



Código: POPSIE 003.7 - Procedimentos Operacionais Padronizados para Controle de denúncias e manifestações.

Versão: 1.0

Data da versão atual: 18/12/2025

Autores: Departamento Estadual de Inspeção de Produtos de Origem Animal - Deinp

Aprovado por: Alexandra Reali Olmos - Gestora Estadual de Inspeção de Produtos de Origem Animal

Responsável(is): Jamil Correia da Silva Junior

ÍNDICE

1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
2. APLICABILIDADE	2
3. RESPALDO LEGAL	2
4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS	2
4.1. Definições	2
4.2. Responsabilidades	3
4.3. Recebimento	3
4.4. Atendimento	4
4.5. Relatório e parecer do MVO	6
4.6. Finalização e encaminhamento à origem	7
5. INDICADORES DE ATIVIDADES	8
6. DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÕES DE USO	9
7. CONTROLE DE VERSÃO	10
8. ANEXOS ESPECÍFICOS	10



1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Estabelecer os procedimentos para atendimento às denúncias e manifestações de produtos de origem animal de responsabilidade do SIE.

2. APLICABILIDADE

Este POP aplica-se às denúncias e às manifestações recebidas pelo Serviço de Inspeção Estadual, referentes a estabelecimentos fiscalizados pelo SIE e propriedades rurais fiscalizadas pela CIDASC que sejam mencionadas nestas demandas.

3. RESPALDO LEGAL

Para a execução das atividades é essencial o conhecimento prévio das legislações na área específica relacionada à denúncia e manifestação que está sendo atendida, assim como dos documentos técnicos emitidos pela Cidasc e/ou MAPA, inclusive pela Coordenação Estadual de Denúncias e Manifestações (CECOD).

Legislações referentes à ouvidoria, acesso à informação e direito dos usuários de serviços públicos: Lei nº 12.527 (18/11/2011); Lei nº 13.460 (26/06/2017) e Decreto nº 1.933 (18/05/2022).

Demais legislações, resoluções, editais e normas vigentes que se referem aos produtos de origem animal podem ser consultadas na página eletrônica da Cidasc, do MAPA, ANVISA e dos demais endereços eletrônicos de órgãos de controle.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

4.1. Definições

Especificamente para esse POP entende-se por:

Denúncia: Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, neste caso, a CIDASC.

Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de cidadãos que tenham como objetivo a fiscalização de estabelecimentos e propriedades rurais, referentes às atividades desenvolvidas pelo Serviço de Inspeção Estadual (SIE).



4.2. Responsabilidades

Coordenador Estadual da CECOD: Receber e encaminhar denúncias e manifestações para os Coordenadores Regionais do SIE no DR; intermediar e organizar a tramitação destas demandas entre diferentes Departamentos Regionais; supervisionar o processo de fiscalização de denúncias e o atendimento das manifestações; fazer a compilação das demandas registradas nos sistemas da CIDASC; gerar relatórios semestrais dos dados obtidos; emitir ofícios, pareceres e notas técnicas relacionados à atividade.

Coordenador regional do SIE no DR: Receber e encaminhar as denúncias e manifestações para o médico veterinário oficial do SIE que ficará responsável pela fiscalização e atendimento à demanda; controlar a tramitação do processo e retornar a resposta à sua origem.

Médico Veterinário Oficial do SIE: Realizar a fiscalização e/ou a averiguação da denúncia ou manifestação, conforme procedimentos operacionais definidos por esse POP; emitir parecer final e juntar a documentação comprobatória em resposta às demandas; e ao final, encaminhar ao Coordenador do SIE no DR.

4.3. Recebimento

Prioritariamente toda e qualquer manifestação de interesse do Serviço de Inspeção Estadual deve ser encaminhada aos canais oficiais da Ouvidoria Geral de Santa Catarina (OGE-SC), site <https://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao> e telefone 0800-6448500. Dessa forma, a demanda será tratada pelo Departamento de Controle Interno e Ouvidoria da CIDASC (CIOUV), que irá encaminhar diretamente ao Departamento Regional, para as devidas averiguações.

Caso o denunciante entre em contato direto com a CIDASC, por meio de telefone (da UVL ou do DR), e-mail ou pessoalmente, é importante direcioná-lo para o canal oficial. Excepcionalmente, quando isso não for possível, a denúncia ou manifestação poderá ser recebida pelo Médico Veterinário Oficial do SIE (MVO-SIE) e, de imediato, enviada ao Coordenador Regional do SIE para o devido encaminhamento das ações necessárias, com cópia à CECOD para ciência.

Denúncias e manifestações de órgãos oficiais, tais como Ministério da Agricultura e da Pecuária (MAPA); Ministério Público de Santa Catarina (MPSC); Vigilância Sanitária (VISA); Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA); Polícias Militar, Militar Ambiental



e Civil; Instituto do Meio Ambiente de Santa Catarina (IMA), Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), Secretaria Estadual de Agricultura e Pecuária (SAPE), Serviços de Inspeção Municipal (SIM) e demais órgãos públicos serão recebidas inicialmente pela Coordenação Estadual do Controle de Denúncias e Manifestações (CECOD) do DEINP e devidamente encaminhadas.

4.4. Atendimento

Todas as denúncias e manifestações recebidas pelo SIE devem ser atendidas por meio de fiscalização e/ou inspeção, realizadas e/ou coordenadas pelo MVO. O atendimento às demandas visa averiguar fatos, condutas, ações, processos e procedimentos suspeitos apresentados ao SIE, e deve ser realizado de acordo com os procedimentos dispostos neste POP. Estas ações devem ter o objetivo de comprovar ou refutar os fatos apresentados, por meio de documentos auditáveis.

O atendimento às denúncias e reclamações deve ocorrer no menor prazo possível, considerando os agravos à saúde pública e a defesa sanitária do rebanho catarinense, tendo como prazo limite 10 dias úteis, contados a partir do recebimento, para fiscalizar e/ou averiguar e apresentar relatório com parecer conclusivo.

A data de recebimento é aquela descrita no RA do MVO. Prazos maiores poderão ser concedidos, sempre que a demanda originária assim o exigir, como nos casos em que se exige o acompanhamento das atividades de determinado estabelecimento por um período de tempo.

Caso exista algum contratempo justificável, tais como demora em resultados laboratoriais, ausência de colaboradores da Cidasc por motivos técnicos e/ou férias, licença ou atestado médico, poderá ser solicitada extensão do prazo. Para tal, enviar e-mail para denuncias.sie@cidasc.sc.gov.br apresentando o motivo e os documentos iniciais já emitidos ou recebidos para análise e parecer do CECOD.

É obrigatória a emissão do Registro de Atividade do MVO para todas as fiscalizações de denúncia e todos os atendimentos a manifestações. Utilizar o indicador do RA “1.4.1. Denúncias e manifestações atendidas”. Imediatamente, o sistema irá disponibilizar novos campos, os quais devem ser preenchidos com a origem, os dados gerais, a matriz e o motivo da denúncia ou manifestação.



1. **Origem** - Entre as opções, escolher qual foi a origem da denúncia ou manifestação. Foram disponibilizados aqui os principais órgãos públicos do estado de SC. Caso a demanda tenha vindo da Ouvidoria, apontar a opção respectiva. Nos casos de demanda recebida por outros meios, se não for possível encaminhar à ouvidoria, marcar a opção “Recebidas diretamente de terceiros”.
2. **Dados da demanda** - Informar o número de controle ou protocolo, quando existente, digitando o número do SGPe referente ao processo, ou o número do RA anterior ou o número do protocolo da ouvidoria. Por fim, apontar a data de recebimento da demanda.
3. **Matriz** - Escolher a opção da matriz de produto de origem animal que tenha relação direta com a denúncia ou manifestação. Caso o produto de origem animal seja conhecido, escolher a espécie de carne (aves, bovinos, suínos, pequenos ruminantes); leite; ovos; pescado; produto das abelhas e seus derivados. Caso não se conheça a espécie da carne envolvida na demanda, apontar apenas “Carnes e derivados”. Caso não tenha conhecimento do produto, escolher a opção “Outros produtos de origem animal”. Quando a demanda não se tratar de produtos de origem animal, escolher “Não aplicável”.
4. **Motivo** - Escolher o principal ou os principais motivos da denúncia ou manifestação. Após analisar as opções, caso não conste o motivo, digitar em “Outro: Descrever do que se trata”.

No campo descrição da atividade do RA, apresentar:

- a) Quando e como foi realizada a fiscalização (data, horário, local, e apoio de outro órgão, quando pertinente);
- b) O que foi observado na fiscalização;
- c) Quais foram os pontos avaliados no estabelecimento e/ou propriedade rural, incluindo as não conformidades verificadas;
- d) Quais foram as ações fiscais adotadas específicas sobre o motivo da demanda;

- e) Dados do processo administrativo, se for o caso, mencionando quais foram os documentos emitidos;
- f) Nos casos de manifestações, descrever: os documentos juntados ao processo (incluindo origem, número e data); situações que foram abordadas; como será feito o atendimento a essa demanda.

Quando pertinente, nos casos de denúncias e manifestações nas quais são exigidas apenas apresentação documental, ou para casos específicos nos quais já houve fiscalização muito recente do mesmo assunto com a tomada de ações fiscais, a atividade poderá ser fiscalizada por meios eletrônicos (Conecta, protocolos SGPe, e-SISBI, Sigen+, COORDSIE, entre outros). A averiguação por meio on-line não elimina a necessidade da emissão do Registro de Atividade.

Caso necessário, sempre que a situação permitir, o MVO poderá solicitar maiores informações para averiguação da denúncia. E se necessário, o MVO poderá pedir orientação técnica à CECOD ou às Coordenações Técnicas do DEINP.

4.5. Relatório e parecer do MVO

O relatório final tem a finalidade de apresentar os resultados da fiscalização das denúncias e do atendimento às manifestações. Nele serão descritas todas as ações que ocorreram posteriormente à fiscalização, que devem ser apresentadas em ordem cronológica. Devem ser apresentadas as justificativas e a documentação comprobatória. Deve-se concluir a resposta informando sobre o que foi solicitado, evitando-se tratar de demais assuntos que fogem do tema questionado.

O relatório final é um documento complementar ao Registro de Atividade e tem como objetivo explicar os fatos posteriores à fiscalização. Para sua emissão, deve ser utilizado obrigatoriamente o “Relatório Descritivo de Fiscalização” disponibilizado no Conecta. É importante descrever o número do RA como documento de referência, para fins de rastreabilidade documental.

Apresentar os documentos recebidos do estabelecimento, produtor ou denunciado, mencionando origem, nome, número e data do documento, por exemplo Ofícios, Planos de Ações Corretivas, Planilhas e registros de autocontrole, notas fiscais, fotos, vídeos e pareceres. Descrever também quais foram as ações fiscais, mencionando os documentos



oficiais emitidos (nome, número e data), por exemplo, RAs, termos de notificação, Notas Técnicas, ofícios entre outros.

Para os casos de manifestações expedidas por meio de Ofícios, Despachos, Portarias de Instauração, Informações Oficiais e similares, nas quais são solicitados dados, documentos ou respostas a questionamentos, responder a cada item ou questão separadamente, na ordem em que se apresentam. Apresentar justificativas conclusivas para cada item, mencionando a documentação para fundamentar cada resposta.

Sempre que a demanda exigir uma resposta, o MVO deve descrever se a denúncia ou manifestação foi “Fundamentada”, “Não Fundamentada” ou “Parcialmente Fundamentada”. Considera-se como “Fundamentada” quando o motivo da demanda foi de fato constatado, ou seja, verificou-se que a demanda era verdadeira. Considera-se como “Não fundamentada” quando não foi possível constatar a veracidade da demanda, nos casos em que não existiram nem mesmo indícios para fundamentar a demanda. E “Parcialmente Fundamentada” refere-se aos casos onde apenas parte da demanda, ou trechos da demanda foram constatados; ou para os casos onde se encontrou apenas indícios, sem condições de fundamentação.

Ao final do relatório, apresentar a conclusão dos fatos, de forma direta e resumida, com o parecer oficial do MVO.

4.6. Finalização e encaminhamento à origem

Será obrigatória a abertura de protocolo eletrônico no SGPe para os casos de demandas provenientes de órgãos oficiais ou nos casos onde será necessário tramitar a demanda entre diferentes regionais ou entre diferentes estados do país. Para os demais casos, assim como para a Ouvidoria da CIDASC, a abertura de SGPe será opcional.

A resposta deve ocorrer por meio do mesmo e-mail que deu origem a denúncia ou manifestação. Isso é importante para manter a rastreabilidade das diversas demandas recebidas e encaminhadas. Nesse e-mail deve ser anexado o RA, o relatório com parecer conclusivo, os documentos recebidos do denunciado e os documentos fiscais emitidos. Nos casos em que tenha sido criado o protocolo eletrônico, mencionar a origem e o número. Exemplo: SGPe CIDASC N° XXYYZZ. Nesses casos, tramitar o protocolo para a sua origem, em paralelo ao envio do e-mail.



Nos casos de demandas recebidas da ouvidoria, enviar resposta a este órgão para o e-mail ouvidoria@cidasc.sc.gov.br, com cópia para denuncias.sie@cidasc.sc.gov.br. Para esses casos, a resposta ao denunciante é realizada pela própria ouvidoria, cabendo à CECOD/DEINP somente a compilação dos dados.

Nos casos de demandas recebidas pelos MVOs diretamente por e-mail, telefone, mídias sociais ou pessoalmente, sem passar pela ouvidoria ou pela CECOD, após fiscalização e conclusão do processo (emissão de relatório descritivo, com parecer final), o Coordenador do SIE ou MVO local deve encaminhar a resposta ao demandante e colocar em cópia o e-mail denuncias.sie@cidasc.sc.gov.br. Caso o processo precise ser encaminhado a algum órgão público, ou necessite de encaminhamento a algum outro Departamento Regional da CIDASC ou para outro estado do país, anexar todos os documentos em protocolo eletrônico SGPe e enviar para a CECOD, comunicando via e-mail.

Denúncias e manifestações recebidas da CECOD devem ser respondidas pelo mesmo e-mail de origem denuncias.sie@cidasc.sc.gov.br. Nesses casos, a resposta não deve ser enviada à ouvidoria.

Será responsabilidade da CECOD receber e dar os devidos encaminhamentos a cada denúncia e manifestação de sua responsabilidade. Os dados serão reunidos e compilados, com emissão de relatórios trimestrais ou semestrais.

5. INDICADORES DE ATIVIDADES

Quadro 01 - Indicadores das Atividades do POPSIE 003.7

ATIVIDADE	SUBATIVIDADE	INDICADOR	ORIENTAÇÕES PARA LANÇAMENTO
1.Fiscalização	1.1. Inspeção e Fiscalização	1.4.1. Denúncias ou manifestações atendidas	Lançar para fiscalizações realizadas com o intuito de apurar denúncias ou manifestações, incluindo abate clandestino e ações de combate à clandestinidade



6. DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÕES DE USO

Quadro 02 - Lista da documentação e informações de uso - POPSIE 003.7

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES DE USO							
Nº DOC.	DOCUMENTO	UTILIZADO POR	LOCAL	ORIENTAÇÕES	USO	FREQUÊNCIA OU PRAZO	LOCAL DE ARQUIVAMENTO
01.	Registro de Atividade do MVO	Exclusivo MVO	Conecta	Utilizar para o registro de todas as atividades do MVO, selecionando os indicadores do Plano de Trabalho do Deinp.	Obrigatório	Conforme a demanda	Estabelecimento: no controle de qualidade e na sala do SIE (impresso ou digital)
15.	Relatório Descritivo de Fiscalização	Exclusivo MVO	Conecta	Utilizar para a descrição detalhada de fatos constatados durante a fiscalização, atendimento a denúncias/ manifestações/ auditoria ou supervisão	Obrigatório para atendimento a denúncias e manifestações	Conforme a demanda	DR: na pasta do SIE do COORDSIE compartilhada do google drive e digital Conecta

Rod. Admar Gonzaga, 1588 - Itacorubi - Florianópolis - SC
CEP 88034-001 - Fone: (48) 3665-7000
CNPJ nº 83.807.586/0001-28 - Inscrição Estadual nº 250.709.694
www.cidasc.sc.gov.br - E-mail: deinp@cidasc.sc.gov.br





7. CONTROLE DE VERSÃO

Quadro 03 - Controle de Versões POP 003.7

Data	Versão	Descrição da alteração	Revisado por	Aprovado por
18/12/2025	1	Desmembramento do POP SIE 003 e publicação	Deinp	Gestora Estadual do Departamento de inspeção de produtos de origem animal

8. ANEXOS ESPECÍFICOS

Nada consta.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **45U9RF8C**

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



ALEXANDRA REALI OLMOS (CPF: 993.XXX.820-XX) em 19/12/2025 às 14:22:24

Emitido por: "SGP-e", emitido em 17/09/2018 - 10:32:18 e válido até 17/09/2118 - 10:32:18.

(Assinatura do sistema)



RENATA GONÇALVES MARTINS MEDITSCH (CPF: 649.XXX.914-XX) em 19/12/2025 às 14:27:16

Emitido por: "SGP-e", emitido em 17/09/2018 - 10:36:08 e válido até 17/09/2118 - 10:36:08.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0IEQVNDXzlyNjJfMDAwMDc0MzBfNzQzMV8yMDI1XzQ1VTISRjhD> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CIDASC 00007430/2025** e o código **45U9RF8C** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.