





**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**  
**Admir Edi Dalla Cort**

**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**

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



**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 – SAPE, 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 SAPE<sup>1</sup>, 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 SAPE 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 entidade<sup>2</sup>.

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

<sup>1</sup> Artigo 90, III da Lei Complementar nº 741, de 2019.

<sup>2</sup> <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 SAPE no exercício de 2023<sup>3</sup>.

## **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 2017<sup>4</sup>;

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;

<sup>3</sup> Os dados analisados são originados no Sistema Informatizado de Ouvidoria de Santa Catarina.

<sup>4</sup> 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 e Pecuária - SAPE 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 SAPE conta, tão somente, com a Ouvidora, 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 SAPE é: <<https://www.agricultura.sc.gov.br>>

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

A Ouvidoria da SAPE 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 2025 foram contabilizadas 514 (quinhentos e quatorze) manifestações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Estado à Ouvidoria da Secretaria de Estado da Agricultura e da Pecuária de Santa Catarina.

Mês	Quantidade	%
Janeiro	47	9,14 %
Fevereiro	55	10,70 %
Março	43	8,37 %
Abril	47	9,14 %
Maiο	52	10,12 %
Junho	45	8,75 %
Julho	40	7,78 %
Agosto	35	6,81 %
Setembro	38	7,39 %
Outubro	56	10,89 %
Novembro	31	6,03 %
Dezembro	25	4,86 %
Total Geral	514	100%

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

Considerando o mesmo período no ano de 2024, foram naquela ocasião recepcionadas 605 (seiscentos e cinco) manifestações, o que representa uma redução de 15% no total de demandas/ano em 2024.

Mês	Quantidade	%
Janeiro	49	8,10 %
Fevereiro	46	7,60 %
Março	70	11,57 %
Abril	74	12,23 %
Maiο	61	10,08 %
Junho	38	6,28 %
Julho	39	6,45 %
Agosto	34	5,62 %
Setembro	52	8,60 %
Outubro	40	6,61 %
Novembro	46	7,60 %
Dezembro	56	9,26 %
Total Geral	605	100%

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 SAPE, de acordo com a tipologia do atendimento, é de “solicitação” – aqui incluídas as solicitações de informações, documentos e providências<sup>5</sup>. Representaram 63,3% das manifestações no ano de 2025.

Ainda, no ano de 2025, as “denúncias” alcançaram o percentual de 19,1% dos atendimentos, as “reclamações” representaram 18,3% das manifestações, as “sugestões” representaram 2,15% e os “elogios” representaram 1,65% das demandas.

<sup>5</sup> 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 ■ Denúncias ■ Elogios

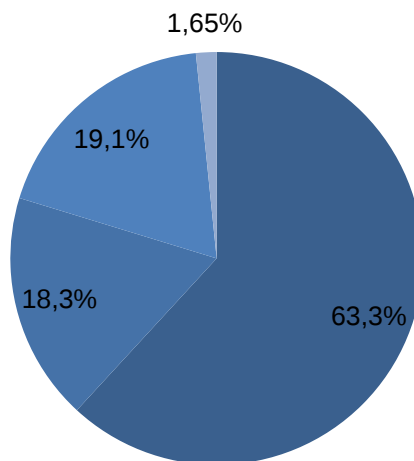


Gráfico 03/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

### ENCAMINHAMENTO – UNIDADES INTERNAS

As demandas encaminhadas pela Ouvidora-Geral do Estado para a Ouvidoria da SAPE 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 2025, aproximadamente 77,2% dos atendimentos foram dirigidos para a CIDASC e 19,85% para a EPAGRI e 3,11% da demanda foi encaminhada para a CEASA.

Outros atendimentos, afetos exclusivamente à Secretaria, foram encaminhados às Unidades Internas da SAPE – Diretorias, para resposta. Em 2025 as demandas de Ouvidoria, cujo conteúdo referia-se apenas à SAPE, corresponderam a 5,25% dos atendimentos e à SAQ 0,75%.



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

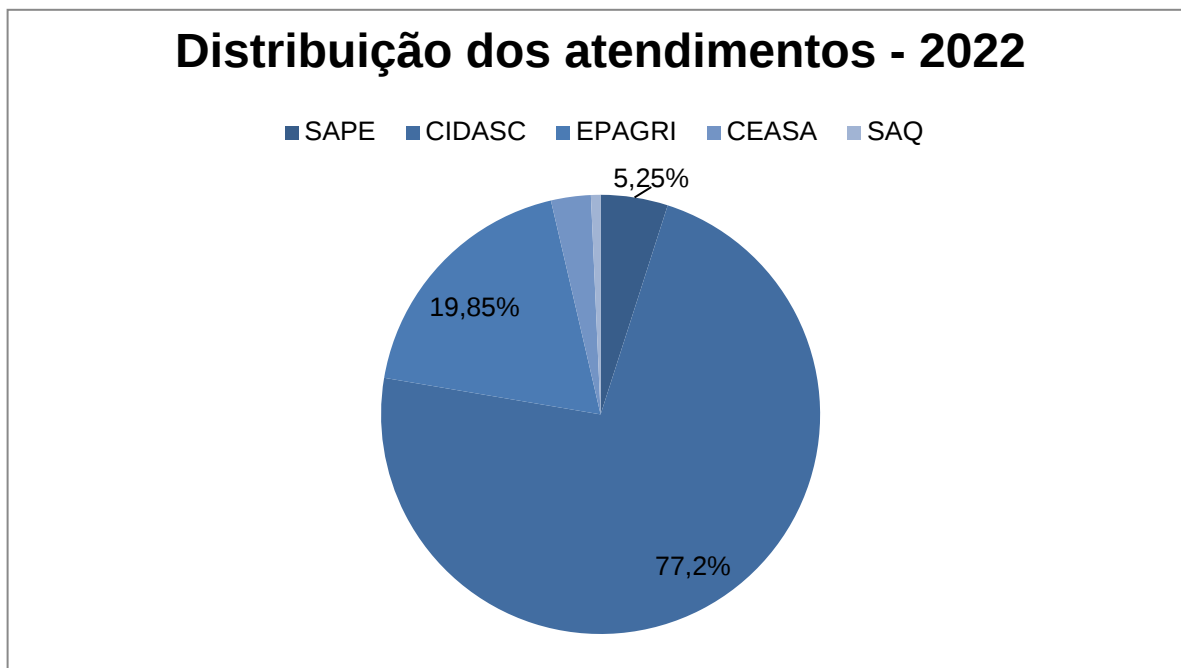


Gráfico 04/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

O gráfico abaixo identifica a distribuição dos atendimentos das Unidades Internas de Ouvidoria da SAPE, no ano de 2025, de acordo com a natureza da demanda.<sup>6</sup>

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

Órgão / Entidade	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total Geral
Unidades Internas da SAPE:						15
Diretoria de Cooperativismo e Desenvolvimento Rural	1	1				2
Diretoria de Desenvolvimento Sustentável e Fundiário		1				1
Diretoria de Administração e Finanças	1		1			2
Diretoria de Qualidade e Defesa Agropecuária						0
Gabinete		2	4	1	3	10
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

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



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

## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO

No ano de 2025, dos 514 (quinhentos e quatorze) atendimentos, aproximadamente 99,44% de demandas finalizadas no prazo legal.

Prazo de atendimento - 2025			
	Quantidade de atendimentos abertos no período	Percentual de atendimentos concluídos no prazo legal	Prazo médio de resposta
<b>SAPE</b>	15	99,47%	12,20

Gráfico 06/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina (identificação de inconsistência no Sistema Informatizado de Ouvidoria)

## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Em 2025, dos 514 (quinhentos e quatorze) atendimentos encaminhados pela Ouvidoria-Geral do Estado à Ouvidoria da SAPE. Dentre os assuntos recorrentes, 185 (cento e oitenta e cinco) 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	185	36%
Fiscalização de Alimentos	60	11,7%
Comportamento de Servidor	47	9,14%
Irregularidades Administrativas	14	2,7
Outros	208	40,46%
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>

Gráfico 07/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 2025, 66,73% das manifestações foram registradas de forma “anônima”. Ainda, 20,33% dos cidadãos que demandaram junto à Ouvidoria registraram o gênero “masculino” e outros 12,94%, “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	66,73%
Masculino	20,33%
Feminino	12,94%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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

A maior parte das comunicações foi efetuada pela *internet* – 468 (quatrocentos e sessenta e oito) atendimentos, que representaram 91,05% do total.

Por telefone foram 46 (trinta e nove) atendimentos, totalizando 8,95% 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>	91,05%
Telefone	8,95%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Gráfico 09/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Dentre os atendimentos, no ano de 2025, 96,7% foram registrados em Santa Catarina e os 3,30% restantes foram registrados em RS, MG, DF, SP, PR e BA.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2022	
Registros por Estados	Percentual
Santa Catarina	96,7%
Outros Estados	3,30%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

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

Em Santa Catarina, a maioria dos atendimentos – 73 (setenta e três) foram realizadas no Município de Florianópolis; 17 (dezessete) em Concórdia; 15 (quinze) em São José; 14 (quatorze) em Itajaí; 13 (treze) em Blumenau; 12 (doze) em Tubarão; 370 (trezentos e setenta) nos outros municípios (SC e outros estados).

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2024	
Registros por Municípios de SC	Quantidade
Florianópolis	73
Concórdia	17
São José	15
Itajaí	14
Blumenau	13



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

Tubarão	12
Outros Municípios (de SC e outros Estados)	370
<b>Total</b>	<b>514</b>

Gráfico 11/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.<sup>7</sup>

### “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 2025, 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 “denúncias” envolveu a irregularidade de **eventos agropecuários**, a maioria cavalgadas sem registros, os quais foram fiscalizados e atestados pela CIDASC como resposta à manifestação.

Também foi recorrente a “solicitação” de verificação de **produtos lácteos e pesqueiros que não atendem a legislação** ou contam com dados insuficientes de

<sup>7</sup> 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

identificação; ainda, perfis em redes sociais com venda de **agrotóxico sem emissão de receituário agrônomo**; 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.

Muitos encaminhamentos “denunciavam” a **interdição irregular de propriedades**; estabelecimentos com venda de **agrotóxicos fracionados**; descarte incorreto de **embalagens de agrotóxicos**; **animais sem identificação** (brincos); **abates clandestinos** de animais. Em todos os casos a CIDASC averigou *in locu* a situação e adotou as medidas pertinentes.

Alguns encaminhamentos requisitavam pedidos de informação com respaldo na Lei de Acesso à informação. Nesses casos, SAP, SAQ, CEASA, CIDASC e EPAGRI prestaram as informações necessárias.

Outras questões como dúvidas em relação ao Edital do **Concurso Público** da EPAGRI e CIDASC; “reclamações” de dificuldade de atendimento em determinado **horário** nos escritórios municipais das vinculadas; “denúncias” envolvendo **funcionários**, em bom uso indevido de **veículos oficiais**, também fizeram parte das demandas no exercício. Todas as “informações” foram prestadas; dúvidas sanadas e e medidas adotadas.

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

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

**“Sugestão”:**

Algumas “sugestões” de alteração/simplificação de formulários da CIDASC e acessos ao *site* da EPAGRI foram registradas.

A Ouvidoria da sape, por sua vez, não acompanhou eventual implementação das “sugestões” por parte das empresas vinculadas.



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

**“Elogios”:**

No ano de 2025, foram recebidos elogios diversos, incluindo a realização do FLORIPA RURAL, criado para conectar instituições agropecuárias de Florianópolis com a comunidade local. Todas as manifestações foram registradas em seu assentamento funcional.

## **9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA**

Registra-se, que em 2025, a equipe de Ouvidoria participou do Dia do Ouvidor a fim de trocar experiências e estreitar laços com os demais membros.

A Ouvidoria manteve as áreas técnicas da SAPE 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 2025.

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

Os dados analisados foram originados no Sistema Informatizado de 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 SAPE está pautada em transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição em defesa dos interesses do cidadão, observando normas e



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

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 SAPE realizou, no ano de 2025, 514 (quinhentos e quatorze) atendimentos. Embora haja diversas formas de se manifestar, a predominância ocorreu por meio de “solicitações” (63,3%). Assim, criaram-se práticas e estabeleceram-se rotinas internas para melhor atender as demandas e monitorar os assuntos mais requisitados.

Em razão da pertinência da matéria, aproximadamente 77,2% dos atendimentos foram dirigidos à CIDASC.

Com efeito, 36% do total das demandas abordavam a “Fiscalização relativa a agricultura e pecuária”.

Apenas 19,85% dos atendimentos foram encaminhados para a EPAGRI e 5,25% 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, destacando a média de 11,8 dias para as respostas às demandas.

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 SAPE e de suas empresas vinculadas, contribuindo para o aperfeiçoamento da qualidade das respostas.

**Micheli Bitencourt**  
Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria  
Matrícula 0697708-1-01



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **5XV4K0B2**

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

✓ **MICHELI BITENCOURT** (CPF: 037.XXX.939-XX) em 07/04/2026 às 15:36:57  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 08/02/2019 - 17:24:36 e válido até 08/02/2119 - 17:24:36.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0FQRV80MTI0N18wMDAwMDc1MF83NTBfMjAyNI81WFY0SzBCMg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SAPE 0000750/2026** e o código **5XV4K0B2** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.