



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

Relatório de Gestão 2025

Ouvidoria da SETUR

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2026.



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	20
10 CONCLUSÃO	21



1 APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado do Turismo (SETUR) exerce papel estratégico no desenvolvimento e na promoção do turismo de Santa Catarina. Comprometida com a valorização das riquezas naturais, culturais e históricas do Estado, a SETUR atua para fortalecer o setor turístico, impulsionar a economia e contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população.

Instituída pela Lei nº 18.646/2023, que modificou a Lei Complementar nº 741/2019, a SETUR sucedeu a extinta Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte (SOL), bem como a extinta Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina (SANTUR), incluindo a incorporação de ativos da Santa Catarina Turismo S.A. (SANTUR S.A.).

A criação da SETUR representou relevante reestruturação da administração pública estadual, com o objetivo de consolidar as políticas públicas voltadas ao turismo, promovendo o desenvolvimento econômico e social de forma integrada, inovadora e sustentável. Essa iniciativa reafirma o compromisso do Governo do Estado com o turismo como vetor essencial de crescimento, geração de emprego e renda.

A identidade institucional da SETUR é alicerçada nos seguintes pilares:

- **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.

Em consonância com o princípio da transparência, a SETUR apresenta, por meio deste Relatório de Gestão, as atividades desenvolvidas por sua Ouvidoria ao longo de 2025, com base nas manifestações registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria – Sistema Ouv.



2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SETUR constitui importante instrumento de participação social, permitindo que cidadãos brasileiros e estrangeiros apresentem manifestações relativas aos serviços públicos estaduais, especialmente no âmbito do turismo.

Sua atuação tem como finalidade fortalecer o controle social, aprimorar a gestão pública e promover o diálogo permanente entre sociedade e a Secretaria de Estado do Turismo.

No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria pauta-se pelos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, imparcialidade e transparência, assegurando o adequado tratamento e resposta tempestiva a todas as manifestações recebidas.

2.1 COMPETÊNCIAS

Compete à Ouvidoria da SETUR:

- I. Receber, analisar e encaminhar as manifestações da sociedade aos setores competentes, visando esclarecimento das demandas e à melhoria contínua dos serviços públicos relacionados ao turismo;
- II. Acompanhar o trâmite das manifestações, assegurando a qualidade, a coerência e a efetiva conclusão das respostas encaminhadas aos cidadãos;
- III. Encaminhar para apuração correcional eventuais irregularidades administrativas, especialmente aquelas que envolvam o uso 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). No ano de 2025, contou com uma Ouvidora responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento de todas as manifestações relacionadas ao setor turístico.

Ressalta-se que as manifestações dos cidadãos, incluindo solicitações de acesso à informação, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, são inicialmente recepcionadas pela Ouvidoria-Geral do Estado. Posteriormente, aquelas relacionadas ao turismo são direcionadas à Ouvidoria da SETUR por meio do Sistema Ouv, para tratamento e resposta.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

As manifestações podem ser registradas 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

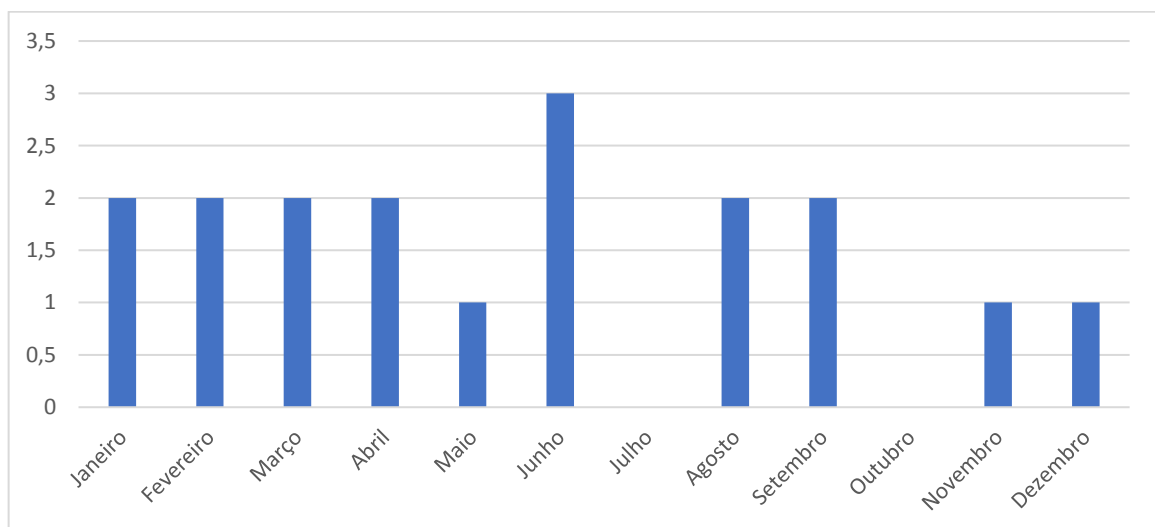


3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2025, foram registradas 18 manifestações no Sistema Ouv, distribuídas da seguinte maneira: sete reclamações, cinco solicitações, quatro denúncias, duas sugestões, resultando em uma média mensal de 1,5 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:

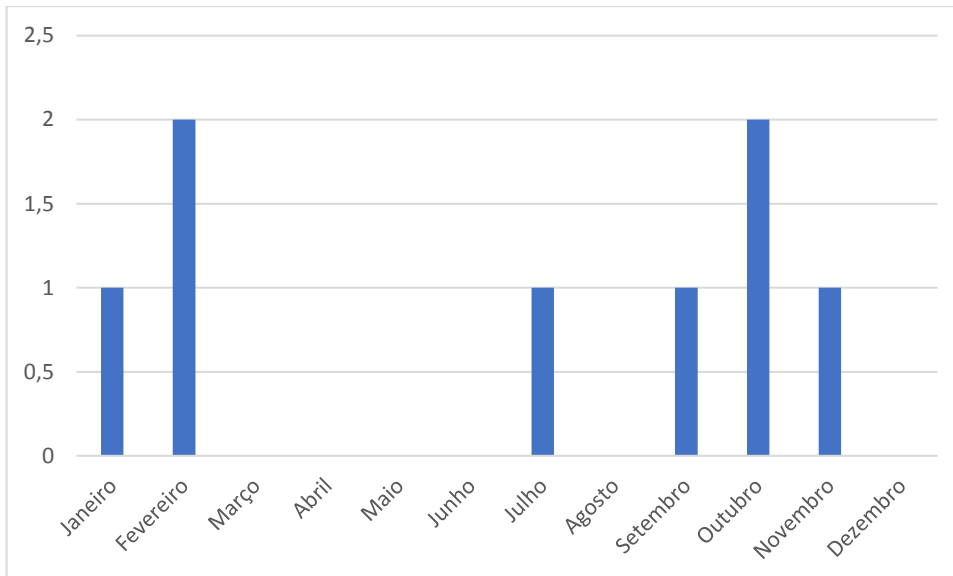
- Janeiro: uma denúncia e uma reclamação
- Fevereiro: duas reclamações
- Março: uma reclamação e uma solicitação
- Abril: uma denúncia e uma reclamação
- Maio: uma solicitação
- Junho: duas reclamações e uma solicitação
- Agosto: uma denúncia e uma solicitação
- Setembro: uma denúncia e uma sugestão
- Novembro: uma solicitação
- Dezembro: uma sugestão

Não houve manifestações nos meses de julho e outubro de 2025.



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 2025, foram recebidas oito demandas da LAI, correspondendo a uma média mensal de 0,6 recebimentos.

Gráfico 02: Distribuição das demandas da LAI



Não houve Solicitações pela LAI nos meses de março, abril, maio, junho, agosto e dezembro de 2025.



4 ANÁLISE QUANTITATIVA

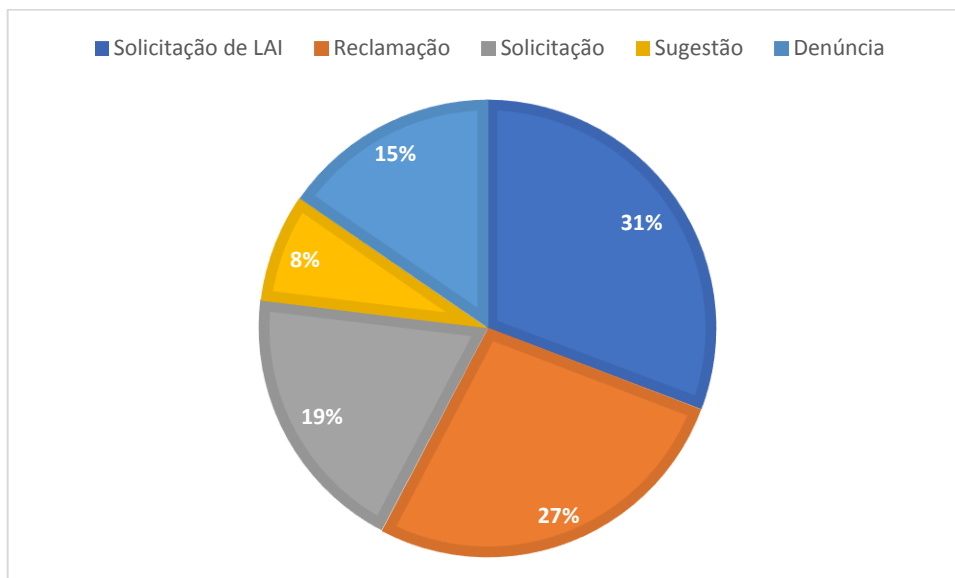
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

No conjunto das demandas recebidas em 2025, pelo Sistema Ouv, as solicitações de LAI representaram o maior percentual (31%).

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.

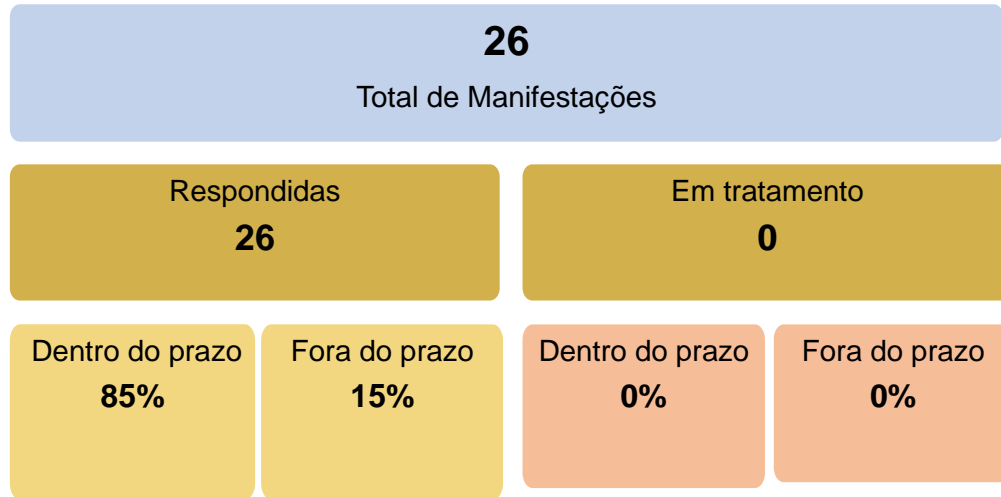
Portanto, após as solicitações de LAI, destacaram-se: Reclamação (27%), Solicitação (19%), Denúncia (15%) e Sugestão (8%). Não houve registro de Elogios.

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

16,65 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 2025:

Gráfico 04 - Principais assuntos segundo o tipo de manifestação

Tipos	Assuntos	Atendimentos	
Solicitação de LAI		8	31%
	Contratos	2	7,7%
	Arrecadação Estadual - Tributos	1	3,8%
	Compras	1	3,8%
	Concessões	1	3,8%
	Cópia Documentos	1	3,8%
	Medida Protetiva Infantil	1	3,8%
	Pagamento/credores	1	3,8%
Reclamação		7	27%
	Comportamento do servidor	3	11,5%
	Serviços terceirizados	2	7,7%
	Demora de processo	1	3,8%
	Réplica de resposta	1	3,8%
Solicitação		5	19%
	Alteração cadastral e contratuais	1	3,8%
	Edital contratação	1	3,8%
	Material turístico	1	3,8%
	Registro de pessoa física ou jurídica	1	3,8%
	Vazamento de esgoto	1	3,8%
Denúncia		4	15%
	Comportamento do servidor	2	7,7%
	Carga horária	1	3,8%
	Serviços terceirizados	1	3,8%
Sugestão		2	8%
	Material turístico	1	3,8%
	Roteiros turísticos	1	3,8%
	Total	26	100%

As manifestações concentram-se, predominantemente, em “Comportamento de servidor” (19%), seguido de “Serviços terceirizados” (11,5%), “Contratos” (7,7%) e “Material turístico” (7,7%), evidenciando áreas sensíveis da gestão que demandam atenção contínua e ações preventivas.



7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Em 2025, as manifestações foram apresentadas majoritariamente por cidadãos residentes em Santa Catarina, com destaque para o município de Florianópolis. Observou-se equilíbrio entre manifestações identificadas e anônimas, bem como significativa parcela de registros sem informação de gênero, o que reforça a importância do canal como instrumento acessível e democrático.

Tabela 01 – Perfil do Usuário

Usuário	
Pessoa Física	12
Pessoa Jurídica	1
Não Informado	13
Gênero	
Feminino	6
Masculino	7
Não Informado	13
Identificação	
Identificado	14
Anônimo	12

Tabela 02 – Perfil do Usuário

Estado e Município dos manifestantes	
Santa Catarina	21
Araquari	1
Bombinhas	1
Florianópolis	13
Governador Celso Ramos	1
Itajaí	1
Joinville	1
Lages	2
São Bento do Sul	1
Paraíba	1
João Pessoa	1
Rio Grande do Sul	
Porto Alegre	1
Santa Maria	1
São Paulo	
São Carlos	1
Valinhos	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 informações sobre políticas públicas com relação ao ao trabalho infantil e proteção ao adolescente no trabalho.

Medida adotada: o setor demandado informou que não há políticas em andamento relativas a esse assunto.

1.2. Solicitação de dados de arrecadação do setor de turismo.

Medida adotada: o setor demandado informou que os dados econômicos sobre o turismo no Estado estavam disponibilizados no Almanach, o Sistema de Inteligência Turística de Santa Catarina, acessível pelo link: www.setur.sc.gov.br/almanach.

1.3. Solicitação de Relatórios Anuais de Bens e Serviços dos anos de 2023 e 2024, com diversos dados customizados, relativos a empresas estatais.

Medida adotada: o setor demandado informou que estes eram dados relativos à Santa Catarina Turismo S.A – Santur S.A., que estava em processo de liquidação e que os dados deveriam ser solicitados a eles (foi fornecido o contato).

1.4. Solicitação de informações e documentos sobre festival gastronômico ocorrido em cidade catarinense.

Medida adotada: o setor demandado respondeu com todas as informações solicitadas, indicando o número de processo e encaminhando documentos relacionados.



1.5. Solicitação de cópia de contrato de concessão e de todo o processo licitatório de imóvel da SETUR concedido ao setor privado.

Medida adotada: o setor demandado encaminhou toda a documentação solicitada.

1.6. Solicitação de cópia de documentação relacionada a uma Tomada de Contas Especial.

Medida adotada: informou-se que os processos de Tomada de Contas Especial possuem restrição de acesso e que o acesso só pode ser concedido aos procuradores, representantes legais e prepostos.

1.7. Solicitação de informações sobre produto adquirido e que ainda não havia sido pago pela SETUR.

Medida adotada: o setor demandado deu resposta a todos os questionamentos e informou que o pagamento já havia sido efetuado.

1.8. Solicitação de informações sobre a contratação de serviço para desenvolver a Central de Atendimento ao Turista – CAT, na plataforma do *Whatsapp*.

Medida adotada: o setor demandado deu resposta aos os questionamentos e informou onde poderiam ser acessadas mais informações sobre a execução da despesa.

2. Reclamações:

2.1. Reclamação a respeito de comportamento de servidor.

Medida adotada: o setor responsável fez acurada análise da situação e, por não ter comprovação das alegações por parte do reclamante, caracterizou como uma interação de natureza pessoal.

2.2. Reclamação a respeito do comportamento de empregado terceirizado da SETUR.



Medida adotada: o setor responsável fez acurada análise da situação e concluiu não haver indício do cometimento de conduta não condizente.

2.3. Reclamação a respeito do comportamento de empregado terceirizado da SETUR.

Medida adotada: o setor responsável fez acurada análise da situação e concluiu não haver indício do cometimento de conduta não condizente.

2.4. Reclamação a respeito do comportamento de outro empregado terceirizado da SETUR.

Medida adotada: o setor responsável informou que o empregado já não estava mais atuando na Secretaria.

2.5. Reclamação de servidor a respeito de demora de processo de gestão de pessoas.

Medida adotada: o setor demandado respondeu que o processo em questão estava em tramitação em outro órgão e que não dependia da SETUR.

2.6. Reclamação a respeito de comportamento de servidor.

Medida adotada: solicitou-se ao reclamante maiores informações para se apurar os fatos.

2.7. Reclamação a respeito de comportamento de servidor, com o encaminhamento de maiores detalhes.

Medida adotada: o setor responsável fez acurada análise da situação e concluiu que as condutas praticadas não dão ensejo a abertura de procedimento apuratório formal, no entanto, merecem ações educativas para melhorar o relacionamento interpessoal.



3. Solicitações:

3.1. Solicitação de informação sobre edital de chamamento público para concessão de imóvel da SETUR.

Medida adotada: o setor demandado deu todas as informações sobre as etapas da concessão, informando a previsão de publicação de edital no segundo semestre de 2025.

3.2. Solicitação de informação sobre edital de concessão de 100 pontos turísticos de Florianópolis.

Medida adotada: o setor demandado informou que não há este tipo de projeto tramitando na Secretaria e orientou a fazer a consulta à Prefeitura Municipal de Florianópolis.

3.3. Solicitação de reavaliação de categoria de um hotel e fiscalização da conformidade com o cadastro no CADASTUR.

Medida adotada: o setor demandado esclareceu que não compete a SETUR a fiscalização de hospedagens, e que transações comerciais devem ser direcionadas ao Procon. No tocante ao cadastro no CADASTUR, o setor informa que o cadastro está regular e com a validade em dia.

3.4. Solicitação de instalação de sinalização educativa na rodovia da Serra do Rio do Rastro.

Medida adotada: o setor demandado esclareceu que por se tratar de questão ambiental a Setur não teria competência para atuar, entretanto, entraria em contato com os órgãos responsáveis para propor melhorias e providências.

3.5. Solicitação de providências com relação a vazamento de esgoto nas instalações da SETUR.

Medida adotada: o setor responsável respondeu que todas as medidas para sanar o problema já tinham sido iniciadas e repassou o cronograma do início



das obras.

3.6. Relato a respeito de agência de ecoturismo que pratica atividades ilegais.

Medida adotada: o setor responsável recomendou realizar denúncia na Plataforma Fala.BR, para poder ser registrada em órgão Federal.

4. Denúncia:

4.1. Denúncia a respeito de comportamento de empregado terceirizado atuante na SETUR.

Medida adotada: o setor responsável fez acurada análise da situação e concluiu não haver indício do cometimento de conduta que enseje a instauração de procedimento administrativo para apuração de ato ilegal.

4.2. Denúncia a respeito de comportamento de servidor.

Medida adotada: solicitou-se ao reclamante maiores informações para se apurar os fatos.

4.3. Denúncia a respeito de comportamento de servidor.

Medida adotada: o setor responsável fez acurada análise da situação e concluiu pela não instauração de procedimento apuratório, por ausência dos elementos mínimos de materialidade, exigido pela legislação vigente.

4.4. Denúncia a respeito de comportamento de empregado terceirizado atuante na SETUR.

Medida adotada: o setor responsável fez acurada análise da situação e concluiu não haver indício do cometimento de conduta que enseje a instauração de procedimento apuratório, contudo, indica a adoção de medidas preventivas para melhorar o relacionamento interpessoal.



5. Sugestões:

5.1. Sugestão de elaboração de um guia turístico voltado para viajantes de motorhomes e mochileiros.

Medida adotada: o setor demandado responde que considerará a proposta e informa os diversos canais que disponibilizam informações turísticas.

5.2. Solicitação de reunião para apresentar produto, para ser utilizado em ações de segurança turística.

Medida adotada: o setor demandado informa que não há possibilidade de contratação direta pela Administração Pública, salvo situações excepcionais, portanto, não haveria necessidade de reunião para apresentação do produto.



9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Entre as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria da SETUR em 2025, destacam-se:

- Ações de orientação aos setores e servidores, para a melhoria das respostas aos cidadãos;
- 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 2024;
- Participação de cursos de capacitação e reuniões de trabalho promovidas pela Ouvidoria-Geral do Estado (Roda de Ouvidoria).



10 CONCLUSÃO

Ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria da SETUR consolidou-se como importante canal de diálogo entre a sociedade e a Administração Pública, reafirmando seu compromisso com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos relacionados ao turismo.

Os dados e análises apresentados demonstram a relevância da Ouvidoria como instrumento estratégico de apoio à gestão, contribuindo para o aprimoramento de processos, a prevenção de irregularidades e o fortalecimento da confiança do cidadão na atuação estatal.

Diante dos desafios identificados, a Ouvidoria da SETUR seguirá empenhada no aperfeiçoamento de seus fluxos de trabalho, na qualificação das respostas e no estímulo à cultura da participação social, contribuindo para um turismo cada vez mais sustentável, inclusivo e inovador em Santa Catarina.