

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA EPAGRI DE 2021

1. APRESENTAÇÃO:

Apresento o relatório referente ao trabalho desenvolvido no ano de 2021 pela Ouvidoria Interna da Epagri.

O documento contempla dados estatísticos das manifestações recebidas por meio de formulário eletrônico, telefone, carta 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. AÇÕES DA OUVIDORIA DA EPAGRI:

2.1. Participação em 06 (seis) capacitações, sem ônus ao erário:

- ✓ Aplicação de Penalidades nos Contratos Administrativos, com carga horária de 21 horas, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), no período de 18/10/2021 a 22/10/2021, na modalidade à distância (*on line*);

- ✓ Curso de Acesso à Informação, com carga horária de 20 horas, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com início em 27/02/2021, na modalidade à distância (*on line*);
- ✓ Controle Social, com carga horária de 20 horas, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com início em 23/03/2021, na modalidade à distância (*on line*);
- ✓ Curso de Regime Disciplinar e Processos Disciplinares no Âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado de Santa Catarina, realizado pela Fundação Escola de Governo, no período de 18/10/2021 a 22/10/2021, com carga horária de 20 horas, na modalidade à distância (*on line*);
- ✓ Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, com carga horária de 20 horas, realizado pelo Conselho Nacional de Controle Interno, com no dia 27/04/2021, na modalidade à distância (*on line*);
- ✓ Seminário Internacional de Enfrentamento à Corrupção, com carga horária de 9 horas, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com início em 05/08/2021, na modalidade à distância (*online*);
- ✓ Webinar "Conversas sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria: O Ouvidor como Encarregado", com carga horária de 2 horas, realizado pela Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco, em conjunto com a Rede Nacional de Ouvidorias, no dia 29/04/2021, na modalidade à distância (*on line*).

3. DADOS ESTATÍSTICOS RELATIVOS À CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

No ano de 2021, houve **71** manifestações perante a Ouvidoria Interna, classificadas com fundamento na Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).

São elas:

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

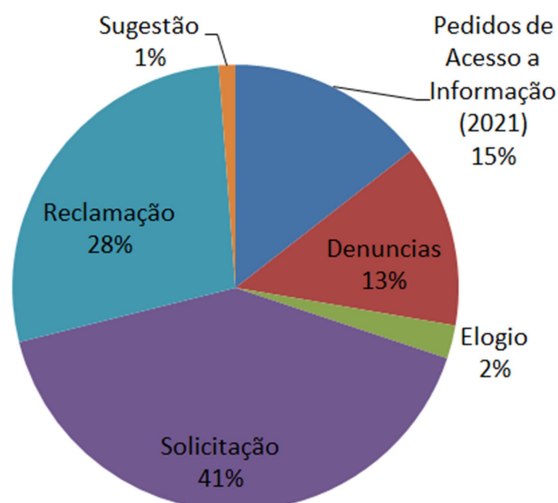
Elogio: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido.

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.

Houve também **12** manifestações relativas à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que dá acesso ao cidadão às informações públicas, conforme previsão constitucional.



Por meio do serviço da Ouvidoria também é possível realizar consultas no âmbito da Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses) e demandas relacionadas à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

3.1. Número de demandas por Diretoria, excluindo os pedidos de acesso à informação:

✓ Denúncia

Diretoria	Unidade	Teor
DCTI	EE São Joaquim	Comportamento empregado

Diretoria	Unidade	Teor
DER	GR Chapecó	Suposto vazamento de dados
DER	GR Xanxerê	Comportamento empregado
DER	GR Xanxerê	Comportamento empregado
DER	GR Rio do Sul	Comportamento empregado
DER	GR Itajaí	Suposta fraude na emissão da DAP
DER	GR Joinville	Suposta fraude na emissão da DAP
DER	GR Criciúma	Comportamento empregado aposentado
DER	GR Miguel do Oeste	Descumprimento Regras Covid
Total		11

Diretoria	Unidade	Teor
PEX		Descumprimento Regras Covid
PEX		Degradação Jardim Botânico
Total		2

✓ Elogio

Diretoria	Unidade	Teor
DCTI	Ciram	Prontidão na emissão de laudos meteorológicos.
DCTI	DCTI	Prontidão na emissão de laudos meteorológicos.
Total		2

✓ Solicitação

Diretoria	Unidade	Teor
DER	GR Xanxerê	Problemas com a cisterna
DER	GR Florianópolis	Dúvida quanto a inscrição em concurso de fotografias
DER	DERP	Comercialização de cultivares
DER	DERP	Solicitação de certificado
DER	GR Araranguá	Locação instalações Centro de Treinamento
DER	GR Lages	Utilização de defensivo agrícola
DER	GR Florianópolis	Solicitação de certificado
DER	DERP	Comercialização de cultivares

DER	DERP	Aplicação de produto para mosquito
DER	GR Campos Novos	Dúvidas plantio tabaco
DER	DERP	Solicitação de certificado
DER	DERP	Comercialização de cultivares
Total		27

Diretoria	Unidade	Teor
DAF	DEGP	Informações relativas a concurso
DAF	DEGP	Concurso
Total		2

Diretoria	Unidade	Teor
DECTI	DEMC	Pedido de publicações
DECTI	DEMC	Pedido de publicações
DECTI	Ciram	Correção mapoteca aplicativo
DECTI	DEMC	Solicitação de video
DECTI	Ciram	Solicitação de acesso aos mapas digitais
DECTI	DEMC	Pedido de publicações
DECTI	DEMC	Pedido de publicações
DECTI	Ciram	Inclusão estações meteorológicas da Epagri em site privado
DECTI	DEMC	Pedido de publicações
DECTI	DEMC	Pedido de publicações
DECTI	DEMC	Pedido de publicações
DECTI	DEMC	Pedido de publicações
DECTI	DEMC	Pedido de publicações
Total		23

✓ Reclamação

Diretoria	Unidade	Teor
DER	GR Rio do Sul	Mau atendimento (DAP)
DER	GR Rio do Sul	Mau atendimento (DAP)
DER	GR Rio do Sul	Evento da Epagri promovendo entidade privada
DER	GR Joinville	Recusa de projeto da Epagri por agente financiador
DER	GR Palmitos	Comportamento empregado
DER	GR CHAPECÓ	Dificuldade acesso financiamento - projeto
DER	GR Rio do Sul	Dificuldade acesso financiamento - projeto
DER	GR Joinville	Atraso resultado laudo análise solo
DER	GR Itajaí	Comportamento empregado

DER	GR Itajaí	Comportamento empregado
DER	GR Chapecó	Utilização EPI
DER	Centro de Treinamento Concórdia	Comportamento empregado
DER	GR Lages	Comportamento empregado
DER	GR Concórdia	Comportamento empregado
DER	GR Xanxerê	Comportamento empregado
Total		23

Diretoria	Unidade	Teor
DAF	DEGOP	Manutenção predial

Diretoria	Unidade	Teor
DECTI	Ciram	Valor boletim meteorológico
DECTI	EE Ituporanga	Comportamento empregado
Total		2

Diretoria	Unidade	Teor
PEX		Utilização de crachá
PEX		Retorno atividade presencial (Covid)
PEX		Retorno atividade presencial (Covid)
PEX		Solicitação de máscara
PEX		Crítica homenagem dia das mulheres
Total		6

✓ Sugestão

Diretoria	Unidade	Teor
DECTI	Ciram	Publicação sensação térmica

*Os números apresentados nas tabelas são menores que os totais, pois em alguns casos a mesma demanda foi realizada por diferentes canais.

4. 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



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

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 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, 12 de maio de 2022.

[assinado digitalmente]

Cíntia Córdova Vieira dos Santos

Controle Interno e Ouvidoria

Matrícula nº 5529-8



Acesso à legislação:

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

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

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

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: **08UG41FX**

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



CÍNTIA CÓRDOVA VIEIRA (CPF: 038.XXX.929-XX) em 12/05/2022 às 10:03:04

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/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMDA5MzRfOTM3XzlwMjFfMDhVRzQxRlg=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00000934/2021** e o código **08UG41FX** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.