



ESTADO DE SANTA CATARINA
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE SANTA
CATARINA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Relatório de Gestão 2022

Ouvidoria **Agência SANTUR**

Florianópolis, 31 de dezembro de 2022



ESTADO DE SANTA CATARINA
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE SANTA
CATARINA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE SANTA CATARINA

<http://www.santur.sc.gov.br/>

PRESIDENTE

HENRIQUE MATOS MACIEL

OUVIDORA

BRUNA MARQUES FRANDOLIGE

EQUIPE DA OUVIDORIA

BRUNA MARQUES FRANDOLIGE



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	5
2.1 COMPETÊNCIAS	6
2.2 ESTRUTURA	6
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	6
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	7
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	9
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	9
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	10
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	11
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	11
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	12
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	15
10 CONCLUSÃO	16



1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina (SANTUR) no ano de 2022 com base nos registros de controle e participação social através do Sistema Ouv.

A Agência SANTUR, criada pelo art. 51 da Lei Complementar Estadual nº 741, de 12 de junho de 2019, é uma autarquia estadual, dotada de personalidade jurídica de direito público, com patrimônio e receitas próprias, autonomia administrativa, técnica e financeira, integrante da Administração Pública Indireta do Estado.

- FINALIDADE: A promoção, a regulação, a fiscalização, a coordenação, o planejamento, e a implementação de políticas estaduais do turismo; e ainda a execução de ações para o setor turístico estadual voltadas ao desenvolvimento social, econômico e sustentável.
- MISSÃO: Servir para transformar o turismo catarinense em excelência, fortalecendo a economia e gerando experiências positivas inesquecíveis.
- VISÃO: Ser promotora de um cenário sistêmico e integrado de turismo, centrado nas pessoas e na estrutura, com entregas de excelência e sustentabilidade turística.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- ✓ Criar um ambiente de negócio favorável para o setor do turismo;
- ✓ Expandir a percepção de SC como destino turístico nacional e internacional;
- ✓ Disponibilizar ao mercado um portfólio de produtos diversificado e segmentado no estado;



- ✓ Implementar a gestão participativa nos municípios turísticos;
- ✓ Incentivar o ecossistema de iniciativas inovadoras e de inovação social para o turismo;
- ✓ Consolidar-se como norteadora do desenvolvimento no setor turístico de SC;
- ✓ Destacar a representatividade do setor turístico na economia do estado;
- ✓ Diminuir a dependência financeira do tesouro estadual;
- ✓ Oferecer excelência nas estruturas e equipamentos turísticos públicos;
- ✓ Oportunizar a excelência nas atividades fins.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SANTUR é um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente, voltado à interação com os cidadãos catarinenses, turistas de outros estados e de outros países. Por meio deste canal a sociedade pode exercer seu direito à manifestação.

São disponibilizadas cinco formas de manifestação (denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação) e, quando realizadas eletronicamente, é possível acompanhar as informações da demanda realizada mediante acesso ao site da ouvidoria.

A Ouvidoria efetua o registro de sugestões, pedidos de informações, críticas, reclamações e de comunicações relacionadas aos serviços prestados pela SANTUR e atos realizados pela gestão e pelos servidores públicos.



2.1 COMPETÊNCIAS

I - Receber comunicações da sociedade, analisá-las e encaminhá-las aos setores da SANTUR para o pronto esclarecimento, objetivando a racionalização e aprimoramento dos serviços públicos na área turística, no resguardo de interesses e direitos dos cidadãos;

II - Fazer o acompanhamento do tratamento, da coerência das respostas e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;

III – Dar o devido encaminhamento para apuração correicional de eventuais atos de gestão com sinais de desvios, que comprometam a utilização de recursos públicos ou que sugiram comportamentos inadequados por parte de agentes públicos.

2.2 ESTRUTURA

A Ouvidoria da SANTUR fica subordinada à Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria. No ano de 2022, contou com uma Ouvidora, apta para receber e dar o devido encaminhamento a todas as manifestações relacionadas à área do turismo.

Os pedidos de informação, elogios, críticas, reclamações e denúncias são recebidas primeiramente no sistema da Ouvidoria Geral do Estado, que por sua vez redireciona os que competem ao turismo à Ouvidoria da Santur.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão de Santa Catarina, de outros Estados e de outros países, pode fazer sua manifestação pelos seguintes canais:



ESTADO DE SANTA CATARINA
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE SANTA
CATARINA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Site:

<http://www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/> ou www.setur.sc.gov.br

Telefones:

0800-6448500 e (48) 3665-7471, das 13h às 19h em dias úteis

Presencialmente: das 13h às 19h em dias úteis

Centro Administrativo do Estado

Ouvidoria-Geral do Estado

Rod. SC 401 – Km 5 – 4.600 – Saco Grande II – Florianópolis – SC

CEP: 88032-000

ou

Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina

R. Eduardo Gonçalves D'Ávila, 303 – Itacorubi – Florianópolis – SC

CEP: 88034-496

Correio: mesmos endereços anteriores

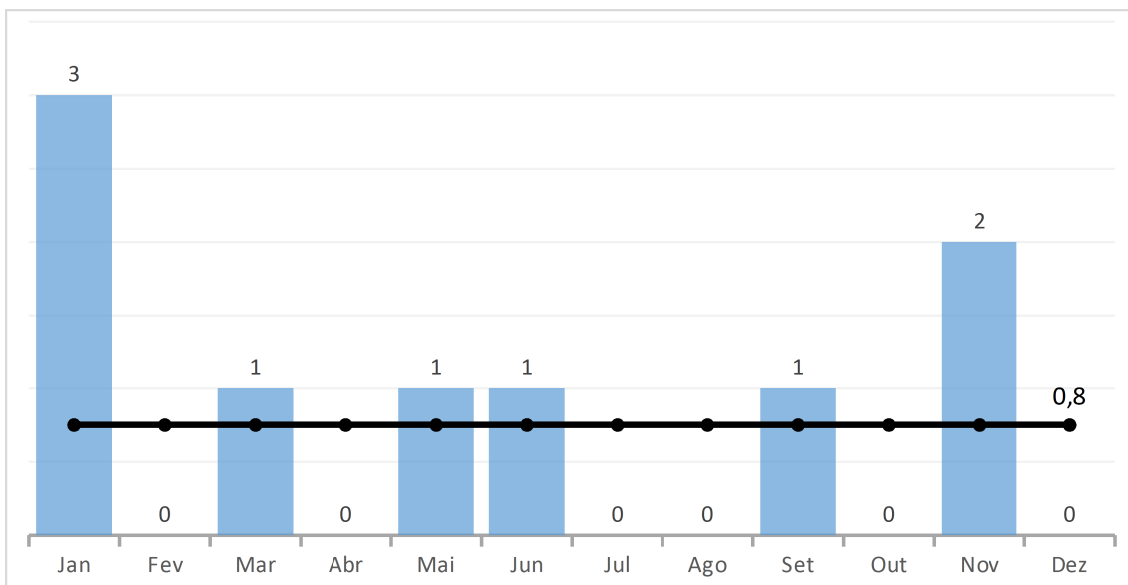
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

O total de registros no Sistema Ouv, durante o exercício de 2022, somou nove manifestações, sendo quatro solicitações, três reclamações, uma sugestão e uma denúncia, com uma média mensal de 0,8 manifestações.

O gráfico 1 apresenta as manifestações recebidas no ano com a evolução mensal.



Gráfico 1: Distribuição das Manifestações



Sobre os dados de manifestações registradas mensalmente:

- Janeiro: duas solicitações e uma denúncia
- Março: uma reclamação
- Maio: uma solicitação
- Junho: uma solicitação
- Setembro: uma reclamação
- Novembro: uma reclamação e uma sugestão

Não houve registros nos meses de fevereiro, abril, julho, agosto, outubro e dezembro.



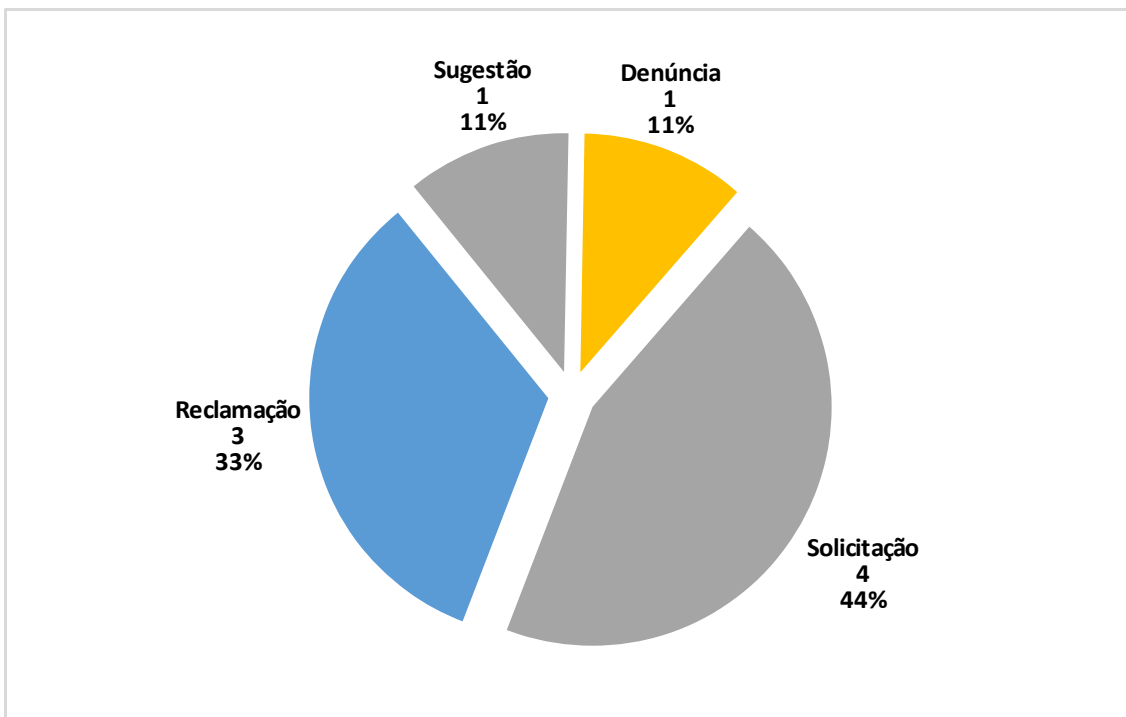
4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Segundo o Decreto nº 1.933, de 18 de maio de 2022, as manifestações possíveis de serem registradas no Sistema Ouv são: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio

Em relação à SANTUR, a maior parte das manifestações (44,4%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Solicitação. Na sequência, com 33,3%, foi o tipo Reclamação. Os tipos Sugestão e Denúncia alcançaram percentual bem menor porque ambas obtiveram 11,1%. Não houve registro de Elogios.

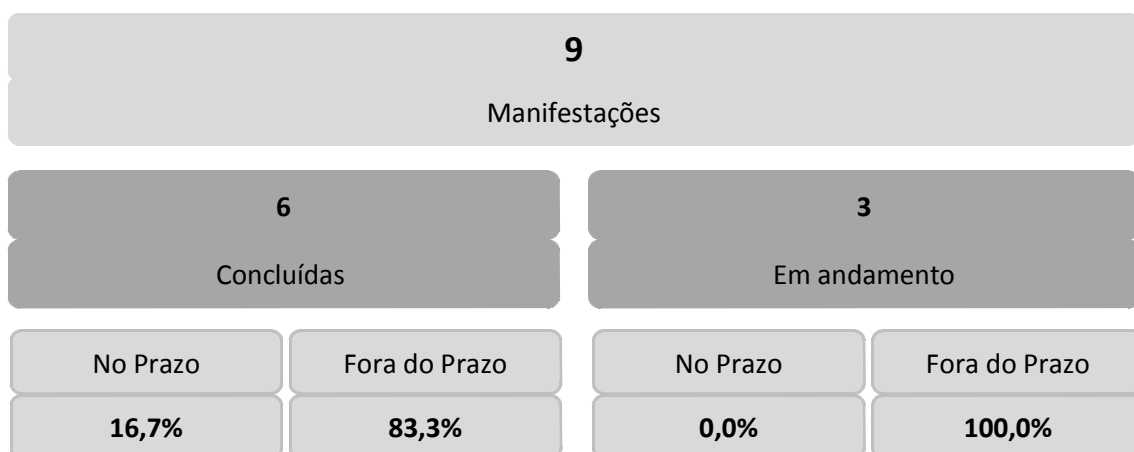
Gráfico 2: Tipo de Manifestações





5 PRAZO DE ATENDIMENTO

A seguir, seguem os indicadores de atendimento: o prazo médio de respostas em dias; e o percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo e fora do prazo, separando aqueles que estão em andamento daqueles que já foram respondidos:



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

55,7 dias

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



6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

No gráfico a seguir, pode-se ver a distribuição por assunto das manifestações registradas em 2022:

Gráfico 3 - Principais assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza / Assunto	Número	%
Solicitação	4	44,4%
Patrocínio de Eventos	1	11,1%
Lei de Incentivo á Cultura	1	11,1%
Bolsa de estudos	1	11,1%
Eventos	1	11,1%
Reclamação	3	33,3%
Cobrança de resposta	1	11,1%
Informações turísticas	1	11,1%
Demora de processo	1	11,1%
Sugestão	1	11,1%
Sugestões ao governo	1	11,1%
Denúncia	1	11,1%
Assédio moral ou sexual	1	11,1%
Total	9	100,0%

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Em relação ao registro do perfil dos usuários das manifestações recebidas pela Ouvidoria:



Tabela 1 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	5
Jurídica	1
Não Informado	3
GÊNERO	
Feminino	2
Masculino	5
Não informado	2

O formulário eletrônico da Ouvidoria permite que, tanto pessoas físicas, como pessoas jurídicas, registrem manifestações. Em 2022, a maior parte das demandas foi realizada por pessoas físicas, conforme foi verificado na tabela acima.

O perfil do(a) manifestante quanto ao gênero apresentou predomínio de manifestantes que se declaram do gênero masculino.

Todas as manifestações foram identificadas e não houve nenhuma anônima ou sigilosa.

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Apresenta-se a análise das manifestações e as providências adotadas separadas por tipologia de manifestação:

a) Reclamações e Solicitações:

Reclamações:

1) Uma reclamação se refere ao relato de falta de informações turísticas em relação à questão da sinalização e ao atendimento ao turista.



ESTADO DE SANTA CATARINA
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE SANTA
CATARINA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

A medida adotada em relação a isso foi de, primeiramente, informar que as competências da SANTUR compreendem políticas de estado com programas e campanhas estaduais, ou seja, que ela não tem competência para atuar pontualmente nos municípios e, no caso, o manifestante fez uma crítica a Florianópolis porque foi onde encontrou dificuldades. A segunda medida foi a de afirmar que a respectiva reclamação seria encaminhada para a ouvidoria da Prefeitura Municipal de Florianópolis para que tomasse ciência das dificuldades e sugestões apresentadas.

2) As outras duas reclamações, cobrança de resposta e demora de processo, estão relacionadas a mesma solicitação que se refere ao posicionamento da Procuradoria Jurídica da SANTUR quanto ao processo SOL nº 774/2018.

Informo que as providências adotadas sobre essa questão foram a de realizar a cobrança por esta resposta através do envio de diversos e-mails sendo que o último foi com intuito de:

- Informar, novamente, as demandas que ultrapassaram o prazo legal para resposta na SANTUR;

- Solicitar especial empenho para resposta destas manifestações para que se cumpram as obrigações previstas na Lei Federal nº 12.527 de 2011 e Decreto Estadual nº 1.048/2012,

- Dar ciência de que, de acordo com esta respectiva Lei Federal, a recusa ou o atraso do fornecimento da informação requerida constitui conduta ilícita, podendo ocasionar a responsabilidade do agente público ensejador.

Solicitações:

1) A primeira solicitação se refere ao pedido de patrocínio para um canal de vídeos sobre turismo na internet. A providência adotada foi a de informar que a SANTUR não realiza apoio ou patrocínio para fins de campanhas de promoção do estado como destino turístico, pois as campanhas do órgão são



ESTADO DE SANTA CATARINA
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE SANTA
CATARINA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

desenvolvidas e veiculadas exclusivamente através da agência de publicidade licitada.

2) A segunda solicitação está relacionada ao pedido de informações sobre a bolsa oferecida pelo Programa de Inteligência e Inovação Turística da Santur. Foi informado que o processo de seleção por meio do Edital Fapesc nº 16/2022 já estava concluído na etapa de inscrição dos interessados e foi passado o link para acompanhamento do processo.

3) A terceira solicitação está ligada ao questionamento sobre local de divulgação sobre os eventos/festas/festivais realizados em Santa Catarina. A providência assumida foi de informar que não há um lugar oficial para divulgação dos eventos e das festas tradicionais do estado, mas que seria lançado o portal interativo chamado Viaje+SC 2.0, que visa atender a sociedade e possibilitará que os administradores municipais divulguem os eventos tradicionais da sua região.

4) A quarta solicitação apresenta a comunicação de que o píer de uma praia de Florianópolis está altamente danificado. A medida adotada foi de informar que tal demanda não cabe à SANTUR e que a situação deveria ser relatada diretamente com a Secretaria Municipal de Infraestrutura de Florianópolis.

b) Denúncia:

Foi constatado que a única denúncia era de competência da Fundação Catarinense de Cultura (FCC), portanto a ouvidora da SANTUR solicitou que esta demanda fosse encaminhada para o citado órgão.

c) Sugestão:



A única sugestão registrada se refere à necessidade de informações turísticas sobre Florianópolis nos países europeus. A resposta em relação a essa sugestão se encontra em processo de formulação pela Diretoria de Planejamento Turístico da SANTUR.

d) Elogio:

Não houve manifestações do tipo elogio.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

As principais ações realizadas pela Ouvidoria foram as seguintes:

- Planejamento, controle e execução das atividades de ouvidoria;
- Recebimento, análise e encaminhamento, de forma célere e proativa, aos setores para que respondessem às manifestações feitas pelos manifestantes;
- Realização de acompanhamento do tratamento, da coerência das respostas e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
- Prestação de informações à Ouvidoria-Geral do Estado;
- Busca por soluções administrativas com objetivo do pronto atendimento das manifestações;
- Articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas,
- Participação no evento Roda de Ouvidoria realizada em 21/11/22 no auditório da ESAG da UDESC.



Melhorias nos processos da ouvidoria:

- Desenvolver uma campanha de conscientização para despertar em todos os servidores do órgão a necessidade de sua participação direta e efetiva no atendimento às solicitações do usuário para que as demandas sejam respondidas no menor prazo possível, colaborando, assim, para o aperfeiçoamento e melhoria das atividades prestadas pela instituição;
- Cobrança quinzenal do setor responsável referente ao posicionamento e soluções relacionadas às manifestações realizadas pelos usuários quando houver demanda em atraso;
- Participação em mais cursos e treinamentos, entre tantos formatos possíveis de qualificação, que contribuem para a capacitação do servidor responsável pela Ouvidoria da SANTUR.

10 CONCLUSÃO

O presente relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SANTUR, durante o ano de 2022, buscou dar transparência à forma como os atendimentos são recebidos.

De acordo com o detalhamento apresentado, a Ouvidoria atuou como uma ferramenta de gestão que contribuiu para o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa.

A Ouvidora da SANTUR quer deixar registrado o agradecimento aos servidores e setores que entendem a importância de responder às demandas oriundas dos usuários de serviços públicos e que tiveram empatia de dar uma resposta conclusiva com qualidade, rapidez, clareza e objetividade aos cidadãos que buscaram este atendimento.



ESTADO DE SANTA CATARINA
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE SANTA
CATARINA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Sugestões de ações e projetos para a Ouvidoria:

Investir na divulgação externa dos canais de acesso à Ouvidoria para que o público possa entender o papel desta e fazer uso desse recurso quando necessário.