



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Relatório de Gestão 2024

Ouvidoria

Florianópolis/ dezembro de 2024



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária

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

Secretário de Estado
Valdir Colatto

Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria
Micheli Bitencourt



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	5
COMPETÊNCIAS	5
ESTRUTURA (composição da Ouvidoria)	6
INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO.....	6
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	6
4 ANÁLISE QUANTITATIVA	8
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
ENCAMINHAMENTO–UNIDADES INTERNAS	9
5 PRAZO DE ATENDIMENTO.....	11
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	11
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....	12
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA	13
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	15
10 CONCLUSÃO.....	16



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

1 APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado da Agricultura e da Pecuária – SAR, órgão superior da Administração Pública Estadual Direta, cujas competências estão descritas no artigo 31 da Lei Complementar nº 741, de 2019, juntamente com suas empresas vinculadas atuam em quatro grandes eixos: 1. melhoria da infraestrutura do meio rural e pesqueiro, 2. segurança sanitária da produção agropecuária e pesqueira, 3. inovação tecnológica e estímulo às cadeias produtivas e, 4. melhoria da competitividade dos produtos e serviços dos agricultores e pescadores.

Para efeitos de supervisão, coordenação, orientação e fiscalização, vinculam-se à SAR¹, a Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina – EPAGRI, a Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina – CIDASC, ambas empresas públicas; e as Centrais de Abastecimento do Estado de Santa Catarina S.A. – CEASA, sociedade de economia mista. Todas as empresas vinculadas são dotadas de personalidade jurídica de direito privado, são prestadoras de serviço público e sujeitas a regime especial.

No Estado de Santa Catarina, todo pedido de acesso à informação, manifestações de denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões dos cidadãos, registrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria, relacionados à SAR e suas vinculadas, é dirigido à Ouvidoria Setorial da Secretaria que os encaminha às Ouvidorias Seccionais das entidades da Administração Indireta do Poder Executivo Estadual e demais Unidades Internas de Ouvidoria a fim de estabelecer a comunicação e participação popular entre o cidadão e o órgão ou entidade².

As manifestações recebidas pelo canal da Ouvidoria são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento e aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

O presente Relatório de Gestão de Ouvidoria, previsto no artigo 35 do

¹ Artigo 90, III da Lei Complementar nº 741, de 2019.

² <https://cge.sc.gov.br/ouvidoria/ouvidoria-geral-do-estado-de-santa-catarina/>



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Decreto Estadual nº 1.933/2022, apresenta um panorama do resultado da atuação da Ouvidoria da SAR no exercício de 2023³.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

COMPETÊNCIAS

Nos termos do artigo 34 do Decreto Estadual nº 1.933, de 2022, são competências das Ouvidorias Setoriais e Seccionais, sob coordenação, orientação, supervisão e controle técnico da Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado:

I – executar as atividades de Ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei Federal nº 13.460, de 2017⁴;

II – prestar informações à Ouvidoria-Geral do Estado, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;

III – buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;

IV – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;

V – estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;

³ Os dados analisados são originados no Sistema Informatizado de Ouvidoria de Santa Catarina.

⁴ Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

VI – dar publicidade às atividades de Ouvidoria;

VII – manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo do Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções emanadas;

VIII – planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou entidade, as atividades de Ouvidoria;

IX – desenvolver outras atividades relacionadas ao serviço de Ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria;

X – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

Os temas afetos à Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural de Santa Catarina circundam sua competência descrita no artigo 31 da Lei Complementar nº 741, de 2019. Já os temas relacionados à CIDASC abrangem sua competência prevista no artigo 80; à EPAGRI – consoante previsão do artigo 81 e à CEASA – conforme o artigo 83 da referida lei complementar.

ESTRUTURA

A Ouvidoria Setorial da SAR conta, tão somente, com a Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria, sem a participação de outros colaboradores.

INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Secretaria de Estado da Agricultura e da Pecuária de Santa Catarina localiza-se na Rodovia Admar Gonzaga, nº 1.486, no bairro Itacorubi, em Florianópolis/SC.

O sítio eletrônico da SAR é: <<https://www.agricultura.sc.gov.br>>

No portal da Secretaria há atalho eletrônico para acesso à Ouvidoria-Geral do Estado.

A Ouvidoria da SAR conta com atendimento presencial de segunda a



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

sexta feira das 12h00 às 18h30 ou por telefone – (48) 3664-4341.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2024 foram contabilizadas 605 (seiscnetos e cinco) manifestações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Estado à Ouvidoria da Secretaria de Estado da Agricultura e da Pecuária de Santa Catarina.

Mês	Quantidade
Janeiro	49
Fevereiro	46
Março	70
Abril	74
Maiο	61
Junho	38
Julho	39
Agosto	34

Gráfico 01/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Considerando o mesmo período no ano de 2023, foram naquela ocasião recepcionadas 607 (seiscentos e sete) manifestações, o que representa uma redução de 0,33% no total de demandas/ano em 2024.

Mês	Quantidade
Janeiro	40
Fevereiro	41
Março	59
Abril	35
Maiο	50
Junho	50
Julho	59
Agosto	61

Gráfico 02/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

4 ANÁLISE QUANTITATIVA

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com o artigo 8º do Decreto Estadual nº 1.933, de 2022, as manifestações encaminhadas à Ouvidoria podem ser tipificadas em: “denúncia”, “reclamação”, “solicitação”, “sugestão” e/ou “elogio”:

- “Denúncia” é a comunicação de prática de irregularidades ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- “Reclamação” é a demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública;
- “Solicitação” é o requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual;
- “Sugestão” é a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- “Elogio” é a demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido.

A maior parte das demandas atendidas pela Ouvidoria da SAR, de acordo com a tipologia do atendimento, é de “solicitação” – aqui incluídas as solicitações de informações, documentos e providências⁵. Representaram 68,7% das manifestações no ano de 2024.

Ainda, no ano de 2024, as “reclamações” alcançaram o percentual de 16% dos atendimentos, as “denúncias” representaram 13,5% das manifestações e os “elogios” representaram 1,65% das demandas.

⁵ Não foram contabilizadas as solicitações formuladas com base na Lei de Acesso à Informação encaminhadas pelo Serviço de Informações ao Cidadão – E-SIC.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Tipologia dos atendimentos - 2022

■ Solicitações ■ Reclamações ■ Deúncias ■ Elogios

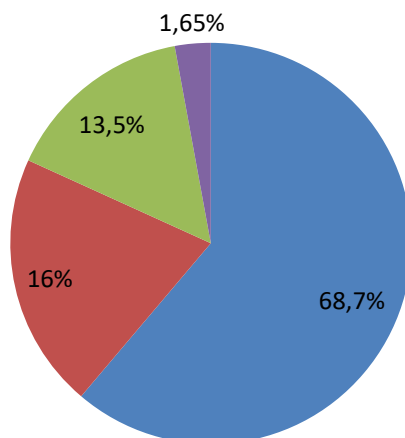


Gráfico 03/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

ENCAMINHAMENTO – UNIDADES INTERNAS

As demandas encaminhadas pela Ouvidora-Geral do Estado para a Ouvidoria da SAR destinam-se, em sua maioria, às empresas públicas vinculadas à Secretaria em razão da pertinência da matéria. Esses atendimentos são distribuídos, conforme o conteúdo/competência, para CEASA, EPAGRI ou CIDASC.

No ano de 2023, aproximadamente 87% dos atendimentos foram dirigidos para a CIDASC e 9,3% para a EPAGRI e nenhuma demanda foi encaminhada para a CEASA.

Outros atendimentos, afetos exclusivamente à Secretaria, foram encaminhados às Unidades Internas da SAR – Diretorias, para resposta. Em 2023 as demandas de Ouvidoria, cujo conteúdo referia-se apenas à SAR, corresponderam a 3,7% dos atendimentos.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

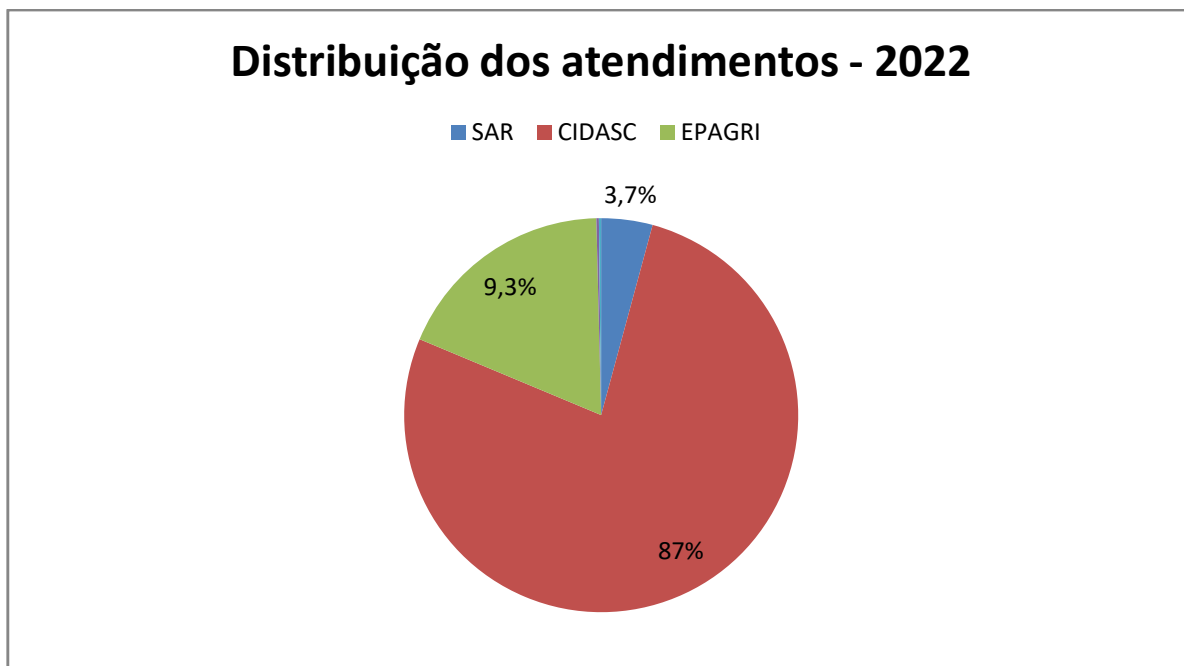


Gráfico 04/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

O gráfico abaixo identifica a distribuição dos atendimentos das Unidades Internas de Ouvidoria da SAR, no ano de 2024, de acordo com a natureza da demanda.⁶

As informações das empresas vinculadas constam nos respectivos relatórios já publicados.

Órgão / Entidade	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total Geral
Unidades Internas da SAR:						18
Diretoria de Cooperativismo e Desenvolvimento Rural		1				1
Diretoria de Desenvolvimento Sustentável e Fundiário		2				2
Diretoria de Administração e Finanças	1		3			4
Diretoria de Qualidade e Defesa Agropecuária		1	1			2
Gabinete		4	4		1	9
Total	1	8	8		1	18

Gráfico 05/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina (identificação de inconsistência no Sistema Informatizado de Ouvidoria)

⁶ Observação: A classificação por natureza da demanda e distribuição do Sistema Informatizado de Ouvidoria identifica 12 (doze) registros de “sugestão” encaminhados para EPAGRI e CIDASC em descompasso com a tipologia das manifestações encaminhadas diretamente à SAR.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

No ano de 2024, dos 605 (quinhentos e cinco) atendimentos, 598 (quinhentos e noventa e oito) foram concluídos dentro do prazo, representando, aproximadamente 98,82% de demandas finalizadas no prazo legal.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Em 2024, dos 605 (quinhentos e cinco) atendimentos encaminhados pela Ouvidoria-Geral do Estado à Ouvidoria da SAR. Dentre os assuntos recorrentes, 332 (trezentas e trinta e duas) demandas foram registradas como “Fiscalização relativa a agricultura e pecuária”.

O quadro abaixo apresenta o *ranking* dos assuntos mais demandados:

Principais assuntos por tipologia - 2024		
Assunto	Quantidade	Percentual
Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	332	54,9%
Fiscalização de Alimentos	36	6%
Comportamento do servidor	24	4%
Uso indevido de veículo oficial	17	2,7%
Carga horária	16	2,6%
Fiscalização ambiental	15	2,5%
Mau atendimento	14	2,3%
Outros	151	25%
Total	605	100%

Gráfico 06/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

De acordo com os registros extraídos do Sistema da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, no ano de 2024, 75,36% das manifestações foram registradas de forma “anônima”. Ainda, 14,59% dos cidadãos que demandaram junto à Ouvidoria registraram o gênero “masculino” e outros 10,05%, “feminino”.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2024	
Registros por gênero	Percentual
Anônimo	75,36%
Masculino	14,59%
Feminino	10,05%
Total	100%

Gráfico 07/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

A maior parte das comunicações foi efetuada pela *internet* – 570 (quinhentos e setenta) atendimentos, que representaram 94,21% do total.

Por telefone foram 39 (trinta e nove) atendimentos, totalizando 5,79% e nenhum atendimento se deu de forma presencial.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2024	
Registros por canal de comunicação	Percentual
<i>Internet</i>	94,21%
Telefone	5,79%
Total	100%

Gráfico 08/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Dentre os atendimentos, no ano de 2024, 98,06% foram registrados em Santa Catarina e os 1,94% restantes foram registrados em MG, PR, RJ, RS e SP.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2022	
Registros por Estados	Percentual
Santa Catarina	98,06%
Outros Estados	1,94%
Total	100%

Gráfico 9/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Em Santa Catarina, a maioria dos atendimentos – 64 (sessenta e quatro) foram realizadas no Município de Florianópolis; 21 (vinte e um) em Concórdia; 17 (dezessete) em São José; 16 (dezesseis) em Tubarão; 16 (dezesseis) em Joinville; 15 (quinze) em Laguna; 14 (catorze) em Lages e 11 (onze) em Itajaí.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2024	
Registros por Municípios de SC	Quantidade
Florianópolis	64
Concórdia	21
São José	17
Tubarão	16
Joinville	16
Laguna	15
Lages	14
Itajaí	11
Outros Municípios (de SC e outros Estados)	431
Total	605

Gráfico 10/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

De acordo com a tipologia das manifestações, prevista no artigo 8 do Decreto Estadual nº 1.933, de 2022, é possível identificar pontos recorrentes e apresentar, por amostragem, as providências adotadas e/ou melhorias implementadas a fim de demonstrar o zelo pelos direitos individuais e coletivos, garantindo e fomentando o controle social e o exercício da cidadania, com vistas ao contínuo aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.⁷

“Denúncia”, “Reclamação” e “Solicitação”

O Sistema Informatizado de Ouvidoria classifica as consultas por “área”, “assunto” e “tipo”.

Como visto, *in casu*, a maioria dos encaminhamentos são afetos à “área” da “Agricultura” sobre o “assunto” **“Fiscalização relativa a agricultura e pecuária”**.

A tipologia, por sua vez, indicada pelo próprio cidadão, nem sempre corresponde especificamente à demanda.

Com efeito, os atendimentos em 2024, foram registrados em sua maioria como “solicitação”, muito embora tratassem de “denúncias” ou “reclamação”, prejudicando, assim, a análise qualitativa por tipologia.

Do exame dos atendimentos recorrentes verificou-se que grande parte das

⁷ Artigo 3º do Decreto Estadual nº 1.933, de 2022.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

“denúncias” envolveu a irregularidade de **fiscalização de alimentos**, os quais foram fiscalizados e atestados pela CIDASC como resposta à manifestação.

Também foi recorrente a “solicitação” de verificação de **aplicação** de venda de **agrotóxico**; além de **fábricas clandestinas** de produção de alimentos de origem animal sem selo de inspeção. Todas as consultas foram verificadas pela CIDASC e providências tomadas em cada caso, como emissão de Termo de Fiscalização/Registro de Atividades/Auto de Infração.

Pequena parte das demandas não contaram com os dados necessários/mínimos para sua resolução, como ausência de endereço completo para identificação de propriedades, por exemplo.

Alguns poucos encaminhamentos foram enviados à Ouvidoria da Secretaria sem a correspondente competência da SAR para o seu atendimento porquanto específica de outros órgãos ambientais e vigilância sanitária.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria manteve as áreas técnicas da SAR e, bem assim, o Gabinete e Secretário de Estado, informados e atualizados sobre as principais demandas com o objetivo de compartilhar recomendações e aprimorar a execução dos serviços públicos prestados.

Também esteve em contato constante com as Ouvidorias Seccionais primando pela melhoria nos processos de Ouvidoria.

10 CONCLUSÃO

Este Relatório de Gestão foi elaborado com a finalidade de se evidenciar os resultados dos trabalhos realizados pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Agricultura e da Pecuária de Santa Catarina durante o exercício de 2022.

Desta forma, é possível mostrar ao cidadão as informações geradas por esta Ouvidoria, além de fornecer subsídios aos gestores da SAR para a resolução de problemas referentes a esta Pasta.

Os dados analisados foram originados no Sistema Informatizado de



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Ouvidoria de Santa Catarina. Algumas inconsistências pontuais verificadas no sistema serão acompanhadas no próximo exercício, incluindo, em tempo, os dados do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC) que não fizeram parte do presente relatório.

A Ouvidoria da SAR está pautada em transparência, imparcialidade, senso crítico e discricção em defesa dos interesses do cidadão, observando normas e regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações. Ao buscar a Ouvidoria, o cidadão deposita confiança e expectativa no auxílio ao atendimento de suas necessidades.

A Ouvidoria da SAR realizou, no ano de 2024, 605 (quinhentos e cinco) atendimentos.

Em razão da pertinência da matéria, aproximadamente 87% dos atendimentos foram dirigidos à CIDASC.

Apenas 9,3% dos atendimentos foram encaminhados para a EPAGRI e 3,7% relacionaram-se exclusivamente com a Secretaria.

A Ouvidoria, por fazer o papel de elo para a comunicação entre o cidadão e o órgão, não possui competência técnica para resolução dos problemas, razão pela qual prima pela busca por excelência do serviço, com 98,82% dos encaminhamentos concluídos.

Com o objetivo de fortalecer o trabalho da Ouvidoria, tornando a comunicação entre Governo e sociedade mais efetiva e garantindo o cumprimento e o alcance de metas traçadas, em 2025, serão empreendidos esforços no intuito de estreitar o relacionamento entre a Ouvidoria da SAR e de suas empresas vinculadas, contribuindo para o aperfeiçoamento da qualidade das respostas.