

O U I D O R I A

Relatório de Gestão

A N O D E 2 0 2 3

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023



**SECRETARIA DE ESTADO DA PROTEÇÃO
E DEFESA CIVIL**
defesacivil.sc.gov.br

SECRETÁRIO DE ESTADO PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL
Fabiano de Souza

OUVIDORA
Camila Corrêa

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	7
2.1 COMPETÊNCIAS.....	7
2.2 ESTRUTURA.....	8
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO.....	8
3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
3.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	8
3.2 MANIFESTAÇÕES DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	9
4 . ANÁLISE QUANTITATIVA.....	10
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
4.2 ENCAMINHAMENTOS.....	10
5. PRAZO DE ATENDIMENTO.....	11
5.1 ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	11
5.2 ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	12

6. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	13
7. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	14
7.1 Solicitações.....	14
7.2 Denúncias.....	15
7.3 Reclamações.....	16
7.4 Elogios.....	16
7.5 Sugestões.....	16
9. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	16
10. CONCLUSÃO.....	17
11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO.....	17

1. APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Proteção e Defesa Civil- SDC, que se constitui como dever do Estado e direito e responsabilidade de todos, foi criada em 1973, pela Lei n.º 4.841, tem por objetivo planejar e promover a defesa permanente contra a calamidade pública e as situações de emergência, conforme estabelece o art. 109 da Constituição do Estado de Santa Catarina.

A lei complementar nº 741, de junho de 2019, dispõe sobre a estrutura organizacional básica e o modelo de gestão da Administração Pública Estadual, no âmbito do Poder Executivo, e estabelece outras providências.

Seção VII - Da Defesa Civil

Art. 26. À DC compete:

I – articular e coordenar as ações de proteção e defesa civil no Estado, compreendendo:

- a) prevenção e preparação para desastres;
- b) assistência e socorro às vítimas de calamidades;
- c) restabelecimento de serviços essenciais; e
- d) reconstrução;

II – realizar estudos e pesquisas sobre riscos e desastres;

III – elaborar e implementar diretrizes, planos, programas e projetos para prevenção, minimização e respostas a desastres causados por ação da natureza e do homem no Estado;

IV – coordenar a elaboração do plano de contingência estadual e fomentar a elaboração dos planos de contingência municipais;

V – mobilizar recursos para prevenção e minimização de desastres;

VI – disseminar a cultura de prevenção de desastres para a sociedade, por meio dos princípios de proteção e defesa civil;

VII – prestar informações aos órgãos federais de defesa civil sobre as ocorrências de desastres e atividades de proteção e defesa civil no Estado;

VIII – propor à autoridade competente a decretação ou a homologação de situação de emergência e de estado de calamidade pública;

IX – providenciar e gerenciar o abastecimento e a distribuição de suprimentos nas ações de proteção e defesa civil;

X – coordenar a Comissão Estadual de Prevenção, Preparação e Resposta Rápida a Emergências Ambientais com Produtos Químicos Perigosos (CEP2R2) ou estruturas equivalentes;

XI – presidir e secretariar, quando lhe couber o mandato, a Comissão Permanente de Defesa Civil do Conselho de Desenvolvimento e Integração Sul (CODESUL);

XII – coordenar as ações estaduais de ajuda humanitária nacional e internacional;

XIII – coordenar e implementar, em articulação com os Municípios, ações conjuntas com os órgãos do Sistema Estadual de Proteção e Defesa Civil (SIEPDEC);

XIV – promover o intercâmbio técnico com organizações nacionais e internacionais de proteção e defesa civil;

XV – promover a capacitação de pessoas para as ações de proteção e defesa civil, em articulação com órgãos do SIEPDEC;

XVI – fomentar o fortalecimento da estrutura de proteção e defesa civil municipal e regional;

XVII – recomendar ao órgão competente a interdição de áreas de risco.

2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS:

A Ouvidoria setorial atua como mediadora entre interesses da população e do órgão de estado, recebendo e conduzindo as manifestações realizadas por meio do canal de comunicação, com objetivo de controle e aumento da participação social, garantindo o direito de acesso à informação e promovendo transparência nos processos.

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da Secretaria da Proteção e Defesa Civil funciona como um sistema Administrativo, ligado à Ouvidoria Geral do Estado e subordinada hierarquicamente ao gestor máximo da SDC.

Segundo o Regimento Interno da SDC, decreto nº1816 de 17 de março de 2022, Subseção IV Da Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria:

(...)

XVI – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

XVII – auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da administração pública;

XVIII – elaborar, organizar e coordenar o Grupo de Trabalho da Transparência e Dados Abertos da DC, conforme orientações do órgão central do sistema de Controle Interno do Estado;

XIX – monitorar e dirimir dúvidas dos cidadãos quanto aos dados e às informações de sua competência disponibilizados no Portal da Transparência e Dados Abertos, informando as inconsistências ao órgão central de Controle interno do Estado;

XX – manter atualizados os dados e as informações de sua competência no Portal da Transparência e Dados Abertos em cooperação com o órgão central do sistema de Controle Interno do Estado; e

XXI – desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de controle interno e ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria.

2.2 ESTRUTURA

Atualmente a DCSC conta com uma Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria, em que apenas um servidor que faz o papel de Controlador e Ouvidor.

Ouvidora: Camila Corrêa

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Secretaria da Proteção e Defesa Civil fica localizada no seguinte endereço: Av. Ivo Silveira nº 2320, Capoeiras, CEP 88085-001.

Atendimento da Ouvidoria: 2ª a 6ª feira, das 12h às 19h.

Telefone: (48) 3664-7060

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

Atendimentos de ouvidoria através do site: <https://www.defesacivil.sc.gov.br/> ou diretamente pela Ouvidoria Geral do Estado em: <http://ouvidoria.sc.gov.br/>.

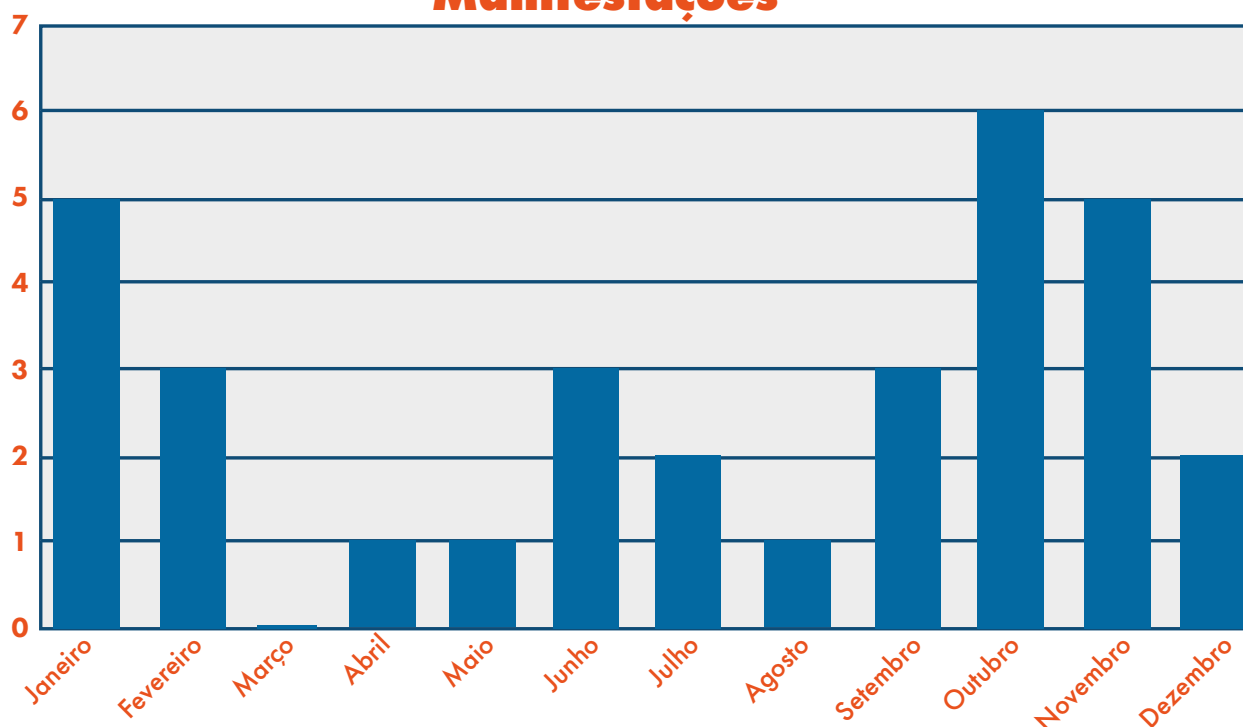
3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

3.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Total de Manifestações: 32

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações (página a seguir)

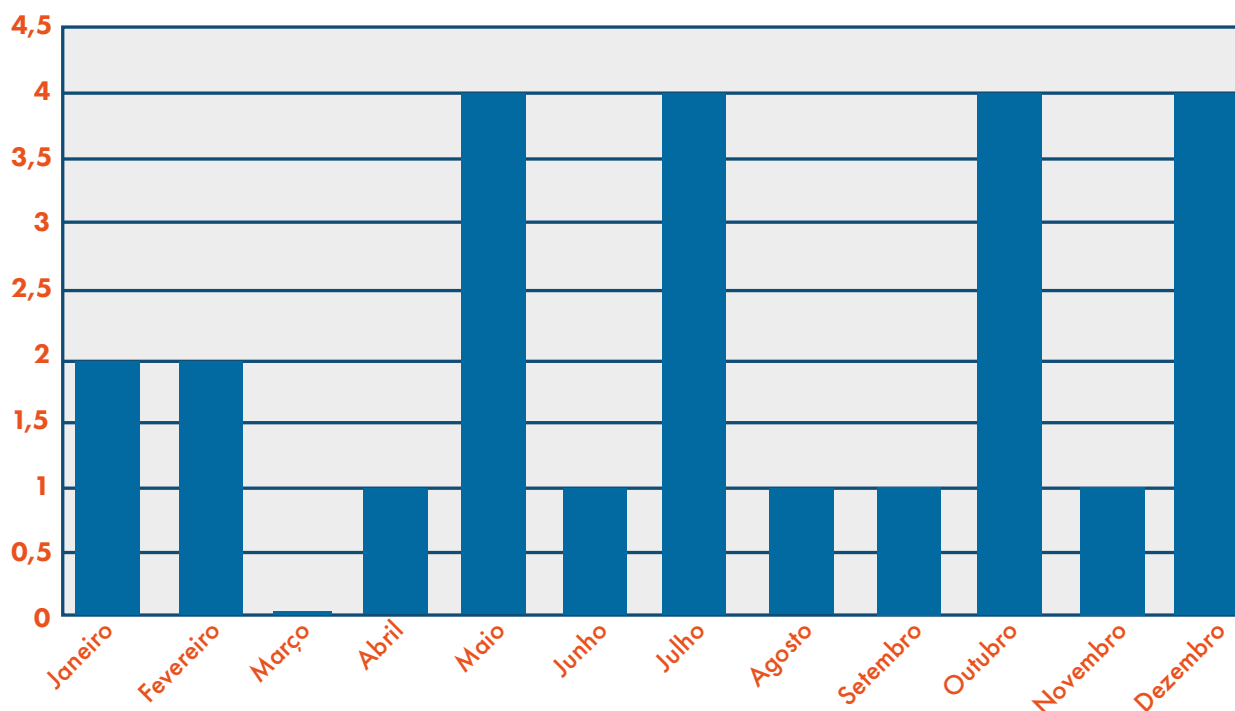
Manifestações



3.2 MANIFESTAÇÕES DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

Total de Manifestações: 26

Gráfico 02 : Distribuição dos Pedidos

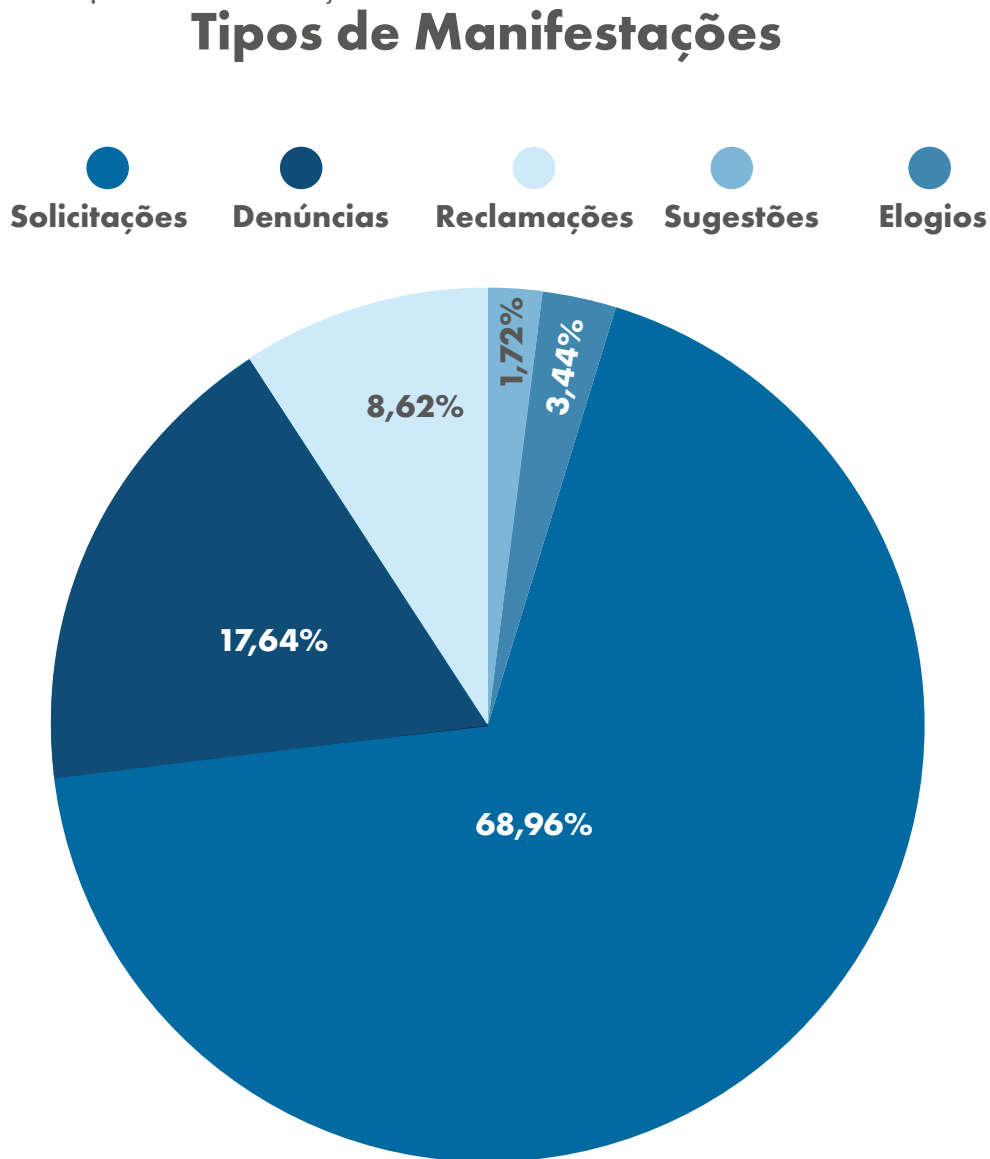


4 . ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (68,96%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Solicitação. O tipo Denúncia, alcança percentual bem menor (17,64%), Reclamações (8,62%), Sugestões (1,72%) e Elogios (3,44%).

Gráfico 03: Tipo de Manifestações



4.2 ENCAMINHAMENTOS

A SDC recebe demandas que são de competência municipal, segundo a Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012. Dessa forma, essas manifestações são encaminhadas para os municípios responsáveis para dar seguimento às mesmas. Além disso, temos algumas obras de nossa competência e, por isso, recebemos solicitações de informações referente a elas. Abaixo é possível visualizar os municípios relacionados às demandas que recebemos durante o ano de 2024.

Tabela 01 - Manifestações Recebidas por Tipo e por município

Município	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
ANTÔNIO CARLOS				1		1
ARVOREDO		1				1
BALNEÁRIO GAIVOTA		1				1
BENEDITO NOVO			1		1	2
BOTUVERÁ			1			1
CHAPECÓ		1				1
CORREIA PINTO			1			1
DONA EMMA			1			1
FLORIANÓPOLIS	7	1	15		1	24
GOVERNADOR CELSO RAMOS			2			2
IBIRAMA			1			1
ITAJAÍ			1			1
ITUPORANGA	1					1
JAGUARUNA			1			1
JOINVILLE			1			1
JOSÉ BOITEUX	1					1
LEOBERTO LEAL			1			1
PALHOÇA		1				1
POMERODE			1			1
PONTE SERRADA			1			1
RIO DOS CEDROS			1			1
SÃO JOSÉ	1		6			7
TIMBÓ			1			1
TUBARÃO			1			1
TIJUCAS			2			2
RIO NEGRINHO			1			1
Total						58

5. PRAZO DE ATENDIMENTO

5.1 ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE OUVIDORIA

Prazo de atendimento das demandas de ouvidoria são definidos no Decreto nº1.933, de 18 de maio de 2022, Art. 33 "O prazo para a apresentação da Decisão Administrativa Final às manifestações de ouvidoria será de até 30 (trinta) dias, contado da data do registro da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e

notificação ao manifestante”. O prazo mencionado poderá ser prorrogado, dependendo da necessidade da secretaria, por igual período, mediante justificativa. Abaixo é possível ver o prazo de resposta da Ouvidoria da SDC durante o ano de 2023.



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

- **Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão**
- 17 dias

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

5.2 ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O prazo de resposta para os pedidos de informação são regidos pela Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre Acesso à Informação. Enquanto o prazo de ouvidoria é de 30 dias, o de pedidos de informação é de apenas 15 dias, contados a partir do recebimento.



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

- **Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão**
- **8,6 dias**

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

6. PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Na tabela abaixo é possível ver os principais assuntos segundo a natureza das manifestações recebidas no ano de 2023.

Tabela 02- Principais assuntos

Assunto	Frequência	%
Solicitação	40	68,96
Defesa Civil	9	
Deslizamentos/Enchentes	6	
Informações/documentos	6	
Contratos	4	
Dados Estatísticos	3	
Acesso ao SGPe	3	
Autos de Infração	1	
Repasse de Verbas	1	
Limpeza/preservação	1	
Edital	1	
Imóvel Abandonado	1	
Materiais e equipamentos	1	
Dragagem	1	
Parecer	1	
Denúncia	10	17,64
Nomeações	2	

Assunto	Frequência	%
Obras	1	
Uso Indevido de Material	1	
Irregularidades Administrativas	1	
Contratos	1	
Injúria Racial	1	
Assédio Moral	1	
Assédio Sexual	1	
Barragens	1	
Reclamação	5	8,62
Radar/Aviso Meteorológico	2	
Comportamento de Servidor	1	
Defesa Civil	1	
Uso Indevido de Material	1	
Elogio	2	3,44
Bom Atendimento	2	
Sugestão	1	1,72
Defesa Civil	1	
TOTAL	58	100%

7. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

7.1 Solicitações:

1. Defesa Civil;
2. Deslizamentos/Enchentes;
3. Informações/documentos;
4. Contratos;
5. Dados Estatísticos;

6. Acesso ao SGPe;
7. Autos de Infração;
8. Repasse de Verbas;
9. Limpeza/preservação;
10. Edital;
11. Imóvel Abandonado;
12. Materiais e equipamentos;
13. Dragagem;
14. Parecer.

Quanto à natureza de solicitações, foram incluídos no cálculo final os pedidos de acesso à informação. As solicitações nada mais são do que requerimentos feitos pela população. A maior parte das demandas recebidas por esta ouvidoria setorial são dessa natureza. Todas as solicitações são encaminhadas à autoridade competente pela prestação de atendimento e as respostas finais contém informações sobre a possibilidade, a forma e ao meio de atendimento. Quando não se faz possível atender a solicitação, é esclarecido os motivos e encaminhado de volta para o órgão central, a Ouvidoria Geral do Estado.

No ano de 2023, o maior número de solicitações diz respeito à própria secretaria, seguido pedidos de informações sobre enchentes e deslizamentos, além de pedidos de acesso a documentos e processos específicos da SDC.

7.2 Denúncias

1. Nomeações;
2. Obras;
3. Uso Indevido de Material;
4. Irregularidades Administrativas;
5. Contratos;
6. Injúria Racial;
7. Assédio Moral;
8. Assédio Sexual;
9. Barragens.

Para o tratamento de denúncias no âmbito da SDC é feita, primeiramente, uma análise preliminar, que envolve analisar se o conteúdo de fato diz respeito à instituição, se está redigida de maneira clara e legível e se contém todas as informações sobre o fato e as circunstâncias. Após a primeira análise, esta é encaminhada para a unidade responsável pela apuração. No caso de envolver servidores da pasta, a apuração é realizada pelo próprio dirigente. Depois de encaminhada para apuração, a ouvidoria setorial responde sobre os encaminhamentos da mesma, descrevendo se a mesma foi acatada pela secretaria e quais os procedimentos foram adotados.

No ano de 2023, é possível verificar que o assunto mais frequente foram as nomeações de servidores, seguida de obras e uso indevido de materiais. Todas as denúncias foram averiguadas e concluídas até o encerramento do ano.

7.3 Reclamações:

1. Radar/Aviso Meteorológico;
2. Comportamento de Servidor;
3. Defesa Civil;
4. Uso Indevido de Material.

7.4 Elogios:

1. Bom Atendimento.

Segundo o Decreto Estadual n.º 1.933/22, os elogios são demonstração de reconhecimento e/ou satisfação com o serviço prestado. O Decreto supramencionado destaca em seu Art.17 que “O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o respectivo atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e também à chefia imediata.” Dessa forma, os dois elogios recebidos ao decorrer de 2023 foram repassados a quem interessava e concluídos.

7.5 Sugestões:

1. Defesa Civil.

Todas as sugestões recebidas através do canal de ouvidoria são recebidas e analisadas para aprimoramento das nossas atividades e atendimento à população. Em seguida, conforme o decreto n.º1.933/22 as sugestões são repassadas ao dirigente máximo do órgão para que responda se é possível a implementação da mesma no escopo de atividades da secretaria.

9. PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

É de responsabilidade do encarregado pela ouvidoria coordenar, avaliar e controlar as atividades relacionadas às competências institucionais da ouvidoria, manter os interessados informados sobre todas as medidas adotadas em relação a sua solicitação, representar a ouvidoria diante das unidades administrativas do órgão e perante a sociedade, propor medidas para correção de processos de acordo com as demandas recebidas, promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, cuidar dos prazos de resposta, ocultar dados sensíveis ou sigilosos dos documentos antes de enviar pelo canal de ouvidoria e encaminhar relatórios estatísticos, anualmente, conforme a orientação técnica CGE n.º02/2023.

Além disso, o responsável pela ouvidoria participa de maneira ativa de todos os cursos de ouvidoria fornecidos pela CGE/SC, como a roda de ouvidoria, café com a ouvidoria, capacitação técnica através do curso de Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação, fornecidos pela Fundação Escola de Governo-ENA, entre outros. Também faz parte das atribuições do Sistema de Controle Interno e Ouvidoria a participação do Grupo de Trabalho da Lei Geral de Proteção de Dados, para poder atender melhor às demandas e se adequar ao regimento da Lei supracitada nas atividades de ouvidoria.

10. CONCLUSÃO

Acredita-se que o trabalho de uma Ouvidoria é sempre resultado do trabalho integrado de um órgão inteiro, pois o foco principal é ser um canal de atendimento para o público externo e buscar o aprimoramento dos serviços prestados à população. A Secretaria da Proteção e Defesa Civil realiza um trabalho essencial para todos os cidadãos e por esse motivo busca aprimorar frequentemente os seus serviços, objetivando a excelência em todos os serviços prestados.

Para o ano de 2024, esta Ouvidoria Setorial irá trabalhar para atender mais rapidamente as demandas recebidas. Também está em pauta a ampliação da estrutura da SDC e, conseqüentemente, a melhora dos serviços prestados. Reafirma-se o compromisso em capacitações por parte dessa Ouvidoria e integração com os órgãos de controle, como o Tribunal de Contas do Estado-TCE e a Controladoria Geral do Estado-CGE, sempre com o objetivo de ampliar a participação popular.

11. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO

Eu, Fabiano de Souza, Secretário de Estado da Proteção e Defesa Civil, declaro ciência das ações relatadas neste relatório e reafirmo meu compromisso institucional com a consolidação das atividades pertinentes à Ouvidoria Geral do Estado.

Fabiano de Souza
Secretário de Estado da Proteção e Defesa Civil

DEFESA CIVIL
SOMOS TODOS
NÓS

