



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DE PORTOS, AEROPORTOS E FERROVIAS.  
GABINETE DO SECRETÁRIO

# **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023**

**Ouvidoria  
Secretaria de Estado de Portos,  
Aeroportos e Ferrovias- SPAF.**

Florianópolis, data da assinatura digital.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DE PORTOS, AEROPORTOS E FERROVIAS.  
GABINETE DO SECRETÁRIO

**SECRETARIA DE PORTOS, AEROPORTOS E FERROVIAS - SPAF.**

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

**SECRETÁRIO**

**JOSÉ ROBERTO MARTINS**

**OUVIDORA**

**ADRIANO GRAMS**

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

**ADRIANO GRAMS**



## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA</b>	<b>4</b>
2.1 COMPETÊNCIAS	5
2.2 ESTRUTURA	5
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	5
<b>3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>6</b>
3.1 ATENDIMENTOS	6
3.2 TEMPO DE RESPOSTA	7
3.3 DEMANDAS	7
<b>4 CONCLUSÃO</b>	<b>9</b>



## 1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por desiderato elucidar o trabalho desempenhado pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Portos, Aeroportos e Ferrovias no ano de 2023, fundamentado nos registros de controle e participação social por intermédio do Sistema Ouv (Ouvidoria Geral do Estado).

A Secretaria de Estado de Portos, Aeroportos e Ferrovias - SPAF, criada pela Lei 18.646 de 05 de junho de 2023, almeja instituir políticas públicas voltadas para a eficiência, segurança e modernização da infraestrutura de transporte, fomentando o desenvolvimento econômico, a integração regional e o aprimoramento dos serviços de transporte portuário, aeroportuário e ferroviário.

## 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da SPAF emerge como um canal de comunicação perene, imparcial e transparente, destinado à interlocução com os cidadãos catarinenses, bem como cidadãos de outros estados e nações.

Por meio deste instrumento, a sociedade exerce seu legítimo direito à manifestação. São oferecidas cinco modalidades de expressão (denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação), permitindo, quando realizadas eletronicamente, o acompanhamento das informações da demanda através do sítio eletrônico da ouvidoria.

Esta efetua o registro de sugestões, pedidos de informações, críticas, reclamações e comunicações correlatas aos serviços prestados pela SPAF e atos perpetrados por sua gestão e pelos servidores públicos.



## 2.1 COMPETÊNCIAS

- Receber comunicações da sociedade, analisá-las e encaminhá-las aos setores da SPAF para o pronto esclarecimento, objetivando a racionalização e aprimoramento dos serviços públicos abarcados pela SPAF, nas áreas portuárias, aeroportuárias e ferroviárias;
- Acompanhar o tratamento, a coerência das respostas e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários; e
- Encaminhar adequadamente para apuração correicional de eventuais atos de gestão com indícios de desvios, que comprometam a utilização de recursos públicos ou sugiram comportamentos inadequados por parte de agentes públicos.

## 2.2 ESTRUTURA

A Ouvidoria é composta por 01 (um) servidor responsável. As solicitações de informação, elogios, críticas, reclamações e denúncias são inicialmente recebidas pelo sistema da Ouvidoria Geral do Estado, que, por sua vez, redireciona aquelas pertinentes às áreas de atuação da SPAF.

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

Qualquer cidadão de Santa Catarina, de outros estados e de outras nações pode formalizar sua manifestação através dos seguintes canais:



**Sites:**

<http://www.ouvidoria.sc.gov.br/> ou [www.spaf.sc.gov.br](http://www.spaf.sc.gov.br)

**Telefones:**

0800- 6448500 e (48) 3665-3200, 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 – SCCEP:  
88032-000

Secretaria de Estado de Portos, Aeroportos e Ferrovias – SPAF.

Centro Administrativo do Estado. Rod. SC 401 – Km 5 – 4.600, Bloco IV,

Saco Grande II – Florianópolis – SC CEP: 88032-000

**Correio:** mesmos endereços anteriores

### 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

#### 3.1 ATENDIMENTOS

No ano de 2023, foram realizados 12 (doze) atendimentos, todos conduzidos por meio do portal online.



**Percentual de Atendimentos Concluídos entre 01/01/2023 à 31/12/2023**

Órgão	Total de encaminhamentos resolvidos, que foram abertos e fechados no período	Total de encaminhamentos abertos no período	Percentual de encaminhamentos concluídos
Secretaria de Estado de Portos, Aeroportos e Ferrovias	12	12	100,00
<b>Total Geral</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Houve maior concentração nos meses de junho, agosto, outubro e novembro. A forma predominante de atendimento foi via internet (portal).

A análise dos dados sugere períodos de maior demanda e demonstra uma adaptação eficaz às necessidades dos cidadãos por meio do atendimento online.

**3.2 TEMPO DE RESPOSTA:**

**Tempo de Resposta dos Encaminhamentos Concluídos entre 01/01/2023 à 31/12/2023**

Órgão	Total de dias para resolução dos encaminhamentos abertos e fechados no período	Total de encaminhamentos resolvidos, que foram abertos e fechados no período	Índice
Secretaria de Estado de Portos, Aeroportos e Ferrovias	30	12	2,50
<b>Total Geral</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>2,50</b>

Tempo médio de resposta: 2,50 dias.

É crucial destacar que os dados se limitam aos atendimentos direcionados à Secretaria em questão, não abrangendo a totalidade da Ouvidoria Geral do Estado e do Serviço de Informações ao Cidadão.

**3.3 DEMANDAS**

Relatório de Demandas ao Serviço de Informações ao Cidadão da Secretaria de Estado de Portos, Aeroportos e Ferrovias – 2023.



Este relatório compila as demandas encaminhadas ao Serviço de Informações ao Cidadão da Secretaria no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, conforme registrado pela Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina.

Ao longo de 2023, foram registradas 8 (oito) demandas distribuídas da seguinte maneira:

### Órgão: Serviço de Informações ao Cidadão

#### Totais por Assunto entre 01/01/2023 à 31/12/2023

Área	Assunto	Quantidade	%
Administração	Certidão negativa	1	12,50%
	Consulta de processo	1	12,50%
	Edital	1	12,50%
	Informações/documentos	1	12,50%
	Serviços portuários	3	37,50%
<b>Total de Administração</b>		<b>7</b>	<b>87,50%</b>
Infraestrutura	Transporte aquaviário	1	12,50%
	<b>Total de Infraestrutura</b>	<b>1</b>	<b>12,50%</b>
<b>Total Geral</b>		<b>8</b>	<b>100</b>

**a. Administração:**

Certidão negativa: 1 demanda (12,50%)

Consulta de processo: 1 demanda (12,50%)

Edital: 1 demanda (12,50%)

Informações/documentos: 1 demanda (12,50%)

Serviços portuários: 3 demandas (37,50%)

**Total de demandas na área de Administração: 7 demandas (87,50%)**

**b. Infraestrutura:**

Transporte aquaviário: 1 demanda (12,50%)

**Total de demandas na área de Infraestrutura: 1 demanda (12,50%)**

**Total Geral: 8 demandas (100%)**





Destaca-se que a área de Administração concentrou a maioria das demandas, com os serviços portuários liderando as solicitações nessa categoria. Recomenda-se uma atenção especial a esses serviços, considerando a quantidade significativa de demandas relacionadas a este tema.

#### **4 CONCLUSÃO**

O ano de 2023 evidenciou uma eficiente gestão da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Portos, Aeroportos e Ferrovias, destacando-se pelo atendimento majoritariamente online e pelo tempo médio de resposta mantido em 2,50 dias, alinhado à média estadual. A análise das demandas revela uma concentração significativa na área de Administração, com especial ênfase nos serviços portuários.

Recomenda-se a continuidade do monitoramento e aprimoramento desses serviços para atender às necessidades dos cidadãos de maneira eficaz. Este relatório serve como subsídio valioso para a tomada de decisões e a implementação de melhorias contínuas na prestação de serviços da Secretaria.



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **Y1Z729NA**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **ADRIANO GRAMS** (CPF: 888.XXX.699-XX) em 26/01/2024 às 13:27:57  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:12:41 e válido até 13/07/2118 - 13:12:41.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U1BBR18zNzYxMV8wMDAwMDA1M181M18yMDIzX1kxWjcyOU5B> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SPAF 0000053/2023** e o código **Y1Z729NA** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.