



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

Relatório de Gestão 2023

Ouvidoria

Florianópolis/ dezembro de 2023

Rodovia Admar Gonzaga, 1486 – Itacorubi – 88034-001 – Florianópolis, SC Fone (048) 3664-4400

www.agricultura.sc.gov.br imprensa@agricultura.sc.gov.br



GOV
SA



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

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

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

Secretário de Estado
Valdir Colatto

Ouvidora
Micheli Bitencourt





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

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 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 Decreto Estadual nº 1.933/2022, apresenta um panorama do resultado da atuação

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

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

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

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





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

A Ouvidoria da SAR conta com atendimento presencial de segunda a sexta feira das 12h00 às 18h30 ou por telefone – (48) 3664-4341.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023 foram contabilizadas 607 (seiscentos e sete) manifestações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Estado à Ouvidoria da Secretaria de Estado da Agricultura e da Pecuária de Santa Catarina.

Atendimentos em 2023		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	40	6,32%
Fevereiro	46	7,27%
Março	60	9,48%
Abril	35	5,53%
Maio	52	8,21%
Junho	50	7,90%
Julho	61	9,64%
Agosto	62	9,79%
Setembro	47	7,42%
Outubro	58	9,16%
Novembro	71	11,22%
Dezembro	51	8,06%
Total	633	100%

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

Considerando o mesmo período no ano de 2022, foram naquela ocasião recepcionadas 505 (quinhentos e cinco) manifestações, o que representa um aumento de 20,22 % no total de demandas/ano em 2023.

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





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

Setembro	52
Outubro	40
Novembro	57
Dezembro	35
Total	633

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 70,7% das manifestações no ano de 2023.

Ainda, no ano de 2023, as “reclamações” alcançaram o percentual de 12,3% dos atendimentos, as “denúncias” representaram 16,2% das manifestações e os “elogios” representaram 0,15% 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.



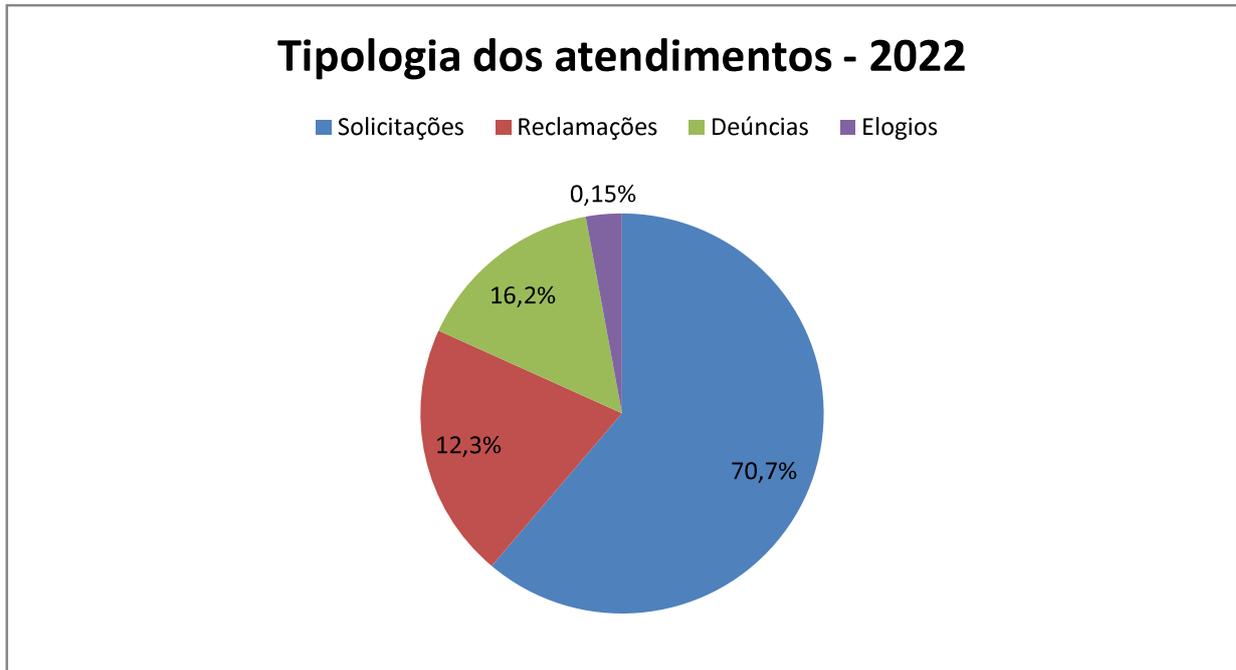


Gráfico 03/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

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 81,51% dos atendimentos foram dirigidos para a CIDASC e 10,26% para a EPAGRI e 2,05% 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 6,18% dos atendimentos.



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

Distribuição dos atendimentos - 2022

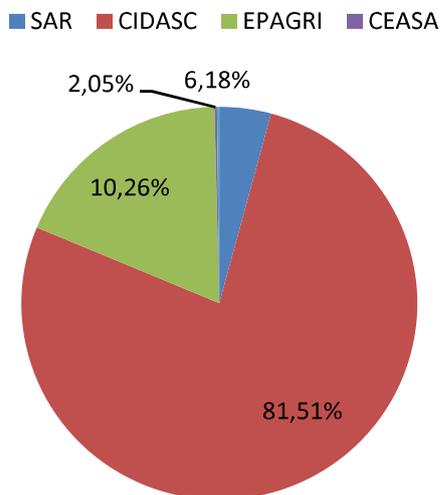


Gráfico 04/Fonte: dados extraídos do portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

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	12			13
EPAGRI	18	19	26	1	1	65
CIDASC	418	50	47		1	516
SAR	12	5	18	1	3	39
Total	448	75	188	2	5	633

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

5 PRAZO DE ATENDIMENTO

No ano de 2023, dos 633 (seiscentos e trinta e três) atendimentos, 600





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

(seiscentos) foram concluídos dentro do prazo, representando, aproximadamente 94,8% de demandas finalizadas no prazo legal.

Prazo de atendimento - 2023			
	Quantidade de atendimentos abertos no período	Percentual de atendimentos concluídos no prazo legal	Prazo médio de resposta
SAR	39	88,57%	16,8 dias
CEASA	13	100%	30,66 dias
EPAGRI	65	100%	9,93 dias
CIDASC	516	98,6%	18,02 dias
Total	633		

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

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Em 2023, dos 633 (seiscentos e trinta e três) atendimentos encaminhados pela Ouvidoria-Geral do Estado à Ouvidoria da SAR, 623 (seiscentos e vinte e três) circundaram a área da “Agricultura”. Dentre os assuntos recorrentes, 379 (trezentos e setenta e nove) demandas foram registradas como “Fiscalização relativa a agricultura e pecuária”.

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

Principais assuntos por tipologia - 2022		
Assunto	Quantidade	Percentual
Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	379	59,88%
Comportamento do servidor	37	5,85%
Eventos	14	2,21%
Informações/documentos	13	2,05%
Irregularidades administrativas	12	1,90%
Carga horária	9	1,42%
Programas de Governo	8	1,26%
Falta de profissional para atendimento	6	0,95%
Outros	155	24,48%
Total	633	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





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

De acordo com os registros extraídos do Sistema da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, no ano de 2022, 74,73% das manifestações foram registradas de forma “anônima”. Ainda, 16,54% dos cidadãos que demandaram junto à Ouvidoria registraram o gênero “masculino” e outros 8,72%, “feminino”.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2023	
Registros por gênero	Percentual
Anônimo	74,73%
Masculino	16,54%
Feminino	8,72%
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* – 590 (quinhentos e noventa) atendimentos, que representaram 93,22% do total.

Por telefone foram 41 (quarenta e um) atendimentos, totalizando 6,47% e apenas 2 (dois) atendimentos ocorreram de forma presencial.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2022	
Registros por canal de comunicação	Percentual
<i>Internet</i>	93,22%
Telefone	6,47%
Presencial	0,31%
Total	100%

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

Dentre os atendimentos, no ano de 2023, 621 (seiscentos e vinte e uma) demandas foram registradas em Santa Catarina e 12 (doze) em outros Estados.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2023	
Registros por Estados	Percentual
Santa Catarina	98,11%
Outros Estados	1,89%
Total	100%

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

Em Santa Catarina, a maioria dos atendimentos – 87 (oitenta e sete) foram realizadas no Município de Florianópolis; 40 (quarenta) em São José; 16





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

(dezesseis) em Itajaí; 16 (dezesseis) em Joinville; 15 (quinze) em Blumenau; 14 (quatorze) em Baneário Camboriú; 14 (quatorze) em Braço do Norte; 14 (quatorze) em Criciúma e 216 em outros municípios/estados.

Perfil dos cidadãos que acessam o canal da Ouvidoria - 2022	
Registros por Municípios de SC	Quantidade
Florianópolis	87
São José	40
Itajaí	16
Joinville	16
Blumenau	15
Balneário Camboriú	14
Braço do Norte	14
Criciúma	14
Outros Municípios (de SC e outros Estados)	216
Total	633

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.⁷

“Denúncia”, “Reclamação” e “Solicitação”

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

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





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

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, alguns dos atendimentos em 2023 que foram registrados como “solicitação” tratavam-se 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**, 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; 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; animais sem identificação** (brincos); **abates clandestinos** de animais. Em todos os casos a CIDASC averigou *in locu* a situação e adotou as medidas pertinentes.

Outras questões como dúvidas em relação a **Concurso Público**, 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 uso indevido de **veículos oficiais, comércio** não autorizado dentro dos órgãos, também, fizeram parte das demandas no exercício de 2023. 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





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

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 2023 houveram dois elogios computados dentre os atendimentos.

9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

Registra-se, em 2023, a participação em eventos que contribuíram para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pela Ouvidora da Secretaria: 1. Roda de Ouvidoria, realizado pela Controladoria-Geral do Estado em novembro de 2023; 2. Programa de Prevenção ao Assédio Sexual no Ambiente de Trabalho, realizado pela Controladoria-Geral do Estado em agosto de 2023; 3. Ouvidoria Day realizado pelo Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina em março de 2023; 4. Capacitação em Ouvidoria e Acesso à Informação realizado pela ENA em outubro de 2023.

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





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA

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 2023.

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 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 2023, 633 (seiscentos e trinta e três) atendimentos, sendo 516 (quinhentos e dezesseis) encaminhados à CIDASC, 65 (sessenta e cinco) encaminhados à EPAGRI, 39 da SAR e 13 encaminhados à CEASA.

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 2024, 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.





ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA





Assinaturas do documento



Código para verificação: **TNG997C3**

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

✓ **MICHELI BITENCOURT** (CPF: 037.XXX.939-XX) em 29/02/2024 às 14:38:39
Emitido por: "SGP-e", emitido em 08/02/2019 - 17:24:36 e válido até 08/02/2119 - 17:24:36.
(Assinatura do sistema)

✓ **VALDIR COLATTO** (CPF: 162.XXX.779-XX) em 29/02/2024 às 14:40:24
Emitido por: "SGP-e", emitido em 30/12/2022 - 13:48:54 e válido até 30/12/2122 - 13:48:54.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0FSXzcwMDNfMDAwMDAzNjRfMzY0XzlwMjRfVE5HOTk3QzM=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SAR 00000364/2024** e o código **TNG997C3** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.