



# Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024

Controladoria de Controle Interno e  
Ouvidoria



# Sumário

Apresentação.....	03
1. Ouvidoria.....	06
1.1. Competências.....	07
1.2. Estruturas.....	07
1.3. Instalação, horários de atendimento.....	07
2. Dados gerais das manifestações.....	08
2.1. Manifestações da ouvidoria.....	09
2.2. Pedidos de acesso à informação.....	10
2.3. Tipologia das manifestações.....	11
2.4. Encaminhamento para as unidades internas.....	12
3. Prazo de atendimento.....	13
3.1. Manifestações de ouvidoria.....	13
3.2. Pedidos de acesso à informação.....	15
3.3. Principais assuntos por tipologia - manifestação de ouvidoria.....	16
3.4. Principais assuntos por tipologia - pedidos de acesso à informação.....	17
3.5. Análise qualitativa por tipologia.....	18

Guilherme Dallacosta  
Secretário de Estado do Meio Ambiente e da Economia Verde

Rosângela da Silva  
Ouvidora do Meio Ambiente e da Economia Verde



# Apresentação



A Secretaria de Estado do Meio Ambiente e da Economia Verde (Semae) é um dos órgãos que faz parte da estrutura organizacional do poder executivo do Estado de Santa Catarina e é órgão central do Sistema Estadual do Meio Ambiente (Sisema). Uma das suas principais atribuições é a elaboração de políticas públicas, que tenham como objetivo a preservação do meio ambiente e dos recursos naturais do Estado.

A Semae foi criada a partir da Secretaria Executiva do Meio Ambiente (SEMA), que era integrante da antiga Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável (SDE). Faziam parte da SEMA/SDE as diretorias de Biodiversidade e Clima (DBIC), de Recursos Hídricos e Saneamento (DRHS) e a Coordenadoria Técnica de Integração e Planejamento Ambiental (Ceipa), as quais atuavam na formulação e implementação das políticas de recursos hídricos, meio ambiente, mudanças climáticas, pagamento por serviços ambientais, saneamento básico, zoneamento ecológico econômico e gerenciamento costeiro.

A Secretaria de Estado do Meio Ambiente e da Economia Verde foi criada pela Lei nº 18.646/2023 e tem como principais objetivos:

- melhorar o desempenho socioambiental de Santa Catarina - fazendo com que o Estado de SC venha cumprir além das obrigações legais mínimas vigentes no âmbito nacional e estadual, desenvolvendo políticas e fomento de programas, projetos e ações que contribuam com os requisitos legais de meio ambiente, bem como, definindo estratégias de mitigação e adaptação aos efeitos causados pelas mudanças climáticas.
- Fomentar a preservação de recursos naturais alinhado ao desenvolvimento social e econômico - formulação de políticas e execução de programas, ações e projetos que promovam a preservação ambiental e bem-estar social, minimizando os impactos socioambientais das atividades econômicas.

Fomentar a cultura do desenvolvimento sustentável - ter os conceitos de meio ambiente e sustentabilidade disseminados e absorvidos de forma adequada interna e externa. Também prover capacitações, campanhas e fortalecimento da educação ambiental e climática com foco em padrões sustentáveis de produção e de consumo, e proteção e uso sustentável dos ecossistemas terrestres e marinhos.

## **Missão**

Promover e assegurar a qualidade ambiental mediante a elaboração e a gestão de políticas públicas ambientais que garantam a sustentabilidade no desenvolvimento econômico e social.

## **Visão**

Ser referência na integração de políticas públicas promovendo o desenvolvimento social e econômico do Estado com sustentabilidade ambiental.

## **Valores**

Sustentabilidade  
Transparência  
Cooperações e Parcerias  
Participação Social  
Justiça e Responsabilidade Socioambiental  
Respeito à Diversidade  
Compromisso com a Educação Ambiental  
Inovação  
Ética  
Eficiência  
Governança e compliance  
Desenvolvimento sustentável



# 1. Ouvidoria

O papel da Ouvidoria é o de ser um espaço social que permite ao cidadão que se relacione com o Governo, na perspectiva de que a sua participação contribua para a melhoria dos serviços públicos prestados a ele. É um importante canal de diálogo e de aproximação entre a sociedade e a administração estadual, representando a porta de entrada para as demandas e necessidades do cidadão catarinense.

A Ouvidoria deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em sua relação com o Estado, devendo atuar no processo de interlocução entre ambos. Além disso, pode-se classificar a atuação da Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica, pois tem contato direto com a percepção do cidadão, o que propicia a criação de indicadores que demonstram quais os processos que podem ou devem ser aprimorados com objetivo de se alcançar os melhores resultados para o cidadão e para os gestores.

### 1.1. Competências

A atividade de ouvidoria, em conjunto com a atividade de coordenação do acesso à informação, transparência ativa e promoção do controle social, tem como missão aproximar o cidadão da administração pública estadual, zelando pelos direitos individuais e coletivos, garantindo e fomentando o controle social e o exercício da cidadania, com vistas ao contínuo aprimoramento dos serviços públicos prestado pelo Poder Executivo Estadual.

### 1.2. Estruturas

A ouvidoria setorial desta secretaria é composta por uma servidora, nomeada em 20 de outubro de 2023, a qual desempenha o papel de Ouvidoria e Controladoria Interna do órgão.

### 1.3. Instalações, horário de atendimento e canais de acesso

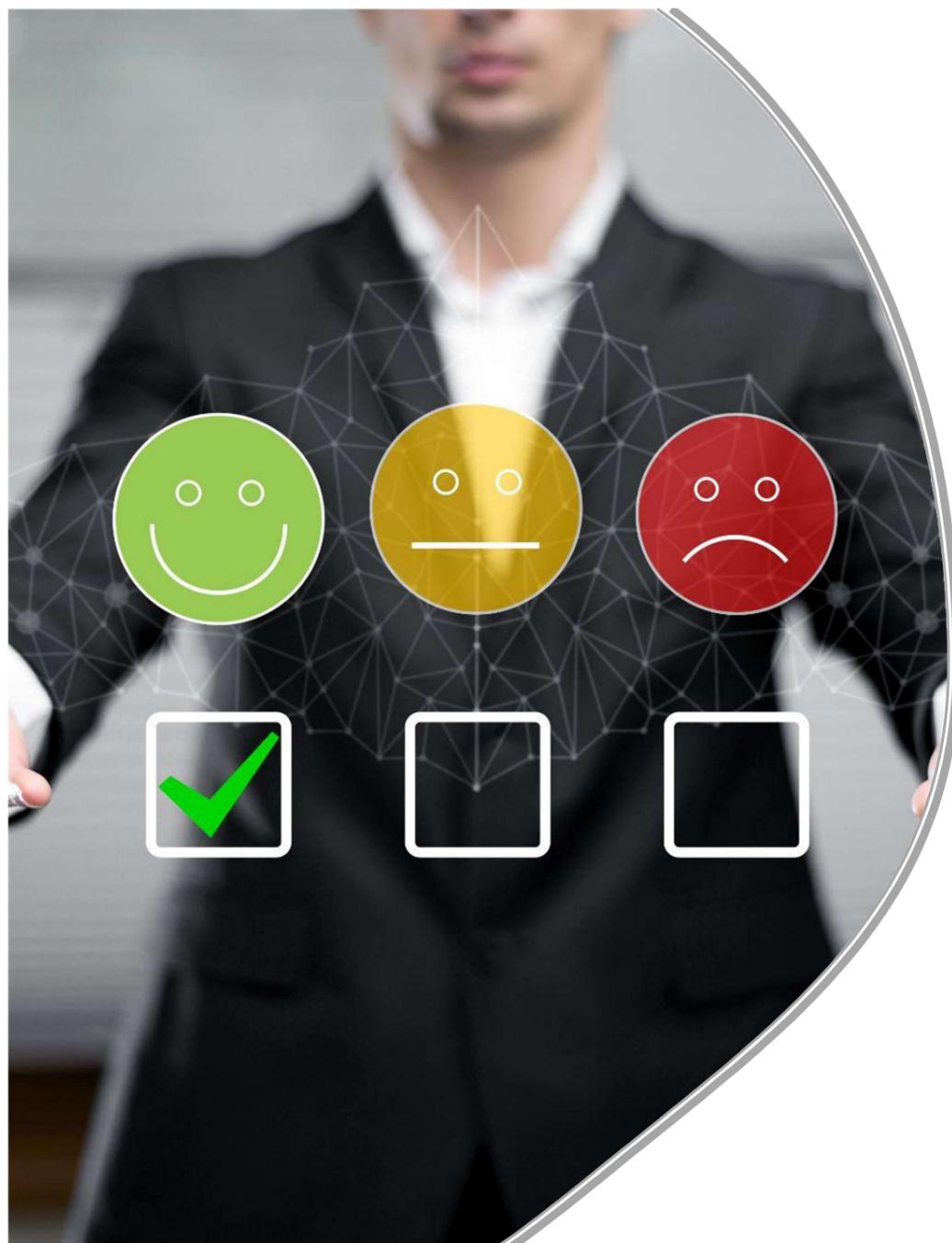
Em 2024, a secretaria esteve localizada no Ed. Floripa Office, Rod. Virgílio Várzea, nº 529, Bairro: Saco Grande, Florianópolis/SC, CEP: 88032-001.

O horário de expediente é das 13h às 19h, de segunda a sexta-feira.

Telefone: +55 (48) 3665-4203

Telefone da Ouvidoria: +55 (48) 3665-7502

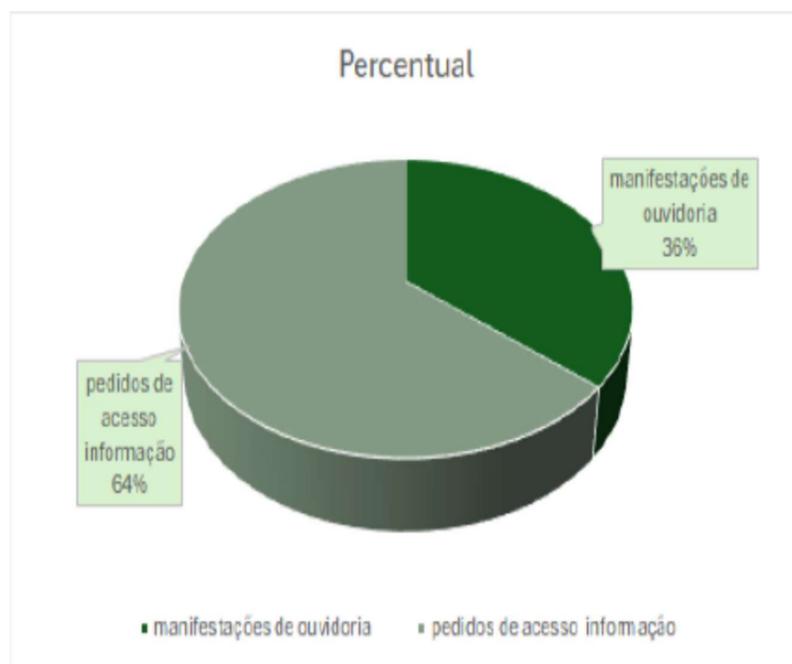
Site: <https://www.semae.sc.gov.br>



## 2. Dados gerais das manifestações

Os dados gerais dos serviços desenvolvidos pela Ouvidoria da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e da Economia Verde no ano de 2024, por meio do Sistema Integrado de Ouvidoria, apresentam uma análise quantitativa referente às reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios. Ao longo desse período, foram registradas 25 manifestações de Ouvidoria e 44 pedidos de acesso à informação.

Ouvidoria	Acesso à informação
25	44



## 2.1. Manifestações da ouvidoria

Durante o exercício de 2024 foram recebidas pela Ouvidoria da Semaec 25 manifestações, entre solicitações, reclamações e denúncias. Abaixo se observa o gráfico que demonstra a distribuição mensal das manifestações e ao lado o gráfico do percentual alcançado.



Pelo exposto, verifica-se que o pico de registro foi em dezembro com quatro manifestações e o menor índice registrado foi em janeiro, fevereiro, maio, junho e outubro com uma manifestação registradas no Sistema de Ouvidoria (OUV).

## 2.2. Pedidos de acesso à informação

Durante o exercício de 2024 foram recebidos pela Ouvidoria da Semae 44 pedidos de acesso à informação, na forma da Lei federal nº 12.527, de 2011 e do Decreto estadual nº 1.048, de 2012. Ao lado se observa o gráfico que demonstra a distribuição mensal dos pedidos.



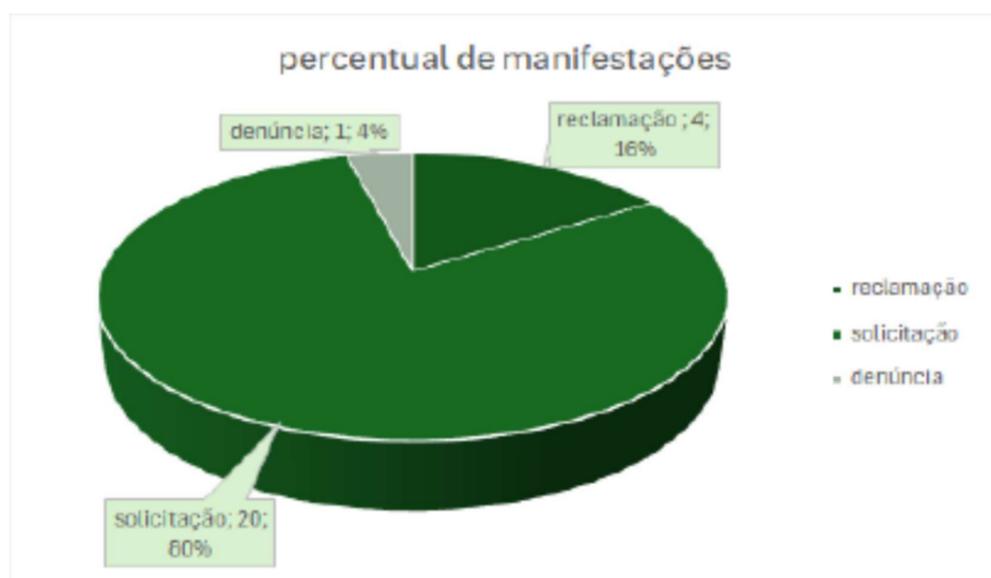
Pelo exposto, verifica-se que o pico de registro foi em agosto com 10 pedidos de acesso à informação e o menor índice foi em junho e novembro com dois pedidos registrados no Sistema de Ouvidoria (OUV).

### 2.3. Tipologia das manifestações

Neste tópico, apresentam-se as manifestações por tipologia, de acordo com o Decreto nº 1933 de 18 de maio de 2022, que são: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

A tipificação compreende identificar o tipo de manifestação apresentada pelo cidadão, órgão ou entidade responsável (área de atuação) e o assunto a partir do seu conteúdo. A correta classificação da manifestação é fundamental para a qualidade do registro, produzindo eficiência e celeridade no tratamento e resposta ao cidadão. Para cada tipo de manifestação tem um processo de análise e de resposta específico.

Em 2024 a Semae recebeu quatro reclamações, 20 solicitações e uma denúncia.



Verifica-se, portanto, que o tipo solicitação alcançou o percentual de 80% e o tipo reclamação o percentual de 16%, já o tipo denúncia alcançou o percentual de 4%.

## 2.4. Encaminhamento para as unidades internas

O setor que concentrou o maior volume de demanda foi o do Conselho Estadual do Meio Ambiente (37), seguido pela Gerência de Outorga e Controle de Recursos Hídricos (23). Já a Gerência de Saneamento e Gestão de Recursos Hídricos recebeu (2) e outras (7) formas de assuntos diversos, encaminhados ao Gabinete do Secretário.

Tabela 01 - Manifestações recebidas por tipo e por unidade interna da Ouvidoria

SETORES DA SEMAE/TIPO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	LAI	TOTAL
Conselho Estadual do Meio Ambiente	2	1	0	34	37
Gerência de Outorga e Controle de Recursos Hídricos	12	4		7	23
Gerência de Saneamento e Gestão e Recursos Hídricos				2	2
Gabinete do secretário	4	1	1	1	7
Total	18	6	1	44	69



## 3. Prazo de atendimento

### 3.1. Manifestações de ouvidoria e LAI

O desempenho das atividades da Ouvidoria é medido por meio de indicadores, cujos resultados são acompanhados periodicamente. A Semaec, no ano em questão, recebeu 25 manifestações de ouvidoria e conseguiu respondê-las em um prazo médio de 15,72 dias, sendo que 92% dentro do prazo. Quanto aos pedidos de acesso à informação, recebeu 44 LAI e conseguiu respondê-las em um prazo médio de 7,64 dias, sendo 91% dentro do prazo. Todas as manifestações registradas foram respondidas.

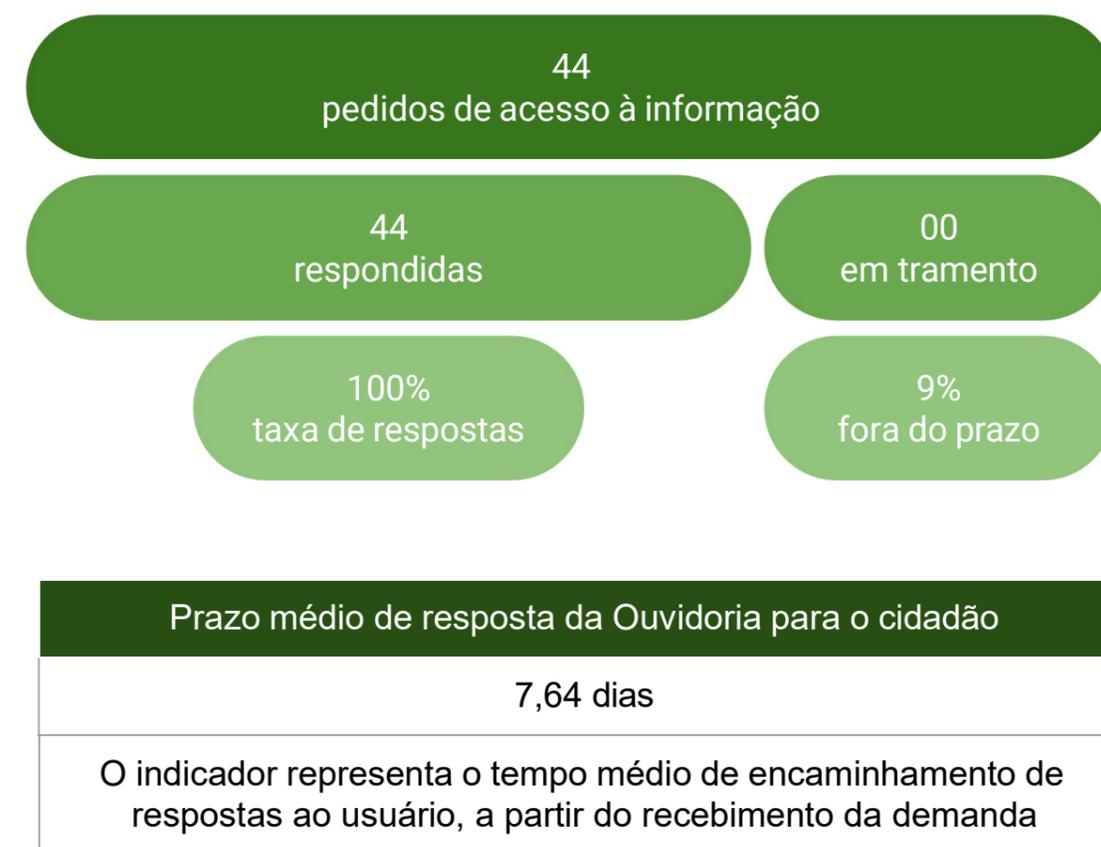


Prazo médio de resposta da Ouvidoria para o cidadão
15,72 dias
O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda

### 3.2. Pedidos de acesso à informação

Neste item serão apresentados os indicadores de atendimento referentes aos pedidos de acesso à informação recebidas pela Semae no decorrer de 2024.

Para calcular o tempo médio de resposta, utilizou-se a seguinte fórmula: somatório ([data de conclusão] – [data de abertura das manifestações] / [total de manifestações recebidas]).



### 3.3. Principais assuntos por tipologia - manifestação de ouvidoria

A seguir, os principais assuntos por tipo de manifestação:

RECLAMAÇÃO		
Falta de atendimento telefônico	3	12%
Processo de outorga	1	4%
SOLICITAÇÃO		
Fiscalização de poço artesiano	12	48%
Acesso à processo	4	16%
Processo de outorga	5	20%
TOTAL	25	100%

### 3.4. Principais assuntos por tipologia - pedidos de acesso à informação

A seguir, os principais assuntos por tipo de pedidos de acesso à informação:

LAI		
Acesso à processo SGP-e -	28	64%
Informação sobre processo	4	9%
Legislação e ata do Consema	3	7%
Outras Informações	9	20%
TOTAL	44	100%

### 3.5. Análise qualitativa por tipologia

Abaixo apresentam-se os pontos recorrentes e as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifestação:

- a) reclamações e solicitações:  
acesso e informações sobre processos SGP-e
  - fornecido o acesso mediante apresentação de procuração. Repassadas as informações solicitadas.
  - Corrigidos os números de telefone e demais informações no site da Semaev.
- b) sugestão: não ocorreu.
- c) elogios: não ocorreu.



## 4. Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria

O perfil das pessoas que registram manifestações recebidas pela Ouvidoria da Semaes são do gênero masculino e feminino, sendo que há registros não informados. Grande parte das manifestações foi identificada, com exceção de sete anônimas e três sigilosas. O canal de contato utilizado pelos manifestantes foi o Sistema de Ouvidoria (OUV) e as manifestações foram feitas por pessoas físicas, jurídicas e algumas não informadas. O município que mais registrou manifestações foi Florianópolis/SC, seguido por Brasília/DF.

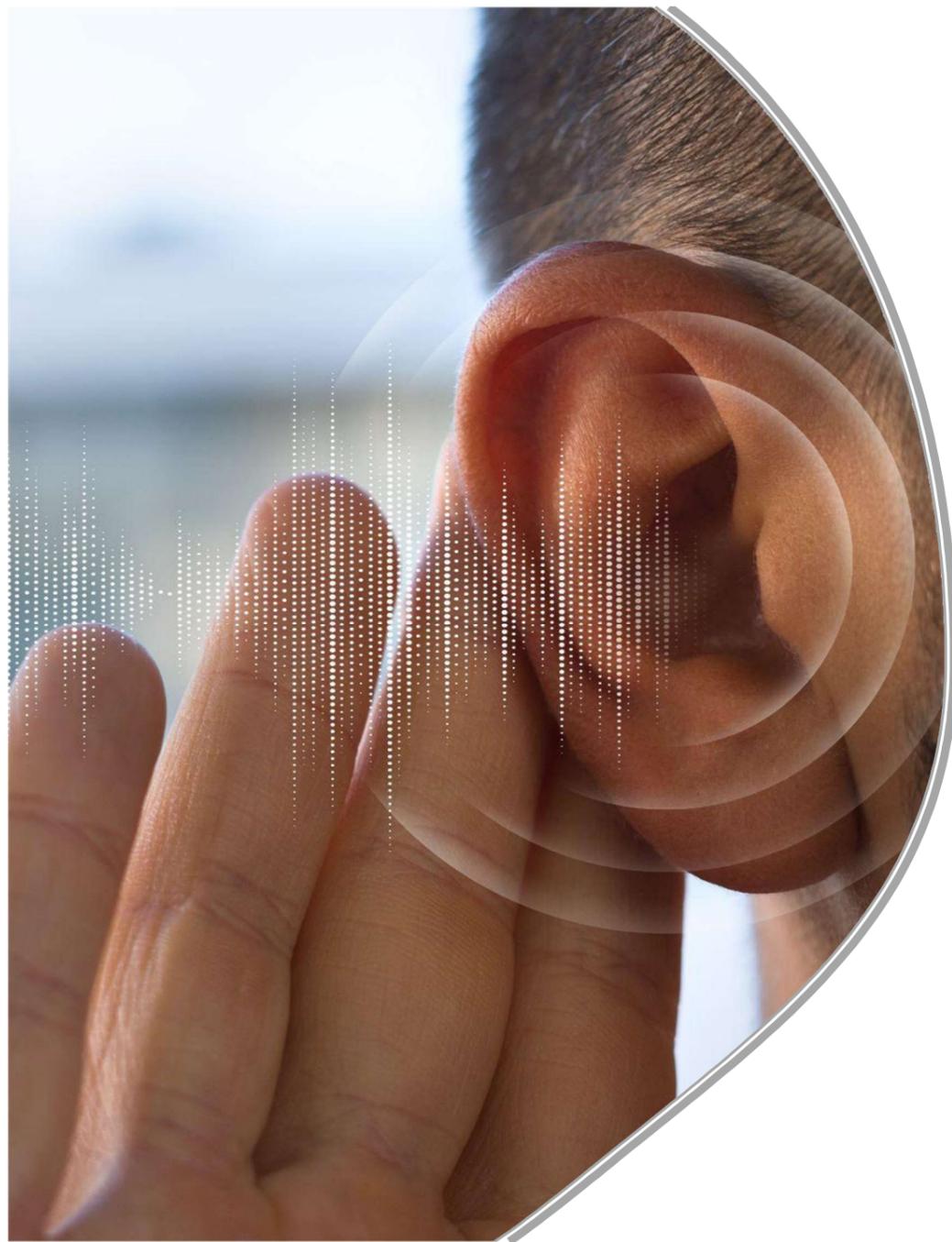
Segue abaixo tabela com os parâmetros citados acima

Tabela 03 - Perfil do usuário

USUÁRIO	
Pessoa física	41
Pessoa jurídica	13
Não informado	15
GÊNERO	
Feminino	21
Masculino	27
Não informado	21

Tabela 04 - município e estado do usuário

MUNICÍPIO/UF		MUNICÍPIO/UF	
Florianópolis/SC	19	Fraiburgo/SC	01
Brasília/DF	06	Porto Belo/SC	01
Blumenau/SC	04	Águas de Chapecó/SC	01
Joinville/SC	03	Schroeder/SC	01
Criciúma/SC	03	São José/SC	01
Joaçaba/SC	02	Grão Pará/SC	01
São Paulo/SP	02	Brusque/SC	01
Mafra/SC	01	Praia Grande/SC	01
Iporã do Oeste/SC	01	Balneário Camboriú/SC	01
Timbó/SC	01	Outros	18



## 5. Principais ações da Ouvidoria



Com o objetivo de realizar entregas eficientes, buscou-se compreender e incorporar as informações contidas nas manifestações, transformar as respostas em linguagem acessível ao cidadão, atender aos prazos na medida do possível e conversar com os setores técnicos envolvidos a fim de identificar os gargalos.

A ouvidoria está sempre buscando aperfeiçoamento com o intuito de oportunizar a Semaie a gestão das demandas e, conseqüentemente, o aprimoramento e melhoria do fluxo de processos e serviços prestados ao cidadão.

Cabe ainda destacar que, no momento, a Semaie, em decorrência da sua criação com a reforma administrativa em meados de 2023, ainda está em estruturação.



## Conclusão

Relativo aos índices apresentados, percebe-se solidez na condução da Ouvidoria. O compromisso e a competência estão nos números, já que 92% das manifestações de ouvidoria foram respondidas dentro do prazo legalmente estabelecido, com uma média de 15,72 dias para responder ao cidadão. Em relação aos pedidos de acesso à informação (LAI), 91% foram respondidos dentro do prazo legalmente estabelecido, com uma média de 7,64 dias de resposta.

Cabe destacar a obediência aos princípios da legalidade e da tempestividade. Além disso, há uma tendência a melhorias, visto que o Governo do Estado tem implantado políticas e práticas evolutivas na prestação dos serviços públicos disponibilizados ao cidadão com o intuito de sempre melhorar o seu atendimento.

Florianópolis, 18 de fev. de 2024.

ROSÂNGELA DA SILVA  
Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria da Semae/SC





# Assinaturas do documento



Código para verificação: **C41C22VN**

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

✓ **ROSÂNGELA DA SILVA** (CPF: 455.XXX.009-XX) em 20/02/2025 às 17:56:59  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 15:03:54 e válido até 13/07/2118 - 15:03:54.  
(Assinatura do sistema)

✓ **GUILHERME DALLACOSTA** (CPF: 022.XXX.059-XX) em 21/02/2025 às 10:27:08  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 24/08/2020 - 14:48:44 e válido até 24/08/2120 - 14:48:44.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VNQUVfMzc3MDZfMDAwMDAyOTNfMjkzXzlwMjVfQzQxQzlyVk4=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEMAE 00000293/2025** e o código **C41C22VN** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.