



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Relatório de Gestão 2024

Ouvidoria

Florianópolis, 07 de fevereiro de 2025



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
SAS - Secretaria da Assistência Social, Mulher e Família - Início

SECRETÁRIA DE ESTADO
ADELIANA DAL PONT

OUVIDOR
GUSTAVO GALLO

EQUIPE DA OUVIDORIA
MARIA IRIS BESSA MACHADO LOPES
MARIA LÚCIA BORGONHA



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	4
2.1 COMPETÊNCIAS.....	5
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	6
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO.....	7
CANAIS DE ACESSO.....	7
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
4 ANÁLISE QUANTITATIVA.....	8
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS.....	9
5 PRAZO DE ATENDIMENTO.....	10
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	11
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....	13
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	14
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	16
10 CONCLUSÃO.....	16



1 - APRESENTAÇÃO

A Secretaria da Assistência Social, Mulher e Família (SAS) tem por missão assegurar os direitos sociais às pessoas em situação de vulnerabilidade, risco e de violação de direitos em Santa Catarina.

O setor de Ouvidoria da SAS está inserido dentro da Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria, instituída pela Lei Complementar (LC) 741, de 12 de junho de 2019, porém, a atuação da ouvidoria dentro da assistência social tem registros a partir de 2015.

2 - APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. Assim, a ouvidoria possibilita a interlocução do usuário de serviços públicos com o Estado, mediando o acesso aos serviços e possibilitando que o usuário expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades.

A análise das manifestações recebidas pelas ouvidorias pode ainda servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as ouvidorias constituem-se também em importantes instâncias de gestão pública, pois subsidiam os gestores públicos com informações que os possibilitam aperfeiçoar suas perspectivas e ações. Ademais, as ouvidorias



desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia.

2.1 COMPETÊNCIAS

Conforme artigo 34 do decreto estadual nº1.933/2022 que dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, são competências das ouvidorias setoriais e seccionais, sob a coordenação, orientação, supervisão e o controle técnico da Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado:

- I - Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei federal nº 13.460, de 2017;
- II - Prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;
- III - Buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;
- IV - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- V - Estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- VI - Dar publicidade às atividades de ouvidoria;
- VII - Manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- VIII - Planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;



- IX - Desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria; e
- X - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

Além disso, cabe as unidades setoriais ainda, nos termos do artigo 35 do mencionado decreto o registro anual do Relatório de Gestão ora apresentado o qual abordará: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos principais das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas; e as eventuais falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

É de competência também das ouvidorias setoriais o recebimento, acompanhamento, tratamento e respostas dos pedidos de Acesso à Informação, registrados pelos cidadãos conforme previsão do inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal de 1988, regulamentada pela Lei nº 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). A LAI por sua vez foi disciplinada em âmbito estadual pelo Decreto nº 1.048, de 4 de julho de 2012.

2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

A estrutura da Ouvidoria da SAS em 2024 estava composta por 02 (dois) servidores efetivos e 01 (uma) colaboradora terceirizada.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A unidade setorial de ouvidoria da SAS está localizada no 3º andar da sede da Secretaria da Assistência Social, Mulher e Família, na R. Fúlvio Aducci nº 767 - Estreito, Florianópolis - SC, CEP: 88075-001.

CANAIS DE ACESSO

<http://ouvidoria.sc.gov.br/>

Telefone: (48) 3664-0684.

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

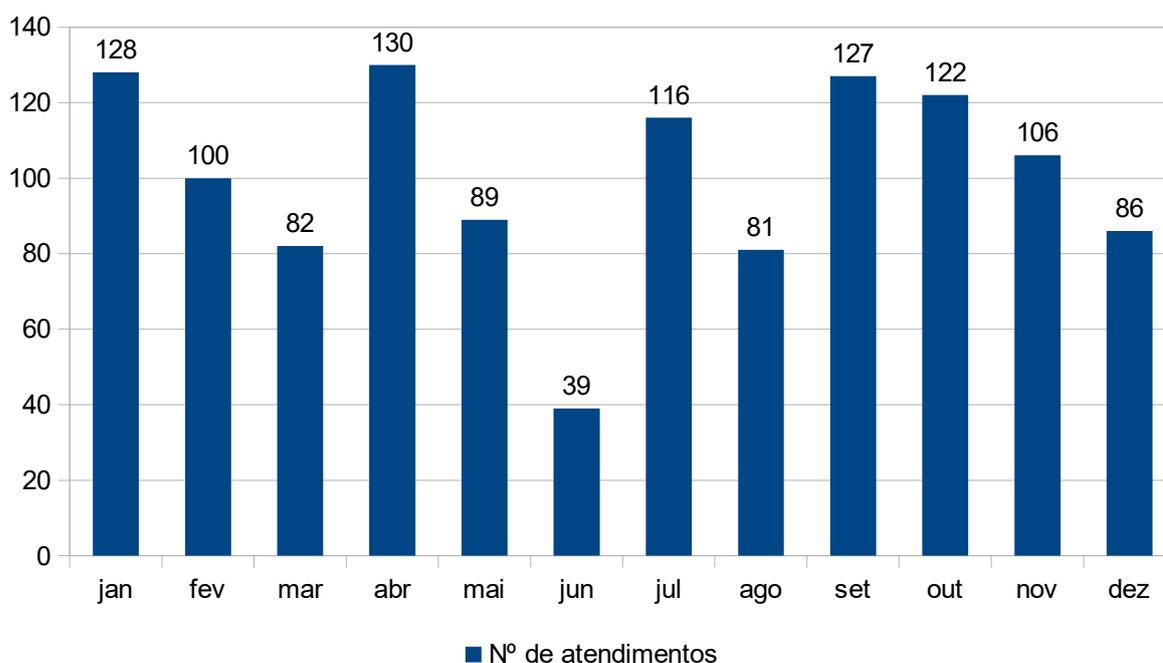
O atendimento é de segunda a sexta-feira das 12:30 às 19:00.



3 - DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2024 a ouvidoria da SAS recebeu e acompanhou 1.205 manifestações, média 100,5 por mês. O mês de abril foi o que registrou maior número de manifestações conforme mostra o Gráfico 01 de distribuição das manifestações ao longo de 2024.

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



4 - ANÁLISE QUANTITATIVA

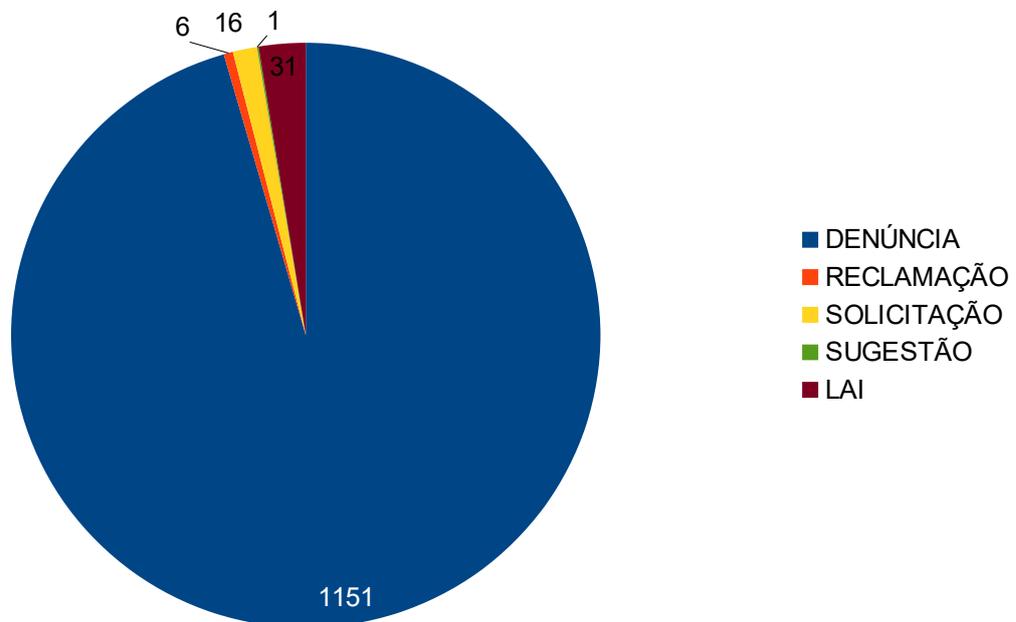
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação a tipologia das manifestações, a esmagadora maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024 foi do tipo Denúncia (95,52%), seguidas pelos tipos: Solicitação (1,33%), Reclamações (0,5%) e Sugestão (0,08%).



Não foram registrados no exercício de 2024, manifestações do tipo Elogios. Além das tipologias descritas no Decreto nº 1933 de 18 de maio de 2022, pedidos de acesso à informação com base na Lei 12527 de 18 de novembro de 2011 também foram registrados e representaram 2,57% dos atendimentos da Ouvidoria da SAS, conforme apresentado no Gráfico 02.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

A distribuição das manifestações pela Ouvidoria da SAS no ano de 2024, para as áreas de responsabilidade estão representadas na Tabela 01.



Tabela 01 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

Órgão \ Entidade	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	LAI
COHAB	0	3	0	0	1
CORREG	0	0	0	0	1
DIAS	3	2	3	1	3
DIDH	10	0	1139	0	18
DIHA	3	1	7	0	2
GABSA	0	0	2	0	0
GEAPO	0	0	0	0	1
OUVIDORIA	0	0	0	0	3
RH	0	0	0	0	2

5 - PRAZO DE ATENDIMENTO

A Tabela 02 apresenta informações referente às manifestações previstas no Decreto nº 1.933 de 18 de maio de 2022, não sendo considerados os pedidos de acesso à informação.

O tempo médio para resposta é de 12,02 dias a partir do recebimento da manifestação pela Ouvidoria da SAS, utilizando a seguinte fórmula: Somatório (data de conclusão – (menos) data de abertura das manifestações) / (dividido) pelo total de manifestações recebidas.



Tabela 02 – Situação e Prazos das manifestações

Total de Manifestações			
1205			
Respondidas		Em Tratamento	
1204		1	
Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Dentro do Prazo	Fora do Prazo
87,3%	12,7%	0%	100%
Tempo médio para resposta			
12,02 dias			

6 - PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

As Tabelas 03, 04 e 05 apresentam o quantitativo de manifestações pelos tipo Denúncia, Reclamação, Solicitação e Sugestão respectivamente. No ano de 2024 não foram recebidas pela Ouvidoria da SAS manifestações do tipo Elogio. Em 2024 foi registrada apenas 01 (uma) manifestação do tipo Sugestão, encaminhada ara a DIAS.

Também não foram considerados os pedidos de acesso à informação amparados pela Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – L.A.I.), que em 2024 respondeu por 2,57% de todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria da SAS.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, MULHER E FAMÍLIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Tabela 03 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Denúncia

Assunto	Frequência	%
Violência contra Pessoa Idosa	588	51,09
Violência contra Criança/Adolescente	307	26,67
Violência contra Mulher	109	9,47
Violência contra Pessoa com Deficiência	72	6,26
Outros	75	6,52
TOTAL	1.151	100

Tabela 04 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Reclamação

Assunto	Frequência	%
Reclamações diversas da COHAB	3	50
Irregularidade no atendimento do CRAS.	2	33,33
Demora nos processos de regularização fundiária	1	16,67
TOTAL	6	100

Tabela 05 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Solicitação

Assunto	Frequência	%
Denúncia de Infração dos Direitos Humanos	10	62,5
Irregularidades no programa SC Mais Moradias em Bom Jardim da Serra	3	18,75
Pedido de ajuda para menor com deficiência	1	6,25
Denúncia contra servidora do CRAS	1	6,25
Denúncia contra servidores da Assistência Social do município de Presidente Getúlio	1	6,25
TOTAL	16	100



7 - PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Em 2024, assim como nos anos anteriores, a maioria das manifestações foram anônimas, principalmente as denúncias de infração aos direitos humanos. Todas as manifestações foram feitas por pessoas físicas.

8 - ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Análise dos pontos recorrentes, providências adotadas e/ou melhorias implementadas:

a) Denúncia:

- Em 2024 houve um crescimento de 39,01% no número de denúncias em relação ao exercício de 2023 . As denúncias de infração aos direitos humanos responderam por mais de 95% dos atendimentos encaminhados à Ouvidoria da SAS em 2024, sendo que destas, as denúncias de violência contra os Idosos e contra os Diretos da Criança/Adolescente representaram respectivamente 51,09% e 26,67% do total de denúncias.

- Entra as ações de combate e prevenção em 2024 podemos citar:

- 1 - publicação dos Editais do Fundo Estadual da Infância e Juventude (FIA), que juntos repassaram a entidades da sociedade civil e órgãos governamentais o valor de 42 milhões.
- 2 - publicação dos Editais do Fundo Estadual do Idoso (FEI), que juntos repassaram o valor de 40 milhões a entidades da sociedade civil e órgãos governamentais.



- 3 - Em alusão ao Dia Internacional do Idoso e aos 21 anos do Estatuto do Idoso, em 1 de outubro, o Conselho Estadual do Idoso (CEI/SC), em parceria com a Secretaria da Assistência Social, Mulher e Família (SAS) e apoio da Federação dos Aposentados de Santa Catarina (Feapesc), lançou a versão on-line do informativo sobre violência contra a pessoa idosa, com o objetivo de alertar a população sobre os tipos de violações e os canais de denúncia.
 - 4 - O Conselho Estadual do Idoso (CEI/SC) promoveu em junho uma *live* sobre o Junho Violeta – mês de enfrentamento à violência contra a pessoa idosa. A transmissão foi realizada por meio do canal do Youtube do CEI/SC.
 - 5 - A Secretaria de Estado da Assistência Social Mulher e Família, mobilizou os municípios catarinenses para que promovessem ações da campanha Maio Laranja de Combate à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes. Na cidade de Timbé do Sul, por exemplo, uma passeata marcou o início de um mês inteiro de programação para conscientizar toda a comunidade sobre o tema.
 - 6 - O Governo do Estado, através da Secretaria de Estado da Assistência Social, Mulher e Família (SAS), firmou convênio de adesão ao Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte (PPCAAM). Com essa ação, o Estado promove avanços consideráveis na salvaguarda dos direitos de crianças e adolescentes.
- b) Reclamações:
- As reclamações tiveram um decréscimo de 57,14% em relação a 2023, totalizando apenas 6 manifestações em 2024. As reclamações endereçadas à COHAB/SC responderam por metade de todas as reclamações (3 no total), e foram encaminhadas àquela pasta e todas respondidas.
 - Apenas 2 reclamações sobre o atendimento nos CRAS foram registradas em



2024. A DIAS encaminhou e-mails e ofícios realizando contato com os municípios, agendando visitas e reuniões para auxílio e averiguação das irregularidades.

- Por fim, em 2024 apenas 1 reclamação sobre o processo de regularização fundiária foi destinada à DIHA, e devidamente respondida.

c) Solicitações:

- Em 2024 a ouvidoria da SAS recebeu 16 solicitações, sendo que 10 deles (62,5%) eram denúncias contra os direitos humanos, e 02 denúncias contra servidores públicos da assistência social de municípios catarinenses, que foram cadastradas como solicitação equivocadamente.

- As denúncias encaminhadas erroneamente como “Solicitação” foram encaminhadas à Ouvidoria da DIDH e processadas como as demais denúncias recebidas daquela diretoria, assim como as denúncias contra os servidores municipais foram encaminhadas à DIAS para investigação.

- As demais solicitações acusavam irregularidades na execução do Programa SC Mais Moradias no município de Bom Jardim da Serra. Essas solicitações foram encaminhadas à DIHA que verificou *in loco* a execução de programa.

9 - PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Em 2024 a Ouvidoria da SAS concluiu, por meio do BI, o Painel de Denúncias de Direitos Humanos importante ferramenta para auxílio na gestão de políticas públicas. Além de classificar as informações contidas nos atendimentos encaminhados à DIDH, criando assim uma série histórica, o painel permite o desenvolvimento de índices e/ou indicadores das infrações aos direitos humanos no Estado de Santa Catarina. Esse painel foi um dos finalistas ao 1º PRÊMIO CGE-SC PRÁTICAS INOVADORAS, conquistando o 4º lugar.



10 - CONCLUSÃO

Em 2024 o volume de atendimentos recebidos pela Ouvidoria/SAS aumentou em 33,63% em relação à 2023. Nas diretorias de DIHA e DIDH houve aumento na quantidade de atendimentos na ordem de 116,67% e 38,76% respectivamente. Na DIAS houve redução de 60% no número de atendimentos encaminhados pela ouvidoria da SAS.

Salienta-se que a maioria dos atendimentos encaminhados pela Ouvidoria Geral do Estado a SAS são provenientes do Programa do Governo Federal: Disque 100/180, os quais são encaminhados a DIDH. No entanto, a Ouvidoria da SAS identificou duplicidade nos encaminhamento do Disque 100/180, tendo em vista que o programa encaminha a mesma denúncia também a outros órgãos como as delegacias de polícia, Conselhos Tutelares, entre outros.

Em razão do exposto a Ouvidoria/SAS provocou reunião entre a OGE/SC , essa ouvidoria e a SSP/SC, para discussão de um fluxo de trabalho a fim de quantificar o número real de infrações e a taxa de resolução das mesmas, contribuindo ainda mais com as informações constantes à base de dados desenvolvida pela SAS/SC.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **OV04WW73**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **GUSTAVO GALLO** (CPF: 021.XXX.169-XX) em 14/03/2025 às 13:45:49
Emitido por: "SGP-e", emitido em 30/03/2018 - 12:37:12 e válido até 30/03/2118 - 12:37:12.
(Assinatura do sistema)

✓ **ADELIANA DAL PONT** (CPF: 445.XXX.039-XX) em 20/03/2025 às 14:29:51
Emitido por: "SGP-e", emitido em 27/01/2025 - 18:57:59 e válido até 27/01/2125 - 18:57:59.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0FTXzM3NTc2XzAwMDAwMjc2XzI3NI8yMDI1X09WMDRXVzcz> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SAS 00000276/2025** e o código **OV04WW73** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.