

Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2025



Diretor – Presidente
Gustavo Madeira da Silveira

***Diretor Administrativo
e Financeiro – DAF***
Diego Ricardo Holler

Diretor Institucional – DIN
Nilson da Rosa

***Diretora de Tecnologia da
Informação – DTI***
Cristina Orthmann da Silva

Diretor de Mercado – DME
Tiago Moraes

***Assessora de Controle Interno e
Ouvidoria do CIASC***
Tiane Janoski Cavalli

Ouvidor Seccional do CIASC
Ivanor Oliveira

Sumário

1 Apresentação.....	03
1.1 Competências.....	03
1.2 Composição.....	04
1.3 Instalações, horário e canais de acesso.....	04
2 Manifestações	06
3 Dados gerais das manifestações recebidas no ano de 2025	07
4 Comparativo das manifestações recebidas no ano de 2024 em relação ao ano de 2025	09
5 Principais assuntos das manifestações por assunto frequência.....	11
6 Manifestações recebidas por tipo e por unidade interna	12
7 Prazo de atendimento.....	13
8 Principais assuntos recebidos por categoria.....	14
9 Análise qualitativa por tipologia.....	15
10 Principais ações da Ouvidoria	17
11 Principais recomendações da ouvidoria para 2026.....	18
12 Conclusão	19

1 Apresentação

Este relatório apresenta um panorama das atividades da Ouvidoria do CIASC ao longo do ano de 2025, incluindo registros de reclamações, denúncias, sugestões, 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).

1.3 Instalações, horário e canais de acesso

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.

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



A Ouvidoria recebe as manifestações e pedidos de acesso à informação por meio da Internet (portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, no site (<http://ouvidoria.sc.gov.br/>), bem como por telefone, carta, e-mail ou presencialmente. As manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos por telefone, e-mail ou presencialmente são obrigatoriamente cadastrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação.

No site <http://ouvidoria.sc.gov.br/>, qualquer interessado pode apresentar as suas manifestações (opção 1) ou pedidos de acesso à informação – e-SIC (opção 3), sendo que o sistema está disponível 24 horas por dia. Para consultar o atendimento já realizado, o cidadão deve selecionar a opção 2, informando o código de atendimento e a chave de consulta.

Figura 2 – Site da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina



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.

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.

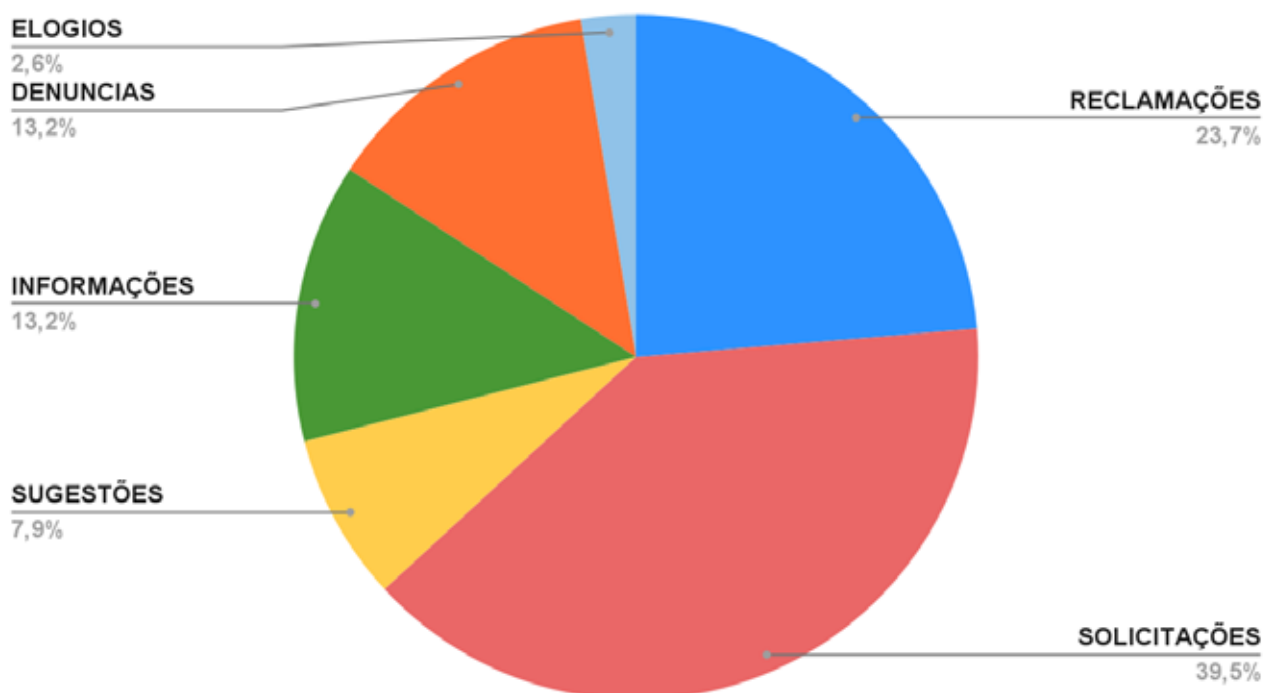
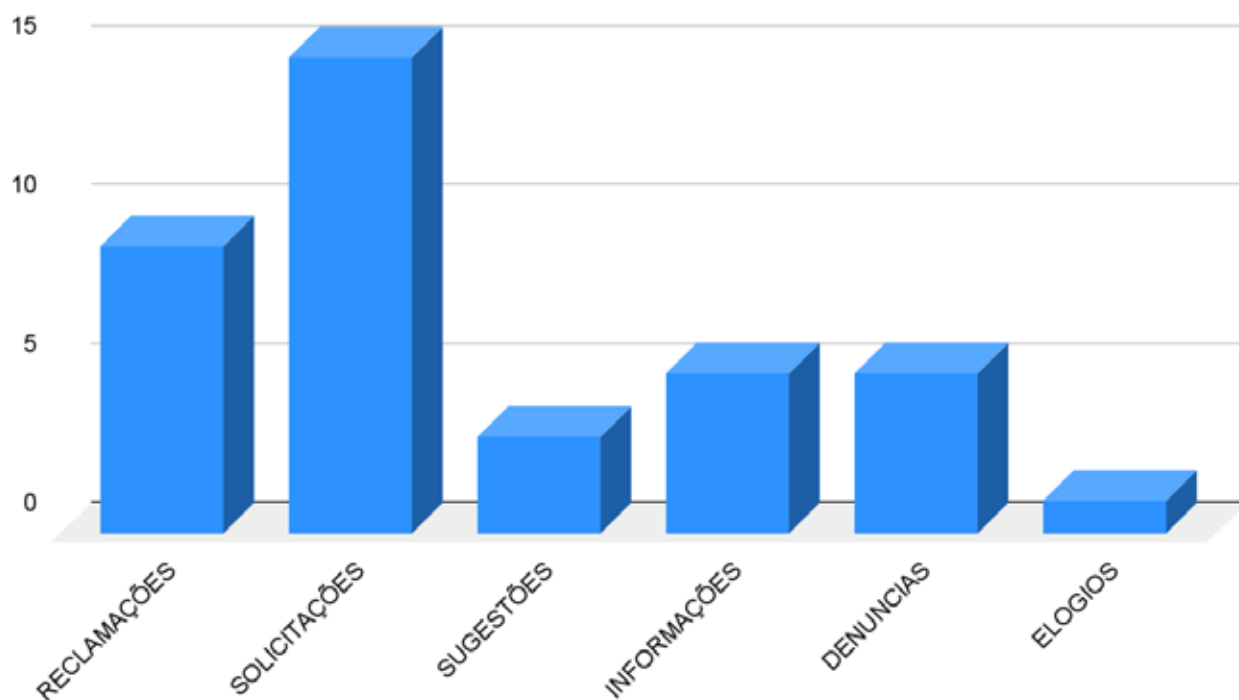
Isso se justifica pelo fato de que o Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) é disponibilizado tanto pela Ouvidoria-Geral do Estado quanto pela Ouvidoria do CIASC.



3 Dados gerais das manifestações recebidas no ano de 2025 através dos canais do CIASC e do sistema de ouvidoria estadual (OUV).

TIPO	QUANT	%
Reclamações	9	23,07%
Solicitações documentos	15	39,04%
Pedido de informações	5	13,02%
Sugestão	3	07,09%
Denúncias	5	13,02%
Elogios	1	02,06%
TOTAL	38	100,00%

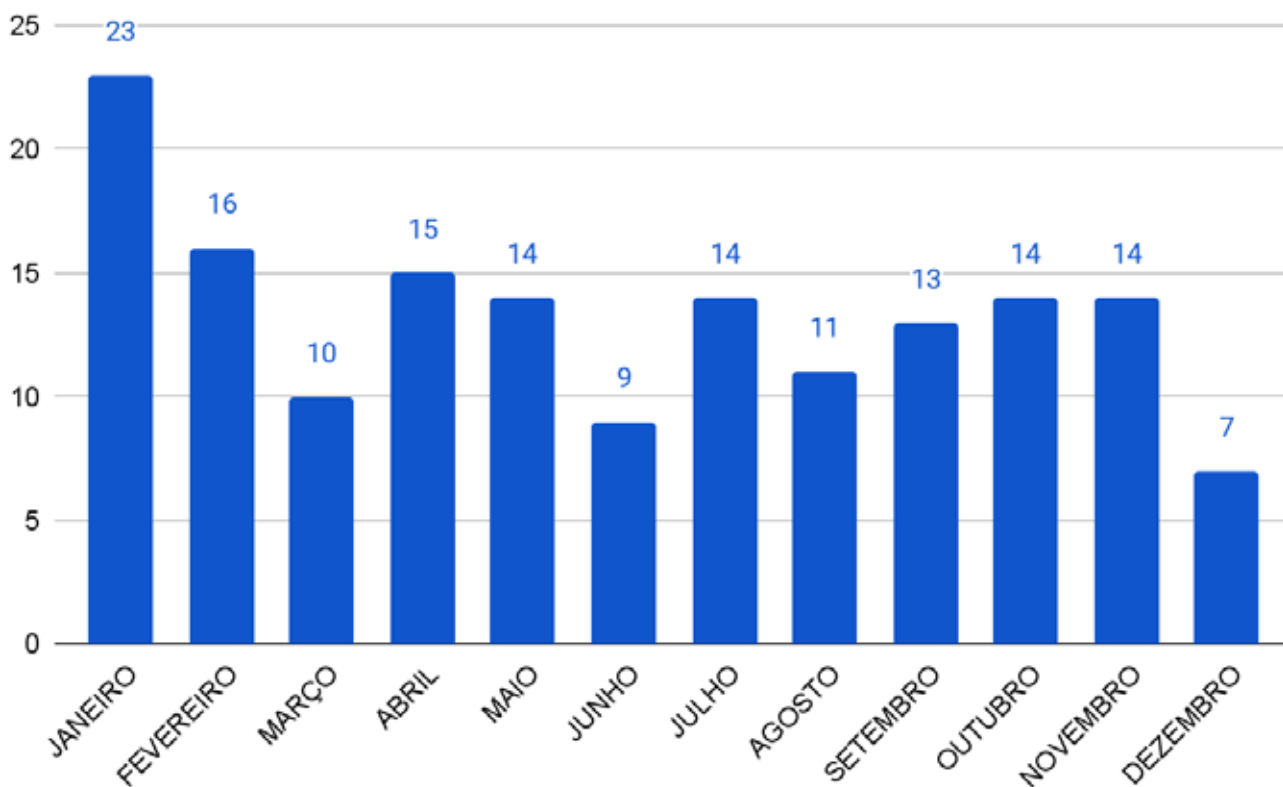
Representação gráfica das manifestações recebidas



4 Comparativo das manifestações recebidas no ano de 2024 em relação ao ano de 2025

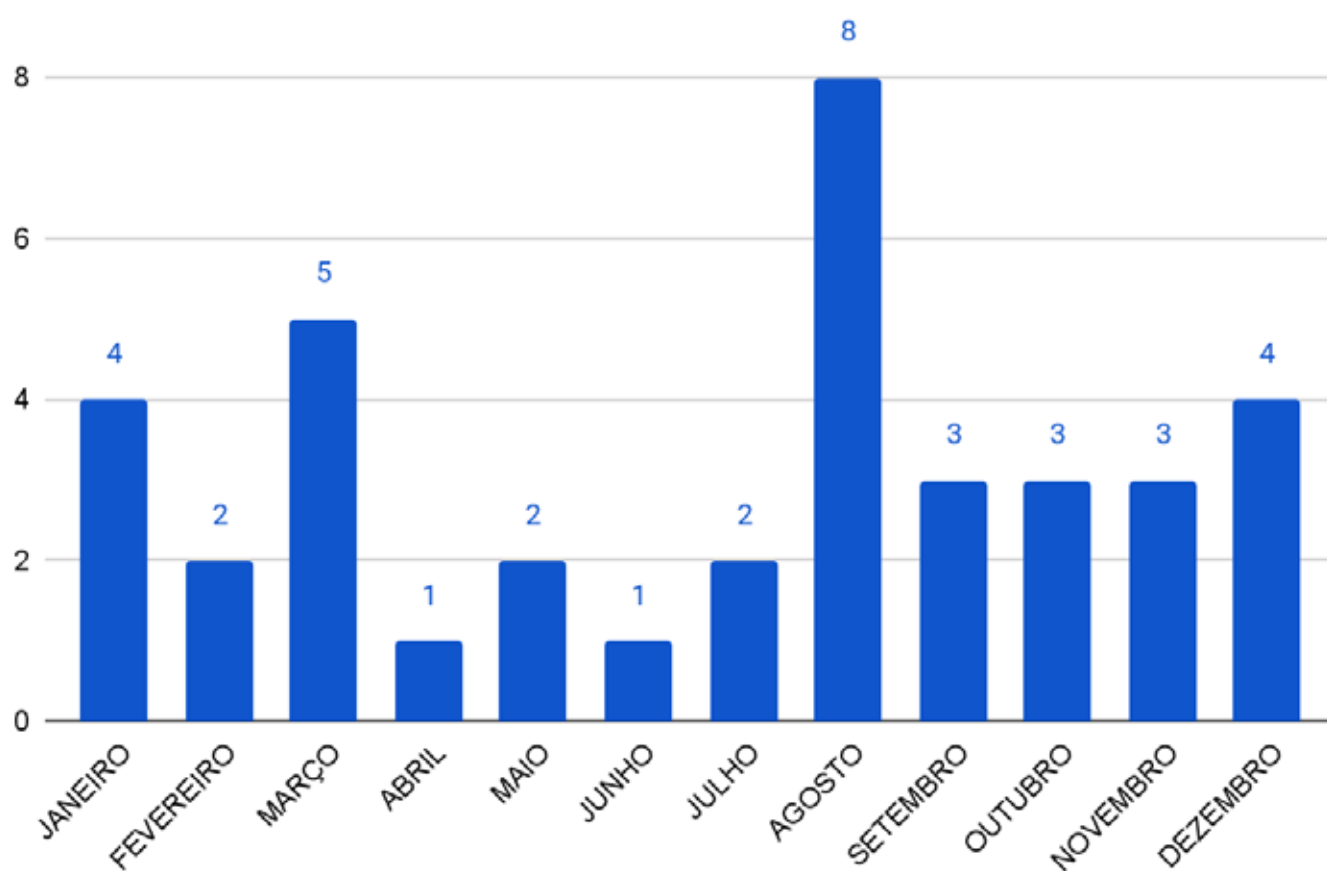
ANO DE 2024

Distribuição das manifestações recebidas através dos canais do Ciasc



ANO DE 2025

Distribuição das manifestações recebidas através dos canais do Ciasc



Obs:

Estas representações gráficas nos mostram que houve uma substancial redução das manifestações recebidas nos períodos comparados.

5 Principais assuntos das manifestações por assunto frequência no período

ASSUNTO	FREQUÊNCIA	%
Documentos	4	10,52%
Sustentabilidade	2	5,26%
Educação	2	5,26%
Internet	2	5,26%
Processos	1	2,63%
Saúde	1	2,63%
Abuso de poder assédio moral	1	2,63%
Utilidade pública	4	10,52%
Ouvidoria	1	2,63%
Concurso	1	2,63%
Detran digital	2	5,26%
Delegacia virtual	2	5,26%
Relatórios	1	2,63%
Sistemas	4	10,52%
Segurança pública	1	2,63%
Processo sgp-e	1	2,63%
Infraestrutura	2	5,26%
Site Ciasc	1	2,63%
Prazo de atendimento	1	2,63%
Conselho de administração	2	5,26%
Procedimentos administrativos	2	5,26%
TOTAL	38	100,00%

6 Manifestações recebidas por tipo e por unidade interna no período

ÓRGÃO ENTIDADE	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	TOTAL GERAL
GAB	00	00	09	00	02	11
DTI	05	00	04	00	00	09
DM	01	00	00	00	00	01
APD	00	01	00	00	00	01
GECOM	00	00	01	00	00	01
OUVIDORIA	01	00	00	00	00	01
CIASC	00	01	00	01	00	02
OUTROS ORGÃOS	01	01	07	00	03	12
TOTAL	08	03	21	01	05	38

GAB - Gabinete da Presidência.

DTI - Diretoria de Tecnologia e Inovação.

DM - Diretoria de Mercado.

APD - Assessoria de Proteção de Dados.

GECOM - Gerência de Comercialização.

OUVIDORIA - Canal de comunicação direto e imparcial entre cidadãos/clientes e uma organização (pública ou privada) para receber reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios e solicitações.

CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina.

OUTROS ÓRGÃOS - Outros Órgãos da Administração Pública.

7 Prazo de atendimento

RESPONDIDAS 38		EM TRATAMENTO 00	
Dentro do prazo 94,73%	Fora do prazo 5,27%	Dentro do prazo 100%	Fora do prazo 00%

Tempo médio das respostas em dias corridos

5,5

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

8 Principais assuntos recebidos por categoria

CATEGORIA	ASSUNTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
Tecnologia	Sistemas	Reclamação solicitação
Proteção de dados	Segurança	Sugestão
Administração	Documentos	Solicitação denúncia
Infraestrutura	Obras	Solicitação

9 Análise qualitativa das manifestações por tipologia

Levantamento dos atendimentos realizados, conforme os percentuais abaixo:

- Solicitação de documentos: 39,05%
- Reclamação: 23,07%
- Pedido de Informações: 13,02%
- Denúncia: 13,02%
- Sugestão: 07,09%
- Elogio: 02,06%

Este detalhamento apresenta uma análise percentual dos tipos de atendimentos realizados, oferecendo uma visão clara das demandas mais frequentes. O total dos percentuais fornecidos é de 97,31% (39,05% + 23,07% + 13,02% + 13,02% + 7,09% + 2,06%).

A distribuição dos atendimentos é a seguinte:

Solicitação de documentos: 39,05%

Este é o tipo de atendimento predominante, representando mais de um terço de todas as interações. Isso indica uma alta demanda por acesso a registros, certidões, cópias ou outros tipos de documentação formal.

Reclamação: 23,07%

As reclamações constituem a segunda maior categoria. Esse volume sugere a existência de insatisfações significativas com serviços, processos, produtos ou condutas, sendo uma área crítica que demanda atenção e ações corretivas.

Pedido de Informações: 13,02%

Empatado com as denúncias, este percentual demonstra a necessidade constante do público em obter esclarecimentos, orientações ou detalhes sobre procedimentos, regras e status de solicitações. A clareza na comunicação pode ajudar a reduzir essa demanda.

Denúncia: 13,02%

A quantidade de denúncias, igual à de pedidos de informação, é um indicativo de preocupações com irregularidades, ilegalidades ou condutas impróprias, necessitando de canais acessíveis e confiáveis para o reporte e a devida investigação.

Sugestão: 07,09%

Embora em menor número que as categorias anteriores, as sugestões representam uma contribuição valiosa do público para a melhoria contínua. Elas refletem o desejo de colaborar com ideias para otimizar processos ou aprimorar a qualidade do que é oferecido.

Elogio: 02,06%

Os elogios são a categoria menos frequente. Embora baixos em volume, são importantes para identificar pontos fortes e práticas de excelência que devem ser mantidas e, se possível, replicadas em outras áreas.

Resumo e Implicações:

Os dados revelam que a maior parte do esforço operacional está concentrada na entrega de documentos e na gestão de reclamações. Há um claro desequilíbrio entre as interações negativas/neutras (reclamações, denúncias, pedidos de informação, solicitações) e as positivas (elogios, sugestões).

Esta análise é fundamental para:

Otimização de Recursos: alocar mais recursos para os setores que lidam com solicitação de documentos e reclamações.

Melhora da Qualidade: focar na redução das reclamações, investigando as causas-raiz dos problemas reportados.

Engajamento do Usuário: incentivar sugestões e elogios, criando canais mais visíveis e fáceis para essas manifestações.



10 Principais ações da Ouvidoria

As principais ações de uma Ouvidoria incluem:

Mediação de Conflitos: atuar como um canal imparcial para receber, registrar, analisar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões e elogios de clientes ou cidadãos.

Melhoria Contínua: utilizar o feedback recebido para identificar problemas recorrentes, falhas processuais e oportunidades de aprimoramento nos produtos e serviços oferecidos pela organização.

Transparência e Compliance: promover a transparência nas ações da instituição e garantir que as atividades estejam em conformidade com as normas e regulamentos vigentes, como mencionado no texto sobre o papel da Ouvidoria no CIASC.

Fortalecimento da Governança: fornecer à alta gestão informações estratégicas e recomendações para a formulação de políticas e tomada de decisões mais assertivas.

Proteção dos Direitos do Usuário: zelar pelos direitos dos usuários, assegurando

que suas manifestações sejam tratadas de forma justa, ética e dentro dos prazos estabelecidos.

Em resumo, a Ouvidoria atua como uma ponte essencial entre a organização e seu público, transformando o feedback em inteligência estratégica para aprimorar a gestão e fortalecer a confiança na instituição.

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

11 Principais recomendações da ouvidoria para 2026

- Aperfeiçoamento dos fluxos internos.
- 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 abril de 2026).



12 Conclusão

Ao concluirmos este relatório, podemos afirmar que a Ouvidoria se consolida como um canal fundamental para a melhoria das atividades do CIASC.

É evidente que a Ouvidoria atua como um espaço privilegiado para aferir a imagem da organização perante os seus diversos públicos.

Em síntese, o relatório, com seus descritivos, tabelas e gráficos, foram organizados estrategicamente para uma simples compreensão do tema proposto. Apresenta com clareza e boa distribuição todos os assuntos pertinentes, e uma leitura rápida e simples oferece ao leitor a possibilidade de compreensão e interação com seu conteúdo como um todo.

O documento demonstra que todas as demandas recebidas pela ouvidoria — via canais disponíveis e distribuídas nos cinco (05) tipos principais: reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e Elogio — foram organizadas, sistematizadas e transformadas em dados gerenciais valiosos. Estes servem como subsídio essencial para que a administração da empresa possa aprimorar processos e serviços.

Conclui-se, portanto, que diante do tema proposto, o relatório cumpre seus objetivos da melhor forma possível.

