo CIASC.

6.1 DEMONSTRATIVO DAS DEMANDAS POR SISTEMAS E SETORES ENVOLVIDOS

CATEGORIA	Qtde	%
Aplicativos do Detran	52	32,50%
Enviado para outros órgãos	35	21,88%
Solicitação de informações	22	13,75%
Estudante online	12	7,50%
Professor online	10	6,25%
Carteira de identidade online	6	3,75%
Sig-Rh	5	3,13%
Delegacia Virtual	2	1,25%
Mal atendimento Centro de Apoio	2	1,25%
Solicitação de documentos	5	3,13%
Ruído na Subestação	2	1,25%

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA

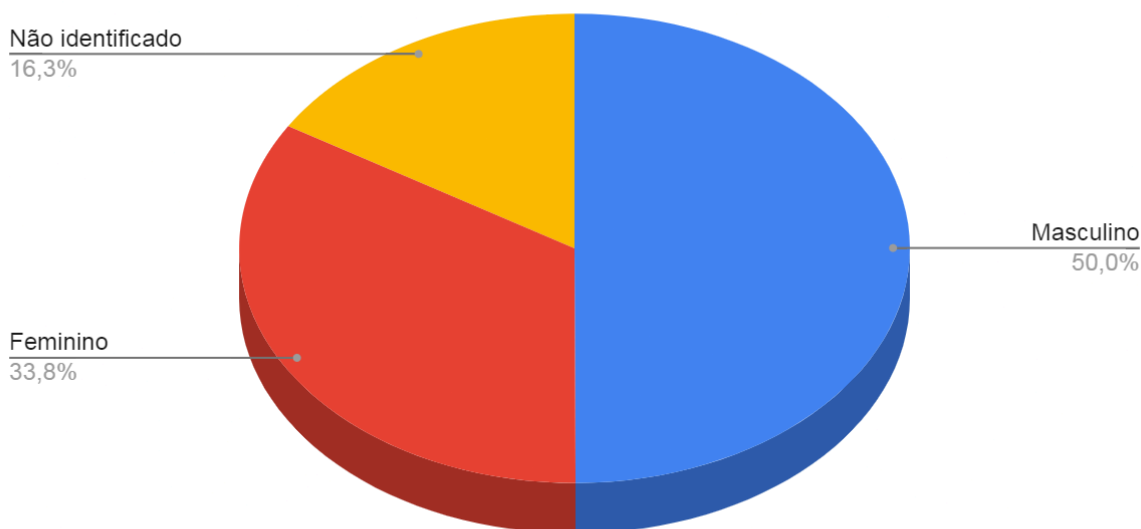
Suporte a aplicativos	2	1,25%
Provedor de internet	1	0,63%
Proteção de dados	1	0,63%
Sistema de patrimônio	1	0,63%
Contrato de parcerias	1	0,63%
Veículos Ciasc	1	0,63%
Total	160	100%



6.2 DEMONSTRATIVO POR GÊNERO

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA

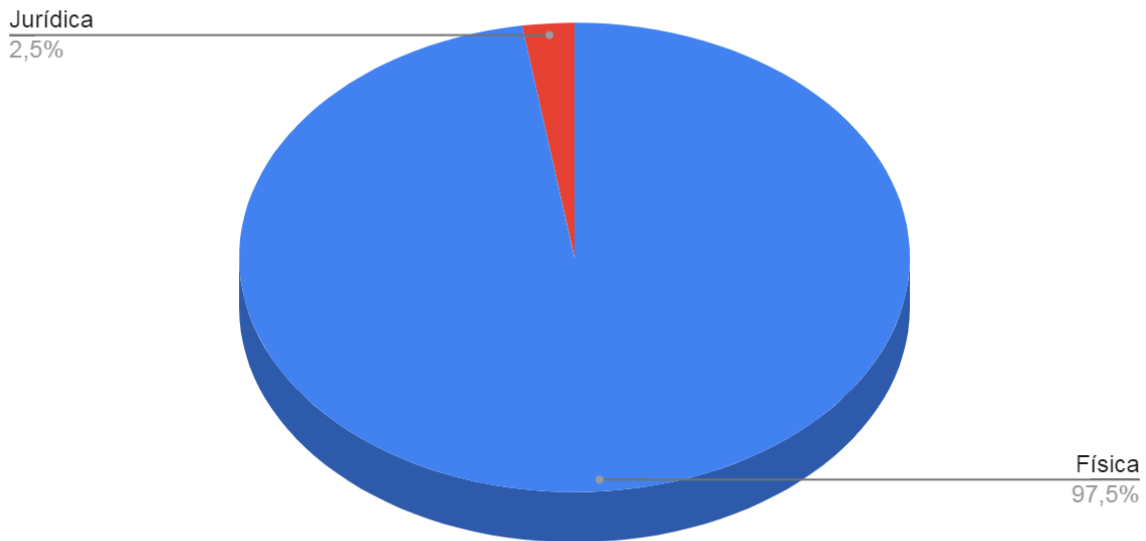
GÊNERO	%
Masculino	50,0
Feminino	33,8
Não identificado	16,2



6.3 DEMONSTRATIVO POR TIPO DE PESSOA

TIPO DE PESSOA	%
Física	97,5
Jurídica	2,5

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA



7 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

7.1 RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES

Análise dos Pontos Recorrentes

Conforme demonstrado neste relatório, as demandas relacionadas a **reclamações** e **solicitações** foram as mais relevantes no período analisado.

A Ouvidoria tem como princípio fundamental ouvir atentamente o cidadão, oferecendo soluções ágeis e eficazes para as demandas apresentadas.

Acreditamos que essas iniciativas, aliadas à efetivação das medidas adotadas, resultarão em melhorias expressivas na qualidade dos serviços prestados e em uma significativa redução no número de reclamações. Os indicadores futuros já apontam para essa tendência.

7.2 SUGESTÕES

Análise dos Pontos Recorrentes

As **sugestões** recebidas por todos os nossos canais de atendimento são encaminhadas às gerências competentes, que realizam a devida análise, avaliando os *prós e contras* de cada proposta para subsidiar uma possível tomada de decisão.

De modo geral, as sugestões encaminhadas resultam em ações concretas que promovem melhorias nos processos internos, representando um avanço significativo tanto para a empresa quanto para os usuários dos serviços prestados.

7.3 DENÚNCIAS

Análise dos Pontos Recorrentes

Algumas **denúncias** foram recebidas por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria do CIASC. No entanto, esses registros não foram contabilizados, pois foram encaminhados equivocadamente ao CIASC.

7.4 ELOGIOS

Análise dos Pontos Recorrentes

O CIASC, como empresa pública, tem a missão de desenvolver e fornecer soluções tecnológicas inovadoras para os órgãos do Governo do Estado de Santa Catarina, contribuindo para a modernização da administração pública e a melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

Embora diversos setores e profissionais da empresa recebam reconhecimento por seu trabalho, **a Ouvidoria não registrou manifestações de elogios no período analisado**. Isso ocorre porque, na maioria das vezes, esse tipo de retorno é direcionado diretamente à administração da empresa ou aos técnicos responsáveis, sendo transmitido de maneira verbal ou informal, sem registro nos canais oficiais da Ouvidoria

8 OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas tiveram como principal causa as falhas constantes em sistemas e aplicativos de órgãos públicos essenciais, afetando diretamente a prestação de serviços à população.

8.1 PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Os principais motivos das manifestações foram em relação a falhas constantes nos aplicativos do DETRAN (departamento estadual de trânsito). Isso também ocorreu com os aplicativos da SED (secretaria de estado da educação) gerando uma grande quantidade de reclamações. Os aplicativos: SIGRH (sistema integrado de recursos humanos) e CIN (carteira de identidade nacional) também apresentaram constantes reclamações. Outros aplicativos também apresentaram demandas, porém em menor número.

8.2 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Em relação às falhas nos aplicativos do DETRAN foram identificados problemas na geração e no cadastramento do código de barras nos documentos de pagamento de boletos de multas de trânsito, taxas de cnh, entre outros.

Os aplicativos da SED seguiram pela mesma linha, apresentaram inconsistência permanente e dificuldades constantes para professores e alunos se cadastrarem e acessarem seus registros.

8.3 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Foram implementadas várias ações visando à melhoria dos problemas apresentados:

- Aumento do quadro de funcionários com dedicação exclusiva no atendimento destas demandas;

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA

- Automatização dos processos;
- Melhorias nos sistemas impactados;
- Investimentos no atendimento humanizado;
- Integração com os canais de atendimento.

Sempre que fomos solicitados procuramos escutar o cidadão oferecendo soluções e agilidade nas resoluções dos problemas apresentados.

Acreditamos que com estas atitudes e a efetivação dessas medidas adotadas teremos resultados significativos e uma substancial redução no número de reclamações. Indicadores futuros apontam para esta compreensão.

8.4 AS FALHAS IDENTIFICADAS E AS SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

No caso das falhas nos documentos de pagamentos do DETRAN, foram identificados que algumas instituições bancárias não estavam seguindo as recomendações discutidas e apresentadas em constantes reuniões para se adequarem ao sistema de pagamentos.

Equipes do CIASC, do DETRAN e representantes das instituições financeiras envolvidas se mobilizaram em prol destas questões e uma série de medidas foi implementada para que os problemas fossem resolvidos.

Já os aplicativos da SED professor online e estudante online foram descontinuados.

Para aprimorar nossa capacidade de atendimento, é fundamental corrigir as falhas no Sistema de Ouvidoria (OUV), garantindo o pleno funcionamento de todas as suas funções.

Além disso, é necessário desenvolver um aplicativo de busca que permita localizar os agentes responsáveis por cada demanda, facilitando a cobrança de respostas com mais agilidade e segurança.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A existência de um **canal** que facilite a comunicação entre clientes, cidadãos e a empresa é fundamental tanto no setor público quanto no privado.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA

A Ouvidoria, enquanto estrutura administrativa, deve ser reconhecida como parte essencial da estratégia empresarial, pois permite uma interação direta entre a instituição e o público, possibilitando contribuições valiosas para a melhoria da gestão.

No CIASC, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria tem desempenhado um *papel relevante* na formulação de estratégias corporativas, contribuindo para o aprimoramento das atividades de *compliance*, além da otimização de processos, produtos e serviços oferecidos pela empresa.

9.1 PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA PARA 2025

- **Disponibilização de links** no site do CIASC para facilitar o acesso dos usuários à Ouvidoria.
- **Aperfeiçoamento dos fluxos** internos.
- **Certificação** de Ouvidor(a) (matrícula já realizada).
- **Pesquisa** de satisfação e fortalecimento da comunicação interna.
- **Atualizações** contínuas no Portal da Transparência.
- **Infográfico informativo** para orientar os usuários sobre os procedimentos da Ouvidoria.
- **Seção de "Perguntas Frequentes"** no site visando dinamizar e agilizar o atendimento ao usuário.
- **Relatórios Trimestrais** para a empresa e publicação no site (próxima publicação em março de 2025).

9.2 PRINCIPAIS ASSUNTOS RECEBIDOS POR CATEGORIA

Categoria	Assunto	Tipo de Manifestação
Infraestrutura	Reclamação de ruídos da subestação do CIASC	Reclamação
Tecnologia e Serviços	Aplicativo do DETRAN	Reclamação
Tecnologia e Serviços	Professor Online	Reclamação

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 | OUVIDORIA

Tecnologia e Serviços	Delegacia Virtual	Sugestão/Reclamação
Tecnologia e Serviços	Estudante SC	Reclamação
Recursos Humanos	Questionamentos sobre o ACT	Reclamação

10 CONCLUSÃO

Este relatório foi estruturado de maneira estratégica, apresentando descrições, tabelas e gráficos que permitem uma compreensão clara e objetiva do tema proposto. Dessa forma, facilita a assimilação do conteúdo e proporciona ao leitor uma visão abrangente e acessível das informações.

Os dados evidenciam que todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio dos canais disponíveis — classificadas nos três principais tipos: reclamação, solicitação e sugestão — foram devidamente organizadas e convertidas em informações gerenciais valiosas.

Essas informações servem como subsídios essenciais para a administração da empresa, contribuindo para a melhoria e o aperfeiçoamento contínuo dos processos e serviços prestados.

The logo for CIASC is centered within a white circular area. The letters 'CI' are green, 'A' is red, and 'SC' are green. Below the letters are stylized shapes: a green shape on the left and a red shape on the right, both with white highlights. The background features a repeating geometric pattern of interlocking lines in a light green color, with a solid green horizontal band passing through the center where the logo is located.

CIASC