

2023

Relatório de Gestão

Ouvidoria Setorial



SAN

SECRETARIA EXECUTIVA DE
ARTICULAÇÃO NACIONAL

Sumário

01

Apresentação

02

Apresentação da
Ouvidoria

03

Dados Gerais das
Manifestações

04

Análise
Quantitativa

05

Prazo de
atendimento

06

Principais
assuntos por
Tipologia

07

Perfil dos
cidadãos que
acessam o Canal
de Ouvidoria

08

Conclusão

Apresentação

O intuito do Relatório da Ouvidoria da Secretaria Executiva de Articulação Nacional (SAN) é fornecer um resumo das manifestações recebidas dos cidadãos ao longo do ano de 2023, além de fornecer informações sobre a natureza das solicitações, o perfil dos cidadãos que utilizaram esse canal e como a SAN buscou atender às demandas recebidas através do Sistema de Ouvidoria. O documento também aborda a análise do tempo de resposta e as ações tomadas em a cada situação.

É relevante ressaltar que a Ouvidoria tem como objetivo aprimorar a administração pública por meio da participação ativa dos cidadãos, que contribuem com sugestões e feedbacks.

Conforme definido no Decreto nº 1933/2022. O Relatório de Gestão de Ouvidorias deve indicar, no mínimo:

- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- os motivos das manifestações;
- a análise dos pontos recorrentes;
- as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas;
- e as falhas identificadas e as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos.

Apresentação da Ouvidoria


À ouvidoria setorial da SAN compete receber as demandas enviadas pelos cidadãos através da Secretaria de Estado da Casa Civil, buscando encaminhar o mais rápido possível os esclarecimentos e informações solicitadas.


Estrutura

Vânia de Oliveira Franco – Secretária Executiva de Articulação Nacional

Lourdes Coradi Martini – Secretária Adjunta de Articulação Nacional

Gisele Senna Eloy – Responsável pelo Controle Interno e Ouvidoria da SAN

 www.ouvidoria.sc.gov.br

 0800 644 8500

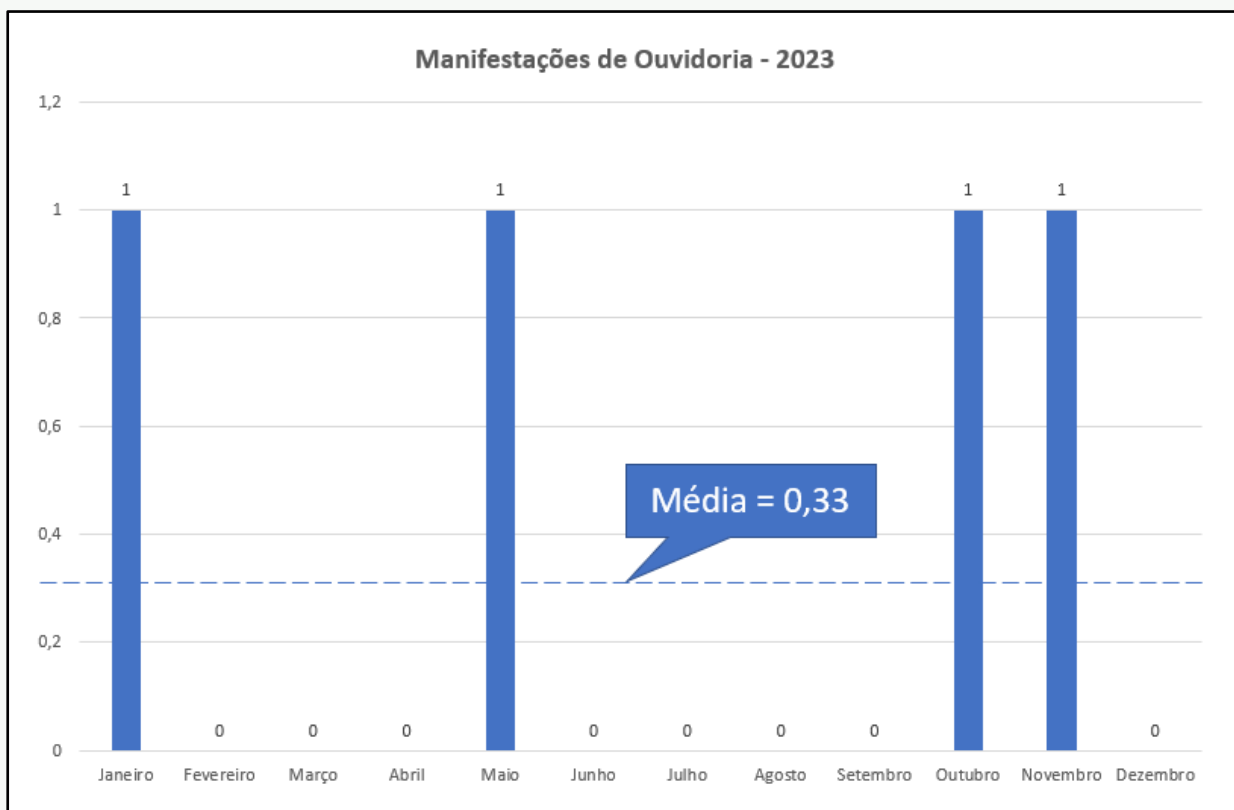


Horário de atendimento
Das 12h às 19h, de segunda a sexta-feira
Decreto Nº 1.410 de 18 de dezembro de 2017

02

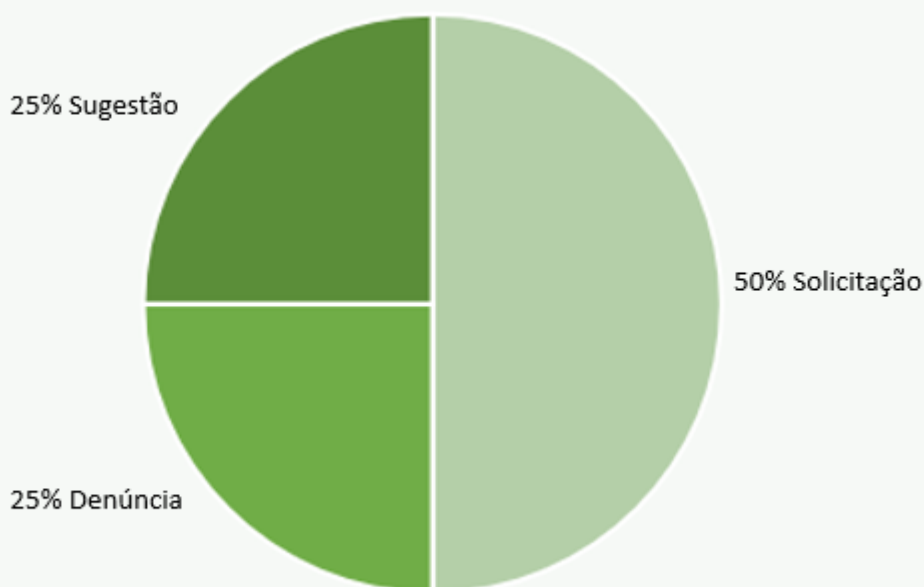
Dados Gerais das Manifestações

Os chamados da ouvidoria direcionados a Secretaria Executiva de Articulação Nacional, ocorreu de forma leve. Foram computados apenas **04** atendimentos no decorrer do ano.



Análise Quantitativa

Analisando a tipologia das demandas recebidas por esta Secretaria destacamos que 50% foram de solicitações de informações. Com percentual de 25% destacamos uma denúncia recebida, sendo esclarecidas prontamente. E os outros 25% direcionado a sugestão recebida.



Prazo médio de resposta

4

manifestações



11,3
dias

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

05

Principais assuntos por Tipologia

Os principais assuntos por categoria de manifestação podem ser depreendidos do gráfico que segue:

SOLICITAÇÃO	2	50%
Informação/Legislação	2	50%
SUGESTÃO	1	25%
Sugestão ao Governador	1	25%
DENÚNCIA	1	25%
Nomeação	1	25%
Total	4	100%

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria



USUÁRIO

Física	2
Jurídica	0
Não informada	2

GÊNERO

Feminino	1
Masculino	1
Não informada	2

07

Conclusão

O objetivo deste relatório é apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria Executiva de Articulação Nacional no ano de 2023. Além disso buscamos oferecer sugestões para manter a excelência na comunicação, agilidade no retorno das demandas e efetividade na resolução dos problemas reportados por meio deste canal. Acreditamos na necessidade de aprimorar indicadores como os prazos, garantindo também que informações corretas e completas sejam fornecidas aos cidadãos. Por fim, ressaltamos que a Secretaria Executiva de Articulação Nacional está empenhada em oferecer respostas de qualidade, incentivar a participação efetiva dos cidadãos por meio deste canal de comunicação e, conseqüentemente, melhorar a qualidade do serviço público.

08