



CENTRO DE INFORMÁTICA
E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S.A.

Relatório de gestão

Ouvidoria

2022

**CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO
DO ESTADO DE SANTA CATARINA (CIASC)**

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

**SECRETARIA DE ESTADO DA
ADMINISTRAÇÃO (SEA)**

OUVIDOR (SETORIAL)

IVANOR OLIVEIRA

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

SUMÁRIO

1	Apresentação	4
2	Apresentação da Ouvidoria	4
2.1	Competências	4
2.2	Estrutura (Composição da Ouvidoria)	4
2.3	Instalações, Horário de Atendimento e Canais de Acesso	5
3	Dados Gerais das Manifestações	5
3.1	Distribuição das Manifestações	6
3.2	Dados Gerais das Manifestações	6
4	Análise Quantitativa	7
4.1	Tipos das Manifestações	7
4.2	Encaminhamento Unidades Internas	8
5	Prazo de Atendimento	9
5.1	Tempo Médio de Respostas em Dias Corridos	9
6	Principais Assuntos por Tipo de Manifestação	10
6.1	Tabelas e Gráficos das Manifestações com Percentuais	10
6.1.1	Principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação	10
6.1.2	Principais assuntos das manifestações do tipo Solicitação	11
6.1.3	Principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão	13
6.1.4	Principais assuntos das manifestações do tipo Elogio	14
6.1.5	Principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia	16
7	Perfil dos Cidadãos que Acessam o Canal da Ouvidoria	17
7.1	Gráficos - Usuário/ Gênero/ Tipos de Demandas/ Canais Utilizados/ Manifestações por Estado	17
8	Análise Qualitativa por Tipo	20
9	Principais Ações da Ouvidoria	22
10	Conclusão	23

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório foi desenvolvido com a finalidade de apresentar, com demonstrações por escrito e através de tabelas e gráficos, tudo o que ocorreu na Ouvidoria do CIASC no período anual de 2022.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 Competências

A Ouvidoria do CIASC é um canal de comunicação para (funcionários, clientes, fornecedores e qualquer cidadão que necessitar de informações que tenham relação com os serviços prestados por esta empresa pública) acessarem a administração da empresa de forma rápida e direta.

Através dos seus canais de atendimento e do SISTEMA ADMINISTRATIVO DE OUVIDORIA (sistema do governo do estado de Santa Catarina), recebe demandas do público em geral, 24 horas por dia.

Tem por finalidade receber, encaminhar, acompanhar e responder as solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de informações a respeito dos serviços prestados pela empresa em defesa dos princípios fundamentais que devem prevalecer na administração de uma empresa pública como a legalidade, a legitimidade, a impessoalidade, a economia, a publicidade, a eficiência e a eficácia.

2.2 Estrutura (Composição da Ouvidoria)

A Ouvidoria do CIASC foi desenhada dentro dos padrões de ouvidoria setorial instituída pelo Decreto Lei nº 1027 de 21 /01/2008. Foi designado um servidor para operar o Sistema Integrado de Ouvidoria.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

2.3 Instalações, Horário de Atendimento e Canais de Acesso

A Ouvidoria está instalada no prédio da empresa na Rua Murilo Andriani, 327, Bairro Itacorubi – Florianópolis, SC. CEP: 88034-902. Fone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br.

Horário de atendimento presencial: de segunda a sexta, das 13h às 19h.

Canais de acesso:

- E-mail: ouvidoria@ciasc.sc.gov.br
- Fone: (48) 36641042
- Site: www.ciasc.sc.gov.br

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022, recebemos em nossa Ouvidoria setorial 125 (cento e vinte e cinco) demandas. Um número bem inferior aos registrados nos anos anteriores. Acreditamos que isso ocorreu por dois motivos:

Pandemia: O impacto da pandemia decorrente da COVID-19 pode ter sido tão profundo que alterou a personalidade das pessoas. “Os adultos mais jovens tornaram-se mais temperamentais e mais propensos ao estresse, menos cooperativos e confiantes, e menos responsáveis” levando ao desinteresse pelos assuntos de interesse público.

Mudança: Correção e aplicação de novas tecnologias nos processos, eliminando boa parte das dificuldades que causavam muitas reclamações por parte dos usuários dos serviços públicos.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

3.1 Distribuição das Manifestações

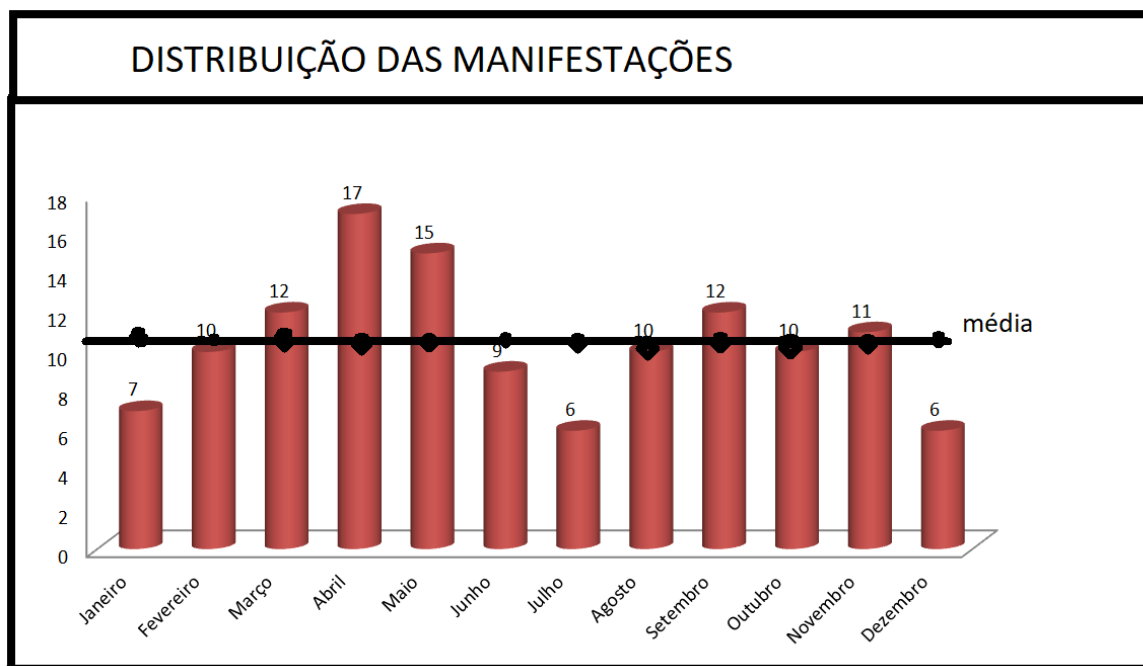


Gráfico 001 - Distribuição e Média das Manifestações.

3.2 Dados Gerais das Manifestações

DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	
RECLAMAÇÕES	80
SOLICITAÇÕES	25
SUGESTÕES	05
DENÚNCIAS	12
ELOGIOS	03
TOTAL	125

Tabela 001 - Dados Gerais das Manifestações.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

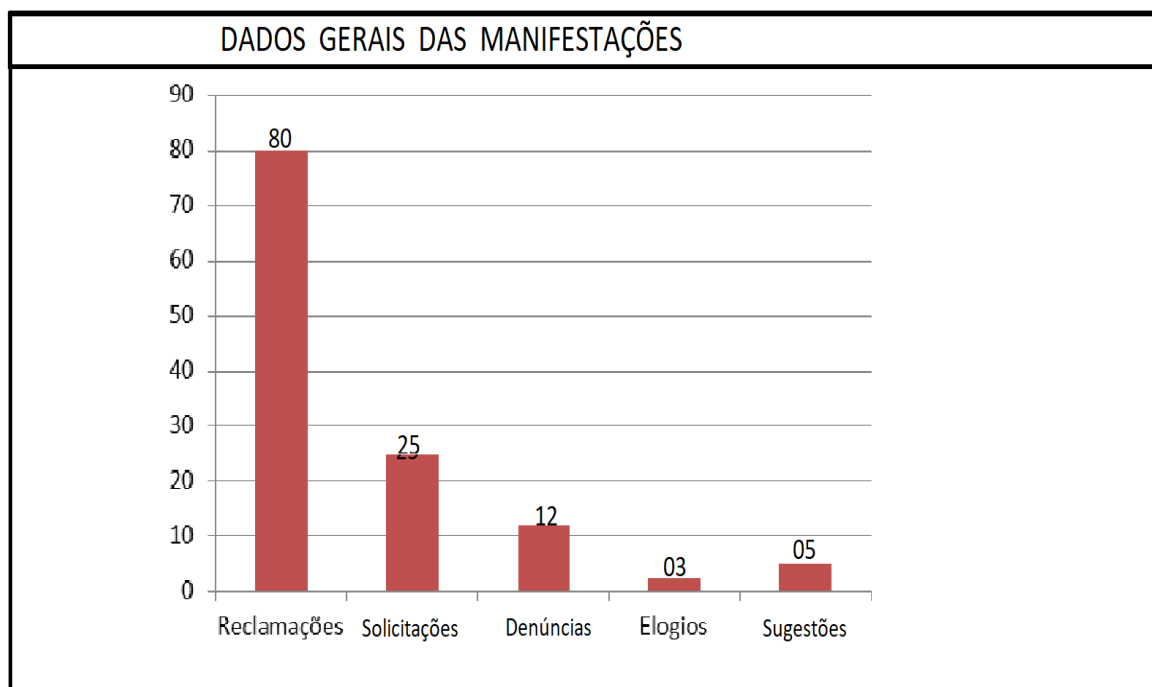


Gráfico 002 - Dados Gerais das Manifestações.

4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 Tipos das Manifestações

A maior parte das manifestações recebidas na Ouvidoria pertence ao tipo **reclamação** e corresponde a 64,0%.

O tipo **solicitação** alcançou o segundo lugar, com 20,0%.

Foram registradas 9,6% de manifestações como **denúncia**.

As **sugestões** alcançaram 4,0%.

Os **elogios** ficaram com um percentual de 2,4%.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

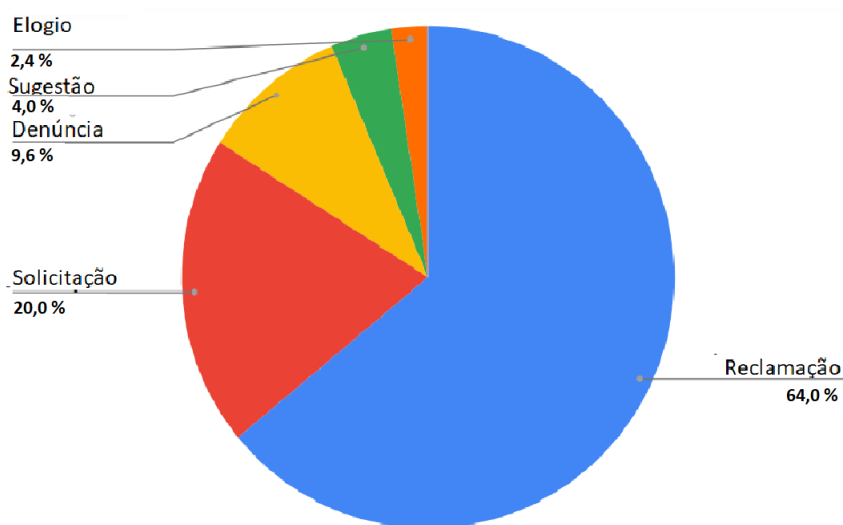


Gráfico 003 - Tipos das Manifestações.

4.2 Encaminhamento por Unidades Internas

ÓRGÃO / ENTIDADE	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	DENÚNCIA	ELOGIO	TOTAL GERAL
PRESIDÊNCIA	0	3	0	0	2	5
VICE-PRESIDÊNCIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	2	7	0	3	0	12
VICE-PRESIDÊNCIA DE TECNOLOGIA	75	10	5	9	1	100
VICE-PRESIDÊNCIA INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0
VICE-PRESIDÊNCIA DE MERCADO	3	5	0	0	0	8

Tabela 002 - Manifestações recebidas por tipo e por unidade interna.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 125			
RESPONDIDAS: 125		EM TRATAMENTO: 000	
DENTRO DO PRAZO: 99%	FORA DO PRAZO: 1%	DENTRO DO PRAZO: 00%	FORA DO PRAZO: 00%

Tabela 003 - Total de manifestações e prazo de atendimento.

5.1 Tempo Médio de Respostas em Dias Corridos

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA PARA O CIDADÃO
4,9 DIAS
O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.

Tabela 004 - Tempo médio de respostas da Ouvidoria para o cidadão, em dias corridos.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

6.1 Tabelas e Gráficos das Manifestações com Percentuais

6.1.1 Principais assuntos das manifestações do tipo **Reclamação**:

Assunto	Frequência	%
Detran Digital	36	45
Sistemas	16	20
Licitações	04	5
Estudante Online	12	15
Professor Online	04	5
Delegacia Digital	08	10
TOTAL	80	100

Tabela 005 - Frequência e percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação.

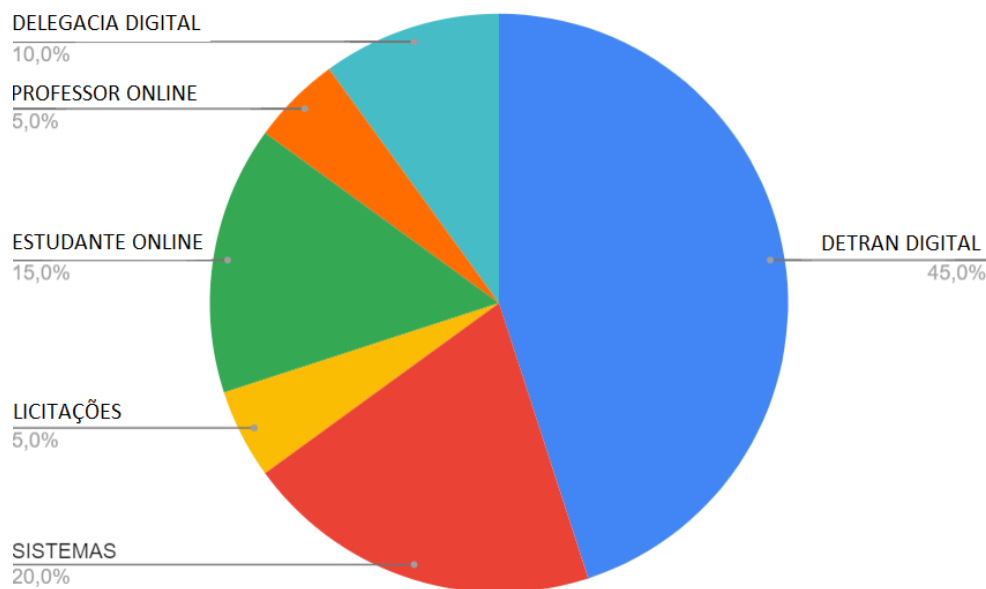


Gráfico 004 - Percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

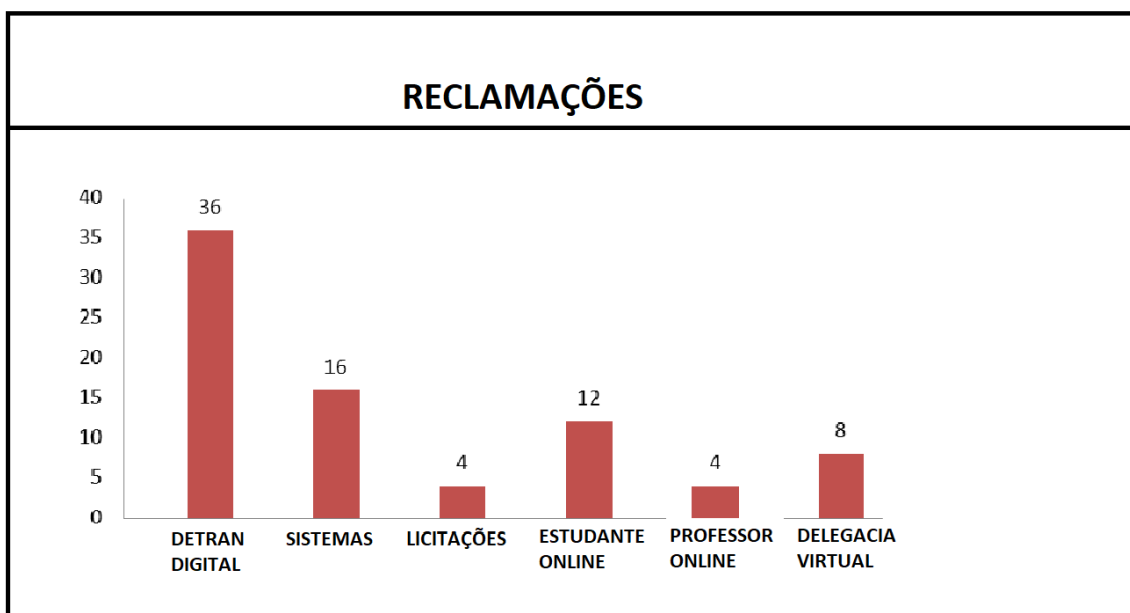


Gráfico 005 - Frequência dos principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação.

6.1.2 Principais assuntos das manifestações do tipo **Solicitação**:

Assunto	Frequência	%
Detran Digital	15	60
Sistemas	01	4
Licitações	01	4
Estudante Online	03	12
Professor Online	03	12
Delegacia Digital	02	8
TOTAL	25	100

Tabela 006 - Frequência e percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Solicitação.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

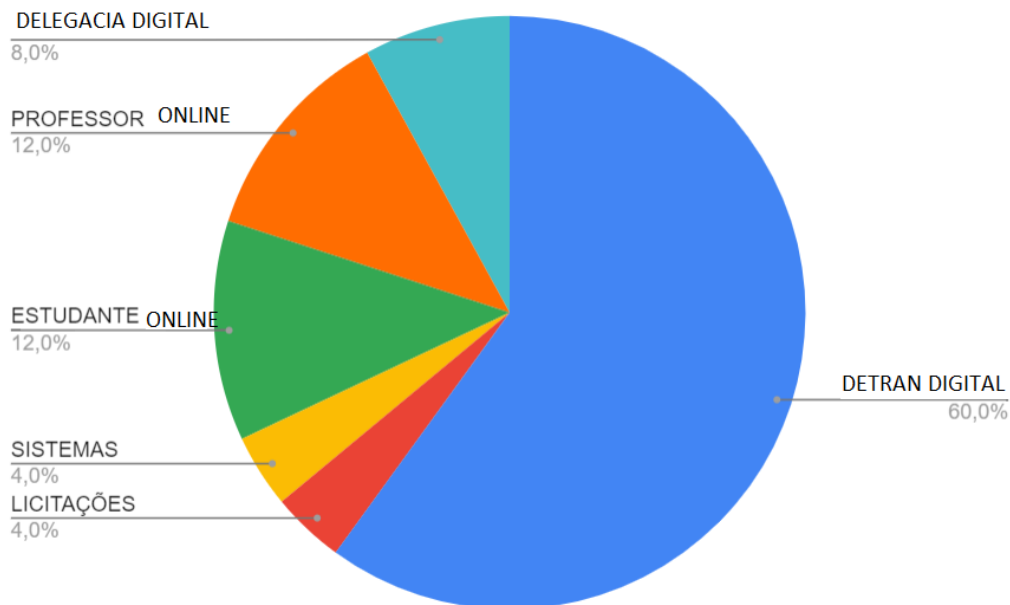


Gráfico 006 - Percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Solicitação.

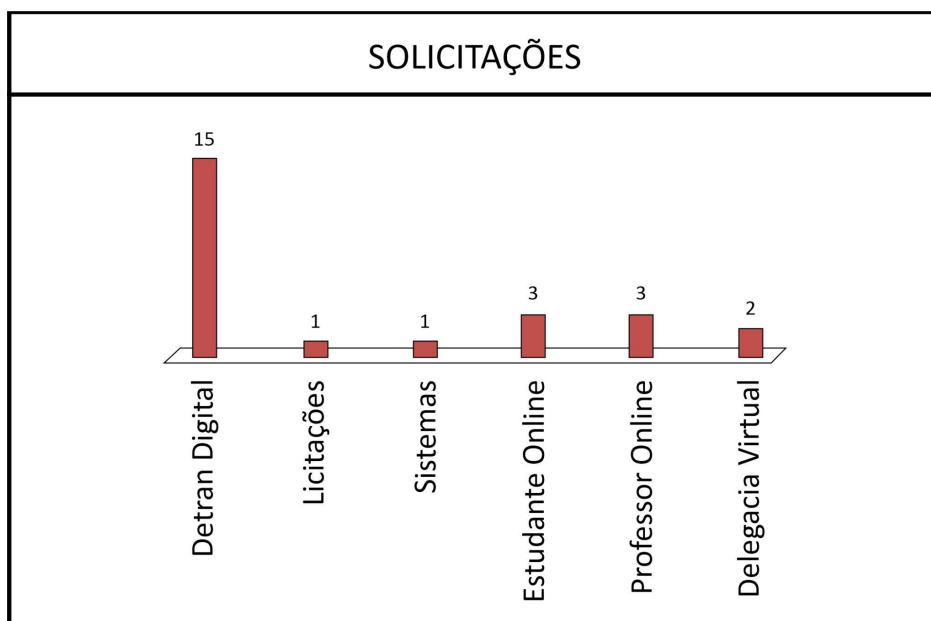


Gráfico 007 - Frequência dos principais assuntos das manifestações do tipo Solicitação.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

6.1.3 Principais assuntos das manifestações do tipo **Sugestão**:

Assunto	Frequência	%
Concurso Público	01	20
Sistemas	01	20
Licitações	01	20
Estudante Online	01	20
Horário de Atendimento	01	20
TOTAL	05	100

Tabela 007 - Frequência e percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão.

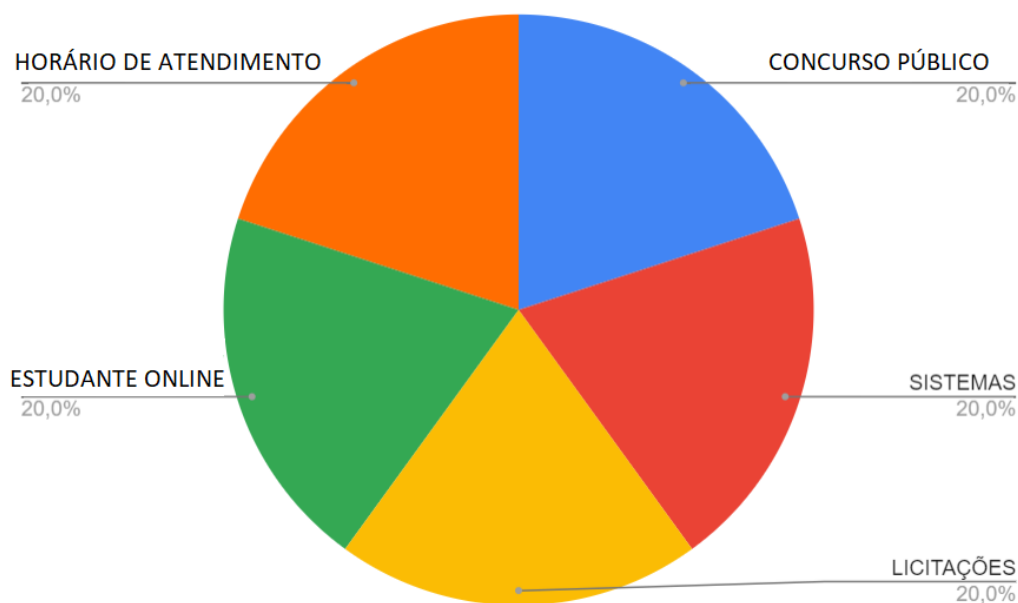


Gráfico 008 - Percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

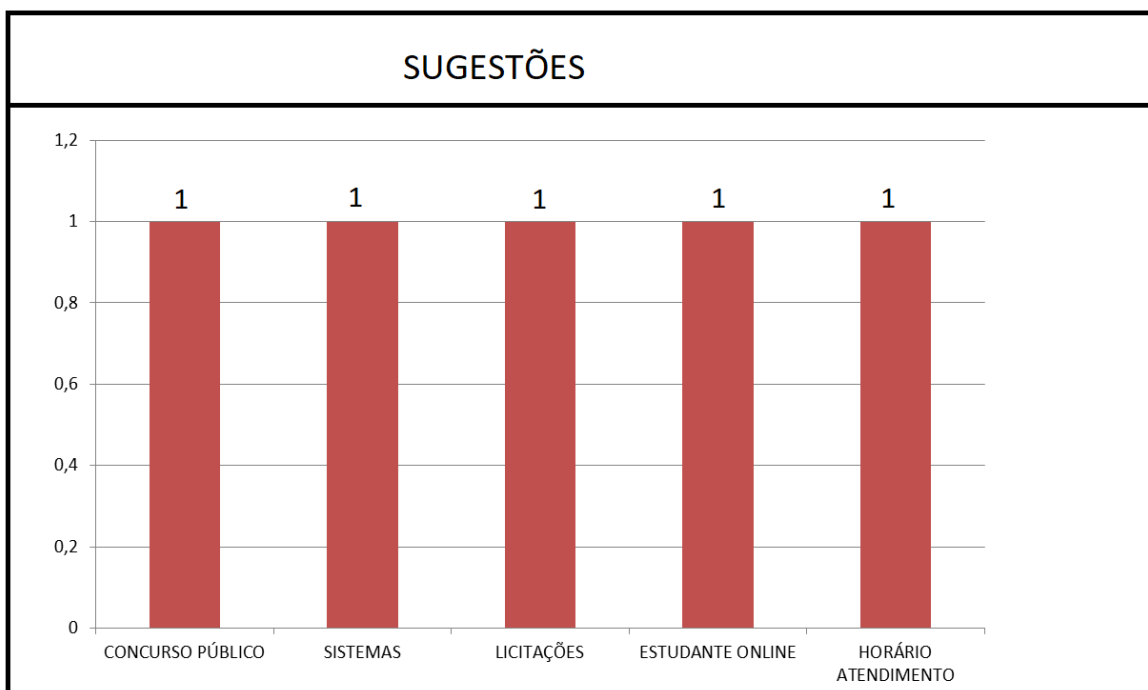


Gráfico 009 - Frequência dos principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão.

6.1.4 Principais assuntos das manifestações do tipo **Elogio**:

Assunto	Frequência	%
Ouvidoria	02	66,7
Sistemas	01	33,3
TOTAL	03	100

Tabela 008 - Frequência e percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Elogio.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

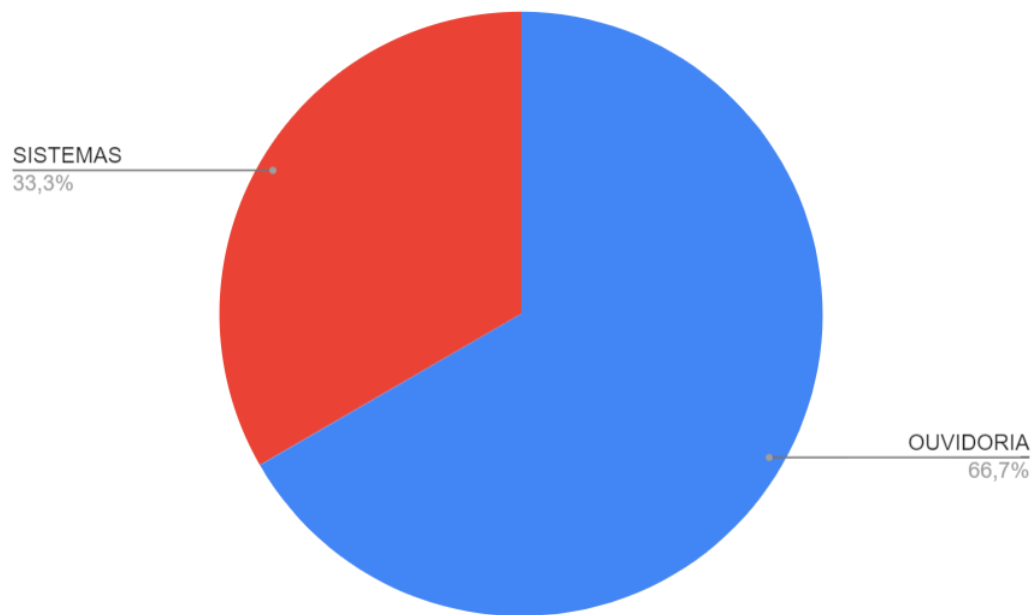


Gráfico 010 - Percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Elogio.

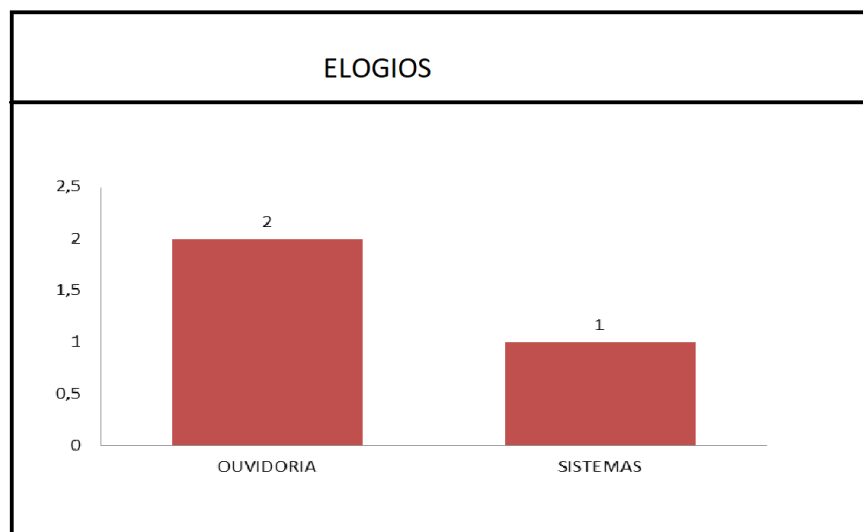


Gráfico 011 - Frequência dos principais assuntos das manifestações do tipo Elogio.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

6.1.5 Principais assuntos das manifestações do tipo **Denúncia**:

Assunto	Frequência	%
Escolas Estaduais	02	16,7
Sistemas	03	25,0
Licitações	02	16,7
Fibra Óptica	02	16,7
Apologia ao Crime	01	08,3
Código de Ética	02	16,7
TOTAL	12	100

Tabela 009 - Frequência e percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia.

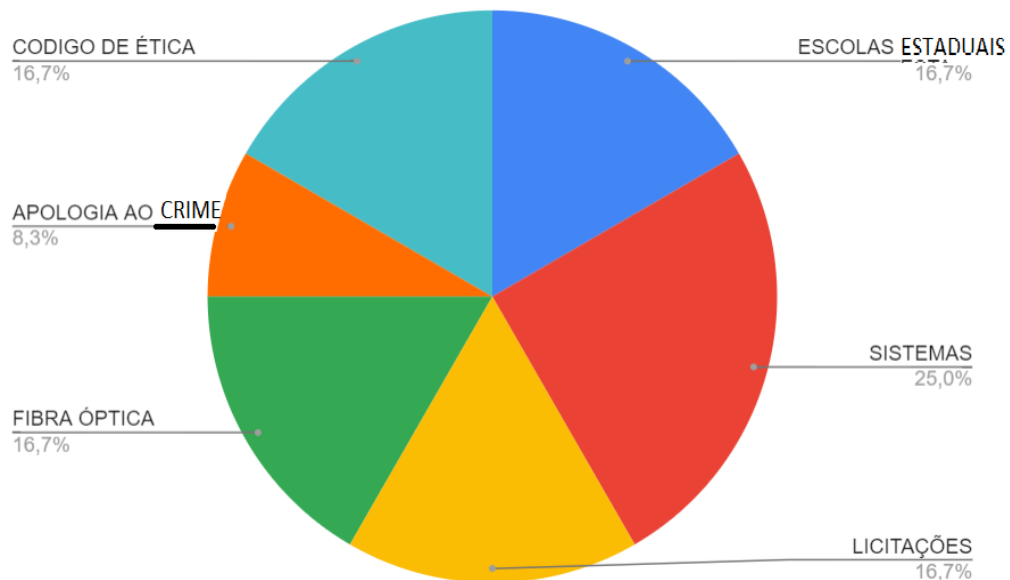


Gráfico 012 - Percentual dos principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

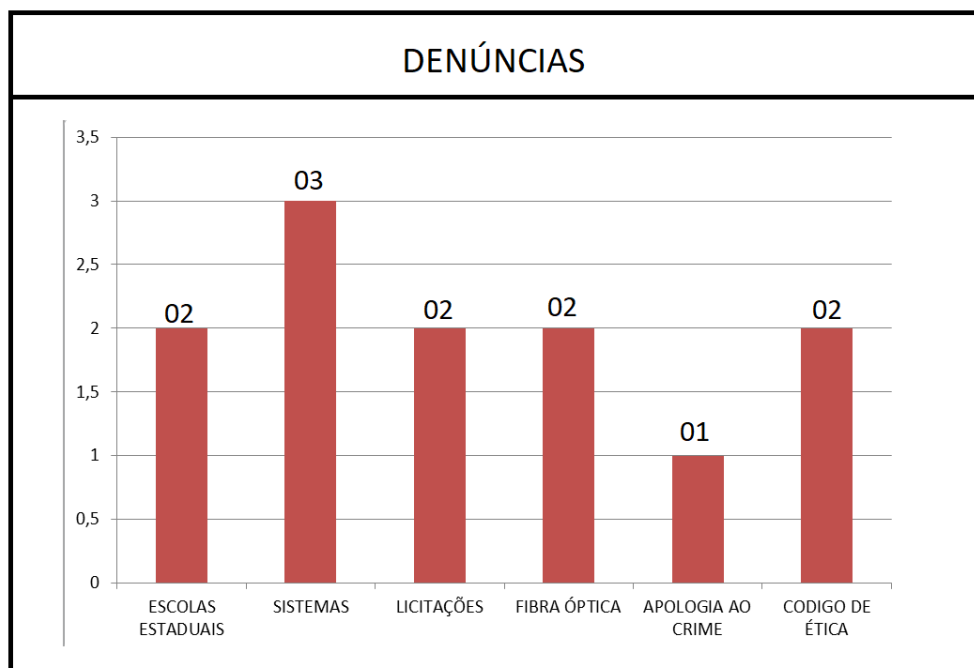


Gráfico 013 - Frequência dos principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia.

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

7.1 Gráficos - Usuário / Gênero / Tipos de Demandas / Canais Utilizados / Manifestações por Estado

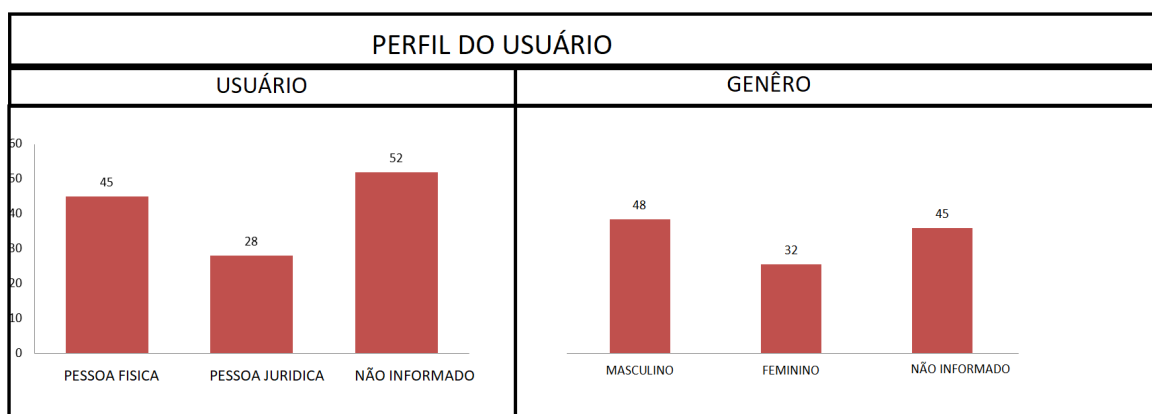


Gráfico 014 - Frequência de perfil e gênero do usuário.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

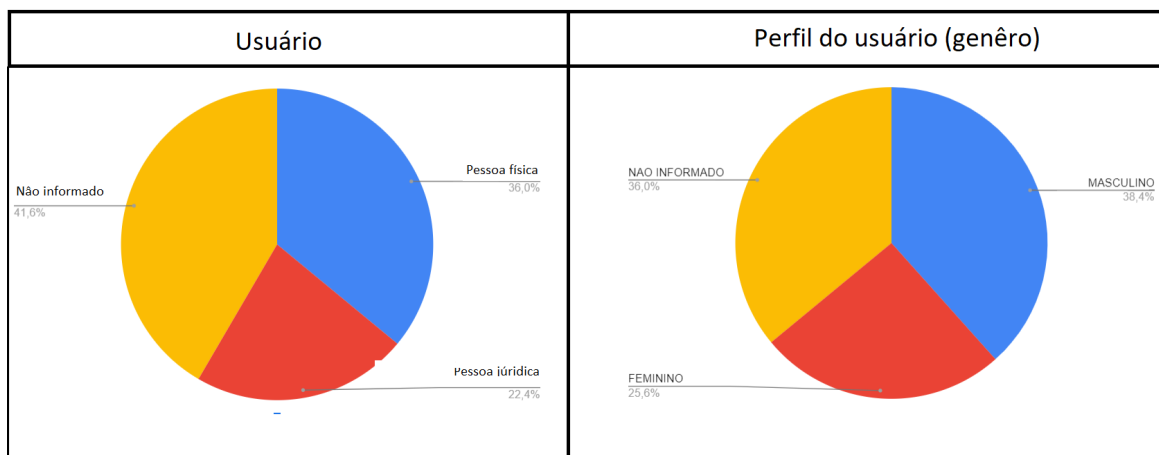


Gráfico 015 - Percentual de perfil e gênero do usuário.

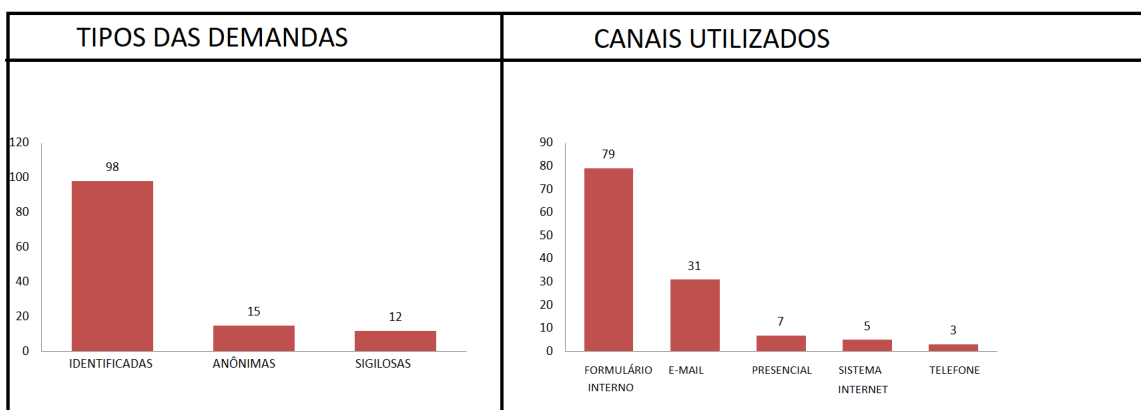


Gráfico 016 - Frequências de tipos de demandas e canais utilizados.

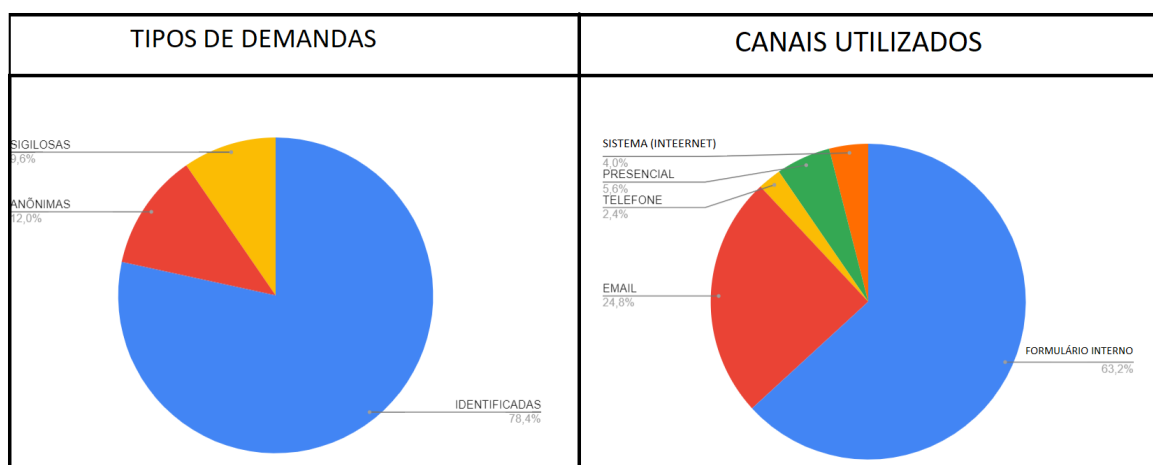


Gráfico 017 - Percentual de tipos de demandas e canais utilizados.

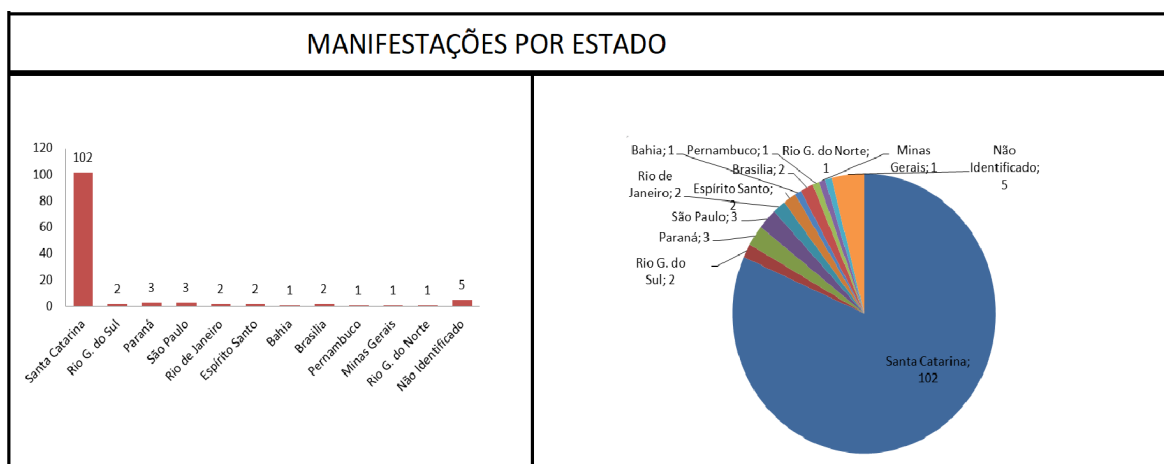
Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

SANTA CATARINA	102	BAHIA	1
RIO GRANDE DO SUL	2	BRASÍLIA	2
PARANÁ	3	PERNAMBUCO	1
SÃO PAULO	3	MINAS GERAIS	1
RIO DE JANEIRO	2	RIO GRANDE DO NORTE	1
ESPÍRITO SANTO	2	NÃO IDENTIFICADAS	5

Tabela 010 - Estados com manifestações cadastradas em 2022.



Gráficos 018 e 019 - Frequência e percentual de Estados com manifestações cadastradas em 2022.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPO

Análise dos pontos recorrentes:

Reclamações e Solicitações:

Análise dos pontos recorrentes.

Conforme está demonstrado neste relatório, as demandas relacionadas a reclamações e a solicitações foram as mais relevantes.

Providências adotadas pela administração.

Foram implementadas várias ações visando melhorar os pontos recorrentes:

- Aumento do quadro de funcionários com dedicação exclusiva no atendimento destas demandas.
- Melhorias nos sistemas impactados.
- Outras ações que contribuíram significativamente para a diminuição no número de reclamações.

Denúncias:

Pontos recorrentes.

As denúncias apresentadas aqui não impactaram nas ações desenvolvidas pela administração no tocante a melhorias dos trabalhos.

Resultados das apurações.

Todas as denúncias foram resolvidas administrativamente sem a necessidade de apuração judicial. Providências foram tomadas para evitar que novas denúncias acontecessem.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

Sugestões

Pontos recorrentes.

As sugestões recebidas por esta ouvidoria foram apresentadas às gerências competentes, que analisaram e avaliaram os prós e os contras das sugestões apresentadas.

Resultados da implantação.

Digamos que 70% das sugestões recebidas pelos canais oficiais da empresa geralmente terminam em ações que resultam em melhorias dos processos, beneficiando os seus usuários.

Elogios:

Setores e serviços elogiados, quantitativo.

O CIASC é uma empresa pública que tem como missão prover soluções inovadoras em tecnologia para os órgãos do Governo do estado, visando à melhoria da administração pública de Santa Catarina e dos serviços prestados ao cidadão. Cidadão este que elogia o órgão onde ele foi buscar o serviço. Restando ao CIASC o reconhecimento pelo gestor do órgão pelo trabalho executado.

Os elogios não vêm para setores específicos. São recebidos pela administração ou pelos técnicos que prestarão os serviços e por sua vez repassados para as gerências e funcionários envolvidos naquele projeto. Demandas estas que não são registradas em nossos canais por serem apresentadas quase sempre de forma verbal.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

O ano de 2022 foi um ano atípico em função da pandemia. Não aconteceram participações em eventos nem encontros presenciais. Participamos sim de várias conversas online pelas plataformas de comunicação: YouTube, Facebook, Instagram, Tumblr, Twitter e outras.

As recomendações e melhorias nos processos e serviços na empresa é uma constante. Acontece quase diariamente. As melhorias implantadas neste período como: mobiliário, software, e equipamentos para trabalho remoto em home office, foram importantes para a continuação e qualidade dos serviços prestados. Mantidos em níveis de excelente qualidade.

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br

10 CONCLUSÃO

Ao concluirmos este relatório, podemos afirmar efetivamente que a nossa Ouvidoria se consolida como um canal que contribui para a melhoria das atividades da empresa CIASC. Uma percepção muito clara é que a ouvidoria é um lugar privilegiado de aferição da imagem que a organização CIASC goza junto aos seus diversos públicos.

O relatório mostra que todas as informações que chegaram até nós através dos nossos canais disponíveis, foram sistematizadas, organizadas e transformadas em valiosas informações gerenciais, de forma a servirem de importantes subsídios para a administração da empresa melhorar e ou aperfeiçoar os processos para facilitar a vida daqueles que usam diariamente os seus serviços.

Olhando para trás, avaliando os resultados e os ganhos obtidos com a coleta destes dados, não é difícil concluir que estas informações foram capazes de sensibilizar e persuadir com facilidade aqueles que estão convictos de que o CIASC não pode ganhar prestígio e reconhecimento, se não buscar a satisfação de seus clientes (público usuário).

Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

Rua Murilo Andriani, 327 - Bairro Itacorubi - Florianópolis - SC - CEP 88034-902

Telefone (48) 3664-1000 - www.ciasc.sc.gov.br