



Relatório de Gestão 2023

SCP Par Holding

Ouvidoria

Florianópolis, fevereiro de 2024.

SCP PAR S.A.

<https://www.scp.par.sc.gov.br/>

Presidente

Renato Dias Marques de Lacerda

Ouvidor SCP Par Holding

Geancarlo Stein

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	2
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	3
2.1 COMPETÊNCIAS	3
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria)	3
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	3
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	4
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	5
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	5
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS	6
5 PRAZO DE ATENDIMENTO	7
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA	7
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	9
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	9
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	9
10 CONCLUSÃO	10

1 - APRESENTAÇÃO

A SC Participações e Parcerias S.A. inscrita no CNPJ 07.293.552/0001 – 84, foi fundada em 2005 sob forma de sociedade anônima de economia mista, na forma de capital fechado, e vinculada ao gabinete do Governador do Estado.

Em 2023, sob a égide da revisão da Lei nº 741 de junho de 2019, passou a ter por objetivo além de outras atribuições previstas em Lei específica:

I – comprar e vender participações acionárias, podendo constituir empresas com ou sem propósito específico, firmar parcerias e participar do capital de empresas públicas ou privadas;

II – desenvolver e gerenciar programas e projetos estratégicos de Governo.

Dentro das possibilidades de atuação para cumprir com seu objetivo social, a SCPAR nos últimos anos tem atuado com enfoque maior nos setores de gestão portuária e desestatizações.

O presente Relatório apresenta as demandas recebidas pelas comunidades populacional e empresarial que abordam os diferentes aspectos de atuação da empresa, bem como detalha o tratamento dado a essas questões.

Ciente da importância de prestar contas, ouvir e agir em conformidade com as expectativas da sociedade e dentro do regramento legal e institucional, a gestão da SCPAR S.A. constituiu seu setor de Ouvidoria de forma a estar mais próxima de cada comunidade onde atua.

Assim, foi dividida a atuação da área em três Ouvidorias: A Ouvidoria da Holding, estrutura sob a qual encontramos as Ouvidorias Setoriais da SCPAR Porto de São Francisco do Sul e a da SCPAR Porto de Imbituba. Ambas essas ouvidorias se reportam à holding, que por sua vez responde diretamente, pela própria holding e pela subsidiária Terminal Pesqueiro Porto de Laguna, à Ouvidora Geral.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria Estadual é um serviço disponibilizado pelo Governo do Estado de Santa Catarina como um canal de comunicação e participação popular e tem por finalidade receber, encaminhar, acompanhar e responder ao cidadão suas manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões.

À Ouvidoria da SCPAr compete colaborar com os sistemas da Ouvidoria Geral, oferecendo serviço de informação e prestação de contas à sociedade no âmbito de suas atribuições.

2.2 ESTRUTURA:

A Ouvidoria da SCPAr é composta pela Ouvidoria localizada na Holding, na sede da SCPAr no Centro Administrativo do Governo, em Florianópolis, e das Ouvidorias Setoriais do Porto de São Francisco do Sul e do Porto de Imbituba.

A Holding responde também pelas demandas de ouvidoria relacionadas aos assuntos do Terminal Pesqueiro do Porto de Laguna.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Localização em Florianópolis: Rodovia SC 406, km 5, nº 4.600, bairro Saco Grande, Florianópolis, SC, CEP 88.032-000 -Centro Administrativo do Governo de Santa Catarina.

Site: <https://www.scpa.sc.gov.br/>

Telefone: 48 3665-3282 ou 3665-3200

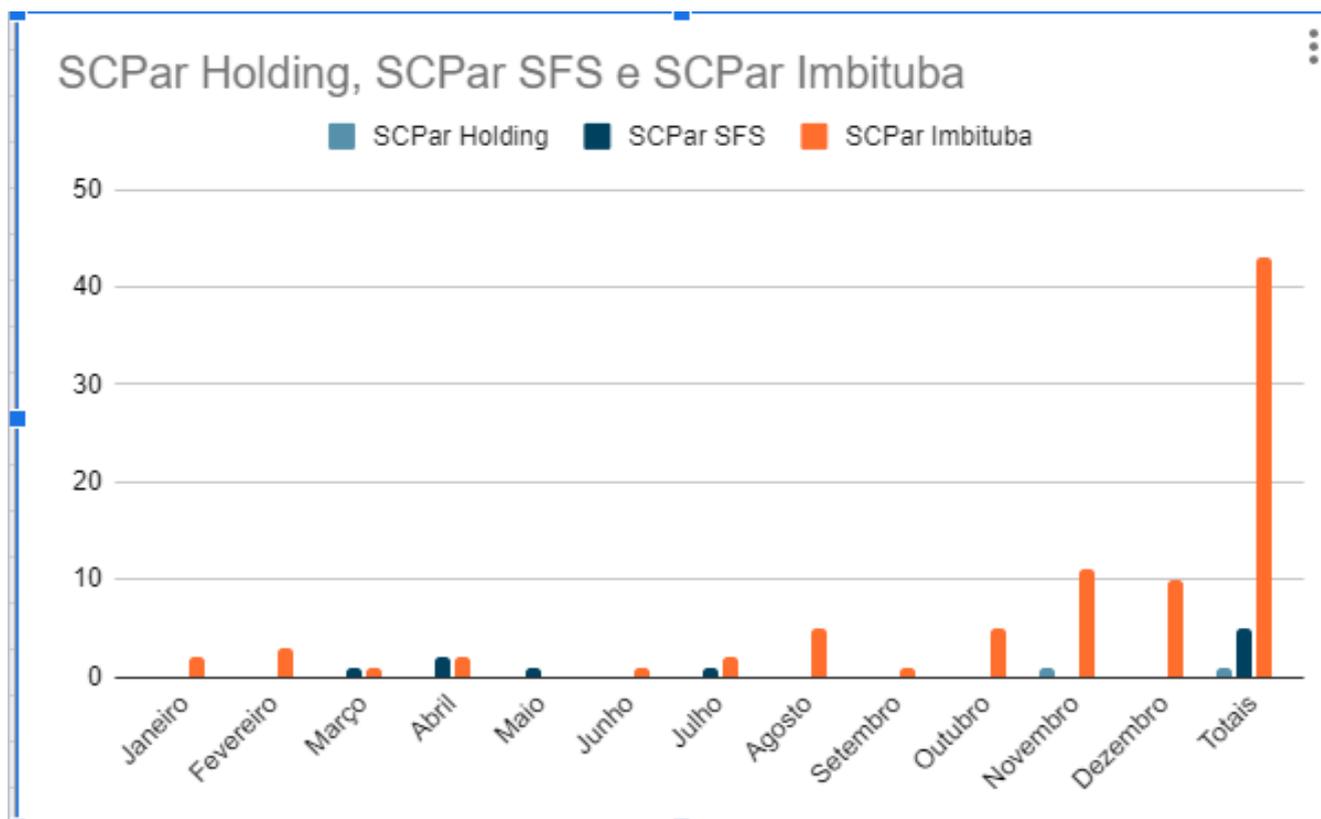
Atendimento: Preferencialmente pelo sistema centralizado de ouvidoria: <https://cge.sc.gov.br/ouvidoria/> ou presencialmente das 08h00 às 17h00 ou pelo

3 - DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2023

Total de Manifestações: 49

Gráfico 01 - Distribuição das Manifestações

	SCPar Holding	SCPar SFS	SCPar Imbituba
Janeiro	00	00	02
Fevereiro	00	00	03
Março	00	01	01
Abril	00	02	02
Mai	00	01	00
Junho	00	00	01
Julho	00	01	02
Agosto	00	00	05
Setembro	00	00	01
Outubro	00	00	05
Novembro	01	00	11
Dezembro	00	00	10
Totais	01	05	43



4 - ANÁLISE QUANTITATIVA

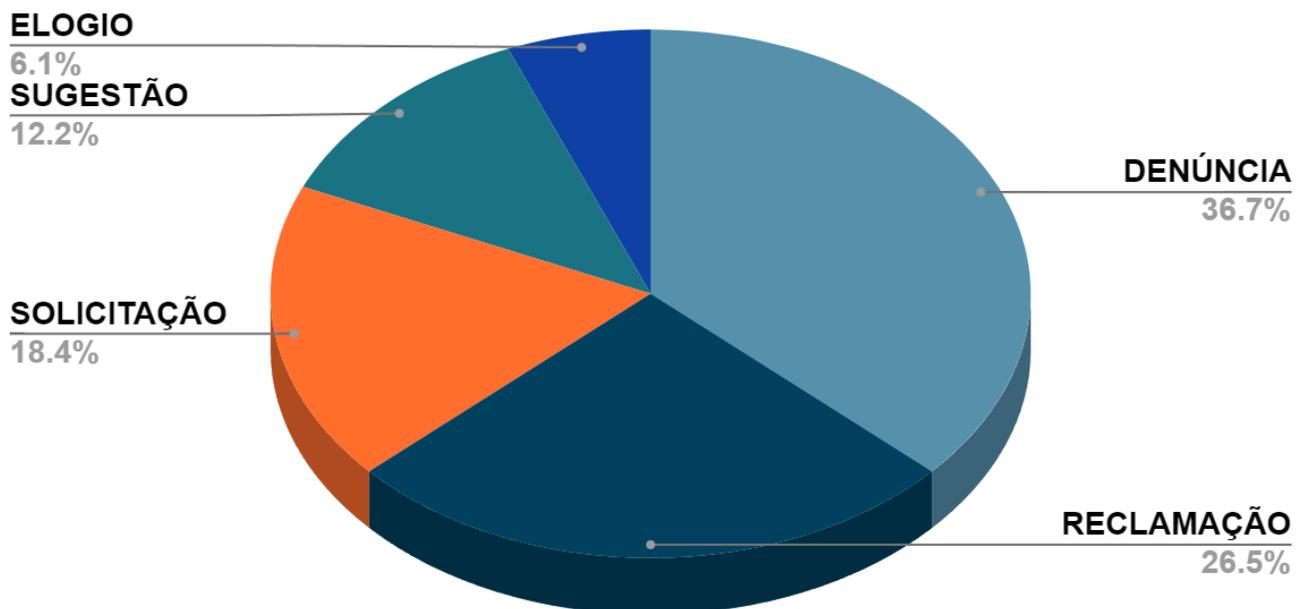
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com o Decreto nº 1.933 de 18 de maio de 2022, a tipologia das manifestações na ouvidoria da SCPAR, deu-se da seguinte forma:

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria pertencem ao tipo *Denúncia*. 36,73% (18 ocorrências); *Reclamação* correspondeu a 26,53% (13 ocorrências); *Solicitação* 18,37% (09 ocorrências) e *Sugestão*, 12,25% (06 ocorrências). *Elogio* recebeu 6,12% (03 ocorrências).

Gráfico 02 - Tipo de Manifestações

TIPO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	18	36,73
RECLAMAÇÃO	13	26,53
SOLICITAÇÃO	09	18,37
SUGESTÃO	06	12,25
ELOGIO	03	6,12
Total	49	100%



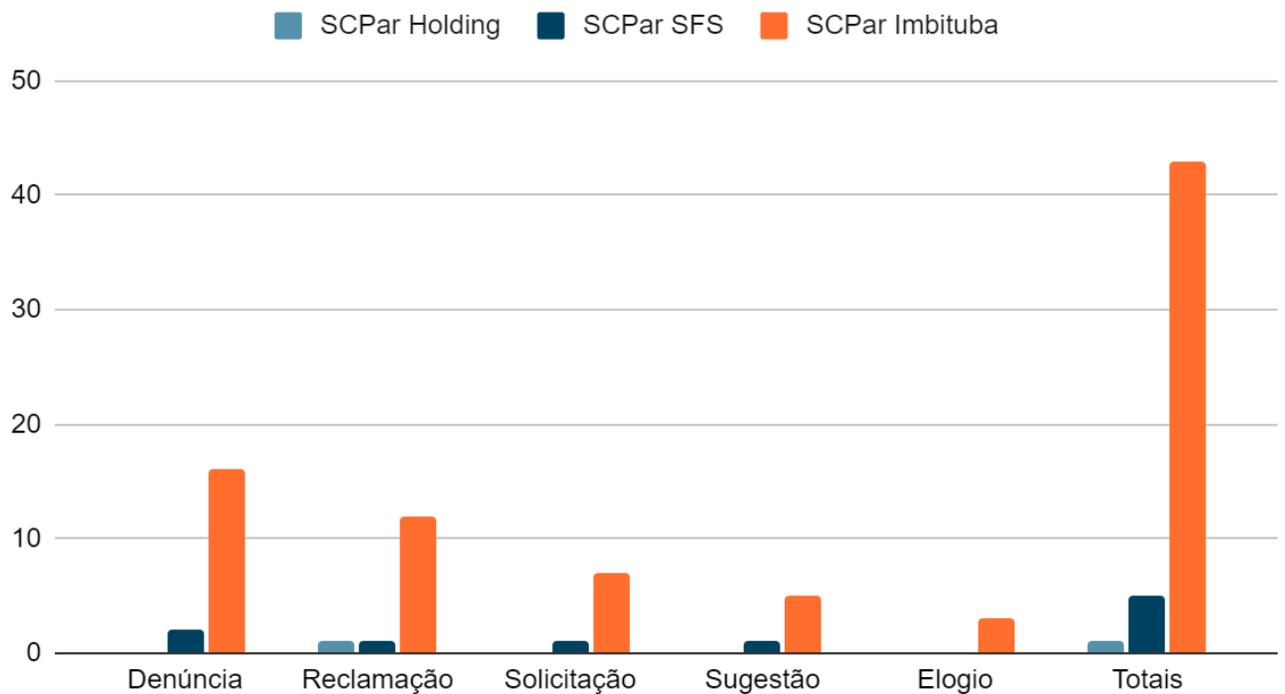
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Caso a Ouvidoria Setorial ou Seccional possua unidades internas, deverá apresentar os encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

Tabela 01 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

	SCPPar Holding	SCPPar SFS	SCPPar Imituba
Denúncia	00	02	16
Reclamação	01	01	12
Solicitação	00	01	07
Sugestão	00	01	05
Elogio	00	00	03
Totais	01	05	43

SCPPar Holding, SCPPar SFS e SCPPar Imituba



5 - PRAZO DE ATENDIMENTO

Tabela - Manifestações:

	SCPar Holding	SCPar SFS	SCPar Imituba
Nº de manifestações	01	05	43
Tempo Médio de Resposta em dias	09	47,2	32,02
Taxa de Resposta %	100	100	97,67
Taxa de Resposta no Prazo (em %)	100	0*	48,84

*Houve troca de Ouvidor durante o ano de 2023.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA -

Tabela - Tipologia

Natureza/Assunto	Quantidade	% sobre o total
Reclamação	13	26,53%
Cobrança de resposta	01	2,04
Comportamento de servidor	01	2,04
Dados funcionais	01	2,04
Demora no atendimento	03	6,12
Estacionamento	01	2,04
Falta de informação	01	2,04
Informação não disponível no site	01	2,04
Limpeza pública	02	4,08
Manutenção de veículo	01	2,04
Mau atendimento	01	2,04
Denúncia	18	36,73%
Assédio sexual	01	2,04
Descumprimento da legislação	01	2,04
Carga horária	04	8,16
Comportamento de servidor	01	2,04
Contratos	02	4,08
Edital de licitação	01	2,04
Exoneração	01	2,04

Irregularidades administrativas	01	2,04
Licitação	01	2,04
Nomeações	01	2,04
Portal Transparência	02	4,08
Sindicância	02	4,08
Solicitação	09	18,37%
Acesso Processo SGP-e	01	2,04
Enchentes	01	2,04
Falta de segurança	01	2,04
Horário de funcionamento	01	2,04
Instalações imobiliárias e materiais	03	6,12
Poda de árvores	01	2,04
Processo seletivo	01	2,04
Sugestão	06	12,25%
Ata pública	01	2,04
Curso de capacitação	01	2,04
Direitos humanos - homofobia	01	2,04
Sinalização	01	2,04
Sugestões ao governo	02	4,08
Elogio	03	6,12%
Competência funcional	01	2,04
Eventos	01	2,04
Instalações imobiliárias e materiais	01	2,04
Total	49	100%

7 - PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tabela - Perfil do usuário

USUÁRIO	
Física	07
Jurídica	02
Não Informado	40

GÊNERO	
Feminino	07
Masculino	08
Não Informado	34

8 - ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

a) Reclamações

- Pontos recorrentes: Três reclamações sobre demora no atendimento (6,12% do total).

b) Denúncias:

- Pontos recorrentes: Quatro denúncias sobre carga horária.
- Foram apuradas e respondidas aos solicitantes com o esclarecimento de cada ponto.

c) Solicitações:

- Pontos recorrentes ou principais sugestões: Três solicitações sobre instalações imobiliárias e materiais .

9 - PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Durante o ano de 2023 a Ouvidoria da SCPAR Holding procurou estar atenta às demandas recebidas, aprimorando a comunicação com as ouvidorias setoriais e mantendo proximidade à Ouvidoria Geral para esclarecimento das políticas e dúvidas surgidas na execução dos trabalhos.

10 - CONCLUSÃO

A SCPAR Holding, por meio da atuação de seus ouvidores, procura atender com presteza e transparência toda questão levantada pelos cidadãos, independente do assunto tratado ou do agente envolvido.

A Ouvidoria não é um fim em si própria. Está interligada com demais setores de Governo e compõe um sistema de prestação de contas aos cidadãos ao mesmo tempo que possui a responsabilidade de apurar e trazer às claras quaisquer pontos de obscuridade, dúvida ou reclamação.

Há muito o que se avançar, seja pela melhoria do próprio sistema informatizado, seja pelo oferecimento de treinamento e capacitação aos ouvidores. Porém, o que move qualquer setor governamental sempre será o desejo de servir e de integrar governo com as expectativas dos cidadãos.

Servir e oferecer transparência devem ser, e são, os princípios primeiros que devem guiar a Ouvidoria.

Florianópolis, março de 2024.