



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2023

Equipe da Ouvidoria

EDER PIRES BITENCOURTE

GISELE PATRICIO LIMA



0800 644 8500



www.ouvidoria.sc.gov.br/cidadao

SUMÁRIO

01.	Do objetivo	03
02.	Do dados	03
03.	Das manifestações da ouvidoria recebidas em 2023	04
04.	Dos tipos de manifestação	04
05.	Das demandas por área organizacional	05
06.	Das demandas de cada departamento regional e áreas organizacionais	06
07.	Dos principais temas da área	06
07.1.	Dos principais temas da área de Inspeção de Produtos de Origem Animal.	07
07.2.	Das demandas de Defesa de Sanitária Animal	07
07.3.	Das demandas da área de Defesa Sanitária Vegetal	08
07.4.	Dos principais temas da área administrativa	09
08.	Da confirmação das solicitações e denúncias averiguadas	10
09.	Encaminhamentos	11
10.	Prazo de atendimento	11
11.	Das demandas recebidas via ouvidoria do TCE	12
12.	Dos treinamentos da ouvidoria	13
13.	Das melhorias no trabalho da ouvidoria	13
14.	Da conclusão	14

01. DO OBJETIVO



O objetivo deste documento é a demonstração de dados através de indicadores mensais, de áreas e departamentos. Importante que o leitor ao final do relatório consiga compreender quais as demandas de maior volume, áreas e departamentos mais ou menos requisitados. Ainda, que seja possível extrair informações relevantes para subsidiar propostas de ações para aprimoramento do papel da Ouvidoria e dos serviços da companhia.

02. DOS DADOS



Os dados divulgados neste relatório foram extraídos de planilhas eletrônicas criadas para acompanhamento e controle das demandas de ouvidorias. A planilha é alimentada de forma manual pela equipe da ouvidoria sendo identificado em cada atendimento pelo menos, as seguintes informações: número do atendimento, data do recebimento, tipo de identificação, tipo de demanda, área, departamento regional, cidade, objeto, reivindicação, estabelecimento, suficiência das informações, competência da Cidasc, demandou averiguação, tratamento na ouvidoria, procedência, data da resposta, e quantidade de dias em que a demanda foi respondida.

Além das demandas recebidas pelo canal da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), serão informadas neste relatório em trechos específicos, demandas originadas de outros canais de comunicação de registro de demandas externas.

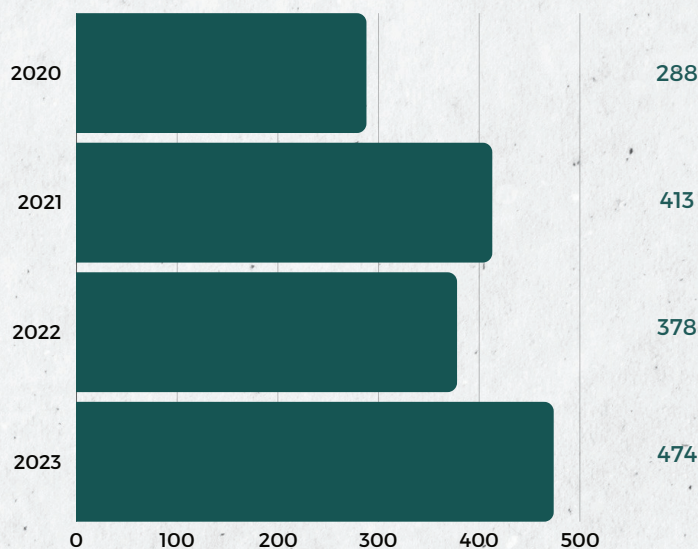


03. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS RECEBIDAS EM 2023



Em 2023, a Ouvidoria da Cidasc registrou um total de 474 manifestações, marcando o ano com o maior número de registros até então. O aumento das demandas foi significativo, chegando a 25% a mais de demandas recebidas em comparação ao ano anterior. A média mensal de atendimentos foi de aproximadamente 40 demandas.

COMPARATIVOS ANUAIS

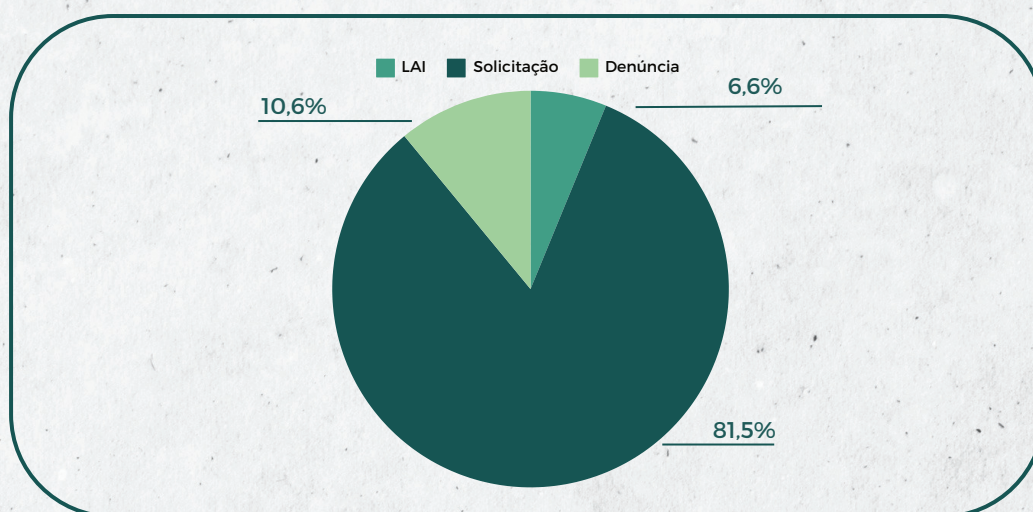


04. DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



As manifestações recebidas pela Ouvidoria através do seu canal oficial são categorizadas de acordo com o conteúdo da demanda. Essas categorias incluem: solicitação, reclamação, denúncia, pedido de acesso à informação, sugestão e elogio.

Durante o período abordado neste relatório, a maior parte das demandas foi classificada como 'Solicitação', representando mais de 80% dos registros recebidos. A maior parte das vezes, as solicitações estão relacionadas com possíveis irregularidades de terceiros, nas áreas de: organização de eventos agropecuários, criação e identificação de animais, produção de produtos de origem animal e uso e comercialização de agrotóxicos.



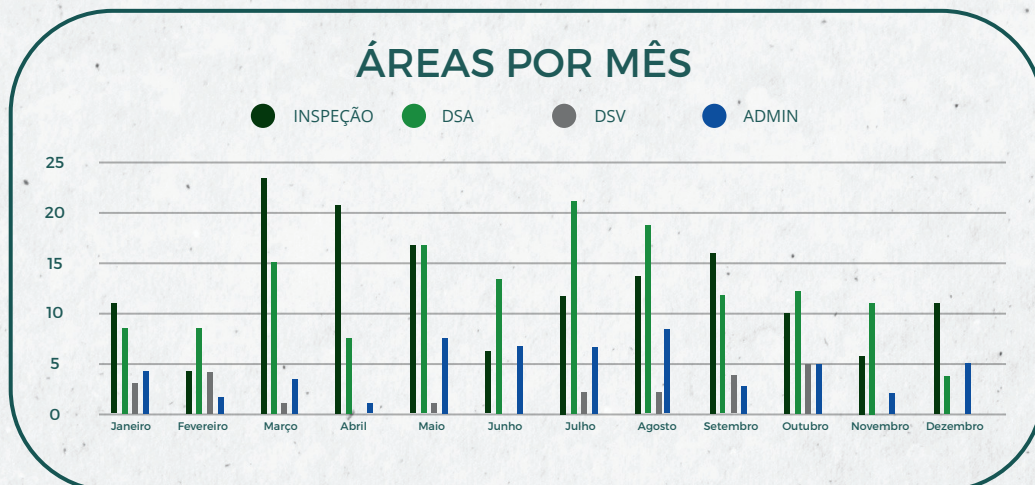
05. DAS DEMANDAS POR ÁREA ORGANIZACIONAL

Durante todo o ano as áreas mais demandadas pelos registros de Ouvidorias são a Defesa Sanitária Animal e a Inspeção de Produtos de Origem Animal. Essas duas áreas se alternam na liderança em número de ocorrências ao longo dos meses.



A área administrativa é a terceira área mais demandada, com registro de Ouvidorias em todos os meses do ano.

A Defesa Sanitária Vegetal possui o menor número de demandas no ano e apresentou alguns meses (abril, junho e novembro) sem registro de Ouvidoria.



06. DAS DEMANDAS DE CADA DEPARTAMENTO REGIONAL E ÁREAS ORGANIZACIONAIS

O Departamento Regional (DR) de Itajaí se destaca na liderança de registro de Ouvidorias, principalmente em razão do município de Florianópolis e região pertencerem à sua estrutura administrativa. No total, o DR de Itajaí conta com o registro de 62 (cinquenta e cinco) solicitações na área de Inspeção de Produtos de Origem Animal e 39 (trinta e oito) solicitações na área de Defesa Sanitária Animal.

O Departamento Regional de Tubarão se apresenta como o segundo departamento com o maior número de demandas, com registros de ouvidorias em todas as áreas. A sede da empresa (Departamento Central) teve destaque nas demandas de caráter administrativo com 21 (vinte e uma) denúncias de irregularidades. Por outro lado, o Departamento Regional de Canoinhas não apresentou nenhuma demanda de Ouvidoria em 2023.

Em uma avaliação geral, das demandas que foram concluídas, a área da Defesa Sanitária Animal representou cerca de 40,9% de todas as demandas registradas na Ouvidoria, seguido pela área de Inspeção de Produtos de Origem Animal com 38,9%.

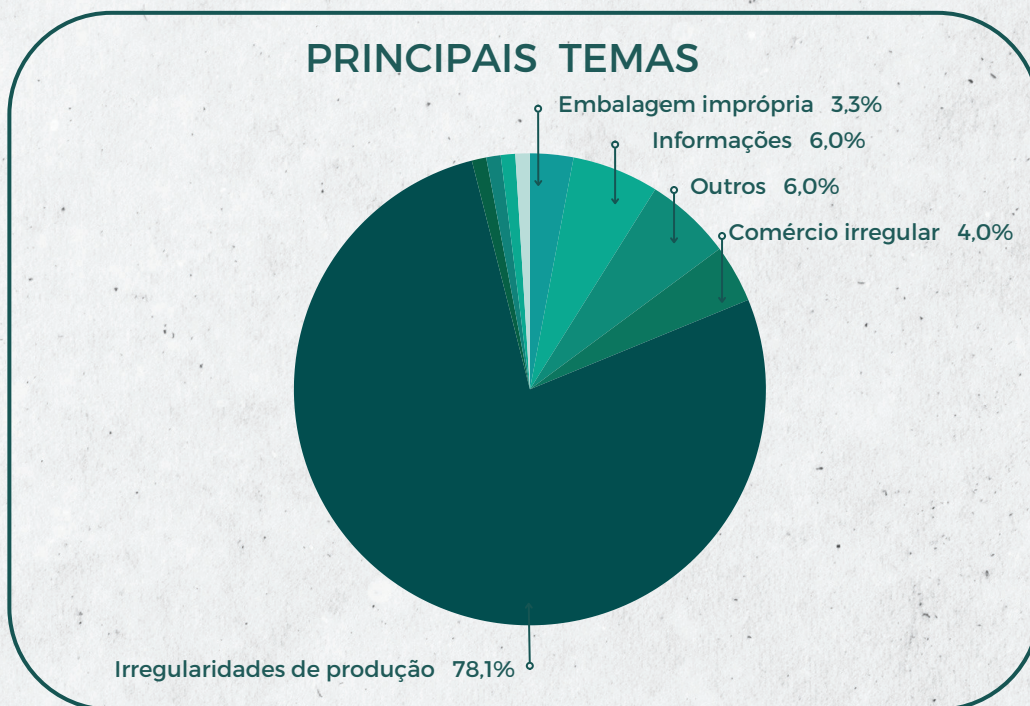


07. DOS PRINCIPAIS TEMAS POR ÁREA

7.1. DOS PRINCIPAIS TEMAS DA ÁREA DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL

Na área de Inspeção de Produtos de Origem Animal a concentração das demandas foram referentes a irregularidades na produção, como mal acondicionamento de produtos, excesso de água, falta de controle da produção, entre outras situações.

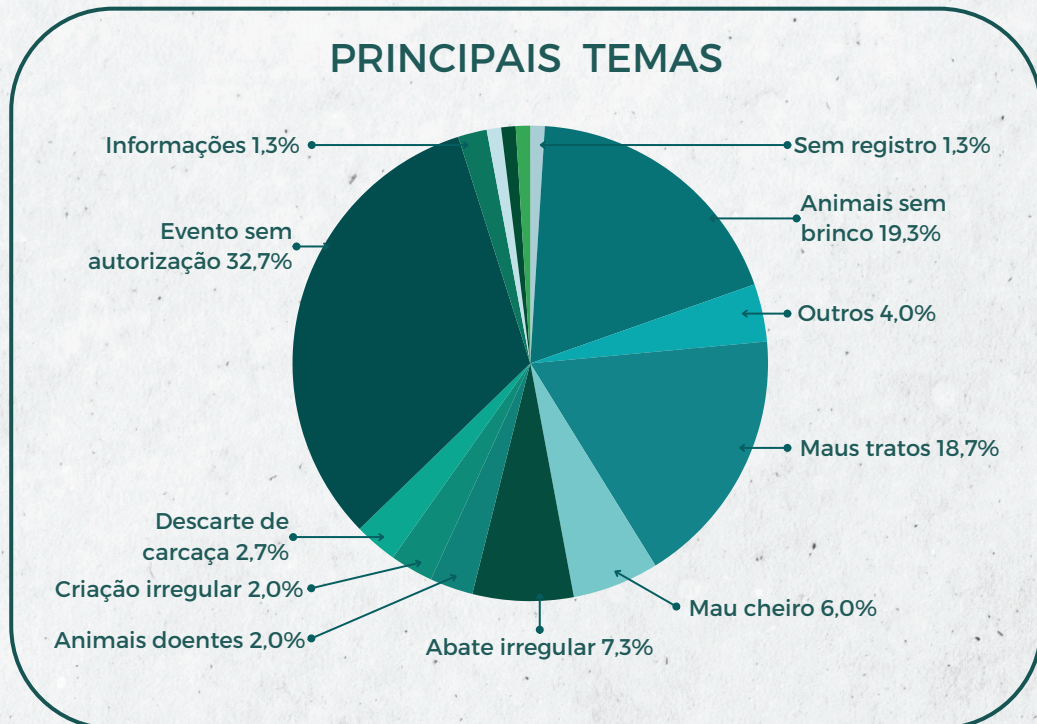
Por contar com o maior número de estabelecimentos registrados no serviço de inspeção estadual (SIE e SISBI), o Departamento Regional de Tubarão recebe um número considerável de demandas da área. Porém, o Departamento de Itajaí é líder no número de Ouidorias com concentração no mercado de pescados.



7.2. DAS DEMANDAS DE DEFESA SANITÁRIA ANIMAL

Os eventos agropecuários por reunir grandes números de pessoas e animais, consequentemente apresenta uma maior visualização da sociedade, sendo o tema que se destaca nas demandas de ouvidoria na área da Defesa Sanitária Animal.

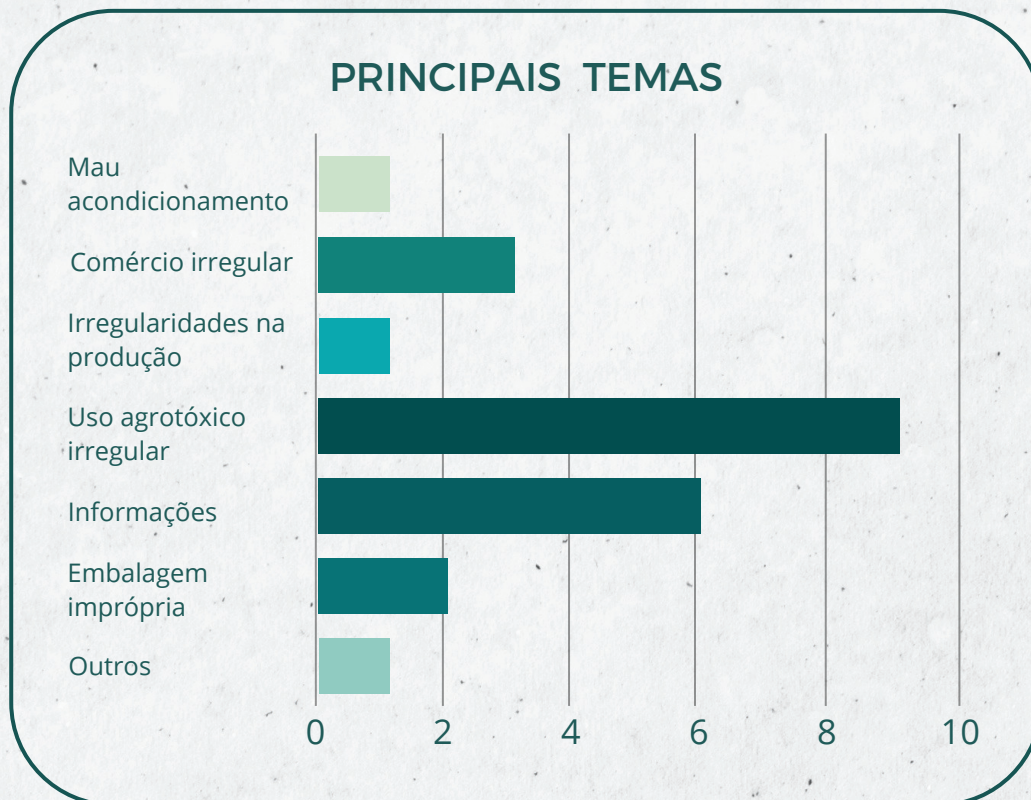
Animais sem brincos de identificação e maus-tratos também possuem um número considerado de registros no canal da Ouvidoria.



7.3. DAS DEMANDAS DA ÁREA DE DEFESA SANITÁRIA VEGETAL

O uso irregular de defensivos agrícolas é o tema que possui o maior número de demandas registradas na área da Defesa Sanitária Vegetal. A principal razão para esse tema se destacar é a percepção do uso de produtos pelos vizinhos e moradores da região.

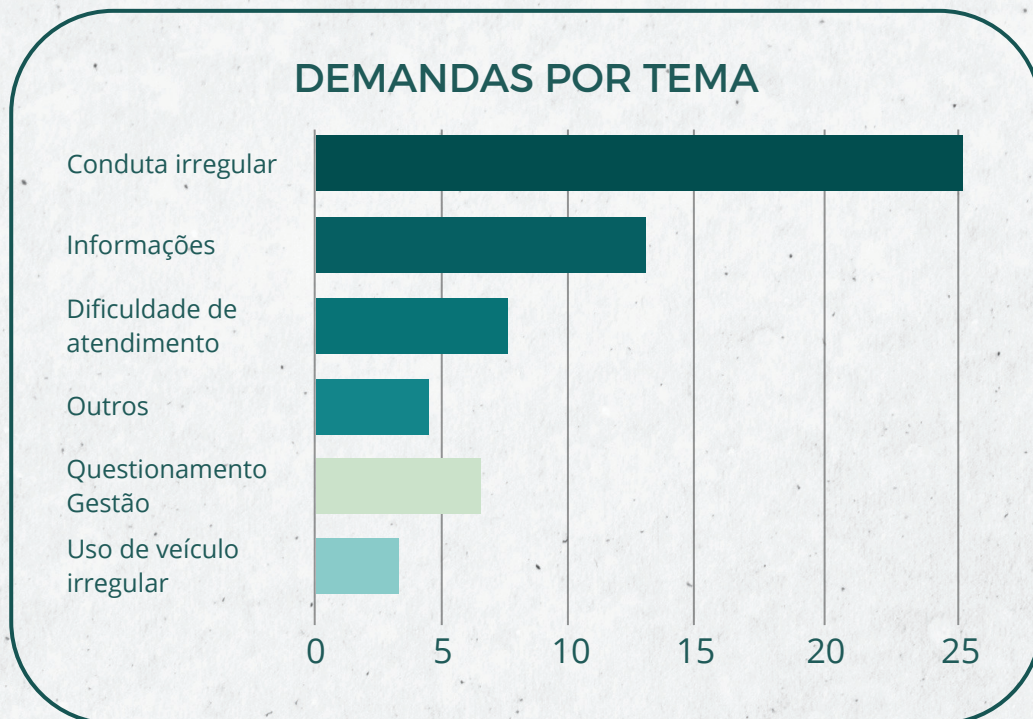
Além disso, observamos uma nova tendência emergente: o uso de drones para intensidade de terrenos e plantações. Essa prática está se tornando cada vez mais comum, refletindo uma evolução nas técnicas de aplicação de defensivos agrícolas.



7.4. DOS PRINCIPAIS TEMAS DA ÁREA ADMINISTRATIVA

Das demandas administrativas recebidas, as irregularidades mais frequentemente apontadas estão relacionadas à conduta inadequada de servidores, totalizando 20 denúncias. Na sequência, destacam-se os pedidos de informações e questionamentos sobre atos de gestão, cada um com 7 demandas, seguidos por dificuldades de atendimento, que totalizam 6 solicitações. As denúncias referentes ao uso impróprio de veículos somam 3 casos, enquanto outras variedades de demandas totalizam 3 casos adicionais.

É importante destacar que todas as demandas são minuciosamente analisadas pela equipe de Ouvidoria. Quando são identificados indícios de possíveis irregularidades, o caso é encaminhado à gestão do Departamento Regional ou à Diretoria Executiva para avaliação e adoção das providências necessárias.



08. DA CONFIRMAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES E DENÚNCIAS AVERIGUADAS

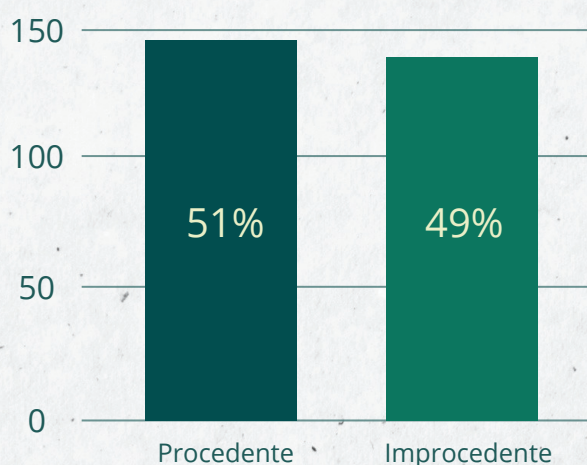


Um dos dados mais importantes, aferidos pela equipe de Ouvidoria da Cidasc, é quanto a procedências das manifestações classificadas como Denúncia ou Solicitação. Nos atendimentos da Ouvidoria, no ano de 2023, que exigiram ação de fiscalização ou apuração, é possível observar que a maior parte foram consideradas procedentes com o percentual de 52% de conclusão positiva.

Considera-se procedente a confirmação, de pelo menos, um dos elementos apontados no registro da Ouvidoria.

O percentual de confirmação dos fatos se mantém semelhante aos observados nos anos anteriores.

CONTAGEM DE PROCEDÊNCIA



09. ENCAMINHAMENTOS



As solicitações recebidas relativas às áreas de Defesa Sanitária Animal, Defesa Sanitária Vegetal e Inspeção são encaminhadas aos gestores de Departamentos Regionais e aos Coordenadores de Área para averiguação e resposta aos solicitantes.

Quanto às denúncias relativas à área Administrativa, são recebidas na ouvidoria, feitos os levantamentos sobre a veracidade das denúncias e caso sejam encontradas irregularidades a denúncia é tratada de acordo com suas peculiaridades.

10. PRAZO DE ATENDIMENTO



Os atendimentos às 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, mas a Orientação Técnica da CGE nº 01/2020 reduz este prazo para 20 dias.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria da Cidasc nas demandas de 2023 tiveram o prazo médio de resposta de 16,9 dias. De todas as demandas trabalhadas, apenas 42 (quarenta e dois) 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. Outro motivo foi devido às chuvas recorrentes e cheias que ocorreram em diversos municípios do estado, impossibilitando nosso corpo de trabalho a fazer as devidas verificações.

11. DAS DEMANDAS RECEBIDAS VIA OUVIDORIA DO TCE



A ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado (TCE) também é um canal utilizado para registro de demandas referente às atividades da Cidasc. No período definido neste relatório a Ouvidoria do TCE encaminhou à Cidasc 8 (oito) demandas para avaliação e esclarecimentos, sendo observado que os registros ocorreram apenas no primeiro semestre. Os principais pontos expostos no canal de Ouvidoria do TCE foram: empregado não se apresentando ao trabalho, falta de manutenção na estrutura da empresa, questionamento quanto a licitação dos veículos modelo MOBI, questionamento quanto a distribuição de veículos adquiridos, despesas com lavagem de carros particulares, uso do veículos sem adesivo de identificação para fins particulares, situações de assédio cometidas por gestores e distribuição de jaquetas a funcionários terceirizados.

As demandas encaminhadas pelo TCE são direcionadas ao Gabinete da Presidência e/ou ao Departamento de Controle Interno e Ouvidoria da Cidasc. Os esclarecimentos ao tribunal são realizados com o conhecimento da Presidência da companhia.

Importante destacar que recentemente o Tribunal de Contas do Estado realizou auditoria na Cidasc avaliando temas que foram apontados nas demandas ouvidorias registradas.

12. DOS TREINAMENTOS DA OUVIDORIA



A equipe de Ouvidoria da Cidasc participou no ano de 2023 de 2 (dois) treinamentos realizados pela equipe da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) pertencente à estrutura da Controladoria Geral do Estado (CGE). Foram abordados nos treinamentos o dever legal do papel das ouvidorias, boas práticas de Ouvidorias, compartilhamento de cases de órgãos do estado, entre outras coisas.

Internamente a equipe de Ouvidoria da Cidasc realizou treinamento e reuniões com Departamentos Regionais de Criciúma e Concórdia, além de participar do treinamento de 'pré-serviço' dos colegas admitidos no ano.

A equipe da Ouvidoria da Cidasc fez um benchmarking com a equipe de Ouvidoria da Petrobrás, visando trocar informações sobre as melhores práticas em tratamento de ouvidorias.

13. DAS MELHORIAS NO TRABALHO DA OUVIDORIA

A equipe da Ouvidoria tem se dedicado à constante melhoria do processo de atendimento e acompanhamento das manifestações registradas pelos usuários do canal da Ouvidoria.



Neste ano, a Ouvidoria da Cidasc implementou um novo procedimento de redação da comunicação da ouvidoria ao repassar as manifestações para análise e averiguação. Essa prática visa aprimorar a segurança do manifestante, evitando possíveis retaliações e respeitando o princípio da proteção ao denunciante..

Além disso, houve aprimoramento da planilha de controle das ouvidorias, com a inclusão de novos campos e detalhamento mais preciso das informações. A equipe de Tecnologia da Informação foi solicitada para desenvolver um painel Business Intelligence (BI), proporcionando um monitoramento mais eficiente das ouvidorias (em desenvolvimento).

14. DA 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 registrada no canal da Ouvidoria.

No trabalho realizado até o momento, no ano de 2023, observa-se que a quantidade de manifestações já alcançou um número recorde de atendimentos/ano, com cerca de 28% de aumento no registro de demandas, se comparado com o mesmo período do ano anterior.

Os atendimentos das manifestações ocorreram no prazo legal estipulado, sendo algumas exceções justificadas pela complexidade nos atendimentos de denúncias que exigem verificação in loco requerendo, muitas vezes, a necessidade de um trabalho conjunto com outras entidades. Outro motivo foi devido às chuvas recorrentes e cheias que ocorreram em diversos municípios do estado, impossibilitando nosso corpo de trabalho a fazer as devidas verificações.



A maioria das manifestações foram classificadas como solicitações, sendo que 52% das manifestações de solicitações e denúncias que necessitaram de averiguação, 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.