



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

# Relatório de Gestão 2024

# Ouvidoria da SETUR

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2025.



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/>

**SECRETÁRIA**  
**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 .....	10
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES .....	10
5 PRAZO DE ATENDIMENTO .....	11
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA .....	12
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA .....	13
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA .....	14
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA .....	17
10 CONCLUSÃO .....	18



## 1 APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado do Turismo (SETUR) desempenha um papel fundamental no desenvolvimento e na promoção do turismo em nosso estado. Com o compromisso de valorizar as riquezas naturais, culturais e históricas, a Secretaria trabalha para fortalecer o setor, impulsionar a economia e melhorar a qualidade de vida da população.

Criada há aproximadamente dois anos, após a Reforma Administrativa ocorrida no Governo do Estado de Santa Catarina em 2019, através da Lei Complementar nº 741/2019, e sua modificação em 2023 com a Lei nº 18.646/2023, é herdeira e sucessora da extinta Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte (SOL), da extinta Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina (SANTUR) e da Santa Catarina Turismo S.A. (SANTUR S.A.), que passa por processo de liquidação.

A criação da SETUR representou uma transformação significativa na estrutura governamental catarinense. Com essa iniciativa, busca-se fortalecer e consolidar as atividades turísticas do estado, impulsionando não apenas a economia, mas também promovendo o desenvolvimento social de forma integrada e sustentável.

Essa medida reflete o compromisso do governo com a promoção do turismo como um vetor essencial de crescimento, gerando empregos, 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:**
  - Integridade;
  - Eficiência;
  - Transparência;



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

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

Priorizando a transparência, a SETUR, por meio deste relatório, apresenta as atividades desenvolvidas por sua Ouvidoria ao longo de 2024, com base nos registros das manifestações recebidas no Sistema Informatizado de Ouvidoria – Sistema Ouv.



## **2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da SETUR é um canal essencial de participação cidadã, permitindo que brasileiros e mesmo estrangeiros expressem suas manifestações sobre os serviços públicos estaduais, especialmente no setor turístico.

Seu principal objetivo é aprimorar o controle social sobre as políticas e ações do turismo catarinense, fortalecendo o diálogo entre a sociedade e a SETUR.

Recebendo e respondendo a todas as manifestações com responsabilidade, a Ouvidoria da SETUR fundamenta suas atividades nos princípios de ética, eficiência, sigilo, boa-fé, imparcialidade e transparência.

### **2.1 COMPETÊNCIAS**

A Ouvidoria da SETUR tem como principais atribuições:

- I. Receber as manifestações da sociedade, analisá-las e encaminhá-las aos setores competentes da SETUR, visando ao pronto esclarecimento e à melhoria dos serviços públicos na área do turismo, sempre assegurando os direitos dos cidadãos;
- II. Acompanhar o tratamento das manifestações, garantindo a coerência das respostas e a efetiva conclusão das solicitações dos usuários;
- III. Encaminhar para apuração correcional eventuais irregularidades administrativas, especialmente aquelas que envolvam a utilização de recursos públicos ou indícios de conduta inadequada por parte de agentes públicos.



## 2.2 ESTRUTURA

A Ouvidoria da SETUR está vinculada à Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria (CONIN). Em 2024, contou com uma Ouvidora responsável por receber, analisar e encaminhar adequadamente todas as manifestações relacionadas à área do turismo.

É importante destacar que todas as manifestações dos cidadãos (solicitações pela Lei de Acesso à Informação, pedidos de informação, elogios, críticas, reclamações e denúncias), são inicialmente recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado. Posteriormente, por meio do Sistema Ouv, as manifestações relacionadas ao setor turístico são encaminhadas à Ouvidoria da SETUR para o devido tratamento e resposta.

## 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

Secretaria de Estado do Turismo

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

CEP: 88034-496

**Correio:** mesmos endereços anteriores

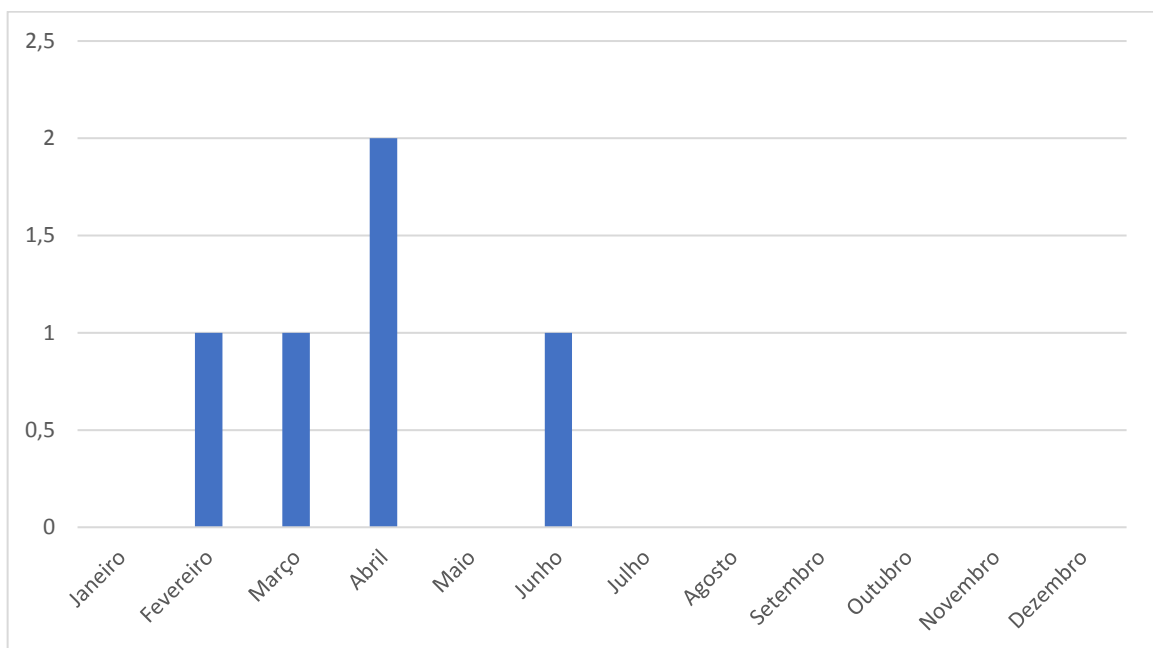


### 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2024, o total de registros no Sistema Ouv foi de 5 manifestações, sendo duas reclamações, duas sugestões, uma denúncia, com uma média mensal de 0,41 manifestações.

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

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações de Ouvidoria



Sobre os dados de manifestações registradas mensalmente:

- Fevereiro: uma reclamação
- Março: uma denúncia
- Abril: duas sugestões
- Junho: uma reclamação

Não houve manifestações nos meses de janeiro, maio, julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro de 2024.

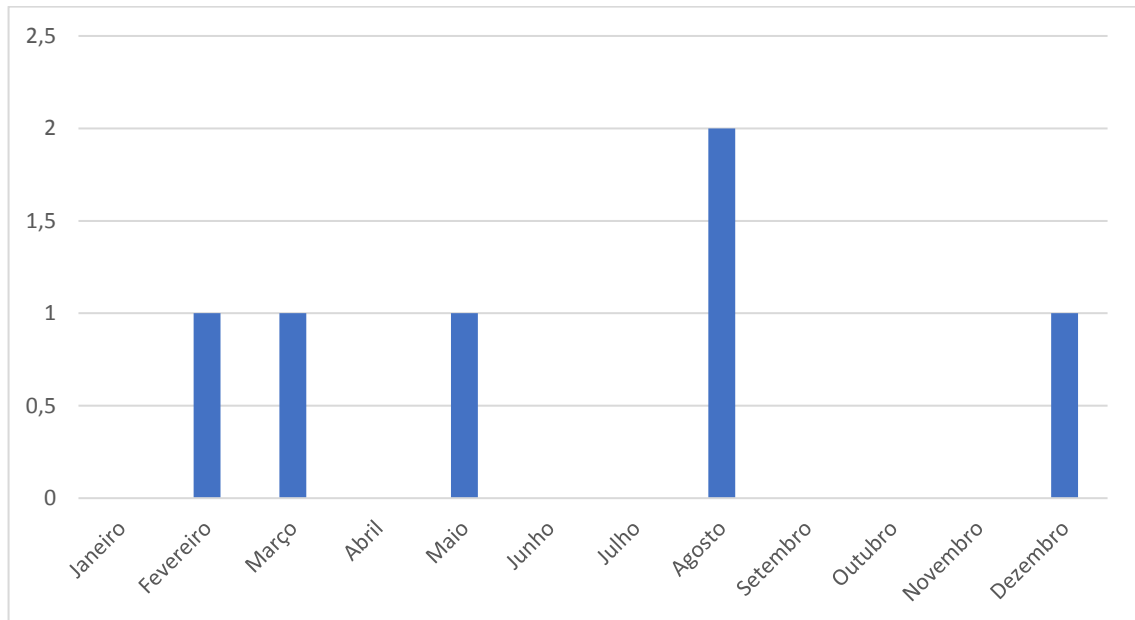
No Sistema Ouv também são recebidas as demandas da Lei de Acesso à Informação (LAI), que primeiramente são cadastradas no Sistema e-SIC. No decorrer do





ano de 2024 foram recebidas seis demandas da LAI, com uma média mensal de 0,5 recebimentos.

Gráfico 02: Distribuição das demandas da LAI



Não houve Solicitações pela LAI nos meses de janeiro, abril, junho, julho, setembro, outubro e novembro de 2024.



## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

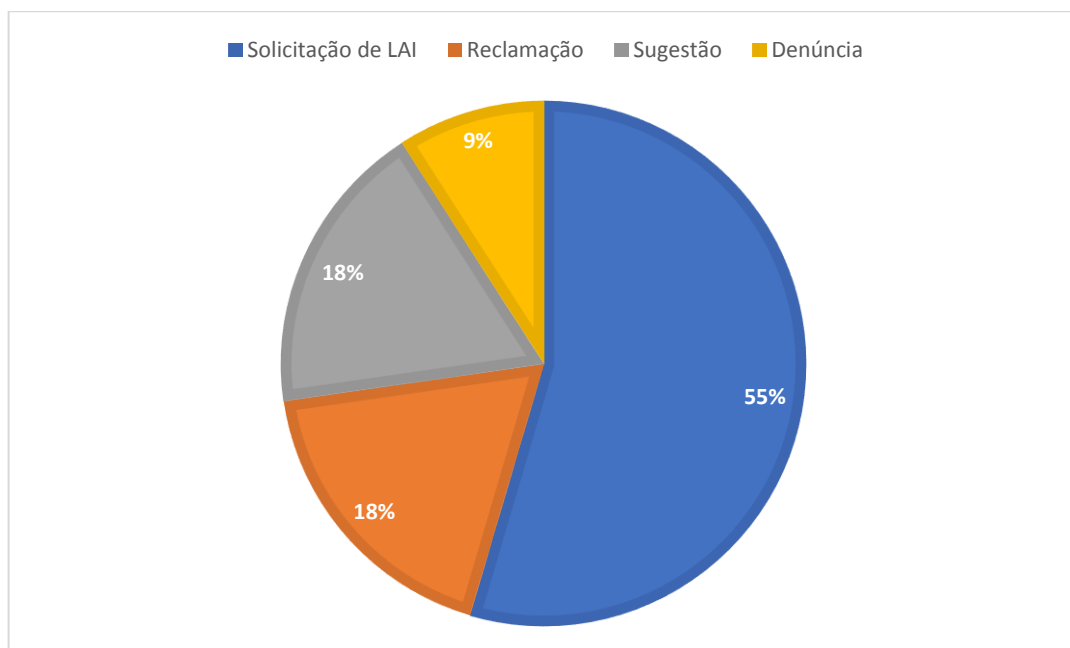
### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

De todas as demandas recebidas no Sistema Ouv no ano de 2024, as solicitações de LAI foram a grande maioria 55%.

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.

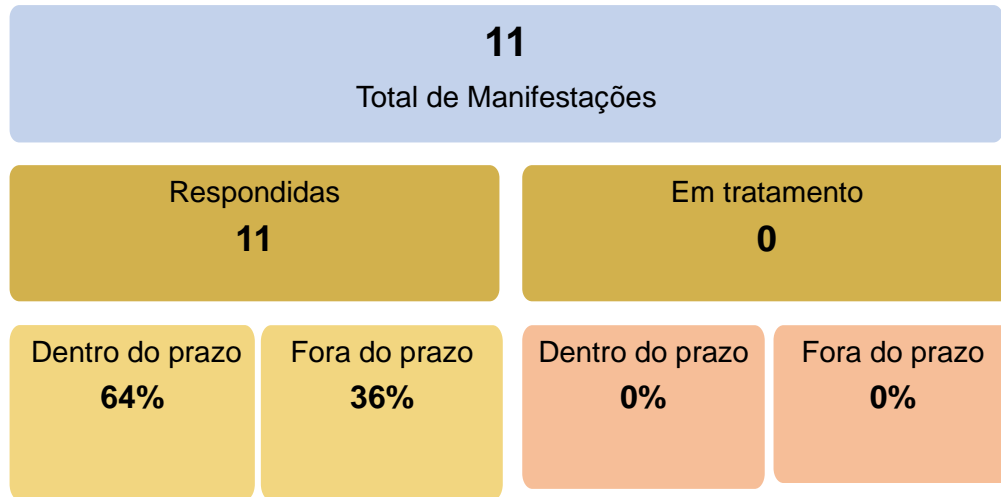
Portanto, após as solicitações de LAI tivemos do tipo Reclamação (18%), Sugestão (18%) e em percentual menor Denúncia. Não houve registro de Solicitações e Elogios.

Gráfico 03: Tipo de Manifestações





## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO



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

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

**25,63 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 2024:

Gráfico 04 - Principais assuntos segundo o tipo de manifestação

<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Atendimentos</b>	
Solicitação de LAI		6	55%
	Acesso Processo SGP-e	1	9%
	Material turístico	1	9%
	Certidão de Contribuição	1	9%
	Repasses de verbas/convênios	1	9%
	Dados funcionais	1	9%
	Diárias	1	9%
Reclamação		2	18%
	Serviços terceirizados	1	9%
	Carga Horária	1	9%
Sugestão		2	18%
	Material turístico	2	18%
Denúncia		1	
	Serviços terceirizados	1	9%
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Considerando apenas os assuntos, a maioria trata de “Material turístico” (27%) e em segundo lugar “Serviços terceirizados” (18%).



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

O perfil dos usuários que fizeram manifestações em 2024 foi tanto feminino (4) quanto masculino (4). Todas as demandas foram de cidadãos que moram em Santa Catarina, principalmente na cidade de Florianópolis, conforme demonstrado na Tabela 02.

A grande maioria das manifestações foi identificada, havendo apenas três anônimas e uma sigilosa.

Tabela 01 – Perfil do Usuário

Usuário	
Pessoa Física	6
Pessoa Jurídica	0
Não Informado	5
Gênero	
Feminino	4
Masculino	4
Não Informado	3
Identificação	
Identificado	7
Anônimo	3
Sigiloso	1

Tabela 02 – Perfil do Usuário

Estado e Município dos manifestantes	
<b>Santa Catarina</b>	<b>11</b>
Antônio Carlos	1
Florianópolis	8
Itá	1
Urussanga	1



## 8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

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

### 1. Solicitações da LAI:

#### 1.1. Solicitação de cópia integral de processo.

Medida adotada: o setor demandado informou que o processo estava com acesso restrito legal e que somente as partes interessadas poderiam ter acesso ao processo.

#### 1.2. Solicitação de listagem de atrações turísticas do Estado de Santa Catarina.

Medida adotada: o setor demandado informou que não possuía tal listagem, mas encaminhou informações sobre o Almanach – Sistema de Inteligência Turística do Estado, desenvolvido pela SETUR, no qual se pode encontrar uma relação dos atrativos turísticos.

#### 1.3. Solicitação de Certidão de Contribuição de vínculo trabalhista com a SANTUR – Santa Catarina Turismo S.A. – Em liquidação

Medida adotada: a demanda foi devolvida à Ouvidoria-Geral do Estado, pois não se poderia emitir o documento solicitado, em virtude de ser solicitação direcionada à SANTUR S.A. – Em liquidação.

#### 1.4. Solicitação de esclarecimentos sobre cobrança de ingressos em evento realizado por município com verba estadual.

Medida adotada: 1) solicitação de prorrogação de prazo para resposta; 2) encaminhamento de documentos emitidos pelo município demandado.

#### 1.5. Solicitação de emissão de declaração com dados funcionais de ex servidor.

Medida adotada: o setor demandado encaminhou informações de como



proceder para obter documentação e encaminhou contatos.

1.6. Solicitação de detalhamento de itinerários de viagem a trabalho de servidor.

Medida adotada: o setor demandado encaminhou as datas de embarque e retorno, as origens e destinos das viagens com diárias do servidor.

## **2. Reclamações:**

2.1. Reclamação a respeito de comportamento de empregado terceirizado.

Medida adotada: notificação à empresa contratada prestadora do serviço de terceirização.

2.2. Reclamação a respeito do não cumprimento de carga horária de trabalho de servidor.

Medida adotada: levantamento pelo setor demandado de toda a frequência do servidor para verificar inconsistências, mas todo afastamento continha justificativas.

## **3. Sugestões:**

3.1. Disponibilização de dissertação de mestrado que pode auxiliar na elaboração e/ou tradução de materiais de turismo referentes à cidade de Florianópolis.

Medida adotada: agradecimento pela divulgação do material e sugestão de encaminhamento à Secretaria Municipal de Turismo, Cultura e Esporte de Florianópolis.

3.2. Sugestão de colocar nos pontos de ônibus de Florianópolis mapas e informações sobre as linhas de ônibus, assim como tomadas para poder carregar celular.

Medida adotada: agradecimento pela sugestão e recomendação de encaminhar o pedido para Prefeitura de Florianópolis.



#### **4. Denúncia:**

4.1. Denúncia a respeito de “devolução” arbitrária de servidores terceirizados à empresa contratada.

Medida adotada: o setor demandado esclarece que as contratações dos empregados são realizadas pela empresa contratada, e que a eventual substituição de empregados se dá por decisão da gestão, que analisa desempenho e as especificidades da mão de obra exigida para o desenvolvimento das ações da SETUR.





## 9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

As principais ações realizadas pela Ouvidoria no ano de 2024 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;
- Elaboração do Relatório de Gestão da Ouvidoria da SETUR 2023;
- Participação de cursos de capacitação e reuniões de trabalho promovidas pela Ouvidoria-Geral do Estado (Roda de Ouvidoria).



## **10 CONCLUSÃO**

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria da SETUR reafirmou seu compromisso com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos voltados ao turismo em Santa Catarina. Por meio da escuta ativa e do encaminhamento das manifestações recebidas, buscamos fortalecer o diálogo entre a sociedade e a administração pública, contribuindo para a construção de um ambiente mais eficiente, ético e acessível para todos.

Os registros e análises apresentados neste relatório demonstram a relevância da Ouvidoria como um canal estratégico para aprimorar a gestão pública, proporcionando respostas ágeis e eficazes às demandas da população. Além disso, reforçam a importância de uma atuação baseada nos princípios da transparência, eficiência e compromisso com a qualidade dos serviços prestados.

Diante dos desafios e oportunidades identificados, a Ouvidoria da SETUR seguirá aprimorando seus processos, ampliando sua capacidade de resposta e fortalecendo a cultura de participação social. Seguimos empenhados em garantir que cada manifestação seja tratada com a devida atenção, contribuindo assim para um turismo mais sustentável, inclusivo e inovador em Santa Catarina.