



## O QUE É OUVIDORIA?

É a instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. Ela recebe, analisa e encaminha **manifestações**, como :

- **reclamações,**
- **denúncias,**
- **sugestões,**
- **elogios e**
- **solicitações de providências**

relacionados aos serviços prestados pela Epagri.

A Ouvidoria atua como canal de intermediação entre a Epagri e o seu público **interno** e **externo**.

A Ouvidoria também atua como o **canal de denúncias** do Programa de Integridade e *Compliance* da Epagri e de violações ao Código de Conduta e Integridade, tendo a obrigação de manter o **sigilo** a respeito da identidade do denunciante.

## QUAL O PAPEL DA OUVIDORIA?

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na mediação dos conflitos entre os usuários e a Epagri. Ela atua de forma imparcial, buscando solucionar os problemas apresentados pelos cidadãos. Além disso, a Ouvidoria pode identificar falhas nos processos internos e propor melhorias, contribuindo para a eficiência e transparência da Epagri. As suas atribuições estão previstas na Lei nº 13.460/2017.

## ONDE ACESSAR?

[CLIQUE AQUI](#)



Você pode acessar a Ouvidoria clicando no *link* ao lado para fazer sua manifestação, com facilidade e comodidade no registro. Você também pode contatar a Ouvidoria pelo canal disponível no site da Epagri ([link](#)).

A Ouvidoria garantirá o sigilo das informações e a proteção da identidade do manifestante, sempre que julgar necessário, independentemente de solicitação do demandante.

## CONSEQUÊNCIAS DE DENUNCIÇÕES CALUNIOSAS

É fundamental que as denúncias sejam feitas de forma responsável, com informações verdadeiras e com o objetivo de buscar a verdade e a justiça. Denúncias mal-intencionadas (quando o denunciante apresenta, de modo consciente, informações ou provas falsas, ou ainda, quando informa que alguém cometeu crime, infração ético-disciplinar ou ato ímprobo mesmo sabendo que a pessoa é inocente), podem gerar consequências negativas para os envolvidos, criminais, administrativas e civis (art. 339 do Código Penal, art. 19 da Lei de Improbidade Administrativa e art. 27 da Lei de Abuso de Autoridade). Além de desperdiçar recursos públicos/tempo nas investigações, essas denúncias podem prejudicar a reputação das pessoas acusadas injustamente.

## FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES:



## LEGISLAÇÃO:

Lei federal nº 13.460/2017

Decreto estadual nº 1.933/2022

OT CGE 1/2020