



Relatório de Gestão

Controladoria de Controle Interno e
Ouvidoria



GOVSC

SECRETARIA
MEIO AMBIENTE E
DA ECONOMIA
VERDE

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

Ricardo Zanatta Guidi
Secretário de Estado do Meio Ambiente e da Economia Verde

Guilherme Dallacosta
Secretário-adjunto 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 (Semaec) 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 Semaec 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 2023, a secretaria esteve localizada no Ed. Office Park, bl. 2, 2º andar, Rod. SC 401 – Km 15, nº 4756, Bairro: Saco Grande, Florianópolis/SC, CEP: 88032-00.

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

Telefone: +55 (48) 3665-4205

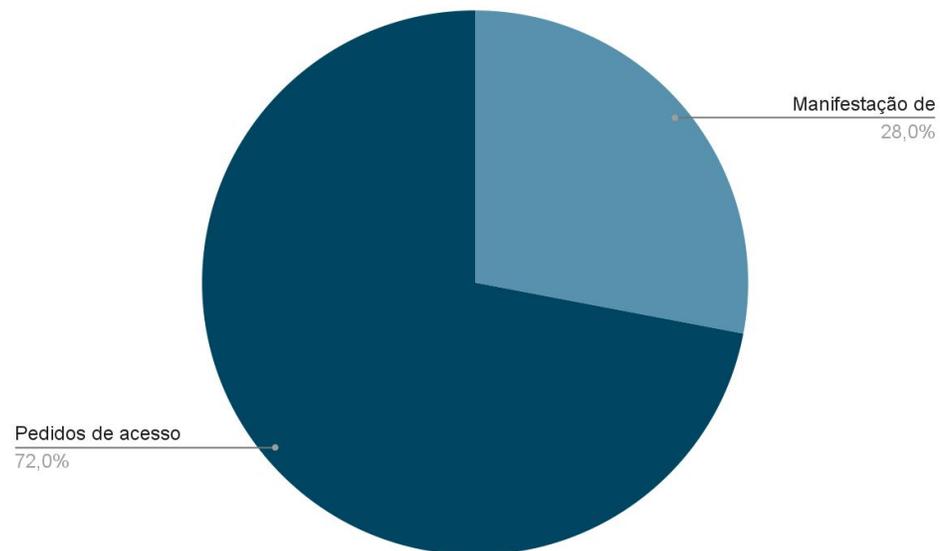
Telefone da Ouvidoria: +55 (48) 3665-4217

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 2023, 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 14 manifestações de Ouvidoria e 36 pedidos de acesso à informação.

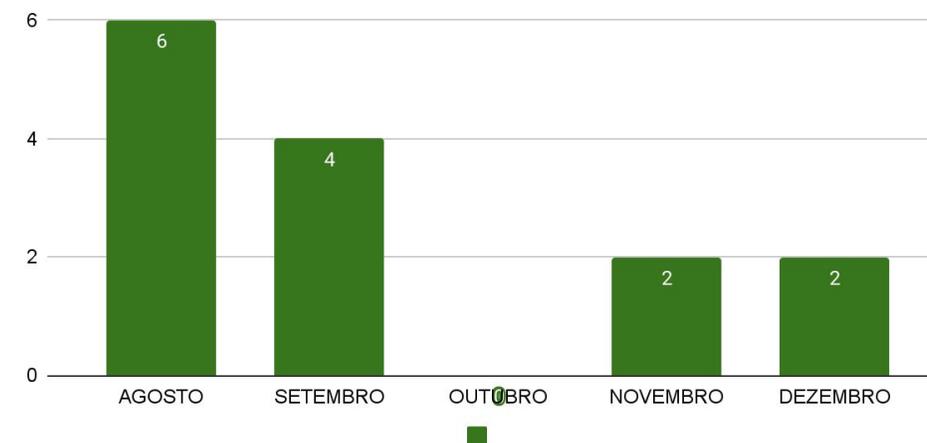
Ouvidoria	Acesso à informação
14	36



2.1. Manifestações da ouvidoria

Durante o exercício de 2023 foram recebidas pela Ouvidoria da Semae 14 manifestações, entre solicitações, reclamações e denúncias. Abaixo se observa o gráfico que demonstra a distribuição mensal das manifestações.

Gráfico 01: Distribuição das manifestações no decorrer do ano de 2023

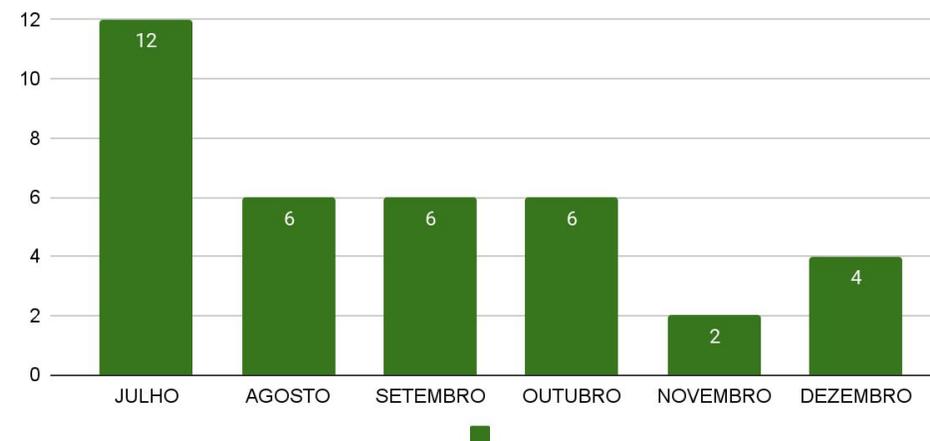


Pelo exposto, verifica-se que o pico de registro foi em agosto com seis manifestações e o menor índice registrado foi em novembro e dezembro com duas manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria (OUV).

2.2. Pedidos de acesso à informação

Durante o exercício de 2023 foram recebidos pela Ouvidoria da Semae 36 pedidos de acesso à informação, na forma da Lei federal nº 12.527, de 2011 e do Decreto estadual nº 1.048, de 2012. Abaixo se observa o gráfico que demonstra a distribuição mensal dos pedidos.

Gráfico 02: Distribuição de pedidos de acesso à informação



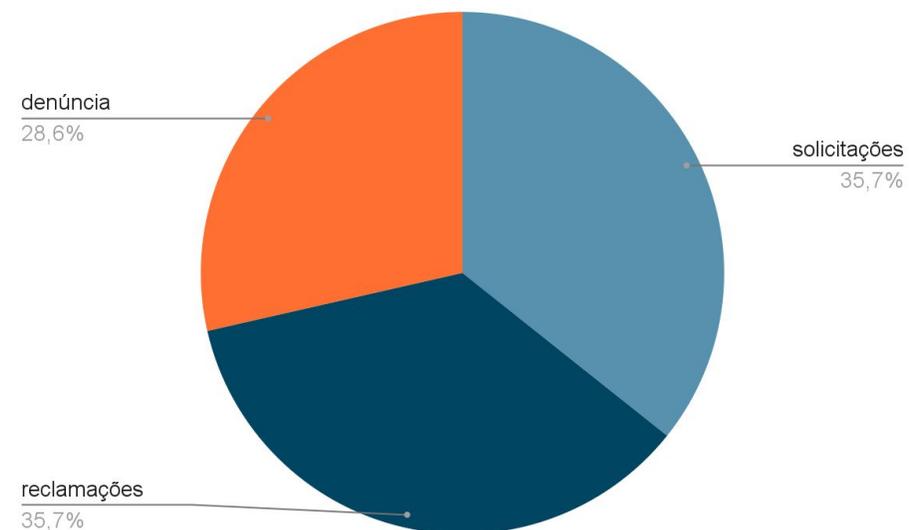
Pelo exposto, verifica-se que o pico de registro foi em julho com 12 pedidos de acesso à informação e o menor índice foi em novembro com dois pedidos registrados no Sistema de Ouvidoria (OUV).

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 2023 a Semae recebeu cinco reclamações, cinco solicitações e quatro denúncias.



Verifica-se, portanto, que o tipo reclamação e solicitação alcançaram o percentual de 36%, já o tipo denúncia alcançou o percentual de 28%.

2.4. Encaminhamento para as unidades internas

O setor que concentrou o maior volume de demanda foi a Gerência de Outorga e Controle de Recursos Hídricos (22), seguida do Conselho Estadual do Meio Ambiente (12). A Gerência de Saneamento e Gestão de Recursos Hídricos (8) e outras (8), de assuntos diversos, foram encaminhados para o Gabinete do Secretário.

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

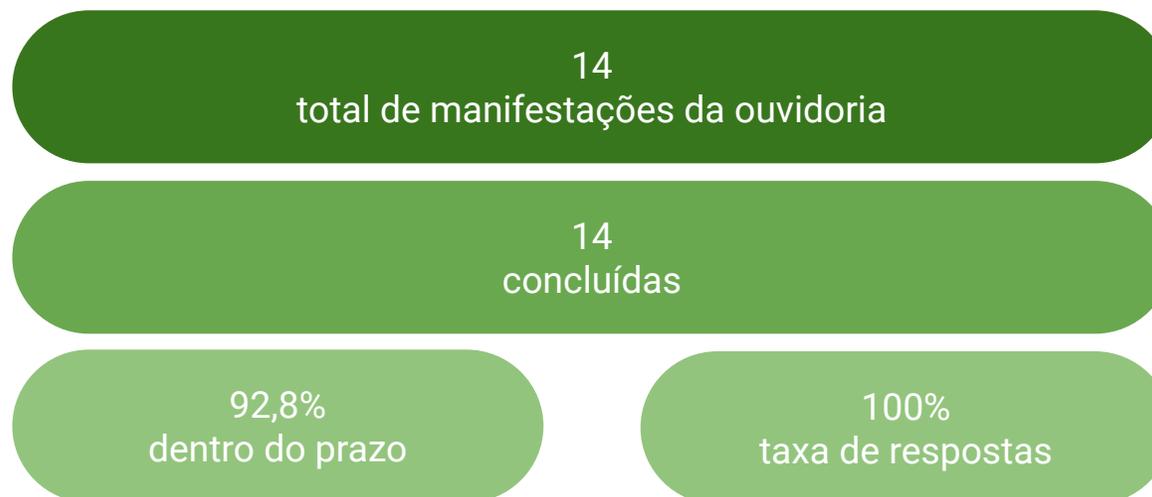
SETORES DA SEMAE/TIPO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	LAI	TOTAL
Gerência de Outorga e Controle de Recursos Hídricos	3	1	2	14	22
Gerência de Saneamento e Gestão e Recursos Hídricos				8	8
Secretaria do Conselho Estadual do Meio Ambiente		2		10	12
Gabinete do secretário	2	2	2	2	8
Total	5	5	4	36	50



3. Prazo de atendimento

3.1. Manifestações de ouvidoria

O desempenho das atividades da Ouvidoria é medido por meio de indicadores, cujos resultados são acompanhados periodicamente. A Semae, no ano em questão, recebeu 14 manifestações e conseguiu respondê-las em um prazo médio de 7,14 dias. Todas as manifestações registradas foram respondidas, sendo que 92,86% dentro do prazo.

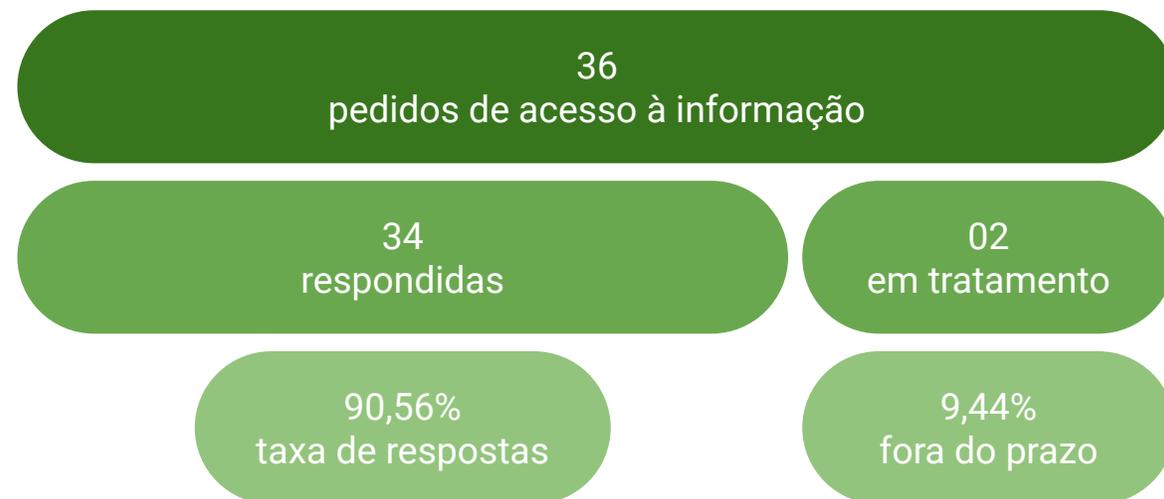


Prazo médio de resposta da Ouvidoria para o cidadão
7,14 dias
O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda

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 2023.

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]).



Prazo médio de resposta da Ouvidoria para o cidadão

5,52 dias

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

3.3. Principais assuntos por tipologia - manifestação de ouvidoria

A seguir, os principais assuntos por tipo de manifestação:

RECLAMAÇÃO		
Cobrança de prazos	2	14,29
Outras reclamações	3	21,42
DENÚNCIA		
Fiscalização ambiental	2	14,29
Outros assuntos de denúncia	2	14,29
SOLICITAÇÃO		
poço artesiano	4	28,57
Regularização/prazo	1	7,14
TOTAL	14	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 processo SGPe	22	61,11
Segurança de Barragens	3	8,33
Atas do Consema	3	8,33
Outras Informações	8	22,23
TOTAL	36	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 a processo SGP-e
 - fornecido o acesso mediante apresentação de procuração.

- b) denúncia: fiscalização ambiental
 - autuou-se processo no SGP-e para tal finalidade.

- c) sugestão: não ocorreu.

- d) elogios: não ocorreu.

4. Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria

O perfil das pessoas que registram manifestações recebidas pela Ouvidoria da Sema é, na maioria, do gênero masculino, sendo que há registros com o gênero feminino e outros não informados. Grande parte das manifestações foi identificada, com exceção de duas que foram 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, seguido por Concórdia, ambos de Santa Catarina.

Segue abaixo tabela com os parâmetros citados acima

Tabela 03 - Perfil do usuário

USUÁRIO	
Pessoa física	27
Pessoa jurídica	15
Não informado	08
GÊNERO	
Feminino	12
Masculino	19
Não informado	19

Tabela 04 - município e estado do usuário

MUNICÍPIO/UF	
Florianópolis/SC	18
Concórdia/SC	05
Chapecó/SC	03
Rio de Janeiro/RJ	03
Tubarão/SC	02
Juiz de Fora/MG	02
Cuiabá/MT	02
Braço do Trombudo/SC	02
Caxias do Sul/RS	01
Blumenau/SC	01

MUNICÍPIO/UF	
Capivari de Baixo/SC	01
Xanxerê/SC	01
Criciúma/SC	01
Itajaí/SC	01
Lages/SC	01
Curitiba/PR	01
Brasília/DF	01
Praia Grande/SC	01
Mafra/SC	01
São Bento do Sul/SC	01



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 ouvidora também passou por capacitação por meio de participação em curso promovido pela Ouvidoria Geral do Estado/SC, com o intuito de oportunizar a Sema e 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 Sema e, 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 92,8% das manifestações de ouvidoria foram respondidas dentro do prazo legalmente estabelecido, com uma média de 7,14 dias para responder ao cidadão. Em relação aos pedidos de acesso à informação (LAI), 90,56% foram respondidos dentro do prazo legalmente estabelecido, com uma média de 5,52 dias de resposta.

Cabe destacar a obediência aos princípios da legalidade e, na grande maioria das respostas, 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, 15 de janeiro de 2024.

ROSÂNGELA DA SILVA

Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria da Semae/SC



GOVSC

SECRETARIA

**MEIO AMBIENTE E
DA ECONOMIA
VERDE**