



# RELATÓRIO DE GESTÃO 2023 OUVIDORIA

Florianópolis, 2024

**Empresa de Pesquisa Agropecuária e  
Extensão Rural de Santa Catarina**  
<https://www.epagri.sc.gov.br/>

\*\*\*

**Presidente**  
Dirceu Leite

**Diretora Administrativo-Financeira**  
Fabrícia Hoffmann Maria

**Diretor de Extensão Rural e Pesqueira**  
Gustavo Gimi Santos Claudino

**Diretor de Ciência, Tecnologia e Inovação**  
Reney Dorow

**Diretor de Desenvolvimento Institucional**  
Célio Haverroth

\*\*\*

**Controlador Interno e Ouvidor**  
José Pedro Oliveira Rosses

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE QUANTITATIVA .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>PRAZO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>PRINCIPAIS ASSUNTOS.....</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>ANÁLISE QUALITATIVA .....</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>21</b>
<b>10</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>28</b>

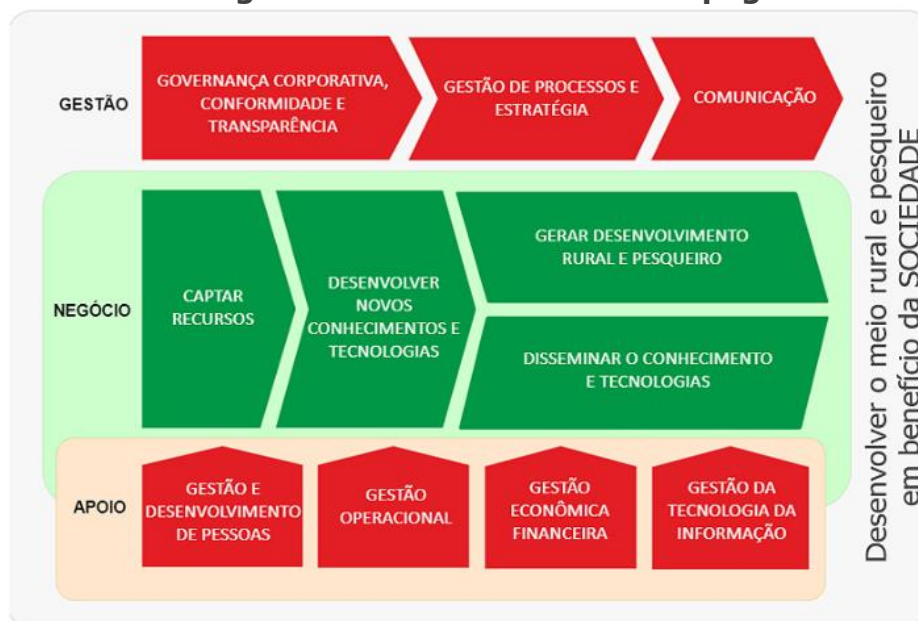
# 1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por objetivo consolidar as informações sobre as manifestações recebidas de usuários de serviços públicos pela Epagri durante o ano de **2023**<sup>1</sup>, bem como apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da empresa. Essas manifestações englobam denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação, que foram recebidas, analisadas e encaminhadas pelo Controle Interno e Ouvidoria às unidades competentes para resposta.

O Controle Interno e Ouvidoria da Epagri é uma unidade de ouvidoria e de assessoramento superior da Epagri, que está tecnicamente vinculada à Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina (CGE), e subordinada hierárquica e administrativamente ao Diretor-Presidente<sup>2</sup>.

Conforme a cadeia de valor da Epagri, para atender à **missão** da empresa (conhecimento, tecnologia e extensão para o desenvolvimento sustentável do meio rural, em benefício da sociedade) e aos objetivos institucionais<sup>3</sup>, são executados diversos processos. **Gerir a ouvidoria** é um processo estratégico de gestão da empresa que está incluído no macroprocesso de governança corporativa, conformidade e transparência, conforme a **Figura 1** abaixo:

**Figura 1 - Cadeia de valor da Epagri**



Para a elaboração deste relatório foram utilizados os dados abertos do Governo do Estado de Santa Catarina (<https://dados.sc.gov.br/>) e as informações constantes em planilha de controle e nos painéis visuais (*dashboards*) elaborados pelo Controlador Interno e Ouvidor.

<sup>1</sup> Vide arts. 14 e 15 da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#).

<sup>2</sup> Vide arts. 2º, inciso III, e 16 do [Regimento Interno](#) da Epagri e [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#).

<sup>3</sup> Vide art. 81 da [Lei Complementar estadual nº 741, de 2019](#).



## 2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

### 2.1 COMPETÊNCIAS

O Controle Interno e Ouvidoria da Epagri possui atribuições relacionadas às atividades de controle interno e de ouvidoria. As atribuições legais especificamente relacionadas à **ouvidoria** são aquelas estabelecidas no art. 13 da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#), a seguir listadas<sup>4</sup>:

- I - promover a participação do usuário na Epagri, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos da Lei federal nº 13.460, de 2017;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei federal nº 13.460, de 2017;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a Epagri; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Epagri, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Assim sendo, o Controle Interno e Ouvidoria trabalha no recebimento, tratamento e direcionamento das manifestações registradas no canal de ouvidoria, monitorando o tempo de resposta pelas unidades da Epagri e garantindo o devido retorno ao cidadão. O Controlador Interno e Ouvidor atua como um mediador entre os cidadãos e a Epagri, bem como deve adotar as salvaguardas necessárias à proteção da identidade de denunciante, a fim de evitar qualquer tipo de retaliação.

### 2.2 ESTRUTURA

O Controle Interno e Ouvidoria da Epagri é gerido pelo Controlador Interno e Ouvidor, conforme o [Regimento Interno](#) da Epagri. Não há outros empregados ou colaboradores lotados no Controle Interno e Ouvidoria. No ano de **2023**, houve substituição do Controlador Interno e Ouvidor:

Período	Ato de exoneração/designação	Nome
01/01/2023 até 19/04/2023	Portaria DEX nº 48, de 20/04/2023 (exoneração)	Cíntia Córdova Vieira dos Santos
08/05/2023 em diante	Portaria DEX nº 62, de 08/05/2023 (designação)	José Pedro Oliveira Rosses

<sup>4</sup> Essas atribuições são complementadas e detalhadas no [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#) e no art. 16 do [Regimento Interno](#) da Epagri.

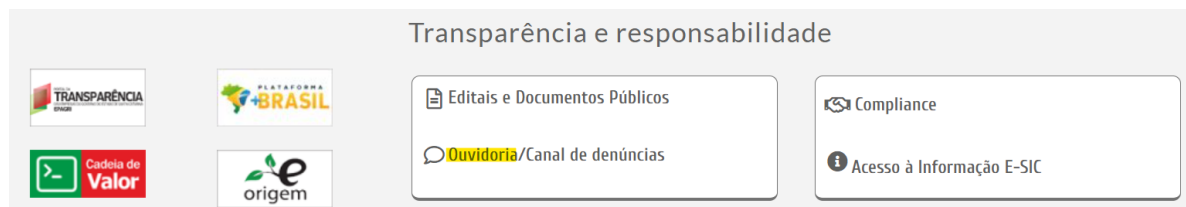
## 2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

O Controle Interno e Ouvidoria da Epagri está instalado na Sede Administrativa da Epagri, conforme os dados abaixo:

<b>Endereço:</b>	Sede Administrativa - Rodovia Admar Gonzaga, 1.347, Itacorubi, Florianópolis/SC, CEP 88034-901 - Sala 30.
<b>Horário de atendimento:</b>	Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30min às 17h30min.
<b>Telefones:</b>	(48) 3665-5012 (8h às 12h e das 13h30min às 17h30min) 0800-6448500 (13h às 19h)
<b>Site:</b>	<a href="https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/ouvidoria/">https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/ouvidoria/</a> <a href="http://ouvidoria.sc.gov.br/">http://ouvidoria.sc.gov.br/</a>

A Ouvidoria recebe as manifestações por meio da *Internet* (portal da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, no site <http://ouvidoria.sc.gov.br/>), bem como por telefone, carta, e-mail ou presencialmente. Todas as manifestações recebidas por telefone, e-mail ou presencialmente são obrigatoriamente cadastradas no sistema da Ouvidoria-Geral do Estado.

O acesso ao site <http://ouvidoria.sc.gov.br/> para a apresentação de manifestações (**opção 1**) e a pedidos de acesso à informação (**opção 3**) está disponível a qualquer interessado, 24 horas por dia. Na página inicial do site da Epagri (<https://www.epagri.sc.gov.br/>), clicando no *banner* da Ouvidoria, consta um atalho eletrônico para o site da Ouvidoria-Geral do Estado:



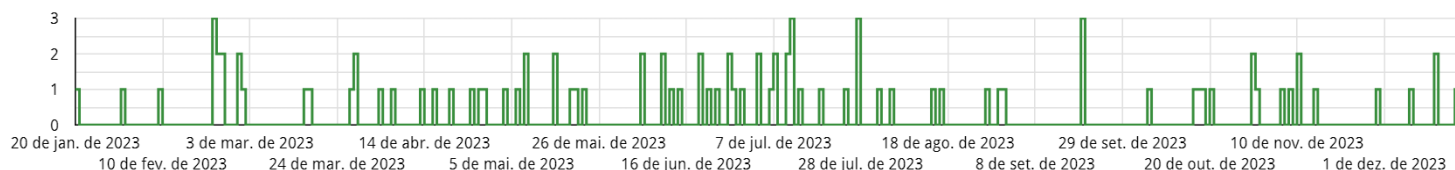
As manifestações de ouvidoria inicialmente são registradas na Ouvidoria-Geral do Estado, unidade vinculada à CGE. Em seguida, as demandas relacionadas com a área agropecuária ou com a Epagri são encaminhadas à Secretaria de Estado da Agricultura (SAR) (ouvidoria setorial), que redireciona à Epagri as demandas que são de responsabilidade da empresa. Após o tratamento da manifestação pela Epagri, o retorno o cidadão percorre o mesmo trajeto, passando pela análise da SAR e da Ouvidoria-Geral do Estado.

Para o bom desenvolvimento de suas atividades, a Ouvidoria da Epagri dispõe de sala reservada para atendimento presencial, telefone e computador com acesso à *internet*.

### 3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

O **Gráfico 1** abaixo demonstra a distribuição mensal de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Epagri. Nos meses de fevereiro (22/02), julho (11/07 e 27/07) e setembro (19/09) de 2023, a Ouvidoria recebeu o maior número de manifestações, chegando a 3 (três) por dia.

**Gráfico 1 - Distribuição das manifestações**



Em geral, observa-se uma distribuição uniforme de manifestações ao longo do ano, com uma leve redução nos meses de setembro e outubro de **2023**, com exceção do dia 19/09.

## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme a [Lei federal nº 13.460, de 2017](#), são consideradas “**manifestações**” as reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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.

O [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#), que regulamenta a lei citada acima, subdivide as manifestações nas seguintes tipologias, conforme os conceitos abaixo:

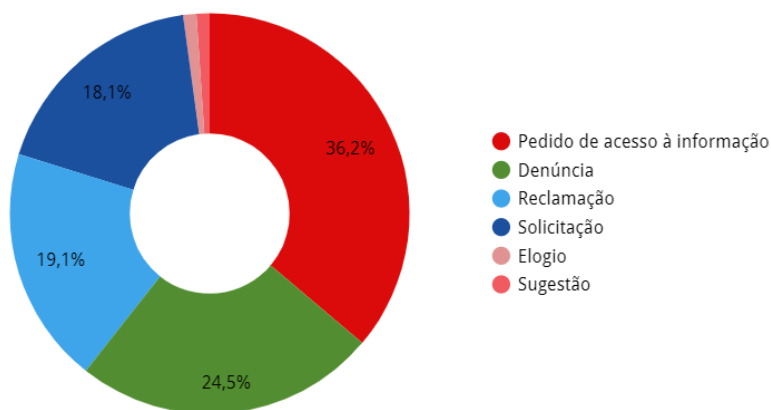
- a) **denúncia**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- b) **elogio**: demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido;
- c) **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública;
- d) **solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual;
- e) **sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

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.

Em 2023, a principal demanda foi de **pedidos de acesso à informação** (36,2%).

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo **denúncia** (24,5%), seguidas de **reclamações** (19,1%) e de **solicitações** (18,1%). As demais manifestações apresentaram percentual bem menor: **elogios** (1,1%) e **sugestões** (1,1%).

**Gráfico 2 - Tipo de manifestações**



**Tabela 1 – Tipologia das demandas**

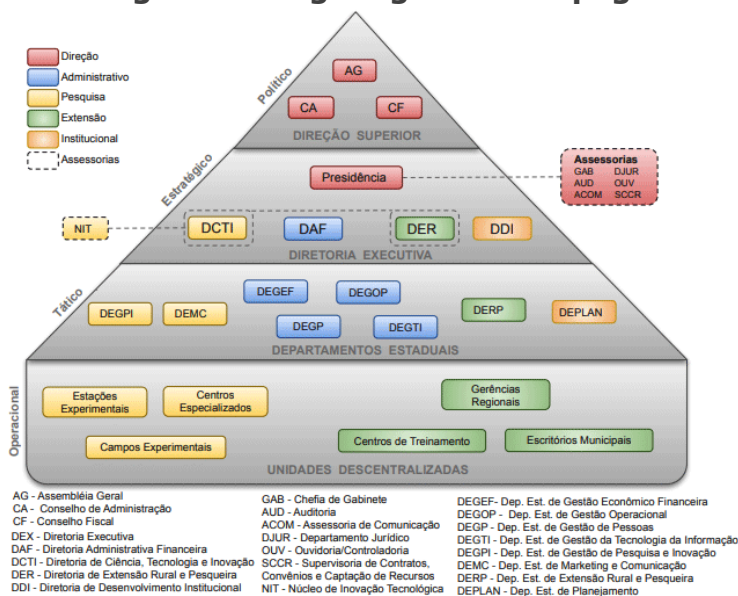
Usuário	Quantidade
Pedido de acesso à informação	34
Denúncia	23
Reclamação	18
Solicitação	17
Elogio	1
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>94</b>

Os atendimentos realizados em 2023 (94) ficaram próximos da quantidade de atendimentos de 2022 (85), apresentando-se um leve aumento de manifestações (9).

## 4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

A Epagri possui diversas unidades, conforme o seu [Regimento Interno](#) e informações disponibilizadas no [site da empresa estatal](#). O organograma abaixo sintetiza a organização administrativa da Epagri:

**Figura 2 - Organograma da Epagri**



O **Quadro 1** abaixo apresenta os encaminhamentos/distribuição das demandas por unidade e por tipologia.

**Quadro 1 - Manifestações recebidas por tipo e por unidade interna da Epagri**

Unidade	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	SIC	Total geral
DEGP	1	1	6	-	-	17	<b>25</b>
DERP	4	1	1	-	1	6	<b>13</b>
DEGOP	3	2	3	-	-	1	<b>9</b>
Gerência Regional de Joinville	2	2	3	-	-	-	<b>7</b>
Gerência Regional de Rio do Sul	-	1	4	-	-	-	<b>5</b>
DEMC	3	-	1	1	-	-	<b>5</b>
Chefia de Gabinete	-	1	1	-	-	3	<b>5</b>
CEPA	-	1	-	-	-	3	<b>4</b>
DEGPI	1	-	-	-	-	2	<b>3</b>
Gerência Regional de Videira	1	1	-	-	-	-	<b>2</b>
Gerência Regional de Concórdia	-	2	-	-	-	-	<b>2</b>
Gerência Regional de Florianópolis	-	2	-	-	-	-	<b>2</b>
Controle Interno e Ouvidoria	-	-	-	-	-	1	<b>1</b>
Estação Experimental de Urussanga	-	-	-	-	-	1	<b>1</b>
Gerência Regional de Canoinhas	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
Estação Experimental de Lages	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
Gerência Regional de Palmitos	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
Gerência Regional de Chapecó	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>
Gerência Regional de Xanxerê	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
Gerência Regional de Criciúma	1	-	-	-	-	-	<b>1</b>
Gerência Regional de Caçador	1	-	-	-	-	-	<b>1</b>
Estação Experimental de São Joaquim	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>
Gerência Regional de Lages	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>
Gerência Regional de Tubarão	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>94</b>

A partir do quadro acima, nota-se que o Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) é o setor que mais recebeu pedidos de acesso à informação (17), especialmente relacionados com o concurso público realizado pela Epagri em 2022, bem como denúncias, geralmente relacionadas com o atendimento e conduta dos empregados públicos (6).

Por sua vez, o Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP) foi a unidade que mais recebeu solicitações (4) e a única que recebeu uma sugestão quanto à forma das capacitações da área finalística da empresa (1).

O único elogio recebido pela Ouvidoria foi para o Departamento Estadual de *Marketing* e Comunicação (DEMC), relativo ao *site* da Epagri, cuja gestão é realizada por essa unidade.

## 5

## PRAZO DE ATENDIMENTO

Nas imagens abaixo constam os indicadores de atendimento: 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.

**94**  
**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES**

**RESPONDIDAS**  
**94**

**EM TRATAMENTO**  
**0**

**DENTRO DO PRAZO**  
**100%**

**FORA DO PRAZO**  
**0%**

**DENTRO DO PRAZO**  
**100%**

**FORA DO PRAZO**  
**0%**

**TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS (EM DIAS CORRIDOS)**

**6,80 DIAS**

**O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda.**

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**<sup>5 6</sup>, sem qualquer atraso.

Em 2022, o tempo médio de resposta da Epagri foi de **11,8 dias**, conforme o [Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2022](#). Portanto, em 2023 houve uma melhoria na celeridade do prazo de atendimento aos usuários, que ficou em **6,80 dias**.

<sup>5</sup> Vide art. 11, § 1º, da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação).

<sup>6</sup> Vide art. 33 do [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#).

## 6

PRINCIPAIS ASSUNTOS  
POR TIPOLOGIA

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

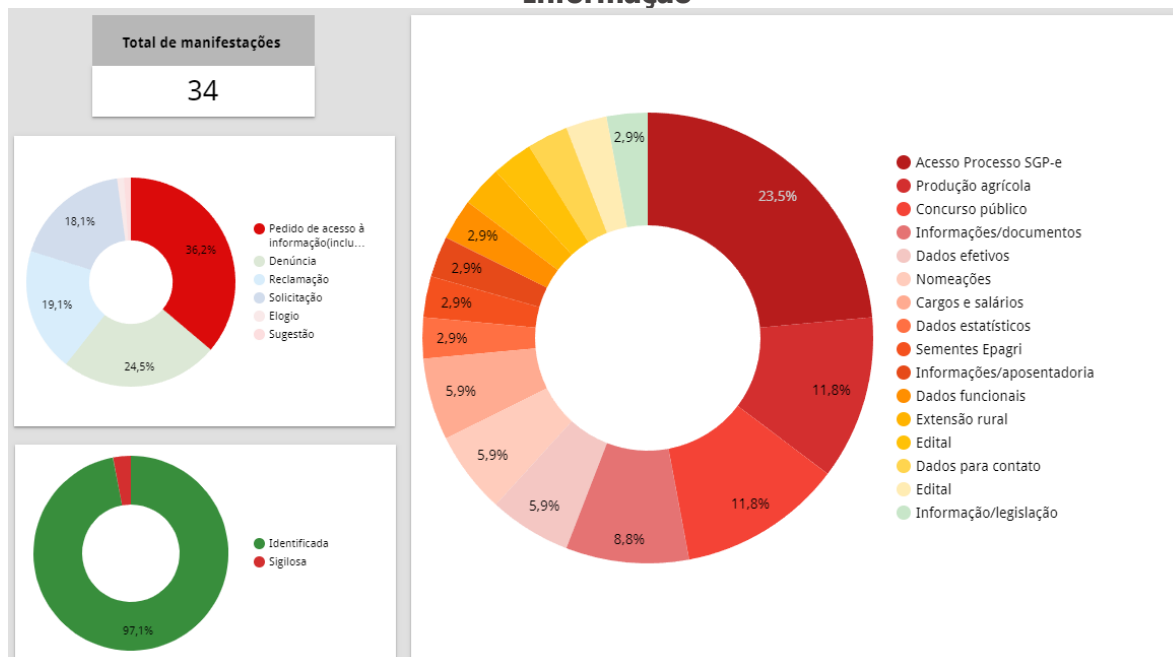
Tipo de manifestação	Assunto	Total	%
Denúncia	Acúmulo de cargos ou funções públicas	2	2,13%
Denúncia	Benefício funcional	1	1,06%
Denúncia	Carga horária	3	3,19%
Denúncia	Comportamento do servidor	7	7,45%
Denúncia	Desvio de atividade/função	1	1,06%
Denúncia	Irregularidades administrativas	3	3,19%
Denúncia	Poluição de resíduos	1	1,06%
Denúncia	Registro Ponto Eletrônico (frequência)	1	1,06%
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	3	3,19%
Denúncia	Vocabulário inadequado	1	1,06%
Elogio	Portal da Transparência da Epagri	1	1,06%
Pedido de acesso à informação	Acesso Processo SGP-e	8	8,51%
Pedido de acesso à informação	Cargos e salários	2	2,13%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	4	4,26%
Pedido de acesso à informação	Dados efetivos	2	2,13%
Pedido de acesso à informação	Dados estatísticos	1	1,06%
Pedido de acesso à informação	Dados funcionais	1	1,06%
Pedido de acesso à informação	Dados para contato	1	1,06%
Pedido de acesso à informação	Edital	2	2,13%
Pedido de acesso à informação	Extensão rural	1	1,06%
Pedido de acesso à informação	Informação/legislação	1	1,06%
Pedido de acesso à informação	Informações/aposentadoria	1	1,06%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	3	3,19%
Pedido de acesso à informação	Nomeações	2	2,13%
Pedido de acesso à informação	Produção agrícola	4	4,26%
Pedido de acesso à informação	Sementes Epagri	1	1,06%
Reclamação	Cobrança de resposta	1	1,06%
Reclamação	Comportamento do servidor	7	7,45%
Reclamação	Concurso público	1	1,06%
Reclamação	Estacionamento	1	1,06%
Reclamação	Falta de informações - site	1	1,06%



Tipo de manifestação	Assunto	Total	%
Reclamação	Falta de profissional para atendimento	1	1,06%
Reclamação	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	1,06%
Reclamação	Mau atendimento	2	2,13%
Reclamação	Pagamento/credores	1	1,06%
Reclamação	Programas de governo	1	1,06%
Reclamação	Serviços terceirizados	1	1,06%
Solicitação	Agendamento de atendimento	1	1,06%
Solicitação	Boletim de ocorrência	1	1,06%
Solicitação	Comportamento do servidor	1	1,06%
Solicitação	Concurso público	1	1,06%
Solicitação	Esclarecimentos - legislação	1	1,06%
Solicitação	Fiscalização relativa à agricultura e pecuária	1	1,06%
Solicitação	Leilão	2	2,13%
Solicitação	Material didático, calendário e currículo	4	4,26%
Solicitação	Plantio de espécies nativas	1	1,06%
Solicitação	Programas de governo	2	2,13%
Solicitação	Réplica de resposta	1	1,06%
Solicitação	Sementes Epagri	1	1,06%
Sugestão	Sugestões ao Governo	1	1,06%
<b>TOTAL</b>		<b>94</b>	<b>100,00%</b>

Os gráficos a seguir detalham os principais assuntos por tipologia.

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

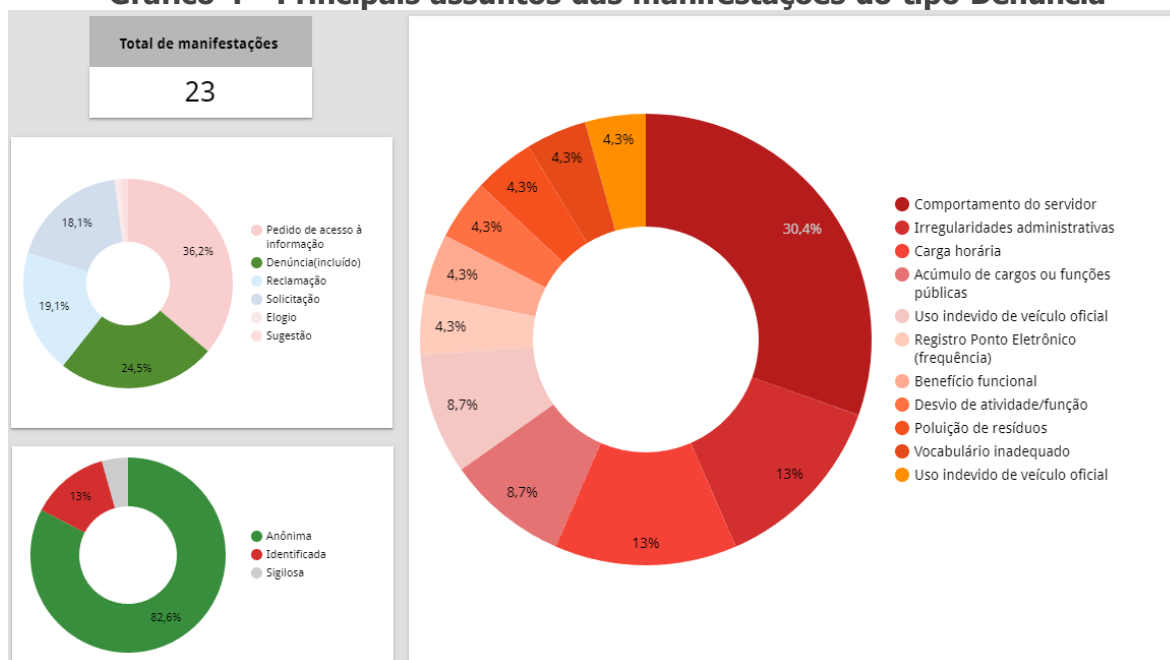


A partir desse **Gráfico 3**, é possível verificar que dos **34** pedidos de acesso à informação, a maioria deles (23,5%) é relativa a pedido de acesso a processo no Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGP-e).

Do total de pedidos de acesso à informação, apenas um pedido foi indeferido, pois fora solicitado acesso a processo do SGP-e com documentos sigilosos (documentos preparatórios e com dados pessoais)<sup>7</sup>.

Não foi apresentado nenhum recurso quanto às decisões relativas ao acesso às informações.

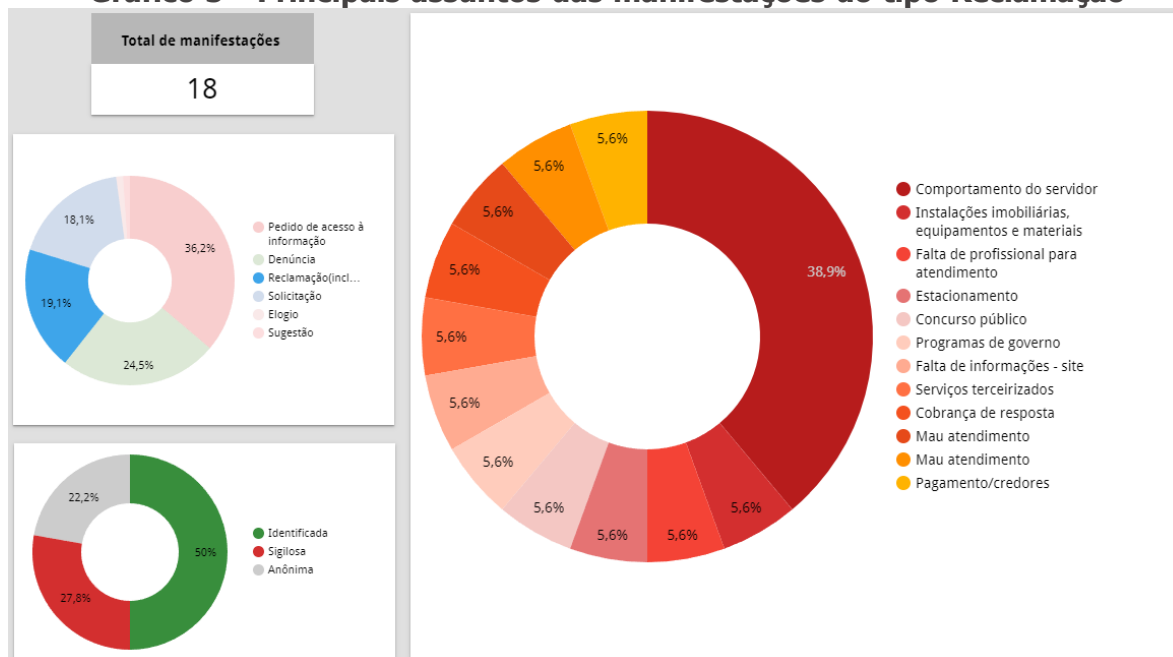
**Gráfico 4 - Principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia**



Constata-se do **Gráfico 4** que, das **23** denúncias, a maioria delas (30,4%) é relativa ao comportamento de empregados públicos da Epagri. Outros pontos que chamam a atenção são denúncias sobre o uso indevido de veículos oficiais (13%), desvio de função (4,3%) e registro de ponto eletrônico (4,3%), assuntos esses que também foram identificados como riscos de integridade no [Plano de Integridade da Epagri](#) e que estão sendo tratados/mitigados pela empresa.

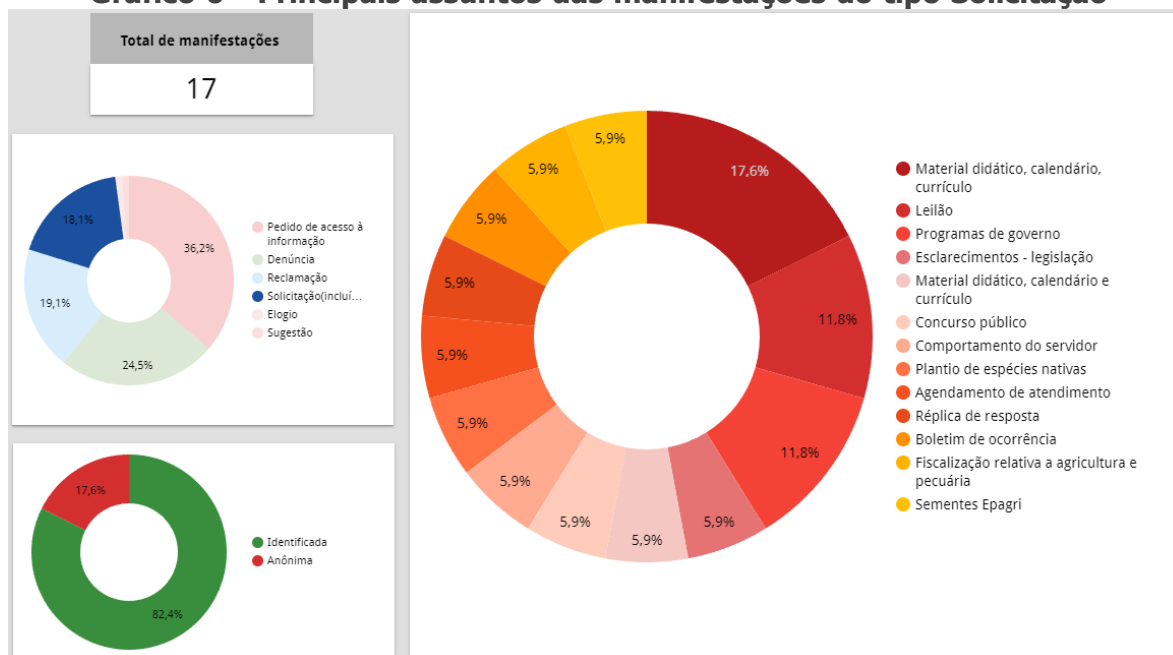
<sup>7</sup> Vide art. 7º, § 3º, da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) c/c art. 21 do [Decreto estadual nº 1.048, de 2012](#) e [Lei federal nº 13.709, de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**Gráfico 5 - Principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação**



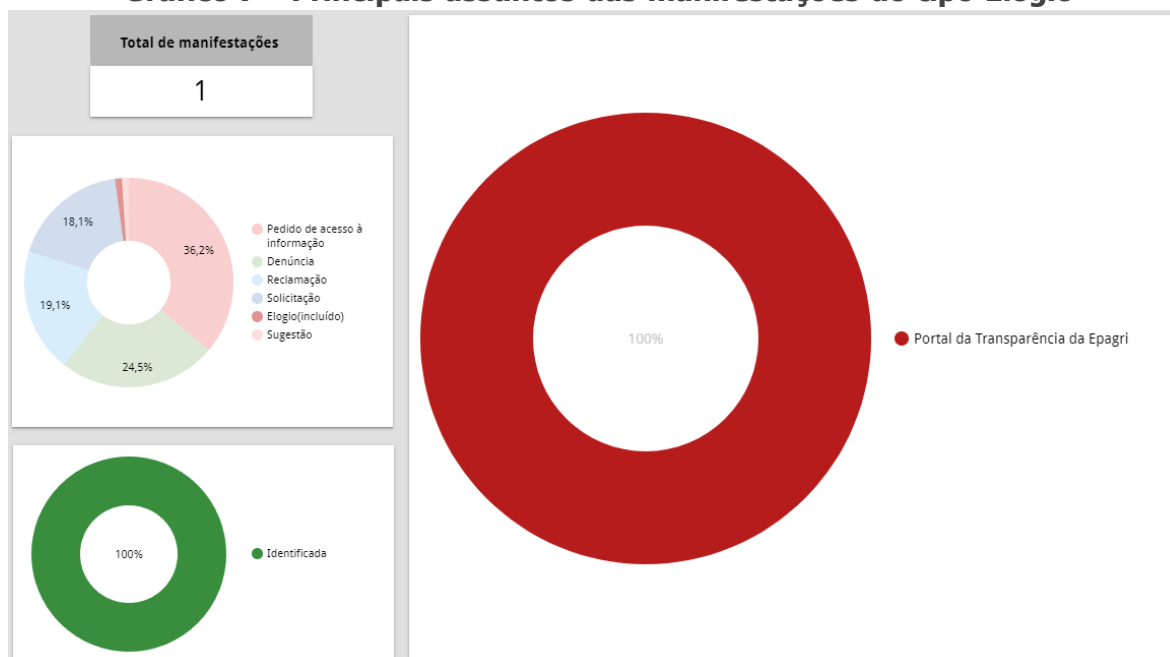
A partir desse **Gráfico 5**, é possível verificar que das **18** reclamações, a maioria delas (38,9%) é relativa ao comportamento de empregados públicos da Epagri. Outros pontos que chamam a atenção são reclamações quanto às instalações imobiliárias da empresa (5,6%), sobre a falta de profissional para atendimento (5,6%), sobre o concurso público realizado em 2022 (5,6%) e sobre insatisfação quanto ao atendimento (5,6%).

**Gráfico 6 - Principais assuntos das manifestações do tipo Solicitação**



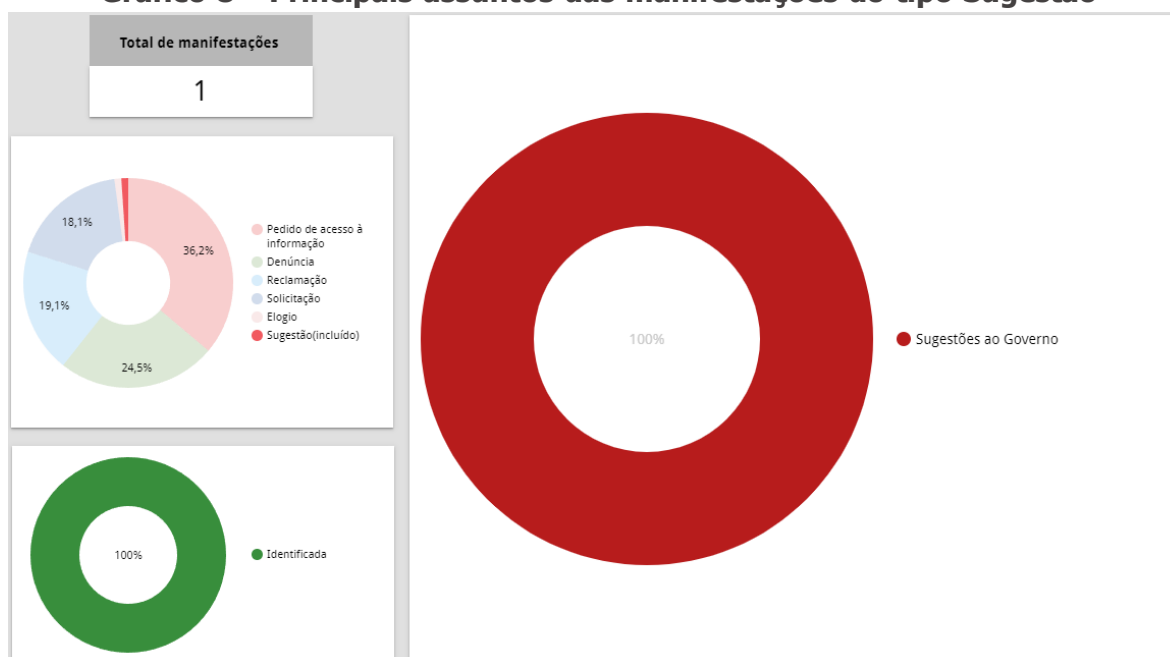
A partir desse **Gráfico 6**, é possível verificar que das **17** solicitações, a maioria delas (17,6%) é relativa a materiais didáticos da empresa.

**Gráfico 7 - Principais assuntos das manifestações do tipo Elogio**



Em 2023, a Epagri recebeu apenas **1** elogio relacionado ao Portal da Transparência da empresa: [https://transparencia.epagri.sc.gov.br/?page\\_id=917](https://transparencia.epagri.sc.gov.br/?page_id=917). Para o(a) manifestante, o site da Epagri é um dos mais completos e com informações de fácil acesso.

**Gráfico 8 - Principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão**



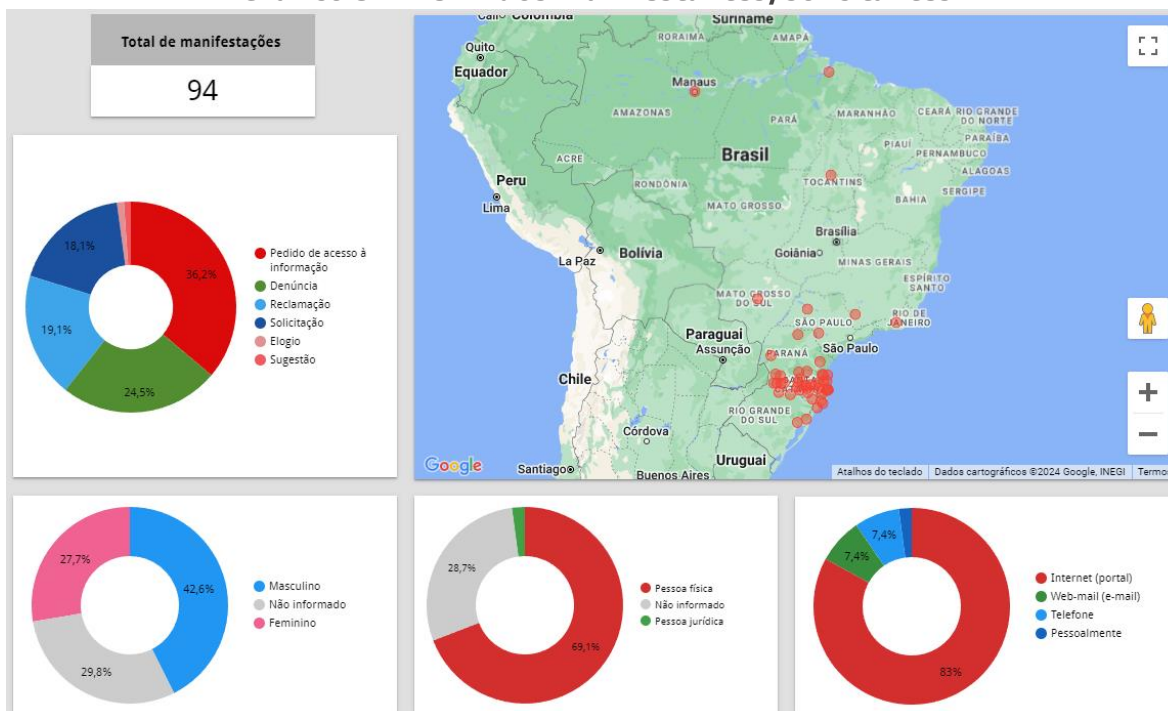
Em 2023, a Epagri também recebeu apenas **1** sugestão relacionada à elaboração de cursos *online* na área de extensão rural.

7

# PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

O **Gráfico 9** abaixo demonstra o perfil dos usuários das manifestações recebidas pelo Controle Interno e Ouvidoria da Epagri.

**Gráfico 9 - Perfil dos manifestantes/solicitantes**



Nota-se que a maior parte dos manifestantes é do sexo masculino (42,6%), sendo que 29,8% não identificaram o seu sexo. 27,7% são do sexo feminino.

Constata-se que os manifestantes são, em grande parte, pessoas físicas, totalizando 65 das manifestações. 27 não informaram sua personalidade jurídica e apenas 2 foram pessoas jurídicas.

**Tabela 2 - Perfil dos manifestantes/solicitantes**

Usuário	
Pessoa física	65
Não informado	27
Pessoa jurídica	2
Sexo	
Masculino	40
Não informado	28
Feminino	26

O **Gráfico 9** também reflete que o acesso por meio da internet (portal) – <http://ouvidoria.sc.gov.br/> - foi a forma mais utilizada de acesso – 83%. Outros meios de acesso também foram utilizados em menor escala: por telefone, 7,4%; por e-mail, 7,4% e presencialmente, 2,1%.

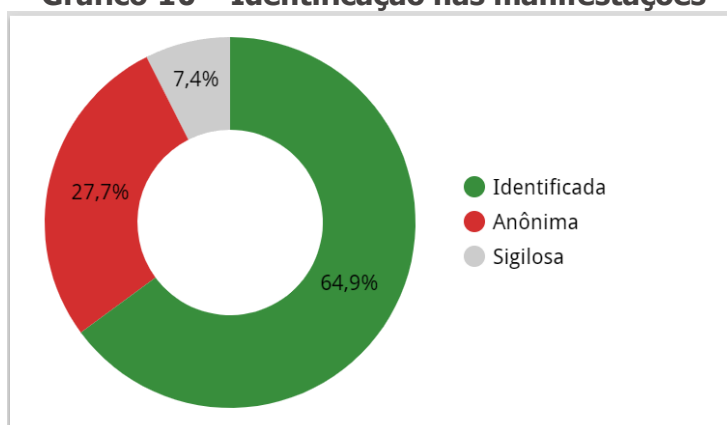
**Tabela 3 – Meios de acesso à Ouvidoria**

Usuário	
Internet (portal)	78
Telefone	7
e-mail	7
Presencialmente	2

As manifestações são em grande parte de manifestantes/solicitantes situados no Estado de Santa Catarina. Porém, também há manifestações oriundas de pessoas dos Estados do Paraná, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Tocantins, Amazonas e Pará.

A maior parte das manifestações são as identificadas (64,9%). 27,7% manifestações foram anônimas e apenas 7,4% sigilosas, conforme o **Gráfico 10** abaixo:

**Gráfico 10 - Identificação nas manifestações**



## 8

# 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:

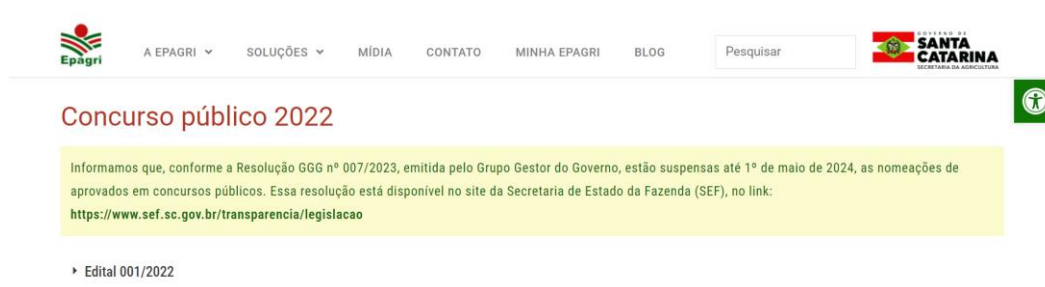
### a) Reclamações, solicitações e pedidos de acesso à informação

- As principais **reclamações** são referentes a comportamento de empregados públicos (38,9%). Em número menor, são relativas às instalações imobiliárias da Epagri (5,6%); à falta de profissionais para atendimento nas unidades regionais (escritórios municipais) (5,6%); ao concurso público (5,6%) e a mau atendimento (5,6%), entre outros assuntos. As principais **solicitações** são relacionadas a materiais didáticos da Epagri (17,6%). Em número menor, são solicitações de informações sobre licitações (11,8%); informações sobre o concurso público (5,9%) e solicitação de aquisição de sementes da Epagri para compra (5,9%). Por fim, os principais **pedidos de acesso à informação** foram relativos a acesso a processo no SGP-e (23,5%); informações e dados sobre produção agrícola (11,8%); informações sobre o concurso público, convocações/nomeações, quantitativo de vagas ocupadas e de empregados que irão se aposentar (11,8%, 5,9%, 5,9% e 2,9%, respectivamente); e informações sobre sementes da Epagri (2,9%), entre outros assuntos.
- No que tange ao **comportamento dos empregados públicos e mau**

**atendimento**, os riscos de integridade da empresa foram identificados, analisados e avaliados, conforme sua probabilidade e seu impacto, sob a coordenação da 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.

- No que tange à reclamação de **falta de profissionais para atendimento e pedidos de acesso à informação relacionados a concurso público**, a Epagri realizou **concurso público** em 2022, considerando o déficit de pessoal para atender à demanda da empresa. Contudo, a [Resolução GGG nº 7/2023](#) determinou a suspensão de nomeações de aprovados em concursos públicos até 1º de maio de 2024. De qualquer modo, a Epagri está buscando junto ao Grupo Gestor de Governo (GGG) a convocação de aprovados. Considerando os frequentes pedidos de acesso à informação sobre concurso público, o Controle Interno e Ouvidoria recomendou ao DEGP e ao DEMC a inserção de aviso no *site* da Epagri sobre a Resolução GGG nº 7/2023. Com essa medida implementada de transparência ativa, conforme **Figura 3** abaixo, foi perceptível a queda de pedidos de informações sobre novas convocações de candidatos concursados.

**Figura 3 – Aviso no *site* da Epagri sobre convocações do concurso público**



- Quanto às **instalações imobiliárias da empresa**, a Epagri não possui engenheiros civis ou arquitetos nos seus quadros de vagas de pessoal. Havia o cargo de Agente de Extensão Rural, função de engenheiro civil, que foi extinto no Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS) de 2015. As demandas relacionadas com essas áreas são atualmente supridas por meio de parceria com a Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade (SIE) ou por meio de parcerias com os Municípios. Contudo, considerando que a empresa possui diversas instalações espalhadas por todo o Estado, e a necessidade frequente de realização de manutenções prediais, obras e outros serviços de engenharia e arquitetura, a Diretoria Executiva decidiu que esses serviços serão terceirizados, sendo que a sua contratação está em fase de preparação pelo Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP).
- Quanto às **solicitações de materiais didáticos e pedidos de acesso à informação sobre produção agrícola**, a Epagri disponibiliza um farto repertório de publicações em seu *site*, incluindo livros, periódicos, séries editadas e trabalhos técnico-científicos, tudo disponível no *link*: <https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/solucoes/publicacoes/>, bem como disponibiliza informações sobre a agricultura na plataforma do **Observatório Agro Catarinense**: <https://www.observatorioagro.sc.gov.br/>, "um ambiente inovador que permite uma visão ampla do agro e da dinâmica das



transformações do espaço rural. Esse *site* é o principal canal de acesso aos seus conteúdos”. Além disso, a Epagri possui a **Revista Agropecuária Catarinense (RAC)**, ISSN 2525-6076 e ISSN 0103-0779, disponível no *link*: <https://publicacoes.epagri.sc.gov.br/rac/index>, que é uma “revista científica que publica trabalhos técnico-científicos sobre temas originais em pesquisa agropecuária, extensão rural e pesqueira”. A revista “possui periodicidade quadrimestral (abril, agosto e dezembro), sendo editada desde março de 1988 pela Epagri”. O público alvo da revista “é composto por pesquisadores, extensionistas, professores, estudantes de graduação e pós-graduação e profissionais de ciências agrárias e correlatas. Aceitam-se artigos submetidos por autores de instituições de pesquisa e educação”. O Controle Interno e Ouvidoria repassou à Diretoria de Ciência, Tecnologia e Inovação (DCTI) e ao Departamento Estadual de Marketing e Comunicação (DEMC) as demandas de conteúdo didático, sugerindo a divulgação nas mídias de onde e como acessar essas bases de dados. O alinhamento e troca de informações entre a Ouvidoria e o DEMC é importante para que seja produzido conteúdo conforme as demandas mais frequentes dos usuários dos serviços da Epagri.

- Por fim, no que tange às solicitações e pedidos de acesso à informação sobre **sementes** de novas variedades de plantas (cultivares) da Epagri, o Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT) da empresa desenvolveu o **EpagriINOVA**, a Plataforma de Inovação da empresa, [disponível neste link](#). Nessa plataforma, consta uma vitrine de todas as tecnologias da empresa, incluindo cultivares da Epagri, e formulário para contato para parecerias ou transferência de tecnologia (contratos de licenciamentos, de cessões, de *know how* etc.). Além disso, por meio da Deliberação DEX nº 6/2023, a Diretoria Executiva aprovou o Regimento Interno do **Núcleo de Negócios da Epagri (NUN)**, com a atribuição de propor estratégias, planejar, coordenar e apoiar a execução de ações para tornar escaláveis os negócios corporativos, bem como de viabilizar a inserção no mercado de ativos (bens e direitos), conhecimentos, produtos e serviços, de forma integrada e interdependente com as demais unidades da Epagri.

## b) Denúncias

- As denúncias mais frequentes recebidas na Ouvidoria são relativas a comportamento de empregados públicos (30,4%); controle de jornada e frequência (17,3%); supostas irregularidades administrativas (13%); suposto uso indevido de veículos (13%), entre outros assuntos em menor quantitativo.
- Todas as **23** denúncias foram recebidas pelo Controle Interno e Ouvidoria e encaminhadas à Diretoria Executiva, por meio da Chefia de Gabinete, para ciência e para apuração. Registre-se que, desse total, algumas denúncias foram repetidas (quatro denúncias com o mesmo teor). Como resultado dessas denúncias, citamos os seguintes:
  - A Epagri solicitou o cancelamento de uma Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar - Pronaf (DAP) (hoje, Cadastro Nacional da Agricultura Familiar), pois, pela análise dos documentos/informações supervenientes encaminhados com a denúncia, constatou-se que o denunciado não preenchia os requisitos para o enquadramento. A solicitação de cancelamento foi enviada ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA) para decisão;
  - Um empregado foi orientado a não utilizar linguagem neutra e a cumprir normas de linguagem e de redação oficial (Manual de Padronização e Redação dos Atos Oficiais do Governo, Deliberação DEX nº 02/2022 e Decreto estadual nº 1.329, de 2021), conforme orientações anteriormente



encaminhadas a todos os empregados;

- Uma empregada foi orientada sobre aspectos comportamentais e a seguir as recomendações da Secretaria de Estado da Agricultura (SAR);
- Um empregado recebeu uma advertência verbal no sentido de tratar os empregados terceirizados com mais cordialidade;
- Um empregado recebeu uma suspensão disciplinar em razão do descumprimento do Código de Conduta e Integridade e de procedimentos internos da Epagri para a emissão do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF);
- Em razão de denúncia sobre o descumprimento das regras de controle de jornada em determinados departamentos da Epagri, o DEGP avaliou os registros de ponto eletrônico dos empregados lotados nos departamentos estaduais citados na denúncia e entrou em contato direto com os gerentes responsáveis, a fim de orientação e correção de procedimentos. Além disso, o DEGP forneceu acesso ao sistema de controle de jornada ao Controle Interno e Ouvidoria e à Auditoria Interna;
- As demais denúncias foram arquivadas, em razão da ausência de indícios de materialidade e/ou de autoria dos fatos denunciados ou porque eram infundadas, sendo prestados esclarecimentos aos denunciantes.

### c) Sugestões

- A única sugestão recebida foi relativa à realização de um canal de cursos *online* aos produtores e profissionais da área.
- A sugestão foi encaminhada às áreas competentes para verificar a viabilidade de implantação desta modalidade de capacitação. Destaque-se que no YouTube ([@epagrity](#)), a Epagri possui o canal "**Epagri Vídeos**". Nesse canal, constam as reportagens veiculadas no SC Agricultura, programa de TV semanal exibido nacionalmente nas TVs por assinatura. O SC Agricultura "é um programa dedicado à difusão da ciência, tecnologia e inovação desenvolvidas pela Epagri". Também são apresentadas ações que beneficiam o meio ambiente, a diversidade de culturas e tradições catarinenses, as conquistas na produção de alimentos e as novidades do setor. "O Epagri vídeos tem mais de 300 mil inscritos e mais de 37 milhões de visualizações" e contém mais de "1000 vídeos com conteúdo acessível, sobre conhecimento técnico e dicas práticas".

### d) Elogios

- O único elogio recebido foi relativo ao [Portal da Transparência da Epagri](#). O(A) manifestante parabenizou a Epagri pela "acessibilidade e informação disponibilizadas no *site*, facilitando o acesso do cidadão, promovendo um controle social efetivo". Segundo o(a) manifestante, a "acessibilidade promovida pela Epagri em seu *site* [...] é muito completa, intuitiva e em linguagem de fácil compreensão pelo cidadão".
- O elogio foi encaminhado ao DEMC, que atualmente mantém a estrutura/*layout* do [Portal da Transparência](#). Esse portal é alimentado com informações de diversas unidades da Epagri e monitorado pelo Controle Interno e Ouvidoria.

## 9

# PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

## 9.1 CAPACITAÇÕES

Conforme **item 2.2** deste relatório, em **2023** houve troca do titular do Controle Interno e Ouvidoria.

Assim sendo, atendendo às orientações da CGE<sup>8</sup>, ao programa de integridade e *compliance* da Epagri, bem como medida de gestão de riscos, o Controlador Interno e Ouvidor realizou as seguintes capacitações específicas sobre ouvidoria e integridade, todas gratuitas:

- a) **Capacitação em Ouvidoria e Acesso à Informação**, promovido pela CGE em parceria com a Fundação Escola de Governo (ENA), com carga horária de 40 horas (modalidade à distância);
- b) **Curso Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria**, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), com carga horária de 20 horas (modalidade à distância);
- c) **Introdução à Gestão de Riscos**, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), com carga horária de 40 horas (modalidade à distância);
- d) **Compliance Anticorrupção em Empresas Estatais**, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), com carga horária de 25 horas (modalidade à distância).

## 9.2 EVENTOS EXTERNOS

O atual Controlador Interno e Ouvidor participou dos seguintes eventos relacionados à Ouvidoria:

- a) **Roda de Ouvidoria**, realizada pela CGE, no dia 10/05/2023 (modalidade à distância);
- b) **Roda de Ouvidoria**, realizada pela CGE, no dia 29/11/2023, com carga horária de 5 horas (presencial);
- c) **Programa de Prevenção ao Assédio Sexual no Ambiente de Trabalho**, realizado pela CGE, no dia 08/08/2023, no Centro Administrativo do Estado de

<sup>8</sup> Vide Orientação Técnica CGE nº 2, de 2023.

Santa Catarina, com carga horária de 5 horas (presencial);

- d) **Café com Ouvidoria e Acesso à Informação**, realizado pela CGE, no dia 18/10/2023, às 14 horas, no Centro Administrativo do Estado de Santa Catarina, para sanar dúvidas, esclarecer procedimentos e trocar experiências com demais ouvidores do Poder Executivo Estadual;
- e) **I Simpósio de Compliance da OAB/SC: ESG – Como se preparar para as exigências de mercado?**, da Comissão de Conformidade e Compliance da OAB/SC, com carga horária de 10 horas/aula.

A participação nesses eventos foi fundamental para a troca de experiências, aprendizado e melhoria contínua dos processos internos da Epagri relacionados com as atividades de ouvidoria.

### 9.3 EVENTOS INTERNOS

Assim que o novo titular do Controle Interno e Ouvidoria assumiu a sua função, para a primeira reunião de dirigentes, no mês de junho de 2023, foram gravados vídeos de todos os novos gerentes designados pelo atual Diretor-Presidente, explicando o papel de cada unidade/departamento da Empresa. O Controlador Interno e Ouvidor explicou o papel da Ouvidoria e cuidados a serem tomados pelos gerentes quanto às manifestações de ouvidoria.

**Figura 4 – Vídeo sobre a Ouvidoria**

O vídeo apresenta os seguintes conteúdos:

- Slide 4: COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE COMPLIANCE?**
  - TRIBUTOS:**
    - Diretor Presidente (Presidente)
    - Diretor de Planejamento, Estratégia e Gestão (Vice-Presidente)
    - Presidente do Conselho de Administração
    - Diretor de Gestão de Recursos Humanos
    - Presidente do Conselho de Administração (Presidente)
    - Presidente do Conselho de Administração (Presidente)
  - EXPERTS:**
    - Presidente do Conselho de Administração
- Slide 5: OUVIDORIA**
- Slide 6: O QUE É?**
  - 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**.
- Slide 7: O QUE É?**
  - A Ouvidoria atua como canal de intermediação entre a **Epagri** e o seu **público interno e externo**.
  - Atua ainda, no recebimento de **pedidos de acesso à informação**, com base na legislação de acesso à informação.
  - 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.
- Slide 8: FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA**
  - Recebimento → Análise → Encaminhamento às unidades técnicas/administrativas
  - Acompanhamento → Elaboração de resposta ao manifestante → Encaminhamento à Ouvidoria Geral do Estado
  - Envio da decisão administrativa final ao manifestante
  - Link: [https://transparencia.epagri.sc.gov.br/?page\\_id=917](https://transparencia.epagri.sc.gov.br/?page_id=917)

Além de participar do evento do [Programa de Prevenção ao Assédio Sexual no Ambiente de Trabalho](#), realizado pela CGE, no dia 08/08/2023, o Controlador Interno e Ouvidor, que também é ponto focal do Programa de Integridade e Compliance da

Epagri, colaborou no recebimento/distribuição de cartilhas e cartazes encaminhados pela CGE e realizou uma reunião de alinhamento, em agosto de 2023, com o Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) e com membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAA), considerando as novas atribuições dessa comissão instituídas pela [Lei federal nº 14.457, de 2022](#) (Lei do Programa Emprega + Mulheres). Na ocasião, o Controlador Interno e Ouvidor ressaltou o papel da Ouvidoria como canal de denúncias, inclusive quanto ao assédio sexual e outras formas de violência no âmbito do trabalho.

O Controle Interno e Ouvidoria também participou de treinamentos para a área de **patrimônio** e para as áreas de aquisições, sobre **dispensas de licitação em razão do valor**, por meio de videoconferência, ressaltando os controles internos e o papel da Ouvidoria como canal de denúncias de desvios éticos e de conduta, irregularidades, fraudes, subornos e corrupção. Esses treinamentos ocorreram em setembro e outubro de 2023, respectivamente, registrados no sistema de cursos e eventos da Epagri (SECEVE) (códigos 70101 e 70116).

Em capacitação presencial sobre **gestão e fiscalização de contratos de terceirizados**, realizada em Campos Novos/SC, no mês de outubro de 2023, o Controlador Interno e Ouvidor também orientou quanto aos controles internos que devem ser observados nesses contratos e que a Ouvidoria funciona como canal de denúncias (SECEVE - código 70291).

O Controlador Interno e Ouvidor, que também é membro do Comitê de *Compliance* da Epagri, trabalhou na coordenação da organização da **capacitação anual corporativa** envolvendo o Código de Conduta e Integridade, realizada no Auditório da Sede da Epagri e transmitida ao vivo a todas as unidades descentralizadas da empresa (SECEVE - código 70245). O evento contou com a participação da Diretoria de Integridade e *Compliance* da CGE. Na oportunidade, o Controlador Interno e Ouvidor esclareceu sobre o [Plano de Integridade da Epagri](#), sobre as atividades que estão sendo executadas e monitoradas, bem como destacou o papel da Ouvidoria e como acessá-la.

**Figura 5 – Capacitação anual sobre Código de Conduta e Integridade**



Por fim, na **reunião de dirigentes**, realizada presencialmente em dezembro de

2023, em Chapecó/SC, o Ouvidor também destacou o papel da Ouvidoria, os fluxos e cuidados que os gestores devem ter quanto às manifestações da Ouvidoria e quanto aos prazos e fluxos a serem observados.

## 9.4 MELHORIA DO *SITE* DA OUVIDORIA DA EPAGRI

Por solicitação da Controladoria Interna e Ouvidoria, o *site* da Ouvidoria da Epagri foi atualizado, com o apoio do Departamento Estadual de Gestão de *Marketing* e Comunicação (DEMC). Entre as melhorias, citamos, por exemplo, a inclusão do fluxograma simplificado da tramitação das manifestações, a atualização das perguntas frequentes e da legislação, esclarecimento quanto às consequências de denúncias caluniosas e *link* para acesso a infográfico da Ouvidoria.

O *site* da Ouvidoria da Epagri está disponível no seguinte *link*: <https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/ouvidoria/>.

## 9.5 MONITORAMENTO DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Uma das atividades assumidas pelo Controlador Interno e Ouvidor foi o monitoramento do [Portal da Transparência da Epagri](#), por meio de uma planilha de controle, cobrando as informações e dados que devem ser disponibilizados, de forma atualizada, pelas demais unidades da Epagri.

Essa prática, além de atender à legislação e à medida planejada no Plano de Integridade da Epagri, reduz o número de pedidos de acesso à informação encaminhados à Ouvidoria, uma vez que a Epagri assume uma conduta de **transparência ativa** na divulgação de dados e informações.

## 9.6 INFOGRÁFICOS E AMPLA DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A fim de conscientizar todas as partes interessadas sobre o papel da Ouvidoria, como acessá-la, os fluxos e demais informações relevantes, o Controle Interno e Ouvidoria elaborou diversos infográficos sobre a [Ouvidoria](#), sobre o [Plano de Integridade](#) e sobre a racionalização de despesas com água e energia elétrica, tudo com o apoio do Departamento Estadual de *Marketing* e Comunicação (DEMC).



**OUVIDORIA**

**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 as manifestações, como:

- reclamações;
- denúncias;
- sugestões;
- solicitações de providências.

Relacionadas 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 denúncia 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 atividades estão previstas no [Lei 13.165/2012](#).

**ONDE ASSISTIR?**  
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 [Epagri/OUVIDORIA](#).

**CLIQUE AQUI**

A Ouvidoria garante o sigilo das informações e a proteção da identidade do manifestante, sempre que há necessidade, independentemente da solicitação do denunciante.

**CONSEQUÊNCIAS DE DENÚNCIAS 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 ética/disciplinar ou ato ilícito mesmo sabendo que a pessoa é inocente), podem gerar consequências negativas para os envolvidos, criminais, administrativas e civis ([Lei 302 de 2004](#), [Lei 13.165/2012](#), [Lei 13.174/2015](#), [Lei 13.175/2015](#) e art. 27 de Lei de Abuso de Função). Além de responder por danos públicos, quem nos investigar, essas denúncias podem prejudicar a reputação das pessoas acusadas injustamente.

**FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES**

**LEGISLAÇÃO:**  
Lei Federal nº 13.165/2012 | Decreto Estadual nº 1.293/2022 | OT CPE 1/2020

**Plano de INTEGRIDADE**

**O QUE É?**  
É um documento elaborado pela Diretoria Executiva e homologado pelo Conselho de Administração que contém um conjunto organizado de medidas que devem ser efetivadas em 2024 e 2025, com o intuito de PREVENIR, DETECTAR e CORRIGIR as ocorrências de práticas de corrupção, fraude, suborno, irregularidades e desvios éticos e de conduta na empresa.

**O QUE ESSE PLANO CONTÉM?**  
Em resumo, ele descreve os seus objetivos, a caracterização geral da Epagri, a identificação e classificação dos principais RISCOS DE INTEGRIDADE, as medidas de tratamento dos riscos identificados, os responsáveis pela implementação das medidas, a forma para o monitoramento, atualização e avaliação e as instâncias de governança.

**COMO O PLANO FOI ELABORADO?**  
Com a coordenação da Comissão Central do Estado (CCE/CE) e o Comitê de Compliance da Epagri, foram identificadas os riscos de integridade por meio de:

- 1) Formulário online preenchido pelos empregados da Epagri (de forma anônima);
- 2) Boletim de CCE/CE, relatórios, denúncias de servidores e informações de terceiros;
- 3) Informações do programa e Prevenção do TCU;
- 4) Entrevistas com o Comitê de Compliance.

A CCE/CE emitiu uma matriz de riscos (probabilidade e impacto), que foi avaliada/validada pelos Comitês Estadual e pela Diretoria Executiva. Na sequência, foi elaborado o Plano de Integridade.

**QUAIS OS PRÓXIMOS PASSOS?**  
Identificados e avaliados os riscos, agora o próximo passo é o TRATAMENTO deles, com um PLANO DE AÇÃO definido O QUE, QUANDO, COMO e ONDE.

Todos participaremos dessas ações, de forma direta ou indireta. E o compromisso de todos na Epagri age de acordo com os princípios éticos, os leis e as normas de conduta, bem como atuar pela INTEGRIDADE, em todos os valores da empresa.

**FAÇA SUA PARTE!**  
No Plano de Integridade estão previstas diversas atividades para 2024 e 2025. PARTICIPE dos treinamentos, abra o canal e Código de Conduta e Integridade e ajude a fomentar a cultura da integridade na Epagri. Você pode enviar comentários e sugestões no [Formulário de Integridade](#) e [Formulário de Integridade](#) na seção 3 do documento, que poderão ser utilizados para planejar monitoramento e aprimoramento.

**ONDE ENCONTRO?**  
Você encontra o Plano de Integridade e o Código de Conduta e Integridade no Portal da Transparência da Epagri, acessando o link abaixo ou o QR Code ao lado.

<https://portal.transparencia.epagri.br/2024/06/28/>

**MEDIDAS DE RACIONALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA**

**POR QUÊ?**  
COMPROMISSO DA EPAGRI COM A SUSTENTABILIDADE E PARA ATENDER A LEGISLAÇÃO E AS MEDIDAS DE RISCOS FÍSICOS DO GOVERNO. [INICIATIVA 2024/2025](#) (L. 13.165/2012) (L. 13.174/2015) (L. 13.175/2015)

**ECONOMIZAR ENERGIA ELÉTRICA É DEVER DE TODOS!**

**O QUE FAZER?**  
TODOS OS EMPREGADOS:

- No sair da sala por um período maior de tempo e ao final de cada expediente, apagar as lâmpadas, desligar monitores de computadores, aparelhos de ar-condicionado, impressoras, telefones de papel, impressoras e outros equipamentos eletrônicos e eletrônicos, sobre equipamentos que estejam em serviço, desligar a energia quando não estiverem em uso.
- Comunicar eventuais desperdícios e vazamentos de que tomar ciência.

**RESPONSÁVEIS PELA MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS NA UNIDADE:**

- Realizar os reparos, no mínimo, semanalmente (programaticamente de acordo de funcionamento), com objetivo de identificar e substituir peças ou equipamentos que estejam com funcionamento anormal ou defeituoso, sem prejuízo da manutenção preventiva.

**RESPONSÁVEIS PELO PROCESSAMENTO DE DESPESAS DE FATURAS DE ENERGIA ELÉTRICA DE CADA UNIDADE:**

- Acompanhar, mensalmente, as despesas com energia elétrica;
- Observar a correta leitura e a correta cobrança enviada pelas concessionárias das unidades consumidoras na fatura e enviar às faturas de liquidação de art. 38 do [Decreto nº 9.007/2017](#);
- Promover o pagamento das faturas dentro do prazo de validade e do cronograma pactuado no Edital, evitando a ocorrência de juros, multas e correção monetária;
- Analisar a inclusão de consumo superior a 20%, identificando eventual deficiência na rede elétrica ou, quando se tratar de áreas internas com inóculos de energia, possíveis falhas causadas que possam gerar o aumento;
- Analisar a correção da cobrança da Condição para o Custo dos Serviços de Fornecimento Público (CCSF), verificando a proporcionalidade de sua cobrança, e a distribuição do valor público de faturação pública no município em que a unidade consumidora se localiza.

**DEBENTES E RESPONSABILIDADES PELAS AQUISIÇÕES E CONTRATATAÇÕES:**

- Estudar o custo benefício, juntamente com a área técnica, da possibilidade de adoção de equipamentos e acessórios econômicos, especialmente em unidades consumidoras que estejam diretamente a um consumidor contíguo de pessoa jurídica - (2º MÓDULO);
- Substituir, gradualmente, o sistema de aquecimento de água por energia elétrica para sistemas de aquecimento de pré-aquecimento de água para consumo interno, dentro de calor ou gás, quando mais econômico;
- Observar e analisar os sistemas existentes para aquecimento de água na mesma unidade consumidora, especialmente cabine elétrica e chuveiros elétricos, e solicitar a substituição, gradualmente, estes sistemas, evitando o depósito de recursos públicos para manutenção de sistemas passivos;
- Faturar os inóculos da Epagri somente para terceiros. No entanto, medido no seu benefício econômico, a aquisição de energia elétrica para o nome do consumidor, bem como o pagamento das faturas correspondentes, só para de sistema do inóculo.

**COM QUEM FALAR?**

- Além de garantir o sigilo de dados de gestão administrativa decorrente da sua unidade, o CCE/CP pode ser contatado para comunicar eventual desperdício de energia elétrica ou deficiência na rede elétrica interna, e ainda para agir as manifestações:
  - [ouvidoria@epagri.gov.br](mailto:ouvidoria@epagri.gov.br)
  - Tel: (49) 3665-5395
- Reclamações, denúncias, sugestões, elogios também podem ser encaminhados ao Controle Interno e Ouvidoria: [portal@ouvidoria.epagri.gov.br](mailto:portal@ouvidoria.epagri.gov.br)

**MEDIDAS DE RACIONALIZAÇÃO DE ÁGUA**

**POR QUÊ?**  
COMPROMISSO DA EPAGRI COM A SUSTENTABILIDADE E PARA ATENDER A LEGISLAÇÃO E AS MEDIDAS DE RISCOS FÍSICOS DO GOVERNO. [INICIATIVA 2024/2025](#) (L. 13.165/2012) (L. 13.174/2015) (L. 13.175/2015)

**ECONOMIZAR ÁGUA É DEVER DE TODOS!**

**O QUE FAZER?**  
TODOS OS EMPREGADOS:

- Usar água com responsabilidade;
- Comunicar eventuais desperdícios e vazamentos de que tomar ciência.

**RESPONSÁVEIS PELA MANUTENÇÃO NA UNIDADE:**

- Realizar, no mínimo, semanalmente todas as torneiras e válvulas com vistas na identificação e substituição das que estejam com funcionamento anormal ou defeituoso, especialmente aquelas que estejam fechadas, permanecendo fechadas no final;
- Desligar as unidades consumidoras em que os hidrômetros têm indicado consumo zero ou, no "leitura menor" (que a "leitura atual" que resultou na cobrança de taxa mínima de 10 m³ de água, correspondente ao custo de distribuição do sistema), inclusive em casos em que o previsto de reutilização efetiva do inóculo for superior a 3 meses;
- Desligar os hidrômetros que indicarem consumo inferior a 10 m³ de água quando houver mais de um hidrômetro para o mesmo inóculo de propriedade da Epagri, após realizar a verificação das tubulações;
- Realizar vistoria geral no sistema hidráulico, identificando deficiências nas tubulações, a utilizar verificações periódicas nas tubações em áreas internas com inóculos de terceiros em locais de eventual ligação clandestina, quando ocorrerem esgotamentos superiores a 30% do valor contratado de água em relação ao mês anterior, buscando controlar e substituir imediatamente a unidade de água do usuário.

**RESPONSÁVEIS PELO PROCESSAMENTO DE DESPESAS DE FATURAS DE ÁGUA E ESTATO DE CADA UNIDADE:**

- Acompanhar, mensalmente, as despesas com água e esgoto;
- Analisar a correta cobrança da tarifa de serviços de esgoto, observado o disposto no contrato de prestação de serviço no município onde a unidade consumidora se localiza, bem como a existência de tal indústria de saneamento e respectiva tarifa;
- Observar a correta leitura e respectiva cobrança e emissão pelas concessionárias na fatura e enviar às faturas de liquidação de art. 17 do [Decreto nº 9.007/2017](#);
- Promover o pagamento das faturas dentro do prazo de validade e do cronograma pactuado no Edital, evitando a ocorrência de juros, multas e correção monetária.

**DEBENTES E RESPONSABILIDADES PELAS AQUISIÇÕES E CONTRATATAÇÕES:**

- Estudar o custo benefício, juntamente com a área técnica, da possibilidade de adoção de equipamentos, metais e acessórios econômicos, especialmente em unidades que estejam diretamente a um consumidor contíguo de pessoa jurídica - (2º MÓDULO);
- Nos estabelecimentos de abreu e cultivo de espécies, evitar o uso de [Decreto nº 9.007/2017](#) (Art. 14) Sistema de captação/abastecimento de água de chuva - (3º MÓDULO) em áreas que possibilite coleta e uso racional de água potável e de utilização de novos equipamentos e metais hidráulicos/instalações acionadas, que possam apresentar melhor desempenho, sob o ponto de vista de eficiência no consumo;
- Faturar os inóculos da Epagri somente para terceiros. No entanto, medido no seu benefício econômico, a aquisição de água para o nome do consumidor, bem como o pagamento das faturas correspondentes, só para de sistema do inóculo.

**COM QUEM FALAR?**

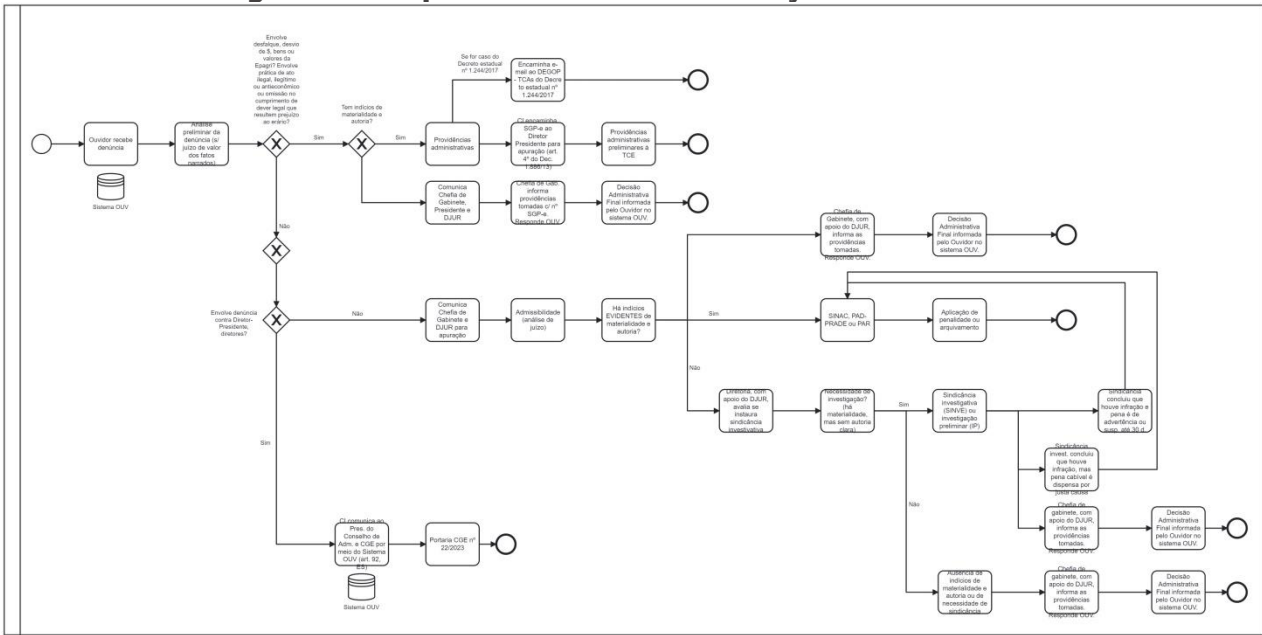
- Além de garantir o sigilo de dados de gestão administrativa decorrente da sua unidade, o CCE/CP pode ser contatado para comunicar eventual desperdício, deficiência nas tubulações, e também para agir as manifestações:
  - [ouvidoria@epagri.gov.br](mailto:ouvidoria@epagri.gov.br)
  - Tel: (49) 3665-5395
- Reclamações, denúncias, sugestões, elogios também podem ser encaminhados ao Controle Interno e Ouvidoria: [portal@ouvidoria.epagri.gov.br](mailto:portal@ouvidoria.epagri.gov.br)

Os infográficos de maior valor foram elaborados com linguagem simples, visual, e com os contatos da Ouvidoria. Estão disponibilizados na [cadeia de valor](#), n'º Epagriano (informativo interno da Epagri) e/ou no [Portal da Transparência da Epagri](#).

## 9.7 PROCESSOS

O Controle Interno e Ouvidoria deu início ao mapeamento das manifestações recebidas, elaborando a instrução de trabalho e um fluxograma preliminar. Essa documentação foi encaminhada ao Núcleo e Processos da Epagri (NuProc), que está vinculado ao Departamento Estadual de Planejamento (DEPLAN), para revisão e inclusão na cadeia de valor da Epagri, conforme a Deliberação DEX nº 6/2022. Além disso, também iniciou o mapeamento do processo relacionado às denúncias.

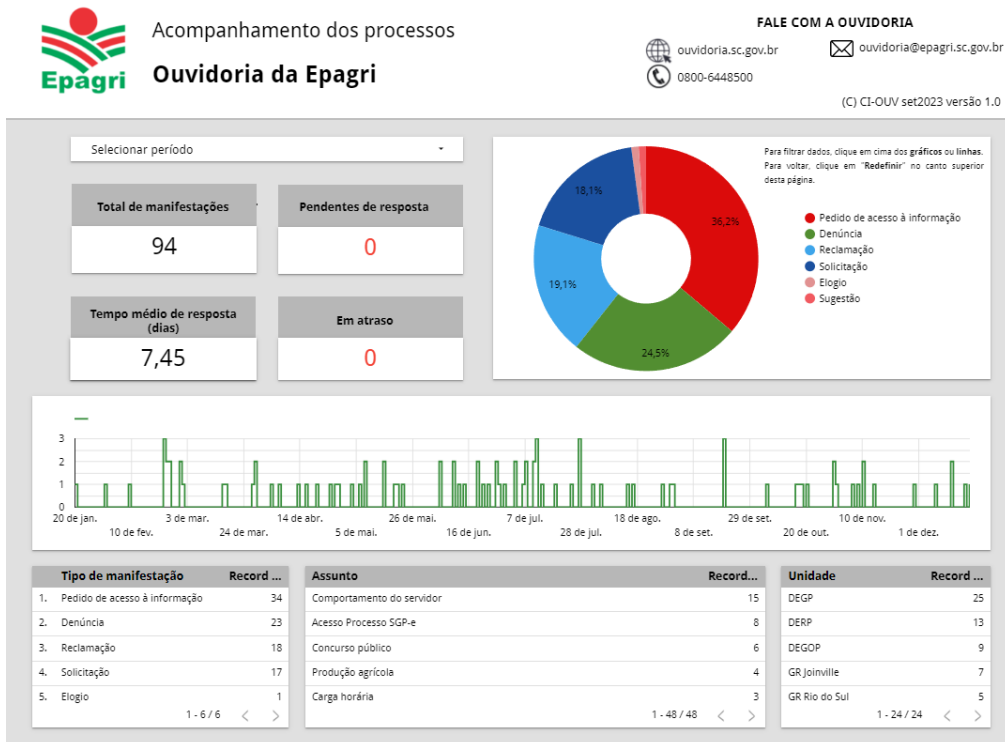
Figura 6 – Mapeamento das manifestações da Ouvidoria

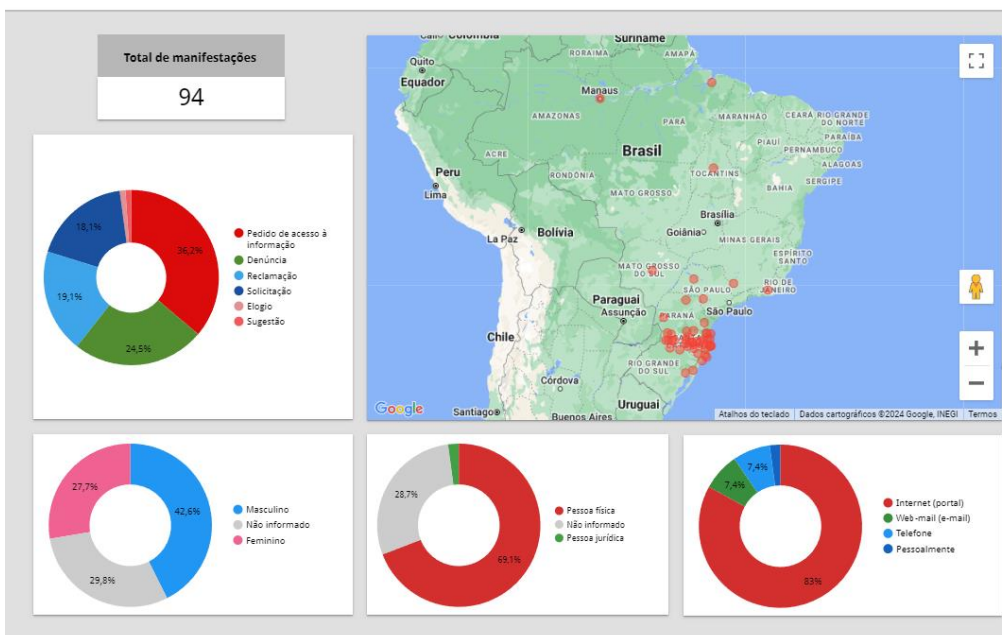
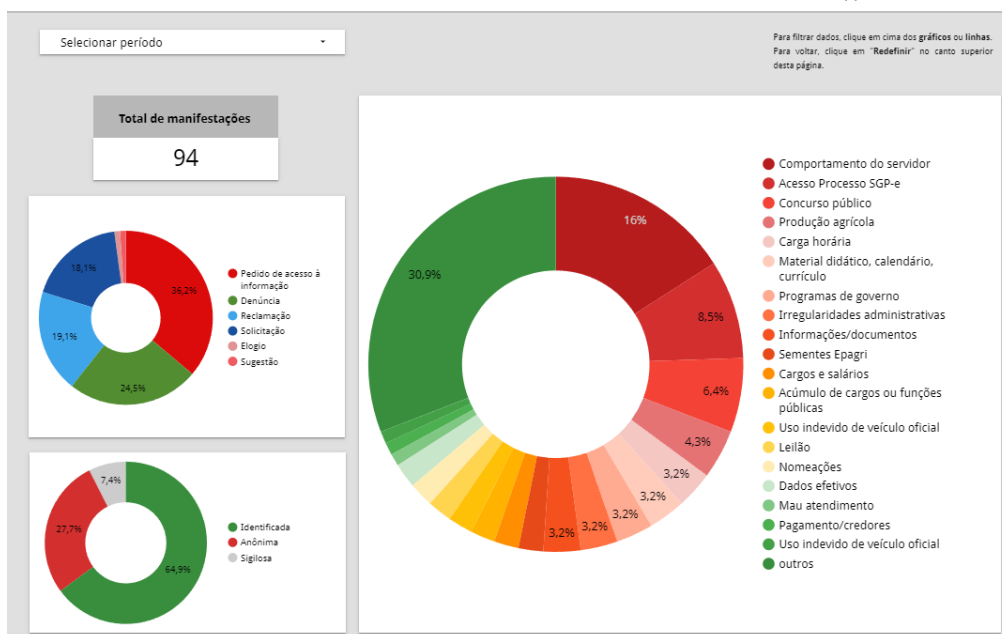


## 9.8 PAINÉIS INFORMATIVOS VISUAIS (DASHBOARDS INTELIGENTES)

O Controlador Interno e Ouvidor, a partir das planilhas de controle de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação e [Portal de Dados Abertos de Santa Catarina](https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo), desenvolveu painéis informativos visuais (*dashboards* inteligentes) por meio da ferramenta *Google Looker Studio*, sem qualquer despesa adicional ao erário.

Figura 7 – Painéis do Looker Studio com informações da Ouvidoria





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.

O acesso a essa ferramenta está disponível no [neste link \(clique aqui\)](#).



## 9.9 APOIO NA IMPLEMENTAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

No [Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2022](#), o Controle Interno e Ouvidoria havia recomendado a implementação da pesquisa de satisfação para os usuários do serviço público.

O Departamento Estadual de Planejamento (DEPLAN), com o apoio e orientação do Controle Interno e Ouvidoria, iniciou um trabalho para a implementação da pesquisa de satisfação de usuários dos serviços da Epagri, seguindo as regras da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#).

Foram realizadas 02 (duas) reuniões de alinhamento com a CGE, por meio da Gerência de Controle Social, em outubro e dezembro de 2023.

O DEPLAN, Controle Interno e Ouvidoria e Departamento Estadual de Gestão da Tecnologia e Informação (DEGTI) elaboraram um plano para a implementação da pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços da Epagri. A metodologia para a realização da avaliação e a elaboração do formulário a ser encaminhados pela Epagri já foram concluídas e validadas pela Gerência de Controle Social da CGE.

Em 2024, pretende-se realizar a primeira avaliação. Além disso, a Epagri também irá implementar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com o apoio da CGE, seguindo as regras da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#), [Lei estadual nº 15.435, de 2011](#) e [Decreto estadual nº 2.121, de 2022](#).

## 10 CONCLUSÃO

O ano de 2023 representou um período de avanços significativos na atuação da Ouvidoria. Com base na análise das competências legais, estrutura, dados gerais das manifestações e principais ações realizadas, destacamos algumas conclusões e recomendações:

### Síntese das manifestações

Em 2023, houve uma distribuição uniforme das manifestações ao longo do ano, com uma predominância de pedidos de acesso à informação e de denúncias relacionadas ao comportamento de empregados públicos da Epagri.

O Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) recebeu uma quantidade significativa de pedidos de acesso à informação. A atenção voltada para o concurso público de 2022 indica a importância de manter a transparência ativa e eficiência nos processos seletivos da Epagri.

Quanto às denúncias recebidas, a maioria é relativa à conduta de empregados públicos. Os riscos de integridade já foram identificados, analisados e estão sendo mitigados, conforme o [Plano de Integridade](#) da empresa. Treinamentos são anualmente realizados pelo DEGP, com a coordenação do Comitê de *Compliance*, para reforçar a integridade entre os colaboradores.

O Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP) destacou-se como a unidade mais demandada quanto às solicitações de materiais didáticos, evidenciando a relevância da Epagri na geração e difusão de tecnologia agropecuária, florestal, pesqueira, socioeconômica e de assistência técnica e extensão rural.

O elogio ao Portal de Transparência da Epagri demonstra a eficácia das práticas de transparência da empresa.

### **Competências e estrutura da Ouvidoria**

Em 2023, houve troca de titularidade do Controle Interno e Ouvidoria, bem como da Diretoria Executiva e de diversos gestores na Epagri. A meta do Controle Interno e Ouvidoria foi a de dar continuidade ao serviço de excelência que a Epagri já vinha prestando à sociedade. Destaca-se que a Ouvidoria da Epagri, composta por um único profissional, desempenhou suas funções de acordo com as competências legais estabelecidas.

### **Melhoria na celeridade do atendimento**

Mesmo com um aumento de manifestações em relação ao ano de 2022 (9 a mais) (10,59%), em 2023 o tempo de resposta às manifestações de ouvidoria reduziu de 11,80 dias para **6,80 dias**, ou seja, uma redução de quase metade do tempo comparando-se com 2022. Nenhuma resposta aos usuários excedeu o prazo legal.

### **Impactos positivos das intervenções da Ouvidoria**

Com base nas manifestações dos usuários, destacamos intervenções bem-sucedidas, como a solicitação de cancelamento de uma DAP após verificação de mérito na denúncia; a orientação para o uso de linguagem neutra; uma advertência e uma suspensão disciplinar, aplicadas a empregados que descumpriram o Código de Conduta e Integridade; e a melhoria na fiscalização do ponto eletrônico pelo DEGP, com apoio do Controle Interno e Ouvidoria e Auditoria Interna.

A Ouvidoria participou ativamente de capacitações, eventos, divulgação da ouvidoria, e promoveu melhorias, como a elaboração de infográficos, monitoramento do [Portal da Transparência da Epagri](#), mapeamento do processo de tratamento das manifestações de ouvidoria, e o apoio no processo para a implementação de pesquisas de satisfação dos usuários.

### **Recomendações**

Por fim, para encerrar este relatório, as manifestações recebidas na Ouvidoria revelam que há processos internos a serem melhorados. As recomendações a seguir propostas

visam consolidar esses ganhos e promover uma gestão mais eficiente, transparente e alinhada às necessidades dos usuários:

- a) **convocação dos aprovados no concurso público de 2022:** recomenda-se a convocação dos aprovados no concurso público, pois as principais reclamações são relativas à falta de profissionais e equipe de apoio para atendimento aos usuários nas unidades descentralizadas (especialmente em escritórios municipais);
- b) **transparência nas convocações do concurso público:** recomenda-se assegurar a transparência nas convocações do concurso público de 2022, assim que forem autorizadas pelo GGG. Recomenda-se que o DEGEP disponibilize informações claras e atualizadas sobre o concurso público no *site* da Epagri: <https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/a-epagri/estagios-e-concursos/concurso-publico/>. A **transparência ativa** evitará pedidos de acesso à informação repetitivos ao DEGEP e Ouvidoria;
- c) **capacitações e treinamentos:** desenvolver programas de capacitação específicos e regulares para as áreas meio e fim da empresa, além de medida de *compliance* prevista no [Plano de Integridade](#), é uma prática que auxilia na eficácia e eficiência da Epagri. Isso contribuirá para a prevenção de conflitos e para a promoção de um ambiente de trabalho cada vez mais íntegro. Além disso, sugere-se avaliar a sugestão apresentada por um usuário no sentido de que a Epagri desenvolva um canal de cursos aos produtores rurais e profissionais da área com conteúdo *online*, em plataformas do tipo educação à distância (EAD);
- d) **implementação da pesquisa de avaliação dos usuários:** recomenda-se que seja efetivamente colocado em prática o plano para a realização da pesquisa de avaliação dos usuários. A Epagri deve utilizar soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos seus usuários e a melhorar continuamente a qualidade da prestação de seus serviços, conforme as necessidades e expectativas dos seus usuários e demais partes interessadas;
- e) **disponibilização do fluxo das manifestações da Ouvidoria na cadeia de valor:** recomenda-se que seja concluída a análise da instrução de trabalho e fluxograma compartilhados com o DEPLAN e respectiva disponibilização na [cadeia de valor da Epagri](#). A clareza dos processos das manifestações da Ouvidoria e de denúncias, além de uma medida de gestão de riscos, favorece a transparência nas ações da Epagri;
- f) **manutenção de informações atualizadas no Portal da Transparência:** recomenda-se que as unidades competentes mantenham as informações atualizadas de sua responsabilidade no [Portal de Transparência](#), pois o Controle Interno e Ouvidoria tem constatado algumas informações desatualizadas e tem realizado as cobranças contínuas junto às áreas competentes para atualização;
- g) **reforço na comunicação interna para garantir respostas ágeis às manifestações:** recomenda-se que, em 2024, todos os gestores continuem respondendo às demandas de Ouvidoria dentro dos prazos legais, de modo que o prazo médio de resposta às manifestações de 2023 seja mantido ou reduzido, beneficiando os usuários.





# Assinaturas do documento



Código para verificação: **739IJR7Z**

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

✓ **JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES** (CPF: 802.XXX.370-XX) em 04/01/2024 às 17:25:50  
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 09/01/2024 às 09:37:05  
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/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMDAwOTZfOTZfMjAyNF83MzIJSII3Wg==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00000096/2024** e o código **739IJR7Z** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.