



Governo do Estado de Santa Catarina  
Secretaria de Estado da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural  
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina

# **RELATÓRIO DE GESTÃO 2022**

## **Ouvidoria**

**Florianópolis/SC, Janeiro 2023.**

**EMPRESA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA E EXTENSÃO RURAL DE SANTA CATARINA (EPAGRI)**

<https://www.epagri.sc.gov.br/>

**Edilene Steinwandter**

Diretora-Presidente

**Cíntia Córdova Vieira dos Santos**

Ouvidora Interna

## 1 APRESENTAÇÃO

Apresentamos o relatório referente ao trabalho desenvolvido no ano de 2022 pela Ouvidoria Interna da Epagri.

O documento contempla dados estatísticos das manifestações recebidas por meio de formulário eletrônico, telefone, e-mail e presencialmente.

Apesar de receber todas as manifestações, a Ouvidoria Interna não substitui os canais de primeiro atendimento da estatal.

Estão fora dos limites da atuação da Ouvidoria Interna tratar manifestações que relatem questões privadas e pessoais sem relação com a atuação da Epagri, bem como demandas que estejam na esfera judicial.

As ouvidorias públicas são importantes instrumentos de gestão, pois recebem as impressões da sociedade sobre a prestação dos serviços públicos.

Estamos diante de uma importante ferramenta de cidadania, em que a liberdade de expressão é pilar essencial da sociedade em todas as suas manifestações.

Ouvir a sociedade é medida fundamental à manutenção do Estado Democrático de Direito, inspirado em valores compartilhados por uma sociedade fraterna, justa e responsável.

## 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

### 2.1 Competências

A Ouvidoria contribui significativamente para a reputação social que a Epagri tem perante a sociedade. Ela se fundamenta na construção de espaços plurais, abertos à afirmação e à negociação das demandas.

É a unidade que possui o contato legítimo, direto e diferenciado com o público, possibilitando o relacionamento desburocratizado e facilitado.

As ouvidorias constituem a entrada para reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, elogios e pedidos de informação e de desburocratização do serviço público de toda a sociedade.

## 2.2 Estrutura (composição da ouvidoria)

Nome responsável	Ato legal	Formação
Cíntia Córdova Vieira dos Santos	Portaria DEX nº 258/2018,	Direito

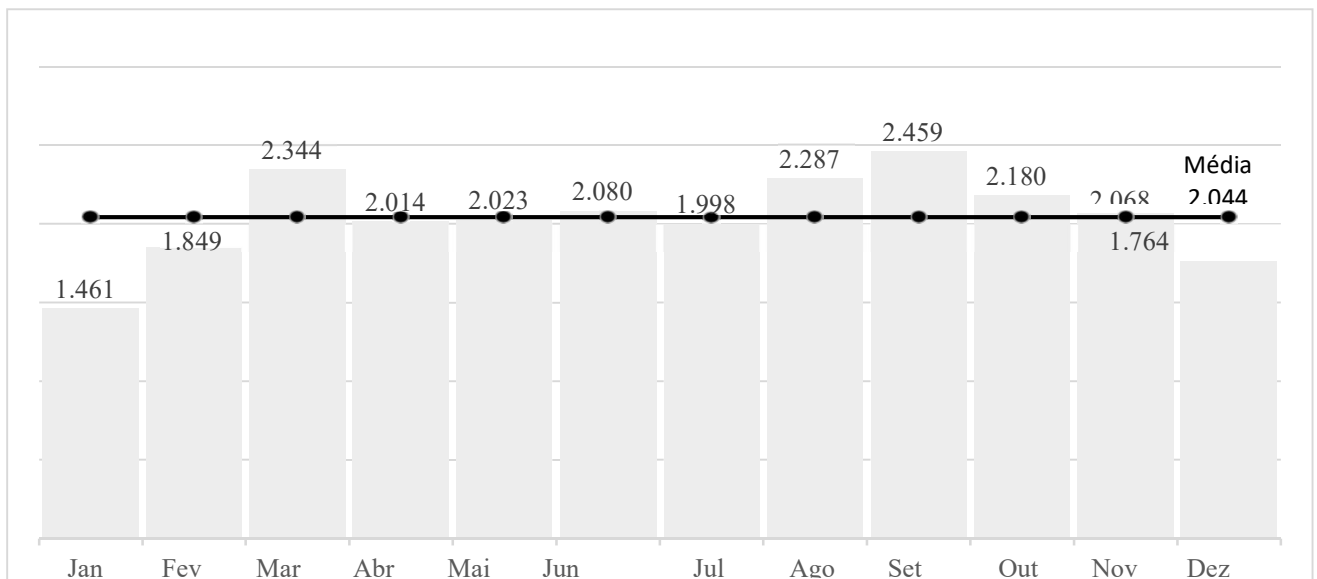
## 2.3 Instalações, horário de atendimento e canais de acesso

Contatos da ouvidoria			
Presencial	Carta	Telefone	Email
Sede Administrativa - Ouvidoria Interna Rodovia Admar Gonzaga, 1.347, Itacorubi, CEP 88.034-901 - Florianópolis/SC Horário de atendimento: Segunda a sexta- feira, das 8h às 12h e das 13:30h às 17:30h	Sede Administrativa - Ouvidoria Interna Rodovia Admar Gonzaga, 1.347, Itacorubi, CEP 88.034-901 - Florianópolis/SC	[ 0800-6448500 ] Horário de atendimento: Segunda a sexta- feira, das 13h as 19h	ouvidoria@epagri.sc.gov.br

## 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Descrever e demonstrar graficamente as manifestações recebidas no ano, com a evolução mensal.

Gráfico 01: Distribuição das Manifestações



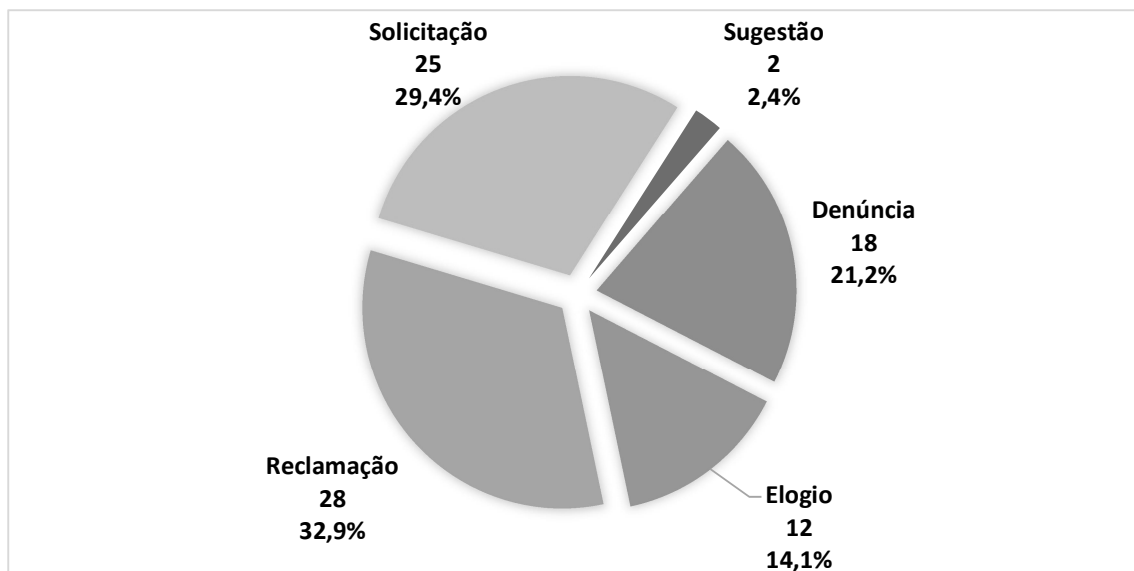
## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 Tipologia das Manifestações

De acordo com a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto Estadual nº 1933/2022, as manifestações são classificadas como:

- ✓ **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- ✓ **Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- ✓ **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- ✓ **Reclamação:** Demonstração de insatisfação com o serviço público. Também se aplica aos casos de omissão;
- ✓ **Denúncia:** Comunicação de ocorrência de ato ilícito, ou irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos.

Gráfico 02: Tipo de Manifestações

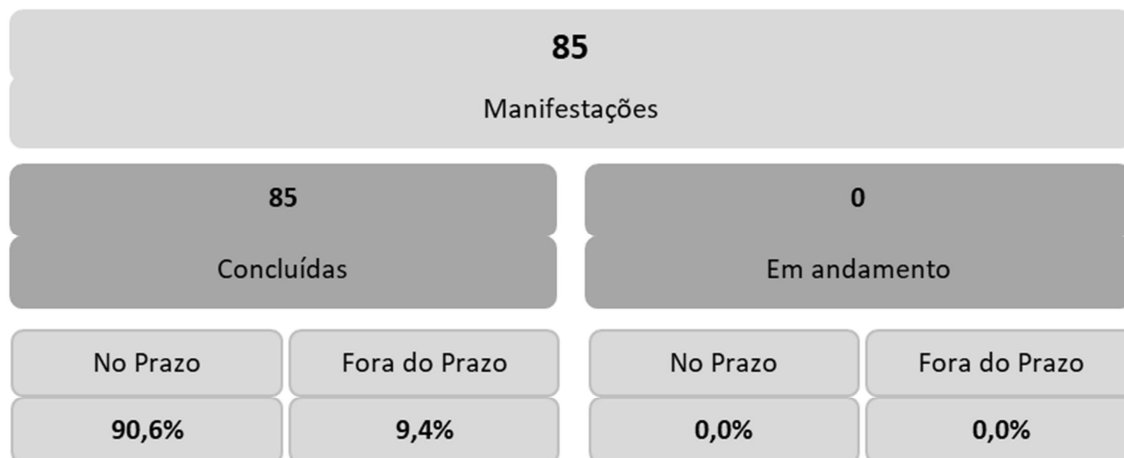


## 4.2 Encaminhamentos

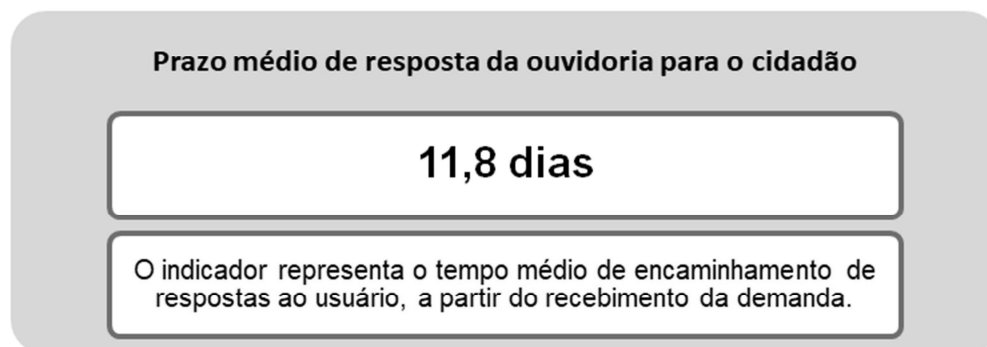
Tabela 03 - Manifestações Recebidas por Tipo e por unidade interna de sua Ouvidoria

<i>Município</i>	<i>Denúncia</i>	<i>Elogio</i>	<i>Reclamação</i>	<i>Solicitação</i>	<i>Sugestão</i>	<i>Total</i>
FLORIANOPOLIS	2		4	10	2	18
CRICIUMA		10				10
VITOR MEIRELES	1		4	1		6
SAO JOAQUIM	2	1	1			4
LAURO MULLER			1	1		2
NOVA TRENTO			2			2
LEOBERTO LEAL			2			2
PAINEL	1		1			2
CHAPECO	1			1		2
BARRA VELHA				2		2
AGROLANDIA			2			2
ABELARDO LUZ	1		1			2
ITUPORANGA	1		1			2
CAMPO ALEGRE	1					1
CONCORDIA			1			1
PENHA				1		1
ARARANGUA				1		1
DIONISIO CERQUEIRA			1			1
IMBUIA			1			1
PALMITOS	1					1
Outros municípios	7	1	6	8	0	22
<i>Total</i>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>85</b>

## 5 PRAZO DE ATENDIMENTO



### 5.1 Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)



## 6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Gráfico 04 - Principais Assuntos segundo a natureza das manifestações

Natureza / Assuntos	Número	%
<b>Reclamação</b>	<b>28</b>	<b>32,9%</b>
Comportamento do servidor	8	9,4%
Mau atendimento	6	7,1%
Concurso público	5	5,9%
Programas de governo	2	2,4%
Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	2	2,4%
Informação no site não disponível	2	2,4%
Réplica de resposta	1	1,2%
Não Atendimento Telefônico	1	1,2%
Informações/documentos	1	1,2%
<b>Solicitação</b>	<b>25</b>	<b>29,4%</b>
Informações/documentos	5	5,9%
Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	4	4,7%
Concurso público	3	3,5%
Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	2	2,4%
Comportamento do servidor	2	2,4%
Sementes Epagri	2	2,4%
Programas de governo	2	2,4%
Informações ambientais	1	1,2%
Edital	1	1,2%
Servidor sem identificação funcional (uniforme, crachá)	1	1,2%
Apicultura(abelhas)	1	1,2%
Informação no site não disponível	1	1,2%
<b>Denúncia</b>	<b>18</b>	<b>21,2%</b>
Comportamento do servidor	5	5,9%
Eleições	3	3,5%
Carga Horária	2	2,4%
Irregularidades administrativas	2	2,4%
Assédio moral ou sexual	2	2,4%
Assédio Sexual	1	1,2%
Mau atendimento	1	1,2%
Uso indevido de veículo oficial	1	1,2%
Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	1	1,2%
<b>Elogio</b>	<b>12</b>	<b>14,1%</b>
Cursos de capacitação	6	7,1%
Comportamento do servidor	5	5,9%
Unidade de Atendimento	1	1,2%
<b>Sugestão</b>	<b>2</b>	<b>2,4%</b>
Benefício funcional	2	2,4%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0%</b>

## 7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tabela 05 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	40
Jurídica	1
Não informado	44
GÊNERO	
Feminino	21
Masculino	32
Não informado	32

## 8 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

- ✓ A Ouvidora **Cíntia Córdova Vieira dos Santos** realizou as seguintes capacitações, seminário e congresso, por conta própria, todos gratuitos (sem ônus para a Epagri), em assuntos relacionados à Ouvidoria Pública:
- ✓ **Capacitação em Transparência Pública**, com carga horária de 30 horas, no período de 25/10/2022 a 25/11/2022, promovido pela Controladoria-Geral do Estado em parceria com a Fundação Escola de Governo (ENA), na modalidade à distância (*online*);
- ✓ **Defesa do Usuário e Simplificação (Turma Nov/2022)**, com carga horária de 20 horas, no período de 23/11/2022 a 13/12/2022, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), na modalidade à distância (*online*);
- ✓ **Comunicação Não Violenta**, com carga horária de 2 horas, no dia 25/11/2022, promovido pela Secretaria de Estado da Administração, na modalidade à distância (*online*).

## 9 MELHORIAS

- ✓ Implementação do Projeto de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP) a partir do mês de agosto/2022: o MMOuP foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) como instrumento para auxiliar o processo de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção;
- ✓ Medidas de tratamento/mitigação dos riscos de integridade que foram mapeadas para serem executadas pela Unidade de Controle Interno e Ouvidoria da Epagri no ano de 2023:

MEDIDA DE TRATAMENTO/MITIGAÇÃO	RISCOS MITIGADOS	QUEM? (UD./DEPARTAMENTOS)	QUANDO? (PRAZO)	ONDE? (LOCAL FÍSICO/VIRTUAL)
Cartilha sobre acesso ao canal de denúncias (Ouvidoria): onde acessar, como se informar sobre o andamento e trâmite (fluxos) (cartilha sobre o papel do Controle Interno e Ouvidoria e capacitação sobre o tema)	R017, R052	Controle Interno e Ouvidoria (coordenador)	Primeiro semestre de 2023	Epagri/Sede
Reuniões periódicas do Controle Interno e Ouvidoria com Diretoria Executiva	R062	Controle Interno e Ouvidoria (coordenador)	Janeiro de 2023 a dezembro de 2024	Epagri/Sede
Monitoramento do Portal da Transparência para melhoria contínua	R068	Controle Interno e Ouvidoria (coordenador) e Auditoria Interna	Janeiro/2023 a dezembro/2025	Epagri/Sede
Manutenção do portal da transparência da Epagri atualizado (responsabilizando cada unidade por sua área)	R068	Controle Interno e Ouvidoria (coordenador), Chefia de Gabinete, DEPLAN, DEGOP, DEGP, DEGPI, DEGTI, DEGEF, DEMC, DERP, Auditoria Interna	Janeiro/2023 a dezembro/2025	Epagri/Sede

## 10 RECOMENDAÇÃO

A Lei nº 13.460/2017, prevê a implementação de pesquisa de satisfação para os usuários do serviço público, ferramenta **não** disponibilizada até o momento pela Epagri.

O propósito trazido pela lei, é que a realização de pesquisa de satisfação possa trazer a adoção de medidas para a correção e a prevenção de eventuais falhas e



Governo do Estado de Santa Catarina  
Secretaria de Estado da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural  
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina

omissões na prestação do serviço público e, também, a mitigação de possíveis vieses nas decisões governamentais não orientadas para as necessidades e desejos dos usuários.

Portanto, a recomendação dessa ouvidoria é a construção de mecanismo para a implementação de pesquisa de satisfação do serviço público prestado pela Epagri.

Florianópolis/SC, 10 de fevereiro de 2023.

[assinado digitalmente]

**Cíntia Córdova Vieira dos Santos**

Controle Interno e Ouvidoria

Matrícula nº 5529-8

Normas relacionadas ao tema:

1. Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público)

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)

2. Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

3. Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses)

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2013/lei/l12813.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/lei/l12813.htm)

4. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)

5. Decreto Estadual nº 1027/2008 (Dispõe sobre a estruturação, organização e administração do Sistema Administrativo de Ouvidoria, no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional, e estabelece outras providências)

<http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/2008/001027-005-0-2008-002.htm>

6. Decreto Estadual nº 1917/2013 (Estruturação, organização e administração do Sistema Administrativo de Ouvidoria)

<http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/2013/001917-005-0-2013-002.htm>

7. Decreto Estadual nº 1.048/2012 (Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso)

<http://server03.pge.sc.gov.br/LegislacaoEstadual/2012/001048-005-0-2012-005.htm>

8. Manual de Ouvidoria Pública 2019

<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view>



Governo do Estado de Santa Catarina  
Secretaria de Estado da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural  
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina

9. Manual de utilização do Sistema Ouv – Cidadão

<http://www.sc.gov.br/servicos/detalhe/registrar-manifestacao-na-ouvidoria-do-poder-executivo-estadual>

10. Orientações Técnicas da Ouvidoria-Geral do Estado e Transparência

<http://dados.sc.gov.br/dataset/orientacoes-tecnicas-oge>



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **J33D10LE**

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



**CÍNTIA CÓRDOVA VIEIRA** (CPF: 038.XXX.929-XX) em 10/02/2023 às 15:08:17

Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/02/2019 - 14:20:44 e válido até 22/02/2119 - 14:20:44.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RVBRR1JJXzM0NjVfMDAwMDA0NzZfNDc3XzlwMjNfSjMzRDEwTEU=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00000476/2023** e o código **J33D10LE** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.