



RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA

Florianópolis, 05 de março de 2024.



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 01/01/2023 a 31/12/2023, 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.”



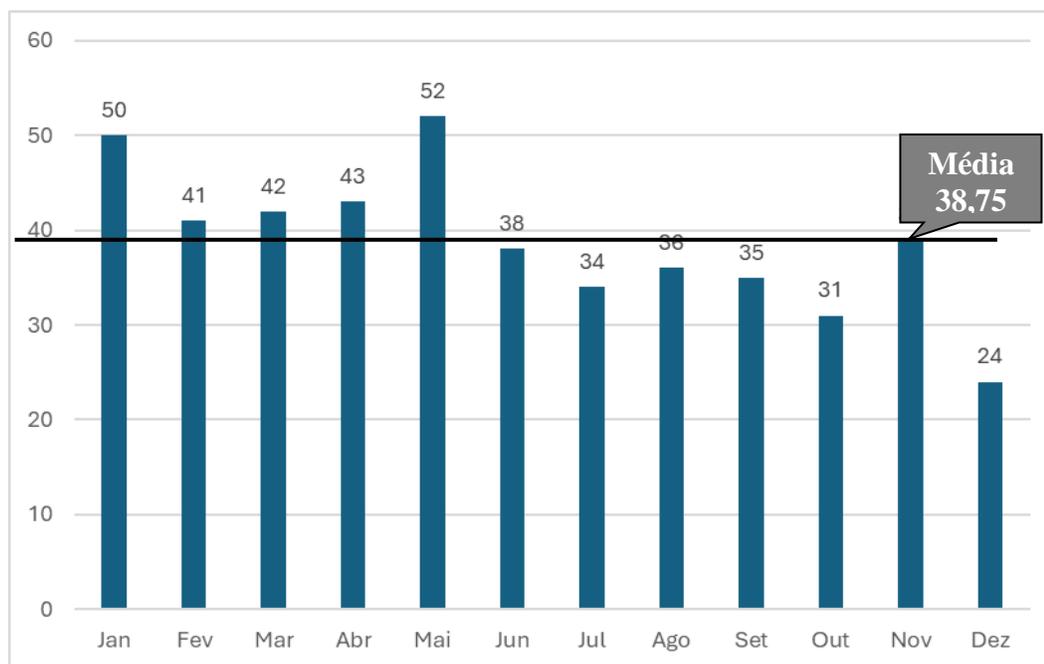
2.2 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ATENDIMENTO

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 às 19:00 horas, presencialmente, pelo telefone 08006448500 ou através do site <http://ouvidoria.sc.gov.br/>.

3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023, a Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEF tratou de 465 demandas, uma média de 38,75 por mês. Conforme o Gráfico 01 – Distribuição das Manifestações. Constatamos o recorde de 52 demandas no mês de maio/23.

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 - 2023		
Mês	Quantidade	Porcentagem
Janeiro	39	12,66%
Fevereiro	27	8,77%
Março	27	8,77%
Abril	30	9,74%
Maiο	32	10,39%
Junho	30	9,74%
Julho	19	6,17%
Agosto	24	7,79%
Setembro	20	6,49%
Outubro	17	5,52%
Novembro	27	8,77%
Dezembro	17	5,19%
Total Geral	309	100,00%

Acompanhamento Mensal dos Encaminhamentos do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC) para a SEF - 2023		
Mês	Quantidade	Porcentagem
Janeiro	11	7,05%
Fevereiro	14	8,97%
Março	15	9,62%
Abril	13	8,33%
Maiο	20	12,82%
Junho	8	5,13%
Julho	15	9,62%
Agosto	12	7,69%
Setembro	15	9,62%
Outubro	14	8,97%
Novembro	12	7,69%
Dezembro	7	4,49%
Total Geral	156	100,00%

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

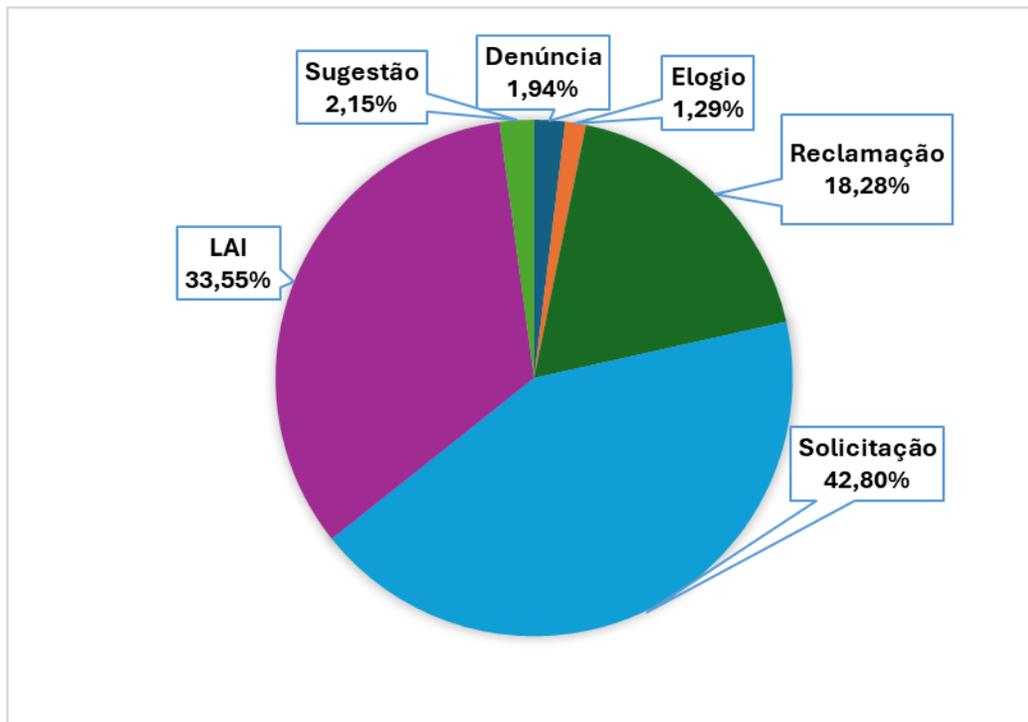
4. ANÁLISE QUANTITATIVA

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 2023 a maior parte das manifestações recebidas foram do tipo Solicitações (42,80%), seguida por demandas com base na LAI (33,55%), Reclamação (18,28%), Sugestão (2,15%), Denúncia (1,94%) e Elogio (1,29%), conforme Gráfico 02 – Tipo de Manifestações.



Gráfico 02 – Tipo de Manifestações.



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

5. PRAZO DE ATENDIMENTO

Das 465 manifestações recebidas pela Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SEF, sendo 309 da Ouvidoria Geral e 156 referente à LAI, todas foram concluídas.

465			
Manifestações			
465		0	
Concluídas		Em andamento	
No Prazo	Fora do Prazo	No Prazo	Fora do Prazo
100,0%	0,0%	0,0%	0,0%



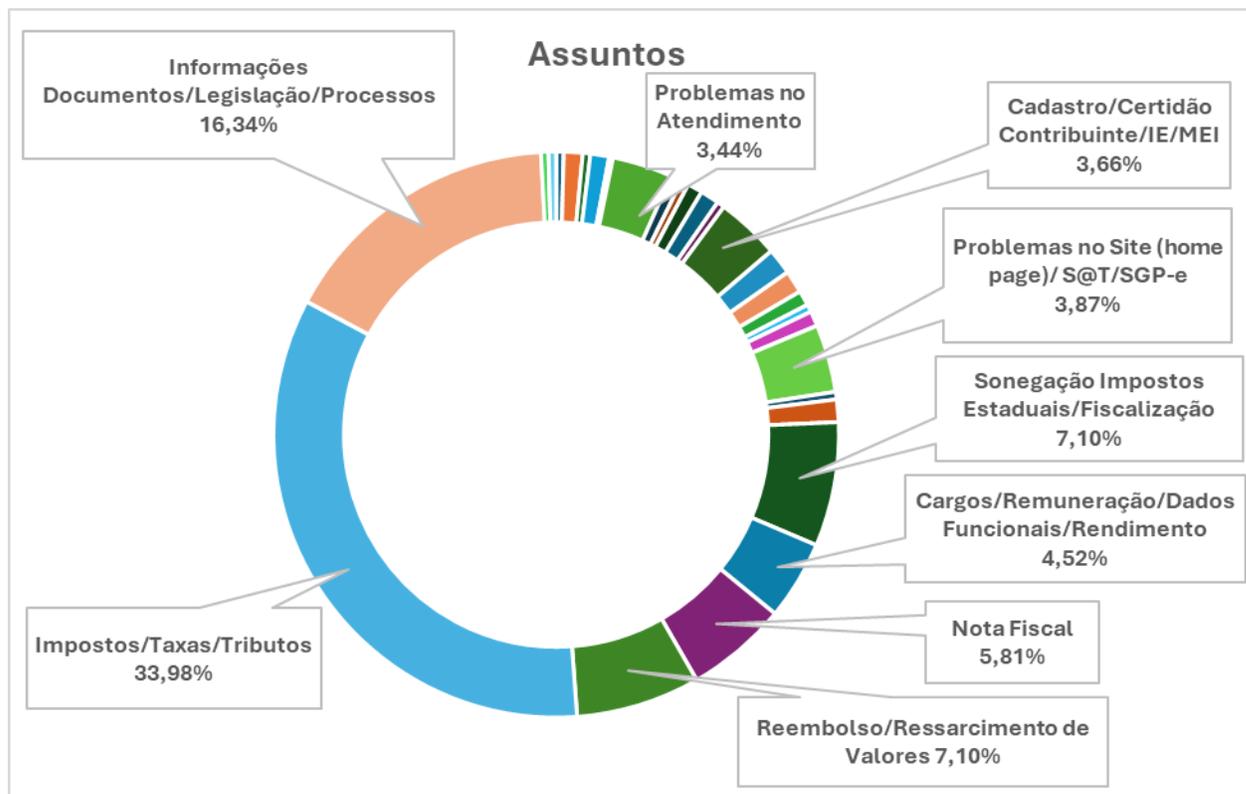
Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

O tempo médio de resposta para as manifestações foi de 1,88 dias.

6. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Entre as manifestações recebidas, separando por tipo de demanda, identificamos que o assunto “Impostos/Taxas/Tributos” é a mais citada com 158, seguido do “Informações Documentos/Legislação/Processos” com 76 e “Reembolso/Ressarcimento de Valores” e “Sonegação Impostos Estaduais/Fiscalização” ambos com 33 manifestações.

Gráfico 03 – Assuntos por Tipologia.



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



Assuntos	Frequência	%
Projetos Habitacionais/Desapropriação	2	0,43
Prestação de Contas/Convênios	5	1,08
Parceria Público Privada (PPP)	2	0,43
Elogio	5	1,08
Patrimônio Público	1	0,22
Problemas no Atendimento	16	3,44
Editais/Diário Oficial	3	0,65
Benefício Fiscal/Indenizações	2	0,43
Dados Estatísticos	4	0,86
Sugestões/Programas de Governo	5	1,08
Pagamento/Credores	2	0,43
Cadastro/Certidão Contribuinte/ IE / MEI	17	3,66
Parcelamento/Dívidas/Precatórios	7	1,51
Baixa de Títulos Pagos	6	1,29
Cobrança/Réplica de resposta/1ª Instância	4	0,86
Alteração Cadastral/Contratos	2	0,43
Receitas/Despesas/Distrib. Orçamentária	4	0,86
Problemas no Site (home page)/ S@T/SGP-e	18	3,87
Comportamento do Servidor	2	0,43
Concurso Público/Nomeações	6	1,29
Sonegação Impostos Estaduais/Fiscalização	33	7,10
Cargos/Remuneração/Dados Funcionais/Rendimento	21	4,52
Nota Fiscal	27	5,81
Reembolso/Ressarcimento de Valores	33	7,10
Impostos/Taxas/Tributos	158	33,98
Informações Documentos/Legislação/Processos	76	16,34
Loterias/Rifas	2	0,43
Previdência Complementar	2	0,43
Total	465	100,00

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

7. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Referente ao perfil dos usuários das manifestações recebidas, destacamos a distribuição das manifestações realizadas pelo público masculino (46,45%), público



feminino (25,59%) e aqueles não informados (27,96%), conforme Gráfico 04 – Perfil Cidadão (Gênero).

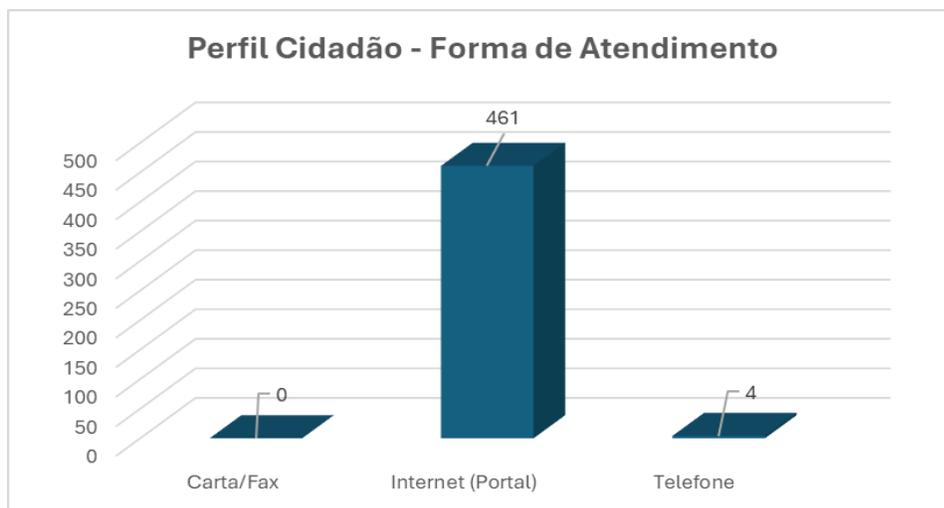
Gráfico 04 – Perfil Cidadão (Gênero).



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 (99,14%) conforme Gráfico 05 – Perfil Cidadão – Forma de Atendimento.

Gráfico 05 – Perfil Cidadão - Forma de Atendimento.



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



Verificarmos também que, no quesito Atendimento por Estado, além da alta demanda por cidadãos/empresas catarinenses (79,35%), atendemos outros 12 entes da Federação, com destaque para os estados de São Paulo (5,16%), Paraná (4,95%) Rio de Janeiro (2,80%) e Rio Grande do Sul (2,58%).

Ente Federativo	Quantidade	%
Alagoas	1	0,22
Ceará	2	0,43
Distrito Federal	8	1,72
Espírito Santo	2	0,43
Minas Gerais	6	1,29
Pernambuco	1	0,22
Piauí	2	0,43
Paraná	23	4,95
Rio de Janeiro	13	2,80
Rondônia	2	0,43
Rio Grande do Sul	12	2,58
Santa Catarina	369	79,35
São Paulo	24	5,16
Total	465	100,00

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

8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

As demandas com questionamentos quanto a Impostos, taxas e tributos, e suas legislações pertinentes foram as mais relevantes no ano de 2023. As solicitações de documentos e pedidos para liberação de acesso aos processos junto ao SGP-e, assim como os pedidos de cópias de processos, também alcançaram relevante índice de solicitações. 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, 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. 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 registrados 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 atendê-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.



10. CONCLUSÕES

Com 465 demandas atendidas em sua totalidade no ano de 2023, 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, sempre em conformidade com a estrutura jurídica que se apresenta, cumprindo prazos e apresentando respostas e esclarecimentos aos pleitos.

Florianópolis, 05 de março de 2024.

Gabriel Pereira da Silva

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria da SEF



Assinaturas do documento



Código para verificação: **9WMI784K**

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



GABRIEL PEREIRA DA SILVA (CPF: 042.XXX.579-XX) em 13/03/2024 às 17:05:56

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/U0VGXzY5NjRfMDAwMDM1ODVfMzU5NI8yMDI0XzIYTUk3ODRL> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEF 00003585/2024** e o código **9WMI784K** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.