



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

SGP-e 00002758/2026

Relatório de Gestão 2025

Ouvidoria

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2026



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

Flávio Rogério Pereira Graff

Controle Interno e Ouvidoria

Daiana da Luz

EQUIPE DA OUVIDORIA

Ademar Gonçalves de Oliveira

David Silveira

Alice Luiza da Silveira

Micheli Sagas



SUMÁRIO

SUMÁRIO³

1 APRESENTAÇÃO⁴

2.1 COMPETÊNCIAS⁵

2.2 ESTRUTURA (composição da Ouvidoria)⁵

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO⁶

Estamos estabelecidos na Avenida Governador Ivo Silveira, número 1.521, bloco “A”, térreo, Capoeiras, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88.085-000.6

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES⁶

4 ANÁLISE QUANTITATIVA⁷

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES⁷

4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS⁷

5 PRAZO DE ATENDIMENTO⁸

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA⁸

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA⁹

9.6 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS¹³

10 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA¹³

11 CONCLUSÃO¹⁴



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

1 APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado da Segurança Pública foi reestruturada por meio da Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, e teve sua organização administrativa atualizada pela Lei nº 18.646, de 5 de junho de 2023, que promoveu alterações na estrutura da Administração Pública Estadual, passando o art. 5º da Lei Complementar nº 741/2019 a vigorar com a seguinte redação, *in verbis*:

"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 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, às solicitações de Acesso à Informação, encaminhada via e-SIC, conforme o Decreto Estadual nº 1.048/2012, as quais, em sua maioria, são de cunho estatístico.

A maior parte das manifestações de Ouvidoria relacionadas à Segurança Pública é encaminhada diretamente à instituição competente, quais sejam, as Ouvidorias Setoriais da Polícia Militar, da Polícia Civil, do Corpo de Bombeiros Militar e da Polícia Científica, em conformidade com a Lei Complementar nº 741/2019 e com a Lei nº 18.646/2023.



2.1 COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria, enquanto instância de controle e participação social, responsável por interagir com o Usuário dos Serviços Públicos, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017, tem como premissa assegurar ao usuário um atendimento cortês, 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 Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Segurança Pública, conforme estabelece a Lei Complementar nº 741/2019, uniu-se ao Controle Interno, sendo denominado Controle Interno e Ouvidoria.



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

A sede da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Segurança Pública encontra-se localizada no Centro Administrativo da Segurança Pública. A unidade dispõe de sala destinada ao atendimento ao público, situada no térreo do Bloco “A”, contando com ambiente de espera e sala específica para atendimento privativo.

O grupo de trabalho é composto 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”, térreo, Capoeiras, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88.085-000.

Centro Administrativo de Segurança Pública Delegada de Polícia Lúcia Maria Stefanovich

Horário de atendimento das 12:00 às 19:00

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

Atendimento presencial no horário acima descrito.

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

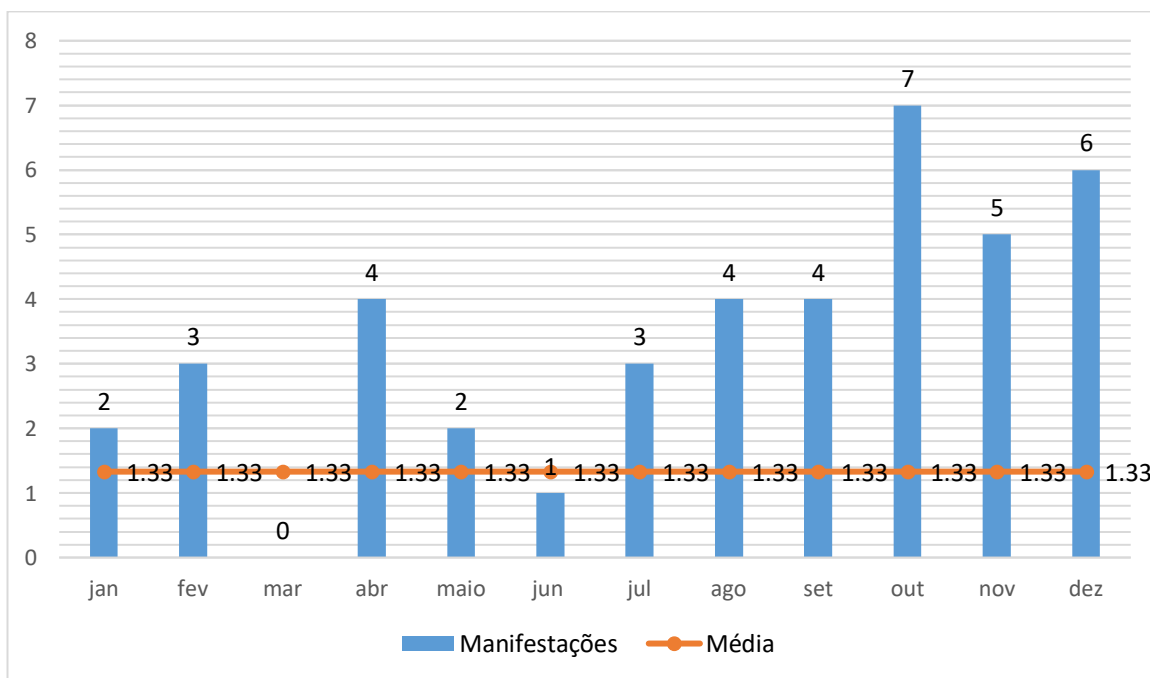
<http://www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>

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

Ouvidoria Geral do Estado: 0800-644-85-00 das 13h às 19h em dias úteis.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestações do ano de 2025 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.

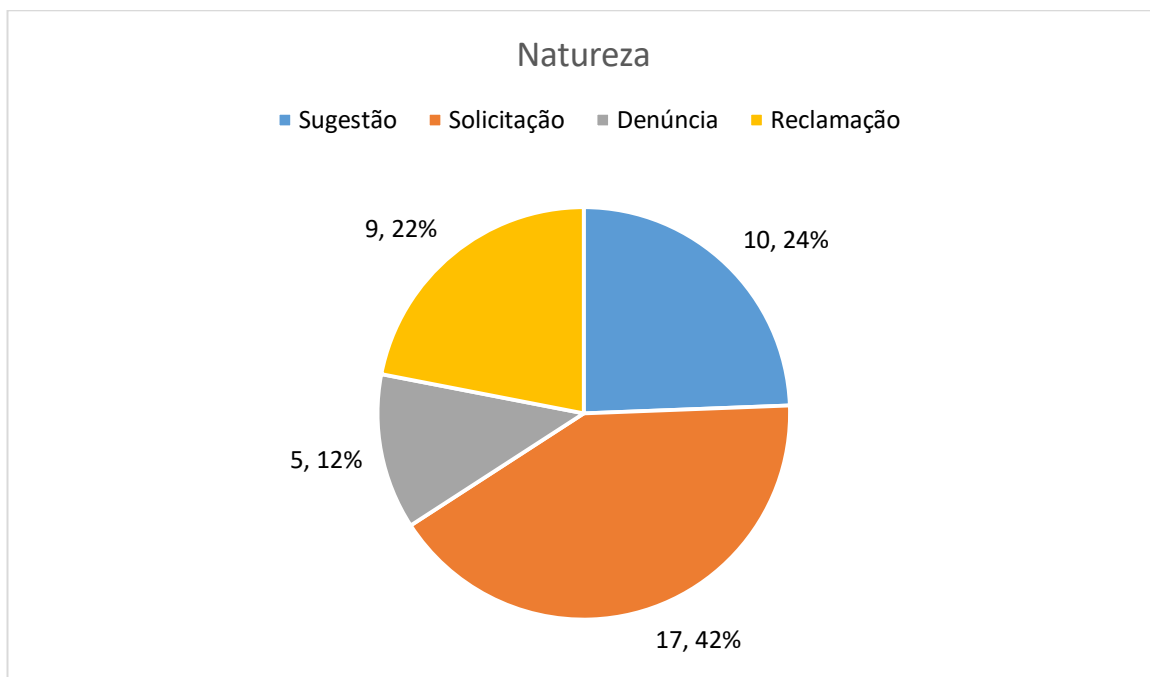


Gráfico 00: Tipo de Manifestações

4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Esclarecemos que na Ouvidoria da SSP não foram criadas Unidades Internas de Ouvidoria, as manifestações recebidas na Ouvidoria, são encaminhadas diretamente aos setores que detem as informações, por meio do sistema SGPE, em sigilo, esses respondem a esta ouvidoria conforme determina o Decreto Estadual nº 1933/2022 e 1048/2012.

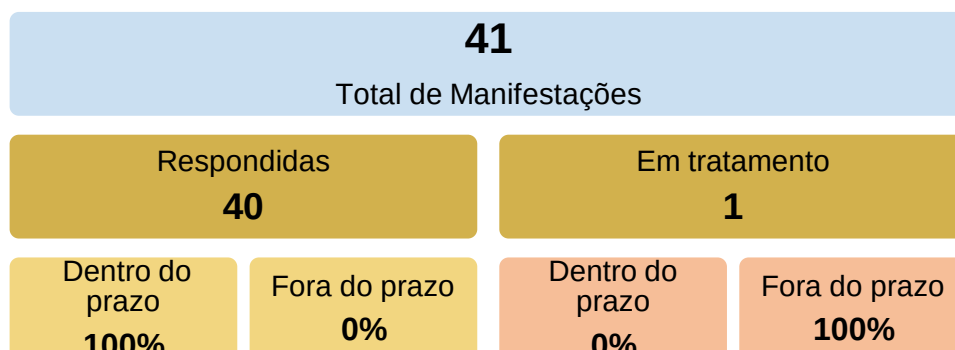
Órgão / Entidade	Solicitação	Sugestão	Denúncia	Reclamação	Total Geral
Gabinete Secretário – SSP/SC	1	3	2		06
Gerencia de Apoio Operacional - GEAPO	1	1		1	03
Diretoria de Tecnologia e Inovação - DTI	1	4			05
Núcleo de Fundos e Convênios - FESP	2	0			02
Diretoria de Inteligência Estratégica - DINE	5	2		2	09
Complexo Adm. SSP	1				01
Sistema Int. Segurança. Pública - SISP				3	03



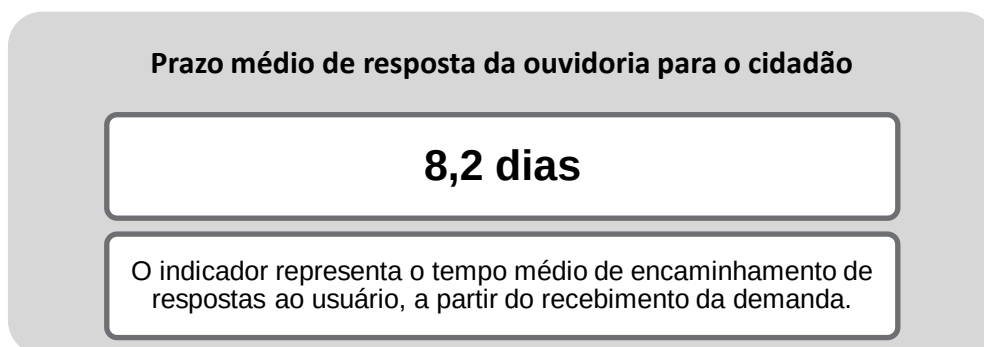
ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Diretoria de Adm. Finanças - DIAF	2	1	1	1	05
Conselho E. de Entorpecentes - CONEN			2		02
Gerência de Licitações e Contratos	3			2	05
Total	17	10	05	09	41

5 PRAZO DE ATENDIMENTO



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Gráfico 00 - Principais Assuntos das manifestações do tipo Solicitação

Assunto	Frequência	%
Sugestões ao Governo	07	17,05
Políticas Sobre Drogas	02	04,88
Reconhecimento Facial	03	07,32
Efetivo de Policiais	06	14,63
Plano Estadual de Segurança Pública	04	09,76
Licitação/ Contrato	05	12,20
Reajuste Salarial	03	07,32



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

Comportamento do Servidor	04	09,76
Concurso	02	04,88
Instalação de câmeras	02	04,88
Acesso ao SISP	03	07,32
TOTAL	41	100

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tabela 00 – Perfil do Usuário

Usuário	
Pessoa Física	37
Pessoa Jurídica	04
Gênero	
Feminino	13
Masculino	15
Sigiloso	4
Anônimo	5

8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Conforme estabelece o Parágrafo Único do Art. 41-D da Lei Ordinária nº 18646, desde o ano de 2023 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 18646/2023, 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:

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

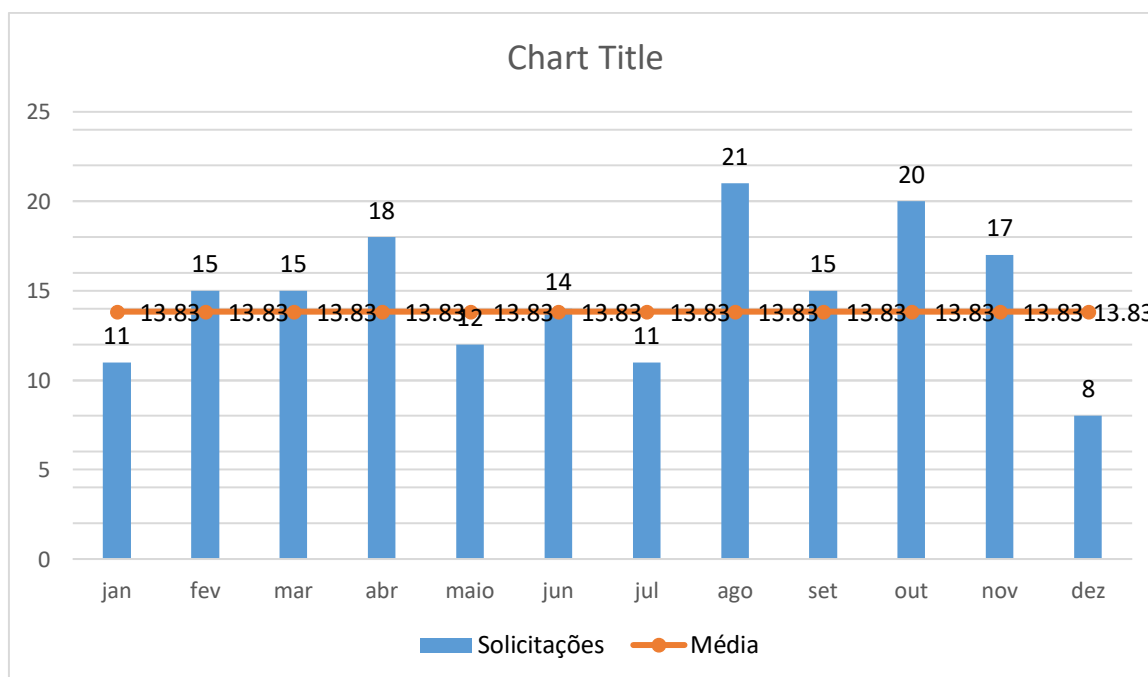
i) Orientações de investimentos integrados de segurança pública; e

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

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

9.1 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Solicitações do ano de 2025 distribuídos mensalmente





9.2 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

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

9.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS

assunto	Contagem de assunto
Acidentes de trânsito	6
Acesso ao SISP	1
Assédio Sexual	9
Ameaça, Injúria	3
Apreensão de Munições	1
Concurso público	2
Confronto Policial	5
Crimes em Escolas	2
Desaparecidos	3
Estupro de Vulnerável	9
Feminicídio	10
Furto de Alimentos	2
Furto de Fios	3
Furto/Roubo	5
Homicídio	9
Homotransfobia	3
Inteligência Artificial	4
Intolerância religiosa	2
Latrocínio	1
Maus Tratos de Animais	5
Mortes de Policiais	4
Mortes de Ações Policiais	6
Pessoa em Situação de Rua	1
Porte Ilegal de Arma	3
Programas de governo	2
Racismo	5
Recurso 1ª instância	5
Roubo a Banco	5
Roubos e Furto Celulares	6
Roubo e Furto de Veículos	7
Roubo de cargas	3
Sequestro / Cárcere Privado	1
Solicitação de Câmera	1
Suicídio	6



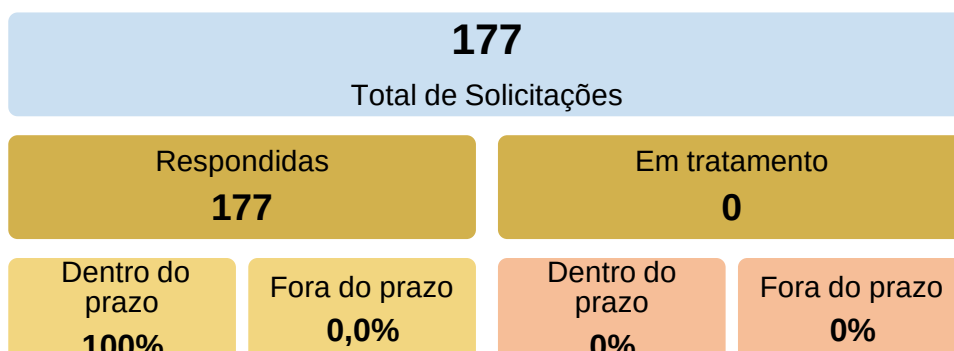
ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Violência contra o Idoso	3
Violência contra Indígenas	3
Violência contra mulher	9
Violência Contra Professores	2
Violência de gênero	9
Violência Infantil	6
Violência Sexual Infantil	4
Total geral	177

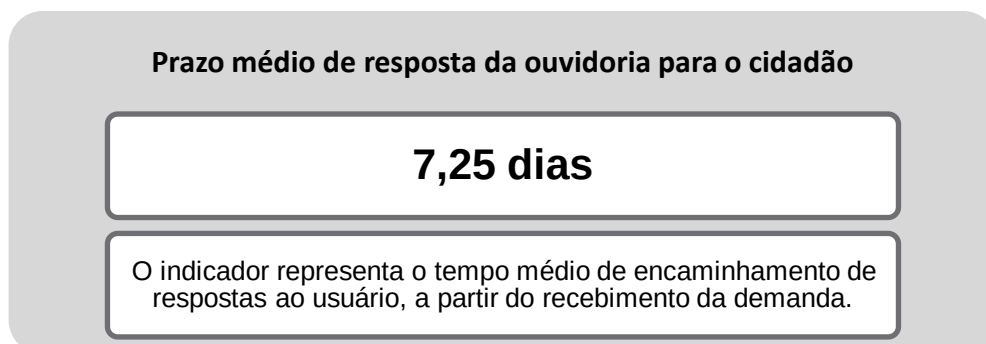
9.4 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Usuário	
Pessoa Física	172
Pessoa Jurídica	05
Gênero	
Feminino	46
Masculino	126

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 detêm 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

Órgão / Entidade	Solicitação
Gabinete do Secretário	12
Gabinete do Secretário Adjunto	03
Diretoria de Inteligência Estratégica	80
15+Núcleo de Estatística e Análise Criminal	41
Diretoria de Tecnologia e Inovação -DTI	21
Diretoria de Administração e Finanças DIAF	6
Encarregado de Dados	3
Núcleo de Fundos e Convênio- FESP	4
Diretoria de Planejamento de Estratégias Integradas DPEI	5
Conselho Estadual de Entorpecentes - CONEN	1
Setor de Apoio Operacional -SEAPO	1
Total	177

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 29 de outubro de 2025.

-Participação na Roda de Ouvidoria 2025 CGE. Realizado em 19 de novembro de 2025.

-Participação na 2ª Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP. Realizada via *on-line* no dia 24 de novembro de 2025.

- Participação no IV Congresso Internacional Dos Tribunais De Contas - Democracia, Governança e Sustentabilidade de 2 a 5 de dezembro de 2025.

-Participação Reunião Extraordinária do Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP – Realizada via *on-line* no dia 16 de dezembro de 2025.



11 CONCLUSÃO

Em consonância com o Decreto Estadual nº 1.933, de 18 de maio de 2022, que dispõe, 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, o referido documento deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão, para posterior publicação integral no sítio eletrônico institucional até o dia 28 de fevereiro do ano subsequente.

Art. 35. As ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual abrangidas por este Decreto deverão elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão de Ouvidorias, no qual deverão indicar, no mínimo:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas; e

V - as falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

§ 1º O relatório de que trata o caput será encaminhado à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que pertence a ouvidoria até o dia 10 (dez) de fevereiro do ano subsequente.

§ 2º O relatório será disponibilizado integralmente no site do órgão ou da entidade a que pertence a ouvidoria até o dia 28 de fevereiro do ano subsequente.

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

A Ouvidoria configura-se como um canal democrático de diálogo, que atende o Usuário dos Serviços Públicos com respeito, urbanidade e cortesia, recebendo e examinando manifestações de denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e pedidos de acesso à informação, em conformidade com os preceitos da Lei nº 13.460/2017, da Lei nº 12.527/2011 e os Decretos Estaduais nº 1048/2012 e 1.933/2022.