

2025



GOVERNO DE
**SANTA
CATARINA**
SECRETARIA DE JUSTIÇA
E REINTEGRAÇÃO SOCIAL

Relatório de Gestão

OUVIDORIA

Fevereiro, 2026



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E REINTEGRAÇÃO SOCIAL
GABINETE
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA
OUVIDORIA SETORIAL

Governador do Estado

Jorginho Melo

Vice-Governadora

Marilisa Boehm

Secretária de Estado de Justiça e Reintegração Social

Danielle Amorim Silva

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

Frederico Tadeu da Silva

Equipe Ouvidoria SEJURI/SC

Marcelo Pamplona Trovão

Mariana da Matta da Cunha

Letícia Figueredo de Carvalho

Elaboração

Marcelo Pamplona Trovão

Letícia Figueredo de Carvalho

Revisão e Edição

Frederico Tadeu da Silva

Período analisado

1º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025

Fontes

Banco de Dados do Sistema OUV - Ouvidoria-Geral do Estado

Banco de Dados da Ouvidoria SEJURI

Data da publicação

10 de fevereiro de 2026

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
OUVIDORIA	4
BASE LEGAL	5
COMPETÊNCIAS	6
ESTRUTURA	7
CANAIS DE ACESSO	8
DADOS DAS MANIFESTAÇÕES	9
ANÁLISE QUANTITATIVA	
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	11
ENCAMINHAMENTO INTERNO	13
OUVIDORIA DA MULHER	14
PRAZO DE ATENDIMENTO	15
ASSUNTOS	16
UNIDADES	17
CONCLUSÃO	18

A Secretaria de Estado de Justiça e Reintegração Social (SEJURI) é o órgão da administração direta do Governo de Santa Catarina responsável por planejar, formular, normatizar e executar políticas públicas voltadas ao sistema prisional e socioeducativo.

Além disso, a SEJURI é responsável por dar apoio ao egresso e pela proteção de vítimas e testemunhas de crimes no Estado de Santa Catarina.

O desenvolvimento de suas atividades é voltado à melhoria do sistema penitenciário estadual e ao atendimento dos adolescentes autores de ato infracional.

Com a reforma administrativa ocorrida no início do ano de 2019, a Pasta passou a ser dividida em três principais eixos de atuação:

- 1. Departamento de Polícia Penal – DPP** - Órgão responsável pela administração de 54 unidades prisionais no Estado, entre penitenciárias, presídios regionais, monitoramento eletrônico, entre outros.
- 2. Departamento de Administração Socioeducativa – DEASE** - Responsável pelas articulações das políticas públicas, estabelecendo diretrizes e concepções teóricas e metodológicas, que balizam o funcionamento do Sistema Socioeducativo Catarinense. Atualmente o departamento possui 20 unidades sob sua administração.
- 3. Academia de Administração Prisional e Socioeducativa –ACAPS** - Tem por finalidade a implantação de programas e projetos de formação profissional, formações continuadas, atualizações e treinamentos dos servidores pertencentes ao quadro de pessoal da SEJURI, em todos os níveis.

OUVIDORIA

Considerando o papel da Ouvidoria como canal de comunicação entre sociedade e Administração Pública, na estrutura interna desta Pasta há a Ouvidoria Setorial da SEJURI, a qual é baseada no Decreto Estadual nº 1933/2022, que regulamenta as ouvidorias no Estado de Santa Catarina.

Sendo assim, este relatório cumpre com o propósito de documentar o trabalho da equipe da Ouvidoria da SEJURI durante o ano de 2025.

A Ouvidoria da SEJURI/SC permite que os cidadãos apresentem suas manifestações, atuando como instrumento de participação social e de gestão pública. Esse serviço auxilia na melhoria dos serviços prestados pelo órgão e promove a defesa dos direitos dos cidadãos, garantindo a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento às demandas da população.

O documento apresenta os resultados de 2025, reunindo dados das manifestações realizadas e indica sugestões de trabalhos para o próximo ano com o fito de aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos desta Pasta.

Destaca-se a criação da Ouvidoria da Mulher da SEJURI, ação inédita colocada em prática no último mês de outubro, funcionando como canal específico para que mulheres possam se manifestar e ter tratamento baseado na empatia e na resolução assertiva.

Os dados deste relatório foram coletados do banco de dados do sistema OUV, da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), utilizado para registrar, tratar e acompanhar as manifestações recebidas na SEJURI, bem como das planilhas de controle desta Ouvidoria Setorial.

Vale lembrar que os pedidos de informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e retirados do sistema e-SIC serão apresentados separadamente. Isso porque são solicitações de informações públicas e não manifestações sobre a qualidade dos serviços prestados.

Este Relatório de Gestão de 2025 reafirma o compromisso do órgão com a transparência, a responsabilidade e a melhoria continuada dos serviços prestados à sociedade catarinense. Portanto, espera-se que seja ferramenta valiosa para a melhoria da gestão pública e para a construção de serviços públicos mais eficientes e acessíveis a todos.

BASE LEGAL

A Ouvidoria da SEJURI/SC fundamenta-se em conjunto de instrumentos normativos que norteiam o seu funcionamento e a sua atuação.

Dentre esses instrumentos, destacam-se:



Lei n.º 12.527/2011

Lei de Acesso à Informação - regulamenta o direito de acesso às informações previsto na Constituição Federal, estabelecendo procedimentos e prazos para a divulgação de informações públicas e para o tratamento de solicitações de acesso à informação.



Decreto n.º 1.048/2012

Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso.



Lei n.º 13.460/2017

Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - estabelece princípios, diretrizes e mecanismos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



Lei n.º 13.709/2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - estabelece regras sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, visando a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade dos cidadãos.



Decreto n.º 9.094/2017

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratificando a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e instituindo a Carta de Serviços ao Usuário.



Decreto n.º 1.933/2022

Dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.



Portaria CGE n.º 22/2023

Regulamenta o disposto no art. 23 do Decreto n.º 1.933/2022, estabelecendo diretrizes e procedimentos para a atuação da ouvidoria.

COMPETÊNCIAS

Além do já mencionado, a Ouvidoria tem a responsabilidade de promover a transparência, a ética, a integridade e a boa governança na administração pública.

Isso ocorre por meio da divulgação de informações, da orientação sobre direitos e deveres e do incentivo à participação e ao controle social.

Vale ressaltar que a transparência no compartilhamento dessas informações está assegurada pelo Decreto nº 1.933/2022 e demais legislações correlatas.

Mais do que um requisito legal, compreender os temas que geram maior demanda por respostas representa ferramenta estratégica para a gestão pública, oferecendo subsídios valiosos para a tomada de decisões e o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.

Importante mencionar que até o final do ano passado a Controladoria Geral do Estado (CGE/SC) era o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria no Estado de Santa Catarina, sendo a Ouvidoria-Geral uma macrofunção finalística da CGE/SC, conforme dispõe a Lei Complementar n. 741/2019, que “integrou” o Controle Interno e a Ouvidoria em uma única coordenadoria dentro dos Órgão Setoriais, antes separadas.

Atualmente, a Ouvidoria está vinculada administrativamente à Secretaria de Estado da Casa Civil, de acordo com a Lei nº 19.609, de 11 de dezembro de 2025.

ESTRUTURA

Composição da Ouvidoria da SEJURI em 2025:

01

OUVIDOR SETORIAL

Na posição de coordenador, é responsável por fazer a comunicação com a alta gestão da Secretaria.

02

ASSESSOR DE OUVIDORIA

Colabora ativamente no preenchimento de planilhas, análises e recomendações para aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela SEJURI/SC.

03

ASSISTENTES DE OUVIDORIA

Colaboram no acompanhamento de prazos e demais diligências necessárias.

Trata-se de equipe constituída por colaboradores pertencentes ao quadro efetivo da Administração Pública Estadual, os quais foram responsáveis pelo funcionamento da ouvidoria, participando, também, de treinamentos e eventos para aperfeiçoar o tratamento e encaminhamento das manifestações, além de buscar, constantemente, melhor interlocução entre o usuário/cidadão e os gestores desta Secretaria.

INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

PARA DÚVIDAS E ATENDIMENTOS:

LOCALIZAÇÃO	HORÁRIO	CANAIS
Rua Fúlvio Aducci, 1214 Loja 06, no bairro Estreito em Florianópolis/SC, CEP 88.075-000	Presencial das 12h às 19h de segunda à sexta-feira	TELEFONES: (48) 3664-5811 (48) 3664-5812 E-mail: ouvidoria@sejuri.sc.gov.br

REGISTROS NO CANAL ESPECÍFICO:

Para facilitar o contato e garantir a celeridade no recebimento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), a ouvidoria disponibiliza canal específico de comunicação com a sociedade de forma segura e confidencial.

[Clique Aqui para o Registro](#)

DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2025, a SEJURI/SC experimentou uma redução significativa no número de manifestações recebidas em comparação ao ano anterior, o que demonstra a maior efetividade do Estado perante os anseios dos cidadãos, corroborando o papel da ouvidoria como canal eficaz para expressar suas preocupações, opiniões e sugestões.

Ao longo do ano, a SEJURI/SC recebeu um total de **596** manifestações de ouvidoria (banco de dados da CGE) e **113** solicitações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), abordando os mais variados temas e dirigidas a diferentes setores do órgão.

Os encaminhamentos recebidos e respondidos, mas que não tinham assuntos relacionados diretamente a esta secretaria não estão contabilizados.

Frisa-se que foram recebidas em 2024, 631 manifestações e 205 solicitações com base na LAI.*



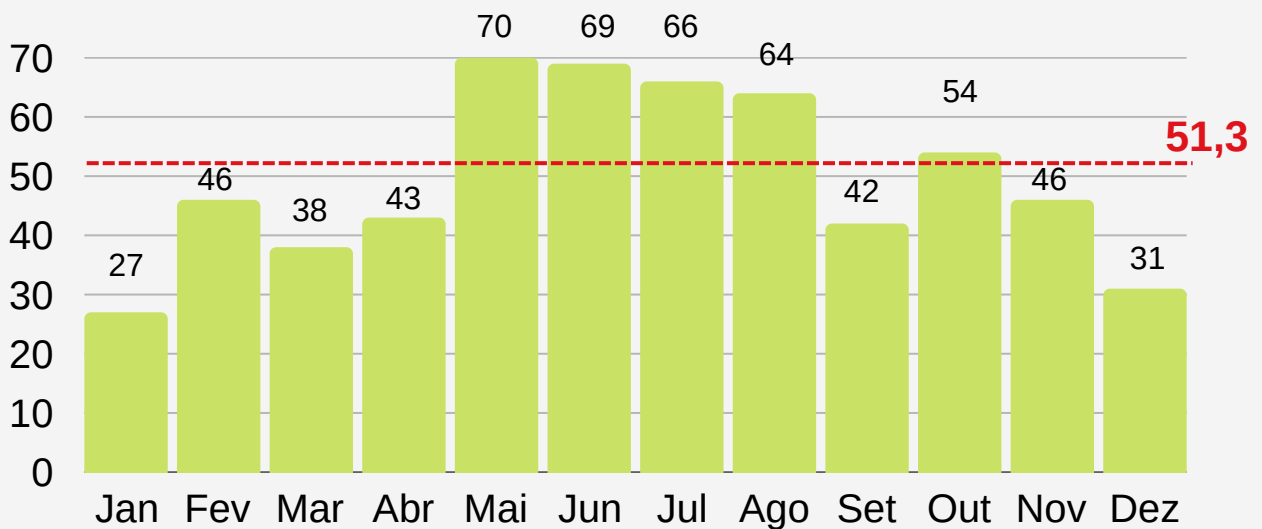
Portanto, tem-se que de 2024 para 2025, houve queda de 16,2% nas manifestações recebidas.

* Relatório de Gestão Ouvidoria 2024 - SEJURI

DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

596 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

QUANTITATIVO MENSAL



Fonte: Banco de Dados OGE

Como pode ser observado no gráfico acima, a média de manifestações recebidas no ano de 2025 foi de **51,3** demandas por mês, sendo maio e junho os meses com mais atendimentos mensais realizados.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme o Decreto nº 1.933, de 18 de maio de 2022, as manifestações encaminhadas à ouvidoria são classificadas em cinco categorias principais: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.



RECLAMAÇÃO

Expressa a insatisfação do usuário em relação à prestação do serviço ou ao não cumprimento de algum direito.



SUGESTÃO

Consiste em propostas de aperfeiçoamento.



DENÚNCIA

Corresponde a relatos de irregularidades, abusos, condutas inadequadas ou violações de normas.



ELOGIO

Reflete reconhecimento ou satisfação com o atendimento ou serviço prestado.



SOLICITAÇÃO

Refere-se a manifestações de necessidades.

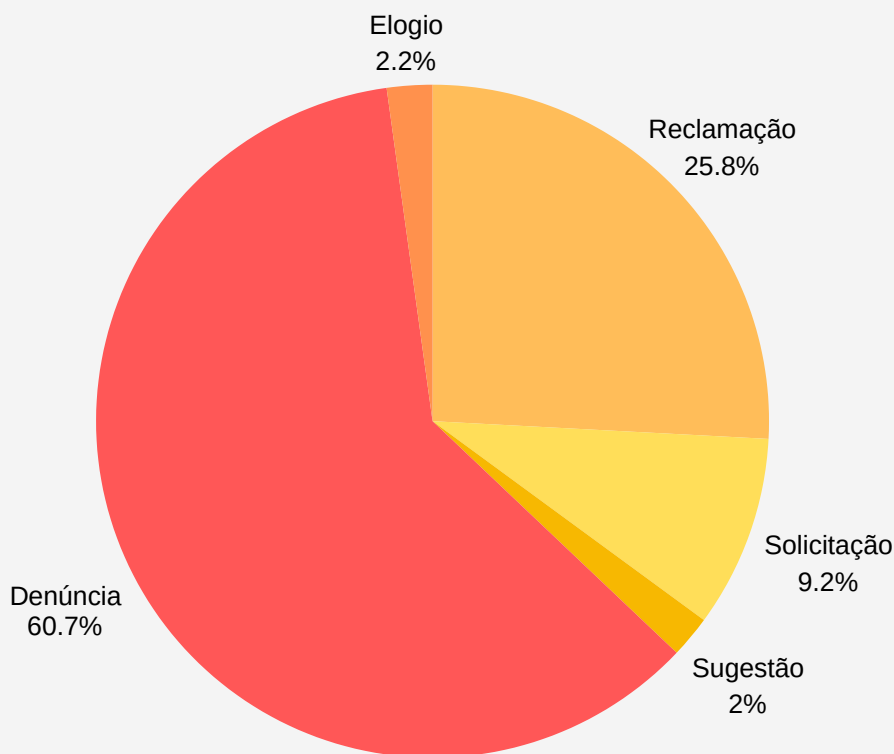


Ainda, há manifestações que não se encaixam diretamente nessas categorias, mas que também devem ser consideradas e tratadas pela ouvidoria.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

596 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

TIPOLOGIA



Fonte: Banco de Dados OGE

O gráfico acima demonstra a distribuição de manifestações recebidas por tipologia durante o período de 2025.



Destaca-se a disparidade entre denúncias e elogios recebidos em 2025.

60,7%

2,2%

ENCAMINHAMENTO ÀS SECCIONAIS

A Ouvidoria Setorial da SEJURI/SC tinha, até outubro de 2025, três unidades internas que recebem e também encaminham as manifestações dos cidadãos:

- * Departamento de Polícia Penal - DPP
- * Departamento de Administração Socioeducativa - DEASE
- * Corregedoria-Geral da SEJURI

Essa estrutura garante que as manifestações sejam direcionadas com rapidez e precisão aos setores competentes.

Além disso, outros setores da SEJURI/SC também podem receber manifestações de ouvidoria por meio do Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGP-e).

A distribuição das demandas por tipologia pode ser verificada na tabela abaixo.

Unidade	Denúncia	Sugestão	Elogio	Reclamação	Solicitação	Total
SEDE*	304	8	1	47	26	386
DPP	46	2	12	100	26	186
DEASE	12	2	0	7	3	24
Total	362	12	13	154	55	596

Fonte: Banco de Dados OGE

* Corregedoria, COJUR, ACAPS, DIAF, DINP e GABS

DESTAQUE! OUVIDORIA DA MULHER



Blumenau sedia V EPPASS e marca lançamento da Ouvidoria da Mulher pela SEJURI

Blumenau foi palco, na última sexta-feira (3) e sábado (4), do V Encontro das Policiais Penais, Agentes de Segurança Socioeducativas e demais Servidoras do Sistema Prisional e Socioeducativo de Santa Catarina (EPPASS).



Notícia de 6 de outubro de 2026.

Ressalta-se a fala da secretária de Justiça e Reintegração Social, Danielle Amorim Silva, durante a solenidade de lançamento:

“A Ouvidoria da Mulher é um canal inovador e essencial para garantir que nossas servidoras tenham voz e apoio especializado. Queremos que cada profissional se sinta acolhida e segura ao relatar suas demandas.”

A partir de seu lançamento, criou-se a quarta unidade interna na estrutura da Ouvidoria da SEJURI/SC, tornando-se mais um meio de encaminhamento e recebimento de demandas, que em três meses de implementação, recebeu três manifestações.

PRAZO DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental ao garantir que as demandas encaminhadas sejam devidamente respondidas **nos prazos estabelecidos em legislações**.

O setor trabalha continuamente para estruturar o fluxo de comunicação e os prazos internos, garantindo que cada manifestação percorra todas as etapas necessárias e que a resposta seja enviada ao demandante de forma ágil e eficiente.

Conforme a legislação vigente, o prazo para apresentação da decisão administrativa final é de até 30 dias, contados do registro da manifestação, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa expressa e notificação ao manifestante.

Considerando os dados da SEJURI no sistema da Ouvidoria-Geral do Estado:

Do total de 596 manifestações, tem-se:

586 concluídas

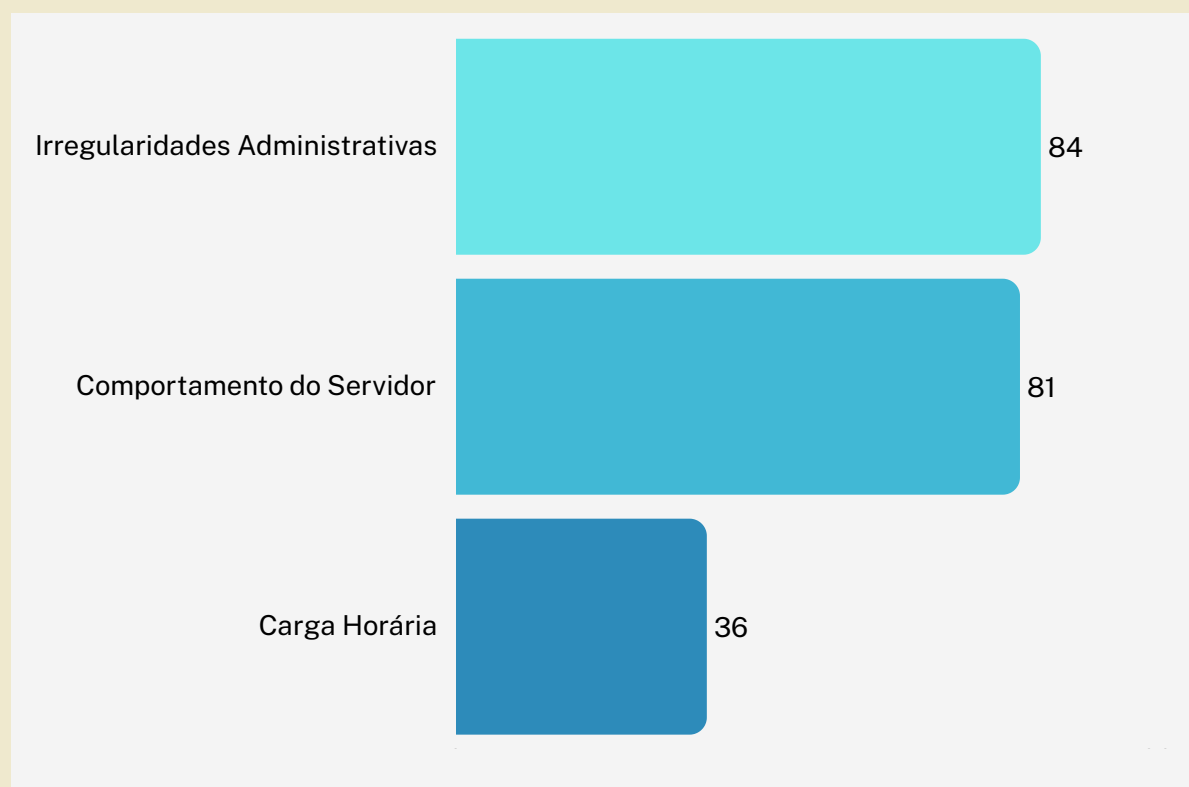
10 em andamento

100% das respostas dentro do prazo

Tempo Médio de Resposta de 8,07 dias

ASSUNTOS

Os principais assuntos de manifestação recebidas nesta ouvidoria estão distribuídos conforme gráfico abaixo.



Fonte: Banco de Dados Ouvidoria SEJURI

Além desses, outros temas que apareceram com frequência são plantão (escala de trabalho), assédio moral, tortura ao recluso, demora de processo e abuso de autoridade, o que demonstra a predominância de manifestações em questões relacionadas à gestão de pessoal, organização funcional e possíveis irregularidades administrativas.

Por outro lado, alguns assuntos tiveram pouca representatividade, como violência LGBT+, reajuste salarial e materiais e equipamentos de segurança, indicando que, embora temas sensíveis, não foram alvo de grande número de registros.

UNIDADES PRISIONAIS E SOCIOEDUCATIVAS

O gráfico abaixo elenca unidades que tiveram o maior número de manifestações na ouvidoria em 2025, tendo sido omitidos os dados de unidades com até cinco manifestações.



Fonte: Banco de Dados Ouvidoria SEJURI

Do gráfico depreende-se que a SEDE tem o maior volume de manifestações recebidas. Isso pode indicar centralização das demandas administrativas ou maior concentração de casos a serem analisados.

Infere-se do gráfico que a Penitenciária de Florianópolis e o Presídio Regional de Xanxerê também têm números expressivos de manifestações, o que indica alto fluxo de demandas nessas unidades. Por outro lado, algumas unidades prisionais, como o CASE Regional de Lages e o Presídio Regional de Videira, assim como unidades com menos de cinco manifestações, registraram número baixo de manifestações, o que indica menor fluxo de demandas.

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria da SEJURI/SC atuou para garantir que as demandas fossem atendidas de maneira eficiente e transparente, contribuindo para a resolução de questões complexas de maneira eficaz, por meio de comunicação clara e objetiva.

A análise dos dados revelou não apenas uma queda no número de manifestações em comparação ao ano de 2024, mas também melhorias dos serviços prestados aos comunicantes, destacando-se o lançamento da Ouvidoria da Mulher.

Ao se falar, ainda, sobre as manifestações, destaca-se a predominância de denúncias e o assunto mais tratado: irregularidades administrativas, bem como a predominância de manifestações endereçadas à Sede, seguida pela Penitenciária de Florianópolis.

Diante da distribuição por unidade, nota-se que a alta incidência de manifestações em determinadas unidades pode estar relacionada a desafios específicos, como infraestrutura, condições dos internos, reclamações sobre atendimento ou necessidade de esclarecimentos administrativos.

Como forma de melhorar ainda mais os processos desta Ouvidoria, recomenda-se, para os anos seguintes: desenvolver campanhas de conscientização e ampliar a participação da população e dos servidores nas demandas; otimizar processos internos; oferecer treinamentos para gestores e coordenadores a fim de aprimorar a administração e a tomada de decisão.

Cabe destacar que, para uma efetiva apuração das manifestações é necessário que, no caso de denúncias, informações precisas e completas são imprescindíveis, tais como: identificação dos envolvidos, descrição detalhada dos fatos, linguagem clara e objetiva, ênfase em detalhes relevantes do caso, documentos comprobatórios, entre outros. E, sempre que possível, incluir data, horário, local e testemunhas.

Reitera-se que as manifestações devem prezar pela **boa-fé**, visto que denúncias falsas ou mal intencionadas podem prejudicar a apuração do caso e a imagem dos envolvidos.

Como consequência disso, a Ouvidoria continuará a se consolidar como **canal essencial de diálogo**, permitindo a comunicação entre a população e a Administração.



GOVERNO DE
**SANTA
CATARINA**
SECRETARIA DE JUSTIÇA
E REINTEGRAÇÃO SOCIAL

O presente relatório foi elaborado em atendimento à legislação vigente,
sendo disponibilizado no endereço eletrônico do órgão.

www.sejuri.sc.gov.br