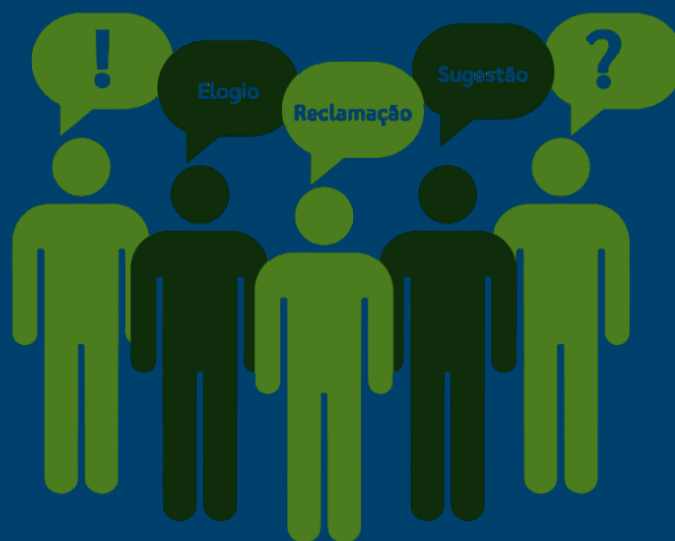


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA



EXERCÍCIO 2024

Fevereiro/2025



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

1 APRESENTAÇÃO	5
1.2 DO RELATÓRIO.....	5
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	6
2.1 COMPETÊNCIAS	6
2.2 ESTRUTURA.....	7
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO.....	7
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
3.1 DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	9
3.2 DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	9
4 ANÁLISE QUANTITATIVA.....	10
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	10
Gráfico 03 – Manifestações por Tipo	11
4.2 ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES INTERNAS.....	12
4.2.1 ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	12
QUADRO 1 – Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Unidade e Tipologia	13
4.2.2 ENCAMINHAMENTOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	14
QUADRO 2 – Distribuição dos pedidos de acesso à informação por Unidade e Tipologia ..	14
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	15
5.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	15
5.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	17
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	18
6.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	18
Quadro 03 - Principais Assuntos das manifestações de Ouvidoria por tipologia	18
6.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	20
Quadro 04 - Principais Assuntos das solicitações de Documentos e Informações / LAI.....	20
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....	22

Quadro 05 – Perfil do usuário	22
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	22
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	25
10 CONCLUSÃO.....	25
ANEXO I - FLUXO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	27



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 Rodovia Virgílio Várzea, nº 529, bairro Monte Verde, Florianópolis/SC. 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.

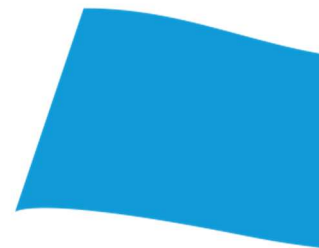
Para ampliar a divulgação de suas ações ambientais, o IMA mantém presença ativa nas principais redes sociais, incluindo Instagram (@imasantacatarina), Facebook (@institutodomeioambientesc), Twitter (@instituto_meio) e YouTube. Além disso, disponibiliza canais de atendimento via WhatsApp e e-mails institucionais, acessíveis pelo site oficial: <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.

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.

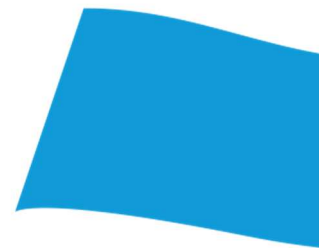
A análise das manifestações recebidas pela ouvidoria pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as ouvidorias constituem-se também em importantes instâncias de 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 2024, a Ouvidoria do Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina contou com o apoio de dois colaboradores para o exercício de suas funções. São eles:

Período	Ato de Exoneração/Designação	Nome
01/06/2023 a 31/12/2024	Ato nº 2232/2023, publicado no DOE 22.062 de 18/07/2023	Eduardo Rosa Machado (Ouvidor do IMA)
12/03/2024 a 31/12/2024	Ato nº 36/2024 publicado no DOE 22.186 de 18/01/2024	Fernanda Kuhnen Hermenegildo Administradora

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:

Endereço	Sede: Rodovia Virgílio Várzea, nº 529, Bairro Monte Verde, CEP: 88032-000 Florianópolis-SC
Atendimento	Segunda a sexta-feira das 12h às 19h
Telefone/e-mail	(48) 3665-4167 / 3665-4164 - ouvidoria@ima.sc.gov.br / 0800-6448500
Sites	https://www.ima.sc.gov.br/ http://ouvidoria.sc.gov.br/

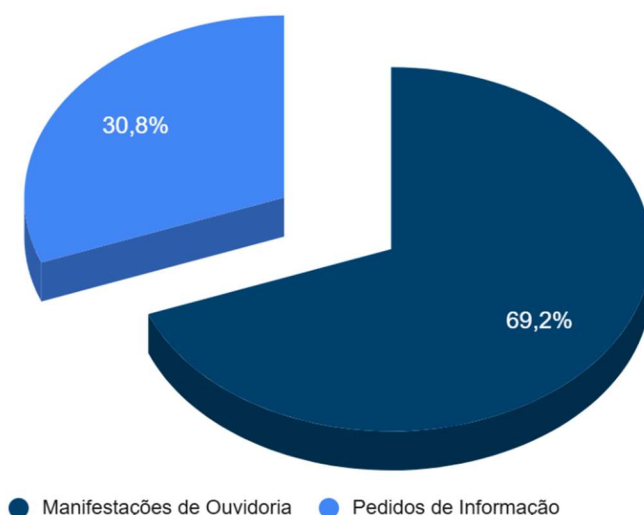
As manifestações à Ouvidoria são preferencialmente apresentadas por meio eletrônico, através do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina. No entanto, também podem ser recebidas por telefone, carta, e-mail ou presencialmente. Todas as manifestações recebidas por outros meios que não o portal, são cadastradas no Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado.

Inicialmente, as manifestações são recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado. As demandas relacionadas à área ambiental são então encaminhadas ao IMA e direcionadas aos setores responsáveis pelo atendimento. Após o devido tratamento, a resposta é enviada de volta à Ouvidoria-Geral, que, após análise pelo setor competente, encaminha a decisão final ao cidadão.

Para garantir um atendimento adequado, a Ouvidoria do IMA dispõe de uma sala reservada para atendimento presencial, além de telefone e computador com acesso à internet.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de **2024**, a unidade de ouvidoria do IMA recebeu um total de 2.974 (duas mil e novecentas e setenta e quatro) demandas por meio do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado. Destas, 2.058 (duas mil e cinquenta e oito) foram manifestações de ouvidoria, incluindo solicitações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões, enquanto 916 (novecentas e dezesseis) corresponderam a Pedidos de Acesso à Informação.



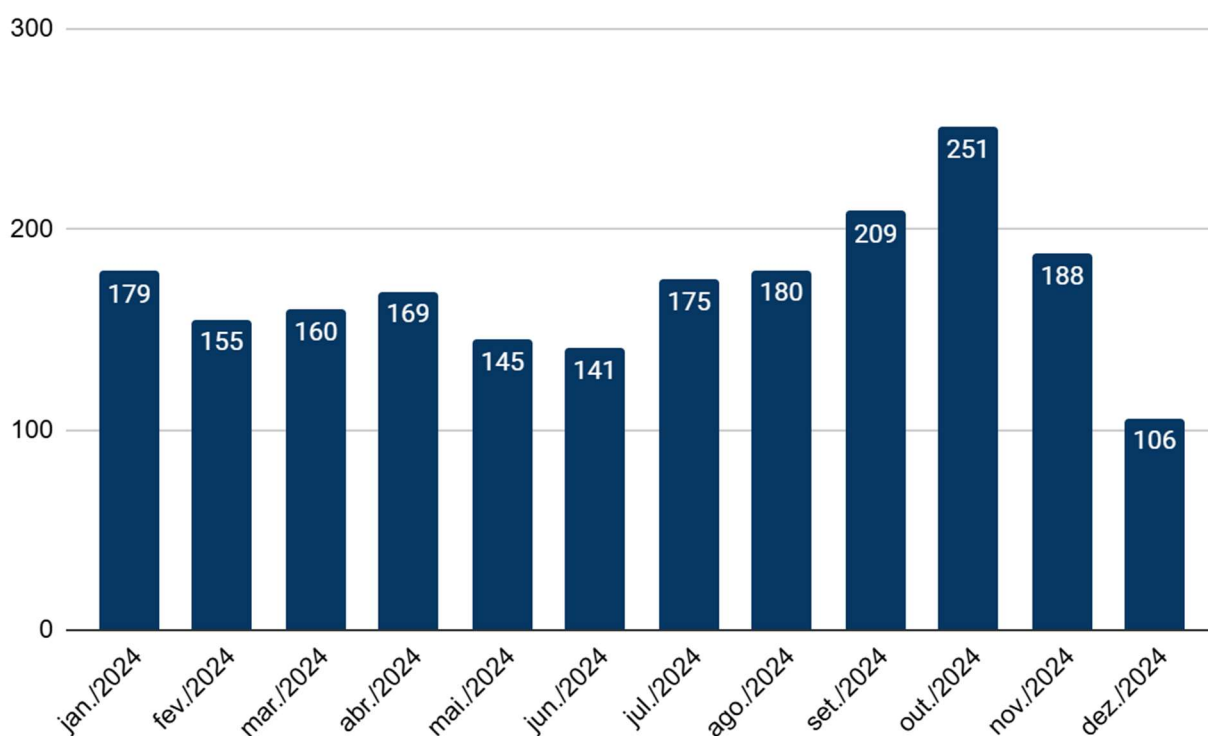
3.1 DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Durante o exercício de 2024, a unidade de ouvidoria do IMA recebeu um total de **2.058 (duas mil cinquenta e oito)** manifestações de ouvidoria, incluindo solicitações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões.

A média mensal de manifestações recebidas no ano foi de 171 (cento e setenta e uma). Os meses de setembro e outubro registraram os maiores volumes, com 209 (duzentos e nove) e 251 (duzentos e cinquenta e uma) manifestações, respectivamente. Em contrapartida, houve uma redução nos meses de junho, com 141 (cento e quarenta e uma) manifestações, e dezembro, com 106 (cento e seis).

O **Gráfico 1** demonstra a distribuição mensal das manifestações recebidas pelo IMA ao longo do exercício 2024.

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por Mês

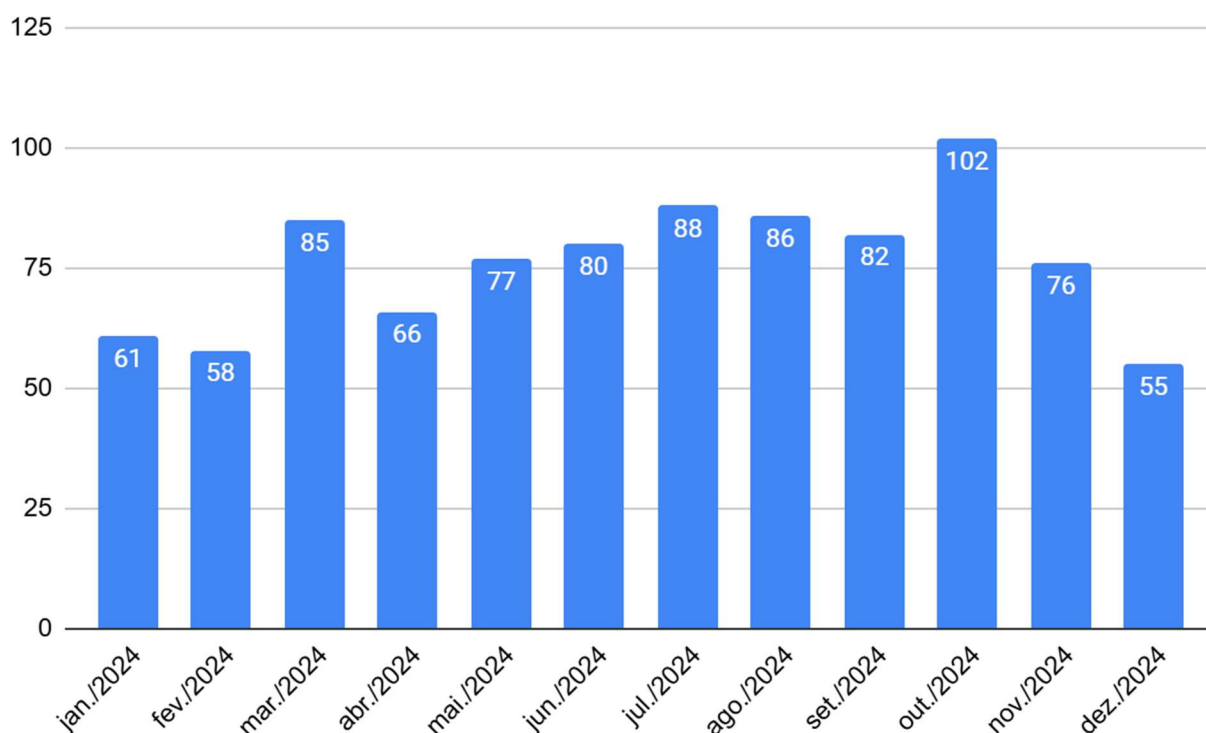


3.2 DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ao longo do ano foram recebidos 916 (novecentos e dezesseis) 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](#).

A média mensal foi de 76 (setenta e seis) pedidos, com os meses de julho e outubro registrando os maiores volumes, 88 (oitenta e oito) e 102 (cento e dois) pedidos, respectivamente. Por outro lado, houve uma redução nos meses de fevereiro e dezembro, com 58 (cinquenta e oito) e 55 (cinquenta e cinco) pedidos, respectivamente.

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



4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

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.

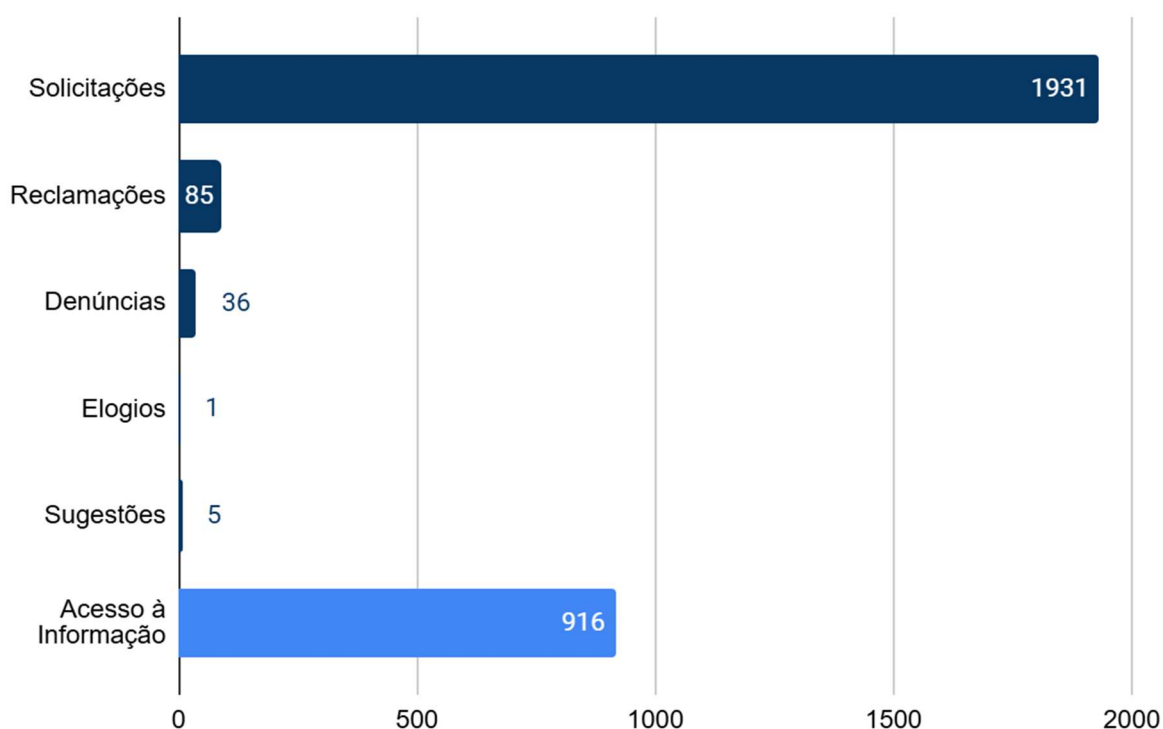
Já o Decreto Estadual nº 1933 de 18 de maio de 2022 considera:

- **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 por Tipo

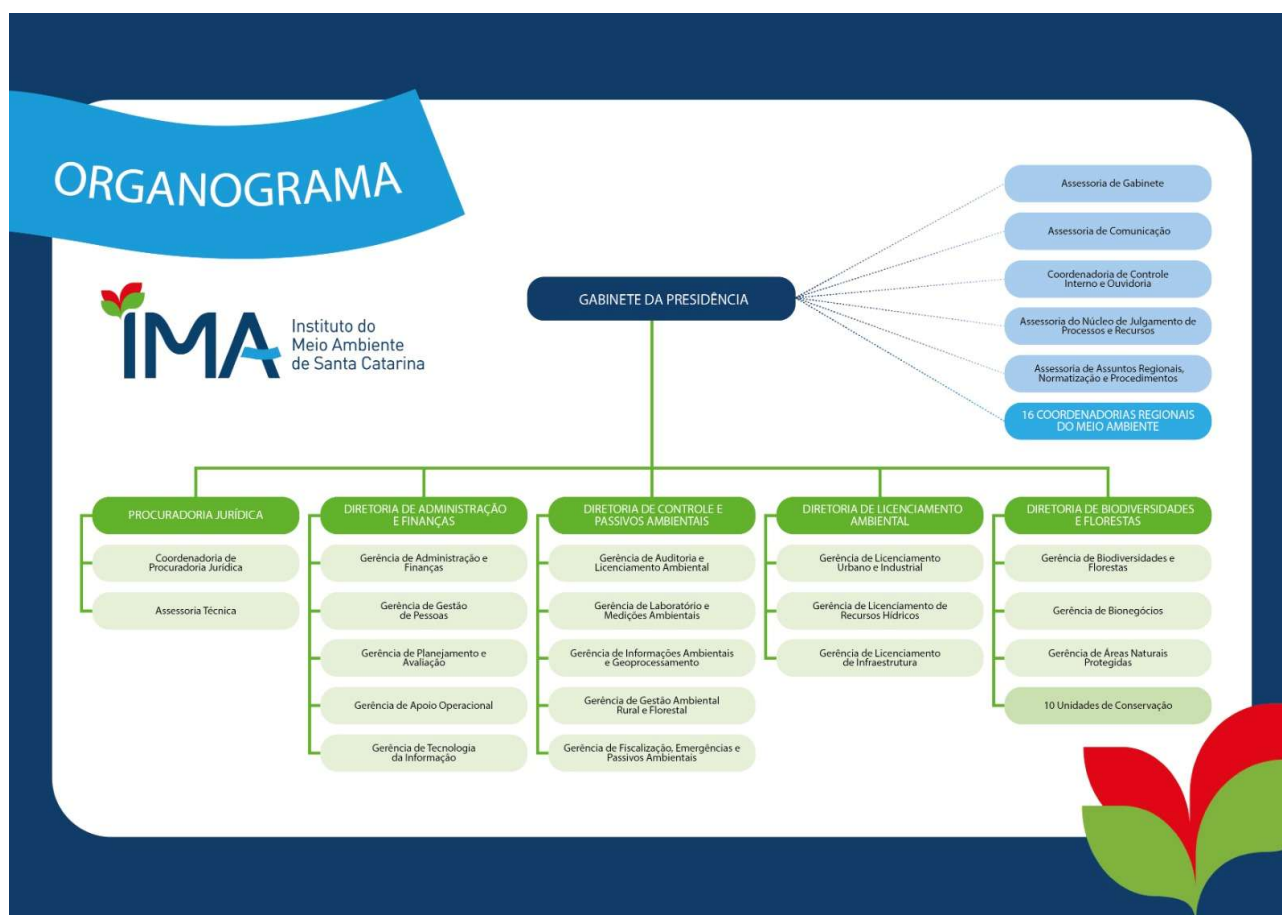


Podemos observar que, das **2.058 manifestações de Ouvidoria** recebidas pelo IMA, a maior parte pertence ao tipo **Solicitação** (93,8%), seguidas de **reclamações** (4,1%), **Denúncias** (1,7%) e, **Sugestões** (0,2%), tendo sido registrado um elogio durante o exercício.

Conforme demonstrado no gráfico acima, os pedidos de acesso à informação representam uma demanda significativa para o IMA, sendo o maior número de registros no Estado de Santa Catarina. Esses pedidos correspondem a 30,6% do total de demandas direcionadas ao IMA e registradas no Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado.

4.2 ENCAMINHAMENTOS ÀS UNIDADES INTERNAS

O IMA possui diversas unidades gerenciais distribuídas pelo estado, conforme demonstrado no organograma a seguir. Essas unidades contam com 43 subouvidorias seccionais, responsáveis pelo recebimento e atendimento das manifestações dentro do prazo estabelecido 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 Manifestações de Ouvidoria por Unidade e Tipologia

SETOR ENCAMINHAMENTO	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
CODAM de Florianópolis	1	-	5	336	-	342
CODAM de Blumenau	1	-	2	156	-	159
CODAM de Itajaí	-	-	7	149	1	157
CODAM de Chapecó	-	-	1	150	-	151
CODAM de Tubarão	2	-	7	141	1	151
CODAM de Joinville	-	-	1	132	1	134
CODAM de Criciúma	1	-	5	126	-	132
CODAM de Rio do Sul	-	1	2	115	-	118
CODAM de Mafra	-	-	1	113	-	114
CODAM de Lages	-	-	1	103	-	104
CODAM de Caçador	-	-	1	97	-	98
CODAM de Joaçaba	-	-	3	75	-	78
CODAM de São Miguel Do Oeste	1	-	1	76	-	78
CODAM de Concórdia	-	-	1	48	-	49
CODAM de Jaraguá do Sul	-	-	1	47	-	48
CODAM de Canoinhas	1	-	4	31	-	36
GABP - IMA	26	-	3	2	1	32
Respondido pela Ouvidoria	1	-	9	14	-	24
D CPA - IMA	-	-	4	6	-	10
GEFLORA - IMA	-	-	9	-	-	9
GEANP - IMA	-	-	5	1	-	6
DIBI - IMA	-	-	2	1	-	3
DILIC - IMA	-	-	-	3	-	3
GEBIO - IMA	-	-	2	1	-	3
GELMA - IMA	-	-	-	3	-	3
GEPES - IMA	-	-	2	1	-	3
GETIN - IMA	-	-	3	-	-	3
GEFIS - IMA	-	-	-	1	1	2
PROJUR - IMA	-	-	1	1	-	2
ANPR - IMA	-	-	-	1	-	1
GEAPO - IMA	1	-	-	-	-	1
GEINF - IMA	-	-	-	1	-	1
GELRH - IMA	1	-	-	-	-	1
NUJUP - IMA	-	-	1	-	-	1
GELUR - IMA	-	-	1	-	-	1
TOTAL	36	1	85	1931	5	2058

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 2024 (16,62%), seguida da Coordenadoria de Blumenau (7,73%), Itajaí (7,63%), Chapecó e Tubarão (7,34%) cada, e Joinville com (6,51%).

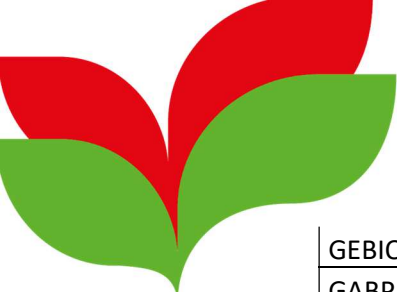
Com base nessa análise, verifica-se que mais da metade das manifestações recebidas pelo IMA são concentradas em seis unidades de Ouvidoria, dentro do total de 43 subouvidorias seccionais do Instituto.

4.2.2 ENCAMINHAMENTOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

QUADRO 2 – Distribuição dos pedidos de acesso à informação por Unidade e Tipologia

SETOR ENCAMINHAMENTO	TOTAL	%
CODAM de Florianópolis	152	16,59%
CODAM de Tubarão	118	12,88%
CODAM de Joinville	70	7,64%
CODAM de Chapecó	69	7,53%
CODAM de Itajaí	68	7,42%
CODAM de Blumenau	44	4,80%
CODAM de Caçador	40	4,37%
NUJUP - IMA	40	4,37%
Sem Tramitação	38	4,15%
CODAM de Lages	36	3,93%
CODAM de Joaçaba	27	2,95%
DILIC - IMA	23	2,51%
GELUR - IMA	20	2,18%
CODAM de Criciúma	18	1,97%
GELRH - IMA	15	1,64%
GEPES - IMA	15	1,64%
GEFIS - IMA	14	1,53%
GEFLORA - IMA	13	1,42%
CODAM de São Miguel Do Oeste	11	1,20%
GEINF - IMA	10	1,09%
CODAM de Canoinhas	9	0,98%
CODAM de Mafra	9	0,98%
CODAM de Concórdia	8	0,87%
GEANP - IMA	7	0,76%
PROJUR - IMA	7	0,76%
CODAM de Jaraguá do Sul	6	0,66%
CODAM de Rio do Sul	5	0,55%



GEBIO - IMA	5	0,55%
GABP - IMA	4	0,44%
GERIN - IMA	4	0,44%
DCPA - IMA	3	0,33%
DIBI - IMA	3	0,33%
ANPR - IMA	2	0,22%
GELMA - IMA	2	0,22%
GEAUD - IMA	1	0,11%
TOTAL	916	100%

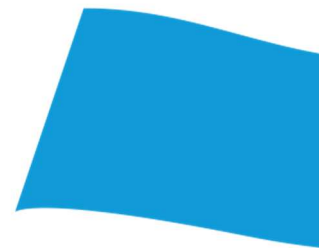
A análise revela que, assim como nas manifestações de ouvidoria, mais da metade dos pedidos de acesso à informação recebidos pelo IMA se concentram em seis unidades gerenciais do Instituto, que, no total, possui 43 subouvidorias seccionais.

A Coordenadoria de Florianópolis, que também liderou o recebimento de manifestações de ouvidoria em 2024 com 16,62%, foi a unidade que mais recebeu pedidos de acesso à informação durante o ano, com 16,59%. Em seguida, destacam-se a Coordenadoria de Tubarão (12,88%), Joinville (7,64%), Chapecó (7,53%), Itajaí (7,42%) e Blumenau (4,80%), refletindo uma distribuição semelhante à observada nas demandas de ouvidoria, onde Blumenau (7,73%), Itajaí (7,63%), Chapecó e Tubarão (7,34% cada) e Joinville (6,51%) também apresentaram percentuais elevados.

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 2024.



médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

28,25 dias

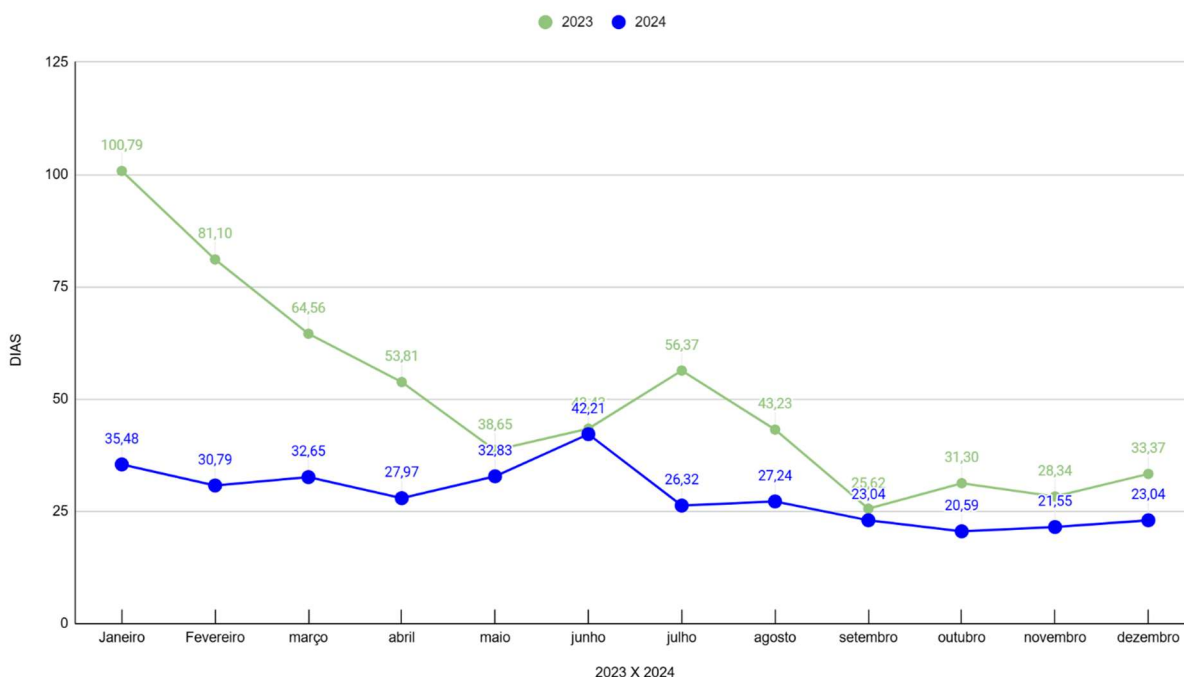
O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

Analisando os números, percebe-se uma redução significativa no tempo de resposta das manifestações de ouvidoria em comparação ao exercício anterior. Em 2023, das 1.926 manifestações registradas, a taxa de resposta foi de 90,39%, com 36,09% das respostas dentro do prazo, e um tempo médio de atendimento de 52,82 dias. Já em 2024, as manifestações protocoladas apresentaram um prazo médio de resposta de 28,25 dias, abaixo do limite legal estabelecido, evidenciando a evolução desse indicador essencial para a avaliação do atendimento às demandas.

O gráfico abaixo ilustra o prazo médio de atendimento das manifestações de ouvidoria ao longo de 2024, destacando a evolução em comparação ao exercício anterior. A redução significativa no tempo de resposta reflete uma melhoria no processo de atendimento, evidenciando a eficiência crescente na gestão das demandas recebidas.

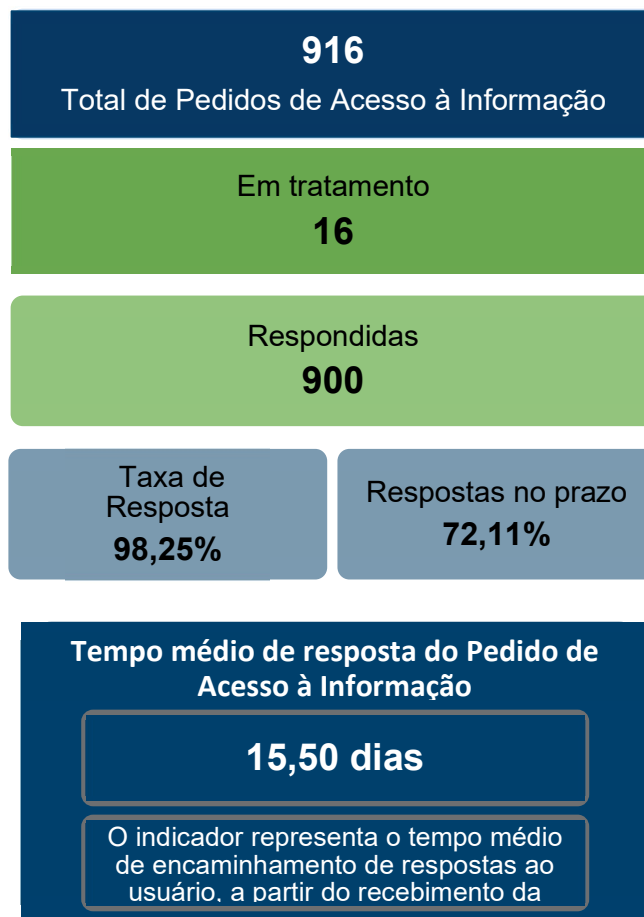
Gráfico 04: Evolução do tempo médio de atendimento das Manifestações de Ouvidoria

Tempo Médio de Atendimento em Dias



5.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

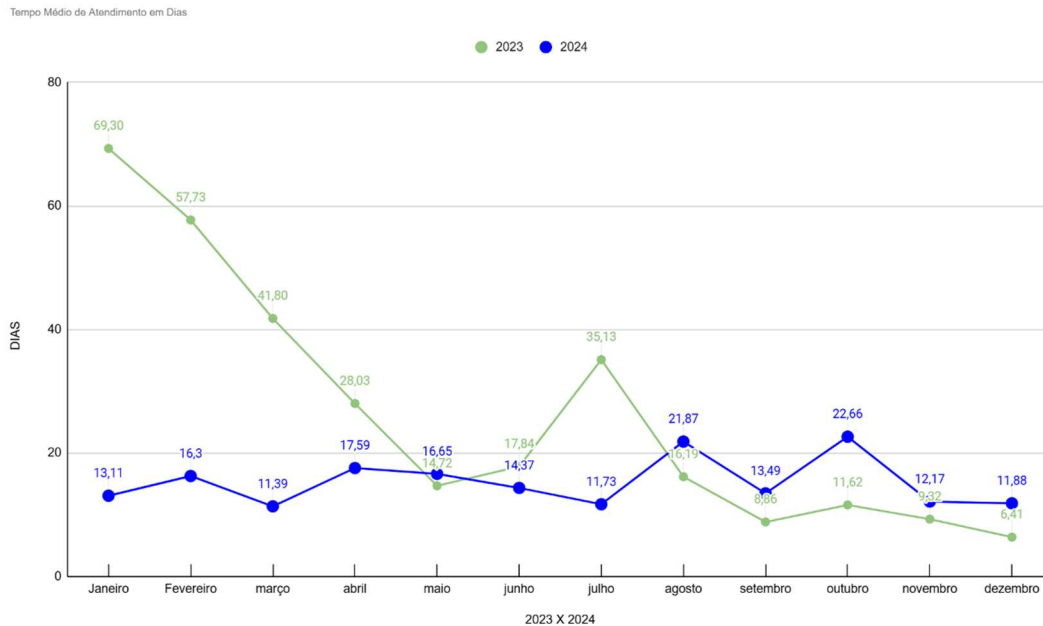
Neste item, serão apresentados os indicadores de atendimento referentes aos pedidos recebidas pelo IMA ao longo de 2024.



Em breve análise quanto aos números relacionados aos pedidos de informação protocolados em 2024, fica evidenciada a evolução do tempo médio de resposta em deste tipo de solicitação em relação ao apresentado no exercício anterior (2023). Enquanto que os pedidos realizados em 2023 tiveram uma média de **24,77 dias** para sua solução, aqueles protocolados no exercício em análise (2024) tiveram seu tempo reduzido para uma média **15,5 dias**, ficando dentro do prazo legalmente estabelecido.

O gráfico abaixo demonstra o prazo médio de atendimento dos pedidos de acesso à informação ao longo de 2024, mantendo-se dentro do prazo legal estabelecido. Embora o IMA continue empenhado em melhorar a taxa de tempo de resposta, é importante destacar que uma parte significativa dos pedidos envolve processos volumosos, que exigem um tempo considerável para análise. Esse esforço adicional visa garantir o cumprimento das normas de sigilo estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), incluindo a identificação e a devida tarja de dados pessoais, de modo a proteger a privacidade dos indivíduos. Apesar desses desafios, o IMA segue comprometido em aprimorar continuamente a eficiência no atendimento a essas demandas.

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



6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

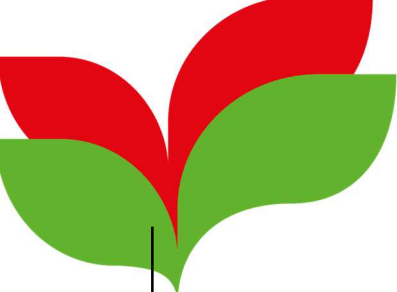
6.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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

Quadro 03 - Principais Assuntos das manifestações de Ouvidoria por tipologia

NATUREZA	ASSUNTO OUVIDORIA	TOTAL	%
Denúncia	Assédio moral	2	5,56%
	Competência Funcional	1	2,78%
	Comportamento do servidor	6	16,67%
	Construção irregular em APP	1	2,78%
	Eleições	1	2,78%
	Fiscalização ambiental	5	13,89%
	Irregularidades administrativas	2	5,56%
	Licença Ambiental	11	30,56%
	Licitação	1	2,78%
	Nomeações	1	2,78%
	Supressão vegetal (corte de árvores)	1	2,78%
	Uso indevido de veículo oficial	4	11,11%
	TOTAL	36	100,00%

Elogio	Comportamento do servidor	1	100,00%
	TOTAL	1	100,00%
Reclamação	Administração de Parque	2	2,35%
	Balneabilidade das Praias	1	1,18%
	Cadastro Ambiental	4	4,71%
	Cobrança de resposta	15	17,65%
	Complementação De Demanda	1	1,18%
	Consulta de processo	1	1,18%
	Demora de processo	9	10,59%
	Demora no atendimento	5	5,88%
	Extensão rural	1	1,18%
	Falta de informações site	1	1,18%
	Fiscalização ambiental	4	4,71%
	Informações ambientais	1	1,18%
	Licença Ambiental	5	5,88%
	Mau atendimento	1	1,18%
	Não Atendimento Telefônico	7	8,24%
	Nomeações	1	1,18%
	Problemas no site (homepage)	7	8,24%
	Processo Seletivo	2	2,35%
	Réplica de resposta	15	17,65%
	Revisão de valores	1	1,18%
Sinalização	1	1,18%	
TOTAL	85	100,00%	
Solicitação	Acesso Processo SGP-e	17	0,88%
	Animais Silvestres	3	0,16%
	Área de Domínio	1	0,05%
	Aterrar rios ou córregos	2	0,10%
	Balneabilidade das Praias	6	0,31%
	Caça de animais silvestres	1	0,05%
	Cadastro Ambiental	2	0,10%
	Cancelamento da Manifestação	1	0,05%
	Cobrança de resposta	2	0,10%
	Complementação De Demanda	13	0,67%
	Concurso público	2	0,10%
	Construção irregular em APP	62	3,21%
	Corte de vegetação	18	0,93%
	Criação de Animais	2	0,10%
	Demora de processo	1	0,05%
	Desmatamento	146	7,56%
	Esclarecimentos Legislação	2	0,10%
Fiscalização ambiental	1.352	70,02%	



Fiscalização relativa à agricultura e pecuária	4	0,21%
Informações ambientais	7	0,36%
Informações/ legislação	1	0,05%
Informações/emprego	1	0,05%
Lançamento de dejetos no mar (balneabilidade)	1	0,05%
Liberação de gases (fumaça)	3	0,16%
Licença Ambiental	161	8,34%
Manifestação Incompleta (Falta Dados)	2	0,10%
Maus-tratos de Animais	2	0,10%
Obras	1	0,05%
Odor (mau cheiro)	1	0,05%
Poços Artesianos	1	0,05%
Poluição de resíduos	1	0,05%
Poluição sonora	4	0,21%
Processo Seletivo	1	0,05%
Qualidade da água	1	0,05%
Queimadas	1	0,05%
Réplica de resposta	19	0,98%
Retirada de saibro (pedreira sem licenciamento)	2	0,10%
Retirar areia de rio ou córregos (dragagem)	2	0,10%
Sinalização	3	0,16%
Supressão vegetal (corte de árvores)	79	4,09%
TOTAL	1.931	100,00%
Sugestão		5 100,00%
	TOTAL	5 100,00%
TOTAL	2.058	100,00%

6.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quadro 04 - Principais Assuntos das solicitações de Documentos e Informações / LAI

NATUREZA	ASSUNTO OUVIDORIA	TOTAL	%
Solicitação	Acesso/cópia de relatórios ambientais	1	16,67%
	Autos de Infração Ambiental	1	16,67%
	Consulta de processo	1	16,67%
	Cópia de Processos	1	16,67%
	Cópia Documentos	1	16,67%
	Informações diversas	1	16,67%
	Totais	6	100,00%
Solicitação Documentos Informações Lei de Acesso à Informação	Acessibilidade e limpeza da obra	1	0,11%
	Acesso à denúncia	2	0,22%
	Acesso Processo SGP-e	391	42,97%

Acesso/cópia de relatórios ambientais	148	16,26%
Acidente com cargas tóxicas	1	0,11%
Aferição/Medidores	1	0,11%
Animais Silvestres	2	0,22%
Arrecadação Estadual - Tributos	1	0,11%
Autos de infração	29	3,19%
Autos de Infração Ambiental	26	2,86%
Balneabilidade das Praias	2	0,22%
Cadastro Ambiental Rural	3	0,33%
Cadastro de fornecedores	1	0,11%
Cargos e salários	5	0,55%
Certidão negativa	1	0,11%
Concessões	2	0,22%
Concurso público	5	0,55%
Consulta de processo	26	2,86%
Contratos	1	0,11%
Cópia de Processos	71	7,80%
Cópia Documentos	38	4,18%
Corte de vegetação	3	0,33%
Dados Meteorológicos	1	0,11%
Desmatamento	1	0,11%
Desvio curso d'água	2	0,22%
Edital	1	0,11%
Fiscalização ambiental	2	0,22%
Impacto Ambiental/Relatório de Impacto Ambiental (EIA/RIMA)	7	0,77%
Informações / Meio Ambiente	1	0,11%
Informações / servidores	3	0,33%
Informações ambientais	17	1,87%
Informações diversas	1	0,11%
Informações sobre transportes	1	0,11%
Informações/ legislação	1	0,11%
Informações/documentos	18	1,98%
Licença Ambiental	72	7,91%
Licenciamento Veicular	1	0,11%
Limpeza e preservação de área verde	1	0,11%
Parecer	4	0,44%
Plantio de espécies nativas	1	0,11%
Poluição de resíduos	3	0,33%
Processo Seletivo	1	0,11%
Projetos	2	0,22%
Protocolo de documentos	1	0,11%
Recurso 1ª instância	5	0,55%

	Supressão vegetal (corte de árvores)	2	0,22%
	Transporte de Resíduos Sólidos	1	0,11%
	TOTAL	910	100,00%
TOTAL		916	

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.


Quadro 05 – Perfil do usuário

Usuário	
Pessoa Física	526 (25,6%)
Pessoa Jurídica	73 (3,5%)
Não Informado	1.459 (70,9%)
Gênero	
Feminino	567 (19,1%)
Masculino	879 (29,6%)
Não Informado	1.528 (51,4%)

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 1352 (mil e trezentos e cinquenta e dois) pedidos**, o que corresponde a **70,02%** das solicitações realizadas. Verifica-se que este assunto se refere 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 se relacionam com este primeiro, sendo os com maiores números de solicitação de fiscalização para verificar eventual **desmatamento (146 - 7,56%)** e **Supressão de Vegetação (79 - 4,09%)**. Ressalta-se ainda, com um número relevante, o registro de solicitações relacionadas à **Licenças Ambientais, com 161 (cento e sessenta e um)** pedidos, representando **8,34%** 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, 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 diversos, sendo identificado um leve aumento nos registros de “comportamento do servidor”, com 6 (seis) ouvidorias, “fiscalização ambiental” com 5 (cinco) registros e “assédio moral” e “irregularidades administrativas” com 2 (duas) ocorrências cada. Importante esclarecer que todas as denúncias recebidas são imediatamente dirigidas à autoridade máxima para conhecimento e providências cabíveis.

Como medida para melhoramento dos tratamentos das denúncias, foi instituído o Núcleo Permanente de Processos Administrativos (NUPPA) através da Portaria 080/2024 com o objetivo primário de analisar a admissibilidade dos processos administrativos, competindo ao Núcleo a realização de Processos Administrativos Disciplinares (PAD) e processos de Tomada de Contas Especial (TCE), bem como Sindicâncias Investigativas e Investigações Preliminares.

Ressalta-se que foram promovidos alguns treinamentos 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 Resposta**” e “**Réplica de Respostas**” de Ouvidoria, com 15 registros cada, representando 35,29% do total das reclamações; “**Demora no processo**”, representando 10,59% do total; e ainda notamos um número significativo de





incidência nas reclamações relativas a “**Não Atendimento Telefônico**” e “**Problemas no site (home page)**”, 7 registros para cada tema, correspondendo 16,47% do total de reclamações registradas no período.

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.

Entendemos que a análise das reclamações registradas pelo cidadão é uma ferramenta valiosa para que o gestor possa avaliar os pontos de aprimoramento necessário para a instituição.

- d) **Sugestão:** O IMA recebeu um total de cinco sugestões ao longo de 2024, todas devidamente encaminhadas às gerências responsáveis para análise e possível adoção de providências. Assunto das sugestões apresentadas: contratação de servidores; procedimentos relativos à informação e ao registro do responsável técnico; aprimoramento do texto de material informativo do Instituto; duas solicitações para a inclusão de novos pontos de medição na balneabilidade.
- e) **Elogio:** O Instituto recebeu um elogio ao longo do exercício, o qual foi devidamente encaminhado à gerência responsável para ciência do agente que prestou o serviço ou realizou o atendimento.

Importante ressaltar que todas as manifestações recebidas, independentemente do tipo, 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, observa-se um número significativo de solicitações relacionadas ao acesso a processos protocolados no Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGPE), bem como à obtenção de cópias de processos e documentos, incluindo relatórios ambientais, autos de infração e relatórios de licenciamento. A alta incidência desses pedidos decorre, principalmente, da restrição de acesso ao público em geral ao SGPE, em conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dessa forma, para obter acesso a processos que anteriormente eram públicos, tornou-se necessário formalizar uma solicitação por meio do site da Ouvidoria do Estado. O IMA, por sua vez, deve realizar uma análise detalhada das peças processuais para garantir a anonimização adequada dos dados antes de disponibilizar as informações ao solicitante.

Esse procedimento, essencial para o cumprimento da LGPD, tem impactado significativamente o tempo de resposta dos pedidos de informação, além de gerar reflexos nos demais atendimentos devido ao elevado volume de solicitações e à complexidade

envolvida no tratamento e proteção dos dados sigilosos.

Com o objetivo de aprimorar a transparência ativa e reduzir a necessidade de pedidos individuais de acesso, o Instituto está implementando ferramentas que possibilitam a anonimização automatizada dos dados pessoais constantes nos processos de licenciamento, fiscalização e demais áreas de atuação.

Entretanto, ainda existem desafios a serem superados, uma vez que os processos cadastram documentos diversos que contêm dados pessoais incorporados, sem um padrão definido para sua identificação em campos específicos. Essa particularidade dificulta o tratamento automatizado das informações, exigindo análise manual em muitos casos.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

No decorrer de 2024, a Ouvidoria do IMA implementou diversas ações estratégicas para aprimorar o fluxo de atendimento e fortalecer a gestão das manifestações. Desde o início da nova administração, a Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV) tem trabalhado para garantir maior eficiência nos atendimentos, assegurando que os responsáveis tenham ciência da situação das demandas sob sua responsabilidade e proporcionando à presidência um panorama detalhado sobre eventuais dificuldades enfrentadas pelos gestores do Instituto.

Dentre as iniciativas adotadas, destacam-se as cobranças trimestrais das demandas em atraso, formalizadas por meio de processos registrados no SGPE. Nos casos em que as solicitações não puderam ser atendidas, os gestores responsáveis apresentaram justificativas, detalhando os motivos da impossibilidade de cumprimento.

Além disso, a CIOUV passou a encaminhar relatórios trimestrais à presidência, apresentando a evolução dos atendimentos e indicando as razões para eventuais atrasos em cada unidade. Essa medida possibilita à alta gestão identificar setores com dificuldades e implementar ajustes necessários para otimizar os procedimentos.


Com o objetivo de padronizar e orientar as atividades da Ouvidoria em todas as unidades do IMA, foi desenvolvido um site institucional contendo diretrizes gerais, perguntas e respostas frequentes, modelos padronizados de respostas, além de legislações e publicações pertinentes ao tema. O projeto foi submetido à aprovação da presidência em setembro de 2024 e aguarda homologação para publicação.

Essas ações refletem o compromisso da Ouvidoria do IMA com a melhoria contínua dos serviços prestados, garantindo maior transparência, eficiência e celeridade no atendimento às manifestações.

10 CONCLUSÃO

O presente relatório permitiu identificar que 95,72% das demandas recebidas pelo IMA, por meio do Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado, estão concentradas em **solicitações de serviços prestados pelo Instituto e pedidos de acesso à informação**.

Neste ponto, torna-se importante enfatizar que grande parte das demandas estão sendo



registradas vis canal de ouvidoria por não haver um canal específico para solicitação de serviços ambientais prestados pela entidade.

Embora o tempo médio de resposta das demandas tenha se mantido abaixo do limite estabelecido pelas normas vigentes, verifica-se que algumas solicitações ainda excedem o prazo regulamentar para resposta ao cidadão. Esse desafio já foi identificado no planejamento estratégico da Ouvidoria do IMA, que tem como objetivo promover ajustes e melhorias no presente exercício, garantindo uma gestão mais eficiente do setor.

A Coordenadoria de Controle Interno (CIOUV), em conjunto com o gabinete da presidência e as demais diretorias e gerências, tem trabalhado na definição de procedimentos e no desenvolvimento de ferramentas que contribuirão para a melhoria dos serviços prestados. Essas iniciativas visam não apenas reduzir o número de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, mas também otimizar o tempo de resposta às demandas recebidas.

Dentre as ações planejadas para 2025, destacam-se:

- **Manutenção da cobrança trimestral** das ouvidorias responsáveis pelas demandas atrasadas, formalizando os processos no SGPE e submetendo as informações coletadas à presidência para ajustes necessários;
- **Envio de relatórios trimestrais** à presidência, fornecendo um panorama atualizado sobre a situação das demandas e a evolução dos atendimentos;
- **Implementação de um sistema específico** para recebimento de solicitações de serviços de fiscalização ambiental, visando melhor organização do fluxo e maior agilidade na resposta ao usuário;
- **Desenvolvimento de melhorias nos sistemas informacionais do IMA**, garantindo a consulta a processos sem comprometer a proteção de dados e o sigilo das informações;
- **Definição de procedimentos padronizados** para o encaminhamento de demandas a outros entes, quando aplicável, reduzindo o tempo de resposta da Ouvidoria e promovendo soluções mais eficazes para o cidadão;
- **Recategorização dos assuntos** das manifestações registradas na Ouvidoria, possibilitando uma análise mais detalhada das demandas e permitindo uma gestão mais assertiva;
- **Capacitação contínua dos ouvidores setoriais do IMA**, promovendo treinamentos para padronizar procedimentos e reforçar a importância do cumprimento das normas pertinentes.

Com a implementação dessas ações, espera-se uma significativa redução no número de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, além da melhoria na tempestividade das respostas.

Dessa forma, a Coordenação de Controle Interno e Ouvidoria do IMA reafirma seu compromisso com a excelência na gestão, buscando continuamente aprimorar os processos e apresentar resultados positivos ao final do exercício de 2025.

Eduardo Rosa Machado

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

(assinado digitalmente)



ANEXO ÚNICO - FLUXO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

