

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
Exercício 2020

Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento – SEAB.

Período: **01/01/2020 a 31/12/2020**

Data de elaboração do Relatório: **24/02/2021**

ADMINISTRAÇÃO DA SEAB

Secretário de Estado: Norberto Anacleto Ortigara

Diretor-Geral: Richardson de Souza

Diretor Técnico: Rubens E. Niederheitmann

Ouvidora: Cleusa Alves Amorim

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Papel das Ouvidorias

A Ouvidoria tem o papel de receber, avaliar e dá encaminhamento às demandas, observando as determinações legais, no que se refere ao sigilo de dados pessoais. Cabe à Ouvidoria a mediação de conflitos, que possam causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse à organização ou ao seu público interno e externo, garantindo o direito de resposta às manifestações no menor prazo possível e de forma objetiva.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.agricultura.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-o-Ouvidor>

Atendimento presencial

Horário de atendimento: Segunda à sexta –08 h às 12 h / 13:30 h às 17:30 h.

Ligue 3313-4131

Canal de atendimento para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

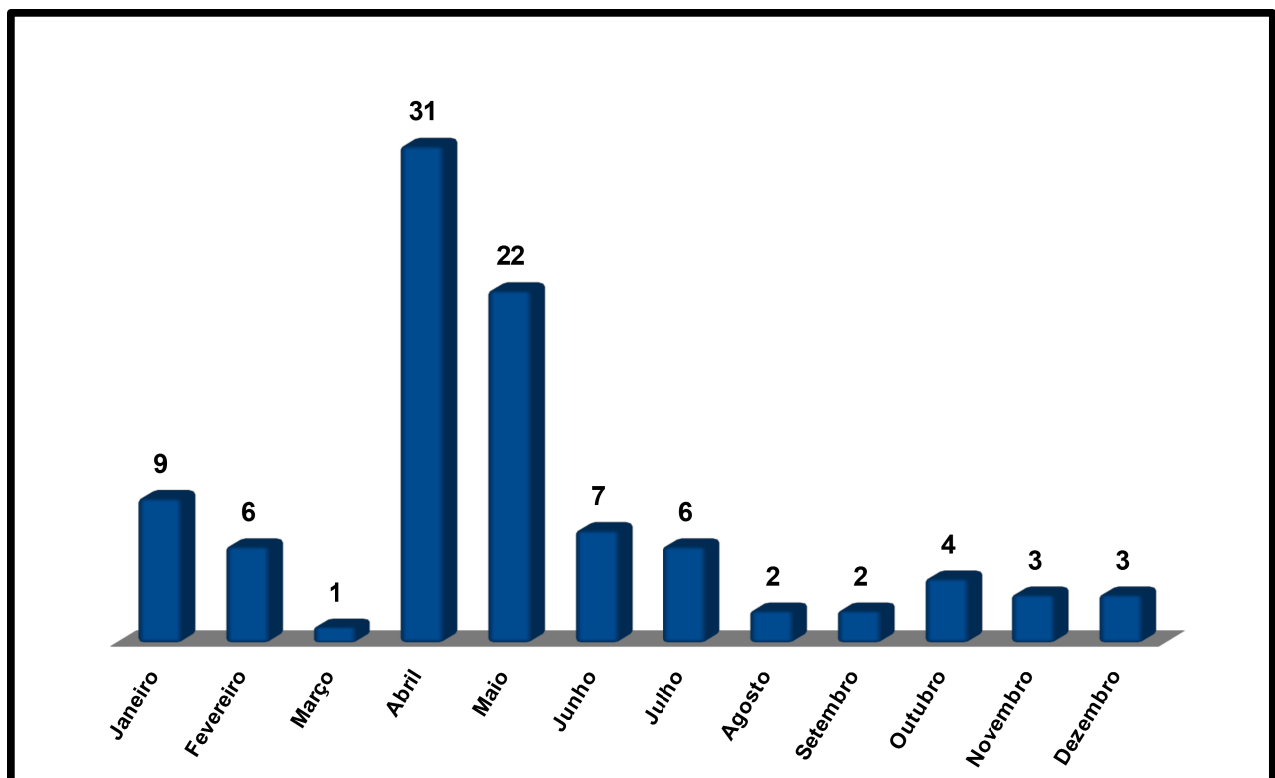
Horário de atendimento: Segunda à sexta –08:30 h às 12 h / 13:30 h às 17:30 h.

DADOS ESTATÍSTICOS

1. Quantidade de manifestações :

- Quantidade de manifestações: **96** - Média mensal de pedidos: **8,00**

- Distribuição das manifestações por mês:



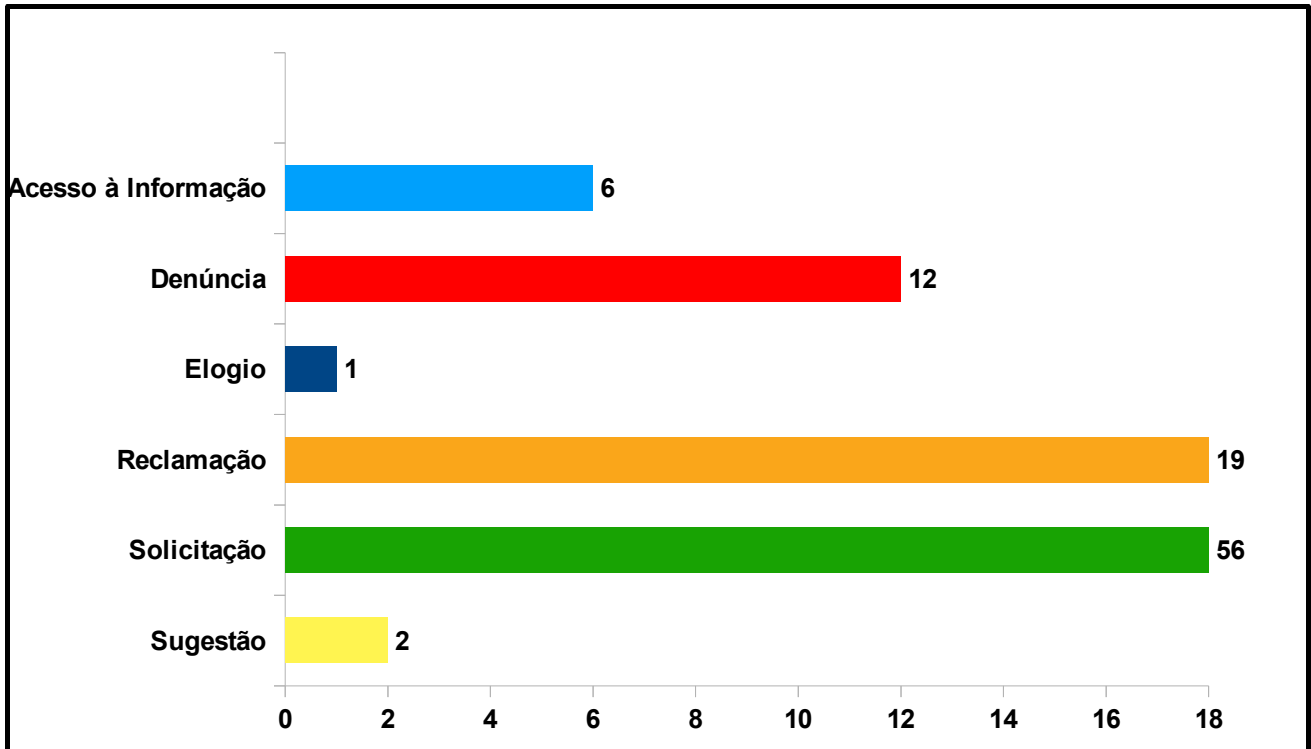
2. Situação e características das manifestações

- Status das manifestações:

	Quantidade	% de Manifestações
Concluídas	96	100,00%
Arquivada	0	0,00%
Complementada	0	0,00%

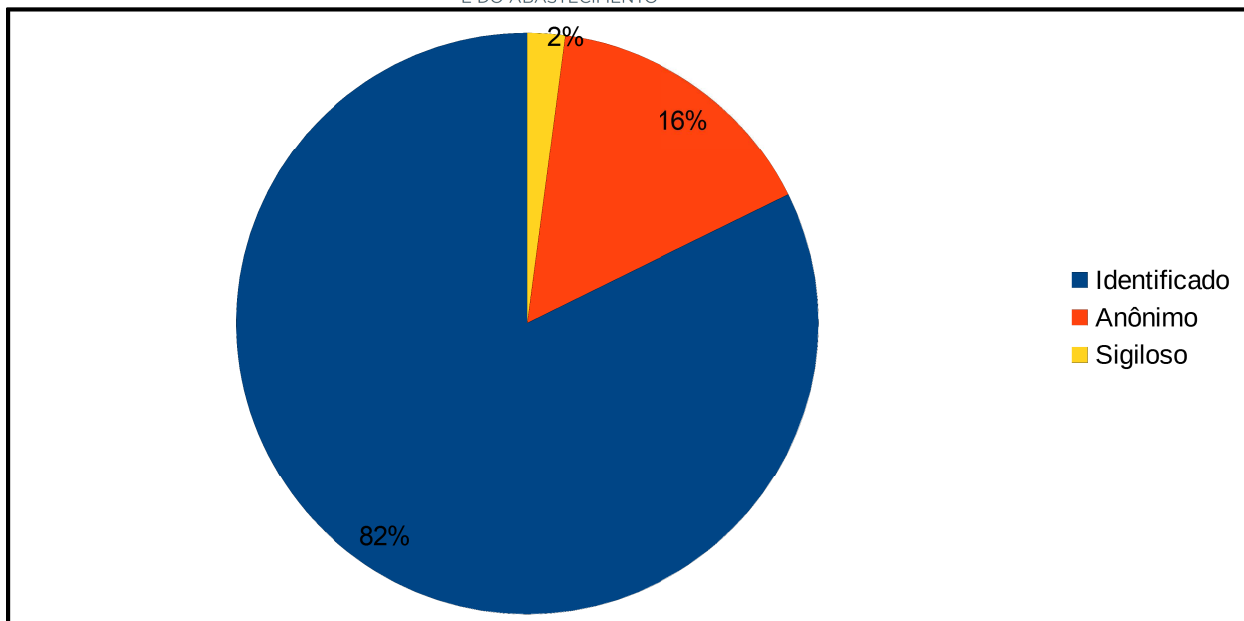
Tipos de manifestação:

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



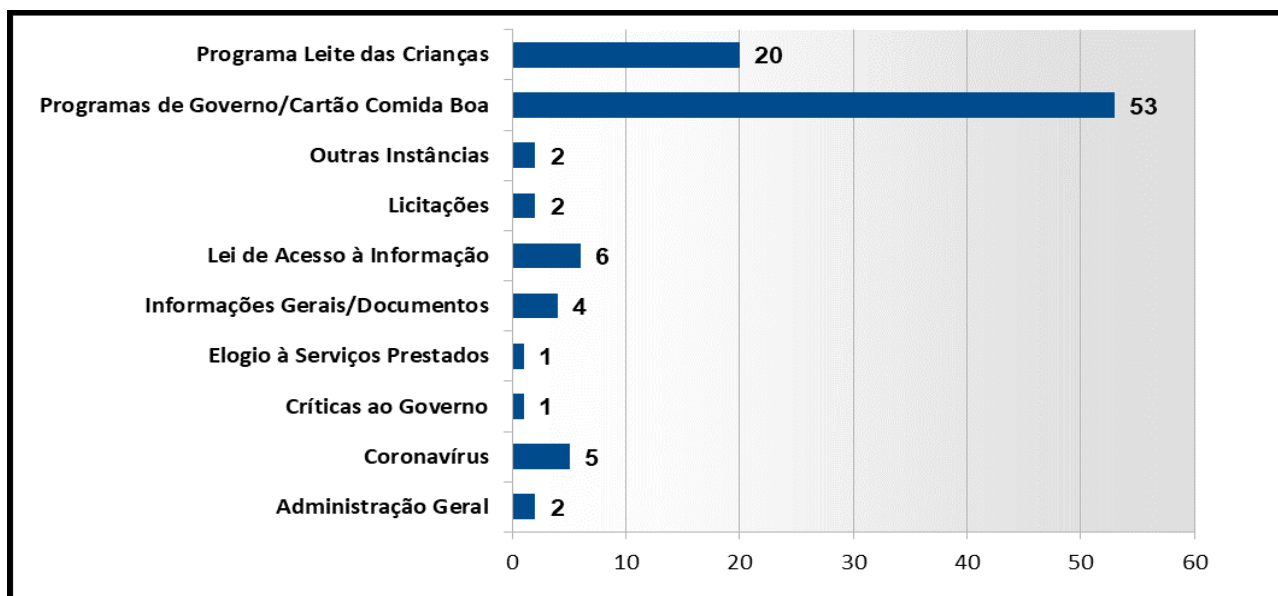
3. Demandas por tipo de Identificação

Do total de demandas recebidas 82% foram protocoladas com identificação do manifestante, 16% das manifestações foram anônimas e apenas 2% das manifestações foram registradas como Sigiloso.



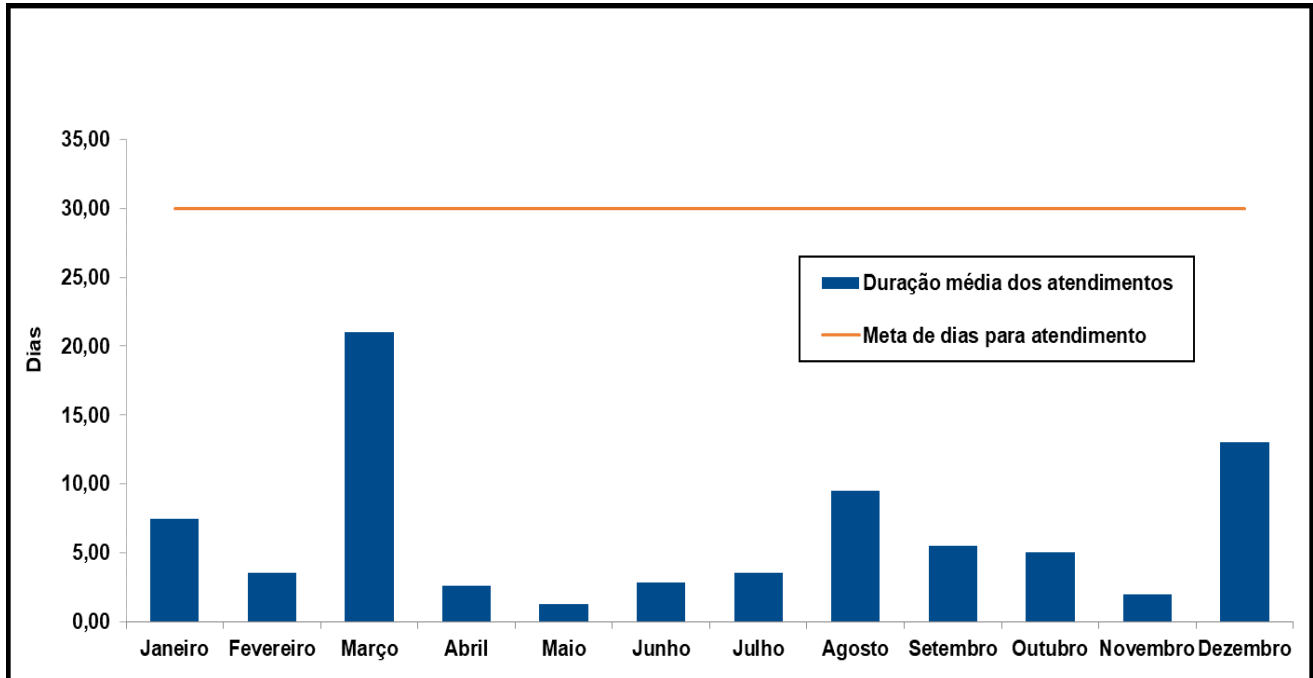
4. Reclamações Recebidas por Assunto

Foram registradas na Ouvidoria 96 demandas no período de janeiro a dezembro de 2020, conforme abaixo:



5. Respostas às manifestações

Respostas conclusivas:96



Tempo médio para resposta das manifestações: 04 dias

Ressalta-se que os resultados atingidos em relação aos prazos de resposta as manifestações, foram alcançados devido a sinergia entre os trabalhos realizados pela ouvidoria da SEAB e os Departamentos, Grupos e Núcleos Regionais, com o apoio da alta direção.

PRAZOS OBSERVADOS

Pedido de Acesso à Informação

* 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,(mediante justificativa e ciência do solicitante).

Outras Naturezas

* A observância do prazo de resposta estabelecido na Lei 13.460/2017 em seu artigo Art. 16: A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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.

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.