

Relatório de Gestão **2023** Ouvidoria Setorial

<https://estado.sc.gov.br/noticias/>



SECOM
SECRETARIA DA COMUNICAÇÃO

SECRETÁRIO DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO
Gestão 2024
JOÃO PAULO GOMES VIEIRA

SECRETÁRIO DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO
Gestão 2023
JOÃO EVARISTO DEBIASI

SECRETÁRIA ADJUNTA DA COMUNICAÇÃO
Gestão 2023/2024
RENATA FURLANETTO

OUVIDOR (setorial)
Gestão 2023
DAIANE SANDRA TRAMONTINI

Florianópolis,
Fevereiro 2024

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	7
2.1 COMPETÊNCIAS	7
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)	8
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	9
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	10
4 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	11
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	11
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	12
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	13
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	14
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	14
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	15
10 CONCLUSÃO	15

1 | APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado de Comunicação (SECOM) é responsável pelas políticas públicas de comunicação de Santa Catarina. A principal função da SECOM é garantir que as informações oficiais das atividades governamentais e os serviços públicos cheguem ao conhecimento do cidadão, seja por meio da imprensa, de campanhas publicitárias, anúncios oficiais ou pelos novos meios de comunicação, como redes sociais e aplicativos móveis.

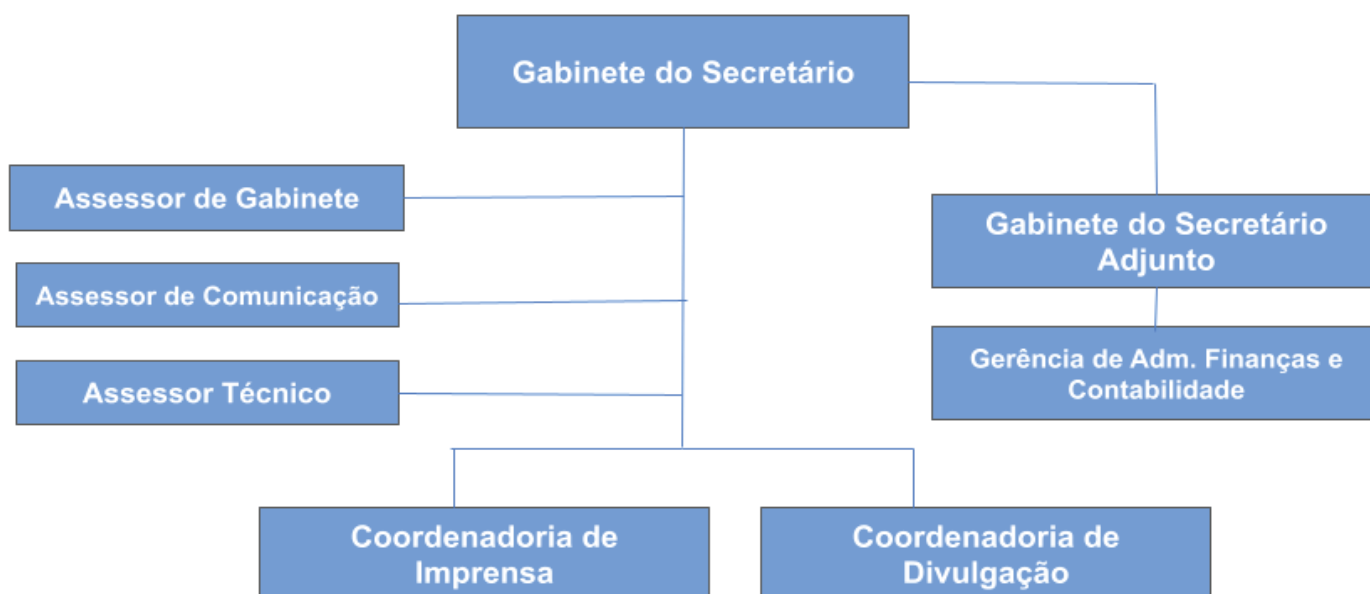
Originalmente o órgão nasceu como Secretaria de Estado da Comunicação Social em 26/03/1993, pela Lei nº 9.003, de 26 de março de 1993, com a extinção do Gabinete de Comunicação Social, do Governador do Estado.

A legislação mais recente que trata da Secretaria de Estado da Comunicação é a Lei Complementar 789, de 29 de dezembro de 2021, que alterando a Lei Complementar 741/2019, extinguiu a Secretaria Executiva de Comunicação, retornando ao modelo de Secretaria de Estado da Comunicação.

Conforme Lei Complementar nº741/2019, em seu art. 31-A, compete à Secretaria de Estado da Comunicação desenvolver e coordenar os serviços de imprensa, relações públicas, comunicação e informações relacionadas às atividades governamentais; coordenar e articular a uniformização dos diversos setores de comunicação e informações da Administração Pública Estadual; e apoiar e orientar as Secretarias de Estado nos serviços de imprensa, relações públicas, comunicação e informação relacionadas às atividades governamentais.

A Secretaria, até o final da gestão de 2023, contava com órgãos de assistência direta do Secretário de Estado, divididos em assessoria de gabinete, assessor técnico, assessor de comunicação. O gabinete do secretário Adjunto responsável pela atividade meio, assessorado pela Gerências de Administração, Finanças e Contabilidade. Como órgãos de atividade fim a Coordenadoria de Imprensa e Coordenadoria de Divulgação

Organograma da SECOM - 2022:



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Promover, de maneira eficaz, os atos, programas e investimentos do governo de Santa Catarina por meio de ações integradas de publicidade e da assessoria de imprensa.
- Dar transparência às informações relativas à implementação dos investimentos do governo do Estado.
- Integrar as ações de comunicação para que os atos governamentais e investimentos tenham destaque nos diferentes meios para alcançar o maior número de pessoas possível.
- Ampliar canais nas novas mídias, visando facilitar o acesso à informação bem como o relacionamento com o cidadão dentro desta nova tendência da comunicação.



Ressalta-se que este documento se refere ao relatório de ouvidoria da Secretaria de Estado da Comunicação de Santa Catarina **referente ao exercício de 2023.**

2 | APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é a área responsável pelo relacionamento com a sociedade, de modo que sua competência primária é o tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios referentes à área de atuação. Cabe da mesma forma prestar à sociedade serviço de qualidade no que diz respeito ao acesso à informação e, portanto, contribuir para a ampliação dos mecanismos de controle social e transparência na gestão do bem público pelo cidadão, com o consequente aperfeiçoamento da democracia.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Comunicação foi constituída pela Lei Complementar nº 741/2019, conforme Artigo 6º, item V, sendo o Ouvidor da gestão de 2023, na condição de ouvidor setorial do órgão, responsável pelo tratamento das manifestações recebidas do cidadão em 2023.

2.1 COMPETÊNCIAS

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), estabelece cinco tipos de manifestações no que tange à ouvidoria: sugestão, elogio, solicitação de providências, reclamação e denúncia.

Nesse sentido, o Decreto Estadual nº 1.933/2022, ao dispor sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, disciplina no art. 34 as seguintes competências das ouvidorias setoriais de cada órgão:

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 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)

O Controle Interno e Ouvidoria está estruturado e organizado na forma de sistema administrativo, sob a coordenação de seu órgão central, a Controladoria Geral do Estado (CGE) em:

Ouvidoria Geral do Estado: Núcleo Técnico do Sistema Administrativo de Ouvidoria, vinculada à CGE, com atribuição de coordenar as ouvidorias setoriais e seccionais do Poder Executivo Estadual.

Setorial da Secretaria de Estado da Comunicação: composto pela Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Comunicação, que detém as competências disciplinadas no art. 34, do Decreto Estadual nº 1.933/2022. Subordina-se administrativamente ao gestor do Órgão e tecnicamente à OGE na prestação de serviços de ouvidoria.

Ouvidor da Secretaria de Estado da Comunicação em 2023: Daiane Sandra Tramontini.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Localização: Centro Administrativo do Governo do Estado de Santa Catarina
Rod. SC 401 - Km 5, nº 4600, Bloco IV, Florianópolis /SC.CEP: 88032-900

Bloco IV - Secretaria de Estado da Comunicação

Ouvidoria Setorial

Endereço para registro de manifestação e consultas de Ouvidorias:
<http://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>

Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Exercite a sua cidadania e participe do Governo do Estado de Santa Catarina

1
Novo Atendimento
Clique para enviar denúncias, elogios, reclamações e sugestões. Será gerado protocolo com o código de atendimento e a chave para consulta.

2
Consultar Atendimento
Clique para obter informações sobre sua solicitação. Tenha em mãos o código de atendimento e a chave de consulta.

3
E-SIC
O Sistema de Informações ao Cidadão (E-SIC) do Estado de Santa Catarina permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Executivo Estadual, em conformidade com a Lei Federal nº12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Decreto Estadual nº 1.048/2012.

3 | DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Os dados apresentados correspondem às demandas de ouvidoria recebidas pelo Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Comunicação, e respondidas ao cidadão no exercício de 2023.

As demonstrações a seguir, retratam a natureza das manifestações e, particularmente, os principais assuntos que mobilizaram os cidadãos a procurar a ouvidoria da SECOM.

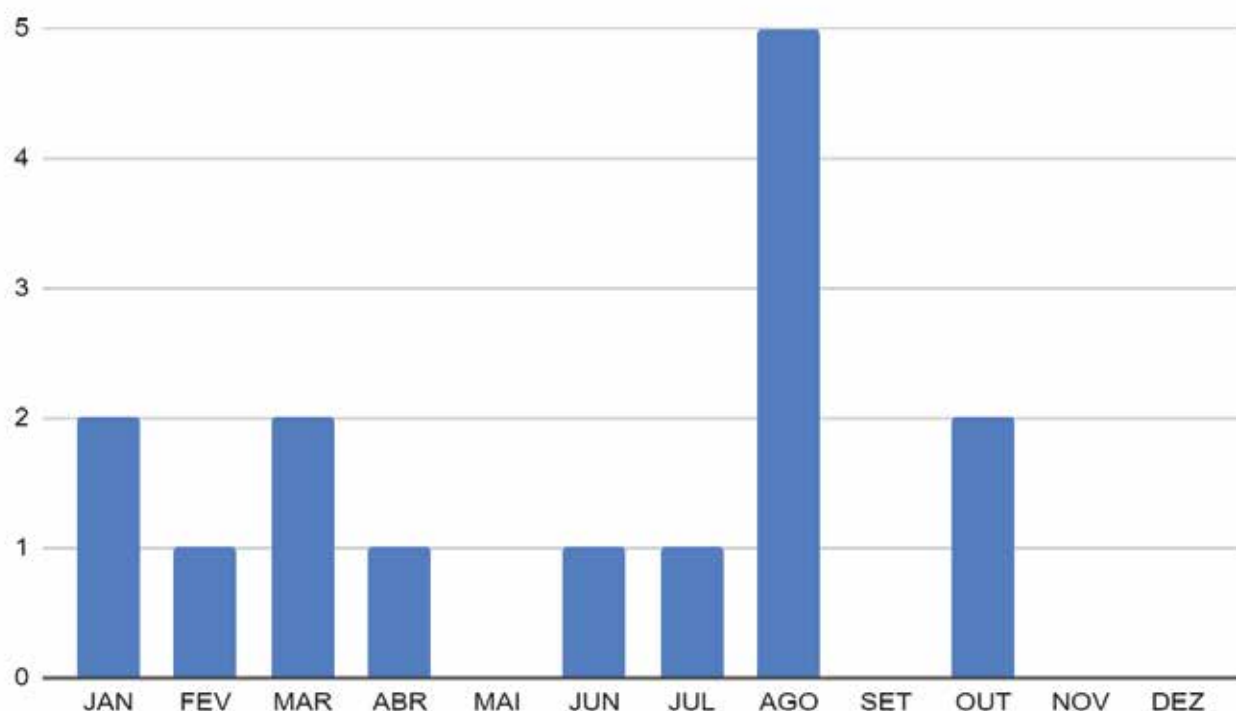
O total de manifestações Recebidas e Respondidas em 2023 cumpriram o fluxo de trabalho na rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:



4 | ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Secretaria de Estado da Comunicação recebeu um total de 15 (quinze) manifestações no decorrer do ano de 2023, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações

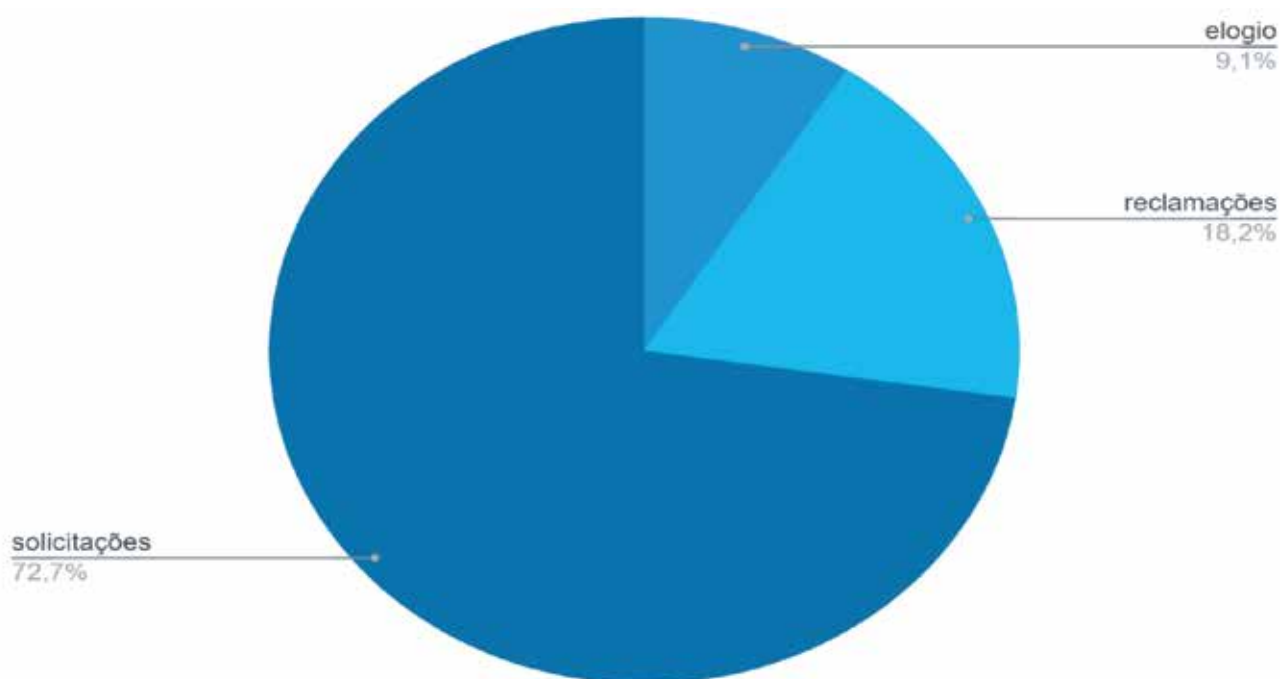


4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentação das manifestações por tipologia de acordo com o Decreto nº 1.933 de 18 de maio de 2022 (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio).

A Secretaria de Estado da Comunicação recebeu 01 (um) elogio, 02 (duas) reclamações e 8 (oito) solicitações diversas, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 02: Tipo de Manifestações



5 PRAZO DE ATENDIMENTO

As solicitações de informações foram atendidas, conforme figuras abaixo:

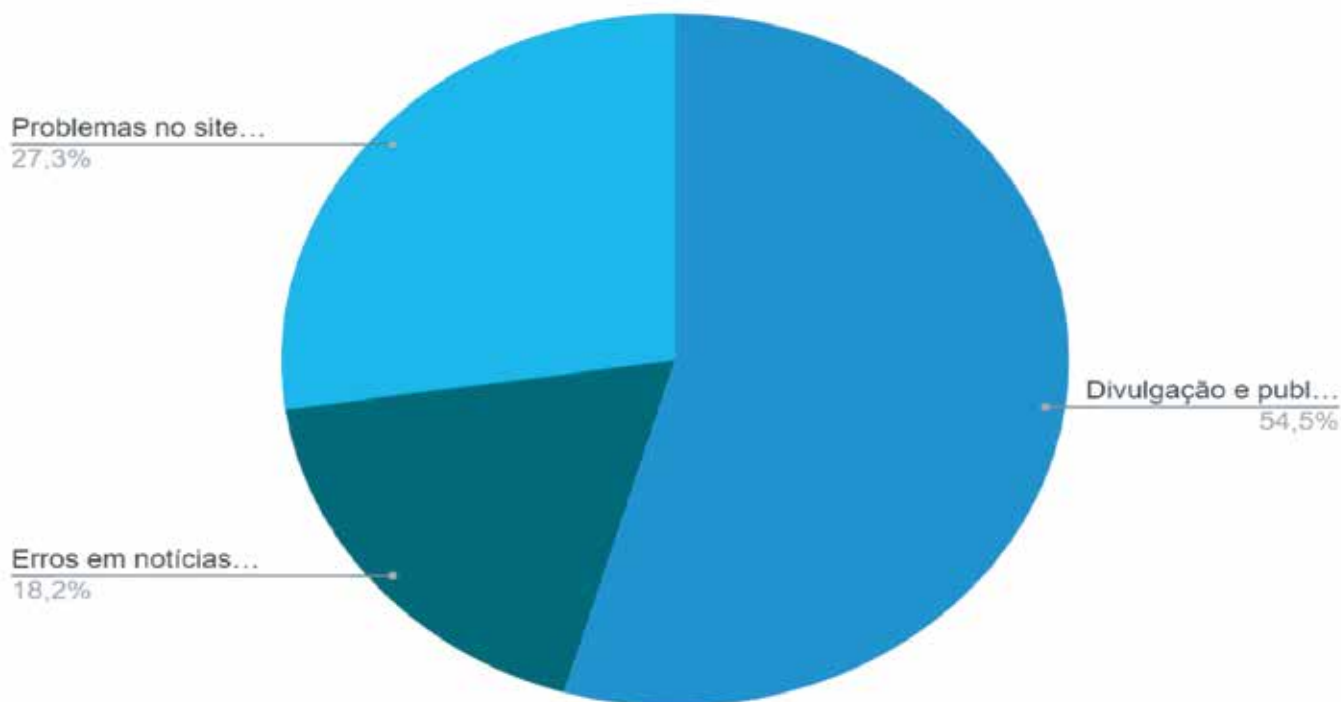
11 Manifestações			
11 Concluídas		0 Em andamento	
No prazo	Fora do prazo	No prazo	Fora do prazo
100, 0%	0,0%	0,0%	0,0%

Tempo Médio de Respostas (em dias corridos): 32,36

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

A Secretaria de Estado da Comunicação recebeu 01 (um) elogio, 02 (duas) reclamações e 8 (oito) solicitações diversas, conforme assuntos abaixo:

ASSUNTO	QTDE	%
Divulgação e publicidade governamental	6	54,5%
Erros em notícias divulgadas no site	2	18,2%
Problemas no site (home page)	3	27,3%



7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

O perfil dos cidadãos que acessaram o canal e que foram possíveis de identificar, estão abaixo elencados:

GÊNERO	
Feminino	4
Masculino	7
Não informado	4
USUÁRIO	
Pessoa Física	10
Pessoa Jurídica	1
Não Informado	4

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

As solicitações e reclamações foram prontamente atendidas, tendo sido mais recorrentes, as que versavam, em síntese, acerca de:

- a) Solicitações: referentes em sua maioria a pedido de informações (LAI) acerca de contratos e gastos com publicidade institucional. Outras solicitações trataram de informações diversas acerca de redes sociais, símbolos do Estado. Foi sugerida a criação de mecanismo mais completo, a exemplo de BI, para divulgação de dados acerca de gastos com publicidade institucional.
- b) Reclamações: versaram em grande parte acerca do não funcionamento de alguns ícones, vídeos, dentre alguns outros, elementos do site oficial do governo. A responsabilidade pelo site oficial do Governos do Estado é da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação (SCTI). Assim, foi informada à SCTI, bem como solicitada a correção dos erros.
- c) Elogio: enaltecimento às ações de divulgação e publicidade do Estado.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Participação em Roda de Ouvidoria com a CGE, capacitação via ENA, sugestões encaminhadas ao Gabinete e setores internos para criação de um BI visando informações mais completas acerca da divulgação.

10 CONCLUSÃO

Destaca-se pelas demandas recebidas pelo setorial de Ouvidoria da SECOM, a contribuição do servidor/cidadão na melhoria contínua e desenvolvimento dos serviços oferecidos. Assim, o setorial de Ouvidoria com suas Unidades Administrativas, atuando na busca de respostas das reivindicações junto à suas áreas, acabam por proporcionar ações de implementações de melhorias de processos, atualização de informações em sites, disponibilização de novos serviços digitais, correções de falhas detectadas, evolução das informações disponíveis no portal de transparência.