

2024

# Relatório de Ouvidoria



## AUTORES

CONRADO MEDEIROS DOS SANTOS

GISELE PATRICIO LIMA



# SUMÁRIO

1. OBJETIVO	02
2. DADOS	02
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS RECEBIDAS EM 2024	02
4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	03
5. DEMANDAS POR ÁREA ORGANIZACIONAL	04
6. DEMANDAS DE CADA DEPARTAMENTO REGIONAL E ÁREA ORGANIZACIONAIS	04
7. PRINCIPAIS TEMAS POR ÁREA	06
7.1. PRINCIPAIS TEMAS DA ÁREA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL	06
7.2. DEMANDAS DE DEFESA SANITÁRIA ANIMAL	07
7.3. DEMANDAS DA ÁREA DE DEFESA SANITÁRIA VEGETAL	07
7.4. PRINCIPAIS TEMAS DA ÁREA ADMINISTRATIVA	08
8. CONFIRMAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES E DENÚNCIAS AVERIGUADAS	09
9. ENCAMINHAMENTOS	10
10. PRAZO DE ATENDIMENTO	10
11. TREINAMENTOS DA OUVIDORIA	11
12. CONCLUSÃO	11

# 1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é a demonstração de dados através de indicadores mensais, de áreas e departamentos. Importante que o leitor ao final do relatório consiga compreender quais as demandas de maior volume, áreas e departamentos mais ou menos requisitados. Ainda, que seja possível extrair informações relevantes para subsidiar propostas de ações para aprimoramento do papel da Ouvidoria e dos serviços da companhia.

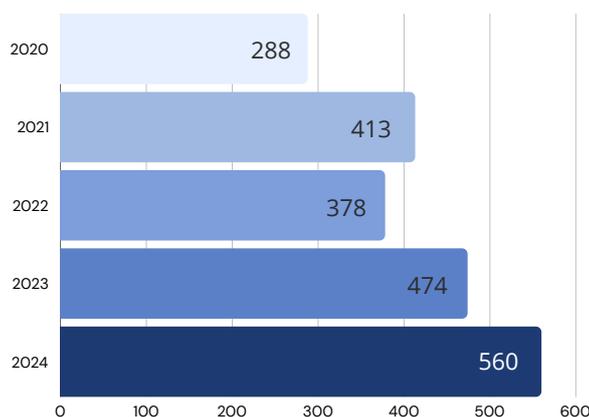
## 2. DADOS

Os dados divulgados neste relatório foram extraídos de planilhas eletrônicas criadas para acompanhamento e controle das demandas de ouvidorias. A planilha é alimentada de forma manual pela equipe da ouvidoria sendo identificado em cada atendimento, pelo menos, as seguintes informações: número do atendimento, data do recebimento, tipo de identificação, tipo de demanda, área, departamento regional, cidade, objeto, reivindicação, estabelecimento, suficiência das informações, competência da Cidasc, demandou averiguação, tratamento na ouvidoria, procedência, data da resposta, e quantidade de dias em que a demanda foi respondida.

Além das demandas recebidas pelo canal da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), serão informadas neste relatório em trechos específicos, demandas originadas de outros canais de comunicação de registro de demandas externas.

## 3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS RECEBIDAS EM 2024

Em 2024 foram registrados 610 atendimentos, 560 tiveram origem no canal da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), representando um aumento de 18% em relação ao ano anterior, sendo o maior número da história da companhia, sendo as solicitações, o maior número.

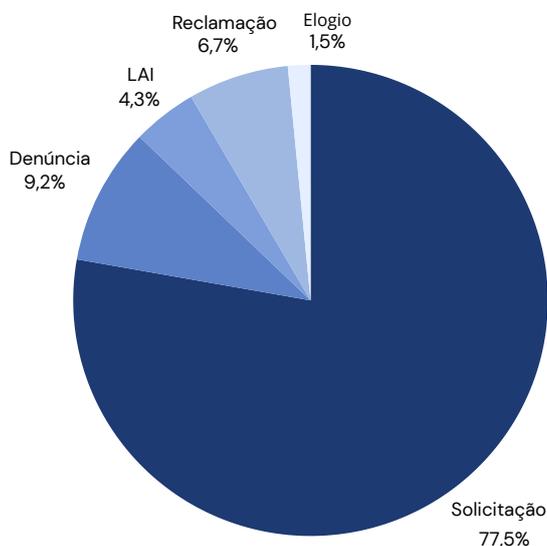


## 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas de acordo com o conteúdo da demanda. Essas categorias incluem: Solicitação, Reclamação, Denúncia, Pedido de Acesso à Informação, Sugestão e Elogio.

Durante o período abordado neste relatório, a maior parte das demandas foi classificada como 'Solicitação', representando 77,5% dos registros recebidos. A maior parte das vezes, as solicitações estão relacionadas com possíveis irregularidades de terceiros, nas áreas de: organização de eventos agropecuários, criação e identificação de animais, produção de produtos de origem animal e uso e comercialização de agrotóxicos. Também foram recebidas 5 sugestões, 9 elogios (1,5%), 41 reclamações (6,7%), 26 pedidos de acesso a informações - LAI (4,3%) e 56 denúncias administrativas (9,2%).

### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



## CIDASC

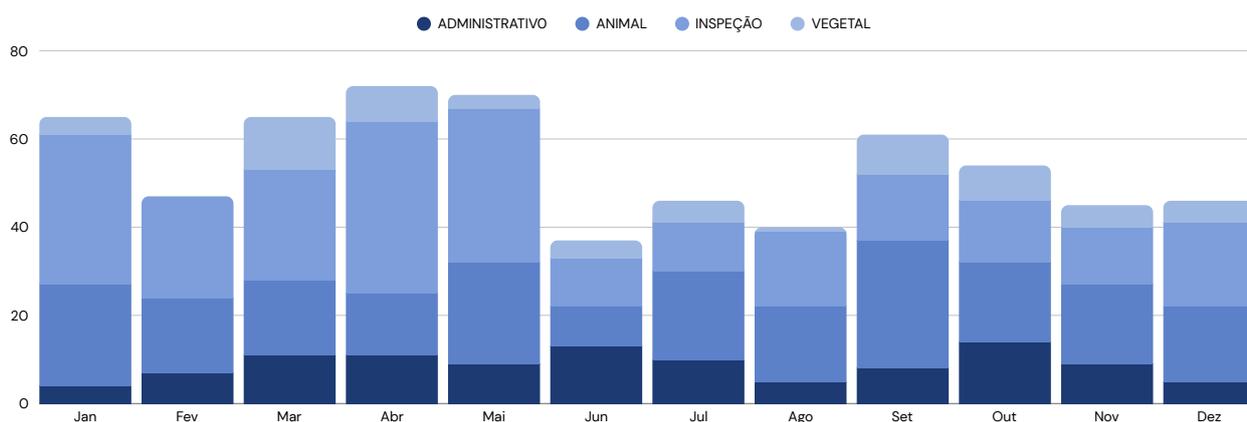
# 5. DEMANDAS POR ÁREA ORGANIZACIONAL

Durante todo o ano as áreas mais demandadas pelos registros de Ouvidorias são a Defesa Sanitária Animal e a Inspeção de Produtos de Origem Animal. Essas duas áreas se alternam na liderança em número de ocorrências ao longo dos meses.

A área administrativa é a terceira área mais demandada, com registro de Ouvidorias em todos os meses do ano.

A Defesa Sanitária Vegetal possui o menor número de demandas no ano e no mês de fevereiro não houve registro de Ouvidoria.

### DEMANDAS POR ÁREA E POR MÊS

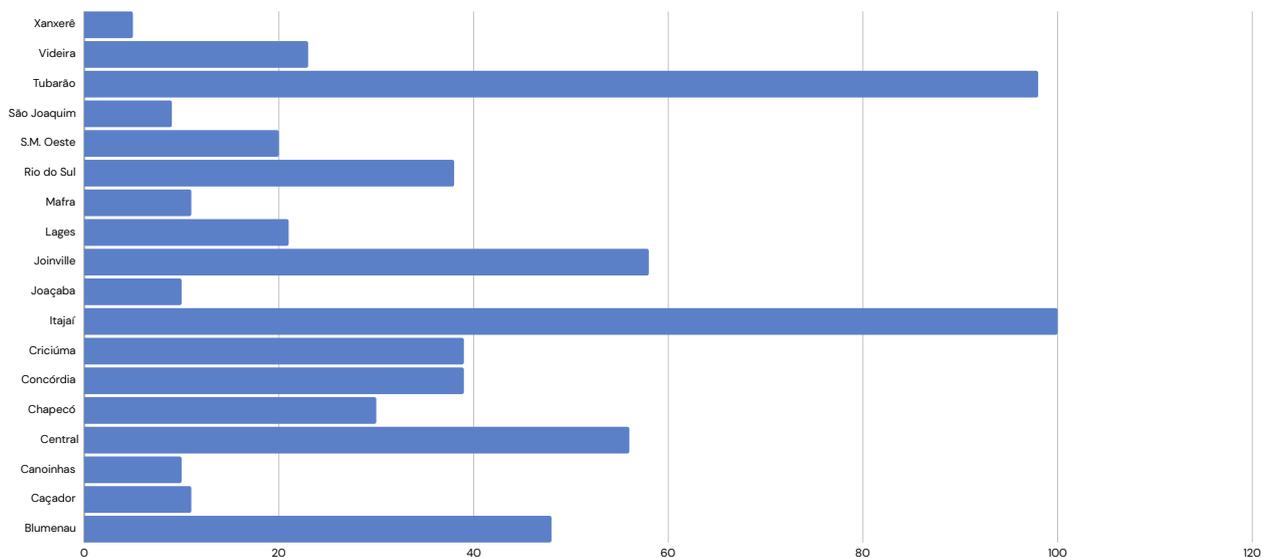


## 6. DEMANDAS DE CADA DEPARTAMENTO REGIONAL E ÁREAS ORGANIZACIONAIS

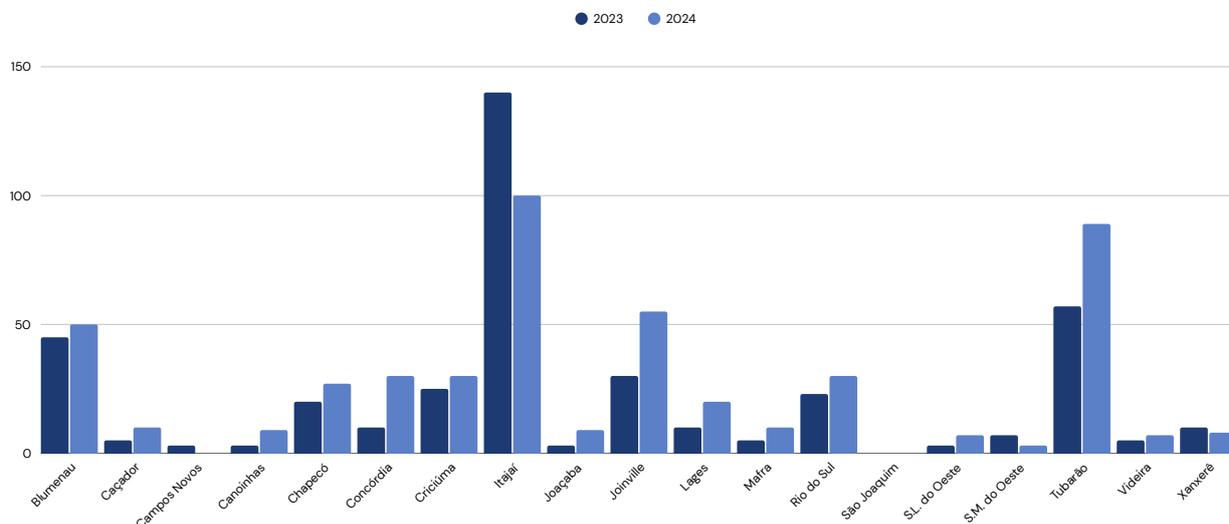
O Departamento Regional (DR) de Itajaí se destaca na liderança de registro de Ouvidorias, principalmente em razão do município de Florianópolis e região pertencerem à sua estrutura administrativa. No total, o DR de Itajaí conta com o registro de 67 (sessenta e sete) solicitações na área de Inspeção de Produtos de Origem Animal e 25 (vinte e cinco) solicitações na área de Defesa Sanitária Animal.

O Departamento Regional de Tubarão se apresenta como o segundo departamento com o maior número de demandas, com registros de ouvidorias em todas as áreas. A sede da empresa (Departamento Central) teve destaque nas demandas de caráter administrativo com 24 (vinte e quatro) denúncias de irregularidades. Por outro lado, o Departamento Regional de Campos Novos não apresentou nenhuma demanda de Ouvidoria em 2024.

### POR DEPARTAMENTO REGIONAL



No comparativo entre 2023 e 2024 por Departamento Regional tivemos um aumento em todos do DRs, exceto Itajaí que teve uma redução de 24,06% em 2024. O Departamento Regional de Tubarão obteve um acréscimo de 46,15% nas demandas.



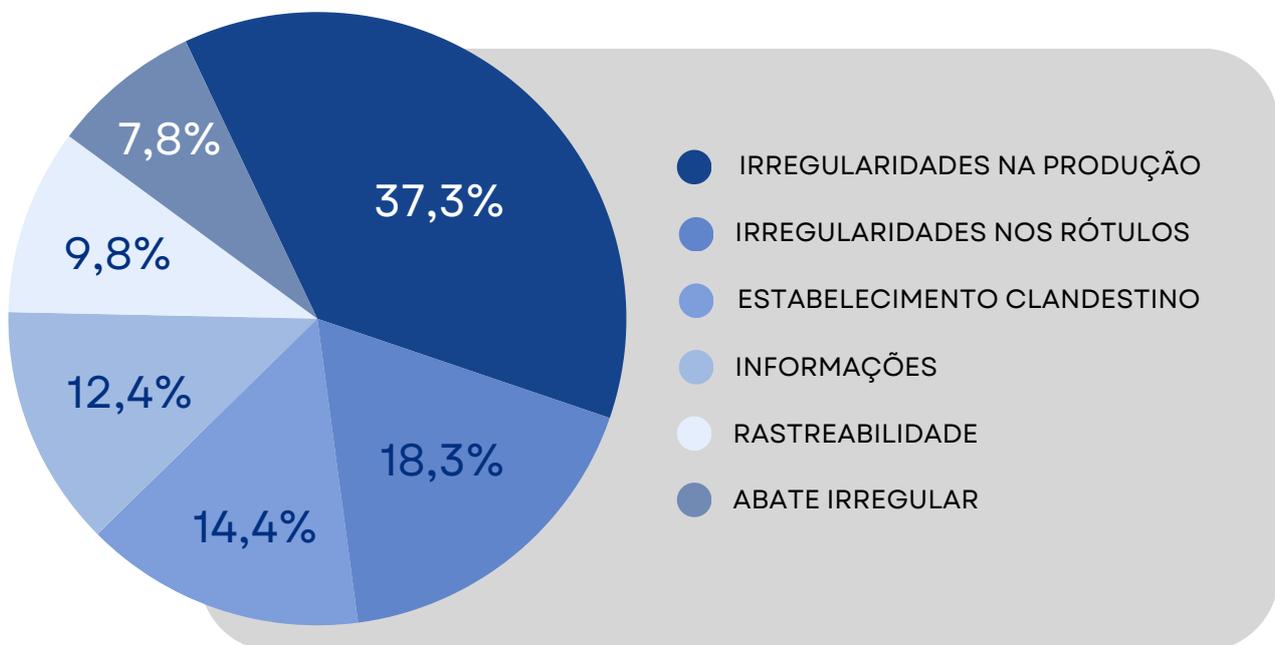
# 7. PRINCIPAIS TEMAS POR ÁREA

## 7.1. DOS PRINCIPAIS TEMAS DA ÁREA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL

Na área de Inspeção de Produtos de Origem Animal a concentração das demandas foram referentes a irregularidades na produção, irregularidades nos rótulos, estabelecimento clandestino, pedido de informações, rastreabilidade, abate irregular, entre outras situações.

Por contar com o maior número de estabelecimentos registrados no serviço de inspeção estadual (SIE e SISBI), o Departamento Regional de Tubarão recebe um número considerável de demandas da área. Porém, o Departamento de Itajaí é líder no número de Ouvidorias.

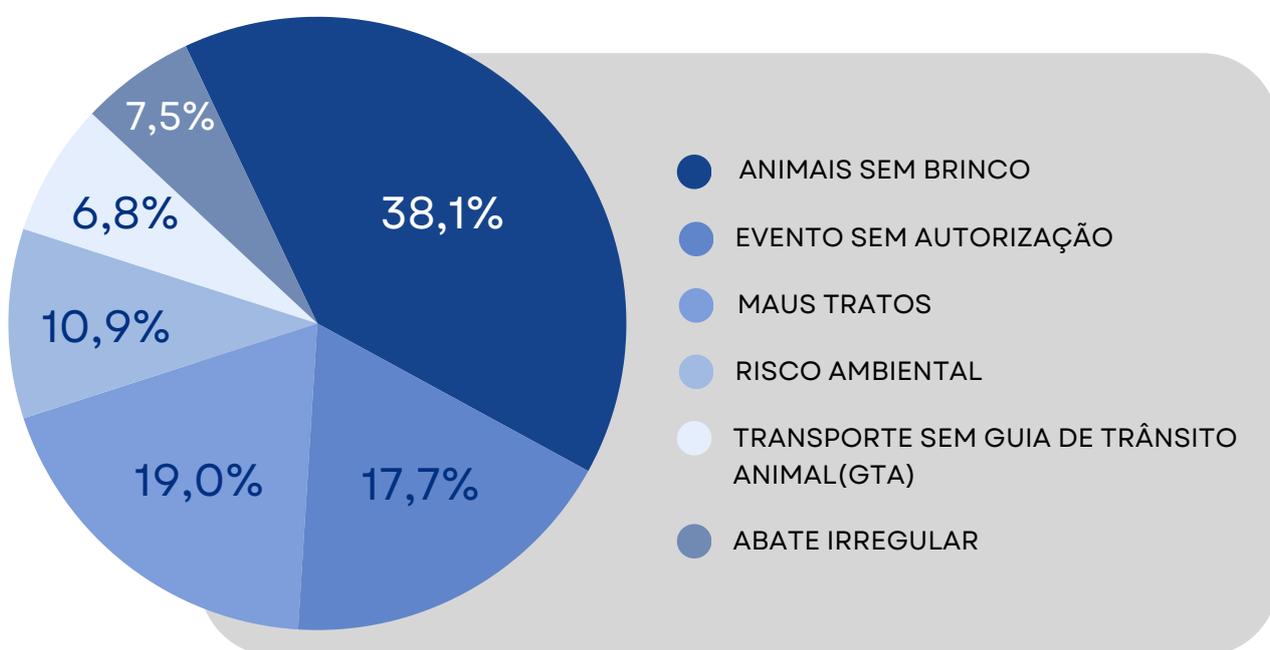
### PRINCIPAIS TEMAS NA ÁREA DE INSPEÇÃO



## 7.2. DAS DEMANDAS DE DEFESA SANITÁRIA ANIMAL

Animais sem brincos de identificação é tema que mais se destaca na área de defesa sanitária animal, evento sem autorização e maus tratos também possuem um número considerado de registros no canal da Ouvidoria, seguidos por risco ambiental na criação, abate irregular e transporte sem guia de trânsito

### PRINCIPAIS TEMAS NA ÁREA DE DEFESA SANITÁRIA ANIMAL (DSA)

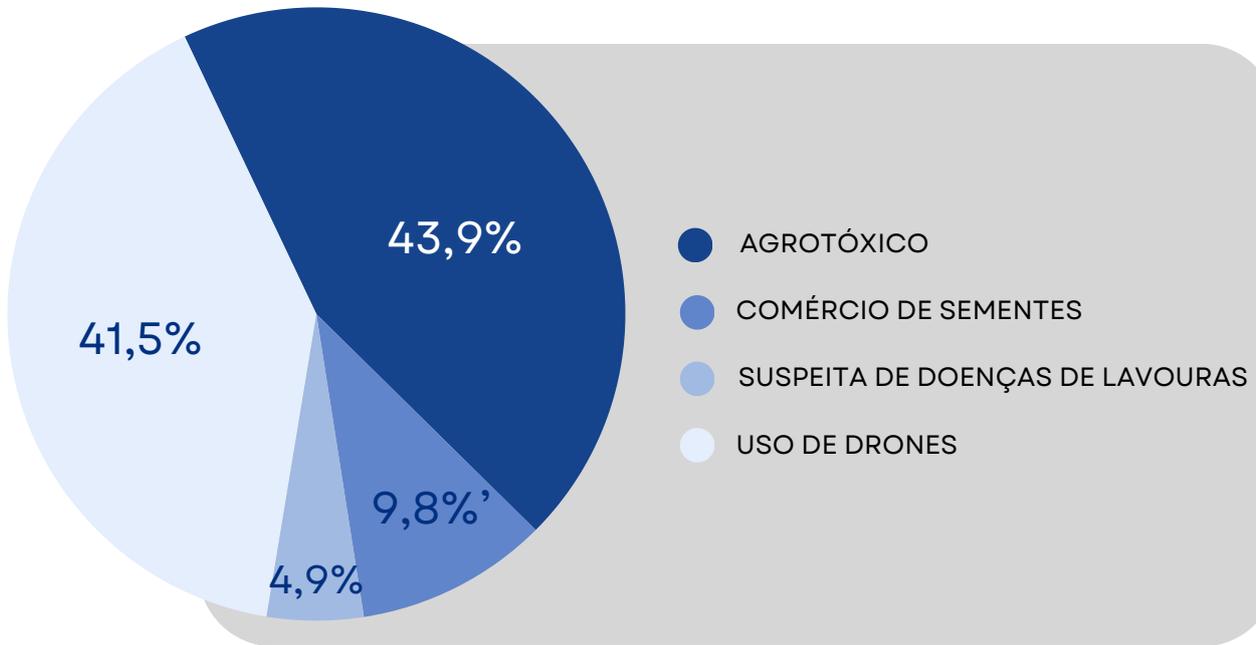


## 7.3. DAS DEMANDAS DA ÁREA DE DEFESA SANITÁRIA VEGETAL

O uso irregular de defensivos agrícolas é o tema que possui o maior número de demandas registradas na área da Defesa Sanitária Vegetal. A principal razão para esse tema se destacar é a percepção do uso de produtos pelos vizinhos e moradores da região.

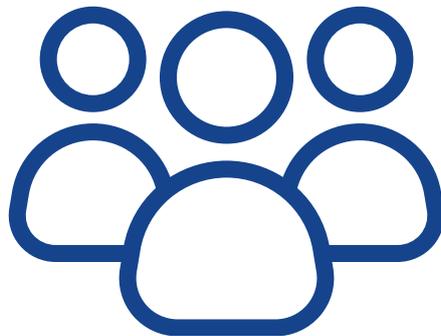
Além disso, observamos uma nova tendência emergente: o uso de drones para intensidade de terrenos e plantações. Essa prática está se tornando cada vez mais comum, refletindo uma evolução nas técnicas de aplicação de defensivos agrícolas. Também a incidência de comércio de sementes e suspeitas de doenças em lavouras.

## PRINCIPAIS TEMAS NA ÁREA DE DEFESA SANITÁRIA VEGETAL (DSV)

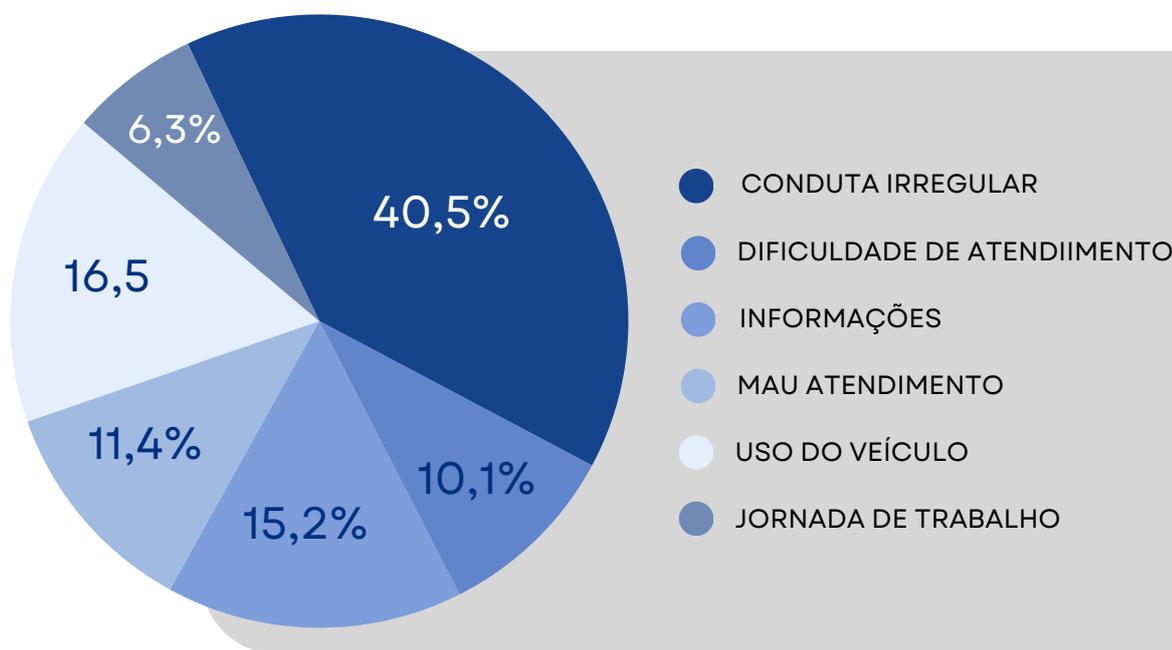


### 7.4. DOS PRINCIPAIS TEMAS DA ÁREA ADMINISTRATIVA

Das demandas administrativas recebidas, as irregularidades mais frequentemente apontadas estão relacionadas à conduta inadequada de servidores, totalizando 32 denúncias. Na sequência, destacam-se o uso irregular de veículos com 13 demandas, os pedidos de informações com 12, mau atendimento com 9, dificuldade em conseguir atendimento com 8 manifestações e não cumprimento da jornada de trabalho com 5 demandas



## PRINCIPAIS TEMAS NA ÁREA ADMINISTRATIVA



É importante destacar que todas as demandas são minuciosamente analisadas pela equipe de Ouvidoria. Quando são identificados indícios de possíveis irregularidades, o caso é encaminhado à gestão do Departamento Regional ou à Diretoria Executiva para avaliação e adoção das providências necessárias.

## 8. CONFIRMAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES E DENÚNCIAS AVERIGUADAS

Um dos dados mais importantes, aferidos pela equipe de Ouvidoria da Cidasc, é quanto a procedências das manifestações. Nos atendimentos da Ouvidoria, no ano de 2024, que exigiram ação de fiscalização ou apuração, é possível observar que a maior parte foram consideradas não procedentes com o percentual de 55,1% de conclusão, enquanto aqueles que se mostraram procedentes totalizaram 44,9% das ações.

Considera-se procedente a confirmação de pelo menos um dos elementos apontados no registro da Ouvidoria.

## PROCEDÊNCIAS DAS AÇÕES



## 9. ENCAMINHAMENTOS

As solicitações recebidas relativas às áreas de Defesa Sanitária Animal, Defesa Sanitária Vegetal e Inspeção são encaminhadas aos gestores de Departamentos Regionais e aos Coordenadores de Área para averiguação e resposta aos solicitantes.

Quanto às denúncias relativas à área Administrativa, são recebidas na ouvidoria, feitos os levantamentos sobre a veracidade das denúncias e caso sejam encontradas irregularidades a denúncia é tratada de acordo com suas peculiaridades.

## 10. PRAZO DE ATENDIMENTO

Os atendimentos às demandas da Ouvidoria possuem prazo definido em Lei. Conforme art. 16 da Lei 13460/2017, o retorno ao cidadão precisa ocorrer em 30 (trinta) dias, mas a Orientação Técnica da CGE nº 01/2020 reduz este prazo para 20 dias. Para os casos de pedido de acesso à informação, este prazo é reduzido para de 20 (vinte) dias.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria da Cidasc nas demandas de 2023 tiveram o prazo médio de resposta de 14 dias. Em alguns casos em que houve atrasos são justificados pela complexidade nos atendimentos de denúncias que exigiram verificação in loco, requerendo, muitas vezes, a necessidade de um trabalho conjunto com outras entidades.

Importante destacar que recentemente (2022) o Tribunal de Contas do Estado realizou auditoria na CIDASC avaliando temas que foram apontados nas demandas ouvidorias registradas.

## 11. TREINAMENTOS DA OUVIDORIA

A equipe de Ouvidoria da CIDASC participou, no ano de 2024, de treinamento promovido pela equipe do Tribunal de Contas do Estado (TCE) sobre assédio e também participou da roda de ouvidoria.

Internamente a equipe de Ouvidoria da CIDASC realizou treinamento e reuniões com Departamentos Regionais de Itajaí, Joinville, São Joaquim, Lages, Mafra, Canoinhas, Xanxerê, Concórdia, Blumenau, Rio do Sul e na Central, além de participar do treinamento de 'pré-serviço' dos colegas admitidos no ano.

## 12. CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o elo entre o cidadão e a Cidasc, tendo como principal função promover a qualidade da comunicação e garantido que manifestação do cidadão será ouvida, sendo dado o devido tratamento e atenção necessários de forma individual a cada demanda registrada no canal da Ouvidoria.

No trabalho realizado até o momento, no ano de 2024, observa-se que a quantidade de manifestações já alcançou um número recorde de atendimentos/ano, com cerca de 18% de aumento no registro de demandas pelo canal da Ouvidoria Geral do Estado, se comparado com o mesmo período do ano anterior. Isso se deve ao intenso trabalho realizado no sentido de divulgar os canais de comunicação da Ouvidoria, interna e externamente.

Os atendimentos das manifestações ocorreram no prazo legal estipulado, sendo algumas exceções justificadas pela complexidade nos atendimentos de denúncias que exigem verificação in loco requerendo, muitas vezes, a necessidade de um trabalho conjunto com outras entidades.

Os dados demonstram que a Ouvidoria é um instrumento primordial para o alcance da excelência em defesa agropecuária no Estado de Santa Catarina, além de ser mais um canal de ligação entre o cidadão e a Cidasc.