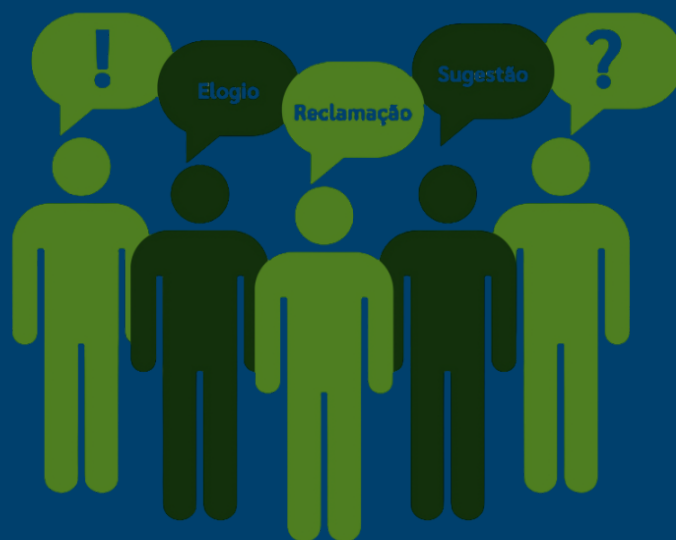


# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



## EXERCÍCIO 2023

## **ESTADO DE SANTA CATARINA**

### **GOVERNADOR DO ESTADO**

JORGINHO MELLO

### **VICE-GOVERNADORA DO ESTADO**

MARILISA BOEHM

## **INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE DE SANTA CATARINA**

### **PRESIDENTE DO IMA**

SHEILA MARIA MARTINS ORBEN MEIRELLES

### **COORDENADOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

EDUARDO ROSA MACHADO

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
1.1 DO INSTITUTO	4
1.2 DO RELATÓRIO	4
<b>2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA</b>	<b>5</b>
2.1 COMPETÊNCIAS	5
2.2 ESTRUTURA	6
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	6
<b>3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>7</b>
3.1 DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	8
3.2 DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	8
<b>4 ANÁLISE QUANTITATIVA</b>	<b>9</b>
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	9
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS	11
4.2.1 ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	11
<b>5 PRAZO DE ATENDIMENTO</b>	<b>13</b>
5.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	13
5.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	14
<b>6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA</b>	<b>15</b>
6.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	15
6.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	18
<b>7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA</b>	<b>19</b>
<b>8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA</b>	<b>20</b>
<b>9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA</b>	<b>22</b>
<b>10 CONCLUSÃO</b>	<b>23</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

### 1.1 DO INSTITUTO

O Instituto do Meio Ambiente – IMA, inscrito no CNPJ sob o nº 83.256.545/0001-90, é o órgão ambiental da esfera estadual do governo de Santa Catarina.

Criado em 2017 pela Lei nº 17.354 de 20 de dezembro de 2017, em substituição à Fundação do Meio Ambiente – FATMA, que atuou por 42 anos, o IMA busca garantir a preservação dos recursos naturais do estado.

Sua sede administrativa está localizada na Av. Mauro Ramos, nº 428, centro da cidade de Florianópolis. O Instituto conta com 16 gerências regionais distribuídas em todo o estado e realiza ainda a gestão de 10 unidades de conservação, onde a natureza original é preservada e pesquisada.

Com o objetivo de divulgar as ações ambientais, o IMA está presente nas principais redes sociais, como o Instagram - @imasantacatarina, Facebook - @institutodomeioambientesc, Twitter - @instituto\_meio e Youtube, além de canais de atendimento via whatsapp e e-mails institucionais divulgados no site <https://www.ima.sc.gov.br>.

O IMA possui como missão a implementação de políticas para proteger o meio ambiente, assegurar o uso adequado dos recursos naturais, a conservação e a recuperação dos ecossistemas, contribuindo para a sustentabilidade e qualidade ambiental. Tem como visão definida o seu reconhecimento como órgão de excelência pela contribuição para o desenvolvimento ambiental, social e econômico do estado. Traz ainda como principais valores a ética, transparência, eficiência, celeridade, inovação, responsabilidade e justiça socioambiental, governança e compliance.

Os objetivos estratégicos estão bem delineados no planejamento anual da entidade, o qual a alta direção busca executá-lo ao longo do exercício. Ao todo são aproximadamente 69 (sessenta e nove) objetivos divididos em setores/atividades com suas respectivas metas definidas.

### 1.2 DO RELATÓRIO

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidorias é um importante instrumento para consolidar as informações acerca das manifestações recebidas pelo Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA) durante o ano. O presente documento tem como base a análise estatística das denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações recebidas durante o ano de referência, bem como os pedidos de acesso à informação constantes no banco de dados do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado. A disponibilização de informações qualitativas e quantitativas por meio de relatórios possibilita dar visibilidade do atendimento realizado pelo Instituto, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria dos serviços prestados, favorecendo os ajustes nas atividades desenvolvidas no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

Para a elaboração deste documento foram utilizados os dados disponibilizados ao público em geral por meio dos Dados Abertos do Governo do Estado de Santa Catarina (<https://dados.sc.gov.br/>), além de outras ferramentas de controles utilizadas pela Coordenação de Controle Interno e Ouvidoria do Instituto.

## 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários e encarregada pelo tratamento das manifestações (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios) relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à melhoria dos serviços oferecidos.

A atividade de ouvidoria, em conjunto com as atividades 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 prestados pelo Poder Executivo Estadual.

A análise das manifestações recebidas pela ouvidoria pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as ouvidorias constituem-se também em importantes instâncias de gestão pública, pois subsidiam os gestores públicos com informações que os possibilitam aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

A Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria do IMA está subordinada hierárquica e administrativamente à autoridade máxima da entidade e vinculada tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado.

### 2.1 COMPETÊNCIAS

São competências das ouvidorias setoriais e seccionais do estado de Santa Catarina, sob a coordenação, orientação, supervisão e o controle técnico da Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, conforme disposto no art. 34 do Decreto Estadual nº 1.933 de 18 de maio de 2022:

- 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

Em decorrência da alteração na estrutura organizacional do estado em julho de 2023, por meio de Decreto Estadual nº 200/2023, a Ouvidoria do IMA passou por uma mudança de gestão durante o exercício, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Período	Ato de Exoneração/Designação	Responsável pela Ouvidoria
01/01/2023 a 01/06/2023	Ato nº 2662/2023, publicado no DOE 22.090 de 25/08/2023	Alessandra Kingeski Pacheco
01/06/2023 a 31/12/2023	Ato nº 22102-A, publicado no DOE 22.102-A de 14/09/2023	Eduardo Rosa Machado

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

A Coordenadoria de Controle Interno do IMA está situada na sede administrativa da autarquia, conforme dados abaixo:

<b>Endereço</b>	Sede: Av. Mauro Ramos, 428 - Centro - Florianópolis/SC - CEP 88.020-300
<b>Atendimento</b>	Segunda a sexta-feira das 12h às 19h
<b>Telefone/e-mail</b>	(48) 3665-6777 - <a href="mailto:ouvidoria@ima.sc.gov.br">ouvidoria@ima.sc.gov.br</a> / 0800-6448500
<b>Sites</b>	<a href="https://www.ima.sc.gov.br/">https://www.ima.sc.gov.br/</a> <a href="http://ouvidoria.sc.gov.br/">http://ouvidoria.sc.gov.br/</a>

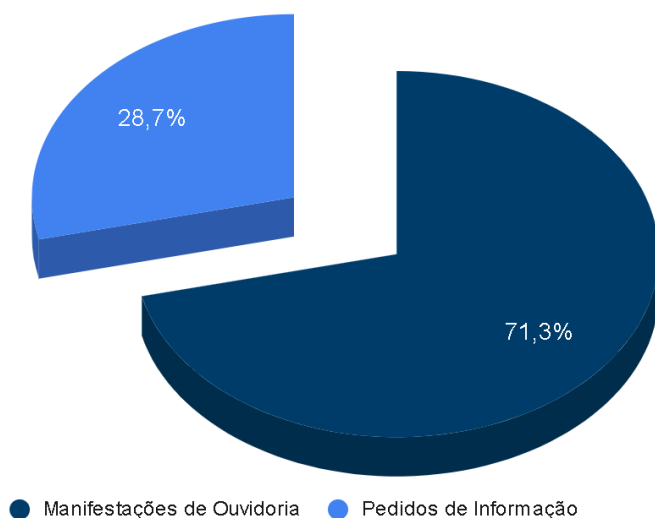
As manifestações de ouvidoria são apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, mas também são recebidas por outros meios, como por telefone, carta, e-mail ou presencialmente. Todas as manifestações recebidas por outro meio que não seja o Portal da Ouvidoria-Geral, são cadastradas no Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado.

As manifestações de ouvidoria inicialmente são recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado, em seguida as demandas relacionadas com a área ambiental são encaminhadas ao IMA e direcionadas aos respectivos setores responsáveis pelo seu atendimento. Após o devido tratamento da manifestação, a resposta é devolvida à Ouvidoria-Geral que, após análise pelo respectivo setor competente, devolve ao cidadão com a devida decisão quanto ao atendimento.

Para o bom desenvolvimento de suas atividades, a Ouvidoria do IMA dispõe de sala reservada para atendimento presencial, telefone e computador com acesso à internet.

### 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o exercício de 2023 foram recebidas pela unidade de ouvidoria do IMA um total de **2.701 (duas mil e setecentos e uma)** demandas através do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado, sendo 1.926 (mil e novecentos e vinte e seis) manifestações de ouvidoria (solicitações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões) e 775 (setecentos e setenta e cinco) Pedidos de Acesso à Informação.



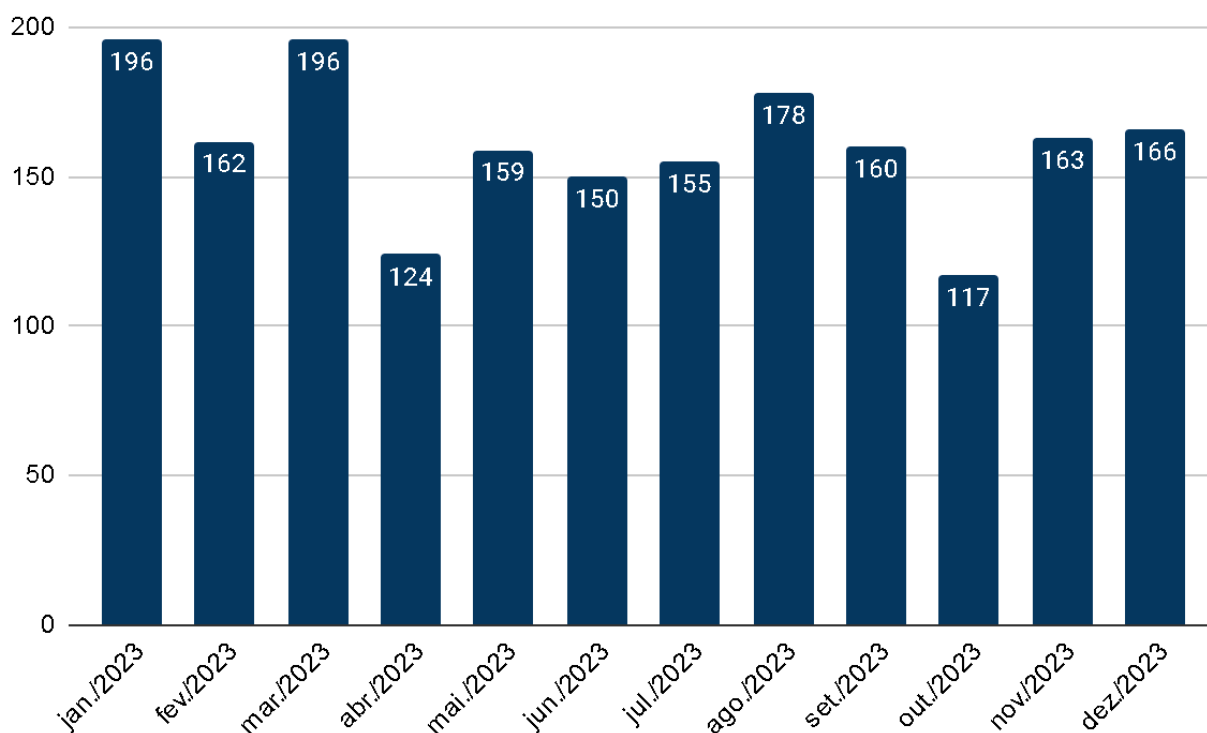
### 3.1 DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Durante o exercício de 2023 foram recebidas pela unidade de ouvidoria do IMA **1.926 (mil novecentos e vinte e seis)** manifestações, entre solicitações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões.

Verifica-se que a média mensal em 2023 é de 161 (cento e sessenta e uma), sendo que os meses de janeiro e março contaram com a maior quantidade de registros, 196 (cento e noventa e seis) cada um, ocorrendo uma redução nos meses de abril e outubro, com 124 (cento e vinte e quatro) e 117 (cento e dezessete), respectivamente.

O **Gráfico 1** demonstra a distribuição mensal das manifestações recebidas pelo IMA ao longo do exercício 2023. Gráfico 01: Distribuição das Manifestações de Ouvidoria

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Mês

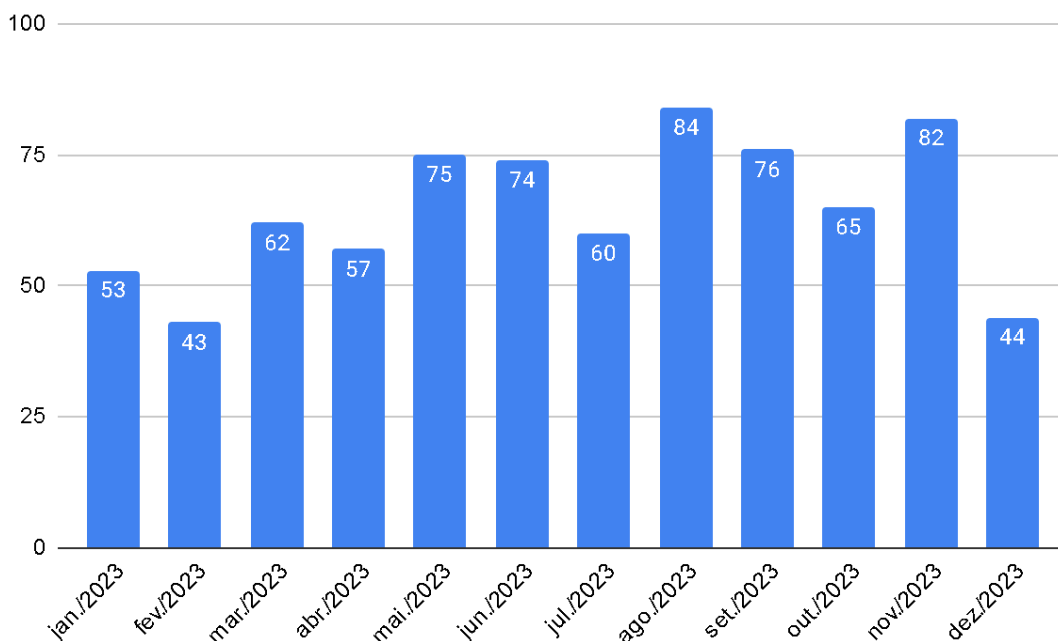


### 3.2 DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Durante o exercício de 2023 foram recebidos 775 (setecentos e setenta e cinco) pedidos de acesso à informação via sistema e-SIC, com base na Lei de Acesso à Informação, na forma da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação) e do [Decreto estadual nº 1.048, de 2012](#)

Verifica-se que a média mensal foi de 65 (sessenta e cinco) pedidos por mês, sendo que os meses de agosto e novembro apresentaram uma maior quantidade de registros, 84 (oitenta e quatro) e 82 (oitenta e dois), respectivamente, ocorrendo uma redução nos meses de fevereiro e dezembro, com 43 (quarenta e três) e 44 (quarenta e quatro), respectivamente.

Gráfico 02: Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação por Mês



## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

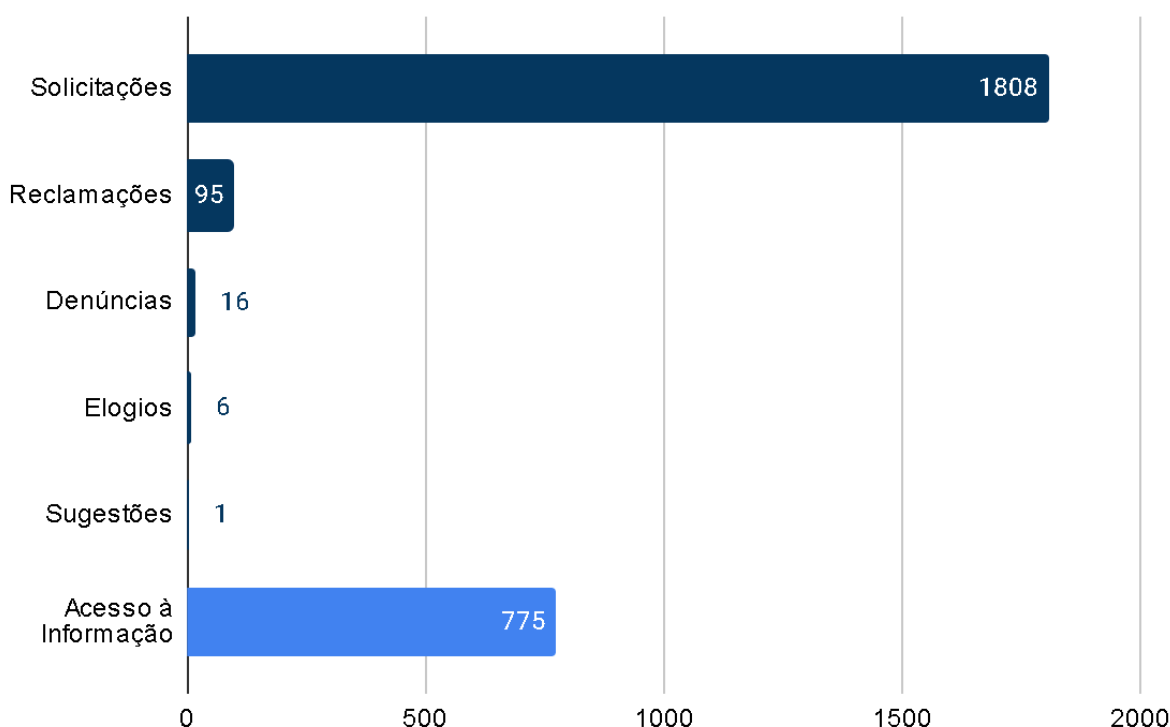
A Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 define as manifestações dos usuários (pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos) e sua tipologia ou natureza em denúncias, elogios, reclamações, sugestões e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do serviço público, um exemplo desses pronunciamentos são as solicitações de providências.

Já o Decreto Estadual nº 1933 de 18 de maio de 2022 considera:

- **Denúncia:** Comunicação de prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. São manifestações que envolvem infrações disciplinares, atos de corrupção, improbidade administrativa, uso indevido de recursos públicos, a violação de direitos, abuso de autoridade, assédio moral ou sexual, dentre outros.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou ao atendimento recebido. O elogio poderá ser para o serviço oferecido, ao órgão e/ou entidade ou até mesmo ao servidor ou agente público que o prestou.

- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação com a prestação do serviço público ou a política pública. Poderá expressar a insatisfação na conduta (comportamento) do servidor ou agente público na prestação ou fiscalização do serviço público.
- **Solicitação de Providências:** Manifestação de requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública Estadual em solucionar uma questão, um problema apresentado pelo cidadão/usuário.
- **Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados.

Gráfico 03 - Manifestações de Ouvidoria por Tipo

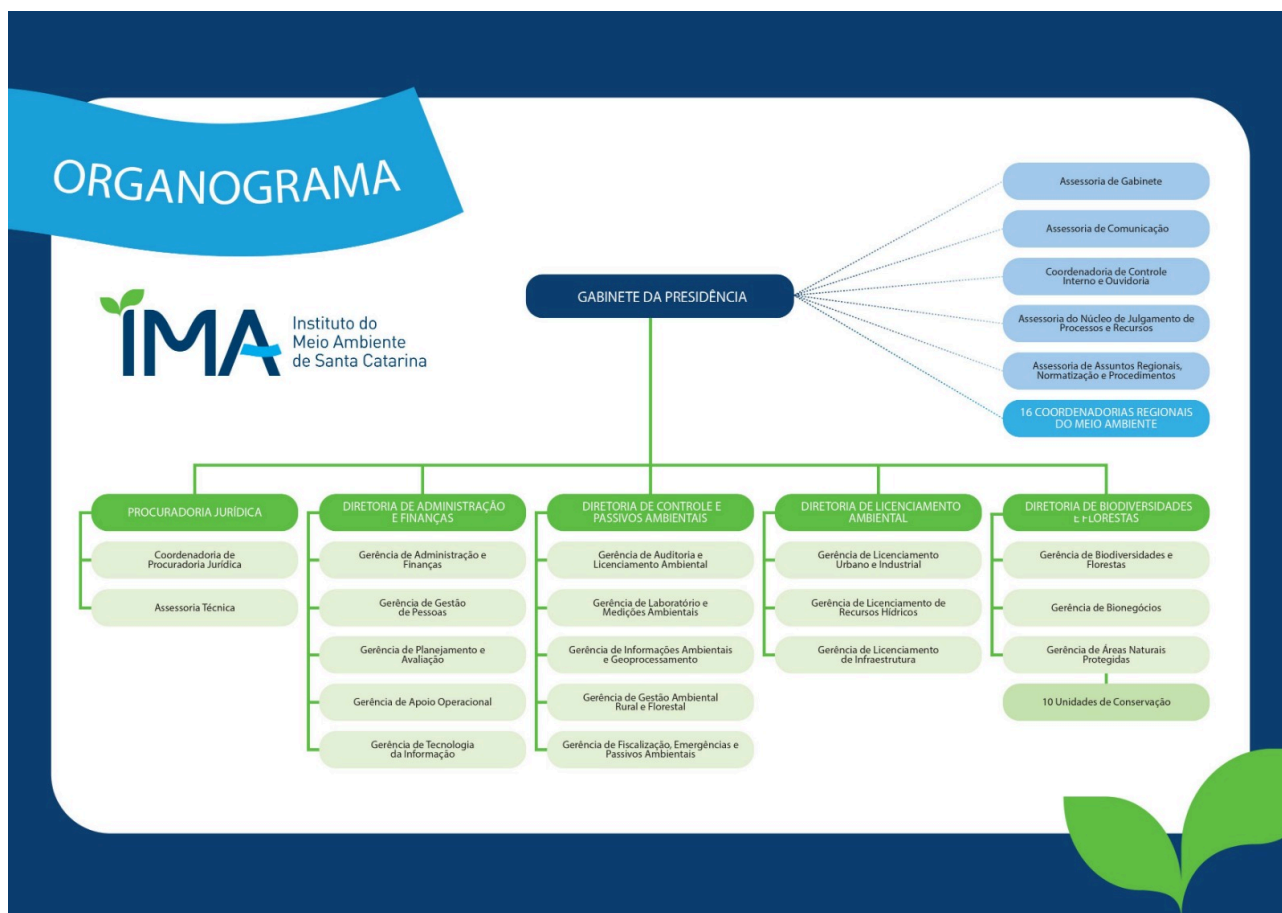


Podemos observar que, das **1.926 manifestações de Ouvidoria** recebidas pelo IMA, a maior parte pertence ao tipo **Solicitação** (93,87%), seguidas de **reclamações** (4,93%), **Denúncias** (0,83%) e **Elogios** (0,31%), tendo sido registrada uma única sugestão.

Conforme é possível verificar ainda no gráfico acima, os pedidos de acesso à informação representam uma demanda significativa do IMA, sendo o maior número de registros do Estado de Santa Catarina, representando 28,7% do total das demandas direcionadas ao IMA registradas junto ao Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado.

## 4.2 ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES INTERNAS

O IMA possui diversas unidades gerenciais distribuídas pelo Estado, conforme demonstrado por meio do organograma a seguir, as quais contam com sub-ouvidorias seccionais responsáveis pelo recebimento e devido atendimento das manifestações recebidas no prazo determinado pela legislação específica.



### 4.2.1 ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

O quadro abaixo apresenta os encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

Quadro 1 - Distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

SETOR ENCAMINHAMENTO	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	TOTAL
CODAM de Florianópolis	337	3	1			<b>341</b>
CODAM de Itajaí	156	8				<b>164</b>
CODAM de Tubarão	143	5		1		<b>149</b>
CODAM de Criciúma	123	3				<b>126</b>
OUVIDORIA - SEDE	116	3	2	1		<b>122</b>
CODAM de Blumenau	112	5				<b>117</b>

CODAM de Joinville	103	6				<b>109</b>
CODAM de Mafra	86					<b>86</b>
CODAM de Chapecó	81	3	1			<b>85</b>
CODAM de Rio do Sul	80	3				<b>83</b>
CODAM de Caçador	63	2				<b>65</b>
CODAM de Lages	61					<b>61</b>
CODAM de Joaçaba	56	3				<b>59</b>
CODAM de Concórdia	50	2				<b>52</b>
CODAM de Jaraguá do Sul	50					<b>50</b>
CODAM de São Miguel Do Oeste	42	1				<b>43</b>
GEFIS - IMA	36	2				<b>38</b>
CODAM de Canoinhas	36	1				<b>37</b>
GEBIO - IMA	21	5				<b>26</b>
GABP - IMA	2	8	7			<b>17</b>
GEANP - IMA	11	2	1			<b>14</b>
GEFLORA - IMA	7	6				<b>13</b>
DILIC - IMA	8	2	1	1		<b>12</b>
GEPAS - IMA	8	2				<b>10</b>
GELMA - IMA	6	3				<b>9</b>
GETIN - IMA		8				<b>8</b>
GEINF - IMA	4	1				<b>5</b>
PROJUR - IMA	3	1	1			<b>5</b>
GELRH - IMA	2			1		<b>3</b>
GEPAM - IMA	1	2				<b>3</b>
ANPR - IMA		1			1	<b>2</b>
CIOUV - IMA	1		1			<b>2</b>
D CPA - IMA				2		<b>2</b>
GEAUD - IMA	1	1				<b>2</b>
DIAD - IMA		1				<b>1</b>
DIBI - IMA	1					<b>1</b>
GEAPO - IMA			1			<b>1</b>
GEBIN - IMA		1				<b>1</b>
GEPES - IMA		1				<b>1</b>
GERIN - IMA	1					<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.808</b>	<b>95</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1.926</b>

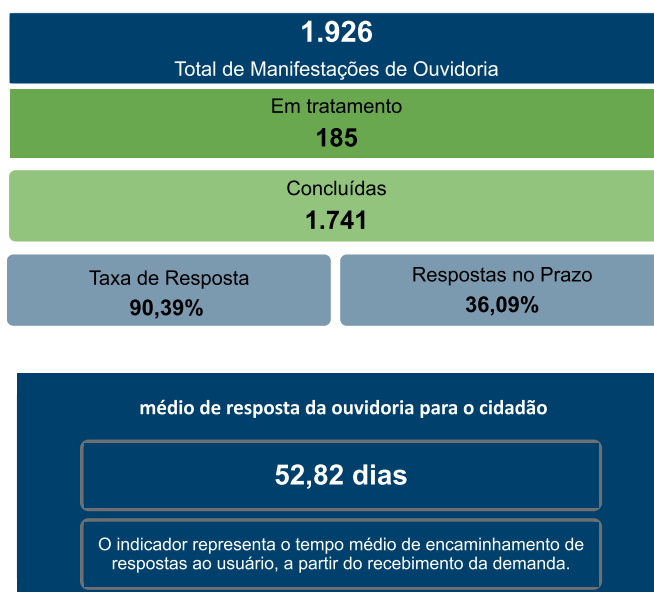
A partir dos dados apresentados acima, verifica-se que a **CODAM de Florianópolis** é a unidade que mais recebeu manifestações de Ouvidoria no ano de 2023 (17,69%), seguida da **Coordenadoria de Itajaí** (8,51%), **Tubarão** (7,73%), **Criciúma** (6,54%), **Blumenau** (6,07%) e **Joinville**, com (5,65%).

Com base nessa análise, verifica-se que mais da metade das manifestações recebidas pelo IMA são direcionadas a 6 (seis) unidades de Ouvidoria do Instituto, que conta com 40 (quarenta) sub-ouvidorias seccionais.

## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO

### 5.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

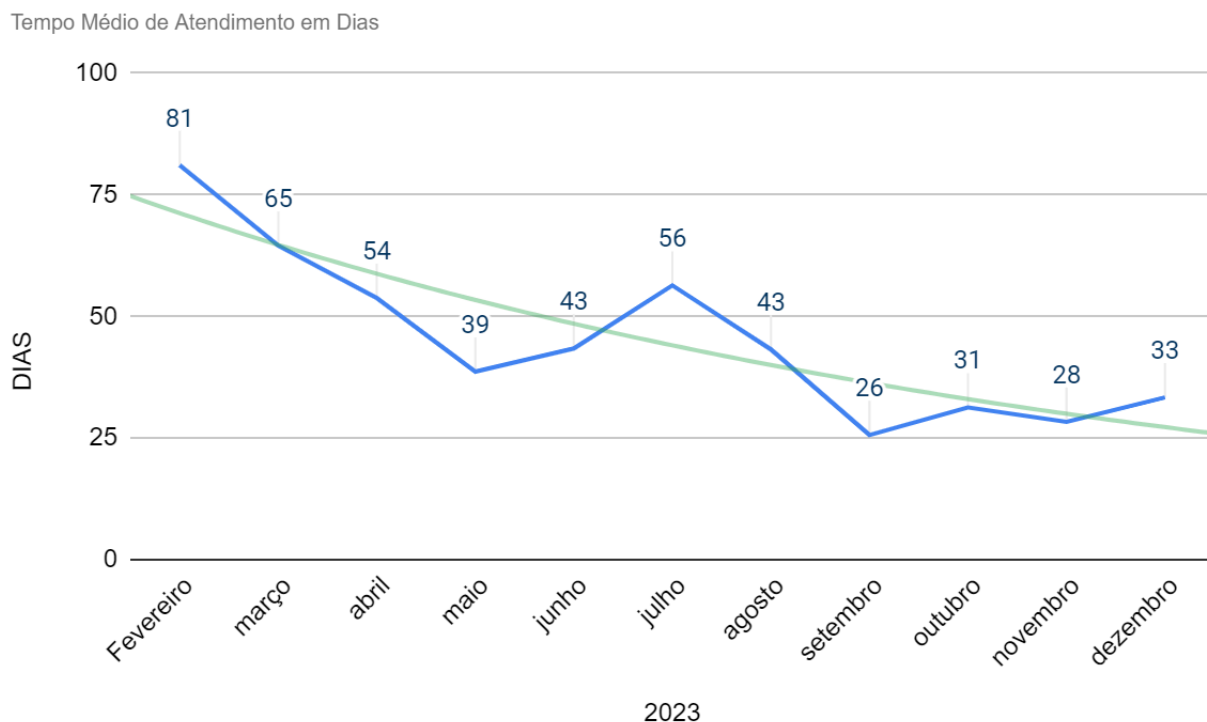
Neste item, serão apresentados os indicadores de atendimento referentes às manifestações recebidas pelo IMA ao longo de 2023.



Analisando os números, percebemos que o tempo de resposta das manifestações de ouvidoria estão tendo uma significativa redução ao longo dos meses. Enquanto que as manifestações registradas no primeiro semestre do ano, já concluídas, tiveram um tempo médio de resposta de 64 dias, enquanto que aquelas protocoladas no segundo semestre do ano contam com prazo médio de resposta de 36 dias, ficando demonstrada a evolução deste quesito importante para a avaliação dos atendimentos das demandas.

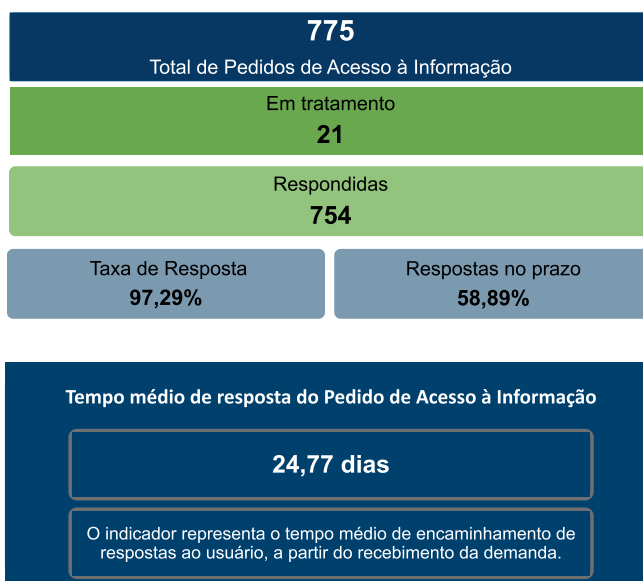
O Gráfico abaixo demonstra a evolução e redução do prazo de atendimento das manifestações de ouvidoria concluídas ao longo do ano, bem como a tendência de estabelecimento desse prazo abaixo do limite legal previsto.

Gráfico 04: Evolução do tempo médio de atendimento das Manifestações de Ouvidoria



## 5.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Neste item, serão apresentados os indicadores de atendimento referentes aos pedidos recebidas pelo IMA ao longo de 2023.

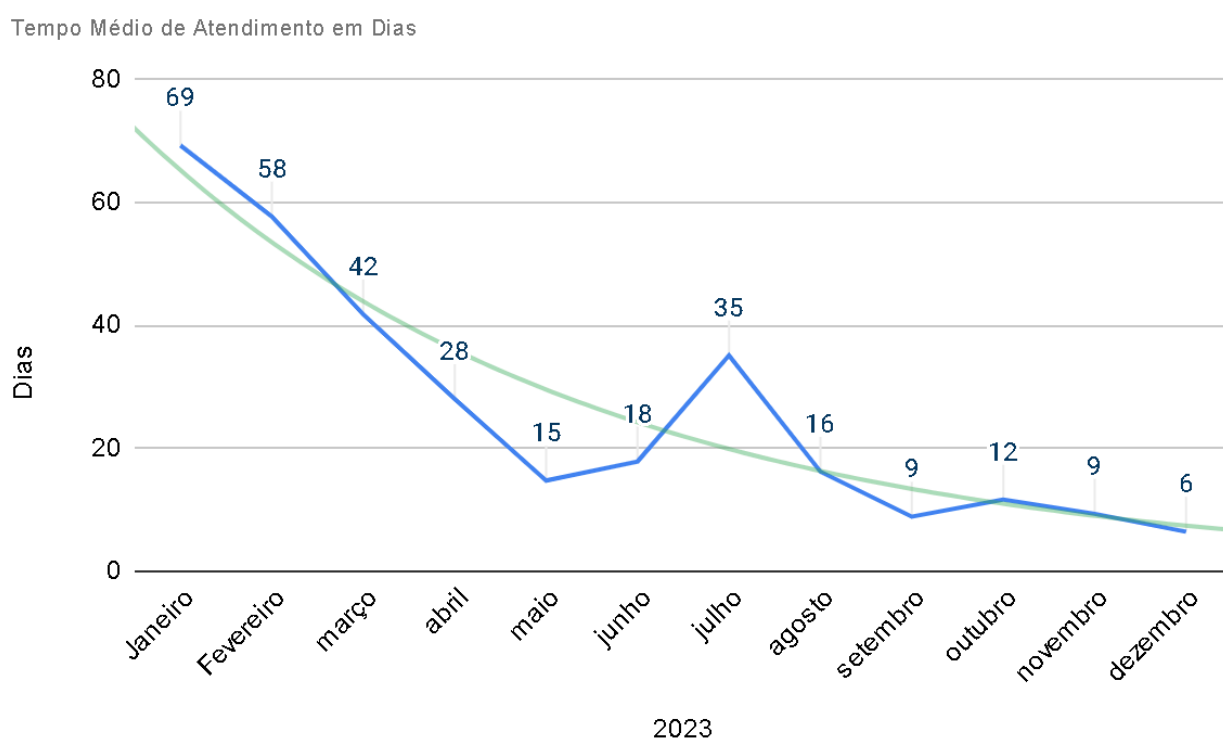


Para calcular o tempo médio de resposta, utilizou-se a seguinte fórmula: Somatório ([data de conclusão] – [data de abertura das manifestações] / [total de manifestações recebidas]).

Analisando os números, é visível a evolução do tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação a partir do segundo semestre de 2023. Enquanto que os pedidos realizados no primeiro semestre do ano tiveram o tempo médio de resposta de **35 dias**, aqueles protocolados no segundo semestre tiveram seu tempo reduzido para uma média **15 dias**, ficando dentro do prazo estabelecido.

O Gráfico abaixo demonstra a evolução e redução do prazo de atendimento dos pedidos de acesso à informação ao longo do ano, bem como a tendência de estabelecimento desse prazo abaixo do limite legal estabelecido.

**Gráfico 05: Evolução do tempo de atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação**



## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

### 6.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A seguir, será apresentado os principais assuntos por tipo de manifestação:

**Quadro 02 - Principais Assuntos das manifestações de Ouvidoria por tipologia**

NATUREZA	ASSUNTO	TOTAL	%
Solicitação	Acervo Aerofotogramétrico	1	0,06%
	Acesso Dados Pessoais	1	0,06%
	Acesso Processo SGP-e	20	1,11%

Administração de Parque	1	0,06%
Agendamento de Atendimento	1	0,06%
Alteração cadastral e contratuais	2	0,11%
Animais Silvestres	54	2,99%
Apicultura(abelhas)	1	0,06%
Aterrar rios ou córregos	15	0,83%
Autorização de uso de espaço público	1	0,06%
Autos de infração	2	0,11%
Balneabilidade das Praias	8	0,44%
Caça de animais silvestres	10	0,55%
Cancelamento atendimento	1	0,06%
Certidão negativa	2	0,11%
Cobrança de resposta	8	0,44%
Complementação De Demanda	5	0,28%
Construção irregular em APP	25	1,38%
Consulta de processo	2	0,11%
Corte de vegetação	4	0,22%
Criação de Animais	20	1,11%
Demora de processo	1	0,06%
Descumprimento da Legislação	1	0,06%
Desmatamento	124	6,85%
Desvio curso d'água	7	0,39%
Esclarecimentos Legislação	12	0,66%
Exploração de rochas e jazidas	1	0,06%
Fiscalização Alvará de Funcionamento	1	0,06%
Fiscalização ambiental	1.089	60,20%
Informações ambientais	3	0,17%
Informações/ legislação	1	0,06%
Informações/energia elétrica	1	0,06%
Instrução Normativa	2	0,11%
Invasão de Terras	1	0,06%
Lançamento de dejetos no mar (balneabilidade)	1	0,06%
Liberação de gases (fumaça)	18	1,00%
Licença Ambiental	172	9,51%
Licenciamento de eventos	1	0,06%
Manifestação Incompleta (Falta Dados)	1	0,06%
Maus-tratos de Animais	2	0,11%
Não Foi Possível Compreender	1	0,06%
Obras ambientais	3	0,17%
Ocupações irregulares em áreas de preservações permanentes	7	0,39%
Odor (mau cheiro)	3	0,17%

	Poços Artesianos	4	0,22%
	Poda de árvores	2	0,11%
	Poluição de resíduos	16	0,88%
	Poluição sonora	17	0,94%
	Qualidade da água	1	0,06%
	Queimadas	2	0,11%
	Remoção de animais mortos em via pública	1	0,06%
	Réplica de resposta	8	0,44%
	Resposta Insatisfatória/incompleta	3	0,17%
	Retirada de saibro (pedreira sem licenciamento)	2	0,11%
	Retirar areia de rio ou córregos (dragagem)	9	0,50%
	Supressão vegetal (corte de árvores)	100	5,53%
	Transporte de cargas tóxicas	2	0,11%
	Venda ilegal de animais	5	0,28%
	<b>TOTAL</b>	<b>1.809</b>	<b>100,00%</b>
<b>Denúncia</b>	Abuso de autoridade	1	6,25%
	Assédio moral	2	12,50%
	Assédio Sexual	1	6,25%
	Carga Horária	1	6,25%
	Comportamento do servidor	1	6,25%
	Concurso público	1	6,25%
	Contratos	1	6,25%
	Devolução Para Proteção aos Dados do Usuário	1	6,25%
	Irregularidades administrativas	1	6,25%
	Licença Ambiental	3	18,75%
	Trabalho Remoto	1	6,25%
	Uso indevido de veículo oficial	1	6,25%
	Vazamento Dados Pessoais	1	6,25%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Reclamação</b>	Acesso Processo SGP-e	1	1,05%
	Balneabilidade das Praias	3	3,16%
	Cadastro Ambiental	1	1,05%
	Cobrança de resposta	19	20,00%
	Comportamento do servidor	1	1,05%
	Concurso público	1	1,05%
	Demora de processo	10	10,53%
	Demora no atendimento	9	9,47%
	Desvio curso d'água	1	1,05%
	Falta de profissional para atendimento	4	4,21%
	Fiscalização ambiental	7	7,37%
	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	1,05%

	Licença Ambiental	10	10,53%
	Mau atendimento	4	4,21%
	Não Atendimento Telefônico	3	3,16%
	Prêmios/Premiação	1	1,05%
	Problemas no site (home page)	7	7,37%
	Réplica de resposta	10	10,53%
	Resposta Insatisfatória/incompleta	1	1,05%
	Sistema de Protocolo Digital	1	1,05%
	<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100,00%</b>
<b>Elogio</b>	Bom Atendimento	5	83,33%
	Comportamento do servidor	1	16,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
<b>Sugestão</b>		1	100,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## 6.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quadro 03 - Principais Assuntos das solicitações de Documentos e Informações / LAI

<b>Solicitação de Documentos/ Informações/LAI</b>	Acesso Processo SGP-e	264	34,06%
	Acesso/cópia de relatórios ambientais	173	22,32%
	Administração de Parque	1	0,13%
	Animais Silvestres	2	0,26%
	Autos de infração	31	4,00%
	Balneabilidade das Praias	5	0,65%
	Cancelamento de processo	1	0,13%
	Cargos e salários	1	0,13%
	Certidão negativa	1	0,13%
	Concurso público	4	0,52%
	Construção irregular em APP	1	0,13%
	Consulta de processo	6	0,77%
	Cópia de Processos	64	8,26%
	Cópia Documentos	18	2,32%
	Dados Estatísticos	5	0,65%
	Dados funcionais	1	0,13%
	Desmatamento	1	0,13%
	Edital	1	0,13%
	Esgoto	1	0,13%
	Fiscalização ambiental	1	0,13%
Informação/Legislação	9	1,16%	
Informações / Meio Ambiente	18	2,32%	

Informações ambientais	2	0,26%
Informações/documentos	14	1,81%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	0,13%
Instrução Normativa	1	0,13%
Licença Ambiental	131	16,90%
Nomeações	1	0,13%
Poluição de resíduos	5	0,65%
Portaria (cópia/Informações)	1	0,13%
Programas de governo	1	0,13%
Recurso 1ª instância	3	0,39%
Supressão vegetal (corte de árvores)	2	0,26%
Taxas	2	0,26%
Transporte de cargas tóxicas	1	0,13%
Vigilância sanitária	1	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>775</b>	<b>100,00%</b>

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

A tabela abaixo visa demonstrar o perfil dos usuários que registram suas manifestações e pedidos de acesso à informação por meio do portal da Ouvidoria Geral do Estado, quando identificados no momento do protocolo, bem como o canal de contato utilizado para o registro da demanda, o tipo de pessoa, se física ou jurídica.

Tabela 01 – Perfil do Usuário

Usuário	
Pessoa Física	534 (27,7%)
Pessoa Jurídica	88 (4,6%)
Não Informado	1.304 (67,7%)
Gênero	
Feminino	516 (19,1%)
Masculino	753 (27,9%)
Não Informado	1.433 (53%)

## 8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Na sequência, apresenta-se a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifestação:

- a) **Solicitações:** Com base nos indicadores apresentados e analisando as manifestações recebidas pelo Instituto, é possível constatar que a maioria absoluta das demandas recebidas referem-se à solicitação de serviços ambientais, sendo esta uma atividade finalística exercida pela entidade, não se tratando, portanto, necessariamente de reclamações dos serviços prestados, mas sim, de solicitação de serviços públicos prestados por este Instituto. Superado este ponto, podemos constatar que a maior parte das solicitações recebidas é de **Fiscalização Ambiental, com 1089 (mil e oitenta e nove) pedidos**, o que corresponde a **60,20%** das solicitações realizadas. Verifica-se que este assunto refere-se a pedidos de fiscalização de forma genérica, que ocorre quando não é exatamente identificado e enquadrado na área de atuação. No entanto, outros assuntos também relacionam-se com este primeiro, sendo os com maiores números de solicitação de fiscalização para verificar eventual **desmatamento (124 - 6,85%)** e **Supressão de Vegetação (100 - 5,53%)**. Ressalta-se ainda, com um número relevante, o registro de pedidos de Licença Ambiental, com 172 (cento e setenta e dois) pedidos, representando 9,51% do total.

Observa-se que um agravante para o atraso verificado no atendimento das demandas é o fato de muitas das manifestações recebidas serem de competência primária dos municípios e, tendo o conhecimento do ocorrido, fica o IMA responsável por determinar medidas para evitar, fazer cessar ou mitigar eventuais casos de iminência ou ocorrência de degradação da qualidade ambiental, nestes casos.

A fim de implementar mecanismos que promovam a redução das demandas de ouvidorias recebidas pela autarquia, bem como que garantam que o Instituto receba apenas manifestações de sua competência, já no início deste ano de 2024 a gestão do IMA se reuniu com a equipe da Controladoria Geral do Estado. No encontro foram apresentadas propostas que visam estabelecer um fluxo específico para entrada de pedidos de serviços ambientais no IMA/SC, com vistas a filtrar e direcionar as demandas para o órgão/setor competente com a maior celeridade, a fim de atender a demanda em tempo hábil.

- b) **Denúncia:** No que se refere a esta tipologia de manifestação, notamos que os assuntos protocolados são bem diversos, não sendo identificado um único tema específico que demande atenção especial em detrimento dos demais. Importante esclarecer que todas as denúncias recebidas são imediatamente dirigidas à autoridade máxima para conhecimento e providências cabíveis.

Como medida para melhorar o tratamento das denúncias, foram realizadas algumas

reuniões com a Controladoria Geral do Estado a fim de capacitar os servidores do IMA para a devida instrução e acompanhamento de procedimentos disciplinares na entidade, a fim de trazer mais segurança e celeridade na solução de demandas que necessitem de tal tratamento.

Ressalta-se que foram agendados treinamentos, os quais serão promovidos pela Corregedoria Geral do Estado, que certamente contribuirão para a melhoria dos processos do IMA.

- c) **Reclamações:** No que tange às reclamações recebidas, percebemos um maior número de manifestações acerca de **Cobrança de Respostas**, principalmente relativo às demandas de Ouvidoria, representando 20% do total; **Demora no processo** e **Licença Ambiental**, representando, cada uma, 10,53% do total; e ainda notamos um número significativo de **Réplica de Resposta**, também correspondente a 10,53%, que geralmente se refere a um pedido de esclarecimento ou descontentamento com a resposta recebida anteriormente pelo cidadão.

Neste ponto, informa-se que todas as reclamações recebidas pelo IMA são imediatamente levadas ao conhecimento da Diretoria/Gerência responsável pelo atendimento para prestar os devidos esclarecimentos e, quando identificado que o problema não foi devidamente sanado, dado o devido conhecimento à presidência do Instituto para as devidas providências.

- d) **Sugestão:** O IMA recebeu apenas uma sugestão ao longo do ano, a qual foi devidamente levada ao conhecimento da nossa assessoria de assuntos regionais, normatização e procedimentos, a fim de analisar e adotar as providências convenientes.
- e) **Elogios:** O Instituto recebeu 6 (seis) elogios durante o exercício, sendo estes devidamente levados ao conhecimento da gerência responsável, para a ciência do agente que prestou o serviço ou realizou o atendimento.

Importante ressaltar que todas as manifestações recebidas, independente que sejam de reclamação ou elogio, servem de base para o aprimoramento da gestão, sendo sempre levadas ao conhecimento do gestor responsável para a devida análise e adequação do procedimento.

- f) **Pedidos de Acesso à Informação:** Quanto aos pedidos de documentos e acesso à informação, percebe-se um número elevado de solicitação de acesso aos processos e relatórios de Licenciamento. A incidência destes pedidos se deve, principalmente, à restrição de acessos ao público em geral ao Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos - SGPE por conta da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Com isso, para se ter o acesso aos processos, que até então eram públicos, faz-se necessário protocolar no site da Ouvidoria do Estado um pedido, onde o IMA precisa fazer uma análise das peças processuais a fim de realizar a devida anonimização dos dados antes de disponibilizar a informação ao cidadão.

Todo esse processo, que visa atender à LGPD, causa um aumento significativo no tempo de resposta dos pedidos de informação, impactando ainda nos demais atendimentos por conta do grande volume de processos e complexidade nestes procedimentos necessários para manter o sigilo das informações.

Está em estudo, no âmbito do Instituto, a possibilidade de conceder ao cidadão o acesso aos seus processos diretamente por meio dos seus sistemas informacionais, mediante ferramentas que possibilitem realizar o devido tratamento dos dados. Tal análise encontra-se em estudo junto às gerências competentes em conjunto com o encarregado de dados da instituição.

## 9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Inicialmente, ressalta-se que, conforme mencionado no item 2.2 deste relatório, em 2023 houve a troca do titular da Ouvidoria, sendo que ações mais efetivas que visam melhorar os índices de atendimento vêm sendo adotadas desde então, com perspectivas de resultados positivos no exercício de 2024.

Neste sentido, além de reuniões presenciais com a equipe da CGE/OGE, a fim de alinhar as ações a serem tomadas pela nova gestão de Ouvidoria do IMA, o Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria do Instituto realizou o curso de Capacitação em Ouvidoria e Acesso à Informação, promovido pela CGE em parceria com a Fundação Escola de Governo (ENA), com carga horária de 40 horas (modalidade à distância).

Além disso, participou do evento “Roda de Ouvidoria”, promovido pela CGE, no dia 29/11/2023, com carga horária de 5 horas, no auditório da UDESC e do Programa de Prevenção ao Assédio Sexual no Ambiente de Trabalho, realizado pela CGE, no dia 08/08/2023, no Centro Administrativo do Estado de Santa Catarina, com carga horária de 5 horas (presencial).

Referente às ações que visam a melhoria do fluxo de atendimento da Ouvidoria do Instituto, no início da nova gestão da atual Ouvidoria, foram atualizados no Sistema Integrado de Ouvidoria todos os setores do Instituto, os quais passaram por mudanças em decorrência da publicação do Decreto Estadual 200/2023, sendo indicados ouvidores titulares e suplentes para responder por cada um deles.

A Ouvidoria do IMA conta ainda com um grupo de Whatsapp onde reúne os ouvidores setoriais indicados a fim de comunicar ações e procedimentos e esclarecer eventuais dúvidas acerca das atividades relacionadas.

Por fim, ressalta-se que estão sendo elaborados procedimentos próprios, bem como planejados o desenvolvimento de ferramentas, que visam trazer agilidade aos processos de Ouvidoria e atendimento aos pedidos de acesso à informação, conforme relatado no item anterior.

## 10 CONCLUSÃO

O ano de 2023 contou com diversas mudanças na estrutura organizacional do IMA. A Coordenadoria de Controle Interno, que absorveu a Ouvidoria do Instituto, com publicação do Decreto Estadual 200 de 5 de julho de 2023, precisou readequar suas rotinas a fim de dar continuidade ao trabalho que vinha sendo realizado pela gestão anterior.

Ao longo do segundo semestre da nova gestão da Ouvidoria do Instituto, foram observadas algumas dificuldades com os procedimentos até então adotados, bem como a necessidade de consolidar alguns entendimentos a fim de promover a melhoria dos nossos processos.

Por meio do presente relatório foi possível identificar que 96,4% das demandas recebidas pelo IMA, através do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado, concentram-se em **Solicitação de Serviços** prestados pelo Instituto e **Pedidos de Acesso à Informação**.

Ficou ainda demonstrado que o tempo de resposta das demandas está acima do estabelecido pelas normas vigentes, sendo que tal fato não foge ao nosso planejamento, que possui como objetivo a promoção de uma significativa mudança no atual exercício a fim de garantir uma gestão eficiente na Ouvidoria.

Importante frisar que a atual Coordenadoria de Controle Interno - CIOUV, em conjunto com o gabinete da presidência e demais diretorias/gerências, vem buscando estabelecer procedimentos e desenvolver ferramentas que auxiliarão na melhoria dos serviços prestados, que, conseqüentemente, contribuirão na redução de manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação recebidos, bem como favorecerão à redução do tempo de resposta às manifestações.

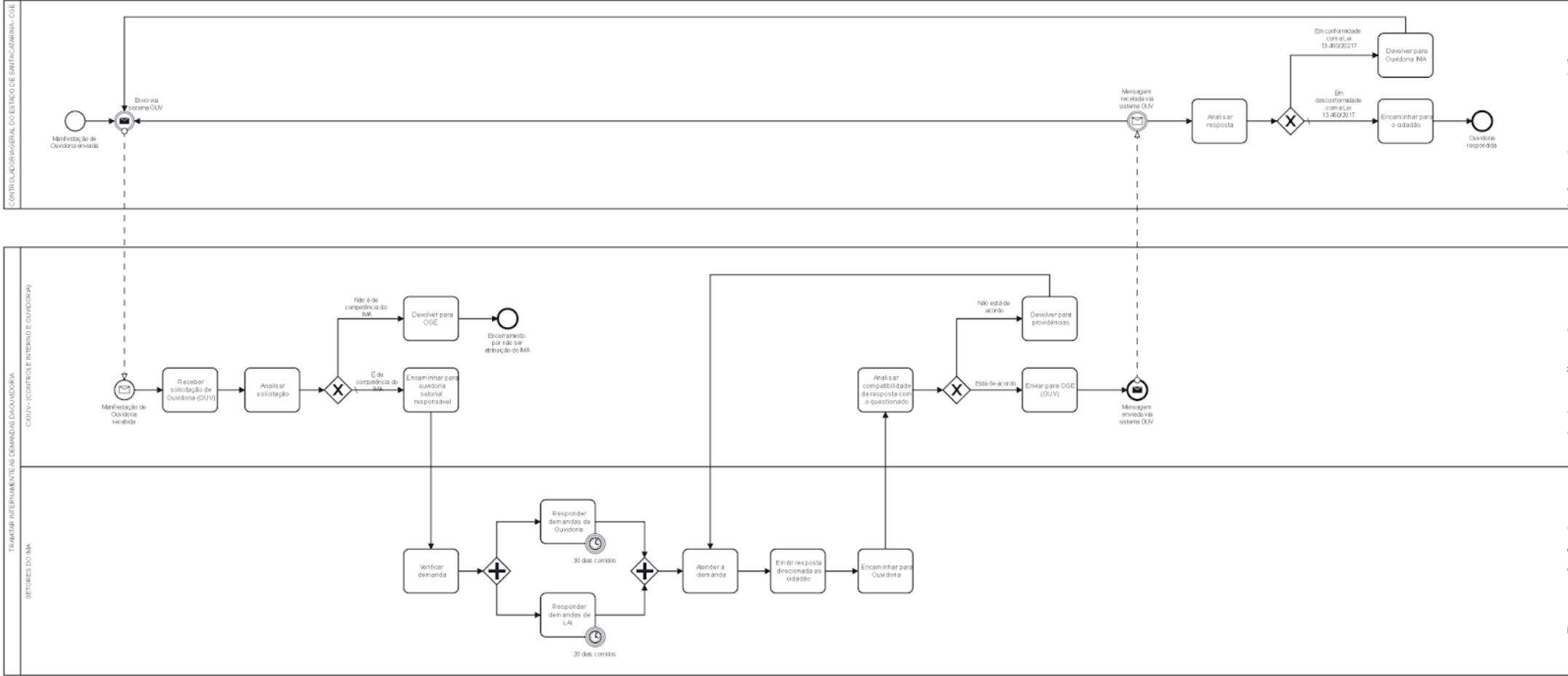
Dentre as ações planejadas para 2024, destacam-se as seguintes:

- Reforçar a equipe da Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria a fim de aperfeiçoar a sua gestão;
- Editar Instrução de Trabalho específica para as atividades de atendimento às demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- Reforçar a cobrança das demandas atrasadas e aquelas que estão por vencer, periodicamente, por meio de processos devidamente formalizados junto ao SGPE;
- Elaborar relatórios trimestrais, dando ciência à autoridade máxima da entidade sobre a situação das demandas, bem como a evolução dos atendimentos das manifestações;
- Implementar Sistema para recebimento de solicitações de serviços ambientais, como fiscalização, a fim de melhor organizar o fluxo e dar uma resposta mais célere ao usuário;
- Implementar nos atuais Sistemas Informativos do IMA uma forma de consulta aos processos garantindo o sigilo das informações;
- Promover treinamentos com os ouvidores setoriais do IMA a fim de uniformizar os procedimentos e demonstrar a necessidade de atendimento das normas pertinentes.

Com a adoção das ações propostas, pretende-se obter uma drástica redução do número de manifestações de ouvidoria recebidas, bem como de pedidos de acesso à informação, além de promover respostas tempestivas das demandas recebidas.

Destarte, a Coordenação de Controle Interno e Ouvidoria do IMA mantém-se firme no propósito de realizar uma gestão eficiente, a fim de apresentar resultados promissores ao final do exercício 2024.

# ANEXO ÚNICO - FLUXO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA





# Assinaturas do documento



Código para verificação: **L6M0RB30**

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



**EDUARDO ROSA MACHADO** (CPF: 005.XXX.329-XX) em 29/02/2024 às 10:33:39

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:47:25 e válido até 13/07/2118 - 13:47:25.

(Assinatura do sistema)



**SHEILA MARIA MARTINS ORBEN MEIRELLES** (CPF: 046.XXX.559-XX) em 29/02/2024 às 15:01:30

Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/02/2021 - 12:21:12 e válido até 22/02/2121 - 12:21:12.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/SU1BXzE1NTA4XzAwMDA2NTU5XzY1NjBfMjAyNF9MNk0wUklzMA==> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **IMA 00006559/2024** e o código **L6M0RB30** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.