

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2025

**Equipe da Ouvidoria
Angela Specialski Silveira
Conrado Medeiros dos Santos
Gisele Patricio Lima**



SUMÁRIO

1. DO OBJETIVO	2
2. DOS DADOS	2
3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS RECEBIDAS EM 2025	2
4. DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	3
5. DAS DEMANDAS POR ÁREA ORGANIZACIONAL	4
6. DAS DEMANDAS DE CADA DEPARTAMENTO REGIONAL E ÁREAS ORGANIZACIONAIS	6
7. DOS PRINCIPAIS TEMAS POR ÁREA	8
7.1. DOS PRINCIPAIS TEMAS DA ÁREA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL	8
7.2. DAS DEMANDAS DE DEFESA SANITÁRIA ANIMAL	9
7.3. DAS DEMANDAS DA ÁREA DE DEFESA SANITÁRIA VEGETAL	10
7.4. DOS PRINCIPAIS TEMAS DA ÁREA ADMINISTRATIVA	10
8. DA CONFIRMAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES E DENÚNCIAS AVERIGUADAS	11
9. ENCAMINHAMENTOS	12
10. PRAZO DE ATENDIMENTO	12
11. DOS TREINAMENTOS DA OUVIDORIA	13
12. DA CONCLUSÃO	13



1. DO 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.

O Decreto 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.

2. DOS 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. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS RECEBIDAS EM 2025

Em 2025 foram registrados 451 atendimentos, 430 tiveram origem no canal da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), representando uma redução de 23,21% em relação ao ano anterior. Das 451 demandas atendidas, 340 são atribuições da Cidasc e possuíam informações suficientes que possibilitaram as tratativas.



4. DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

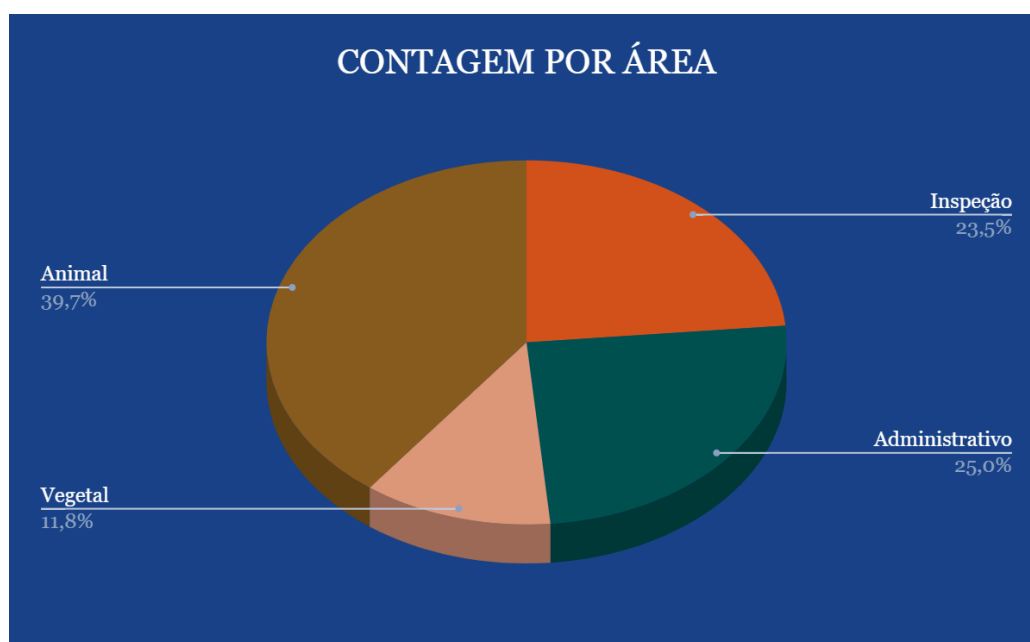
As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas de acordo com o conteúdo da demanda, conforme definido pelo Decreto 1.933/2022. Essas categorias incluem: Solicitação, Reclamação, Denúncia, Pedido de Acesso à Informação, Sugestão e Elogio.

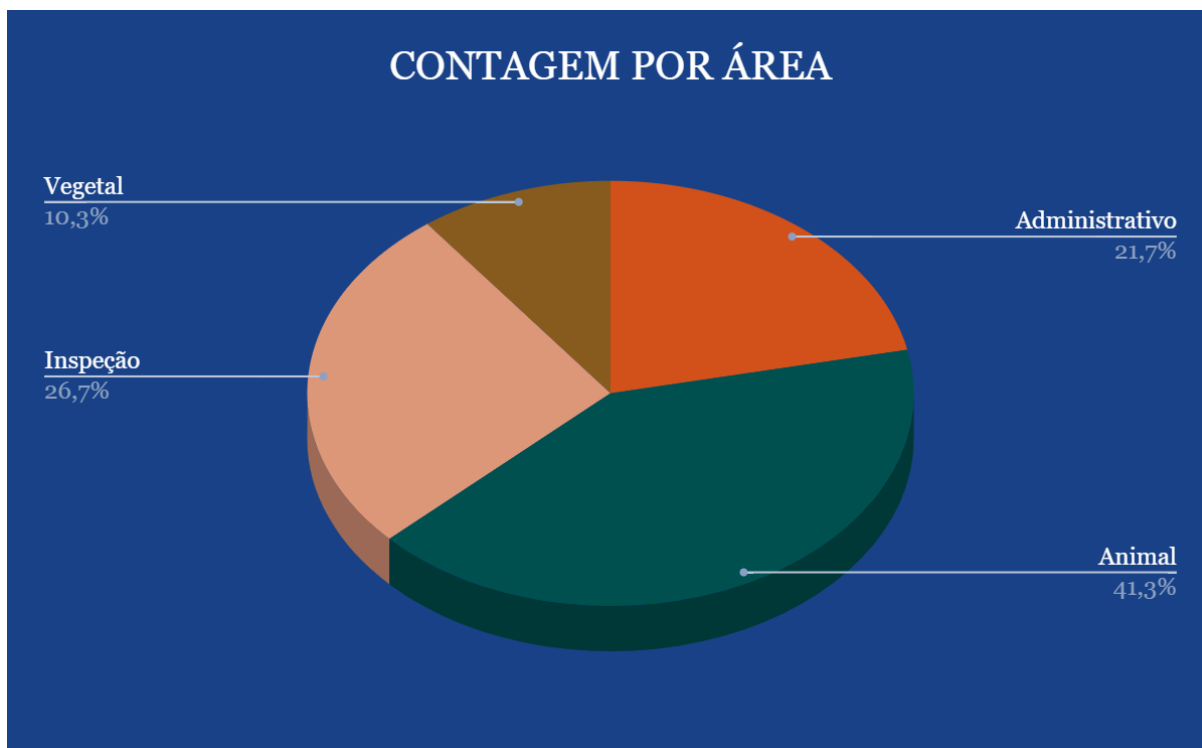
Durante o período abordado neste relatório, a maior parte das demandas, incluindo aquelas que tiveram origem por outros canais, foi classificada como 'Solicitação', representando 66,5% dos registros recebidos. A maior parte das vezes, as solicitações estão relacionadas com possíveis irregularidades de 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 2 sugestões, 5 elogios (1,5%), 29 reclamações (8,5%), 39 pedidos de acesso a informações - LAI (11,5%), e 39 denúncias administrativas (11,5%).



5. DAS DEMANDAS POR ÁREA ORGANIZACIONAL

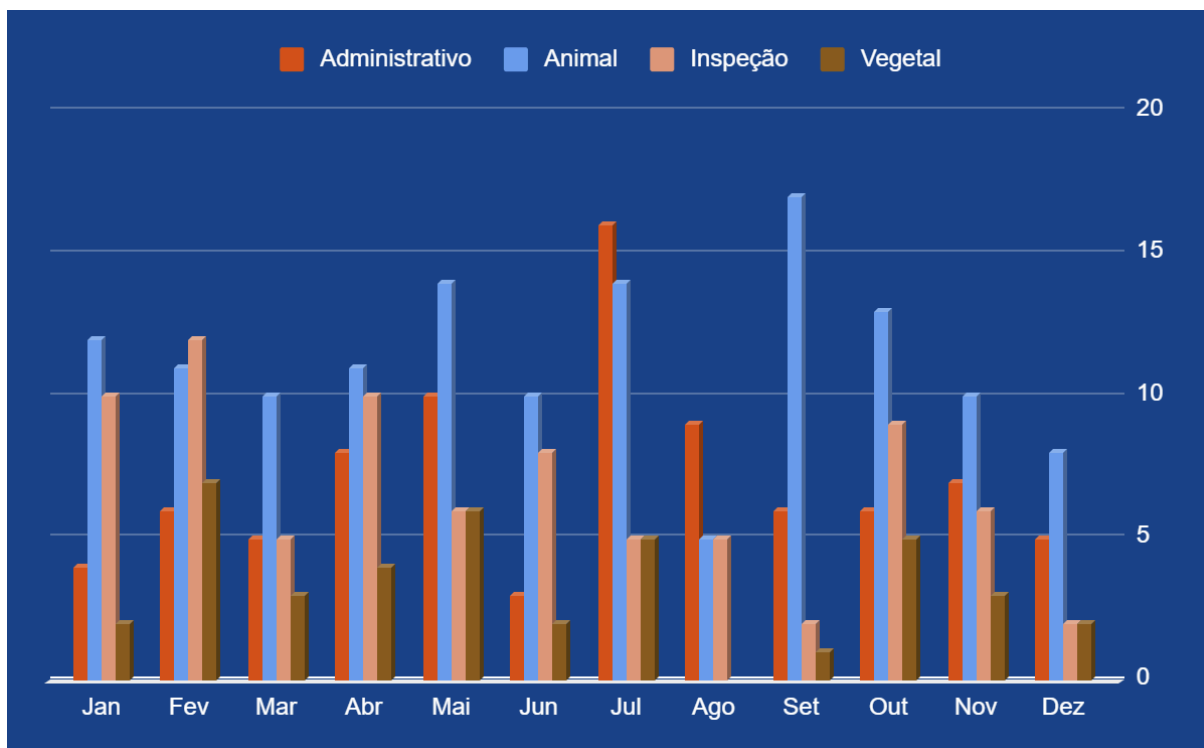
A área mais demandada em 2025 foi a Defesa Sanitária Animal (39,7%), seguida pela área Administrativa (25%), Inspeção de Produtos de Origem Animal com 23,5% e Defesa Sanitária Vegetal (11,8%).





Durante todo o ano, a área mais demandada pelos registros de Ouvidorias foi a Defesa Sanitária Animal. A área administrativa e inspeção de produtos de origem animal estão na sequência com números parecidos. A Defesa Sanitária Vegetal possui o menor número de demandas no ano e no mês de agosto não houve registro de Ouvidoria.

Identifica-se aqui a importância do canal da ouvidoria nas ações técnicas da Cidasc, aproximando os produtores e consumidores da empresa



*A escala do gráfico representa o número de demandas

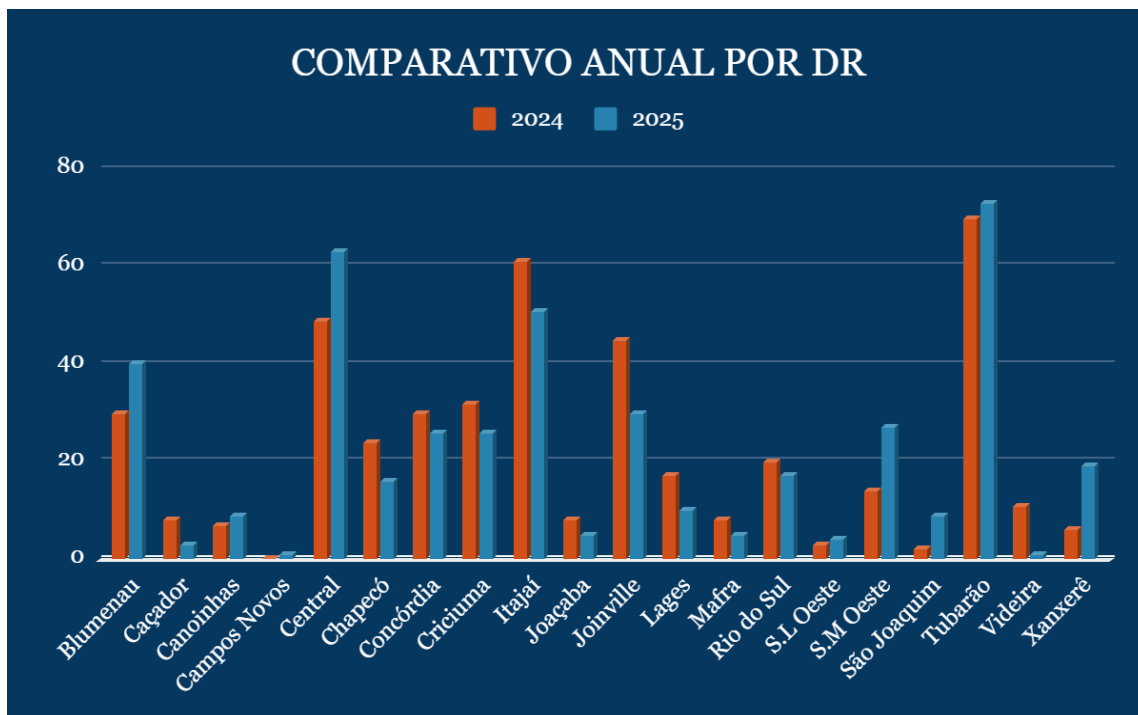
6. DAS DEMANDAS DE CADA DEPARTAMENTO REGIONAL E ÁREAS ORGANIZACIONAIS

O Escritório Central se destaca na liderança de registro de Ouvidorias, justificada pela grande demanda na Lei da Acesso à Informação - LAI, com 35 demandas, em função do Edital do Concurso 001/2025, recebendo ainda 11 demandas do tipo denúncia.

O Departamento Regional de Tubarão se apresenta como o segundo departamento com o maior número de demandas, com registros de ouvidorias principalmente na área de Defesa Sanitária Animal, seguida pela área de Inspeção.



No comparativo entre 2024 e 2025 por Departamento Regional, tivemos um aumento nos DRs de Blumenau, Canoinhas, S.L. Oeste, S.M Oeste, São Joaquim, Xanxerê, Tubarão e no Departamento Central, este último com aumento de 28,57% em relação ao ano de 2024. Joinville teve uma redução de 33,33% e Itajaí reduziu em 16,39% em relação a 2024. Observa-se tendência de queda no volume de demandas do Departamento Regional de Itajaí ao longo de 2024 e 2025, quando comparado aos anos precedentes, indicando possível melhoria nos fluxos internos e/ou na resolutividade das ocorrências.

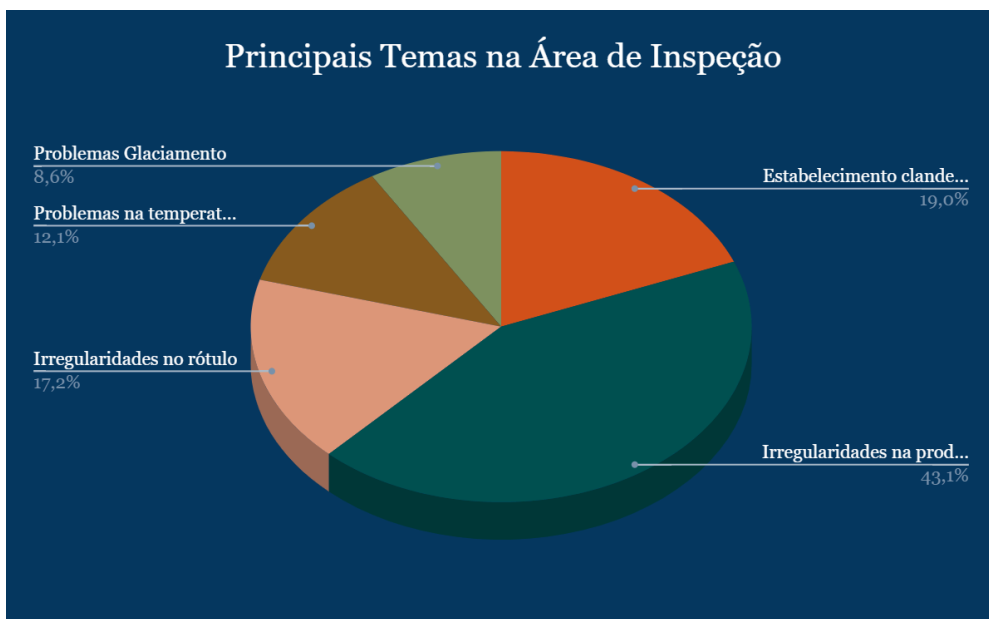


7. DOS PRINCIPAIS TEMAS POR ÁREA

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

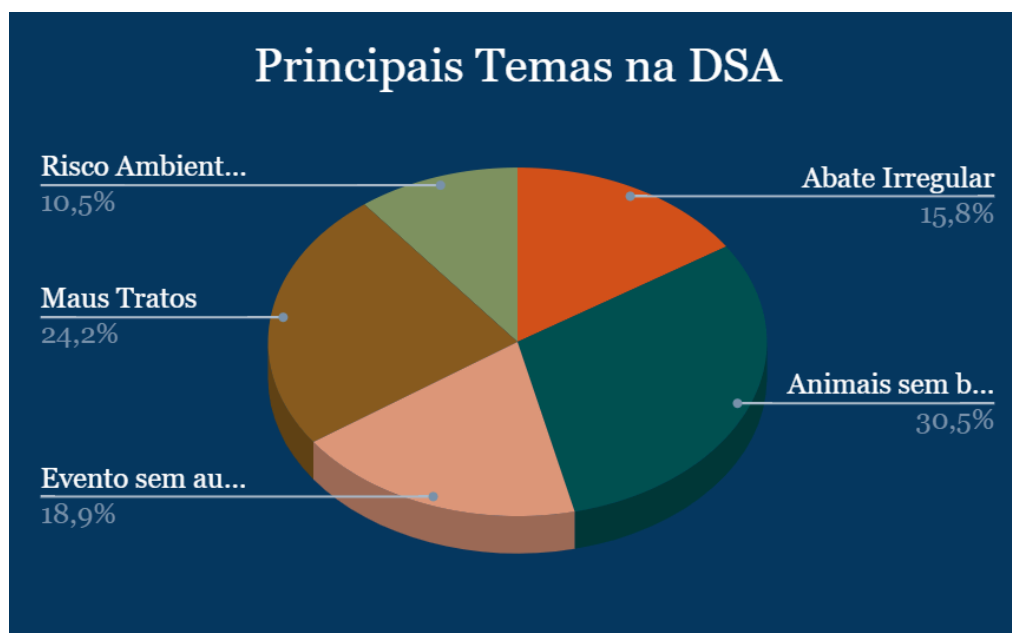
Na área de Inspeção de Produtos de Origem Animal a concentração das demandas foram referentes a irregularidades na produção, estabelecimentos clandestinos, irregularidades nos rótulos, problemas na temperatura e problemas no glazeamento.

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.



7.2. DAS DEMANDAS DE DEFESA SANITÁRIA ANIMAL

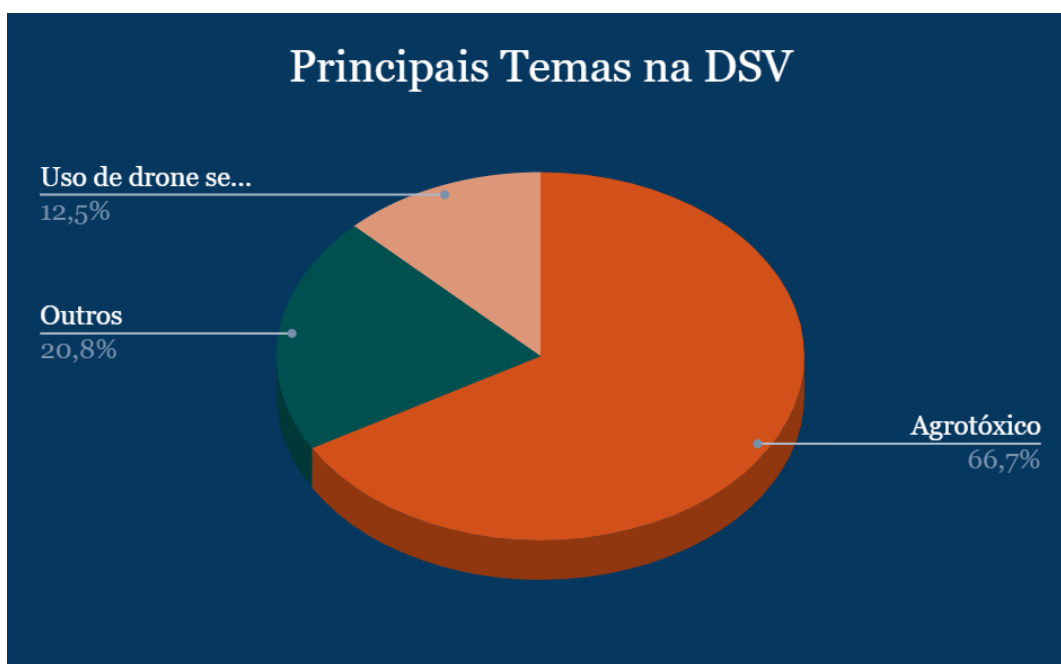
Animais sem brincos de identificação é o tema que mais se destaca na área de defesa sanitária animal. Eventos sem autorização e maus tratos também possuem um número alto de registros no canal da Ouvidoria, seguidos por risco ambiental na criação, abate irregular e transporte sem guia de trânsito.



7.3. DAS DEMANDAS DA ÁREA DE DEFESA SANITÁRIA VEGETAL

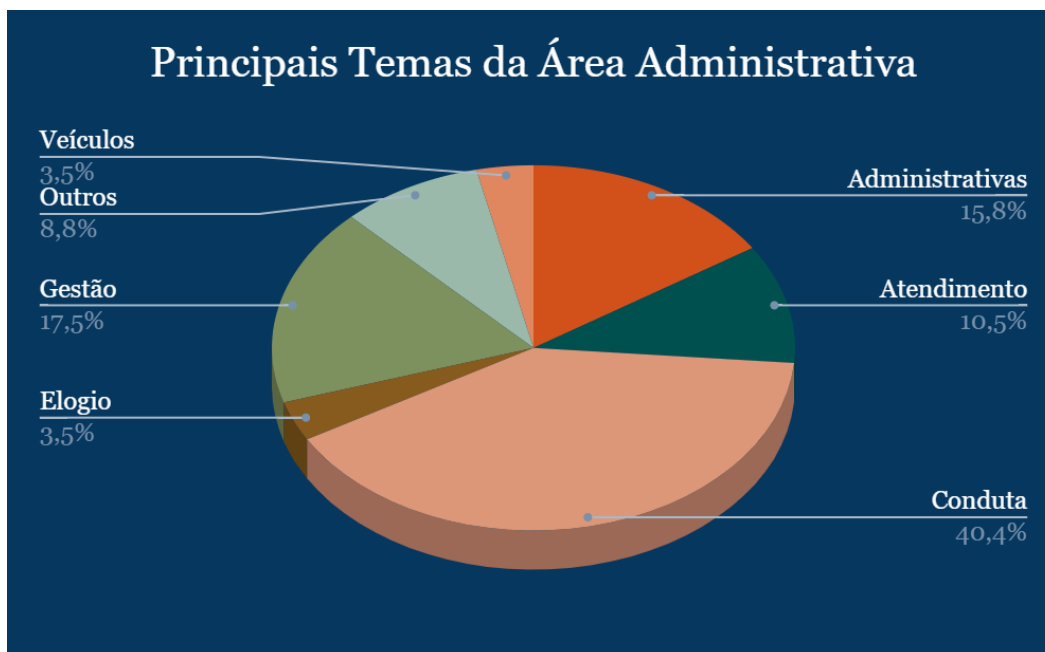
O uso irregular de defensivos agrícolas é o tema que possui o maior número de demandas registradas na área da Defesa Sanitária Vegetal. A principal razão para esse tema se destacar é a percepção do uso de produtos pelos vizinhos e moradores da região.

Além disso, observamos uma nova tendência emergente: utilização irregular de drones no manejo de defensivos agrícolas. Essa prática está se tornando cada vez mais comum, refletindo uma evolução nas técnicas de aplicação de insumos agrícolas. Também houve ocorrências de comércio de sementes e suspeitas de doenças em lavouras.



7.4. DOS PRINCIPAIS TEMAS DA ÁREA ADMINISTRATIVA

Das demandas administrativas recebidas, as irregularidades mais apontadas estão relacionadas à conduta inadequada de servidores, com 23 demandas. Na sequência, destacam-se os questionamentos a gestão e questões administrativas com 10 denúncias cada. O uso irregular de veículos teve uma redução em comparação com 2024 (16,5%), ficando com 3,4% em 2025, com 2 demandas. As reclamações recebidas em relação ao atendimento foram 6. Também foram recebidos no canal 2 elogios.

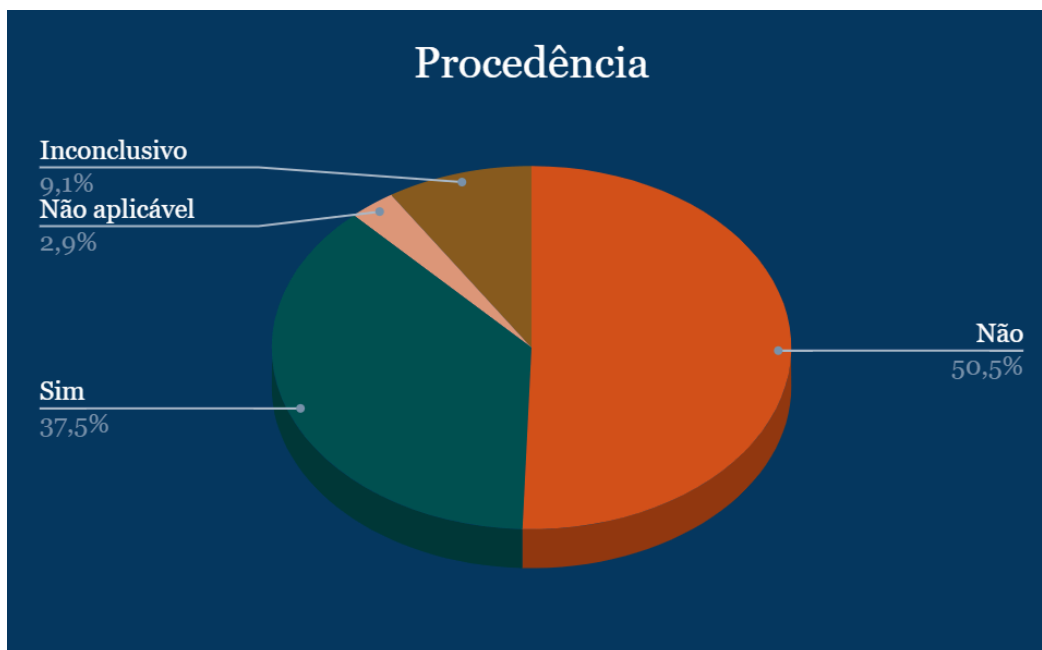


É importante destacar que todas as demandas são minuciosamente analisadas pela equipe de Ouvidoria. Quando são identificados indícios de possíveis irregularidades, o caso é encaminhado à gestão do Departamento Regional ou à Diretoria Executiva para avaliação e adoção das providências necessárias.

8. DA 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 2025, que exigiram ação de fiscalização ou apuração, é possível observar que a maior parte foram consideradas não procedentes com o percentual de 50,5% de conclusão, enquanto aqueles que se mostraram procedentes totalizaram 37,5% das ações. Tivemos ainda 25 demandas inconclusivas e 8 em que não se aplicam a análise da procedência, como por exemplo demandas em duplicidade ou réplicas de respostas.

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



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.

Em 2025, a Ouvidoria da CIDASC reduziu o prazo médio de resposta para 11 dias, frente aos 14 dias registrados em 2024. A queda de três dias no tempo médio demonstra ganho de eficiência, maior agilidade nos fluxos internos e aprimoramento na gestão das demandas.

Os eventuais atrasos observados estão associados à natureza mais complexa de determinadas demandas, que exigiram diligências presenciais e articulação com outras instituições, impactando diretamente o tempo de resposta, mas assegurando maior qualidade e robustez na apuração.



11. DOS TREINAMENTOS DA OUVIDORIA

A equipe de Ouvidoria da CIDASC participou, em 2025, de treinamento promovido pela Ouvidoria Geral do Estado, intitulado “Roda de Ouvidoria”, realizado anualmente, voltado ao fortalecimento das práticas de escuta institucional e qualificação do atendimento às manifestações.

O Controle Interno participou, também, de capacitação promovida pelo Banco Mundial, no âmbito do Programa SC Rural, sobre “Aspectos Fiduciários e de Aquisições na Implementação de Projetos Financiados pelo Banco Mundial”.

No âmbito interno, o Controle Interno promoveu capacitação destinada aos membros das Comissões de procedimentos administrativos disciplinares. O evento contou com a parceria da Controladoria Geral do Estado (CGE), que ministrou o treinamento que contribuiu para o aprimoramento dos procedimentos e da condução processual. Ainda em 2025, houve treinamento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados em reunião de gestores.

Importante destacar que, ainda em 2025, houve a reorganização da Comissão Interna de Sinistros (CIS), a estruturação do Comitê de Conduta e Integridade e o início do mapeamento de riscos pela Supervisão de Conformidade e Gerenciamento de Riscos (SCGER), avanços estes que contribuem para um ambiente com mais integridade e confiança.

12. DA 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 exercício de 2025, observa-se redução no quantitativo de manifestações em comparação ao número recorde registrado em 2024. O volume atual de demandas apresenta retração em relação ao mesmo período do ano anterior, indicando mudança no comportamento das entradas pelo canal da Ouvidoria Geral do Estado.

A diminuição pode estar associada ao amadurecimento dos fluxos internos, ao aprimoramento das respostas institucionais e à maior efetividade das medidas corretivas adotadas anteriormente, o que tende a reduzir a reincidência de manifestações e fortalecer a resolutividade administrativa.

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.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA
COMPANHIA INTEGRADA DE DESENVOLVIMENTO AGRÍCOLA DE SANTA CATARINA
CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA



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.