



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO  
PRISIONAL E SOCIOEDUCATIVA  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

# RELATÓRIO DE GESTÃO

# OUVIDORIA 2023

Atualizado em março de 2024

Atualizado em março de 2024

# RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA 2023

**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PRISIONAL E  
SOCIOEDUCATIVA  
SAP**

<https://www.sap.sc.gov.br/>

**SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PRISIONAL E  
SOCIOEDUCATIVA**

CARLOS ANTONIO GONÇALVES ALVES

**COORDENADOR DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

CLAUDIO LUIS MOURA PINHEIRO

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

CAMILA RAUPP  
MARCELO TROVÃO

# SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO .....	03
2	OUVIDORIA .....	05
3	DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES .....	09
4	ANÁLISE QUANTITATIVA .....	10
5	PRAZO DE ATENDIMENTO .....	12
6	PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA .....	14
7	PRINCIPAIS UNIDADES PRISIONAIS E SOCIOEDUCATIVAS .....	15
8	PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA .....	17
9	CONCLUSÕES .....	17

A Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa (SAP), órgão da administração direta do Governo do Estado de Santa Catarina, é responsável por planejar, formular, normatizar e executar políticas públicas voltadas ao sistema prisional e socioeducativo, de apoio ao egresso e na 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, sendo administrada pelo Secretário de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa.

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

## **1. Departamento de Polícia Penal – DPP**

O DPP é o órgão responsável pela administração de 54 unidades prisionais no Estado, entre Penitenciárias, Presídios Regionais, Unidade de Monitoramento Eletrônico, entre outros.

## **2. Departamento de Administração Socioeducativa – DEASE**

O DEASE faz articulações das políticas públicas, estabelecendo diretrizes e concepções teóricas e metodológicas, que balizam o funcionamento do Sistema Socioeducativo Catarinense.

Atualmente o departamento possui 24 unidades sob sua administração.

## **3. Academia de Administração Prisional e Socioeducativa – ACAPS**

A 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 SAP, em todos os níveis.

# APRESENTAÇÃO

É com satisfação que apresentamos o Relatório de Gestão das Ouvidorias da Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa (SAP/SC) referente ao ano de 2023. Este documento representa o compromisso da nossa instituição com a transparência, *accountability* e a melhoria contínua de nossos serviços.

O presente relatório tem como base o Decreto Estadual nº 1933/2022, que regulamenta o funcionamento das ouvidorias no Estado de Santa Catarina, e reflete o empenho de toda a equipe da ouvidoria em atender com qualidade, eficiência e transparência às demandas recebidas, contribuindo para a melhoria constante dos serviços prestados pela SAP/SC.

Ao longo deste documento, apresentaremos uma análise detalhada dos resultados obtidos pela ouvidoria em 2023, destacando as recomendações para o aprimoramento contínuo de nossos processos e práticas.

Agradecemos a todos os colaboradores e parceiros que contribuíram para o sucesso do trabalho realizado pela ouvidoria em 2023, e reafirmamos nosso compromisso em continuar aprimorando nossos serviços e fortalecendo os laços com a sociedade catarinense.

Esperamos que este relatório seja útil para todos os interessados e que contribua para o constante aperfeiçoamento da gestão pública em Santa Catarina.

## 2 | SOBRE A OUVIDORIA

O papel desempenhado pela Ouvidoria da SAP/SC tem fundamental importância no fortalecimento da relação entre a instituição e a sociedade, atuando como um canal de comunicação aberto para receber, analisar e encaminhar manifestações, sugestões, elogios e reclamações de cidadãos, colaboradores e demais partes interessadas.

### 2.1 BASE LEGAL

A ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa (SAP/SC) fundamenta-se em um conjunto de instrumentos normativos que norteiam o seu funcionamento e a sua atuação. Dentre esses instrumentos, destacam-se:

**Lei n.º 12.527/2011** - a Lei de Acesso à Informação, que 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** - a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, que 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** - a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que 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** - o Decreto que 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** - a Portaria que regulamenta o disposto no art. 23 do Decreto n.º 1.933/2022, estabelecendo diretrizes e procedimentos para a atuação da ouvidoria

Esses instrumentos normativos são fundamentais para assegurar a atuação transparente, eficiente e eficaz da ouvidoria da SAP/SC, contribuindo para a promoção da cidadania, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela secretaria.

## 2.2 COMPETÊNCIAS

Além das competências já abordadas anteriormente, a ouvidoria tem o dever de promover a transparência, a ética, a integridade e a boa governança na administração pública, por meio da divulgação de informações, da orientação sobre direitos e deveres e do fomento à participação e ao controle social.

A transparência requerida no compartilhamento de tais informações está regulamentada pelo Dec. n.º 1.933/2022 e demais legislações correlatas.

Mas, muito além disso, ter conhecimento dos assuntos que geram maior demanda por respostas pode servir como uma fonte rica para a tomada de decisão para o gestor público.

É importante mencionar que, atualmente, a Controladoria-Geral do Estado (CGE/SC) é 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. Esta mesma Lei Complementar “integrou” o Controle Interno e a Ouvidoria nos órgãos em uma única coordenadoria, antes separadas.

## 2.3 ESTRUTURA

Em 2023, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa (SAP/SC) contou com o apoio de três colaboradores para o exercício de suas funções. São eles:

**1 - Camila de Oliveira Raupp** (matrícula: 388.436-8) - Ouvidora: Na função de respondente pela ouvidoria, desempenhou um papel na recepção, encaminhamento, tratamento e fornecimento de informações as manifestações, sugestões, elogios e reclamações recebidos pela ouvidoria.

**2 - Marcelo Pamplona Trovão** (matrícula: 393.347-4) - Assessor de Ouvidoria: como assessor de ouvidoria, colaborou ativamente no preenchimento de planilhas, análises e recomendações para aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela SAP/SC.

**3 - Cláudio Luis Moura Pinheiro** (matrícula: 950.976-3) - Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria: na posição de coordenador, foi responsável por fazer a comunicação com a alta gestão da secretaria.

Trata-se, portanto, de uma equipe constituída por colaboradores pertencentes ao quadro efetivo da Administração Pública Estadual, os quais foram responsáveis pelo o funcionamento da ouvidoria.

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

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa (SAP/SC) está localizada na Rua Fúlvio Aducci, 1214 - Loja 06, no bairro Estreito em Florianópolis/SC, CEP 88.075-000.

O horário de atendimento presencial é das 12h às 19h, proporcionando aos usuários a possibilidade de se dirigirem pessoalmente para apresentar suas manifestações ou buscar orientações.

A equipe da ouvidoria está disponível para atendimento por telefone, sendo os números (48) 3664-5813 e (48) 3664-5812 e o e-mail [ouvidoria@sap.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@sap.sc.gov.br), os meios de contato direto com a equipe, para esclarecimento de dúvidas. Para facilitar o contato e garantir a celeridade no recebimento de manifestações, a ouvidoria disponibiliza um canal específico para realização de denúncias, através do link <http://ouvidoria.sc.gov.br/>. Esse canal é uma forma segura e confidencial de registrar denúncias sobre irregularidades, abusos ou qualquer outra situação que necessite de investigação ou intervenção.

Além disso, é importante ressaltar que a SAP/SC está comprometida com a transparência e a prestação de contas, disponibilizando informações sobre seus serviços, políticas e projetos no site oficial da secretaria, [www.sap.sc.gov.br](http://www.sap.sc.gov.br).

# 3 | DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

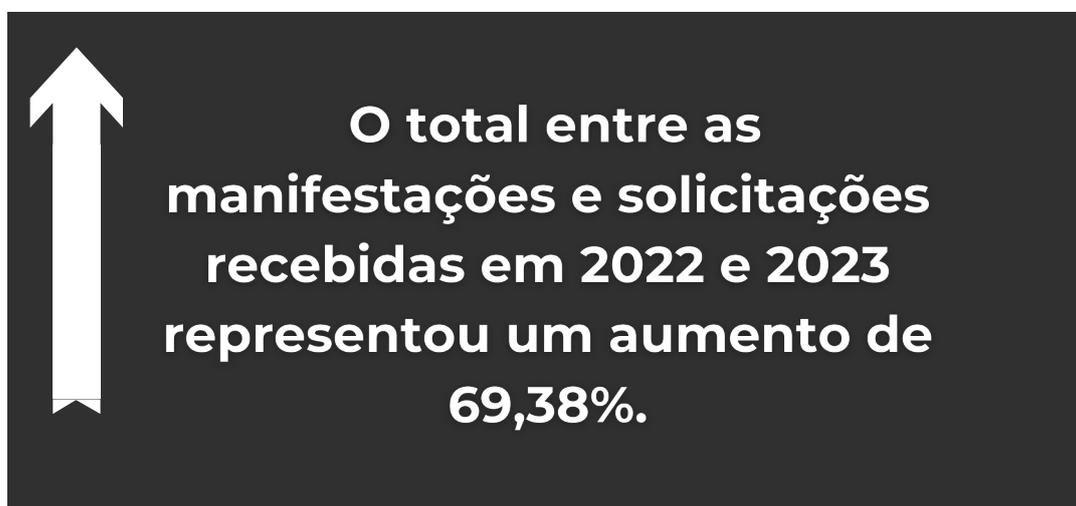
O presente relatório tem por objetivo apresentar os principais pontos relacionados ao trabalho da ouvidoria em 2023, incluindo a análise dos tipos de manifestações recebidas, os setores mais demandados e o tempo médio de respostas.

---

Em 2023, a Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa (SAP/SC) experimentou um aumento significativo no número de manifestações recebidas em comparação com o ano anterior, refletindo o crescente interesse e engajamento dos cidadãos no controle social e na busca pela transparência e eficiência na gestão pública. Assim como, demonstra a confiança dos cidadãos no papel da ouvidoria como um canal eficaz para expressar suas preocupações, opiniões e sugestões.

Ao longo do ano, a SAP/SC recebeu um total de 532 manifestações (banco de dados da CGE) e 119 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 a esta secretaria, não estão contabilizados.



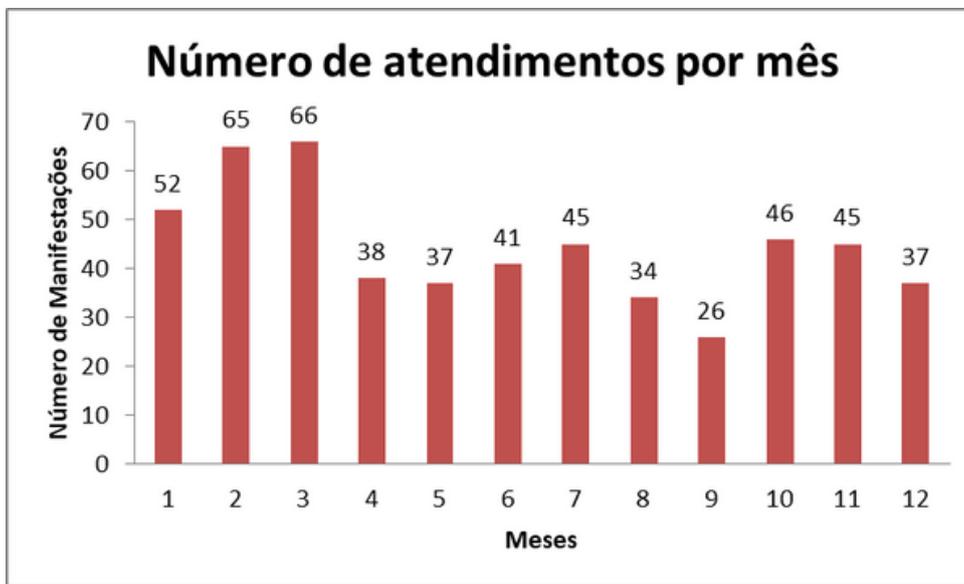


Gráfico 01: Distribuição das Manifestações por mês

Como pode ser observado no gráfico acima, a média de manifestações recebidas no ano de 2023 foi de 44 demandas por mês, sendo fevereiro e março os meses com mais atendimentos mensais realizados,

## 4 | ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com o Decreto nº 1933 de 18 de maio de 2022, a apresentação das manifestações na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias principais: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

Reclamações representam a insatisfação do usuário com a prestação do serviço ou o descumprimento de algum direito. Já as denúncias referem-se a relatos de irregularidades, abusos, má conduta ou violações de normas. As sugestões são propostas de melhoria, enquanto os elogios são expressões de satisfação ou reconhecimento pelo atendimento ou serviço prestado. As solicitações são manifestações de necessidades. Por fim, outras manifestações podem não se enquadrar claramente nas categorias anteriores, mas também merecem atenção e tratamento pela ouvidoria.

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de manifestações recebidas por tipologia (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) durante o período de 2023.

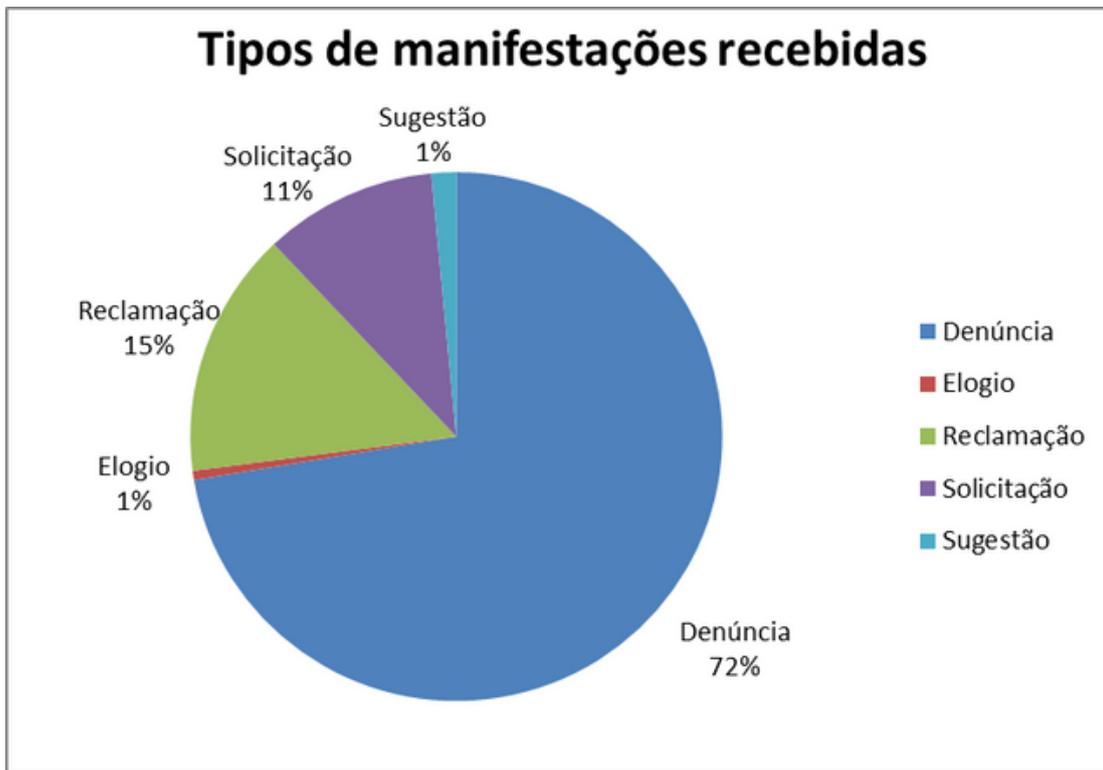


Gráfico 02: Distribuição das Manifestações

Depreende-se que uma quantidade significativa de manifestação tem relação com denúncias, representando 72% do total, acompanhadas de 15% de manifestações relacionadas a reclamações.

## 4.2 ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES INTERNAS

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa (SAP/SC) conta com três unidades internas dedicadas a receber e encaminhar manifestações: uma no Departamento de Polícia Penal (DPP), outra no Departamento de Administração Socioeducativa (DEASE) e outra na Corregedoria Geral da SAP.

A presença dessas unidades internas especializadas em diferentes áreas de atuação da SAP/SC permite uma atuação mais ágil e eficiente da Ouvidoria Setorial, garantindo que as manifestações recebidas sejam encaminhadas para o setor responsável de forma rápida e precisa. Isso contribui para a resolução das demandas, promovendo a transparência, a ética e a qualidade dos serviços públicos prestados pela SAP/SC.

Por meio do Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGP-e) outros setores também recebem as manifestações de ouvidoria.

A distribuição das demandas por unidade e por tipologia pode ser verificada na Tabela 01, que será apresentada a seguir.

SETOR	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Elogio	LAI	Total Geral
ACAPS - Academia de Administração Prisional e Socioeducativa	1	0	0	0	0	3	4
COGER - Corregedoria Geral	296	8	21	0	0	4	329
COJUR - Consultoria Jurídica	0	0	0	0	0	3	3
DEASE - Departamento de Administração Socioeducativa	14	9	7	1	0	10	41
DIAF - Diretoria de Administração Finanças	9	17	13	0	0	57	96
DPP - Departamento de Polícia Penal	60	18	30	1	3	27	139
GABS - Gabinete do Secretário	4	1	6	5	0	6	22
OSAP - Ouvidoria	1	3	3	1	0	11	19
<b>Total Geral</b>	<b>385</b>	<b>56</b>	<b>80</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>121</b>	<b>653</b>

Tabela 01: Distribuição das Manifestações por Setor

Verifica-se que os principais setores de encaminhamento foram a Corregedoria, o Departamento de Administração Prisional e a Diretoria de Administração e Finanças. Considerando os números de manifestações de ouvidoria (532) e de solicitações via LAI (121), temos o total de 653 atendimentos no ano.

## 5 | PRAZO DE ATENDIMENTO

Neste item constam os indicadores de atendimento de ouvidoria, com a indicação do prazo médio de respostas em dias e o percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo e fora do prazo.



### Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

**22,29 dias**

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

Um dos papéis desempenhados pela ouvidoria é assegurar a prestação de resposta às demandas encaminhadas às áreas técnicas responsáveis pelos assuntos no âmbito da SAP. Para atingir esse objetivo, empregamos tanto a comunicação formal (ofícios via SGP-e) quanto a comunicação informal (conversas, telefonemas), garantindo o cumprimento do prazo estabelecido por decreto.

Este setor se dedica continuamente a assegurar que o fluxo de comunicação e os prazos internos sejam estruturados de forma a garantir que as manifestações percorram todas as etapas necessárias e retornem ao demandante prontamente.

Quanto às manifestações de ouvidoria, o prazo para apresentação da decisão administrativa final é de até 30 dias, contados a partir da data do registro da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificação ao manifestante.

Denota-se, portanto, que a SAP respeita o prazo determinado, visto que o tempo médio de encaminhamento de resposta (decisão administrativa final) ao usuário é de **22,29 dias**.

Registra-se que, para calcular o tempo médio de resposta foi utilizada a planilha de acompanhamento emitida pelo sistema de dados abertos: Somatório (data de conclusão da demanda – (menos) data de abertura das manifestações) / (dividido) pelo total de manifestações recebidas e respondidas.

## 5.1 Prazo de Resposta por Setor da SAP

No Gráfico 3 consta a distribuição das 532 manifestações de ouvidoria e dos 121 pedidos de acesso à informação (LAI) recebidas pela SAP em 2023, de acordo com o setor de destino e o tempo de resposta, sendo em negativo a média de dias de resposta antes do prazo final e a média positiva sendo os dias ultrapassados do prazo.

Para a elaboração do gráfico foi utilizada a base de dados interna da Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria da SAP.

## Tempo Médio de Resposta

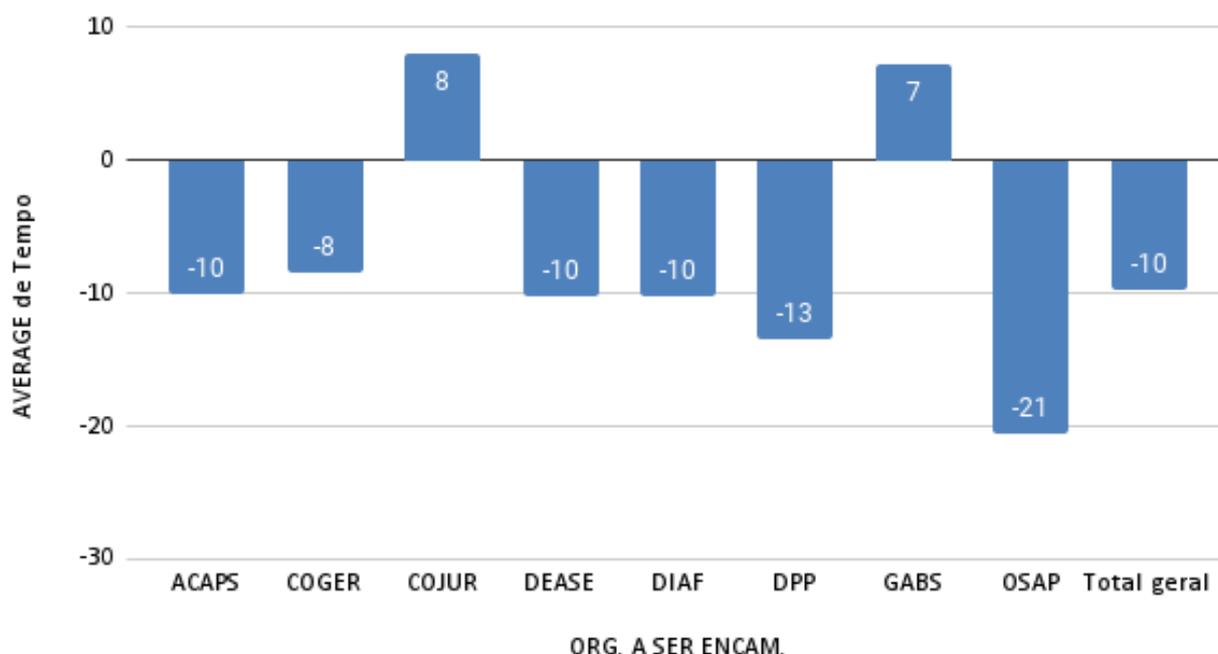


Gráfico 03: Média de dias dentro e fora do prazos

Embora a maioria dos setores atente ao prazo limite e consiga fornecer uma resposta dentro do intervalo legal, alguns o ultrapassam. Um destaque é a OSAP, que responde com 21 dias de antecedência ao término do prazo, enquanto o DDP responde 13 dias antes. Por outro lado, o GABS e a COJUR levam em média 7 e 8 dias além do prazo, respectivamente, para responder.

A extrapolação do prazo legal para retorno ao cidadão não apenas interfere negativamente na percepção do órgão perante a sociedade, mas também afeta os números gerais quando a SAP é comparada com os demais órgãos do Estado.

---

## 6 | PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Os principais assuntos por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e LAI recebidas nesta ouvidoria estão dispostos no gráfico a seguir e foram agrupados em macro assuntos de acordo com a base de dados desta coordenadoria.

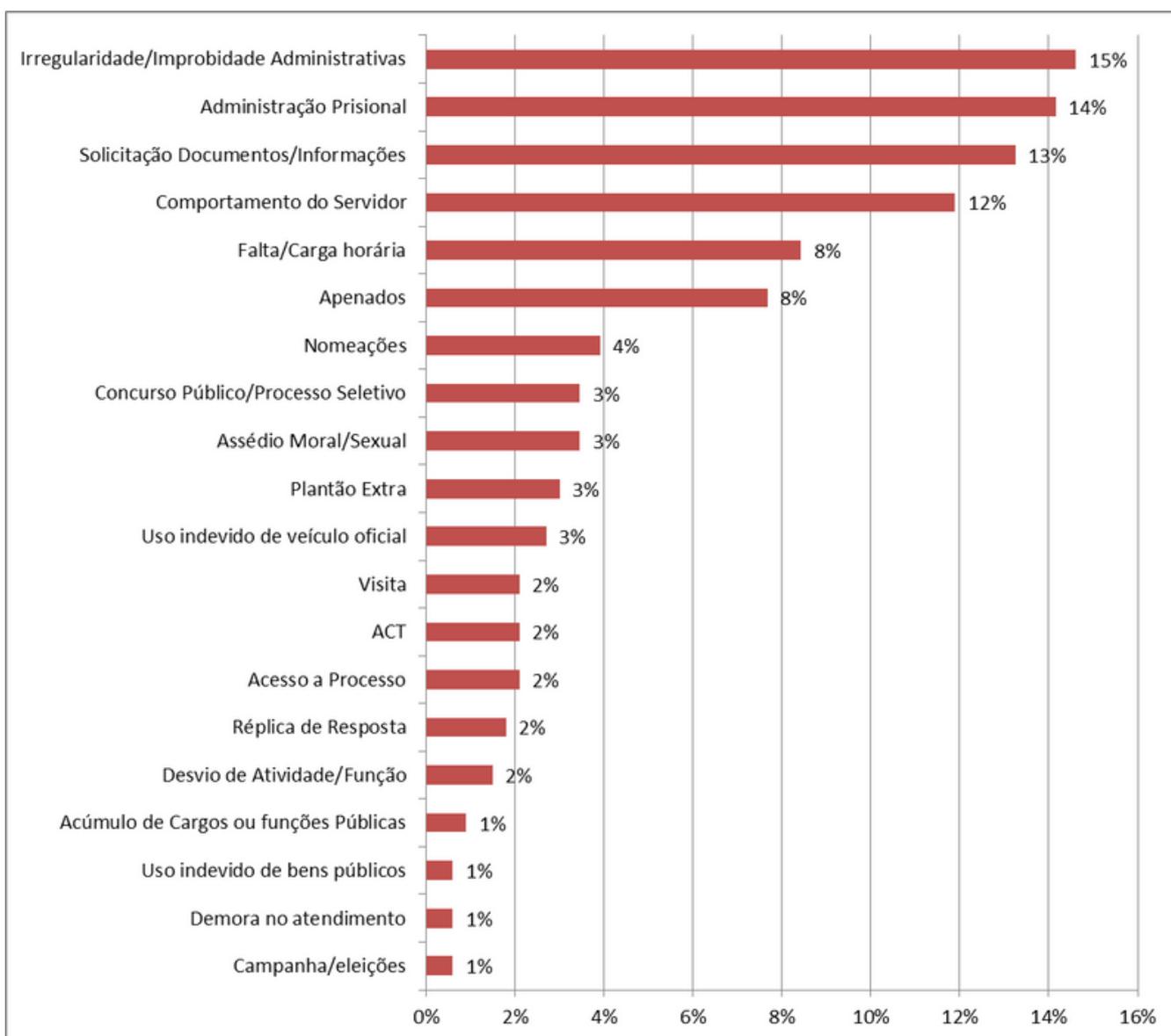


Gráfico 04: Principais assuntos

Assuntos como visita, uso indevido de veículo oficial, plantão extra, assédio moral/sexual, concurso público/processo seletivo, nomeações, e demandas internas dos apenados tiveram uma representatividade variando de 3% a 8%.

Já os assuntos com maior representatividade foram comportamento do servidor, solicitação de documentos/informações, administração prisional, e irregularidade/improbidade administrativas, com 12%, 13%, 14% e 15% respectivamente.

Cabe destacar que, para uma efetiva apuração de possíveis irregularidades ou más práticas por parte de servidores públicos é necessário que a denúncia contenha, na medida do possível, informações precisas e completas.

Seguem alguns exemplos de informações importantes que devem constar em manifestações para que sejam efetivamente apuradas:

- Identificação do servidor público envolvido: é importante que seja informado o nome e/ou cargo e/ou unidade de trabalho do servidor público envolvido na denúncia;
- Descrição detalhada do fato: é importante que sejam descritos, de forma clara e objetiva, os detalhes do caso que motivaram a denúncia. Se possível, incluir data, horário, local e, se for o caso, testemunhas do fato;
- Documentos comprobatórios: caso existam documentos que comprovem o fato descrito na denúncia, é importante que sejam anexados à denúncia, tais como fotografias, vídeos, recibos, entre outros.

A denúncia deve ser feita de boa-fé e com base em fatos. Denúncias falsas ou mal-intencionadas podem prejudicar a apuração do caso e prejudicar a imagem do servidor público envolvido.

---

## **7 | PRINCIPAIS UNIDADES PRISIONAIS E SOCIOEDUCATIVAS**

As principais unidades prisionais e socioeducativas em Santa Catarina que tiveram manifestações na ouvidoria em 2023 estão representadas no gráfico apresentado na sequência.

Foi utilizada a base de dados interna da SAP para elaborar o gráfico, abrangendo atendimentos de ouvidoria, encaminhamentos sem decisão administrativa concluída pela SAP e atendimentos à LAI.

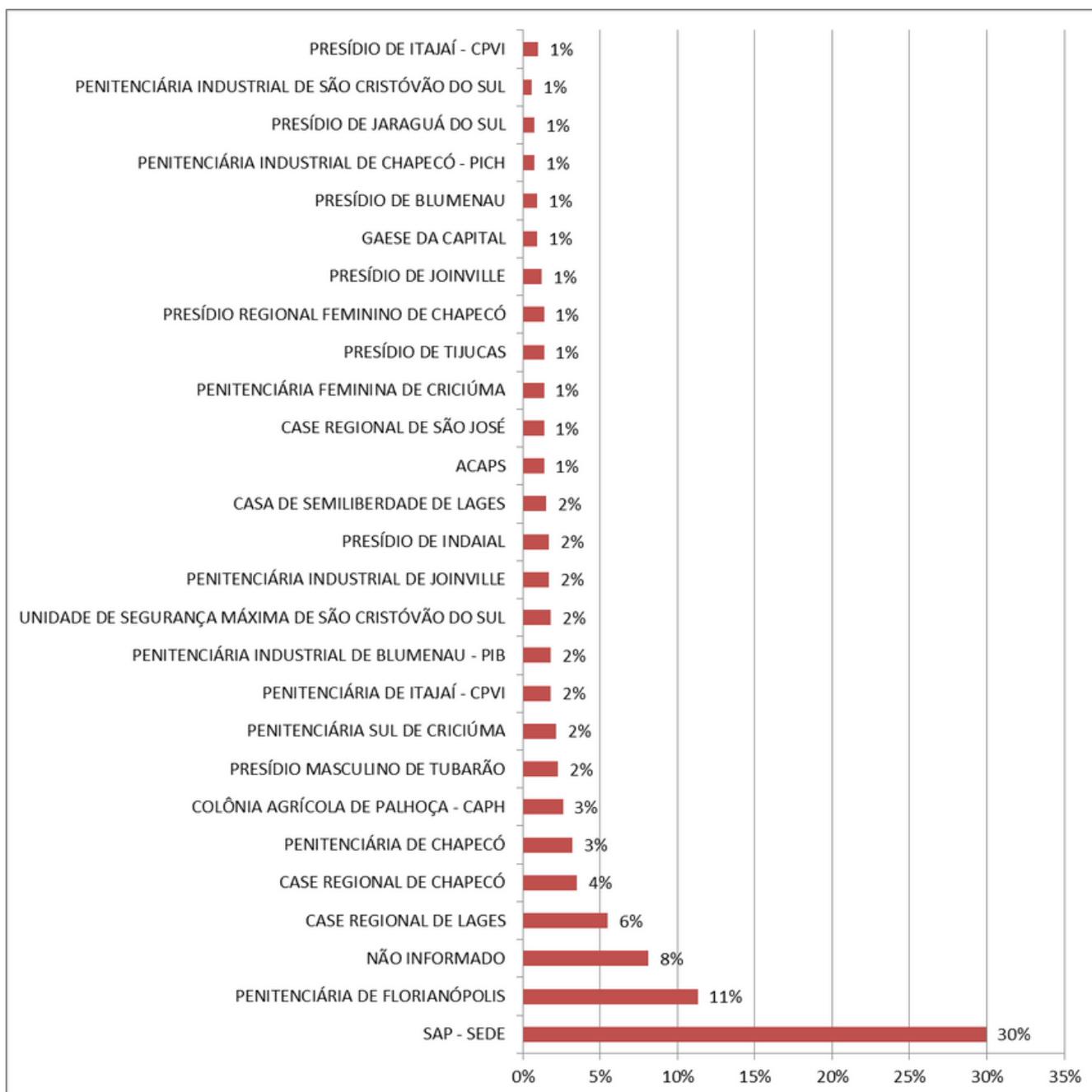


Gráfico 05: Principais unidades

Os dados analisados destacam alguns pontos essenciais. A SAP - SEDE, com 30% das manifestações, é claramente um ponto focal das preocupações e questionamentos da população. A Penitenciária de Florianópolis, com 11%, é a segunda unidade mais mencionada, possivelmente indicando uma atividade intensa ou desafios específicos na instalação. A categoria "Não Informado", com 8%, revela uma parcela significativa de casos em que a unidade prisional ou socioeducativa não foi especificada.

O Case Regional de Lages, com 6%, é mais uma unidade que atrai atenção, o que pode indicar a necessidade de uma revisão específica ou de uma abordagem personalizada para atender às demandas locais. Também é importante notar que há uma variedade de outras instalações mencionadas, cada uma com uma proporção menor de manifestações, mas juntas, elas indicam uma distribuição geográfica diversificada de problemas e/ou solicitações.

# 8 | PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

No ano de 2023, esta Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria participou de diversos treinamentos e eventos para aperfeiçoamento no tratamento e encaminhamento das manifestações. Além de buscar aprimoramento para uma melhor interlocução entre o usuário/cidadão e os gestores desta Secretaria.

---

## 9 | CONCLUSÕES

Durante o ano que passou, a Coordenadoria de Ouvidoria trabalhou para garantir que as demandas e preocupações dos cidadãos fossem atendidas de maneira eficiente e transparente. Ao manter uma comunicação clara e objetiva com as demais áreas da administração pública, contribuímos para a resolução de questões complexas de maneira eficaz.

É crucial destacar a importância da ouvidoria como um canal de diálogo entre a administração pública e a sociedade, permitindo que os cidadãos sejam ouvidos e considerados na tomada de decisões dos gestores. Nossa equipe dedicou-se a garantir que esse papel fosse cumprido de maneira efetiva e comprometida.

Ademais, ao analisarmos os dados e a experiência do ano, sugerimos algumas ações para aprimorar ainda mais os serviços prestados por este órgão:

- Capacitação da equipe: Continuar oferecendo treinamentos regulares aos servidores da ouvidoria para garantir a qualidade e efetividade do atendimento ao público e aos demais servidores do órgão.
- Aproximação com a sociedade: Desenvolver campanhas de conscientização e divulgação sobre a importância da ouvidoria, aumentando a participação da sociedade e dos servidores nas demandas.
- Melhoria dos processos internos: Rever e aperfeiçoar os processos internos para garantir rapidez e eficiência na resolução das demandas.
- Feedback do público: Implementar mecanismos de avaliação e feedback do público para identificar pontos de melhoria e garantir a satisfação dos cidadãos com o atendimento.
- Transparência e responsabilidade: Fortalecer a transparência e responsabilidade no atendimento das demandas, para fortalecer a confiança da sociedade na ouvidoria.
- Programa de capacitação em gestão pública: para gestores, coordenadores e demais funções que ocupem cargos gerenciais.

Além disso, após uma análise abrangente dos dados apresentados, é possível perceber uma série de pontos críticos e áreas de atenção em relação ao sistema prisional e socioeducativo em Santa Catarina.

A alta porcentagem de manifestações na SAP - SEDE pode ser justificada pela instabilidade política a qual a SAP passou, com a nomeação de diversos secretários para responder pela Pasta no ano de 2023.

As unidades prisionais e socioeducativas enfrentam desafios significativos, como evidenciado pelo número de manifestações na Penitenciária de Florianópolis e no Case Regional de Lages, sugerindo um foco específico nessas localidades. Recomenda-se, portanto, que haja uma visita técnica nessas unidades para uma análise mais detalhada das questões e implementação de ações específicas. A falta de informações sobre algumas unidades e a distribuição geográfica diversificada de problemas indicam a complexidade e a amplitude dos desafios enfrentados pelo sistema.

A atenção deve ser direcionada para garantir que as políticas e práticas estejam alinhadas com os padrões éticos e legais, e que as unidades prisionais e socioeducativas forneçam um ambiente seguro e adequado para os internos e servidores.

Além disso, é fundamental que a comunicação e a transparência sejam priorizadas, garantindo que as informações estejam disponíveis e acessíveis para todos os envolvidos, desde o pessoal da unidade até os detentos e suas famílias.

Embora o relatório destaque áreas de preocupação, também ressalta a importância de uma abordagem colaborativa e proativa para enfrentar os desafios do sistema prisional e socioeducativo. É fundamental que haja um esforço conjunto para identificar e resolver questões, promovendo a transparência, a responsabilidade e, acima de tudo, o respeito pelos direitos humanos de todos os envolvidos.

Em resumo, este relatório serve como um ponto de partida para uma discussão mais ampla sobre as questões enfrentadas pelo sistema prisional e socioeducativo em Santa Catarina, destacando a necessidade de uma abordagem multifacetada e colaborativa para garantir um ambiente seguro e adequado para todos os envolvidos.

Por fim, em conformidade com o Decreto nº 1.933, de 18 de maio de 2022, que dispõe sobre a estruturação, organização e administração das atividades de ouvidoria do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, recomendamos a ampla divulgação deste Relatório de Gestão de Ouvidoria no site desta Secretaria, conforme estabelece o § 2º, art. 35 do supramencionado Decreto.

Esta ouvidoria permanece à disposição para atender a qualquer demanda e continuar contribuindo para o bem-estar e a eficiência do serviço público.

O presente relatório foi elaborado como parte integrante do planejamento anual de ações de Controle Interno e Ouvidoria e em atendimento à legislação vigente, sendo disponibilizado no endereço eletrônico do órgão.

---

[www.sap.sc.gov.br](http://www.sap.sc.gov.br)

---

## CONTATO

Equipe de Ouvidoria

[ouvidoria@sap.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@sap.sc.gov.br)

[www.sap.sc.gov.br](http://www.sap.sc.gov.br)

48 3664-5813



GOVERNO DE

**SANTA  
CATARINA**