

POLÍCIA MILITAR DE SANTA CATARINA

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2023 OUVIDORIA

Florianópolis  
2024

**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SANTA CARINA**  
**WWW.PM.SC.GOV.BR**

**COMANDANTE-GERAL**  
**CEL PM JOSÉ AURÉLIO PELOZATO DA ROSA**

**OUVIDOR**  
**TEN CEL PM WOLDEMAR D. M. KLAES**

**EQUIPE DA OUVIDORIA**  
**3°SGT RR MÁRCIA SIMONE SEIDLER**  
**3°SGT RR CRISTIANE KUNZ**  
**CB PM ANNE KAROLINE DA SILVA**

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. APRESENTAÇÃO.....	5
2.1 Competências.....	5
2.2 Estrutura.....	5
2.3 Instalações, Horário de Funcionamento e Canais de Acesso.....	6
3. DADOS GERAIS DA SMANIFESTAÇÕES.....	6
4. ANÁLISE QUANTITATIVA.....	7
4.1 Tipologia das Manifestações.....	7
4.2 Encaminhamento Unidades Internas.....	7
5. PRAZO DE ATENDIMENTO.....	9
6. PRINCIPAIS ASSUNTOS .....	9
7. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DE OUVIDORIA.....	11
8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	12
9. PRINCIPAIS AÇÕES DE OUVIDORIA.....	15
10. CONCLUSÕES.....	16

# 1

## APRESENTAÇÃO

A Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC) é uma instituição baseada na hierarquia e disciplina, tendo como jurisdição a totalidade do território catarinense através de suas unidades nas cidades, como os Destacamentos, Pelotões, Batalhões e Comandos Regionais, com fulcro no art. 144, §5º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 c/c Art 107 da Constituição do Estado de Santa Catarina de 1999, sob esse mando exercendo a função de Polícia Administrativa para preservação da Ordem Pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, além de outras previstas em Lei:

Exercer a polícia ostensiva relacionada com:

- a preservação da ordem e da segurança pública;
- o radiopatrulhamento terrestre, aéreo, lacustre e fluvial;
- o patrulhamento rodoviário;
- a guarda e fiscalização do trânsito urbano;
- a guarda e fiscalização das florestas e mananciais;
- a polícia judiciária militar;
- a proteção do meio ambiente.

A Ouvidoria da PMSC atua desde o ano de 2005, inicialmente como parte integrante da Corregedoria-Geral desta Instituição, com vinculação técnica à Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina (OGE/SC), da Controladoria Geral do Estado de Santa Catarina (CGE/SC).

Destarte, com base na lei Complementar n. 741, de 12 de junho de 2019, e no Decreto Estadual n. 1.601, de 3 de dezembro de 2021, este que "Aprova o Regulamento da Lei nº 6.217, de 1983, que dispõe sobre a Organização Básica da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina e dá outras providências", institucionalizou-se a Ouvidoria no âmbito da PMSC, sendo parte integrante do Centro de Controle Interno da instituição, não obstante mantendo-se a vinculação técnica à OGE/CGE-SC, em sintonia com as normas de regência, a exemplo do Decreto nº. 1.993, de 18 de maio de 2022, Decreto n. 1.048, de 4 de julho de 2012, Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, e demais orientações provenientes CGE-SC.

Em razão da deliberação do Colegiado Superior de Segurança Pública e Perícia Oficial do Estado de Santa Catarina (CSSPPO), da Secretaria de Estado de Segurança Pública (SSP), com base no Decreto Estadual n. 1.599, de 2 de dezembro de 2021, a Ouvidoria da PMSC que estava subordinada a Ouvidoria do CSSPPO, em 06 de abril de 2022, efetivamente passou ao patamar de Ouvidoria Setorial, agora com vinculação direta a OGE/SC, resultando assim em maior autonomia para que este órgão realizasse o deslinde das demandas de Ouvidoria dentro da estrutura da PMSC.

No ano de 2023 a Ouvidoria da PMSC consolidou-se dentro da estrutura da

Polícia Militar com a adoção de regulamentação institucional da atividade de ouvidoria pública pelo Comando-Geral através da IN10-106 (Instruções Gerais para Atividade de Ouvidoria na PMSC), adotada pelo Ato n. 1.347/PMSC/2023, de 20/11/2023, publicado no BOPM n. 47 de 23/11/2023, cuja qual está em perfeita sintonia com a legislação e doutrina de ouvidoria pública adotada pelo Poder Executivo do Estado de Santa Catarina.

## **2** APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

### **2.1** COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria da PMSC foi concebida para possibilitar a participação dos cidadãos e aprimorar o controle social, assim promovendo e garantindo os direitos de cidadania por meio do acesso direto a esta Instituição pelos canais disponíveis, quer seja pela página da internet ou telefone disponibilizado pela OGE/CGE-SC, mas também presencialmente, por telefone ou mensagem eletrônica junto a Ouvidoria da PMSC.

A Ouvidoria da PMSC é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, solicitações, elogios, ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar maior efetividade e transparência, assim como aperfeiçoar os serviços ofertados. Além disso, a Ouvidoria da PMSC recebe também os pedidos de informações baseados na Lei de Acesso a Informação (Lei n. 12.527/2011), garantindo ao cidadão o direito constitucional de receber da Instituição as informações de seu interesse aos termos da Lei.

Por conseguinte, todas as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso a informação são registrados e tramitados dentro do Sistema Integrado de Ouvidoria, o qual é empregado no âmbito da Ouvidoria da PMSC, consoante o Art. 36 do Decreto Estadual nº. 1.933/2022.

### **2.2** ESTRUTURA

A Ouvidoria da PMSC é formada pela Ouvidoria Setorial, tendo como responsável o Ouvidor da Instituição, o qual gerencia e supervisiona as manifestações de ouvidoria e pedidos de informação, sendo assessorado por uma equipe específica, cuja qual, inclusive realiza o acolhimento do cidadão que comparece nesta Ouvidoria trazendo sua manifestação.

Nesta estrutura, de forma vinculada, têm-se como auxiliares as Unidades de Ouvidoria, as quais se encontram localizadas nos Grandes Comandos, Batalhões, Diretorias, no Estado-Maior-Geral e no Comando-Geral, locais estes onde as

demandas do cidadão são efetivamente satisfeitas, seguindo, em certa medida, correspondência e apoio da estrutura correcional da Instituição para as questões relacionadas às condutas dos agentes públicos militares estaduais.

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

A Ouvidoria da PMSC está localizada na **Avenida Governador Ivo Silveira, nº 1521. Bloco A – Térreo. Capoeiras, Florianópolis, SC.** CEP 88085-002. Telefone: (48) 3229-6748. E-mail: [ouvidoria@pm.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@pm.sc.gov.br)

O cidadão poderá registrar sua demanda no portal da PMSC na internet, na área do CIDADÃO, pelo endereço: <https://www.pm.sc.gov.br/paginas/cidadao>. Também diretamente através do endereço: <http://ouvidoria.sc.gov.br/>.

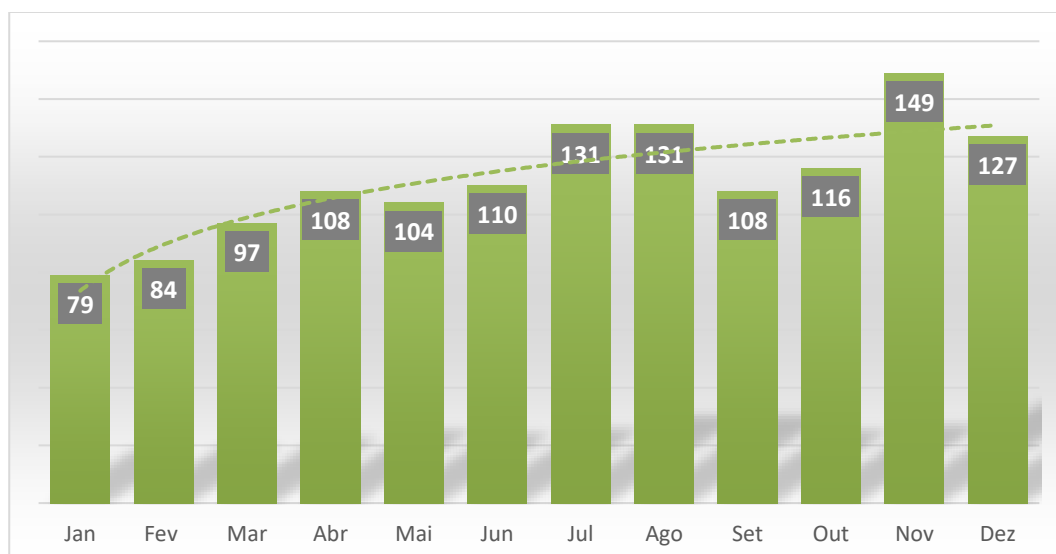
Ainda a OGE/SC oferece o telefone **0800-6448500** para que o cidadão realize denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre os serviços prestados pela PMSC.

Ademais, o cidadão também poderá fazer sua denúncia por carta ou ir pessoalmente até a Ouvidoria da PMSC para prestar sua denúncia, reclamação, elogio, sugestões ou solicitações, nos dias úteis e nos horários das 1200h às 1900h.

## 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

O Gráfico 01 demonstra a distribuição mensal das 1344 manifestações recebidas no ano de 2023 pela Ouvidoria da PMSC.

**Gráfico 01: Distribuição Mensal das Manifestações no Ano de 2023**



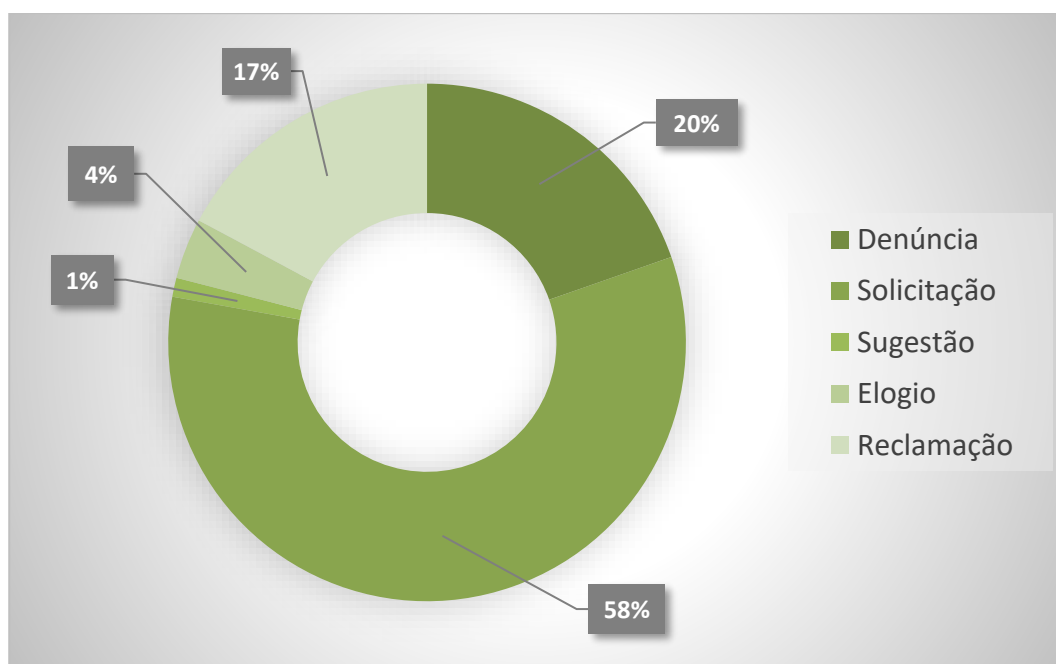
## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentação das manifestações por tipologia de acordo com o Decreto nº. 1.933, de 18 de maio de 2022, sendo: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria da PMSC pertence ao tipo Solicitação (780). O tipo Denúncia (264) e Reclamação (232) possuem ocorrências em quantitativos similares. Em percentual bem menor são os tipos Elogio (51) e Sugestão (16).

**Gráfico 02: Distribuição Percentual dos Tipos de Manifestações**



### 4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Através da Tabela 01 demonstra-se os 1344 encaminhamentos da Ouvidoria Geral da PMSC para suas Unidades PM Internas de Ouvidoria, sendo apresentado por tipo de manifestação, bem como suas respectivas totalizações. E, na última coluna a direita desta Tabela foram consignados os 164 encaminhamentos de pedidos de acesso a informação baseados na Lei nº. 12.527/2011 (LAI) por Unidade PM Interna de Ouvidoria.

**Tabela 01 - Manifestações Recebidas pela Ouvidoria da PMSC por Tipo e por Unidade PM Interna de Ouvidoria e Lei de Acesso a Informação (LAI)**

Unidade PM Interna Ouvidoria	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Denúncia Disk 100	Elogio	Sugestão	Subtotal	LAI
10ªCRPM Joaçaba	15	4	12	0	5	0	<b>36</b>	2
11ªCRPM São José	79	23	21	0	6	1	<b>130</b>	3
12ªCRPM Jaraguá do Sul	32	5	7	1	3	2	<b>50</b>	4
1ªCRPM Florianópolis	119	39	44	1	5	5	<b>213</b>	20
2ªCRPM Lages	32	10	15	1	2	1	<b>61</b>	2
3ªCRPM Bal. Camboriú	84	25	18	1	7	1	<b>136</b>	9
4ªCRPM Chapecó	26	8	23	3	0	0	<b>60</b>	4
5ªRPM Joinville	65	22	16	0	7	1	<b>111</b>	11
6ªRPM Criciúma	34	19	6	2	2	0	<b>63</b>	2
7ªRPM Blumenau	92	17	20	2	4	5	<b>140</b>	2
8ªCRPM Tubarão	34	7	20	0	6	0	<b>67</b>	4
9ªRPM S. M. Oeste	9	3	8	0	0	0	<b>20</b>	1
APMT Florianópolis	0	3	8	0	0	0	<b>11</b>	8
ACI Florianópolis	2	0	0	0	0	0	<b>2</b>	12
CAEPM Florianópolis	0	6	6	0	2	0	<b>14</b>	0
CPRPM Florianópolis	9	9	2	0	1	0	<b>21</b>	11
Corregedoria-Geral Florianópolis	0	8	12	1	0	0	<b>21</b>	10
DALF Florianópolis	1	7	0	0	0	0	<b>8</b>	15
Diretoria Pessoal Florianópolis	14	4	4	0	0	0	<b>22</b>	29
DSPS Florianópolis	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>	9
DTI Florianópolis	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>	5
CPMA Florianópolis	135	9	10	0	1	0	<b>155</b>	1
<b>Totais por Tipo</b>	<b>782</b>	<b>231</b>	<b>252</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>16</b>	<b>1344</b>	<b>164</b>



## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO

1.344  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

RESPONDIDAS  
1.313

EM TRATAMENTO  
31

DENTRO  
DO PRAZO  
91,28%

FORA DO  
PRAZO  
8,71%

DENTRO  
DO PRAZO  
57,96%

FORA DO  
PRAZO  
42,03%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS (EM DIAS CORRIDOS)

13,03 DIAS

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

O art. 33 do Decreto nº. 1.933/2022 disciplina que: "O prazo para a apresentação da Decisão Administrativa Final às manifestações de ouvidoria será de até 30 (trinta) dias, contado da data do registro da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificação ao manifestante."

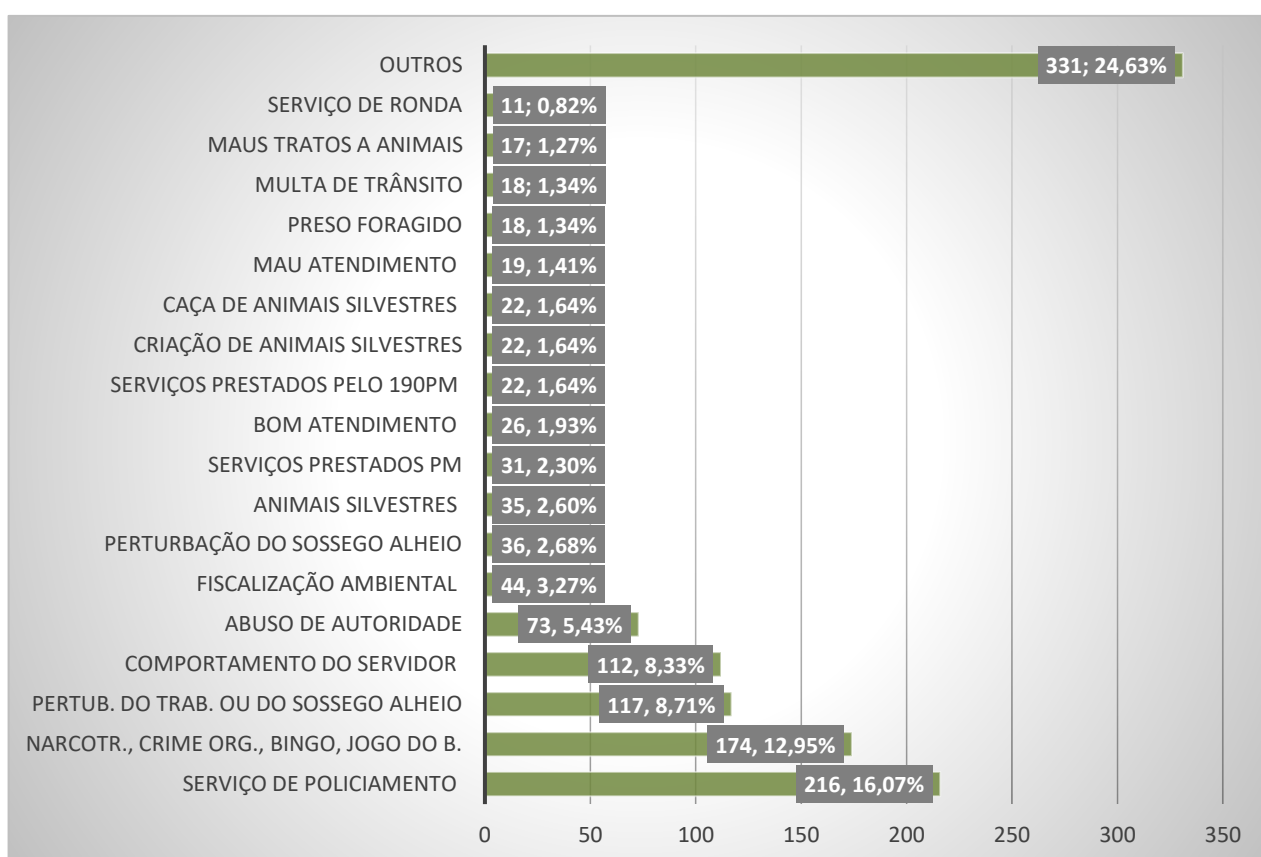
## 6

# PRINCIPAIS ASSUNTOS

O Gráfico 03 aponta os 18 principais assuntos classificados pela OGE/SC em relação as 1344 manifestações apresentadas pelo usuário do serviço público no ano de 2023, definidos pelo critério de mais de 10 ocorrências por assunto.

Observa-se que a OGE/SC classificou em 85 assuntos para a área da Segurança Pública que estão relacionados com as atividades desenvolvidas pela PMSC.

**Gráfico 03 - Principais Assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMSC**



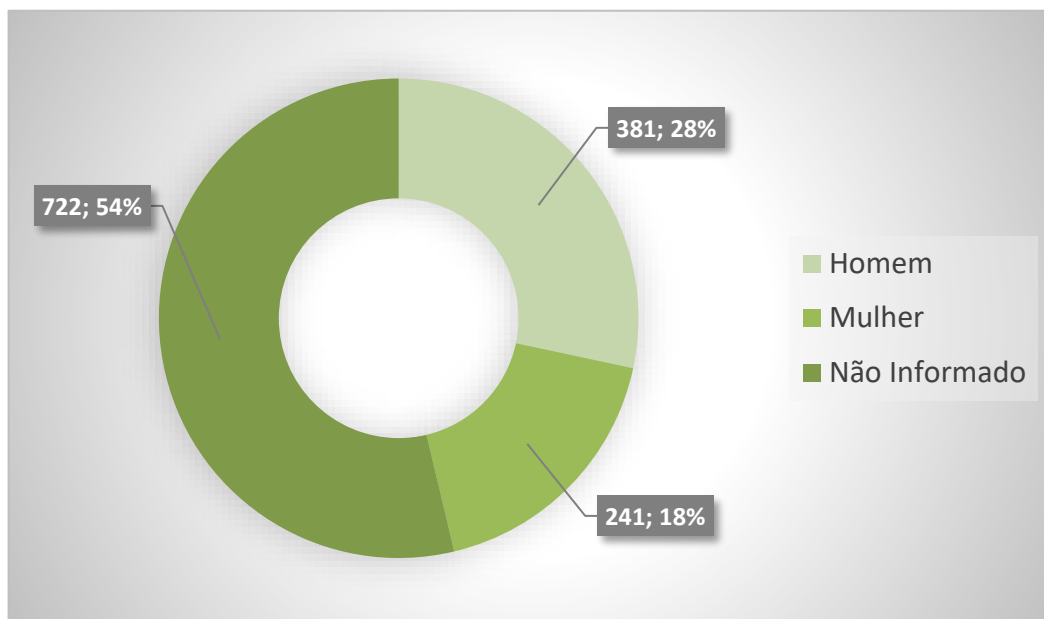
## 7

# PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Neste item demonstra-se o perfil dos cidadãos que realizaram manifestações sobre os serviços prestados pela PMSC, cujos quais propiciam melhor entendimento do processo de registo por percentual e quantitativo por gênero, personalidade jurídica, canal de registo, forma de registo, cidade.

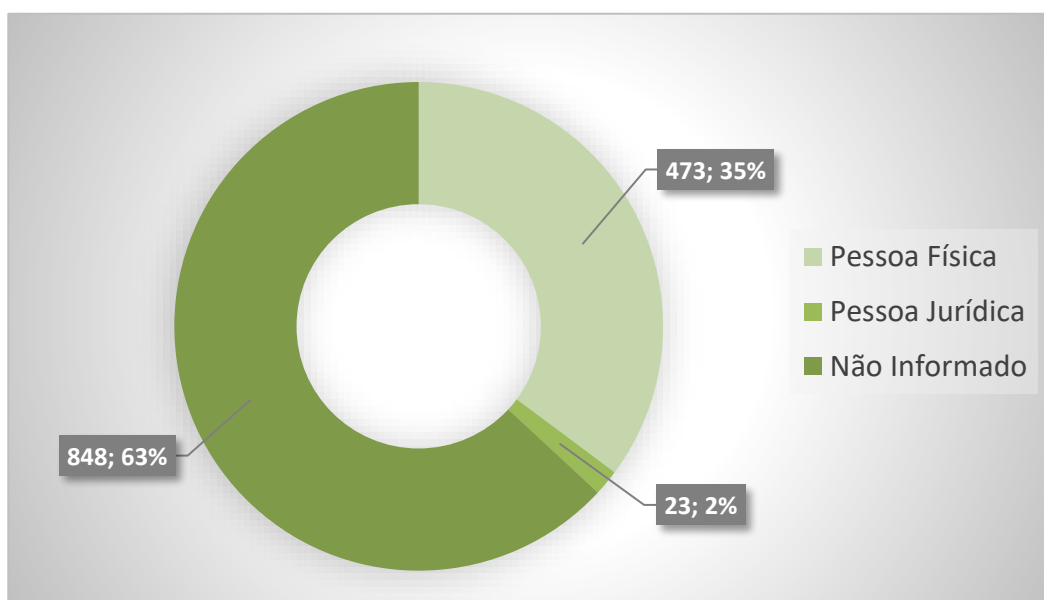
O Gráfico 04 apresenta o quantitativo do gênero declarado pelo cidadão usuário do serviço público quando do registo da manifestação e sua abstenção.

**Gráfico 04 – Perfil do Usuário por Gênero**



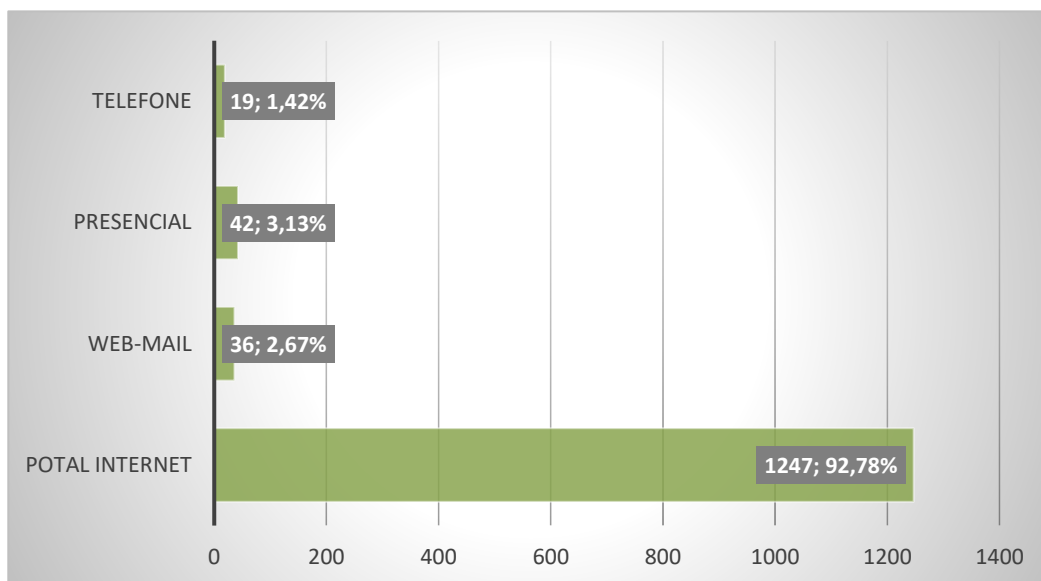
O Gráfico 05 apresenta o quantitativo que foi declarado pelo usuário do serviço público quando a sua condição em relação a sua personalidade (física ou jurídica) e sua abstenção.

**Gráfico 05 – Perfil do Usuário por Personalidade Física ou Jurídica**



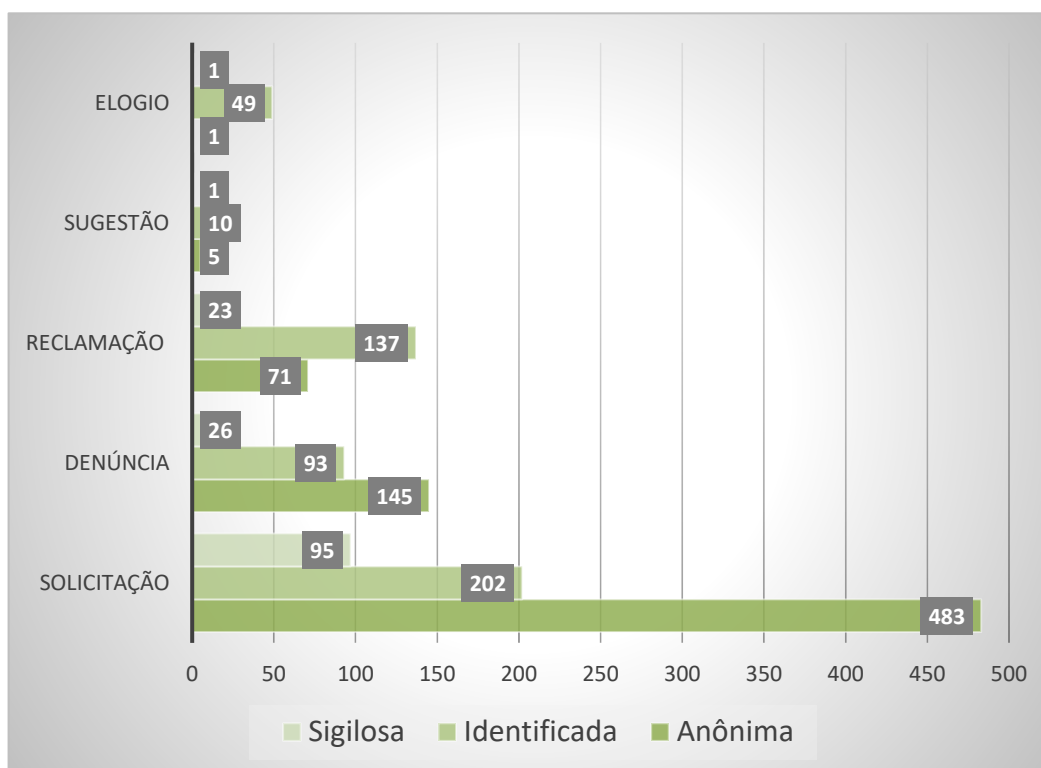
O Gráfico 06 apresenta o tipo de canal empregado pelo cidadão usuário do serviço público para registrar sua manifestação, os quais podem ser por telefone (0800-6448500), presencial na Ouvidoria da PM, *web-mail* e pelo Portal da OGE/SC na internet, conforme previsto no art. 9º do Decreto nº. 1.933/2022.

**Gráfico 06 – Perfil do Usuário por Tipo de Canal de Registro**



O Gráfico 07 apresenta a forma empregada pelo cidadão usuário do serviço público para registrar sua manifestação, cuja qual pode ser identificada, anônima ou sigilosa, referenciada por tipo de manifestação.

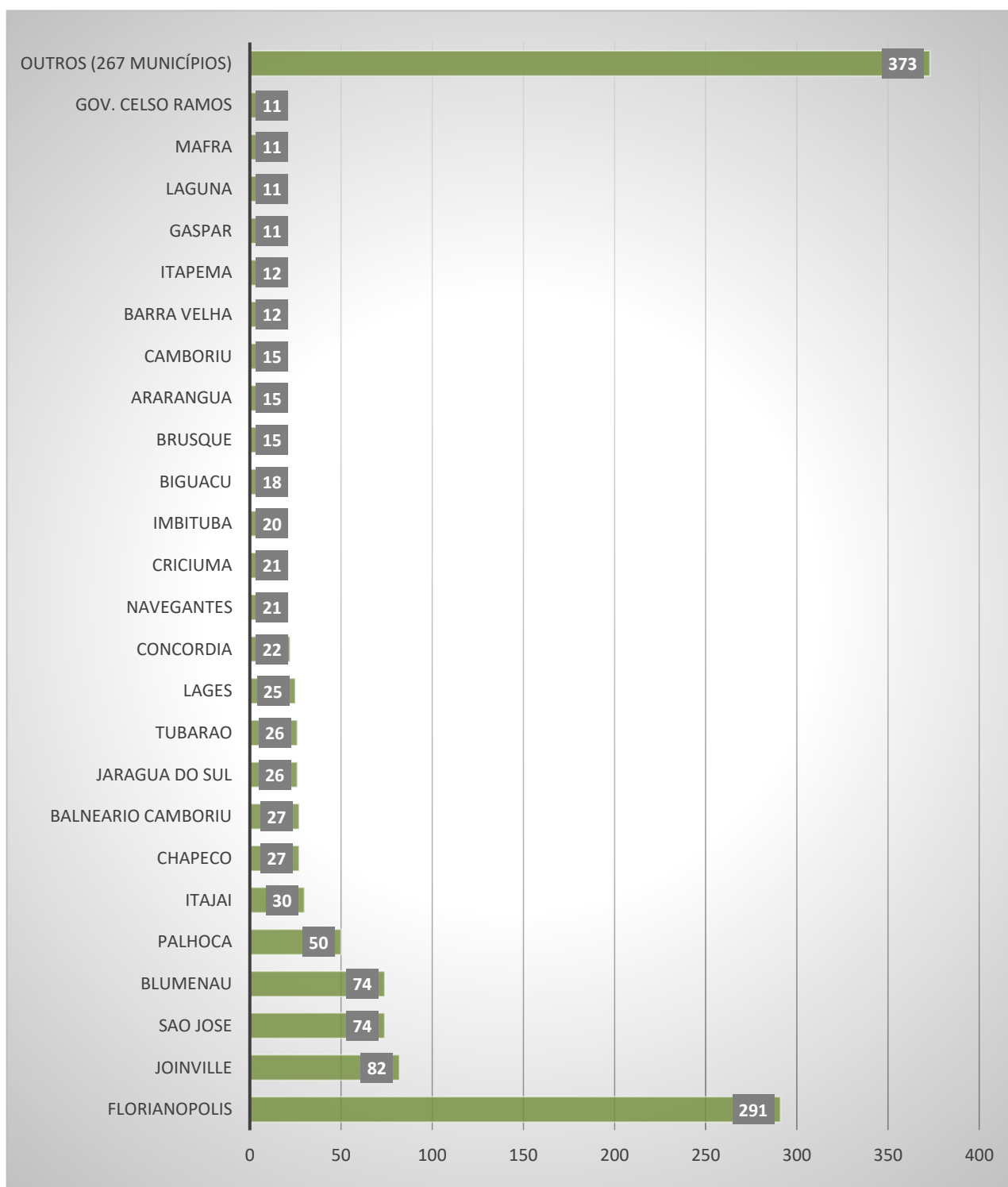
**Gráfico 07 – Perfil do Usuário por Forma de Identificação do Registro e Tipo de Manifestação**



O Gráfico 08 apresenta os principais municípios de ocorrência dos fatos relatados nas manifestações pelo usuário do serviço público. Observa-se que foram classificados apenas os municípios com 10 ou mais ocorrências de manifestações de ouvidoria.

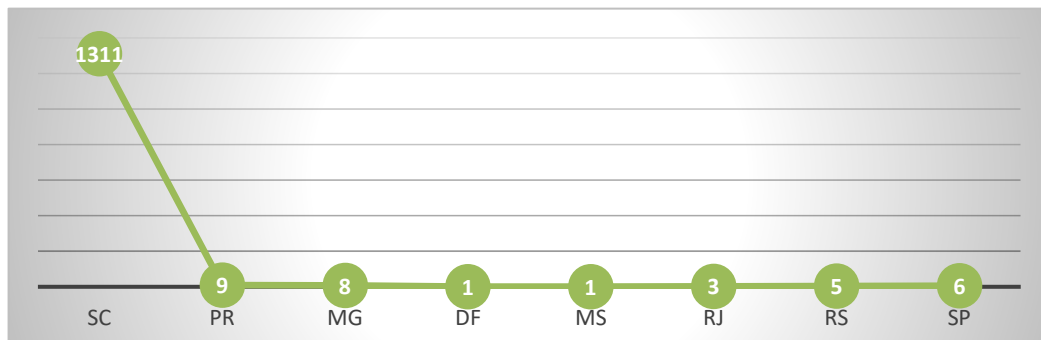
Do total das 1344 manifestações de ouvidoria, o município de Florianópolis representa 21,65%, Joinville 6,10%, São José 5,50%, Blumenau 5,50%, Palhoça 3,72%, Itajaí 2,23%, demais 24 municípios classificados representam 27,55%, e os outros 267 municípios não classificados representam 27,75%.

**Gráfico 08 – Perfil do Usuário por Município de Ocorrência dos Fatos**



O Gráfico 09 apresenta os Estados da federação que os usuários do serviço público declaram sua origem quando do registro de suas manifestações, sendo apresentado por quantitativo.

**Gráfico 09 – Perfil do Usuário por Estado de Registro**



## 8

# ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Apresenta-se a análise dos pontos recorrentes por assunto e tipologia em face daquelas classificadas no “Gráfico 03 - Principais Assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMSC”, demonstrado por tipo de manifestação conforme a Tabela 02.

**Tabela 02 – Principais Assuntos por Tipologia de Manifestação**

ASSUNTO	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão
Serviço de Policiamento	148	48	10	4	6
Narcotráfico, Crime Org., Bingo, Jogo do Bicho	148	0	23	0	0
Perturbação do Trab. ou do Sossego Alheio	112	5	0	0	0
Comportamento do Servidor	2	27	79	4	0
Abuso de Autoridade	0	0	73	0	0
Fiscalização Ambiental	18	4	0	0	0
Perturbação do Sossego Alheio	41	3	0	0	0
Animais Silvestres	35	1	0	0	0
Serviços Prestados PM	13	9	3	9	1
Bom Atendimento	0	0	0	31	0
Serviços Prestados pelo 190PM	1	24	1	0	0
Criação de Animais Silvestres	22	0	0	0	0
Caça de Animais Silvestres	18	0	0	0	0
Mau Atendimento	0	18	1	0	0
Preso Foragido	19	0	3	0	0
Multa de Trânsito	5	6	0	0	0
Maus Tratos a Animais	11	0	7	0	0
Serviço de Ronda	15	1	0	1	0
<b>TOTAIS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>608</b>	<b>146</b>	<b>200</b>	<b>49</b>	<b>7</b>

## Reclamações e Solicitações:

No ano de 2023 a Ouvidoria da PMSC recebeu o total de 231 Reclamações e 782 Solicitações, sendo que, em relação aos 18 assuntos com mais de 10 ocorrências, recebeu 146 Reclamações e 608 Solicitações.

Os três assuntos com maior quantitativo de ocorrências de Reclamação são em relação ao Serviço de Policiamento (48), Comportamento do Servidor (27) e Serviços Prestados pela PM (24). Estes correspondem a 99 ocorrências, ou seja, 42,85% são assuntos pertinentes a qualidade da prestação do serviço da PMSC e, também, em relação ao comportamento do militar quando da execução de suas atividades (3,45%).

Os três assuntos com maior quantitativo de ocorrências de Solicitação são em relação ao Serviço de Policiamento (148), Narcotráfico e outros (148 e Perturbação do Trabalho ou Sossego Alheio (112). Estes correspondem a 408 ocorrências, ou seja, 52,17% do total das Solicitações recebidas em 2023 pela Ouvidoria da PMSC, cujas quais importaram na atuação da PMSC na seara da Ordem Pública.

### a) Denúncia:

No ano de 2023 a Ouvidoria da PMSC recebeu o total de 262 Denúncias, das quais 12 originadas do Programa "Disk 100" de Direitos Humanos do Ministério da Justiça. Em relação aos 18 assuntos com mais de 10 ocorrências foram 200 Denúncias, ou seja, corresponde a 76,33% do total de Denúncias recebidas pela Ouvidoria da PMSC no ano de 2023.

Os três assuntos com maior quantitativo de ocorrências de Denúncias são em relação ao Comportamento do Servidor (79), Abuso de Autoridade (73) e Narcotráfico e outros (23). Respetivamente aos dois primeiros assuntos, estes são ligados diretamente a conduta, em serviço ou em razão deste, tomada pelo Policial Militar, cujas quais representaram apenas 11,30% do total de 1344 manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMSC no ano de 2023.

Por conseguinte, restaram 23 ocorrências de Narcotráfico e outros, as quais importaram na atuação constitucional da PMSC para coibir a prática e de crimes e contravenções, não havendo relação com a qualidade da prestação do serviço ou comportamento do Policial Militar.

### b) Elogios:

Do total de 51 Elogios recebidos pela Ouvidoria da PMSC no ano de 2023, ocorreram 31 concentrados no assunto "Bom Atendimento", os quais estavam relacionados diretamente a atuação meritória de determinado Policial Militar ou da percepção positiva do cidadão em relação a PMSC e seus programas institucionais e distribuído nas Unidades PM conforme a Tabela 01.

### c) Sugestão:

As 7 Sugestões recebidas pela Ouvidoria da PMSC no ano de 2023 foram

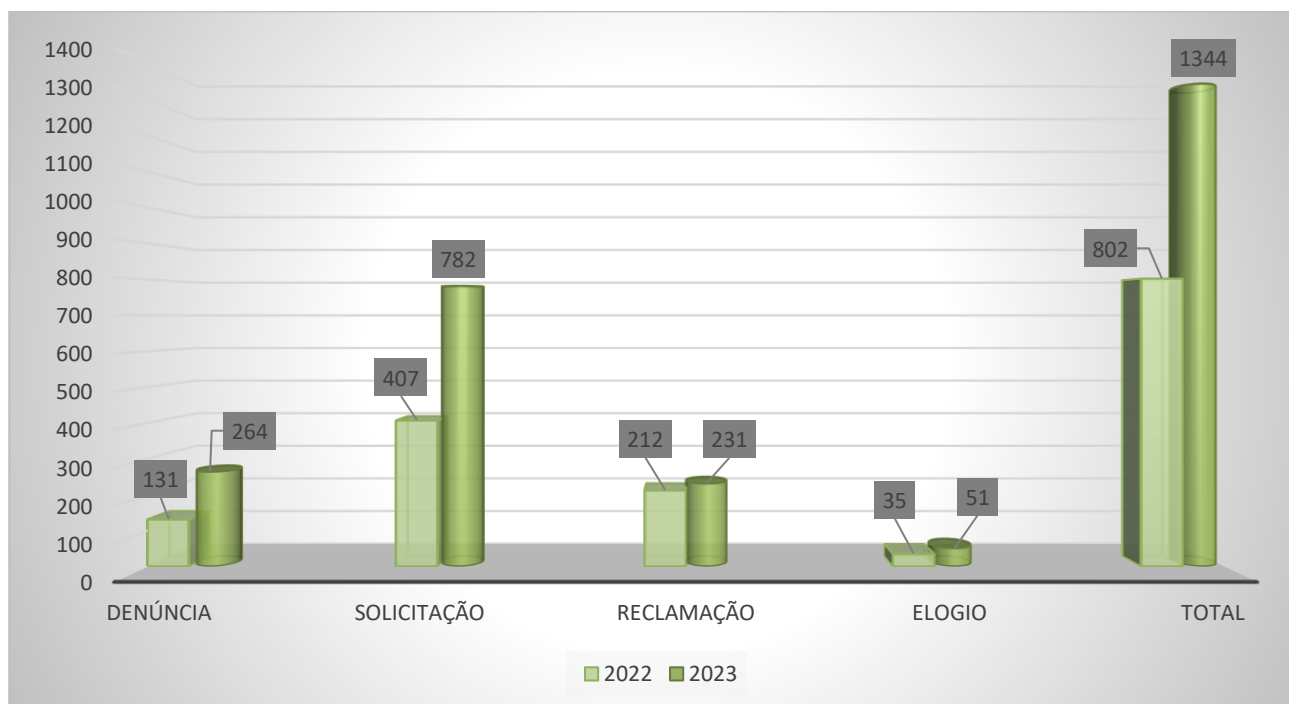
relacionadas a Serviço de Policiamento (6) e Serviço Prestado PM, todas relacionadas a atividade de policiamento ostensivo desenvolvido pela PMSC na seara da Ordem Pública.

Importante comparar a variação dos quantitativos de manifestações de ouvidoria do ano de 2022 para 2023 por tipologia, bem como em relação aos três principais assuntos, justamente porque no ano de 2022 a Ouvidoria da PMSC passou a ser Ouvidoria Setorial aos moldes atualmente empregados na PMSC e adotando integralmente as orientações da CGE/SC em suas práticas.

O Gráfico 10 apresenta a variação do quantitativo por tipologia que mais ocorreram no ano de 2022 em comparação ao ano de 2023. Houve um aumento total de 802 (2022) para 1344 (2023) manifestações registradas pelos cidadãos usuários do serviço público, perfazendo uma variação de +67,58% (2023).

Em relação a tipologia, houve um incremento nas Denúncias, de 131 (2022) para 264 (2023), perfazendo uma variação de +101,52%; incremento nas Solicitações, de 407 (2022) para 782 (2023), perfazendo uma variação de +92,13%; incremento nas Reclamações, de 212 (2022) para 231 (2023), perfazendo uma variação de +8,96%; e, incremento nos Elogios, de 35 (2022) para 51 (2023), perfazendo uma variação de +45,71%.

**Gráfico 10 – Variação do Quantitativo por Tipologia (2022 – 2023)**



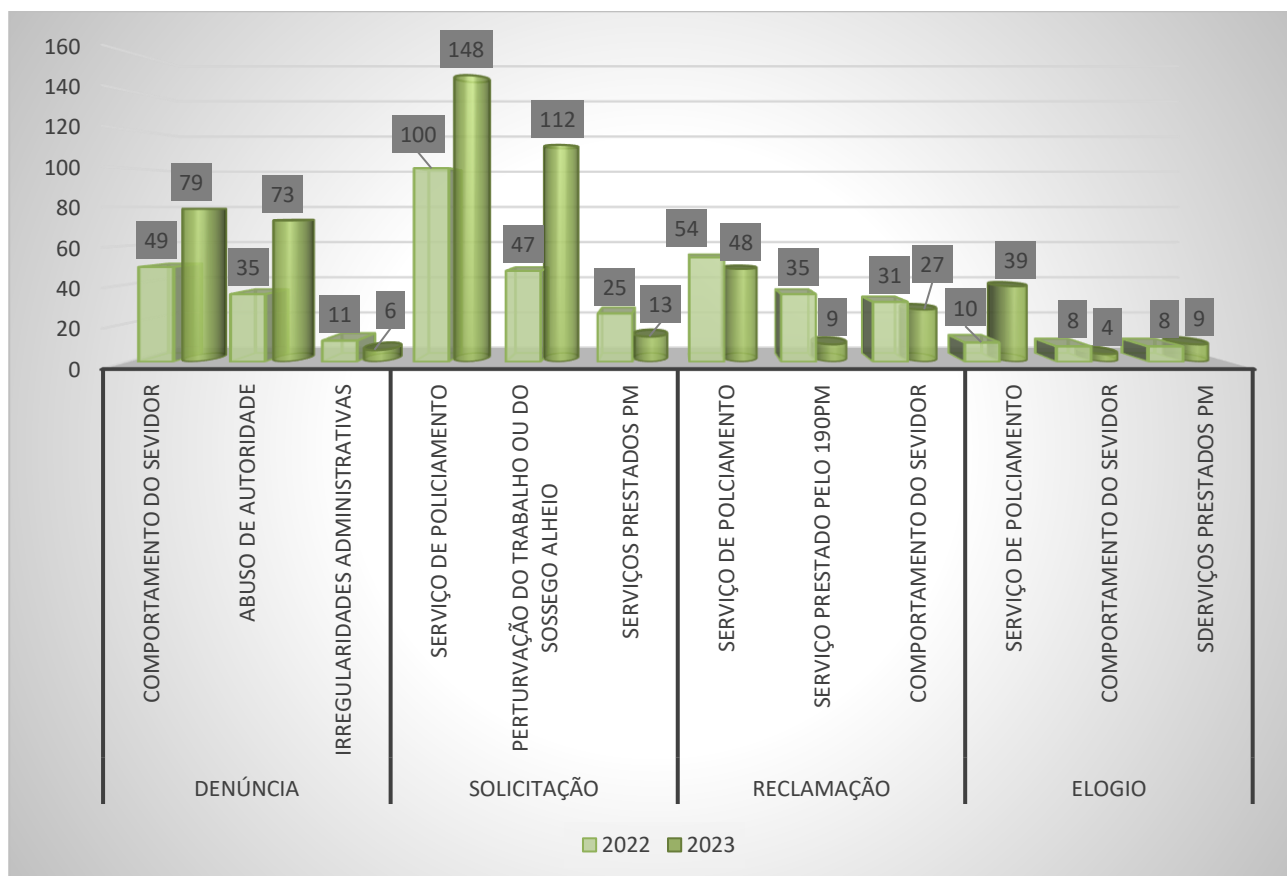
O Gráfico 11 apresenta a variação do quantitativo dos 3 principais assuntos classificados no ano de 2023 para o ano de 2022 em relação a cada tipologia de manifestação de ouvidoria.

Em relação a variação do quantitativo das 3 principais ocorrências de assuntos no ano de 2022 para 2023, houve um incremento nas Denúncias, de 95 (2022) para 158



(2023), perfazendo uma variação de +66,31%; incremento nas Solicitações, de 172 (2022) para 273 (2023), perfazendo uma variação de +58,72%; redução nas Reclamações, de 120 (2022) para 84 (2023), perfazendo uma variação de -30%; e, incremento nos Elogios, de 26 (2022) para 52 (2023), perfazendo uma variação de +100,0%. A respectiva variação média de 2022 para 2023 é de +48,75%.

**Gráfico 11 – Variação do Quantitativo por Assunto (2022 – 2023)**



## 9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

No ano de 2023 a Ouvidoria da PMSC desenvolveu as seguintes ações complementares a atividade de ouvidoria pública do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina, sendo:

- Pelo Ten Cel PM Ouvidor da PMSC, a participação do curso de “Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias”, promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 9 horas, nos dias 26 a 28/04/2023;
- Pelo Ten Cel PM Ouvidor da PMSC, participação na palestra “Controle Interno na PMSC: Atuação e Perspectivas, no 9º Encontro de Militares Estaduais, no dia 30/04/2023.
- Pelo Ten Cel PM Ouvidor da PMSC, participação como representante da

PMSC na Rede de Controle de Gestão Pública de Santa Catarina, nos meses de janeiro a setembro de 2023;

- Participação da Ouvidoria da PMSC no evento da Rede de Controle de Gestão Pública de Santa Catarina no Comando-Geral da PMSC, no dia 07/08/2023;
- Edição da IN10-106 (Instruções Gerais para Atividade de Ouvidoria na PMSC), adotada pelo Ato n. 1.347/PMSC/2023, de 20/11/2023, publicado no BOPM n. 47 de 23/11/2023, disciplinando no âmbito da PMSC a atividade de ouvidoria pública em face do Decreto nº. 1.933/2022;
- Participação da Ouvidoria da PMSC no evento Rodada de Ouvidoria 2023 promovido pela OGE/SC, no dia 29/11/2023.

## 10 CONCLUSÃO

O presente Relatório de Ouvidoria da Polícia Militar de Santa Catarina tem como referência a atuação desta Ouvidoria Setorial no ano de 2023, com previsão de sua edição e publicação no portal na internet da PMSC, conforme o art. 35 do Decreto n. 1.933/2022, cujo qual deve ser apreciado pelo Comando-Geral da PMSC até o dia 10 de fevereiro de 2024, e sua publicação até o dia 18 de fevereiro de 2024.

A Ouvidoria da PMSC recebeu 1.344 manifestações da OGE/SC e 164 Pedidos De acesso a informação (LAI).

Observou-se que o Tempo Médio de Resposta ao cidadão no ano de 2023 foi de 13,03 dias, o que atendeu ao prazo legal de 30 dias para que o cidadão usuário do serviço público receba a Decisão Final Administrativa, conforme previsto no *caput* do art. 33 do Decreto Estadual n. 1.933/2022. Houve um aumento significativos no tempo de resposta das manifestações que passou de 8,46 dias no ano de 2022 para 13,03 dias no de 2023, o que deve ser mais bem perquirido em estudo próprio, isto em face das múltiplas variáveis da capacidade administrativas da atividade meio da PMSC e, também, em relação ao aumento significativo do quantitativo de manifestações no período.

A Ouvidoria da PMSC recebeu e concluiu 1.313 manifestações no ano de 2023, sendo 91,28% no prazo e 8,71% fora do prazo, e 31 manifestações recebidas no ano de 2023 foram conclusas no ano de 2024, sendo 57,96% no prazo e 42,03% fora do prazo. Assim, o Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria da PMSC ao cidadão, no ano de 2023 parece estar de acordo os princípios constitucionais do art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e da Lei n. 13.460/2017, sendo que o residual das demandas não atendidas no prazo, em sua maioria, deveu-se a complexidade da demanda frente a capacidade administrativa da Instituição em satisfazê-las em tempo.

Observa-se uma concentração significativa das manifestações em 18 assuntos dos 85 assuntos classificados pela OGE/SC, sendo demonstrado no Gráfico 03 aqueles que computaram mais de 10 ocorrências, representando assim 1.013 (75,37%) do total das manifestações registradas no ano de 2023.

Conforme o Gráfico 02 c/c Tabela 01 demonstram, por quantitativo e distribuição por Unidades PM de Ouvidoria, que houveram 782 (58%) Solicitações, 264 (20%) Denúncias, 231 (17%) Reclamações, 51 (4%) Elogios, 16 (1%) Sugestões, e 164 (LAI).

O perfil do cidadão que acessa o canal de ouvidoria é assim delineado em relação ao seu registro: sem informação de gênero (54%), sem informação da personalidade jurídica (63%), pelo portal da internet da OGE/SC (92,78%), de forma anônima (52,46%), concentrando-se (72,25%) nas seguintes cidades com mais de 10 ocorrências conforme o Gráfico 08, e pela declaração da origem do registro (97,54%) em cidades catarinenses.

O item 8 consigna a análise qualitativa por tipologia em face dos 18 assuntos classificados pela OGE/SC com mais de 10 ocorrências e, destes, destacando-se os 3 principais assuntos por tipologia, isto em razão da diferença considerável em relação ao quantitativo dos de mais assuntos classificados na Tabela 02.

Por conseguinte, realizou-se a comparação da evolução do registro das manifestações de ouvidoria do ano de 2022 para 2023, ocorrendo um incremento, respectivamente, de 801 para 1.344, perfazendo uma variação de +67,58% (2023). Assim, seguindo a lógica deste item, o Gráfico 10 demonstra as variações, de 2022 para 2023, do quantitativo por tipologia, sendo que o Gráfico 11 demonstra a variação dos 3 principais assuntos, por tipologia no mesmo período, sendo que ocorreu um incremento significativamente menor de registros, variando na média de +48,75%.

No presente relatório de ouvidoria não foi possível correlacionar as providências tomadas pelo Sistema Correccional da PMSC em relação aos fatos trazidos pelas denúncias e reclamações do cidadão usuário do serviço público. Isto ocorre em razão de não haver indexação no Sistema de Controle de Processos da Corregedoria-Geral em relação ao registro das manifestações de ouvidoria, o qual permitisse a obtenção das informações sobre eventuais procedimentos disciplinares oriundos de tais manifestações. Observa-se nesta seara que, em tese, ocorre redução da transparência pública por carência nos ajustes nos referidos processos administrativos institucionais.

Porquanto, sugere-se que a PMSC implemente formas de vincular as demandas de ouvidoria em relação aos procedimentos administrativos disciplinares previstos, o que permitirá estudos que propiciem melhor compreensão dos eventos e a decorrente implementação das correções necessárias nos processos institucionais, com ganhos relevantes para a sociedade catarinense.

Por derradeiro, ainda como sugestão da Ouvidoria da PMSC, parece relevante que seja padronizado o atendimento presencial ao cidadão nas diversas unidades da PMSC, em face da previsão do §3º do art. 24 do Decreto nº. 1.933/2022, criando procedimento único para o recebimento, direto e presencial, das denúncias e dos demais tipos de manifestações no modelo de Ouvidoria Pública, desta forma contribuindo sobremaneira com melhoria da transparência pública e na gestão pública.

É o relato.

WOLDEMAR DEOCLECIANO MEDEIROS KLAES  
Ten Cel PM - Ouvidor da PMSC