



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA  
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

# Relatório de Gestão 2023

## Ouvidoria

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2024



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA  
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

## **Secretaria de Estado da Segurança Pública**

<https://www.ssp.sc.gov.br>

## **Secretário de Estado da Segurança Pública**

Carlos Henrique de Lima

### **Controle Interno e Ouvidoria**

Vanessa de Oliveira

### **EQUIPE DA OUVIDORIA**

Ademar Gonçalves de Oliveira

David Silveira

Micheli Sagas



## SUMÁRIO

1. SUMÁRIO .....	3
2. 1 APRESENTAÇÃO .....	4
3. 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA .....	5
4. 2.1 COMPETÊNCIA.....	5
5. 2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	6
6. 2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO.....	6
7. 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES .....	7
8. 4 ANÁLISE QUANTITATIVA.....	7
9. 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
10. 4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS.....	8
11. 5 PRAZO DE ATENDIMENTO .....	9
12. 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	9
13. 7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA .....	10
14. 9.6 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS.....	15
15. 10 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA .....	16
16. 11 CONCLUSÃO .....	16



## 1 APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado da Segurança Pública, foi reestruturada por meio da Lei Complementar nº 741 de 12 de julho de 2019, e, alterada pela Lei Ordinária nº 18.646 de 05 de junho de 2023, que dá nova redação ao Art. 5º da Lei Complementar nº 741/2019, *in verbis*. Por essa nova redação, extingue-se, a denominação Colegiado Superior de Segurança Pública e Perícia Oficial – CSSPPO, passando a ser denominada, Secretaria de Estado da Segurança Pública – SSP.

**Art. 1º** O art. 5º da Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, passa a vigorar com a seguinte redação:

**"Art. 5º** São órgãos superiores da Administração Pública Estadual Direta:

I - o Gabinete do Governador do Estado (GGE), do qual fazem parte:

...

XVIII - a Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP);

...

**Art. 41-C** A SSP é constituída pelos seguintes órgãos:

I - a Polícia Militar do Estado de Santa Catarina (PMSC);

II - a Polícia Civil do Estado de Santa Catarina (PCSC);

III - o Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Santa Catarina (CBMSC); e

IV - a Polícia Científica do Estado de Santa Catarina (PCISC).

**Art. 41-D** Cabe à SSP promover a atuação conjunta, coordenada, sistêmica e integrada da PMSC, da PCSC, do CBMSC, da PCISC e da SAP, em articulação com a sociedade.

**Parágrafo único.** Ficam preservadas a autonomia e as competências relativas à gestão interna da PMSC, da PCSC, do CBMSC, da PCISC e da SAP, no tocante às finanças, à contabilidade, às pessoas e ao apoio operacional.



## 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança Pública, denominada como, Ouvidoria da SSP, atende a todas as manifestações conforme o Decreto Estadual nº 1.933, de 18 de maio de 2022.

Atualmente, a Ouvidoria da SSP, atende principalmente as solicitações via Acesso a Informação, encaminhadas via e-sic, conforme Decreto Estadual nº 1048/2012, em sua maioria, são de cunho estatísticos.

Grande parte das manifestações de Ouvidoria, abrangendo a Segurança Pública, são encaminhadas diretamente para a Instituição pertinente, ou seja, as Ouvidorias Setoriais, sendo: da Polícia Militar, da Polícia Civil, do Corpo de Bombeiro Militar e da Polícia Científica., em consonância com o Decreto Estadual nº 1.599/2021.

### 2.1 COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria sendo uma instância de controle e participação social, responsável por interagir com os usuários do serviço público, tem como premissas assegurar ao usuário um atendimento cortes com urbanidade e cortesia.

Em seu Art. 34 e incisos, o Decreto Estadual nº 1933/2022 estabelece as competências das ouvidorias, *in verbis*:

**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)

A sede da Ouvidoria da SSP está localizada junto ao Centro Administrativo da Segurança Pública. Contamos com uma sala para atendimento, situada no térreo do bloco “A”, neste ambiente dispomos de uma sala de espera, e uma sala para atendimento privativo.

O grupo de trabalho é formado por uma Ouvidora titular, um Ouvidor suplente e dois atendentes.

## **2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO**

Estamos estabelecidos na Avenida Governador Ivo Silveira, número 1.521, bloco “A”, Capoeiras, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88.085-000.

Centro Administrativo de Segurança Pública.

Horário de atendimento das 08:00 às 19:00

Telefones: (48) 3665-8540 e 3665-8537.

Atendimento presencial no horário acima estipulado

Sítio: <https://www.ssp.sc.gov.br>, no link Ouvidoria Geral do Estado,

<http://www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>

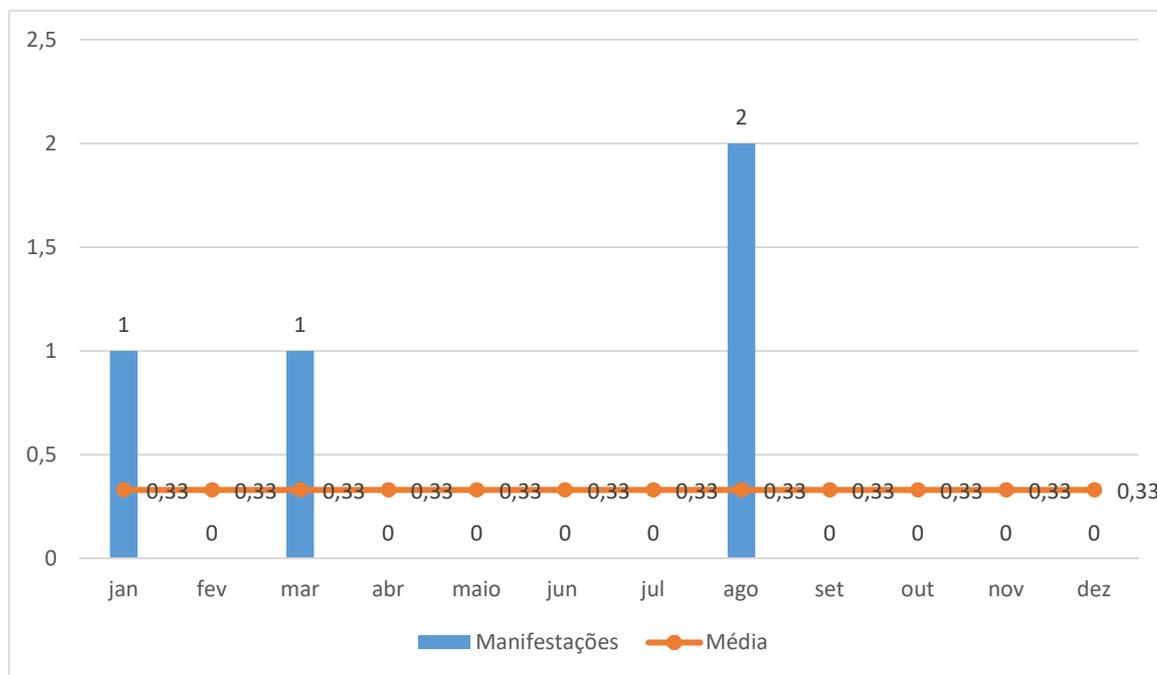
E-mail: [ouvcolegiado@ssp.sc.gov.br](mailto:ouvcolegiado@ssp.sc.gov.br)

OGE: 0800-644-85-00 das 13h às 19h em dias úteis.



### 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestações do ano de 2023 distribuídos mensalmente



### 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

#### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações de Ouvidoria são encaminhadas diretamente as Ouvidorias Setoriais das Instituições, que integram o Sistema de Segurança Pública do Estado. A Ouvidoria da SSP, atende principalmente as solicitações encaminhadas via e-SIC, com amparo na Lei de Acesso a Informação – LAI, Lei nº 12.527/2011.

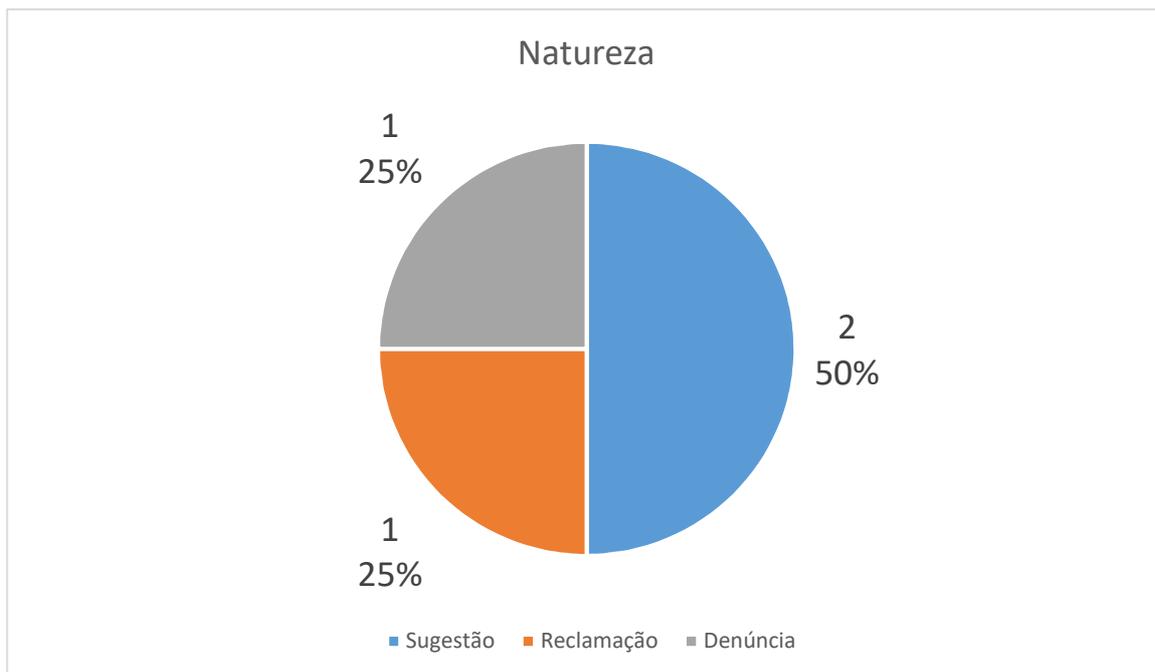


Gráfico 00: Tipo de Manifestações

#### 4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Esclarecemos que na Ouvidoria da SSP não foram criadas unidades interna, as manifestações recebidas na Ouvidoria, são encaminhadas aos setores que detem as informações, que respondem a esta ouvidoria conforme determina o Decreto Estadual nº 1933/2022 e o Decreto Estadual nº 1048/2012.

Órgão / Entidade	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total Geral
Direção Geral SSP-SC					2	
Diretoria Administrativa e Financeira SSP-SC		1				
Diretoria de Inteligência Estratégica			1			
<b>Total</b>		1	1		2	4



## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO



### Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

**11,5 dias**

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

## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Gráfico 00 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Solicitação

Assunto	Frequência	%
Sugestões ao Governo	1	25
Acesso de Dados	1	25
Multas de Trânsito	1	25
Estacionamento	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>



## 7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tabela 00 – Perfil do Usuário

Usuário	
Pessoa Física	4
Pessoa Jurídica	0
Não Informado	0
Gênero	
Feminino	2
Masculino	2
Não Informado	0

## 8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Conforme estabelece o Parágrafo Único do Art. 41-D da Lei Ordinária nº 16846, desde o ano de 2022 as instituições de Segurança Pública gozam de autonomia nos parâmetros da lei, ou seja, cada instituição estruturou sua Ouvidoria Setorial.

O Art. 41-E da Lei Ordinária 16846/2022, estabelece a competência da Secretaria de Estado da Segurança Pública, *in verbs*:

*Art. 41-E À SSP compete:*

*I - formular, coordenar e fomentar a Política Estadual de Segurança Pública, observadas as diretrizes da política nacional;*

*II - elaborar e coordenar o Plano Estadual de Segurança Pública;*

*III - estabelecer diretrizes e prioridades para aplicação de recursos públicos no âmbito estratégico da área de segurança;*

*IV - estabelecer parcerias e captar recursos federais e internacionais, a fim de implementar ações e políticas de segurança pública no Estado;*

*V - planejar, coordenar, orientar e avaliar programas, projetos e ações governamentais da área da segurança pública, nos termos do plano plurianual, da lei de diretrizes orçamentárias e da lei orçamentária anual;*

*VI - assessorar direta e imediatamente o Governador do Estado nos assuntos afetos à segurança pública, à preservação da ordem pública e à incolumidade das pessoas e do patrimônio;*

*VII - articular e integrar as ações dos órgãos de ensino militar;*

*VIII - fixar diretrizes à PMSC, à PCSC, ao CBMSC, à PCISC e à SAP relativas a:*



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA  
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

*a) serviços de tecnologia da informação, telecomunicação, monitoramento eletrônico, especificações de padrões tecnológicos, interligação das bases de dados, desenvolvimento de aplicativos e estruturação do sistema integrado de segurança pública;*

*b) dados estatísticos e serviços de inteligência;*

*c) capacitação e aprimoramento profissional;*

*d) disponibilização de dados e informações afetas à gestão de pessoas;*

*e) licitações e contratos de materiais e serviços;*

*f) comunicação social;*

*g) orientações estratégicas;*

*h) políticas de eficiência dos gastos de manutenção e custeio; e*

*i) orientações de investimentos integrados de segurança pública; e*

*IX - formular, coordenar e fomentar a política estadual de prevenção e combate à tortura." (NR).*

Acolhendo aos preceitos da Lei, a Secretaria de Estado da Segurança Pública, atualmente atende, principalmente, as solicitações via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), ou seja, o Usuário de Serviço Público utiliza as prerrogativas que a Lei de Acesso a Informação – LAI, Lei nº 12.527/2011 disponibiliza.

A grande maioria das manifestações de ouvidoria são atendidas pelas Ouvidorias das instituições de Segurança Pública, sendo:

Ouvidoria da Polícia Militar,

Ouvidoria da Polícia Civil,

Ouvidoria do Corpo de Bombeiro Militar, e

Ouvidoria da Polícia Científica.

No ano de 2023, a Ouvidoria Geral do Estado nos encaminhou as seguintes manifestações:  
Sugestão;

Reclamação;

Denúncia.

Estas, foram encaminhadas para os seguintes órgãos:

Sugestão - Direção Geral;

Reclamação – Diretoria Administrativa e Financeira;

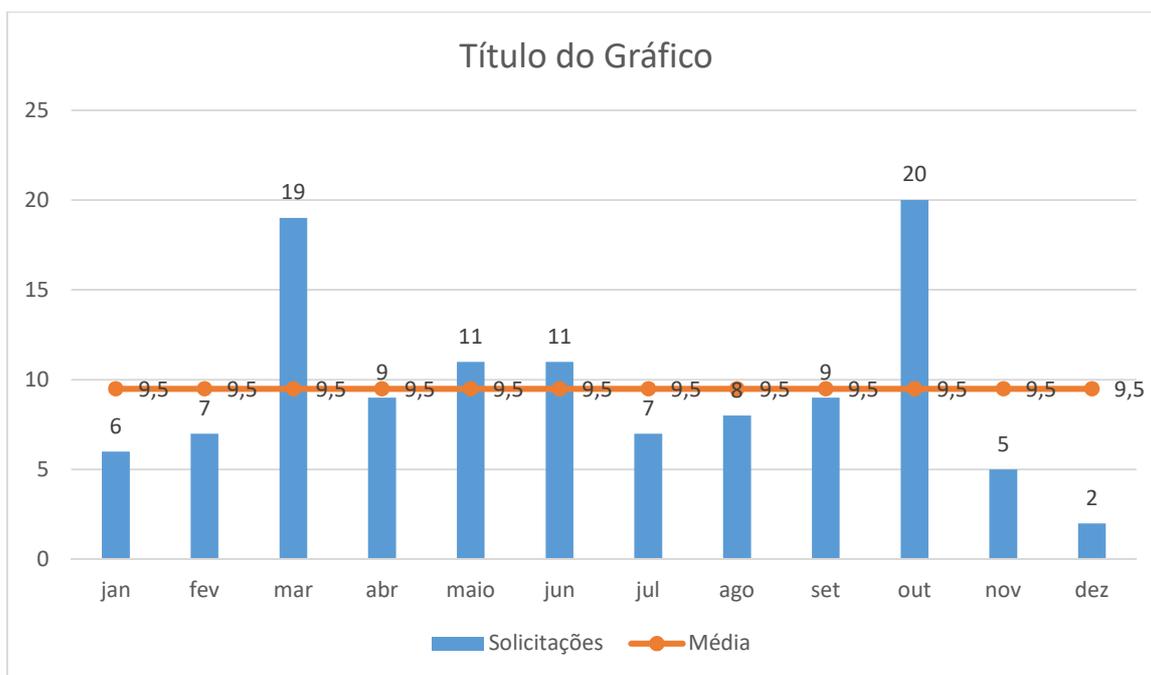
Denúncia – Diretoria de Inteligência Estratégica.



## 9 LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO – LAI LEI Nº 12.527/2011

### 9.1 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Solicitações do ano de 2023 distribuídos mensalmente



### 9.2 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

As solicitações encaminhadas a esta Ouvidoria, fundamentadas na Lei de Acesso a Informação, buscam em sua maioria, informações referentes a dados criminais, em seus mais diversos aspectos.



### 9.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS

<i>assunto</i>	Contagem de assunto
Acesso Processo SGP-e	1
Assédio Sexual	1
Banco de Dados	1
Bens Imovéis/Movéis	1
Certidão Tempo de Serviço	1
Concurso público	1
Consulta de processo	1
Contratos	1
Dados - acidentes de trânsito	1
Dados armas de fogo	1
Dados Crimes virtuais	1
Dados de furto/roubo	9
Dados efetivos	1
Dados Estatísticos	46
Dados homicídio	2
Dados homotransfobia	2
Dados intolerância religiosa	1
Desaparecidos	2
Edital	1
Imigrantes/estrangeiros	1
Informações/documentos	5
Informações/indígenas	1
Materiais e equipamentos de segurança	3
Pregão	1
Programas de governo	2
Recurso 1ª instância	3
Roubo de cargas	1
Violência contra mulher	12
Violência contra policial	2
Violência de gênero	1
Violência Infantil	1
Violência sexual	3
<b>Total geral</b>	<b>111</b>



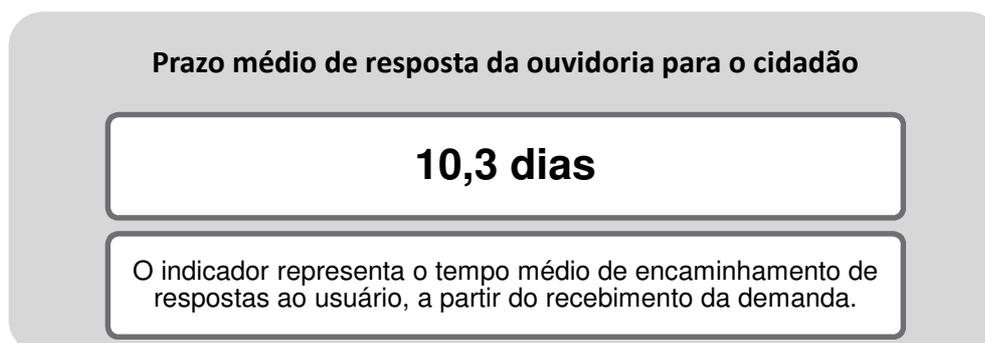
#### 9.4 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Usuário	
Pessoa Física	79
Pessoa Jurídica	18
Não Informado	14
Gênero	
Feminino	51
Masculino	40
Não Informado	20

#### 9.5 PRAZO DE ATENDIMENTO



#### Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)





## 9.6 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Esclarecemos que na Ouvidoria da SSP não foram criadas unidades internas, as manifestações recebidas na Ouvidoria, são encaminhadas aos setores que detém as informações, que respondem a esta ouvidoria conforme determina o Decreto Estadual nº 1933/2022 e o Decreto Estadual nº 1048/2012.

Tabela 00 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

<b>Órgão / Entidade</b>	<b>Solicitação</b>
Diretoria de Inteligência Estratégica	64
Consultoria Jurídica - SSP	2
Gabinete do Secretário	3
Núcleo de Estatística e Análise Criminal	28
DTIC - SSP	3
Gerência de Licitações e Contratos - GELIC	4
Ouvidoria - SSP	1
Gestão de Pessoas	1
GEFUN	1
Diretoria de Planejamento de Estratégias Integradas DPEI	2
Conselho Estadual de Entorpecentes - CONEN	1
SEAPO	1
<b>Total</b>	<b>111</b>



## 10 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

- Participação na 1ª Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP. Realizado via *on-line* no dia 30 de agosto de 2023.

-Participação no Curso de Capacitação em Ouvidoria e Acesso à Informação, promovido pela Controladoria-Geral do Estado. Realizado no período de 08 de agosto, a 08 de setembro de 2023.

-Participação na 2ª Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP. Realizada via *on-line* no dia 14 de dezembro de 2023

Na segunda reunião do FNOSP, foi aprovado a criação de unidades do FNOSP por região, em nossa região foi criado a unidade FNOSP-SUL, sendo composta pela Ouvidoria da SSP do Paraná, Ouvidoria da SSP de Santa Catarina e a Ouvidoria da SSP do Rio Grande do Sul.

## 11 CONCLUSÃO

Consonante com o Decreto Estadual nº 1.933 de 18 de maio de 2022, que estabelece em seu Art. 35 que as Ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual deverão elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão de Ouvidorias, que deverá ser encaminhado a Autoridade máxima do órgão, para posterior publicação integralmente no site do órgão até o dia 28 de fevereiro do ano subsequente.

A Ouvidoria da SSP é um setor que auxilia a sociedade em suas relações com a Secretaria de Estado da Segurança Pública. Atua no processo de interlocução entre o Usuário do Serviço Público e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes da participação social provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos.

A Ouvidoria é um canal democrático de diálogo que atende o usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia, recebendo e examinando as manifestações dos Usuários, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e os pedidos de informação, conforme os ditames da Lei 13.460/2017, da Lei 12.527/2011e do Decreto Estadual nº 1933/2022.