



RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

OUVIDORIA

Florianópolis, 16 de março de 2023.



SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

www.sefaz.sc.gov.br

SECRETÁRIO DE ESTADO

Sr. CLEVERSON SIEWERT

OUVIDOR

Sr. GABRIEL PEREIRA DA SILVA

COLABORADOR

Sr. MARCIO ROBERTO VIEIRA



1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama geral referente aos atendimentos das demandas de ouvidoria no âmbito da Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina (SEF/SC).

As informações apresentadas no presente relatório são pertinentes ao período de 01/01/2022 a 31/12/2022, tendo como fonte de dados o Sistema de Registro e Controle de Atendimento (Sistema Ouv) do Estado de Santa Catarina.

As manifestações são divididas, pela Controladoria-Geral do Estado (CGE/SC), entre Ouvidoria Geral do Estado e Serviço de Informações ao Cidadão (que trata exclusivamente das demandas referentes à Lei de Acesso a Informação (LAI), Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Destaca-se que a CGE/SC, através da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) é o órgão responsável por acompanhar e monitorar as demandas recebidas pelo Estado.

2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Estado, vinculada a CGE/SC, é órgão central do Sistema de Ouvidoria, planejando, normatizando e coordenando tecnicamente as atividades de ouvidoria, transparência, promoção do controle social e acesso à informação no Poder Executivo Estadual.

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEF/SC é uma ouvidoria setorial, conforme o inciso XVIII do Art. 4º do Decreto 1.933 de 18 de maio de 2022.

2.1 COMPETÊNCIAS

As responsabilidades da Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEF estão descritas no Art. 34 do Decreto 1.933 de 18 de maio de 2022.

“Art. 34. 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.”



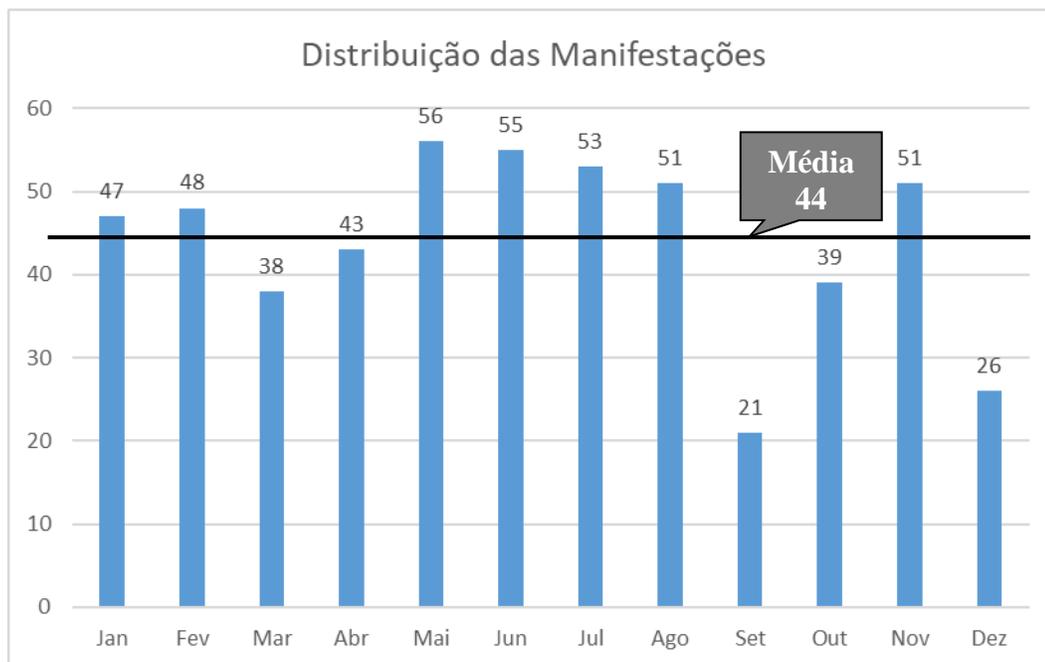
2.2 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria – SEF está localizada na Rua Tenente Silveira, 60, Florianópolis – SC. CEP: 88010-300. Atendendo de Segunda a Sexta das 12:00 as 19:00 horas, presencialmente, pelos telefones (48) 3664-5427/3664-5690 ou através do site <http://ouvidoria.sc.gov.br/>.

3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022, a Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEF tratou de 528 demandas, uma média de 44 por mês. Conforme o Gráfico 01 – Distribuição das Manifestações. Constatamos o recorde de 56 demandas no mês de maio/22.

Gráfico 01 – Distribuição das Manifestações



Fonte: Sistema de Registro e Controle de Atendimento CGE/SC.



Separando as manifestações entre Ouvidoria Geral e Serviço de Informações ao Cidadão (referente à LAI), temos as tabelas a seguir:

| Acompanhamento Mensal dos Encaminhamentos da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) para a SEF - 2022 | | |
|---|------------|----------------|
| Mês | Quantidade | Porcentagem |
| Janeiro | 30 | 8,85% |
| Fevereiro | 34 | 10,03% |
| Março | 29 | 8,55% |
| Abril | 19 | 5,60% |
| Mai | 32 | 9,44% |
| Junho | 37 | 10,91% |
| Julho | 29 | 8,55% |
| Agosto | 40 | 11,80% |
| Setembro | 12 | 3,54% |
| Outubro | 23 | 6,78% |
| Novembro | 36 | 10,62% |
| Dezembro | 18 | 5,31% |
| Total Geral | 339 | 100,00% |

| Acompanhamento Mensal dos Encaminhamentos do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC) para a SEF - 2022 | | |
|---|------------|----------------|
| Mês | Quantidade | Porcentagem |
| Janeiro | 17 | 8,99% |
| Fevereiro | 14 | 7,41% |
| Março | 9 | 4,76% |
| Abril | 24 | 12,70% |
| Mai | 24 | 12,70% |
| Junho | 18 | 9,52% |
| Julho | 24 | 12,70% |
| Agosto | 11 | 5,82% |
| Setembro | 9 | 4,76% |
| Outubro | 16 | 8,47% |
| Novembro | 15 | 7,94% |
| Dezembro | 8 | 4,23% |
| Total Geral | 189 | 100,00% |

Fonte: Sistema de Registro e Controle de Atendimento CGE/SC.

4. ANÁLISE QUANTITATIVA

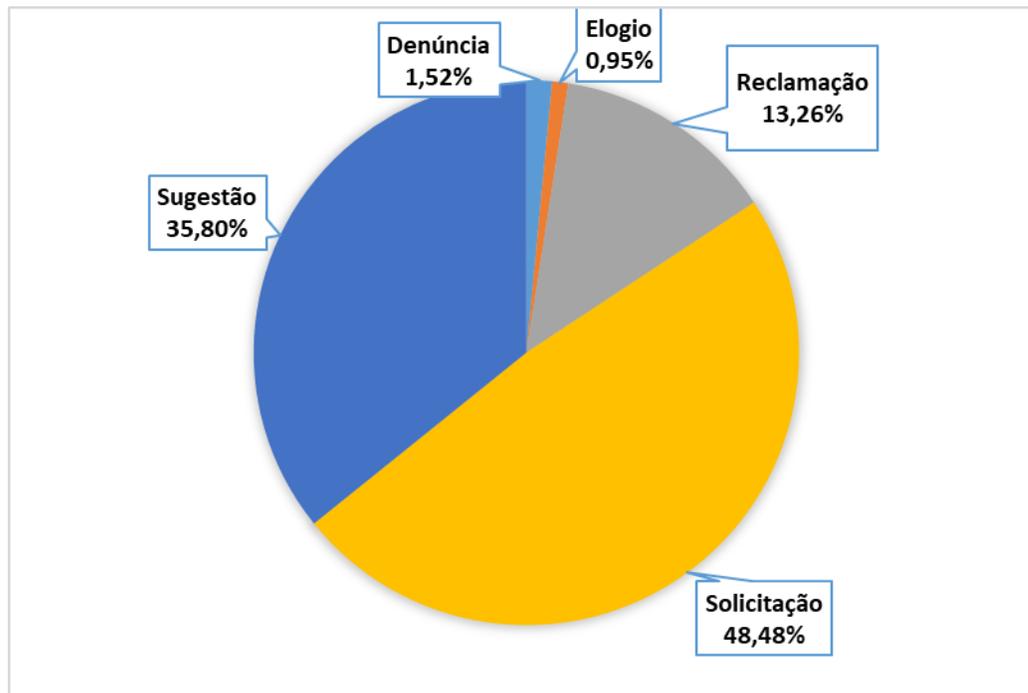
De acordo com o Decreto 1.933 de 18 de maio de 2022, as manifestações são do tipo: Denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

No ano 2022 a maior parte das manifestações recebidas foram do tipo Solicitações (48,48%), correspondendo a quase metade do total de demandas recebidas, seguida por Sugestão (35,80%) e Reclamação (13,26%). Conforme Gráfico 02 – Tipo de Manifestações.

Destacando que todas as demandas do tipo Sugestão são referentes à Lei de Acesso a Informação. A qual não recebeu nenhum outro tipo de demanda.



Gráfico 02 – Tipo de Manifestações.



Fonte: Sistema de Registro e Controle de Atendimento CGE/SC.

5. PRAZO DE ATENDIMENTO

Das 528 manifestações recebidas pela Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEF, sendo 339 da Ouvidoria Geral e 189 referente à LAI, todas foram concluídas.

| | | | |
|-----------------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| 528 Manifestações | | | |
| 528 Concluídas | | 0 Em andamento | |
| No Prazo | Fora do Prazo | No Prazo | Fora do Prazo |
| 99,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% |



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

2,05 dias

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

O tempo médio de resposta para as manifestações de Ouvidoria Geral foram de 1,1 dia, já os da LAI foram de 3,78 dias.

6. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Entre as manifestações recebidas, separando por tipo de demanda, identificamos que o assunto "Nota Fiscal" é a mais citada com 36, sendo 29 no tipo Solicitação e 7 em Reclamação, seguido do "Reembolso de Valores Pagos" e "Impostos/IPVA" ambos com 28 (Solicitação). No tipo denúncia, a "Sonegação de Impostos Estaduais" lidera com 4 manifestações. Também com 4 manifestações temos o "Comportamento do Servidor" no tipo Elogio. E recebemos também 2 manifestações no assunto "Sugestões ao Governo" no tipo Sugestão.



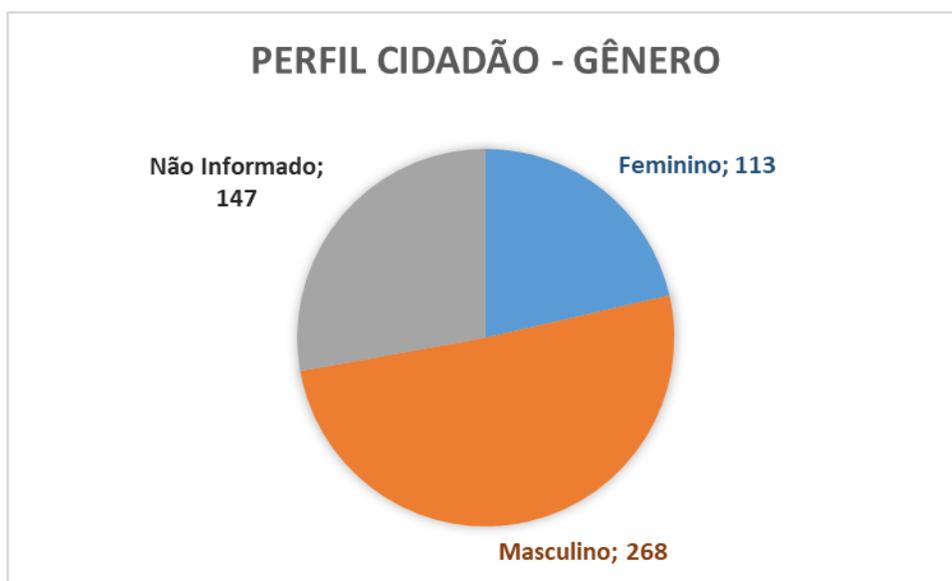
| Natureza / Assunto | Número | % |
|---------------------------------------|------------|---------------|
| Solicitação | 234 | 74,8% |
| Nota Fiscal | 29 | 9,3% |
| Reembolso de valores pagos | 28 | 8,9% |
| Impostos/IPVA | 28 | 8,9% |
| Informações/documentos | 22 | 7,0% |
| Sonegação de impostos estaduais | 19 | 6,1% |
| Impostos/outros | 18 | 5,8% |
| Ressarcimento | 14 | 4,5% |
| Impostos/ICMS | 14 | 4,5% |
| Baixa de Titulos Pagos | 8 | 2,6% |
| Cadastro de contribuintes | 7 | 2,2% |
| Outros assuntos de solicitação | 47 | 15,0% |
| Reclamação | 62 | 19,8% |
| Problemas no site (home page) | 9 | 2,9% |
| Nota Fiscal | 7 | 2,2% |
| Demora de processo | 6 | 1,9% |
| Impostos/IPVA | 5 | 1,6% |
| Comportamento do servidor | 4 | 1,3% |
| Mau atendimento | 4 | 1,3% |
| Cobrança de resposta | 4 | 1,3% |
| Impostos/outros | 4 | 1,3% |
| Impostos/ICMS | 4 | 1,3% |
| Folha de pagamento | 2 | 0,6% |
| Outros assuntos de reclamação | 13 | 4,2% |
| Denúncia | 8 | 2,6% |
| Sonegação de impostos estaduais | 4 | 1,3% |
| Acúmulo de cargos ou funções públicas | 1 | 0,3% |
| Legislação Inconstitucional | 1 | 0,3% |
| Comportamento do servidor | 1 | 0,3% |
| Concurso público | 1 | 0,3% |
| Elogio | 5 | 1,6% |
| Comportamento do servidor | 4 | 1,3% |
| Bom Atendimento | 1 | 0,3% |
| Sugestão | 4 | 1,3% |
| Sugestões ao governo | 2 | 0,6% |
| Impostos/ICMS | 1 | 0,3% |
| Impostos/IPVA | 1 | 0,3% |
| Total | 313 | 100,0% |



7. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Referente ao perfil dos usuários das manifestações recebidas, destacamos o alto índice de manifestações realizadas pelo público masculino (50,76%), abrangendo mais da metade das demandas, mesmo com um índice de “Não informado” (Gênero) de 27,84%. Conforme Gráfico 03 – Perfil Cidadão (Gênero).

Gráfico 03 – Perfil Cidadão (Gênero).

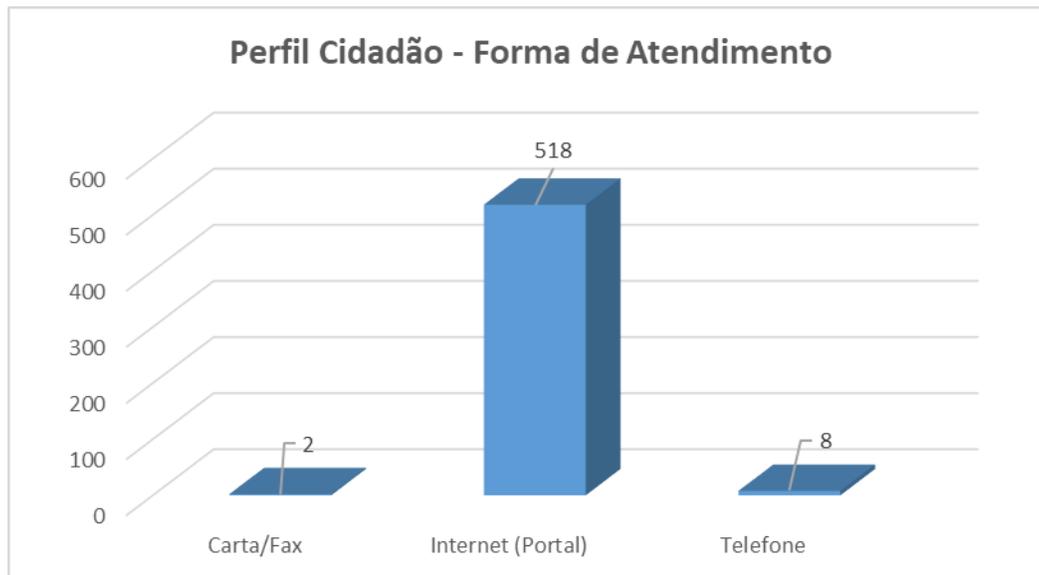


Fonte: Sistema de Registro e Controle de Atendimento CGE/SC.

Quanto à forma de atendimento, destacamos a quase totalidade de demandas abertas pelo sistema de ouvidoria (98,11%) conforme Gráfico 04 – Perfil Cidadão – Forma de Atendimento.



Gráfico 04 –Perfil Cidadão - Forma de Atendimento.



Fonte: Sistema de Registro e Controle de Atendimento CGE/SC.

Na questão de tipos de usuários, tivemos acesso apenas aos dados referentes à Ouvidoria Geral, não abrangendo as 189 demandas recebidas no item LAI.

Nesse quesito, as Pessoas Físicas correspondem à mais da metade dos atendimentos, mesmo com o alto índice de “Não informados”.

Tabela 00 – Perfil do Usuário

| USUÁRIO | |
|---------------|------------|
| Física | 168 |
| Jurídica | 62 |
| Não informado | 83 |
| Total | 313 |

Verificaremos também que, no quesito Atendimento por Estado, além da alta demanda por cidadãos/empresas catarinenses (78,60%), atendemos outros 18 entes da Federação, com destaque para os estados de São Paulo (5,30%) Rio Grande do Sul (3,60%), Minas Gerais (2,84%) e Paraná (2,27%).



| Ente Federativo | Quantidade | % |
|--------------------------|-------------------|---------------|
| Alagoas | 3 | 0,57 |
| Amapá | 1 | 0,19 |
| Bahia | 1 | 0,19 |
| Ceará | 4 | 0,76 |
| Distrito Federal | 4 | 0,76 |
| Espirito Santo | 3 | 0,57 |
| Goias | 4 | 0,76 |
| Maranhão | 2 | 0,38 |
| Minas Gerais | 15 | 2,84 |
| Pará | 1 | 0,19 |
| Pernambuco | 2 | 0,38 |
| Piauí | 2 | 0,38 |
| Paraná | 12 | 2,27 |
| Rio de Janeiro | 10 | 1,89 |
| Rio Grande do Norte | 1 | 0,19 |
| Rio Grande do Sul | 19 | 3,60 |
| Santa Catarina | 415 | 78,60 |
| Sergipe | 1 | 0,19 |
| São Paulo | 28 | 5,30 |
| Total | 528 | 100,00 |

Fonte: Sistema de Registro e Controle de Atendimento CGE/SC.

8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Dentro do módulo de Serviços de Informações ao Cidadão podemos dizer que as solicitações de pedidos para liberação de acesso aos processos junto ao SGP-e é a demanda com mais incidência, assim como os pedidos de cópias de processos. Os pedidos são encaminhados ao setor que está responsável pela carga do processo para avaliação quanto a pertinência da liberação, obedecendo sempre a Lei Geral de Proteção de Dados e o sigilo fiscal.

Nas demandas oriundas da Ouvidoria Geral do Estado, no tópico Solicitação, podemos destacar as solicitações referentes a não emissão da nota fiscal, os pedidos de reembolso de valores pagos em duplicidade e questionamentos quanto aos valores praticados no IPVA, cada um deles representado cerca de 9% das demandas. Relevante informar que a Secretaria de Estado da Fazenda de Santa



Catarina possui um link dedicado para a resolução dos pedidos de reembolso, com todas as informações pertinentes, facilitando o processo aos demandantes.

Quanto às informações referentes aos valores praticados no IPVA, os mesmos são definidos por legislação específica, disponível para consulta no Central de Atendimento Fazendária da SEF/SC, que também é disponibilizada aos demandantes quando solicitada.

Quanto às reclamações, as mesmas possuem grande espectro de casos, não tendo nenhuma que se destaque em números ou relevância. Elas estão distribuídas em problemas de acesso ao site (home page), emissão de notas fiscais, demora no andamento de processos e questionamentos quanto à valores de impostos/IPVA.

As denúncias apresentam a sonegação de impostos como tema principal. É importante informar que a Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina disponibiliza um canal específico para que o cidadão possa fazer o encaminhamento de denúncias diretamente no site, facilitando a tabulação e o pronto atendimento das mesmas pelas gerências específicas.

Relevantes sugestões quanto à temas de governo, bem como elogios aos funcionários também foram registados no canal da ouvidoria pelo bom atendimento dos colaboradores. Via de regra os mesmos são encaminhados aos envolvidos para conhecimento, buscando valorizar e motivar a todos.

9. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Buscamos constantemente instruir e orientar os setoriais da Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina para que possamos atender com eficácia e eficiência as demandas recebidas, primando por atende-las na íntegra, dentro dos limites impostos pela legislação pertinente.

Ao detectarmos uma alta demanda sobre um mesmo assunto, priorizamos a elaboração de uma resposta-padrão junto ao setor responsável, que atenda a demanda do cidadão e agilize o atendimento do mesmo.



10. CONCLUSÕES

Com 528 demandas atendidas em sua totalidade no ano de 2022, e inúmeros e-mails, mensagens instantâneas e ligações para os setores responsáveis pelas respostas, assim como com a própria CGE, concluímos que a atuação do setor foi satisfatória, referente ao pronto atendimento dos cidadãos e empresas, não só catarinenses, como de outros entes da federação. Em conformidade com a estrutura jurídica que se apresenta, cumprindo prazos e apresentando respostas e esclarecimentos aos pleitos.

Florianópolis, 28 de março de 2023.

Gabriel Pereira da Silva

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria da SEF



Assinaturas do documento



Código para verificação: **2H5F46PL**

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



GABRIEL PEREIRA DA SILVA (CPF: 042.XXX.579-XX) em 27/06/2023 às 16:14:44

Emitido por: "SGP-e", emitido em 30/03/2018 - 12:32:26 e válido até 30/03/2118 - 12:32:26.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VGXzY5NjRfMDAwMDg5NjJfODk3NF8yMDIzXzJINUY0NIBM> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEF 00008962/2023** e o código **2H5F46PL** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.