



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Relatório de Gestão 2023

Ouvidoria da SETUR

Florianópolis, 08 de fevereiro de 2024.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

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

SECRETÁRIO
EVANDRO NEIVA OLIVEIRA

SECRETÁRIA-ADJUNTA
CATIANE DOS SANTOS MONTEIRO SEIF

OUVIDORA
FABIOLA ALVES DA SILVA



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
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
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.....	12
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	13
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	15
10 CONCLUSÃO.....	16



1 APRESENTAÇÃO

Com a Reforma Administrativa implementada pelo Governo do Estado de Santa Catarina em 2019, através da Lei Complementar nº 741, de 2019, a Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte (SOL) foi extinta (Art. 46, inciso I), determinou-se o início do processo de liquidação da Santa Catarina Turismo S.A. (SANTUR S.A.) (Art. 104 e ss) e criou-se a Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina (SANTUR) (Art. 51 e ss).

Em 23 de fevereiro de 2023, através da Medida Provisória nº 257, com as alterações previstas na Medida Provisória nº 258, de 24 de fevereiro de 2023, convertidas posteriormente na Lei nº 18.646/2023, que modificou a Lei Complementar nº 741, de 2019, o Governo do Estado de Santa Catarina dispôs sobre a estrutura organizacional básica e o modelo de gestão da Administração Pública Estadual, no âmbito do Poder Executivo, e estabeleceu, dentre outras providências, a extinção da SANTUR e a criação da Secretaria de Estado do Turismo (SETUR).

A criação da SETUR representa uma notável transformação na estrutura governamental do estado de Santa Catarina. Trata-se de uma iniciativa recente que busca fomentar e consolidar as atividades turísticas no estado, almejando não apenas benefícios econômicos, mas também promovendo o desenvolvimento social de maneira abrangente.

Esta medida reflete o compromisso do atual governo com a promoção do turismo como um vetor crucial para impulsionar a economia, gerando emprego e renda, e melhorando a qualidade de vida dos cidadãos.

- **MISSÃO:** planejar, fomentar e fortalecer o turismo em Santa Catarina, de maneira competitiva, mas sustentável, apresentando ao mundo todas as suas belezas e contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do estado.
- **VISÃO:** ser referência no desenvolvimento de políticas públicas inovadoras, competitivas e sustentáveis de fomento e promoção do turismo, posicionando Santa Catarina como principal destino turístico do sul do país até 2026.
- **VALORES:**



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

- Integridade;
- Eficiência;
- Transparência;
- Comprometimento com o turista e com os agentes da cadeia produtiva do turismo;
- Inovação;
- Sustentabilidade.

Tendo entre seus valores a transparência, a SETUR, por meio deste Relatório, apresentará o trabalho desenvolvido por sua Ouvidoria no ano de 2023, tomando como base os registros das manifestações que a sociedade efetuou no Sistema Informatizado de Ouvidoria – Sistema Ouv.



2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SETUR é uma instância que possibilita a participação da sociedade, dando oportunidade a cada cidadão brasileiro ou mesmo estrangeiro de fazer sua manifestação com relação aos serviços públicos prestados pelo estado, particularmente, na área do turismo.

A Ouvidoria tem entre seus objetivos o aprimoramento do controle social sobre as políticas e ações do turismo catarinense e o fortalecimento do diálogo entre a sociedade e a SETUR.

Acolhendo todas as manifestações dos cidadãos e lhes dando a devida resposta, a Ouvidoria da SETUR é pautada em suas atividades pelos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção e transparência.

2.1 COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria da SETUR tem como competências:

- I. Receber comunicações da sociedade, analisá-las e encaminhá-las aos setores da SETUR para o pronto esclarecimento, objetivando a racionalização e a melhoria dos serviços públicos na área turística, sempre no resguardo de interesses e direitos dos cidadãos;
- II. Fazer o acompanhamento do tratamento, a coerência das respostas e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
- III. Dar o devido encaminhamento para apuração correccional 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 SETUR está subordinada à Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CONIN). No ano de 2023, contou com uma Ouvidora, apta para receber e dar o devido encaminhamento a todas as manifestações relacionadas à área do turismo.

Importante destacar que as manifestações dos cidadãos (pedidos de informação, elogios, críticas, reclamações e denúncias) são recebidas primeiramente pela Ouvidoria-Geral do Estado, que por sua vez redireciona, via Sistema Ouv, os que competem ao turismo à Ouvidoria da SETUR.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão brasileiro ou estrangeiro poderá fazer sua manifestação pelos seguintes canais:

Site:

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

<http://www.setur.sc.gov.br/> (existe link para o site da Ouvidoria)

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

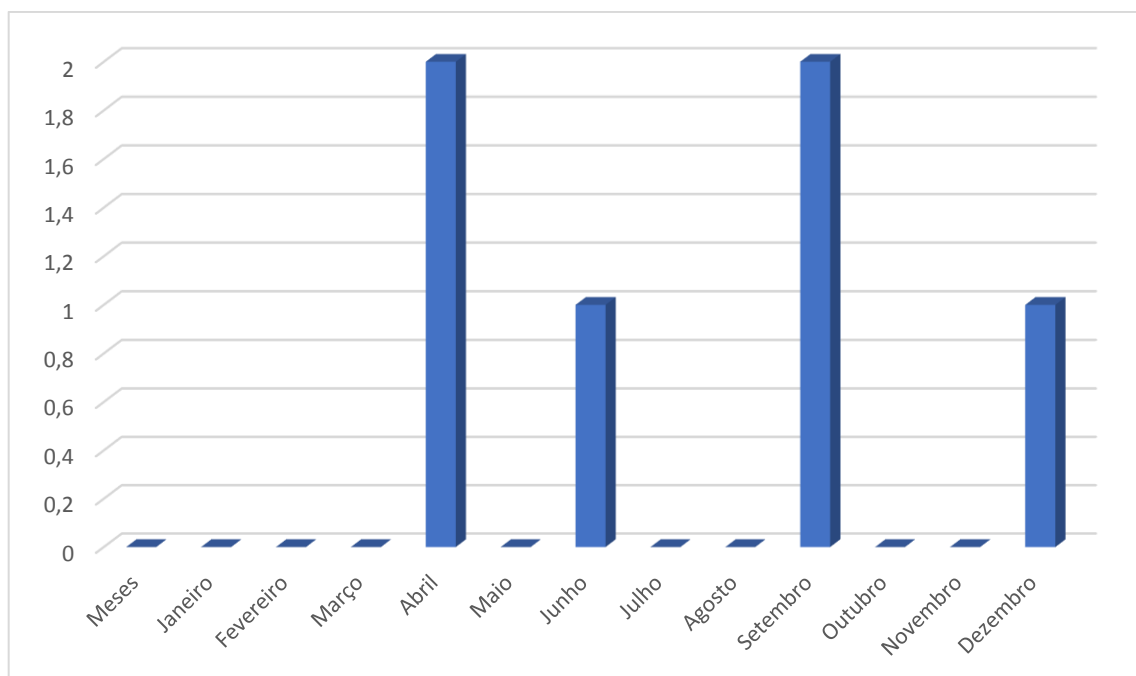


3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023, o total de registros no Sistema Ouv foi de 6 manifestações, sendo quatro solicitações, uma sugestão, uma reclamação, com uma média mensal de 0,5 manifestações.

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

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



Sobre os dados de manifestações registradas mensalmente:

- Abril: uma solicitação, uma reclamação
- Junho: uma solicitação
- Setembro: uma solicitação, uma sugestão
- Dezembro: uma solicitação

Não houve manifestações nos meses de fevereiro, março, maio, julho, agosto, outubro e novembro de 2023¹.

¹ Não se contabilizou o mês de janeiro, pois a SETUR foi criada em fevereiro de 2023.



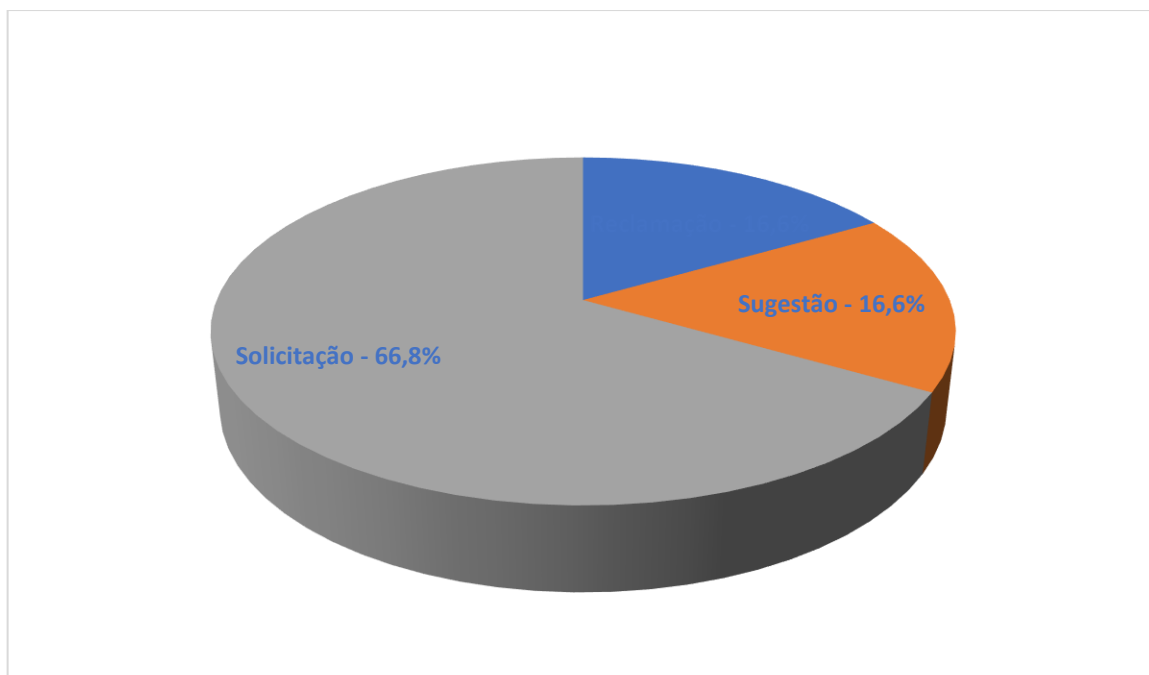
4 ANÁLISE QUANTITATIVA

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.

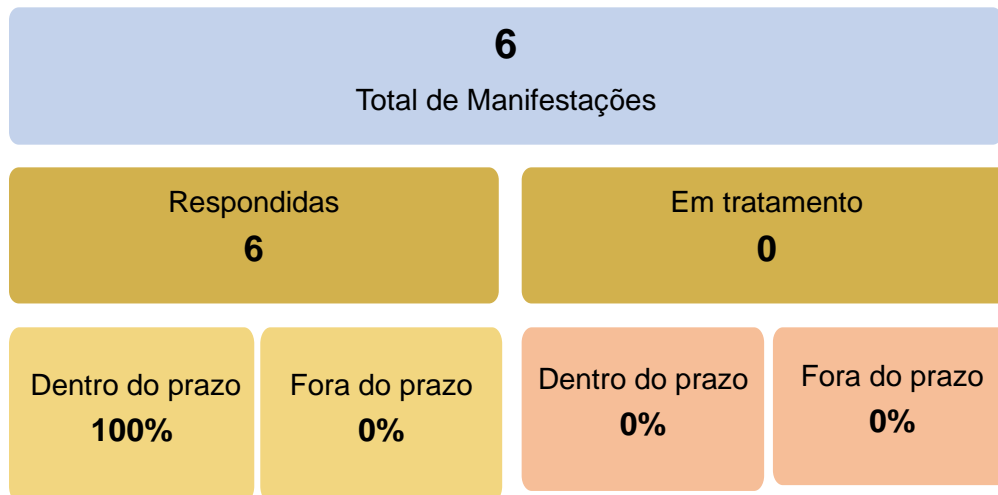
No ano de 2023, a maior parte das manifestações recebidas pela SETUR foram do tipo Solicitações (66,8%) e em percentual menor as Sugestões e Reclamações (16,6%). Não houve registro de Denúncias e Elogios.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações





5 PRAZO DE ATENDIMENTO



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

11,16 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 2023:

Gráfico 03 - Principais assuntos segundo o tipo de manifestação

Tipo/Assunto	Atendimentos	%	
Sugestão	1	16,6%	
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	16,6%	
Reclamação	1	16,6%	
Erros em notícias divulgadas no site	1	16,6%	
Solicitação	4	66,8%	
Atendimento em duplicidade	1	16,6%	
Informação no site não disponível	1	16,6%	
Material turístico	1	16,6%	
Pagamento/credores	1	16,6%	
Total	6	100%	



7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

O perfil dos usuários que fizeram manifestações em 2023 foi predominantemente de do sexo masculino. A grande maioria foram demandas de cidadãos do estado de Santa Catarina, enquanto que apenas um foi de outro estado brasileiro, conforme demonstrado na Tabela 02.

A grande maioria das manifestações foi identificada, havendo apenas duas anônimas e nenhuma sigilosa.

Tabela 01 – Perfil do Usuário

Usuário	
Pessoa Física	2
Pessoa Jurídica	0
Não Informado	4
Gênero	
Feminino	1
Masculino	3
Não Informado	2
Identificação	
Identificado	4
Anônimo	2

Tabela 02 – Perfil do Usuário

Município e Estado dos manifestantes	
Santa Catarina	5
Concórdia	1
Criciúma	1
Florianópolis	1
Indaial	1
Outros Estados	1
Almirante Tamandaré/PR	1



8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

A seguir se apresenta a análise das manifestações e as providências adotadas, separadas por tipologia de manifestação:

a) Reclamações:

- 1) Uma reclamação referente a erro no site da SETUR que divulga um município em uma região turística errada.

Medida adotada: o setor demandado reconheceu o erro, mas explicou que só recentemente havia ocorrido a atualização do Mapa do Turismo efetuada pelo Ministério do Turismo (MTur), e que já estavam trabalhando na modificação do sistema conforme as atualizações do MTur.

b) Sugestões:

- 1) Uma sugestão a respeito de alocação de colaboradores terceirizados na estrutura da SETUR.

Medida adotada: esclareceu-se ao demandante o porquê e a necessidade da alocação dos colaboradores terceirizados nos locais onde estavam.

c) Solicitações:

- 1) Uma solicitação de informações a respeito de região catarinense que o demandante pretende visitar.

Medida adotada: foram repassadas explicações e as informações solicitadas, com o envio inclusive de *link* de sites.

- 2) Uma reclamação contra uma agência de turismo que não está atendendo a pedido de reembolso de cancelamento de passagens aéreas.

Medida adotada: esclarecimentos ao demandante de que a SETUR não tem competência para fazer fiscalizações em estabelecimentos comerciais e nem faz negociações, recomendação de utilizar outros canais como o judiciário ou o policial, caso constatado indício de irregularidade.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

- 3) Uma solicitação de mapa das regiões turísticas com os nomes das cidades catarinenses.

Medida adotada: encaminhou-se o *link* onde poderia ser obtido o material desejado.

- 4) Uma solicitação relativa a trabalho realizado com agência publicitária contratada pela SETUR, sem receber o respectivo pagamento.

Medida adotada: o setor demandado esclareceu que houve problemas com o pagamento para a agência de publicidade, mas que já estavam regularizando a situação.



9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

As principais ações realizadas pela Ouvidoria no ano de 2022 foram as seguintes:

- Planejamento, execução e controle das atividades de ouvidoria;
- Recebimento, análise e encaminhamento das manifestações aos setores demandados, para dar resposta ao solicitado;
- Acompanhamento dos prazos para atendimento das manifestações;
- Recebimento e tratamento das respostas, observando a coerência e a clareza das informações;
- Encaminhamento das respostas já tratadas à Ouvidoria-Geral do Estado, para dar a efetiva conclusão às manifestações dos usuários;
- Prestação de informações à Ouvidoria-Geral do Estado;
- Busca por soluções administrativas com o 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;
- Auxílio na elaboração do Relatório de Gestão da Ouvidoria da SANTUR 2022;
- Participação de cursos de capacitação e reuniões de trabalho promovidas pela Ouvidoria-Geral do Estado (Roda de Ouvidoria e Café com Ouvidoria).



10 CONCLUSÃO

O presente relatório teve como objetivo dar transparência aos resultados das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2023 pela SETUR, assim como informar os procedimentos adotados para dar o retorno aos cidadãos demandantes.

Na sua atuação a Ouvidoria tem o importante papel de ser uma ponte de diálogo e mediação entre o órgão e a sociedade. A Ouvidoria é uma excelente ferramenta de gestão que contribui para o fortalecimento da cidadania, da democracia participativa e do controle social.

Pretende-se, no ano de 2024, implementar uma campanha de conscientização dos servidores e colaboradores da SETUR, para perceberem a importância das respostas da Ouvidoria para os cidadãos, despertando nos mesmos o entendimento da necessidade de participação direta e efetiva no atendimento às solicitações dos usuários, para que as demandas sejam respondidas no menor prazo possível, com qualidade, clareza e objetividade, com informações que transmitam a integridade e transparência das ações da Secretaria.