



ESTADO DE SANTA CATARINA

SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA, DA PESCA E DO
DESENVOLVIMENTO RURAL
OUVIDORIA

Relatório de Gestão 2022

Ouvidoria

Florianópolis/ dezembro de 2022



ESTADO DE SANTA CATARINA

**SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA, DA PESCA E DO
DESENVOLVIMENTO RURAL
OUVIDORIA**

Secretaria de Estado da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural

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

**Secretário de Estado
Ricardo Miotto Ternus**

**Ouvidora
Rachel Niehues Aust**



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



1 APRESENTAÇÃO

A Secretaria de Estado da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural de Santa Catarina – 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 Decreto Estadual nº 1.933/2022, apresenta um panorama do resultado da atuação da Ouvidoria da SAR no exercício de 2022³.

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/>

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



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;

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;

⁴ Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, 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, DA PESCA E DO
DESENVOLVIMENTO RURAL
OUVIDORIA**

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 Ouvidora, sem a participação de outros colaboradores.

INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Secretaria de Estado da Agricultura da Pesca e do Desenvolvimento Rural 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 sexta feira das 11h45 às 18h ou por telefone – (48) 3664-4416.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022 foram contabilizadas 505 (quinhentas e cinco)

**ESTADO DE SANTA CATARINA****SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA, DA PESCA E DO
DESENVOLVIMENTO RURAL
OUVIDORIA**

manifestações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Estado à Ouvidoria da Secretaria de Estado da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural de Santa Catarina.

Acompanhamento mensal dos encaminhamentos da Ouvidoria-Geral do Estado para a Ouvidoria/SAR	
Atendimentos em 2022	
Mês	Quantidade
Janeiro	37
Fevereiro	29
Março	36
Abril	51
Maio	41
Junho	43
Julho	35
Agosto	49
Setembro	52
Outubro	40
Novembro	57
Dezembro	35
Total	505

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

Considerando o mesmo período no ano de 2021, foram naquela ocasião recepcionadas 494 (quatrocentos e noventa e quatro) manifestações, o que representa um aumento de 2,2% no total de demandas/ano em 2022.

Acompanhamento mensal dos encaminhamentos da Ouvidoria-Geral do Estado para a Ouvidoria/SAR	
Atendimentos em 2021	
Mês	Quantidade
Janeiro	38
Fevereiro	36
Março	40
Abril	41
Maio	46
Junho	42
Julho	53
Agosto	41
Setembro	44
Outubro	52
Novembro	26
Dezembro	35
Total	494

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



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 61,2% das manifestações no ano de 2022.

Ainda, no ano de 2022, as “reclamações” alcançaram o percentual de 20,6% dos atendimentos, as “denúncias” representaram 15,3% das manifestações e os “elogios” representaram 2,9% 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.



Tipologia dos atendimentos - 2022

■ Solicitações ■ Reclamações ■ Deúncias ■ Elogios

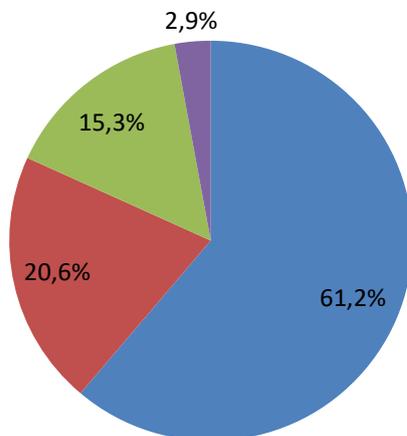


Gráfico 03/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

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 2022, aproximadamente 77% dos atendimentos foram dirigidos para a CIDASC e 18% para a EPAGRI. Apenas 1 (uma) única demanda foi encaminhada para a CEASA.

Outros atendimentos, afetos exclusivamente à Secretaria, foram encaminhados às Unidades Internas da SAR – Diretorias, para resposta. Em 2022 as demandas de Ouvidoria, cujo conteúdo referia-se apenas à SAR, corresponderam a 4% dos atendimentos.

Dessas, apenas 1 (uma) “solicitação” foi direcionada ao Instituto Catarinense de Sanidade Agropecuária – ICASA, com quem a Secretaria possui Termo de Cooperação Técnica vigente, para manifestação. As demais, como dito, foram encaminhadas para as Diretorias Técnicas da Secretaria.



Distribuição dos atendimentos - 2022

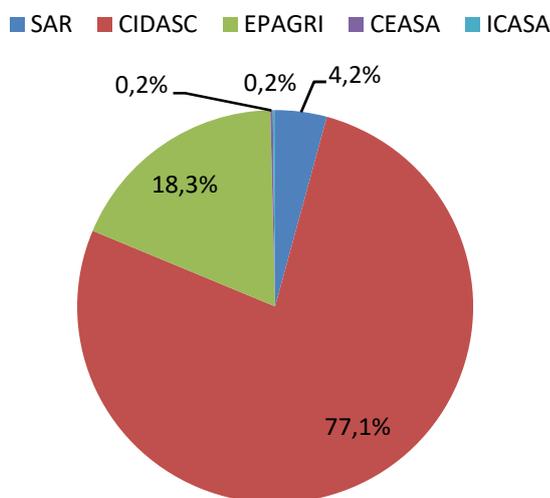


Gráfico 04/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

O gráfico abaixo identifica a distribuição dos atendimentos para as empresas vinculadas e outras Unidades Internas de Ouvidoria da SAR, no ano de 2022, de acordo com a natureza da demanda.⁶

Órgão / Entidade	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total Geral
CEASA			1			1
EPAGRI	30	28	20	12	2	92
CIDASC	263	63	53	1	10	390
Unidades Internas da SAR:						22
Diretoria de Cooperativismo e Desenvolvimento Rural	2		1			
Diretoria de Agricultura Familiar e da Pesca	2					
Diretoria de Administração e Finanças	3	4				
Diretoria de Qualidade e Defesa Agropecuária	2					
Gabinete	3	2	2			
Instituto Catarinense de Sanidade Agropecuária	1					
Total	306	97	77	13	12	505

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.



5 PRAZO DE ATENDIMENTO

No ano de 2022, dos 505 (quinhentos e cinco) atendimentos, 497 (quatrocentos e noventa e sete) foram concluídos dentro do prazo, representando, aproximadamente 98% de demandas finalizadas no prazo legal.

Das 22 (vinte e duas) manifestações respondidas diretamente pela Secretaria, 18 (dezoito) foram concluídas no prazo, com uma média de 11,8 dias de prazo de resposta.

A única demanda encaminhada para a CEASA foi respondida em 14 (quatorze) dias.

Das 92 (noventa e duas) manifestações dirigidas para a EPAGRI, todas foram concluídas dentro do prazo legal em uma média de 9 (nove) dias.

Os 390 (trezentos e noventa) encaminhamentos para a CIDASC foram atendidos em uma média de 11,5 dias. Apenas 5 (cinco) foram atendidos fora do prazo.⁷

Prazo de atendimento - 2022			
	Quantidade de atendimentos abertos no período	Percentual de atendimentos concluídos no prazo legal	Prazo médio de resposta
SAR	22	86%	11,8 dias
CEASA	1	100%	14 dias
EPAGRI	92	100%	09 dias
CIDASC	390	95%	11,5 dias
Total	505		

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 2022, dos 505 (quinhentos e cinco) atendimentos encaminhados pela Ouvidoria-Geral do Estado à Ouvidoria da SAR, 479 (quatrocentos e setenta e nove) circundaram a área da “Agricultura”. Dentre os assuntos recorrentes, 262 (duzentos e sessenta e duas) demandas foram registradas como “Fiscalização relativa a agricultura e pecuária”.

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

⁷Observação: A quantidade de atrasos nos atendimentos das demandas apresenta inconsistência/divergência no Sistema Informatizado de Ouvidoria.



Principais assuntos por tipologia - 2022		
Assunto	Quantidade	Percentual
Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	262	52%
Comportamento do servidor	51	10%
Informações/documentos	13	2,6%
Irregularidades administrativas	12	2,4%
Mau atendimento	9	1,9%
Carga horária	7	1,4%
Programas de Governo	6	1,3%
Cursos de capacitação	6	1,3%
Eleições	6	1,3%
Uso indevido de veículo oficial	6	1,3%
Demora de processos	5	1%
Falta de profissional para atendimento	5	1%
Outros	117	22,5
Total	505	100%

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 2022, 66,14% das manifestações foram registradas de forma “anônima”. Ainda, 21,39% dos cidadãos que demandaram junto à Ouvidoria registraram o gênero “masculino” e outros 12,48%, “feminino”.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2022	
Registros por gênero	Percentual
Anônimo	66,14%
Masculino	21,39%
Feminino	12,48%
Total	100%

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

A maior parte das comunicações foi efetuada pela *internet* – 460 (quatrocentos e sessenta) atendimentos, que representaram 91,09% do total.

Por telefone foram 44 (quarenta e quatro) atendimentos, totalizando 8,71% e apenas 1 (um) atendimento se deu de forma presencial.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2022	
Registros por canal de comunicação	Percentual
<i>Internet</i>	91,09%
Telefone	8,71%
Presencial	0,2%
Total	100%

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



ESTADO DE SANTA CATARINA

SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA, DA PESCA E DO
DESENVOLVIMENTO RURAL
OUVIDORIA

Dentre os atendimentos, no ano de 2022, 469 (quatrocentos e sessenta e nove) demandas foram registradas em Santa Catarina e 36 (trinta e seis) em outros Estados.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2022	
Registros por Estados	Percentual
Santa Catarina	92,8%
Outros Estados	7,2%
Total	100%

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

Em Santa Catarina, a maioria dos atendimentos – 49 (quarenta e nove) foram realizadas no Município de São José; 47 (quarenta e sete) em Florianópolis; 16 (dezesesseis) em Tubarão; 9 (nove) em Taió; 8 (oito) em Araranguá; 8 (oito) em Biguaçu; 8 (oito) em Chapecó; 8 (oito) em Concórdia e 8 (oito) em Jardinópolis.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2022	
Registros por Municípios de SC	Quantidade
São José	49
Florianópolis	47
Tubarão	16
Taió	09
Araranguá	08
Biguaçu	08
Chapecó	08
Concórdia	08
Jardinópolis	08
Outros Municípios (de SC e outros Estados)	344
Total	505

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.⁸

“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 2022, 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 identificação; ainda, perfis em redes sociais com venda de **agrotóxico sem emissão de receituário agrônômico**; 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 abordavam a dificuldade de emissão de Declaração de Aptidão ao Pronaf – **DAP**; outras de acesso e uso ao **Sistema Sigen+** e dúvidas envolvendo Guias de Trânsito Animal – **GTA**. Houve diversos pedidos de acesso à **matérias produzidas** pela EPAGRI sobre cultivares e

⁸ Artigo 3º do Decreto Estadual nº 1.933, de 2022.



melhoramento vegetal. Nesses casos, CIDASC e EPAGRI prestaram as informações necessárias.

Outras questões como dúvidas em relação ao Edital do **Concurso Público** da EPAGRI, lançado no ano de 2022, também surgiram; “solicitação” de acesso à processos eletrônicos, especialmente **licitações**; “reclamações” de dificuldade de atendimento em determinado **horário** nos escritórios municipais das vinculadas; “denúncias” envolvendo **transferências de funcionários** tidas como irregulares e uso indevido de **veículos oficiais** também, fizeram parte das demandas no exercício de 2022. 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 SAR 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 SAR, por sua vez, não acompanhou eventual implementação das “sugestões” por parte das empresas vinculadas.

“Elogios”:

No ano de 2022, a maior parte dos “elogios” foram dirigidos a um pesquisador da EPAGRI em razão de um curso por ele ministrado. Todas as manifestações foram registrados em seu assentamento funcional.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Registra-se, em 2022, a participação em eventos que contribuíram para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pela Ouvidora da Secretaria: 1. Congresso Catarinense de Direito do Servidor Público, realizado na OAB/SC; 2. Dia



da Informação: na prática, promovido pela Procuradoria-Geral do Estado; 3. Capacitação em Transparência Pública, promovida pela Fundação Escola de Governo e Controladoria-Geral do Estado e 4. Excelência em Ouvidoria, promovido pela Ouvidoria-Geral da União.

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, da Pesca e do Desenvolvimento Rural 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 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 discricão 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 2022, 505 (quinhentos e cinco) atendimentos. Embora haja diversas formas de se manifestar, a predominância ocorreu por meio de “solicitações” (61%). 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% dos atendimentos foram dirigidos à CIDASC.

Com efeito, 52% do total das demandas abordavam a “Fiscalização relativa a agricultura e pecuária”.

Apenas 18% dos atendimentos foram encaminhados para a EPAPRI e 4% 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 2023, 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.