



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA JAN./MAR. 2024

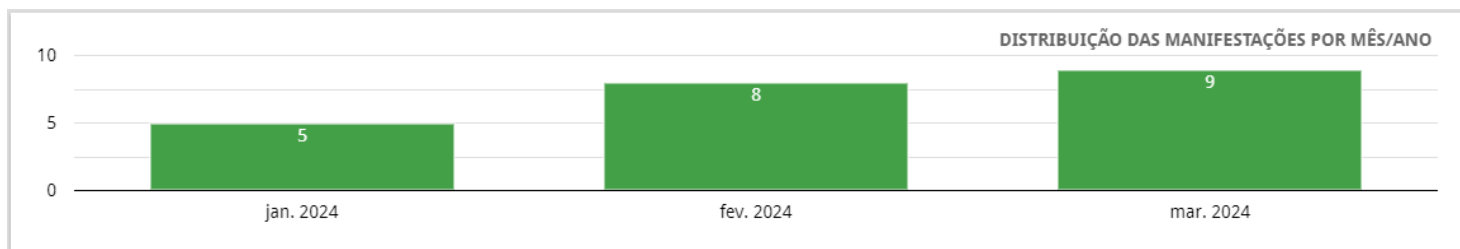
Florianópolis, 2024

1

DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

O **Gráfico 1** abaixo demonstra a distribuição mensal de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso a informações recebidos pela Ouvidoria da Epagri no **primeiro trimestre de 2024** (janeiro a março).

Gráfico 1 - Distribuição das manifestações – jan./mar. de 2024



Ao total, foram recebidas **22** manifestações/pedidos de acesso à informação nesse período. Em geral, nota-se um aumento do número de manifestações ao longo dos meses.

Além desse quantitativo, a Epagri também recebeu **4** solicitações sobre fiscalização relativa à agricultura e pecuária, que foram devolvidas à Ouvidoria Setorial da SAR e, posteriormente, reencaminhadas à Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina (CIDASC), uma vez que não eram de atribuição da Epagri.

2 ANÁLISE QUANTITATIVA

2.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme a [Lei federal nº 13.460, de 2017](#) e [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#), são consideradas “**manifestações**” as reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Além disso, também foram incluídos neste relatório os **pedidos de acesso à informação**, na forma da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação) e do [Decreto estadual nº 1.048, de 2012](#), uma vez que o **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** também é prestado pela Ouvidoria-Geral do Estado e Controle Interno e Ouvidoria da Epagri.

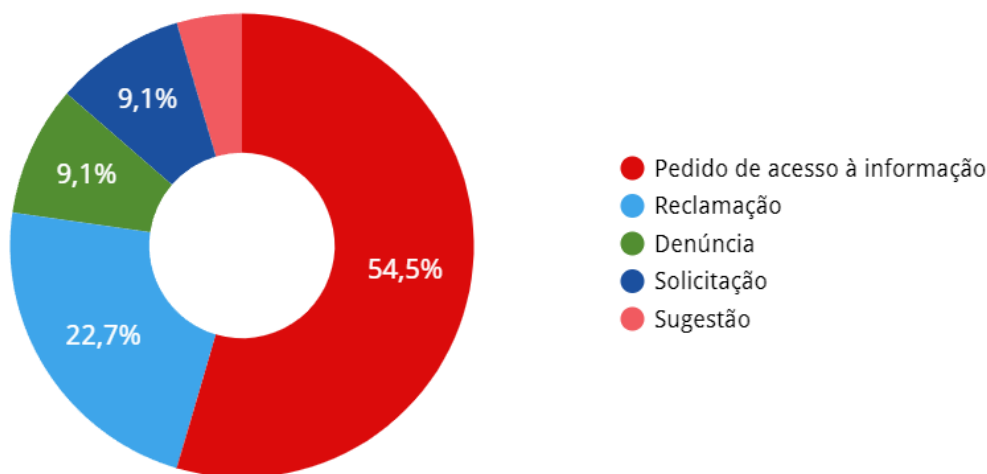
A principal demanda foi de **pedidos de acesso à informação** (54,5%).

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo **reclamação** (22,7%), seguidas de **denúncias** (9,1%), de **solicitações** (9,1%) e uma sugestão (4,5%). Não foram recebidos **elogios** na Ouvidoria no período.

Quadro 1 – Tipologia das demandas

Tipo de manifestação	Total	%
1. Pedido de acesso à informação	12	54,5%
2. Reclamação	5	22,7%
3. Denúncia	2	9,1%
4. Solicitação	2	9,1%
5. Sugestão	1	4,5%
Total geral	22	100,0%

Gráfico 2 - Tipo de manifestações



Os atendimentos realizados no primeiro trimestre de 2024 ficaram próximos da quantidade de atendimentos de 2023 realizados no mesmo período (**18**).

2.2

ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Quadro 2 - Manifestações recebidas por tipo e por unidade interna da Epagri

1 de jan. de 2024 - 31 de mar. de 2024

Unidade	Tipo de manifestação	Total
DEGP	Pedido de acesso à informação	7
DEGOP	Reclamação	3
DERP	Solicitação	2
DERP	Pedido de acesso à informação	2
GR Criciúma	Denúncia	1
DERP	Reclamação	1
DERP	Denúncia	1
DEGEF	Pedido de acesso à informação	1
CIRAM	Pedido de acesso à informação	1
CIRAM	Reclamação	1
CEPA	Pedido de acesso à informação	1
CEPA	Sugestão	1
Total geral		22

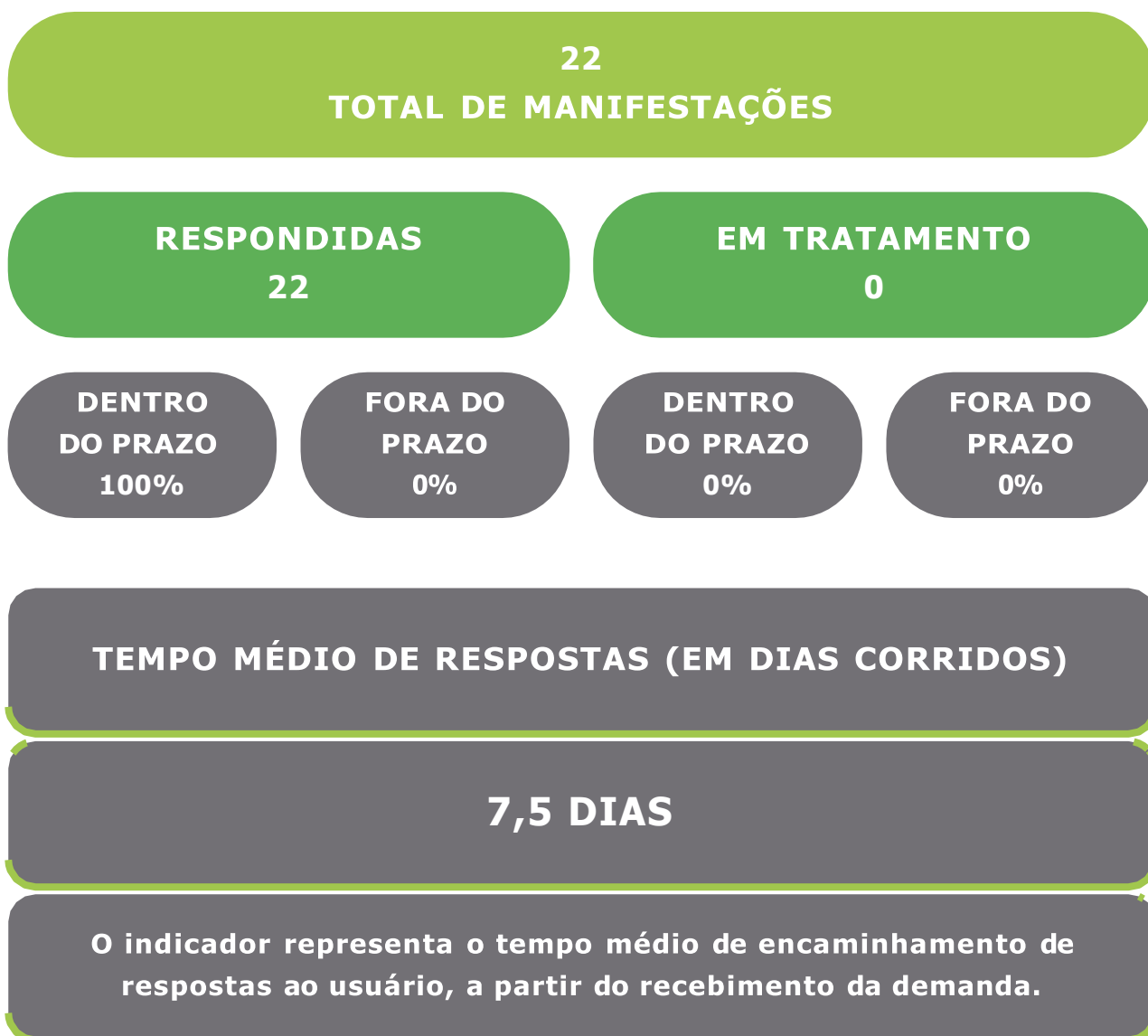
1 - 12 / 12

A partir do quadro anterior, nota-se que o Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) é o setor que mais recebeu **pedidos de acesso à informação (7)**, especialmente relacionados sobre cargos, salários e concurso público realizado pela Epagri em 2022.

Por sua vez, o Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP) foi a unidade que mais recebeu **reclamações (3)** e o Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP) a unidade que mais recebeu **solicitações (2)** e a segunda unidade que mais recebeu pedidos de acesso a informações (2).

3 PRAZO DE ATENDIMENTO

Nas imagens abaixo constam os indicadores de atendimento no primeiro trimestre de 2024: o prazo médio de respostas em dias corridos; e o percentual de atendimentos concluídos (dentro do prazo e fora do prazo), separando aqueles que estão em andamento daqueles que já foram respondidos.



Para calcular o tempo médio de resposta, utilizou-se a seguinte fórmula: somatório (data de conclusão – (menos) data de abertura das manifestações) / (divididos) pelo total de manifestações recebidas.

Conforme consta na imagem acima, todas as respostas da Epagri os manifestantes/solicitantes foram apresentadas **dentro dos prazos legais da legislação**^{1 2}.

Houve um **aumento do tempo médio de resposta** em relação ao ano de 2023 (que foi de **6,80 dias** corridos).

Esse fato se deu em razão do tempo para responder a uma **solicitação** relativa à fiscalização de agricultura. A Epagri levou **35 (trinta) dias** para responder, em razão da complexidade dos questionamentos. Foi necessário realizar, de forma justificada, a prorrogação do prazo para encaminhar de decisão administrativa final, o que foi deferido pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE). De qualquer modo, a resposta foi prestada dentro do prazo máximo legal.

¹ Vide art. 11, § 1º, da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação).

² Vide art. 33 do [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#).

4 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

A seguir, apresentamos os principais assuntos por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e pedido de acesso à informação.

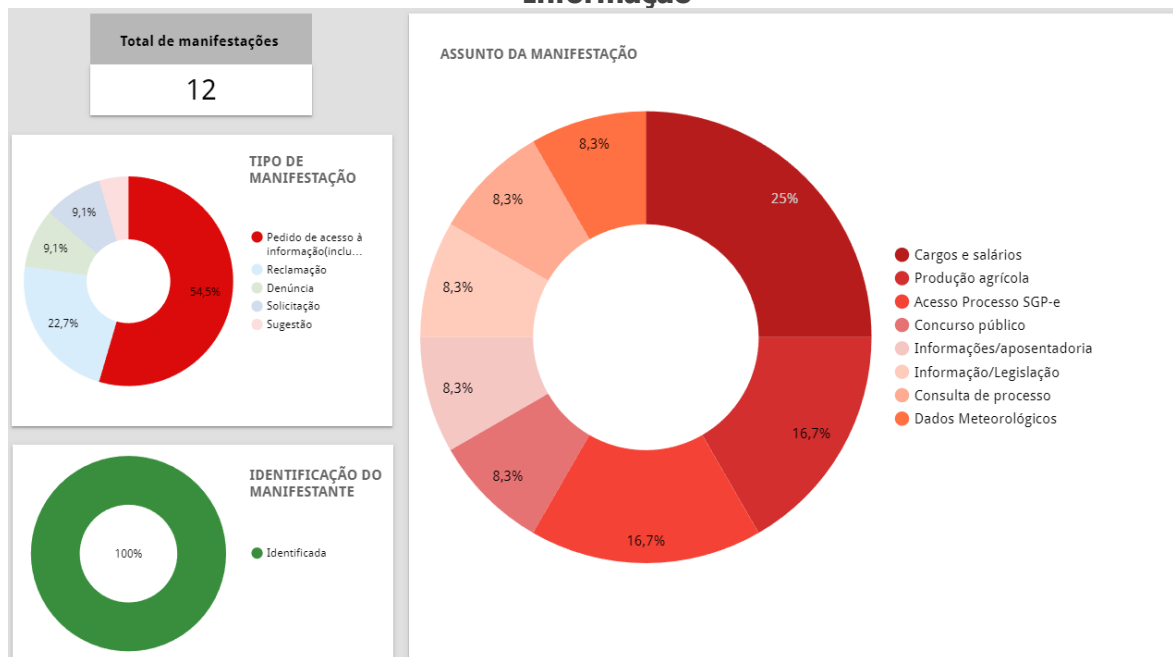
Quadro 3 - Principais assuntos das manifestações

1 de jan. de 2024 - 31 de mar. de 20			
Tipo de manifestação	Assunto	Total	%
Denúncia	Comportamento do servidor	2	9%
Pedido de acesso à informação	Cargos e salários	3	14%
Pedido de acesso à informação	Produção agrícola	2	9%
Pedido de acesso à informação	Acesso Processo SGP-e	2	9%
Pedido de acesso à informação	Dados Meteorológicos	1	5%
Pedido de acesso à informação	Consulta de processo	1	5%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	1	5%
Pedido de acesso à informação	Informações/aposentadoria	1	5%
Pedido de acesso à informação	Informação/Legislação	1	5%
Reclamação	Serviços terceirizados	3	14%
Reclamação	Estação meteorológica	1	5%
Reclamação	Falta de profissional para atendimento	1	5%
Solicitação	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	2	9%
Sugestão	Atualização de dados	1	5%
Total geral		22	100%

1 - 14 / 14 < >

Os gráficos a seguir detalham os principais assuntos por tipologia.

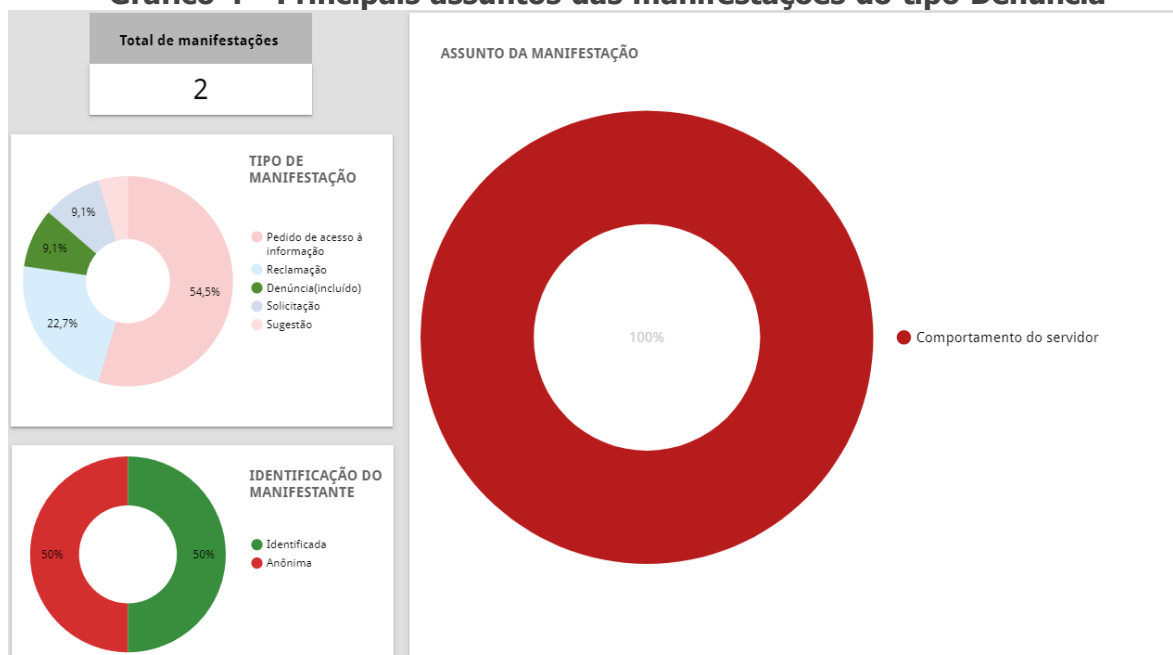
Gráfico 3 - Principais assuntos das manifestações do tipo Pedido de Acesso à Informação



A partir desse **Gráfico 3**, é possível verificar que dos **12** pedidos de acesso à informação, a maioria deles é relativa a cargos, salários e concurso público.

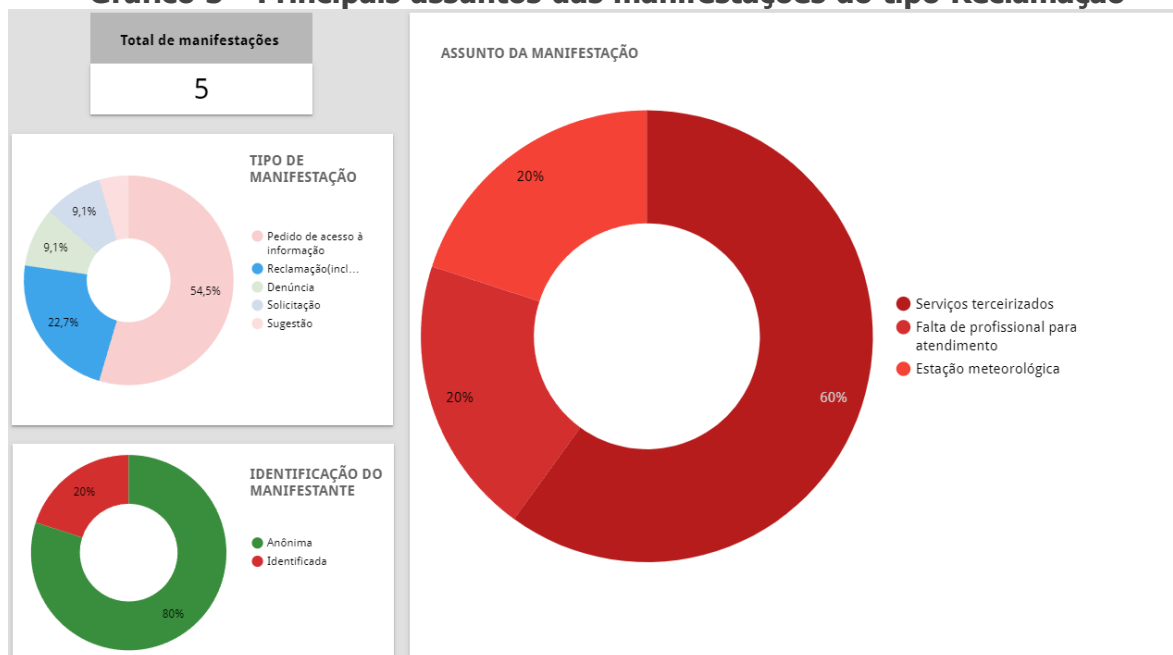
Nenhum pedido de acesso à informação foi negado e tampouco foram interpostos recursos no período.

Gráfico 4 - Principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia



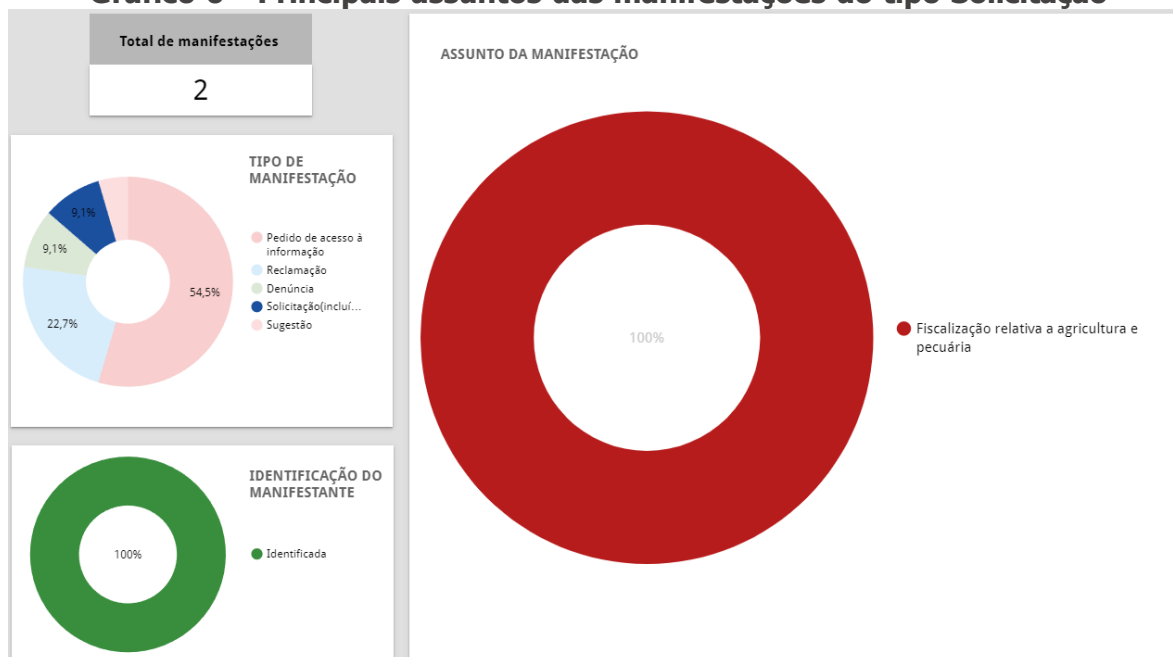
Constata-se do **Gráfico 4** que as **2** denúncias são relativas ao comportamento de empregados públicos da Epagri.

Gráfico 5 - Principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação



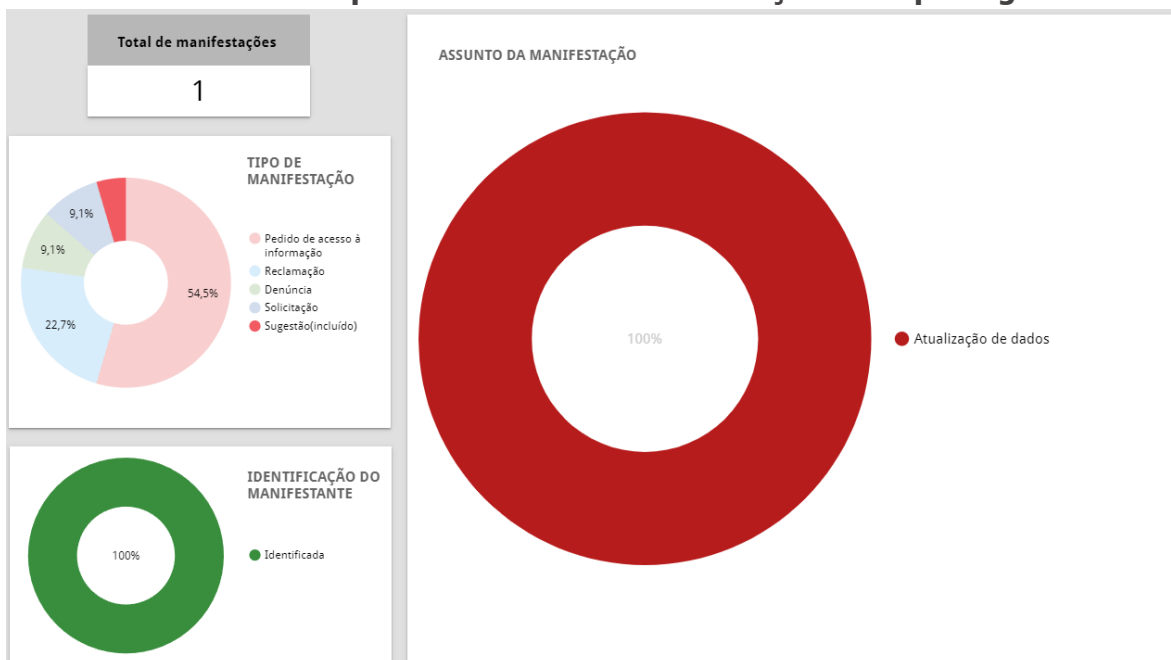
A partir desse **Gráfico 5**, é possível verificar que das **5** reclamações, a maioria delas é relativa a serviços terceirizados de asseio.

Gráfico 6 - Principais assuntos das manifestações do tipo Solicitação



A partir desse **Gráfico 6**, é possível verificar as 2 **solicitações** foram relacionadas com fiscalização na área de agricultura.

Gráfico 7 - Principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão



A única **sugestão** recebida no período foi relativa a uma atualização dos dados do *site* do Centro de Socioeconomia e Planejamento Agrícola (CEPA).

5 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

A seguir, apresentamos a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifestação:

a) Reclamações, solicitações e pedidos de acesso à informação

- As principais **reclamações** são referentes a serviços terceirizados de asseio. Três manifestações eram repetidas sobre esse objeto e do mesmo manifestante. Foi esclarecido ao manifestante que a Epagri não possui postos de terceirizados em todas as unidades da Epagri e que o Grupo Gestor de Governo (GGG) determinou o contingenciamento de despesas, incluindo despesas com terceirizados. Foi providenciada uma parceria para que o escritório municipal seja limpo semanalmente. Outra reclamação relevante foi referente aos serviços meteorológicos do Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de Santa Catarina (Ciram), especificamente sobre dados da estação meteorológica de Curitibanos/SC. Foi justificado que a Epagri estudando alternativas para garantir a continuidade das operações em alguns locais estratégicos, bem como garantir a continuidade e aprimoramento das operações de monitoramento ambiental.
- Das **solicitações** recebidas, uma era relativa sobre a possibilidade de abertura de empresa por empregado público. O Departamento Jurídico (DJUR) respondeu à solicitação, informando sobre a possibilidade legal, observado o item 7.1.1.1, I”, do Código de Conduta e Integridade, desde que observadas outras outras condicionantes.
- Quanto aos **pedidos de informação**, a maioria é relativa à **gestão de pessoas**: cargos e salários (solicitação de cópia do Plano de Carreira, Cargos e Salários – PCCS e informações sobre cargos vagos), concurso público, programa de pós-graduação da Epagri, contratação de pessoas com deficiência (PDCs) e sobre quando a Epagri iniciará a realizar as contratações de novos empregados (vide [Resolução GGG nº 7, de 2023](#), que suspende contratações). Na área da **pesquisa**, um dos pedidos solicitou informações sobre a ausência de dados em um relatório do CIRAM. Na área da **extensão rural**, foram solicitadas informações sobre cultivo de rãs e de morango.

b) Denúncias

- As denúncias recebidas na Ouvidoria são relativas a comportamento de empregados públicos (100%).
- As **2** denúncias foram recebidas pelo Controle Interno e Ouvidoria e encaminhadas à Diretoria Executiva, por meio da Chefia de Gabinete, para ciência e para apuração. Sobre o andamento das denúncias, citamos os seguintes:
 - Uma denúncia foi arquivada, pois não foi constatado assédio moral, mas sim aborrecimentos/conflitos entre colegas de trabalho. O Serviço Social atuou na mediação do caso e a Diretoria Executiva informou que todos os gestores serão capacitados sobre papel dos gestores, resolução de conflitos, avaliação de desempenho, entre outros temas, conforme parceria realizada entre a Fundação Escola de Governo (ENA) e Epagri.
 - Uma denúncia sobre suposto conflito de interesses está pendente de

apuração.

- No que tange às denúncias envolvendo o **comportamento dos empregados públicos**, os riscos de integridade da empresa foram identificados, analisados e avaliados, conforme sua probabilidade e seu impacto, sob a coordenação da Controladoria-Geral do Estado (CGE) e do Comitê de *Compliance* (que tem o Controlador Interno e Ouvidor como membro). Foram estabelecidas diversas medidas de mitigação, que atualmente estão em tratamento, conforme o **Plano de Integridade** da Epagri, disponível [neste link](#). Entre essas medidas, destaca-se o treinamento dos empregados públicos sobre integridade e sobre as políticas públicas executadas pela Epagri. Todas as medidas executadas estão sendo cadastradas pelo Controlador Interno (e Ouvidor) no sistema de monitoramento disponibilizado pela Controladoria-Geral do Estado.

c) Sugestões

- A única **sugestão** recebida foi relativa sobre a inclusão de informações sobre cotação de ovinos no *site* do CEPA. Não foi necessário implementar a sugestão, sendo esclarecido que o *site* do CEPA (<https://cepa.epagri.sc.gov.br/>), do Infoagro ([www.https://www.infoagro.sc.gov.br](https://www.infoagro.sc.gov.br)) e do Observatório Agro Catarinense (<https://www.observatorioagro.sc.gov.br/>) já contém esses dados, sendo que o manifestante foi orientado como e onde acessá-los.

6 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

No primeiro trimestre de 2024, citamos resumidamente as principais ações e projetos executados pela Ouvidoria, além do recebimento, tratamento e resposta das manifestações e pedidos de acesso a informações:

- Participação da **Roda de Ouvidoria**, evento de capacitação realizado pela CGE, no dia 10/04/2024 (modalidade à distância). A participação nesse evento foi fundamental para a troca de experiências, aprendizado e melhoria contínua dos processos internos da Epagri relacionados com as atividades de ouvidoria. Por meio dessa interação, o Controlador Interno e Ouvidor fez ajustes no painel visual, agregando informações semelhantes que constam no painel da Ouvidoria da Polícia Federal.
- **Vídeo** gravado em 29/02/2024 para a primeira reunião de dirigentes, explicando o papel da Ouvidoria e cuidados a serem tomados pelos gerentes quanto às manifestações de ouvidoria.
- Melhoria do [site da Ouvidoria da Epagri](#), com apoio do Departamento Estadual de *Marketing* e Comunicação (DEMC). Entre essas melhorias, citamos:
 - Indicação mais clara de como acessar o [Sistema Informatizado de Ouvidoria](#) da CGE para registro de manifestações e de pedidos de acesso à informação;
 - Atualização das perguntas frequentes;
 - Inclusão das cartilhas de [assédio sexual](#) e de [assédio moral](#) da CGE (deixando claro o que é e o que não é assédio) e o fluxo de encaminhamento dessas demandas;
 - Esclarecimento que os pedidos dos titulares de dados pessoais sobre o tratamento realizado pela Epagri, de acordo com a Lei Geral de

Proteção de Dados Pessoais (LGPD), devem ser encaminhados pelo [link https://www.sc.gov.br/servicos/solicitar-atendimento-lgpd](https://www.sc.gov.br/servicos/solicitar-atendimento-lgpd) (que serão encaminhados à Encarregada de Dados da Epagri para tratamento), e não à Ouvidoria.

- Elaboração de [infográfico](#) sobre os **cuidados na comunicação com fornecedores**, com apoio do DEMC, ressaltando também o papel da Ouvidoria como canal de denúncias. A partir desse infográfico, o DEMC elaborou vídeos curtos, em linguagem simples, todos disponibilizados na [cadeia de valor](#) pelo DEPLAN:



- Melhoria do [painel informativo visual da Ouvidoria](#) (*dashboard* inteligente) por meio da ferramenta *Google Looker Studio*, sem qualquer despesa adicional ao erário. Essa ferramenta permite visualizar de forma rápida, dinâmica e com clareza as manifestações recebidas na Ouvidoria. Além disso, auxilia no tratamento das manifestações recebidas e economiza o tempo gasto na elaboração de relatórios gerenciais, melhorando a tomada de decisões. Entre essas melhorias, citamos a geração de novos painéis de dados que ajudam a elaborar este relatório trimestral e o Relatório de Gestão de Ouvidoria anual com mais eficiência, segurança e praticidade, bem como comparar dados entre anos.
- Inclusão do painel da Ouvidoria na [cadeia de valor da Epagri](#), com apoio do Departamento Estadual de Planejamento (DEPLAN).
- Sugestão acolhida pelo DEGP de inclusão do [PCCS](#) no Portal da Transparência da Epagri, evitando reiterados pedidos de acesso à informação sobre o mesmo objeto, evitando retrabalho.



- Orientações ao Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGOP) sobre o [Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios](#) da Lei federal nº 14.611, de 2023 e sobre necessidade de sua divulgação. A elaboração semestral e divulgação desse relatório, além de atender à legislação e assegurar a transparência das ações da Epagri, evita multas aos gestores (que pode chegar a 100 salários mínimos no caso da Epagri).

- Reunião com DEPLAN e Diretoria Executiva, em 25/03/2024, para aprovação do projeto relativo à implementação da **pesquisa de satisfação de usuários dos serviços** da Epagri, seguindo as regras da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#) e orientações da Gerência de Promoção do Controle Social da CGE.

Para mais informações sobre as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso de informação recebidos, analisados e respondidos pela Epagri, acesse o painel disponível no [neste link \(clique aqui\)](#).





Assinaturas do documento



Código para verificação: **YD00NM19**

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

✓ **JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES** (CPF: 802.XXX.370-XX) em 19/04/2024 às 13:49:21
Emitido por: "SGP-e", emitido em 25/02/2019 - 14:56:02 e válido até 25/02/2119 - 14:56:02.
(Assinatura do sistema)

✓ **DIRCEU LEITE** (CPF: 017.XXX.709-XX) em 13/06/2024 às 10:23:54
Emitido por: "SGP-e", emitido em 26/04/2019 - 09:56:20 e válido até 26/04/2119 - 09:56:20.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMTAzMTIfMTAzMjJfMjAyNF9ZRDAwTk0xOQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00010319/2024** e o código **YD00NM19** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



ouvidoria.sc.gov.br



0800-6448500



ouvidoria@epagri.sc.gov.br

Para filtrar dados, clique em cima dos **gráficos** ou **linhas**.
Para voltar, clique em **"Redefinir"** no canto superior desta página.

1 de jan. de 2024 - 31 de mar. de 2024

Total de manifestações

22

Respondidas

22

Em tratamento

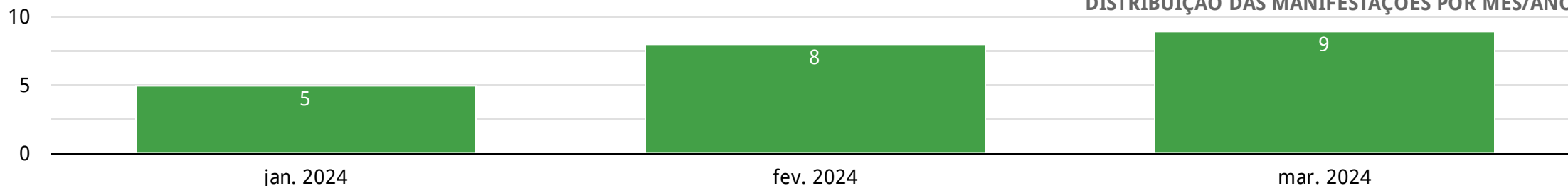
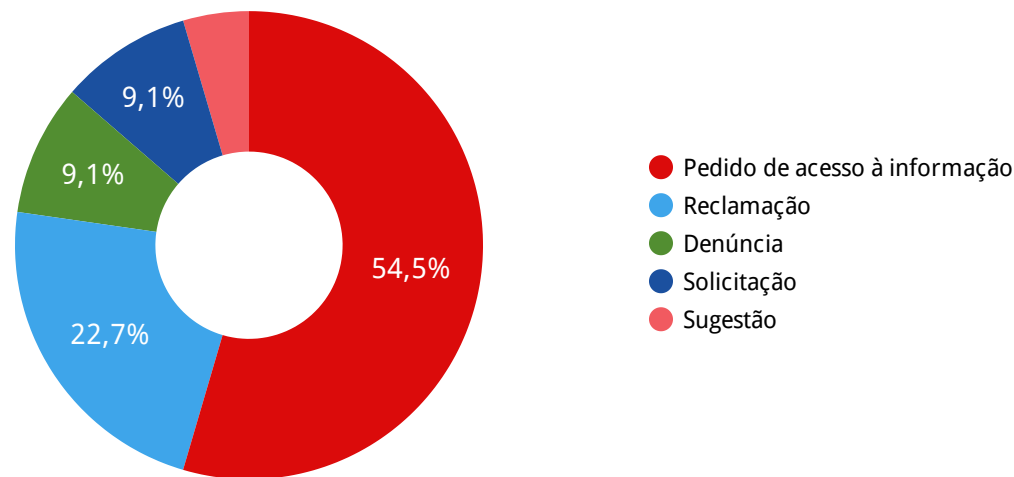
0

Tempo médio de resposta

7,5

Fora do prazo (atrasadas)

0



Tipo de manifestação	Total	%
1. Pedido de acesso à informação	12	54,5%
2. Reclamação	5	22,7%
3. Denúncia	2	9,1%
4. Solicitação	2	9,1%
5. Sugestão	1	4,5%
Total geral	22	100,0%

Assunto	Total
Serviços terceirizados	3
Cargos e salários	3
Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	2
Produção agrícola	2
Comportamento do servidor	2
Acesso Processo SGP-e	2

1 - 14 / 14 < >

Unidade	Total
DEGP	7
DERP	6
DEGOP	3
CEPA	2
CIRAM	2
GR Criciúma	1

1 - 7 / 7 < >

1 de jan. de 2024 - 31 de mar. de 2024

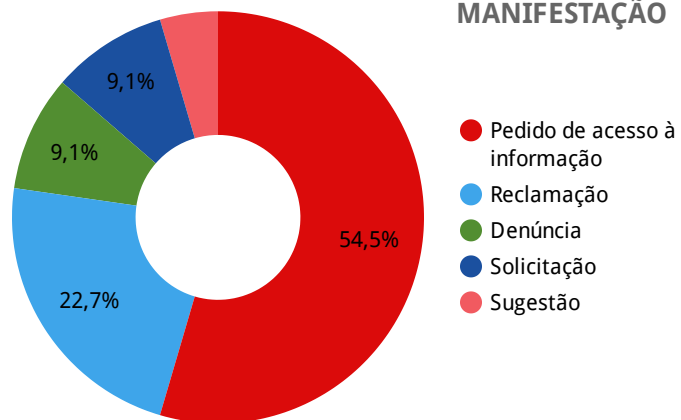
Total de manifestações

22

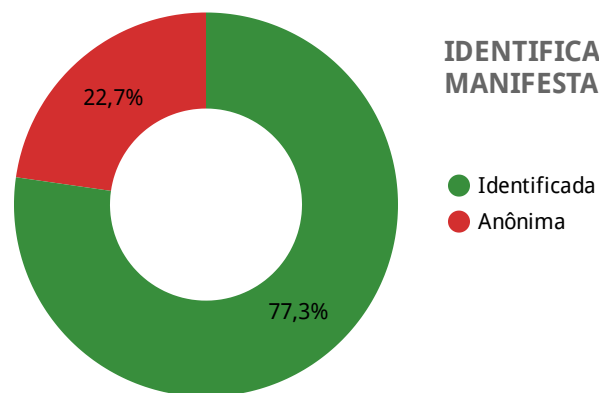
Para filtrar dados, clique em cima dos **gráficos** ou **linhas**.

Para voltar, clique em "**Redefinir**" no canto superior desta página.

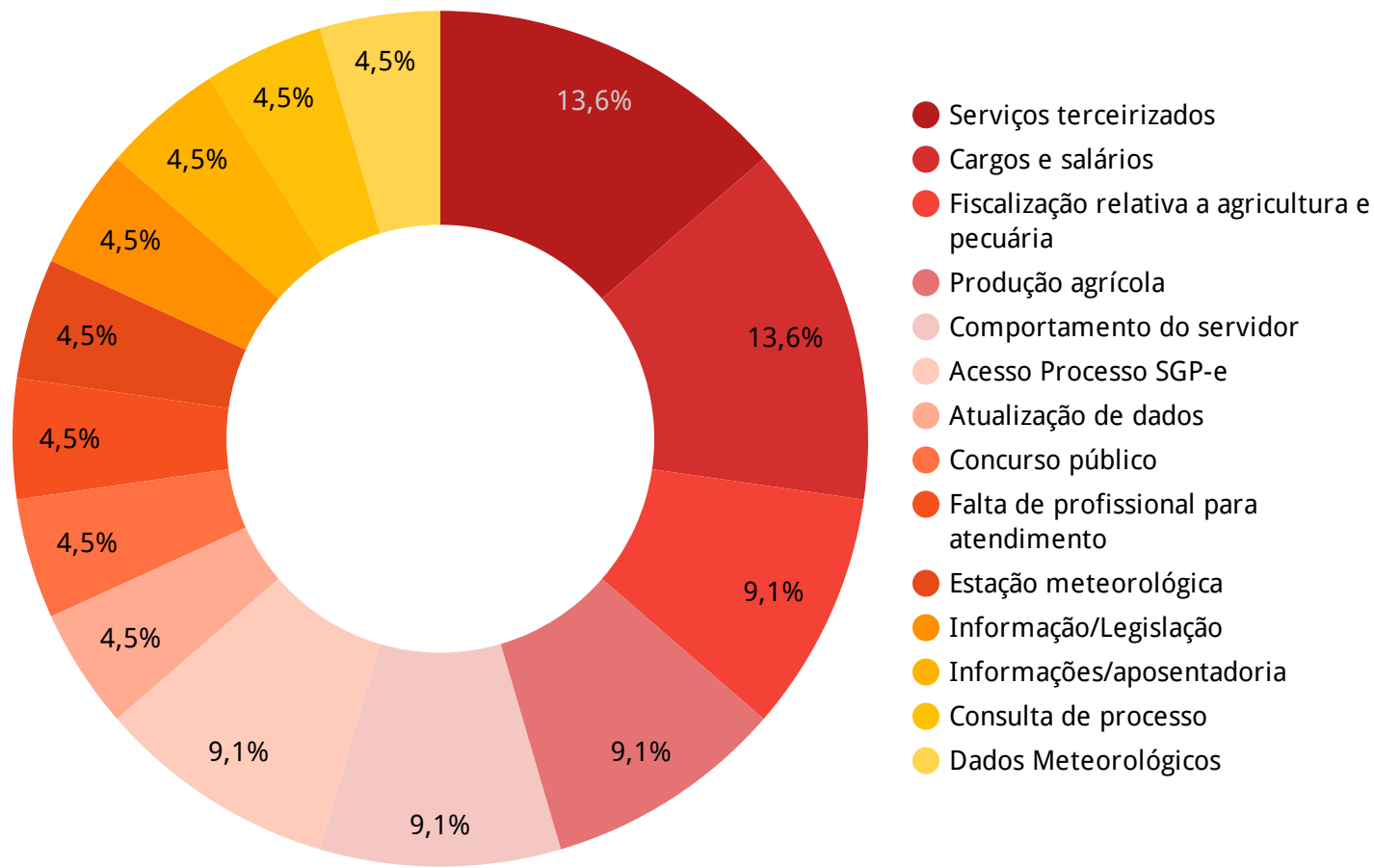
TIPO DE MANIFESTAÇÃO



IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE



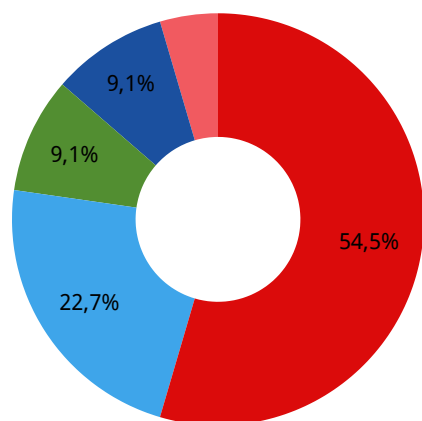
ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO



1 de jan. de 2024 - 31 de mar. de 2024

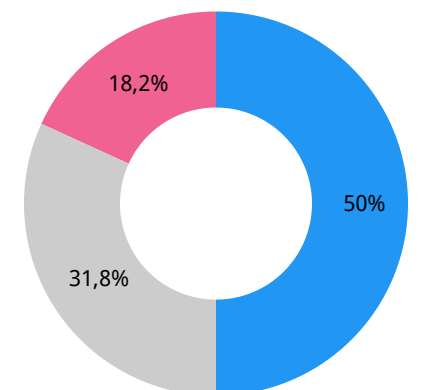
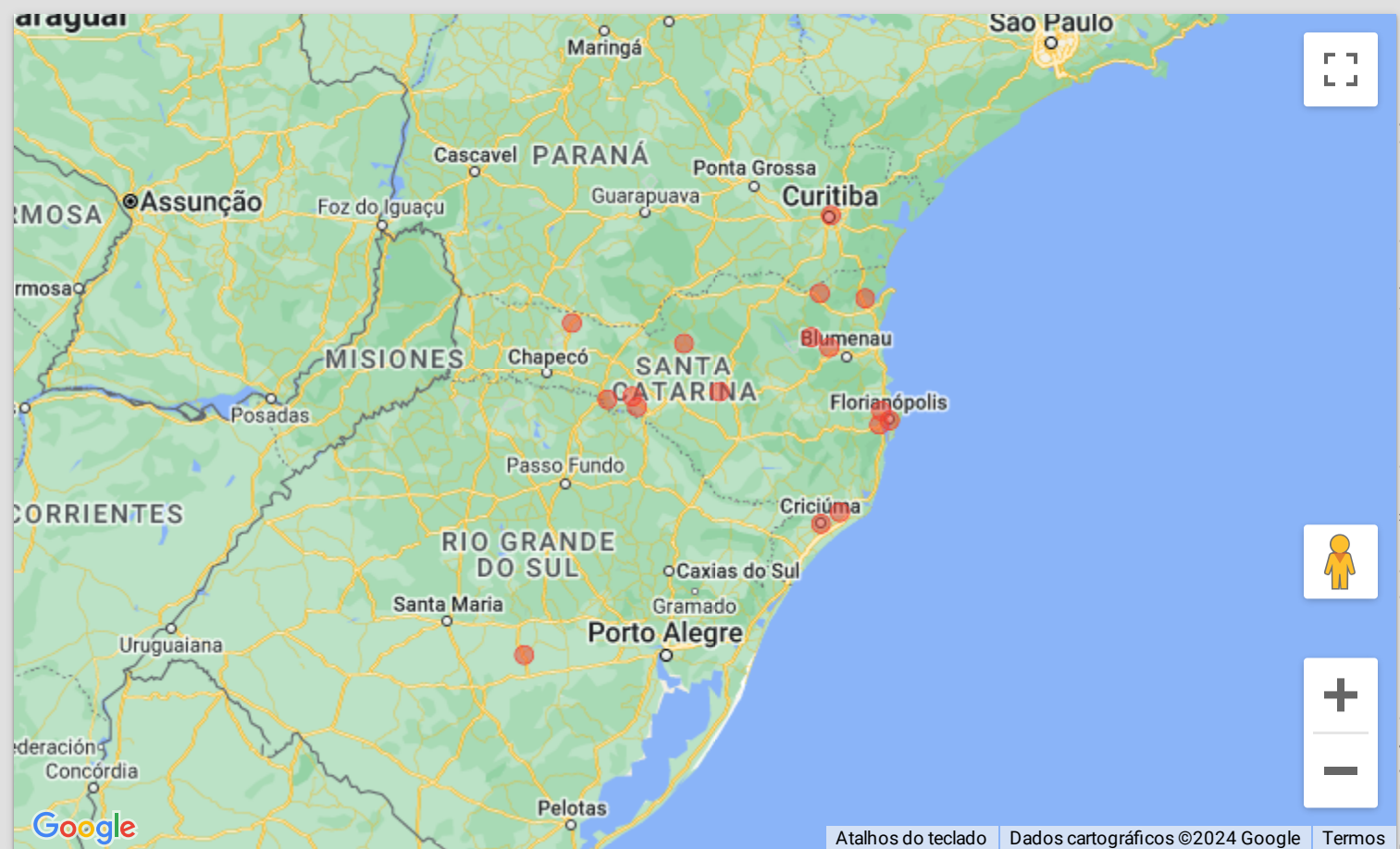
Total de manifestações

22



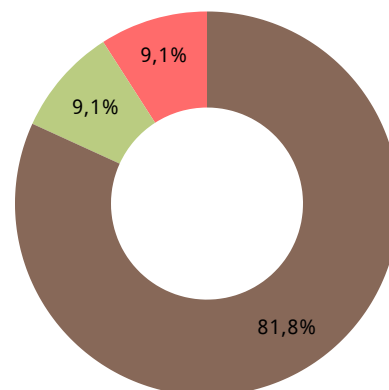
TIPO DE MANIFESTAÇÃO

- Pedido de acesso à informação
- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação
- Sugestão



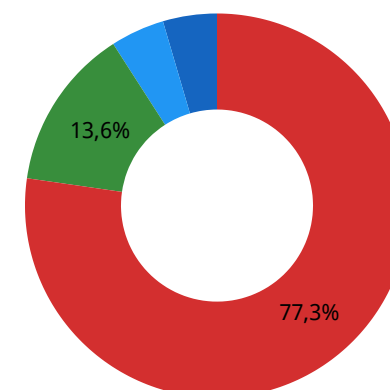
SEXO DO MANIFESTANTE

- Masculino
- Não informado
- Feminino



NATUREZA JURÍDICA

- Pessoa física
- Não informado
- Pessoa jurídica



CANAL UTILIZADO

- Internet (portal)
- Web-mail (e-mail)
- Telefone
- Carta



1 de jan. de 2024 - 31 de mar. de 2024

Tipo de manifestação  ^	Assunto	Total	%
Denúncia	Comportamento do servidor	2	9%
Pedido de acesso à informação	Cargos e salários	3	14%
Pedido de acesso à informação	Produção agrícola	2	9%
Pedido de acesso à informação	Acesso Processo SGP-e	2	9%
Pedido de acesso à informação	Dados Meteorológicos	1	5%
Pedido de acesso à informação	Consulta de processo	1	5%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	1	5%
Pedido de acesso à informação	Informações/aposentadoria	1	5%
Pedido de acesso à informação	Informação/Legislação	1	5%
Reclamação	Serviços terceirizados	3	14%
Reclamação	Estação meteorológica	1	5%
Reclamação	Falta de profissional para atendimento	1	5%
Solicitação	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	2	9%
Sugestão	Atualização de dados	1	5%
Total geral		22	100%



1 de jan. de 2024 - 31 de mar. de 2024

Unidade ② ▾	Tipo de manifestação	Total
DEGP	Pedido de acesso à informação	7
DEGOP	Reclamação	3
DERP	Solicitação	2
DERP	Pedido de acesso à informação	2
GR Criciúma	Denúncia	1
DERP	Reclamação	1
DERP	Denúncia	1
DEGEF	Pedido de acesso à informação	1
CIRAM	Pedido de acesso à informação	1
CIRAM	Reclamação	1
CEPA	Pedido de acesso à informação	1
CEPA	Sugestão	1
Total geral		22





ouvidoria.sc.gov.br

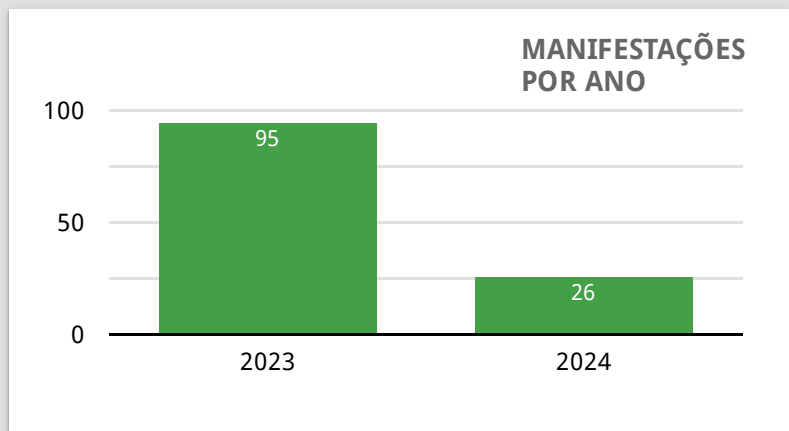


ouvidoria@epagri.sc.gov.br



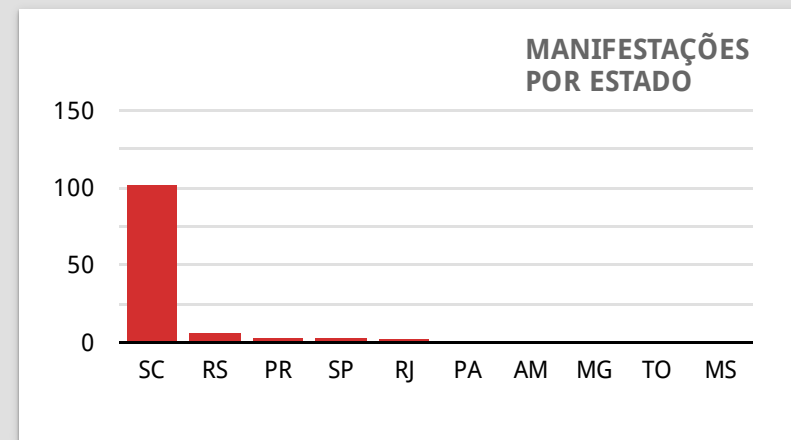
0800-6448500

(C) CI-OUV set2023 versão 1

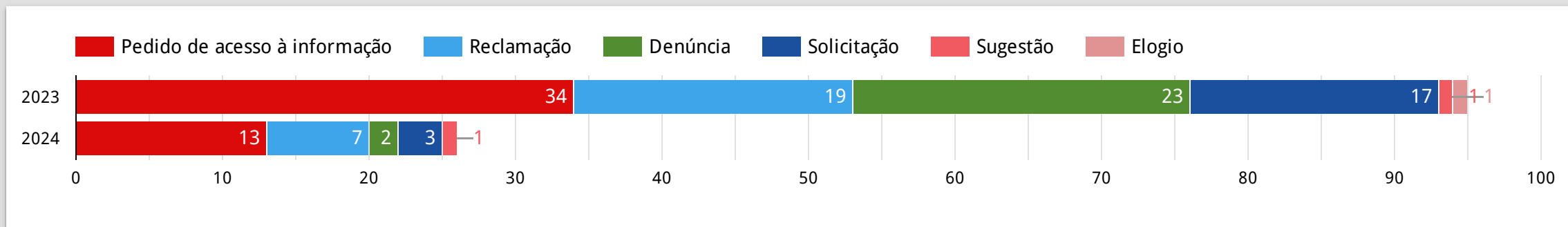


1 de jan. de 2023 - 19 de abr. de 2024

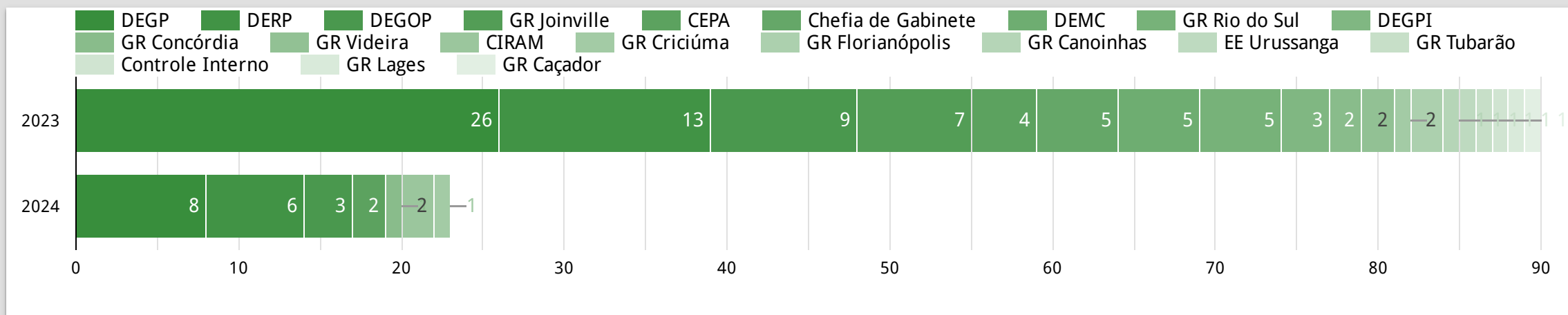
Total de manifestações
121



EVOLUÇÃO TEMPORAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



EVOLUÇÃO TEMPORAL POR UNIDADE DA EPAGRI





Assinaturas do documento



Código para verificação: **C3181OHT**

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



JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES (CPF: 802.XXX.370-XX) em 19/04/2024 às 13:49:21

Emitido por: "SGP-e", emitido em 25/02/2019 - 14:56:02 e válido até 25/02/2119 - 14:56:02.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMTAzMTIfMTAzMjJfMjAyNF9DMzE4MU9IVA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00010319/2024** e o código **C3181OHT** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.