



# Relatório de Gestão 2022

## SCP Par Holding

# Ouvidoria

Florianópolis, Janeiro de 2023.

**SCP PAR S.A.**

<https://www.scp.par.sc.gov.br/>

**Presidente**

Alexandre Salum Amin Junior

**Ouvidor SCP Par Holding**

Geancarlo Stein

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO</b>	2
<b>2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA</b>	3
2.1 COMPETÊNCIAS	3
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)	3
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	3
<b>3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES</b>	4
<b>4 ANÁLISE QUANTITATIVA</b>	4
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	4
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS	5
<b>5 PRAZO DE ATENDIMENTO</b>	6
<b>6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA</b>	6
<b>7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA</b>	7
<b>8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA</b>	7
<b>9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA</b>	8
<b>10 CONCLUSÃO</b>	8

## **1 - APRESENTAÇÃO**

A SC Participações e Parcerias S.A. inscrita no CNPJ 07.293.552/0001 – 84, foi fundada em 2005 sob forma de sociedade anônima de economia mista, na forma de capital fechado, e vinculada ao gabinete do Governador do Estado.

Após a revisão da Lei nº 741 de junho de 2019, passou a ter por objetivo além de outras atribuições previstas em Lei específica:

I – comprar e vender participações acionárias, podendo constituir empresas com ou sem propósito específico, firmar parcerias e participar do capital de empresas públicas ou privadas;

II – desenvolver e gerenciar programas e projetos estratégicos de Governo.

Dentro das possibilidades de atuação para cumprir com seu objetivo social, a SCPAR nos últimos anos tem atuado com enfoque maior nos setores de gestão portuária e desestatizações.

O presente Relatório apresenta as demandas recebidas pelas comunidades populacional e empresarial que abordam os diferentes aspectos de atuação da empresa, bem como detalha o tratamento dado a essas questões.

Ciente da importância de prestar contas, ouvir e agir em conformidade com as expectativas da sociedade e dentro do regramento legal e institucional, a gestão da SCPAR S.A. constituiu seu setor de Ouvidoria de forma a estar mais próxima de cada comunidade onde atua.

Assim, foi dividida a atuação da área em três Ouvidorias: A Ouvidoria da Holding, estrutura sob a qual encontramos as Ouvidorias Setoriais do Porto de São Francisco do Sul e a do Porto de Imbituba. Ambas essas ouvidorias se reportam à holding, que por sua vez responde diretamente, pela própria holding e pela subsidiária Terminal Pesqueiro Porto de Laguna, à Ouvidora Geral.

## **2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA**

### **2.1 COMPETÊNCIAS**

A Ouvidoria Estadual é um serviço disponibilizado pelo Governo do Estado de Santa Catarina como um canal de comunicação e participação popular e tem por finalidade receber, encaminhar, acompanhar e responder ao cidadão suas manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões.

À Ouvidoria da SCPAr compete colaborar com os sistema da ouvidoria geral, oferecendo serviço de informação e prestação de contas à sociedade no âmbito de suas atribuições.

### **2.2 ESTRUTURA:**

A Ouvidoria da SCPAr é composta pela Ouvidoria localizada na Holding, na sede da SCPAr no Centro Administrativo do Governo, em Florianópolis, e das Ouvidorias setoriais do Porto de São Francisco do Sul e do Porto de Imbituba.

A Holding responde também pelas demandas de ouvidoria relacionadas aos assuntos do Terminal Pesqueiro do Porto de Laguna.

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

Localização em Florianópolis: Rodovia SC 406, km 5, nº 4.600, bairro Saco Grande, Florianópolis, SC, CEP 88032-000 -Centro Administrativo do Governo de Santa Catarina.

Site: <https://www.scpa.sc.gov.br/>

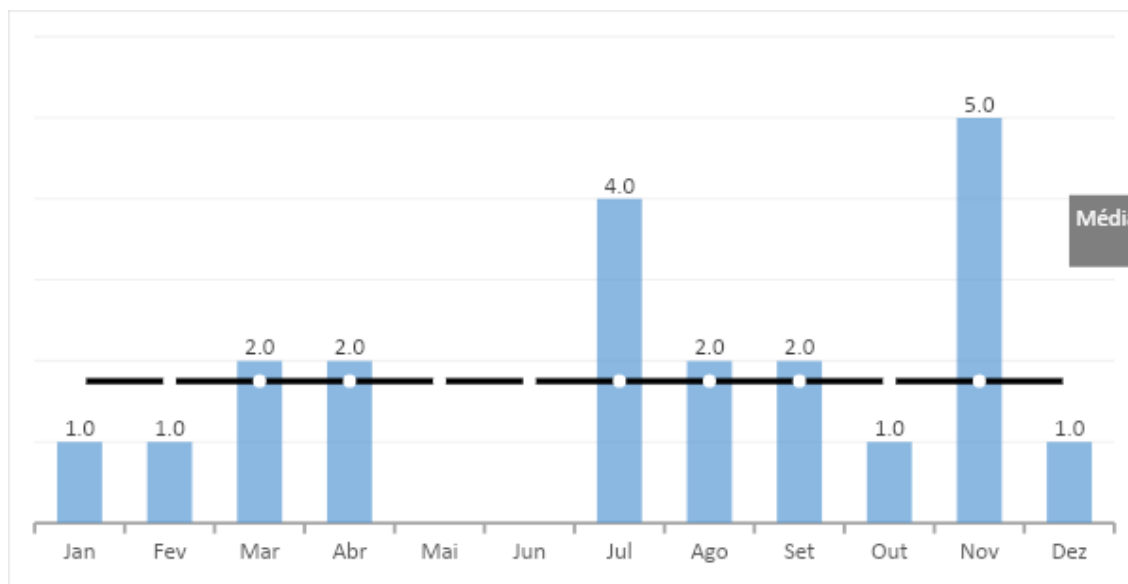
Telefone: 48 3665-3282 ou 3665-3200

Atendimento: Preferencialmente pelo sistema centralizado de ouvidoria: <https://cge.sc.gov.br/ouvidoria/> ou presencialmente das 08h00 às 17h00 ou pelo

### 3 - DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2022

Total de Manifestações: 21

Gráfico 01 - Distribuição das Manifestações



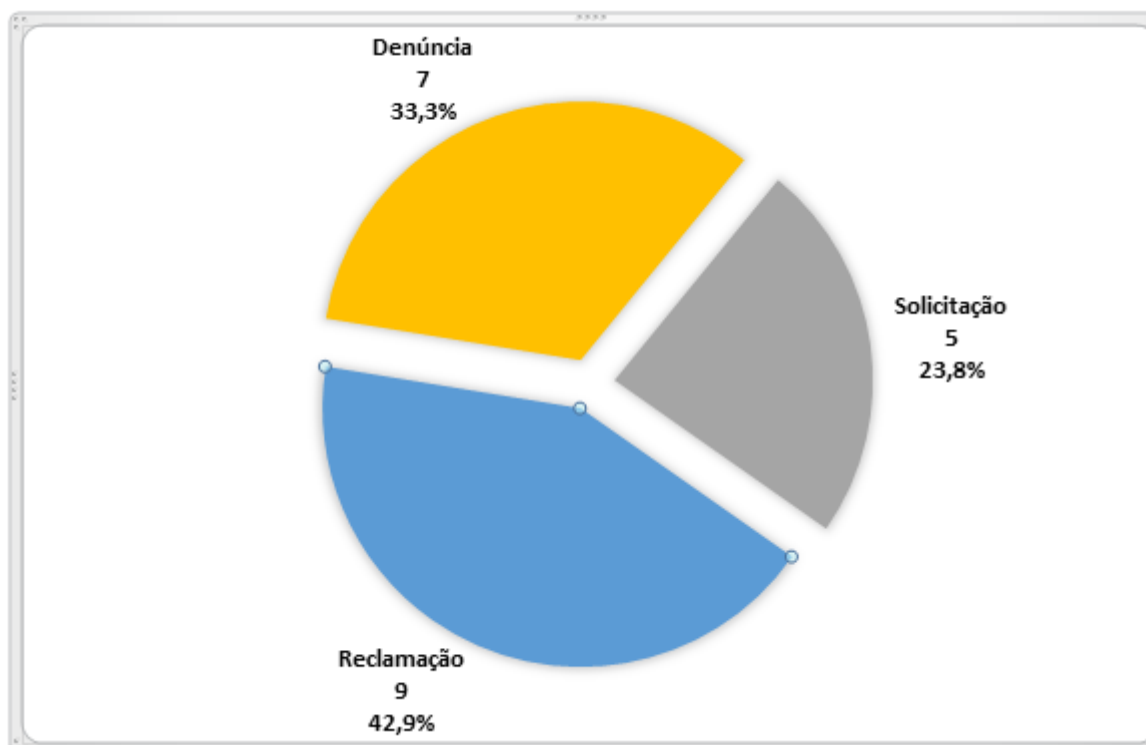
## 4 - ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com o Decreto nº 1.933 de 18 de maio de 2022, a tipologia das manifestações na ouvidoria da SCPAr, deu-se da seguinte forma:

A maior parte das manifestações, 43% (9 ocorrências), atendidas pela Ouvidoria, pertencem ao tipo *Reclamação*. O tipo *Solicitação*, alcançou o percentual de 24% (5 ocorrências) e as *Denúncias* 33% (7 ocorrências).

Gráfico 02 - Tipo de Manifestações



#### 4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

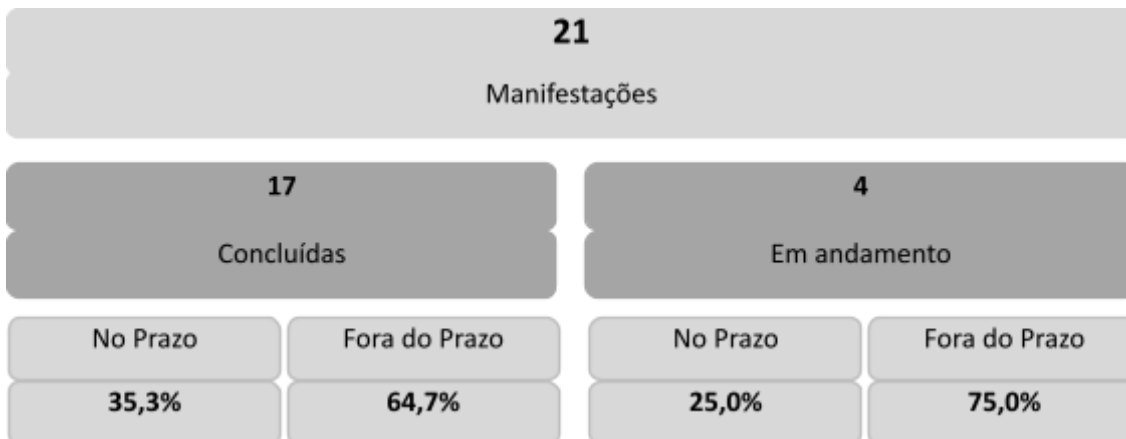
Caso a Ouvidoria Setorial ou Seccional possua unidades internas, deverá apresentar os encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

Exemplo:

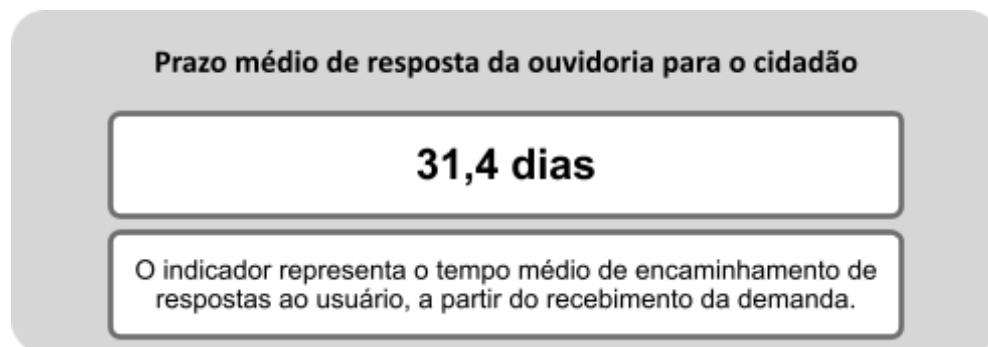
Tabela 01 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

<i>Unidade</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Total</i>
SC Par Porto de Imbituba	1	6	3	10
SC Par Porto SFS	6	2	2	10
SC Par SEDE		1		1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>21</b>

## 5 - PRAZO DE ATENDIMENTO



### Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA - Tabela 02

Natureza / Assunto	Número	%
<b>Reclamação</b>	<b>9</b>	<b>42,9%</b>
Horário de Funcionamento/Atendimento	3	14,3%
Plantão(Escala de trabalho)	1	4,8%
Comportamento do servidor	1	4,8%
Problemas no site (home page)	1	4,8%
Réplica de resposta	1	4,8%
Cobrança de resposta	1	4,8%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	4,8%
<b>Denúncia</b>	<b>7</b>	<b>33,3%</b>
Irregularidades administrativas	2	9,5%
Descumprimento de Normas Técnicas	2	9,5%
Carga Horária	1	4,8%
Comportamento do servidor	1	4,8%
Informações/Portos	1	4,8%
<b>Solicitação</b>	<b>5</b>	<b>23,8%</b>
Nomeações	1	4,8%
Agendamento de Atendimento	1	4,8%
Processo Seletivo	1	4,8%
Comportamento do servidor	1	4,8%
Informações/ legislação	1	4,8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

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

Tabela 03 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	5
Jurídica	1
Não Informado	15
GÊNERO	
Feminino	2
Masculino	4
Não informado	15

## 8 - ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

### a) Reclamações

- Análise dos pontos recorrentes: Três reclamações sobre horário de funcionamento (14% do total).
- Dado ciência ao setor responsável.

### b) Denúncias:

- Pontos recorrentes: Duas denúncias por supostas irregularidades administrativas e duas por descumprimento de normas técnicas.
- Foram apuradas e respondidas aos solicitantes com o esclarecimento de cada ponto.

### c) Solicitações:

- Pontos recorrentes ou principais sugestões; Não houve ponto recorrente, haja vista não ter havido mais de uma solicitação por tipo, conforme tabela anterior.
- Todas as demandas chegaram aos responsáveis do setor envolvido e dada as respostas a cada caso.



## **9 - PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA**

Durante o ano de 2022 a Ouvidoria da SCPAR Holding procurou estar atenta às demandas recebidas, aprimorando a comunicação com as ouvidorias setoriais e mantendo proximidade à Ouvidoria Geral para esclarecimento de políticas e dúvidas surgidas na execução dos trabalhos.

## **10 - CONCLUSÃO**

A SCPAR Holding, por meio da atuação de seus ouvidores, procura atender com presteza e transparência toda questão levantada pelos cidadãos, independente do assunto tratado ou do agente envolvido.

A Ouvidoria não é um fim em si própria. Está interligada com demais setores de Governo e compõe um sistema de prestação de contas aos cidadãos ao mesmo tempo que possui a responsabilidade de apurar e trazer às claras quaisquer pontos de obscuridade, dúvida ou reclamação.

Há muito o que se avançar, seja pela melhoria do próprio sistema informatizado, seja pelo oferecimento de treinamento e capacitação aos ouvidores. Porém, o que move qualquer setor governamental sempre será o desejo de servir e de integrar governo com as expectativas dos cidadãos.

Servir e oferecer transparência devem ser, e são, os princípios primeiros que devem guiar a Ouvidoria.

**Florianópolis, 10 de fevereiro de 2023.**