



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



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022

PRESIDENTE

Junior Kunz

EQUIPE DA OUVIDORIA

Éder Pires Bitencourte (ouvidor)

Gisele Patricio Lima



Presidente

Junior Kunz

Diretor Administrativo Financeiro

Jean Fabricio de Moraes

Diretor de Defesa Agropecuária

Diego Rodrigo Torres Severo

Diretora de Planejamento e Inovação

Manuela Studt da Rocha

Diretor de Desenvolvimento Institucional

Marcos Roberto Pacheco

Controle Interno e Ouvidoria

Eder Pires Bitencourte (ouvidor)

Controle Interno e Ouvidoria

Gisele Patricio Lima



SUMÁRIO

1. Apresentação

2. Apresentação da Ouvidoria

3. Do Canal da Ouvidoria

4. Das Manifestações de Ouvidoria Recebidas em 2022

5. Das Análises das Manifestações de Ouvidoria de 2022

5.1 Tipologia das Manifestações

5.2 Atendimentos por Unidade

5.3 Principais Áreas Demandadas

5.4 Confirmação das Denúncias e Reclamações

5.5 Prazo de Atendimento

6. Conclusão



1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina – Cidasc durante o ano de 2022.

Ao longo do Relatório serão demonstrados o total de atendimentos realizados pela Ouvidoria da Cidasc, sendo discriminados: a tipologia das manifestações, o encaminhamento das manifestações às unidades internas, as principais áreas demandadas, a confirmação das denúncias e reclamações e o prazo de atendimento.

2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Cidasc integra o Departamento Estadual de Controle Interno e Ouvidoria (CIOUV), sendo composta pelos empregados Éder Pires Bitencourte (Ouvidor Responsável) e Gisele Patrício Lima.

Atuando juntamente com o Controle Interno, a Ouvidoria trabalha no acolhimento, tratamento e direcionamento das demandas registradas no canal de ouvidoria, monitorando o tempo de resposta e garantindo o devido retorno ao cidadão.

O objetivo da Ouvidoria da Cidasc é desempenhar o papel de mediador entre o cidadão e a empresa. O trabalho realizado pela Ouvidoria da CIDASC se pauta pelos princípios básicos da Administração Públicos, além do princípio da Proteção ao Denunciante, garantido que não haja qualquer tipo de retaliação aos autores das demandas de ouvidoria.



3. DO CANAL DA OUVIDORIA

O cidadão exerce seu direito de manifestação, através do canal de Ouvidoria, podendo registrar sua solicitação, reclamação, denúncia, pedido de acesso a informação, sugestão e elogio.

O acesso ao canal de manifestações está disponível a qualquer cidadão, 24 horas por dia, através do site <http://ouvidoria.sc.gov.br/>, o cidadão encontra o link no site da Cidasc na página inicial clicando no banner da Ouvidoria. O registro da demanda de ouvidoria também poderá ser realizado pelo telefone 0800 644 8500, sendo este canal disponível das 13h00 às 19h00.

As manifestações de Ouvidoria inicialmente são registradas na Ouvidoria Geral do Estado, unidade vinculada a Controladoria Geral do Estado (CGE), em seguida, as demandas relacionadas com a área agropecuária são encaminhadas à Secretaria do Estado da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural (SAR) que direciona à Cidasc as demandas que são de responsabilidade da companhia. Após a verificação pela Cidasc, o retorno ao Cidadão percorre o mesmo trajeto passando pela aprovação da SAR e da Ouvidoria Geral do Estado.

4. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS EM 2022

A Ouvidoria da Cidasc recebeu em 2022 um total de 378 (trezentos e setenta e oito) manifestações. Os atendimentos realizados em 2022 ficaram próximos da quantidade de atendimentos de 2021, que é o ano que ainda apresenta a maior quantidade de demandas tratadas na ouvidoria da Cidasc.

2022	378 atendimentos
2021	413 atendimentos
2020	288 atendimentos

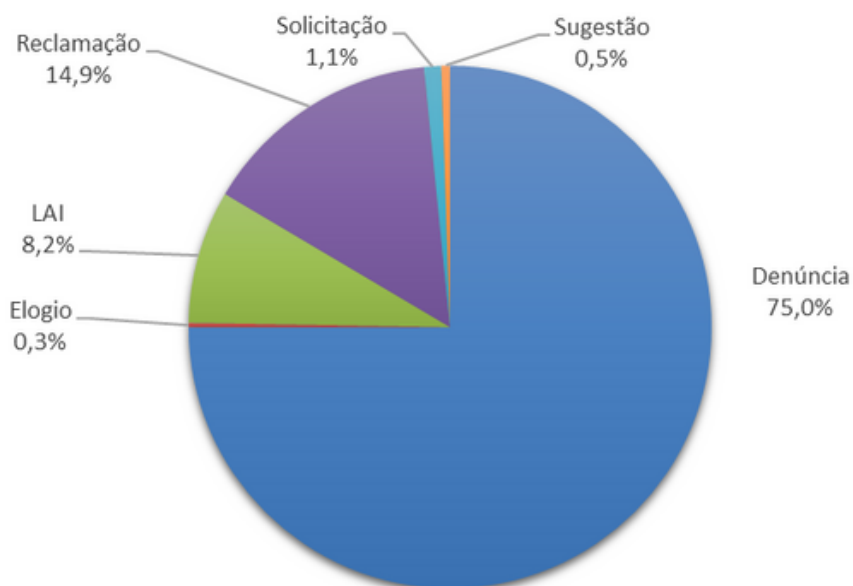
5. DAS ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DE 2022

5.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de Ouvidoria recebidas no canal de Ouvidoria são classificadas com o conteúdo exposto na demanda. As classificações são definidas pelas espécies: Solicitação, Reclamação, Denúncia, Pedido de Acesso a Informação, Sugestão e Elogio.

No último ano, as manifestações recebidas foram classificadas na sua maioria como tipo Denúncia, totalizando o percentual de 75%, seguidas pelas manifestações do tipo Reclamação e pedido de Acesso à Informação com o percentual de 14,9% e 8,2%, respectivamente. Os demais tipos de manifestações representaram menos de 3% do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2022.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

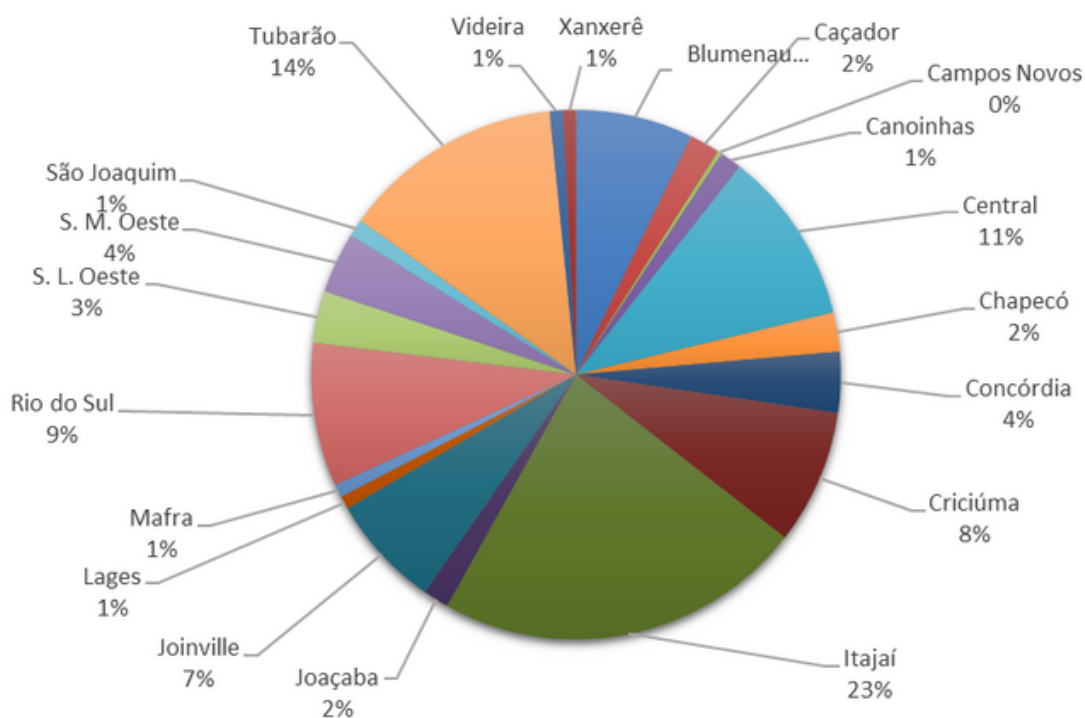


5.2 ATENDIMENTO POR UNIDADE

Todas as manifestações recebidas no Canal de Ouvidoria são analisadas pela equipe de Ouvidoria da Cidasc. Demandas de ordem técnica são encaminhadas às unidades responsáveis nos Departamentos Estaduais ou Regionais para averiguação.

Em 2022 o Departamento Regional da Cidasc de Itajaí recebeu a maior parte dos encaminhamentos das manifestações, representando 22,5% do total de atendimento recebidos na Ouvidoria, seguido pelo Departamento Regional de Tubarão com 13,5% e o Escritório Central (Departamentos Estaduais) com 10,6%.

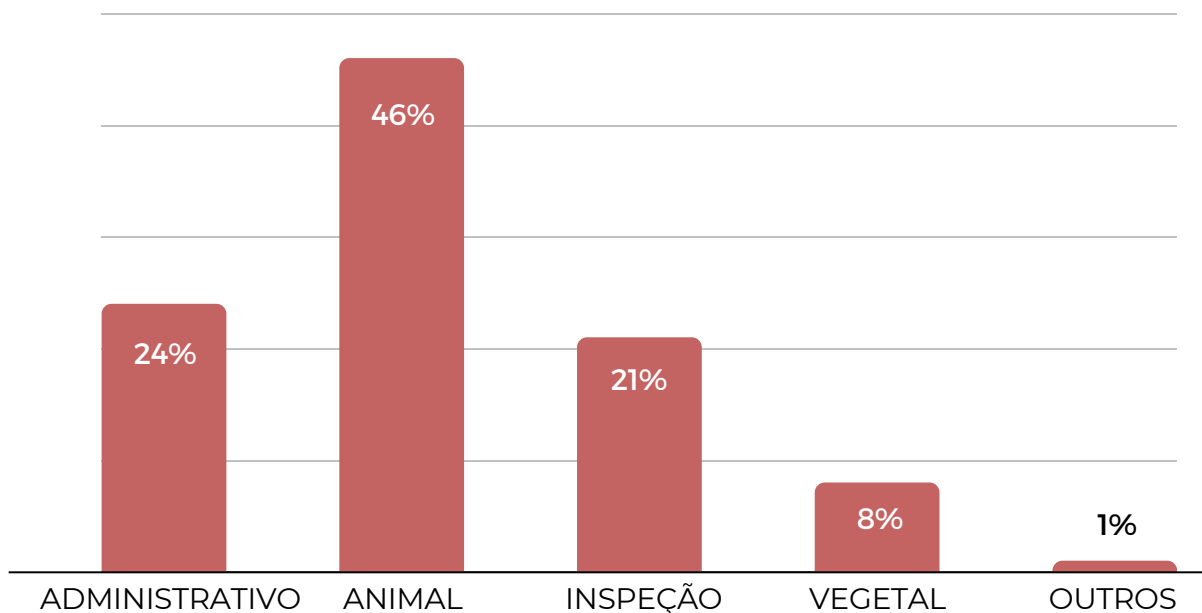
ATENDIMENTOS POR UNIDADE



5.3 PRINCIPAIS ÁREAS DEMANDADAS

As manifestações de Ouvidoria recebidas pela Cidasc abrangeram todas as áreas de atuação da companhia. A maior parte das demandas atendidas no ano de 2022 se concentraram na área da Defesa Sanitária Animal (DSA), representando cerca de 46,5% do total de demandas recebidas no canal de Ouvidoria da Cidasc. As demandas de origem Administrativa representaram 24,5% das manifestações recebidas, seguida das demandas das áreas da Inspeção de Produtos de Origem Animal e da Defesa Sanitária Vegetal com 20,7% e 7,7%, respectivamente.

MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

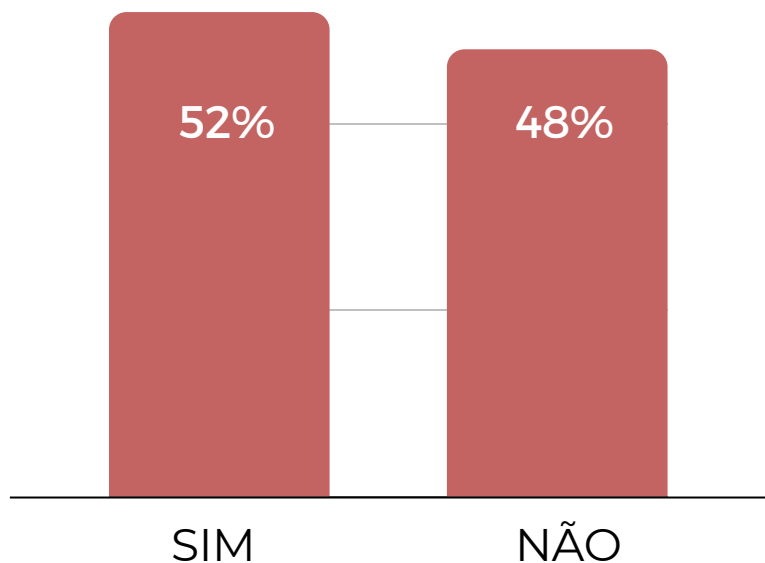


5.4 CONFIRMAÇÃO DAS DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES

Um dos dados mais importantes, aferidos pela equipe de Ouvidoria da Cidasc é quanto a procedências das manifestações classificadas como Denúncia ou Reclamação. Nos atendimentos da Ouvidoria, no ano de 2022, que exigiram ação de averiguação, foi observado que a maior parte eram procedentes.

Do total de demandas que resultaram algum tipo de fiscalização, conforme demonstra o gráfico abaixo, cerca de 52% (cinquenta e dois) se mostraram procedentes ou parcialmente procedentes.

CONFIRMAÇÃO DE DENÚNCIAS



5.5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Os atendimentos as demandas da Ouvidoria possuem prazo definido em Lei. Conforme art. 16 da Lei 13460/2017, o retorno ao cidadão precisa ocorrer em 30 (trinta) dias. Para os casos de pedido de acesso à informação, este prazo é reduzido para de 20 (vinte) dias.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria da Cidasc nas demandas de 2022 tiveram o prazo médio de resposta de 11,67 dias. De todas as demandas trabalhadas, apenas 28 (vinte e oito) atendimentos de Ouvidoria não conseguiram atingir a meta legal de prazo. Os atrasos foram justificados pela complexidade nos atendimentos de denúncias que exigiram verificação in loco, requerendo, muitas vezes, a necessidade de um trabalho conjunto com outras entidades.



6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o elo entre o cidadão e a Cidasc, tendo como principal função promover a qualidade da comunicação e garantido que manifestação do cidadão será ouvida, sendo dado o devido tratamento e atenção necessários de forma individual a cada demanda exposta.

No trabalho realizado no ano de 2022, observou-se que a quantidade de manifestações, apesar da queda em comparação a 2021, ficou na média de demandas se analisados os 3 (três) anos anteriores.

Quase metade das manifestações registradas em 2022 foram relacionadas à área da Defesa Sanitária Animal (46,5%). Esta concentração na Defesa Sanitária Animal (DSA) se mostra razoável, já que a maior força e demanda de trabalho da companhia está alocada na DSA.

Todas as regiões do Estado demandaram atendimento na Ouvidoria, apesar disso, as manifestações de Ouvidoria ocorrem em quantidade consideravelmente distintas entre as unidades das companhias. Os Departamentos Regionais de Itajaí e Tubarão receberam 36% das manifestações registradas na ouvidoria.

Os atendimentos das manifestações ocorreram no prazo legal estipulado, sendo algumas exceções justificadas pela complexidade nos atendimentos de denúncias que exigiram verificação in loco, requerendo, muitas vezes, a necessidade de um trabalho conjunto com outras entidades.

A maioria das manifestações apresentaram teor de denúncias (74,8%), sendo que 52% das manifestações de denúncias e reclamações que foram averiguadas se confirmaram procedentes.

Os dados demonstram que a Ouvidoria é um instrumento primordial para o alcance da excelência em defesa agropecuária no Estado de Santa Catarina, além de ser mais um canal de ligação entre o cidadão e a Cidasc.