

OUVIDORIA

Exercício 2019
Janeiro a Dezembro

Relatório de Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Órgão de referência: **Secretaria da Agricultura e do Abastecimento – SEAB.**

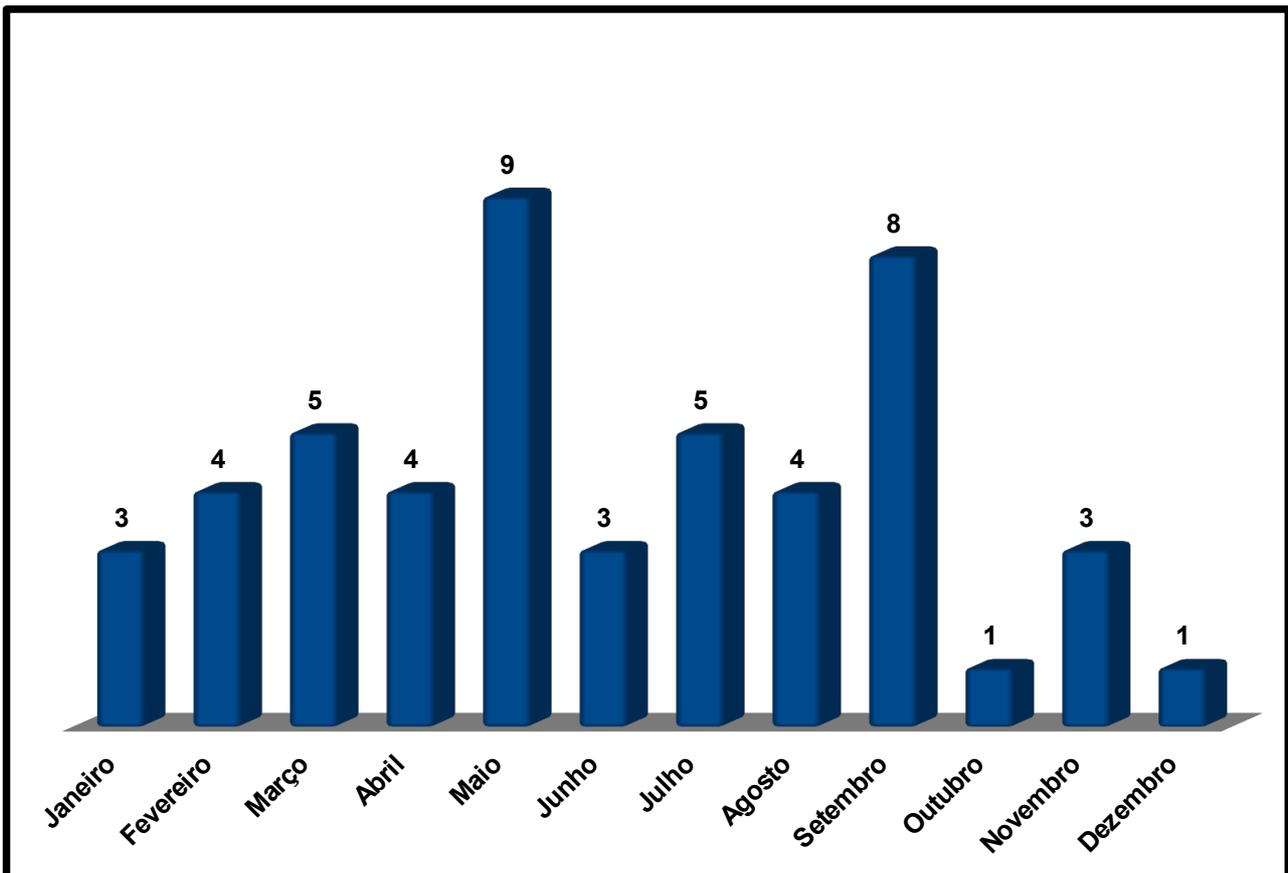
Período de consulta: **01/2019 a 12/2019.**

Data de conclusão do Relatório: **13/01/2020.**

1. Quantidade de manifestações :

- Quantidade de manifestações: **50** - Média mensal de pedidos: **1,6**

- Distribuição das manifestações por mês:



2. Situação e características das manifestações

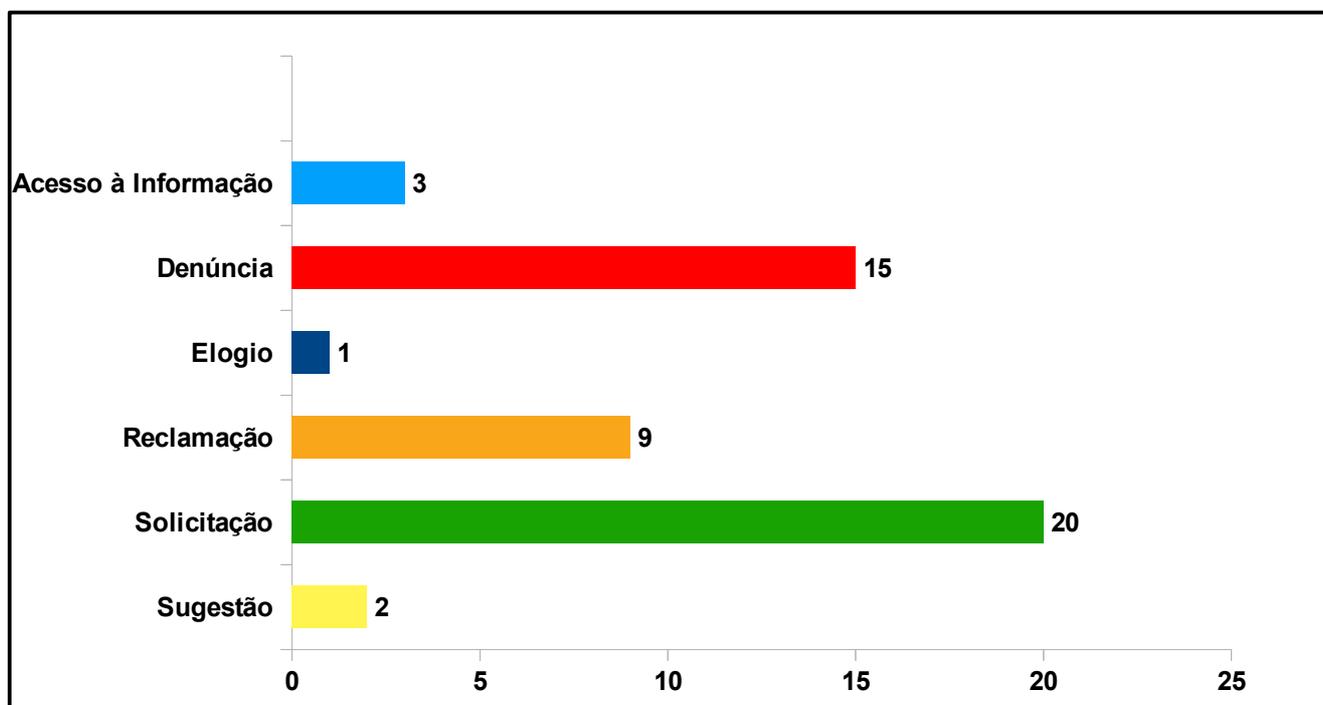
- Status das manifestações:

	Quantidade	% de Manifestações
Concluídas	50	100,00%
Arquivada	0	0,00%
Complementada	0	0,00%

Tipos de manifestação:

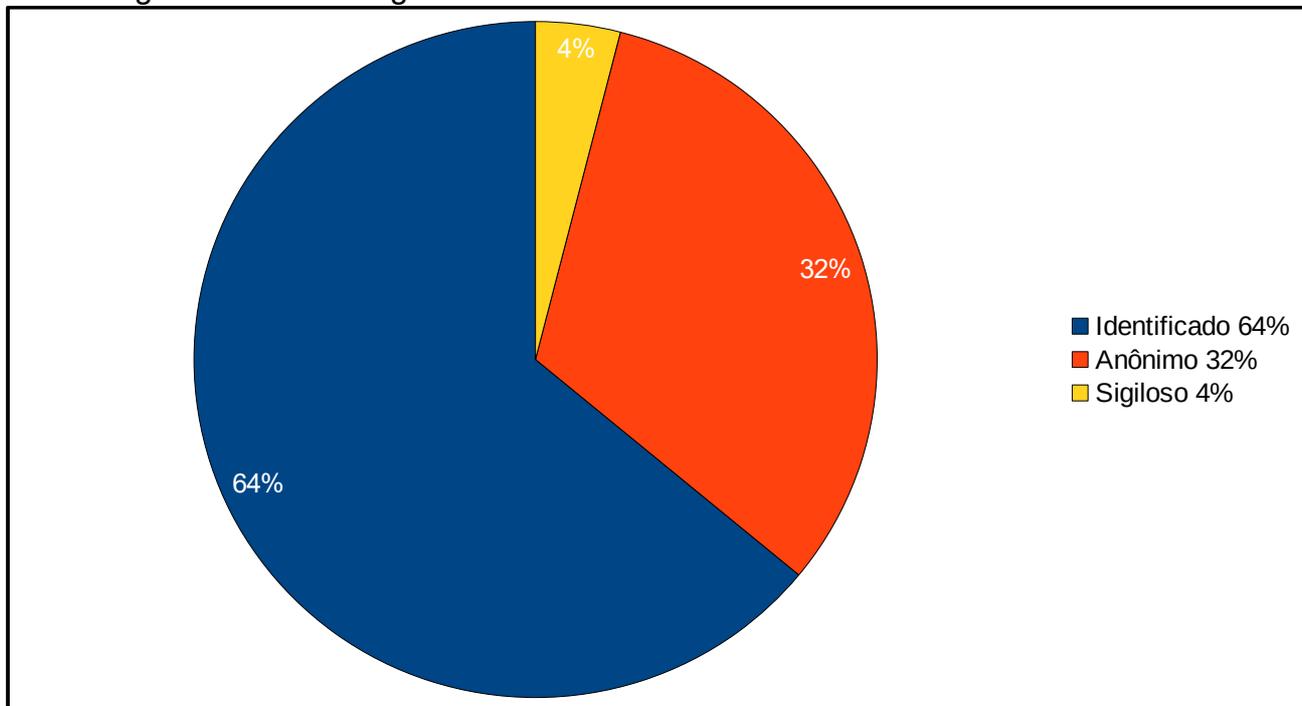
Solicitação foi o tipo de manifestação mais frequente no período de janeiro a dezembro de 2019, totalizando 20 demandas, seguido por Denúncia (15 demandas) Reclamação (09 demandas) Sugestão (02 demandas) Elogio (01 demanda) e Acesso à Informação (03 demandas).

Os canais mais acessados para protocolo de manifestações foram recebidas exclusivamente pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias - SIGO.



3. Demandas por tipo de Identificação

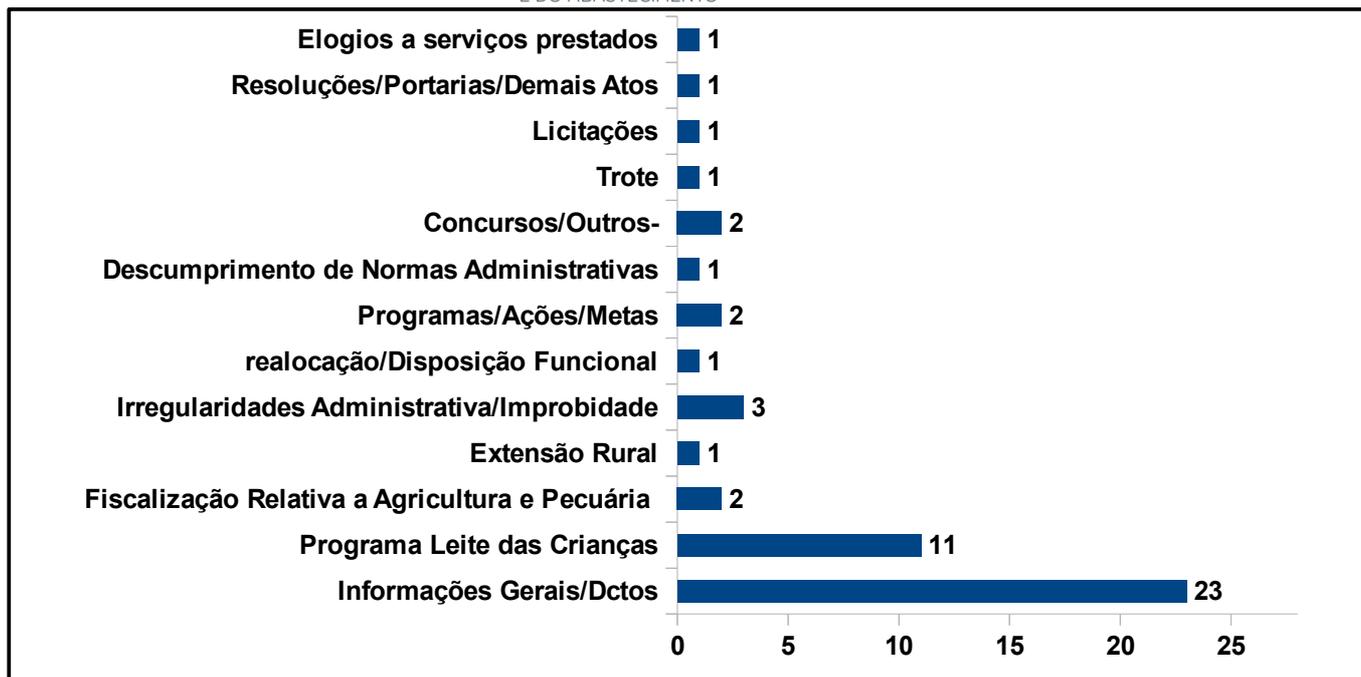
Do total de demandas recebidas 64% foram protocoladas com identificação do manifestante, 32% das manifestações foram anônimas e apenas 4% das manifestações foram registradas como Sigiloso.



4. Manifestações Recebidas por Assunto

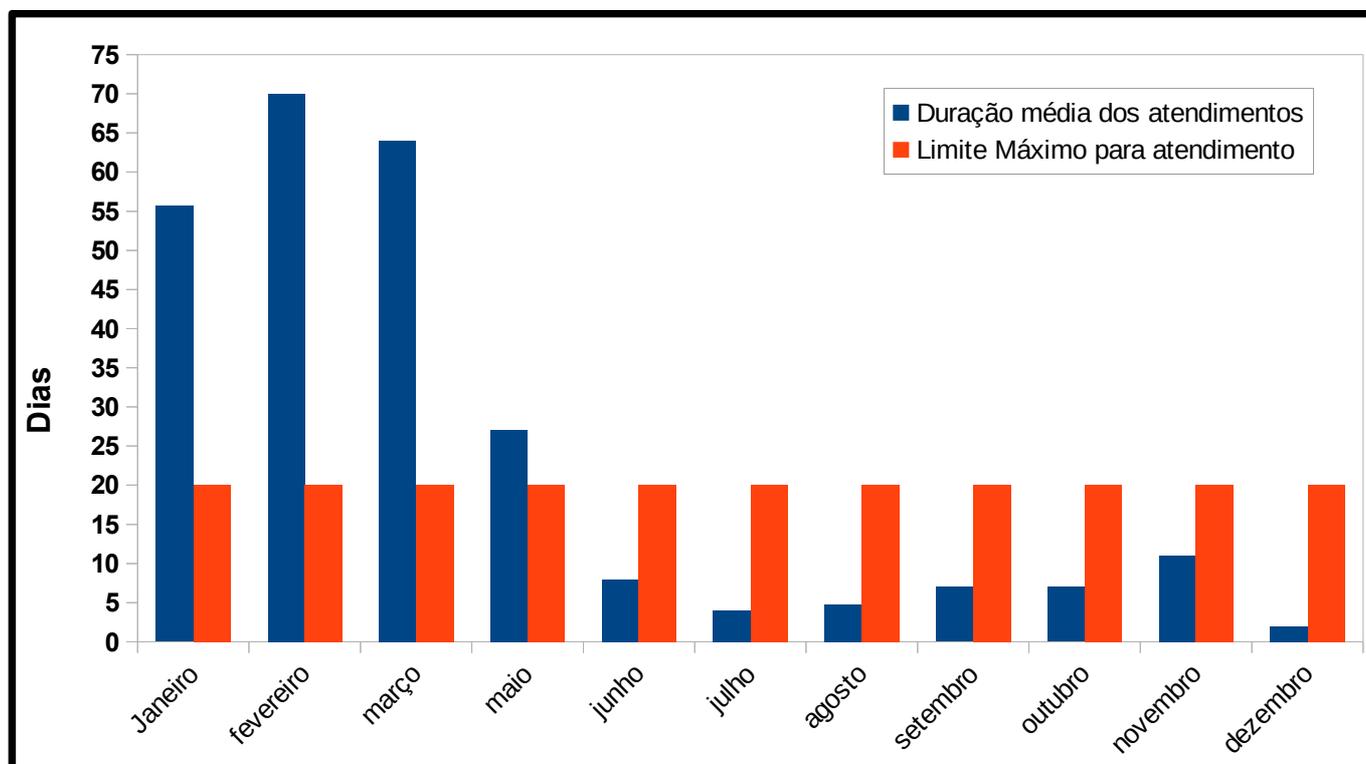
Foram registradas na Ouvidoria 50 demandas no período de janeiro a dezembro de 2019, conforme abaixo:

- Informações Gerais/Documentos - 23 manifestações
- Programa Leite das Crianças - 11 manifestações
- Fiscalização Relativa a Agricultura e Pecuária - 02 manifestações
- Extensão Rural - 01 manifestações
- Irregularidades Administrativa/Improbidade - 03 manifestação
- Programas/Ações/Metas - 02 manifestação
- Descumprimento de Normas Administrativas- 01 manifestação
- Concursos/Outros - 01 manifestação
- Resoluções/Portarias/Demais Atos - 02 manifestação
- Trote - 01 manifestação
- Licitações - 01 manifestação
- Realocação/Disposição Funcional - 01 manifestação
- Elogios a serviços prestados - 01 manifestação



5. Respostas às manifestações

- Respostas conclusivas: 50



Tempo médio para respostas em dias até 31/12/2019: 26 dias

* A observância do prazo de resposta estabelecido no art. 18, §1º, I, II, e III, §2º e §3º do Decreto nº 10.285/2014 (se não puder ser prestada de imediato, a resposta deverá ser fornecida no prazo de vinte dias, contados a partir do recebimento do requerimento pelo órgão ou entidade responsável por analisá-lo, prorrogáveis por mais dez dias, (mediante justificativa e ciência do solicitante).

6. Considerações Finais

Ter uma ouvidoria não é uma escolha do órgão, mas sim o cumprimento de atos normativos e legais, mas pode ser também uma oportunidade de possuir uma ferramenta online, que possibilite qualificar o atendimento ao cidadão que é prestado por essa Secretaria.

Esse trabalho, se bem exercido, pode ser convertido em ferramenta fundamental para a construção de um ambiente de confiança, aprendizado e crescimento que possibilita o surgimento de novas formas de relacionamento entre as estruturas organizacionais e servidores desta pasta.

É preciso ter cuidado para que o cidadão seja atendido, que as informações não se percam, e que seja possível ter um acompanhamento de todo o processo, mas que ao mesmo tempo, não gere mais trabalho ao servidor público.

Entendendo a Ouvidoria como um instrumento de interlocução e intermediação entre o demandante e a SEAB, é necessário entender que este serviço não é o de se contrapor a Secretaria, seus Departamentos e Grupos, na defesa do cidadão, mas de garantir ao contribuinte ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais. Porém para que essa tarefa seja possível de realizar, o serviço de ouvidoria necessita do apoio pleno de todos os envolvidos, especialmente da alta direção, tendo em vista que as devoluções com qualidade e competência pertencem às unidades responsáveis pelas demandas.

Como responsável pela Ouvidoria, propomos ações de esclarecimentos e culturalização institucional desse trabalho, que poderá ser entendido como fonte de crescimento e qualificação constante do Sistema de Agricultura do Paraná.

Curitiba, 13 de janeiro de 2020.

CLEUSA ALVES AMORIM
Agente de Transparência e Ouvidoria

NORBERTO ANACLETO ORTIGARA
Secretário

RICHARDSON DE SOUZA
Diretor Geral