



# RELATÓRIO DE GESTÃO 2024 OUVIDORIA

Florianópolis, 2025



**Governador do Estado**  
Jorginho Mello

**Secretário de Estado da Agricultura e Pecuária**  
Valdir Colatto

**Presidente da Epagri**  
Dirceu Leite

**Diretores**

Desenvolvimento Institucional  
Célio Haverroth

Administração e Finanças  
Fabrícia Hoffmann Maria

Extensão Rural e Pecuária  
Gustavo Gimi Santos Claudino

Ciência, Tecnologia e Inovação  
Reney Dorow

Ensino Agrotécnico  
Andreia de Fátima de Meira Batista Ferreira Schlickmann

\*\*\*

Controle Interno e Ouvidoria  
José Pedro Oliveira Rosses



# QUADRO-RESUMO

Abaixo, apresentamos um quadro-resumo com as informações que serão detalhadas ao longo deste **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024**.

Total de manifestações e pedidos de acesso à informação
<p><b>Total:</b> 99</p> <p><b>Distribuição por tipo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pedidos de acesso à informação:</b> 50 (50,5%)</li><li>• <b>Reclamações:</b> 25 (25,3%)</li><li>• <b>Denúncias:</b> 13 (13,1%)</li><li>• <b>Solicitações:</b> 8 (8,1%)</li><li>• <b>Sugestões:</b> 3 (3%)</li><li>• <b>Elogios:</b> não houve elogios no Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação. Na pesquisa de satisfação dos usuários, na modalidade provocada, a Epagri recebeu <b>498</b> comentários com elogios.</li></ul>
Tempo médio de resposta
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>8,67 dias</b> (considerando todas as etapas, desde registro na Ouvidoria-Geral do Estado até a resposta final ao cidadão).</li><li>• <b>100%</b> das respostas dentro dos prazos legais.</li></ul>
Principais assuntos demandados
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pedidos de acesso à informação:</b> concurso público, cargos e salários, dados administrativos.</li><li>• <b>Denúncias:</b> comportamento de empregados públicos, suposto uso indevido de veículos oficiais e irregularidades administrativas.</li><li>• <b>Reclamações:</b> atendimento, comportamento de profissionais e falta de profissionais para atendimento em escritórios municipais.</li></ul>
Perfis dos manifestantes e meios de acesso
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Manifestantes/requerentes:</b> 63% pessoas físicas; 31% não informaram; e 5% pessoas jurídicas.</li><li>• <b>Sexo:</b> 39,4% não informaram; 37,4% do sexo masculino; e 23,2% feminino.</li><li>• <b>Estado dos manifestantes/requerentes:</b> 88 (SC); 4 (PR); 3 (RS); 1 (RJ); 1 (MG); 1 (DF) e 1 (BA).</li><li>• <b>Canal mais usado:</b> 91,9% via <i>internet</i> (portal da Ouvidoria).</li></ul>

### Decisões nos pedidos de acesso à informação

- **Deferidos:** 47 (94%)
- **Indeferidos:** 3 (6%), sendo 2 por envolver documentos preparatórios e 1 por tratar de processo com sigilo legal.
- **Recursos contra decisões de acesso à informação:** nenhum.

### Resolução de denúncias

- Respondidas todas as **13** denúncias, incluindo medidas disciplinares e ajustes administrativos ou arquivamentos. **1** denúncia ainda está em investigação.

### Ações e destaques de 2024

- Reconhecimento com a premiação **Ouro** no **Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras**.
- Painéis visuais dinâmicos (*dashboards*) para melhor gerenciamento.
- Atualização de *sites* da Ouvidoria e e-SIC da Epagri.
- Certificação do Ouvidor em Ouvidoria (ENAP).
- Capacitações aos empregados públicos (Código de Conduta e Integridade, CIPAA, Pré-Serviço, reuniões de dirigentes).
- Participação na revisão e atualização do Código de Conduta e Integridade.
- Relatórios Trimestrais de Ouvidoria.
- Processo das manifestações de Ouvidoria mapeado e divulgado na cadeia de valor.

### Pesquisa de satisfação dos usuários

- Apoio da Ouvidoria no mapeamento do processo, disponibilizado na cadeia de valor.
- Implementação da pesquisa de satisfação, na modalidade provocada, a partir do projeto da área de tecnologia de informação e comunicação. **1.823** avaliações de serviços de ATER. Média: **4,8/5**. **525** comentários dos usuários, com **498** elogios.

### Principais recomendações da Ouvidoria para 2025

- Ampliar pesquisas de satisfação e fortalecer a comunicação interna.
- Manter atualizações contínuas no Portal da Transparência da Epagri.
- Replicar boas práticas, como o uso de avisos *QR code* com número de *WhatsApp* corporativo, para facilitar o atendimento dos usuários nos escritórios municipais.

### Conclusão

- 2024 foi um marco para a Ouvidoria da Epagri, consolidando avanços em transparência, eficiência e relação com os cidadãos. A continuidade das práticas de excelência será essencial para fortalecer a confiança pública e melhorar os serviços prestados.

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE QUANTITATIVA .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>PRAZO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>PRINCIPAIS ASSUNTOS .....</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA .....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>ANÁLISE QUALITATIVA .....</b>	<b>22</b>
<b>9</b>	<b>PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>27</b>
<b>10</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>40</b>

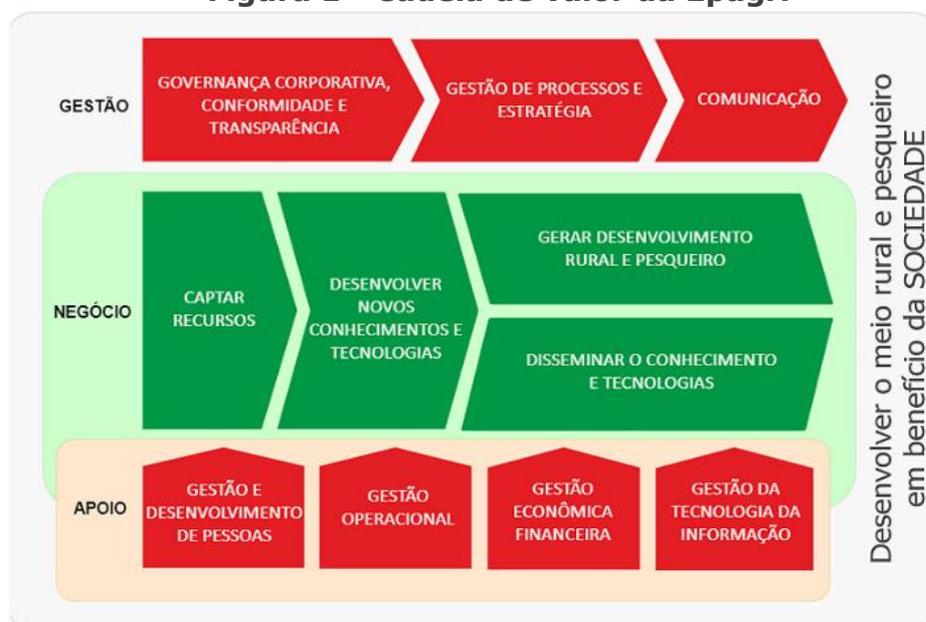
# 1 APRESENTAÇÃO

Este relatório reúne as informações e resultados da Ouvidoria da Epagri ao longo de **2024**<sup>1</sup>, abrangendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de acesso à informação. O documento destaca as atividades realizadas, os avanços alcançados e as melhorias propostas, reafirmando o compromisso da Epagri com a transparência, a eficiência e o diálogo com a sociedade.

O Controle Interno e Ouvidoria (CI-OUV), unidade vinculada tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina (CGE) e subordinada ao Diretor-Presidente da Epagri<sup>2</sup>, desempenha papel estratégico no fortalecimento da governança corporativa, promovendo a conformidade e a transparência na gestão pública.

Com base na **missão** da Epagri – conhecimento, tecnologia e extensão para o desenvolvimento sustentável do meio rural, em benefício da sociedade – e alinhada aos seus objetivos institucionais<sup>3</sup>, a Ouvidoria integra o macroprocesso de governança corporativa, conformidade e transparência, conforme a cadeia de valor (Figura 1 abaixo):

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



Este relatório foi elaborado com dados do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação, do Portal de Dados Abertos do Estado de Santa Catarina (<https://dados.sc.gov.br/>), bem como de painéis visuais (dashboards) e planilhas de controle interno elaborados pelo Controlador Interno e Ouvidor. O documento apresenta uma análise abrangente das manifestações recebidas e destaca a relevância da Ouvidoria como ferramenta para ouvir o cidadão, garantir a qualidade dos serviços públicos e fortalecer o controle social.

<sup>1</sup> Vide arts. 14 e 15 da Lei federal nº 13.460, de 2017 (Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos).

<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 exerce 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 \(Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos\)](#), 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.

Essas atribuições reforçam o papel da Ouvidoria como instancia de controle e participação social, mediadora entre o cidadão e a Epagri, promovendo a transparência, a qualidade na prestação de serviços e a proteção dos direitos dos usuários.

### 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, aprendizes, estagiários ou colaboradores lotados no Controle Interno e Ouvidoria.

No ano de **2024**, o empregado público da Epagri, José Pedro Oliveira Rosses, Agente Jurídico II – Advogado, exerceu a função gerencial de Controlador Interno e Ouvidor.

Período	Ato de exoneração/designação	Nome
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

A Ouvidoria da Epagri está instalada 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 e pedidos de acesso à informação 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. As manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos por telefone, e-mail ou presencialmente são obrigatoriamente cadastrados no [Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação](#).

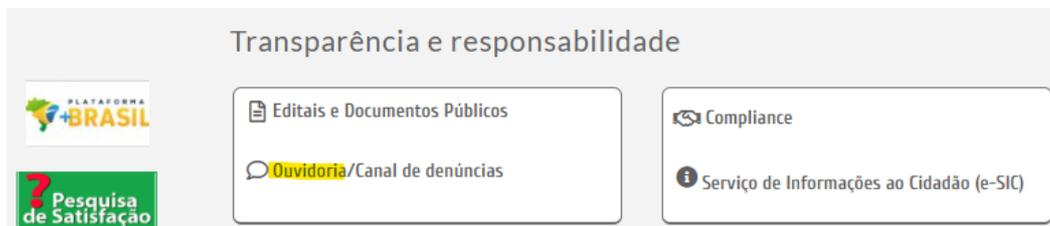
No *site* <http://ouvidoria.sc.gov.br/>, qualquer interessado pode apresentar as suas manifestações (**opção 1**) ou pedidos de acesso à informação – e-SIC (**opção 3**), sendo que o sistema está disponível 24 horas por dia. Para consultar o atendimento já realizado, o cidadão deve selecionar a **opção 2**, informando o código de atendimento e a chave de consulta.

**Figura 2 – Site da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina**



Na página inicial do *site* da Epagri (<https://www.epagri.sc.gov.br/>), clicando no *banner* da **Ouvidoria/Canal de denúncias**, consta um atalho eletrônico para o *site* da Ouvidoria:

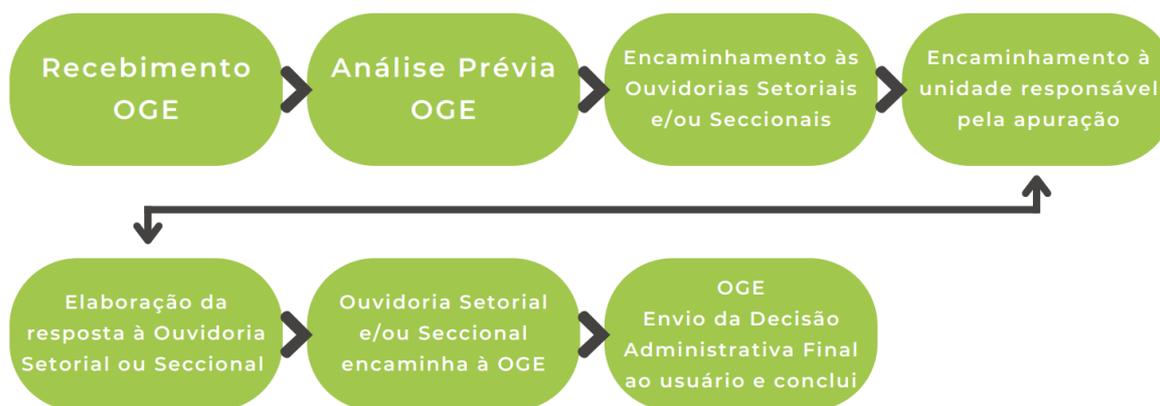
**Figura 3 – Banner da Ouvidoria no site da Epagri**



As manifestações de ouvidoria são registradas inicialmente na Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), unidade vinculada à CGE. As demandas relacionadas à área agropecuária ou à Epagri são encaminhadas à **Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária (SAR)**, que repassa à Epagri aquelas de responsabilidade da empresa estatal. Após o tratamento pela Epagri, a resposta ao cidadão segue o fluxo inverso: é analisada pela SAR e pela Ouvidoria-Geral do Estado, que comunica a decisão administrativa final ao usuário.

O fluxo resumido a seguir sintetiza esse processo de recebimento, análise, encaminhamento, resposta e conclusão das manifestações:

**Figura 4 – Fluxo das manifestações**



A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

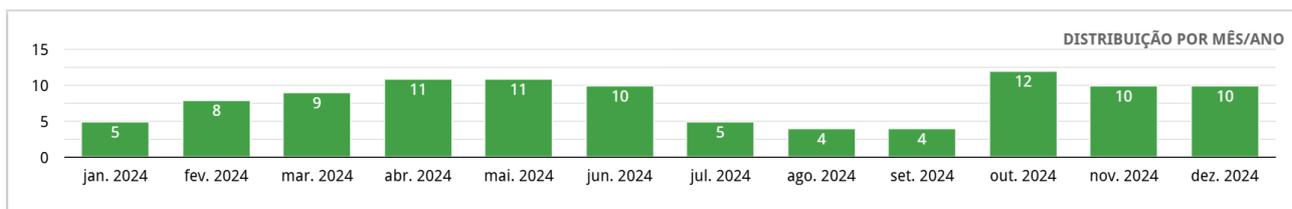
- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

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

Em 2024, a Ouvidoria recebeu **99** manifestações, distribuídas ao longo do ano, com uma média de **8,25** manifestações por mês. Os meses de abril, maio e outubro registraram maior volume, conforme se verifica no **Gráfico 1** abaixo:

**Gráfico 1 - Distribuição das manifestações**



## 4 ANÁLISE QUANTITATIVA

### 4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme a [Lei federal nº 13.460, de 2017](#) (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), 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.

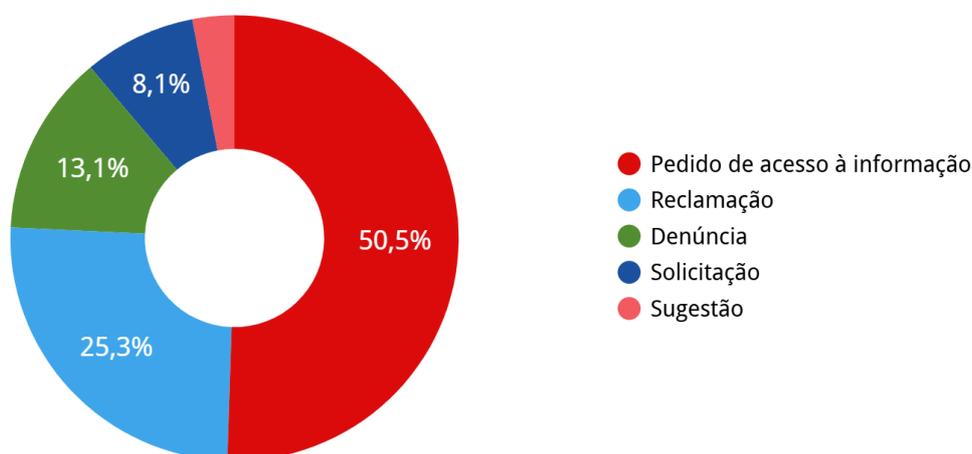
Além disso, também foram incluídos neste relatório os **pedidos de acesso à**

**informação**, na forma da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação - LAI) e do seu regulamento, o [Decreto estadual nº 1.048, de 2012](#), uma vez que o **Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)** também é prestado pela Ouvidoria-Geral do Estado e pelo Controle Interno e Ouvidoria da Epagri.

Em 2024, os **pedidos de acesso à informação** representaram a maior parte das demandas: **50,5%**.

Entre as manifestações atendidas pela Ouvidoria, o tipo mais recorrente foram as **reclamações (25,3%)**, seguidas de **denúncias (13,1%)**, **solicitações (8,1%)** e **sugestões (3%)**. Em 2024, não foram encaminhados **elogios** por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação.

**Gráfico 2 - Tipo das demandas**



**Quadro 1 – Tipo das demandas**

Tipo	Total	%
1. Pedido de acesso à informação	50	50,5%
2. Reclamação	25	25,3%
3. Denúncia	13	13,1%
4. Solicitação	8	8,1%
5. Sugestão	3	3,0%
<b>Total geral</b>	<b>99</b>	<b>100,0%</b>

Nota-se um **aumento gradativo** de manifestações e pedidos de acesso à informação na Ouvidoria da Epagri ao compararmos com a demanda dos demais anos: **83** em 2021; **85** em 2022; **94** e 2023 e **99** em 2024.

## 4.2

ENCAMINHAMENTO  
UNIDADES INTERNAS

A Epagri possui diversas unidades, conforme o seu [Regimento Interno](#) e informações disponibilizadas no [site da empresa estatal](#).

O **Quadro 2** abaixo apresenta os encaminhamentos/distribuição das demandas para as unidades da Epagri e por tipologia.

**Quadro 2 - Demandas recebidas por tipo e por unidade interna da Epagri**

Unidade	Tipo	Total
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Pedido de acesso à informação	27
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pecuária (DERP)	Pedido de acesso à informação	7
Gerência Regional de Xanxerê	Reclamação	5
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Denúncia	4
Departamento Estadual de Gestão da Pesquisa e Inovação (DEGPI)	Pedido de acesso à informação	4
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Reclamação	4
Estação Experimental de Ituporanga	Reclamação	3
Gerência Regional de Videira	Denúncia	2
Gerência Regional de Rio do Sul	Denúncia	2
Gerência Regional de Florianópolis	Reclamação	2
Gerência Regional de Concórdia	Reclamação	2
Departamento Jurídico (DJUR)	Solicitação	2
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Reclamação	2
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Solicitação	2
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Pedido de acesso à informação	2
Departamento Estadual de Gestão Econômico Financeira (DEGEF)	Pedido de acesso à informação	2
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pecuária (DERP)	Sugestão	2
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pecuária (DERP)	Solicitação	2
Centro de Socioeconomia e Planejamento Agrícola (CEPA)	Pedido de acesso à informação	2
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Pedido de acesso à informação	2
Gerência Regional de Videira	Reclamação	1
Gerência Regional de Tubarão	Reclamação	1
Gerência Regional de Joinville	Denúncia	1
Gerência Regional de Itajaí	Reclamação	1
Gerência Regional de Criciúma	Denúncia	1
Gerência Regional de Canoinhas	Denúncia	1
Gerência Regional de Campos Novos	Pedido de acesso à informação	1
Departamento Jurídico (DJUR)	Reclamação	1
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Solicitação	1
Departamento Estadual de Gestão da Pesquisa e Inovação (DEGPI)	Solicitação	1
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Denúncia	1

Unidade 	Tipo	Total
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pecuária (DERP)	Denúncia	1
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pecuária (DERP)	Reclamação	1
Controle Interno e Ouvidoria (CI-OUV)	Pedido de acesso à informação	1
Chefia de Gabinete	Pedido de acesso à informação	1
Chefia de Gabinete	Reclamação	1
Centro de Socioeconomia e Planejamento Agrícola (CEPA)	Sugestão	1
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Reclamação	1
Centro de Desenvolvimento em Aquicultura e Pesca (CEDAP)	Pedido de acesso à informação	1
	<b>Total geral</b>	<b>99</b>

A partir do **Quadro 2** acima, nota-se que o Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) é o setor que mais recebeu **pedidos de acesso à informação (27)**, especialmente relacionados com o concurso público realizado pela Epagri em 2022, bem como **denúncias**, geralmente relacionadas com a conduta dos empregados públicos (**4**).

Por sua vez, a Gerência Regional de Xanxerê foi a unidade que mais recebeu **reclamações (5)**.

## 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.



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/requerentes foram apresentadas **dentro dos prazos legais da legislação<sup>5 6</sup>, sem qualquer atraso.**

<sup>5</sup> Vide art. 11, § 1º, da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação). Para pedidos de acesso à informação, não sendo possível conceder o acesso imediato, o pedido deverá ser respondido em prazo não superior a 20 (vinte) dias. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

O tempo médio de resposta, de **8,67 dias**, não é exclusivo da Epagri. Esse prazo é calculado desde o registro da manifestação na Ouvidoria-Geral do Estado até a entrega da decisão administrativa final ao usuário.

Após receber a manifestação, a Ouvidoria da Epagri encaminha a demanda para as unidades internas competentes para análise e resposta. Em seguida, a Ouvidoria da Epagri trata a resposta e a envia para a Ouvidoria Setorial da SAR por meio do [Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação](#). A Ouvidoria Setorial da SAR, então, reencaminha a resposta à Ouvidoria-Geral do Estado, que transmite a resposta final ao usuário, conforme o fluxo da [fl. 06 deste relatório](#).

Portanto, o prazo informado considera todas essas etapas e a interação da Ouvidoria da Epagri com as unidades internas e os órgãos externos.

## 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.

**Quadro 3 - Manifestações e pedidos de acesso à informação por assunto**

Tipo	Assunto	Total	%
Denúncia	Comportamento do servidor	3	3,03%
Denúncia	Registro Ponto Eletrônico (frequência)	2	2,02%
Denúncia	Irregularidades administrativas	2	2,02%
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	2	2,02%
Denúncia	Critérios para seleção das vagas	1	1,01%
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	1	1,01%
Denúncia	Comportamento do servidor	1	1,01%
Denúncia	Nomeações	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	8	8,08%
Pedido de acesso à informação	Acesso Processo SGP-e	4	4,04%
Pedido de acesso à informação	Cargos e salários	4	4,04%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	3	3,03%

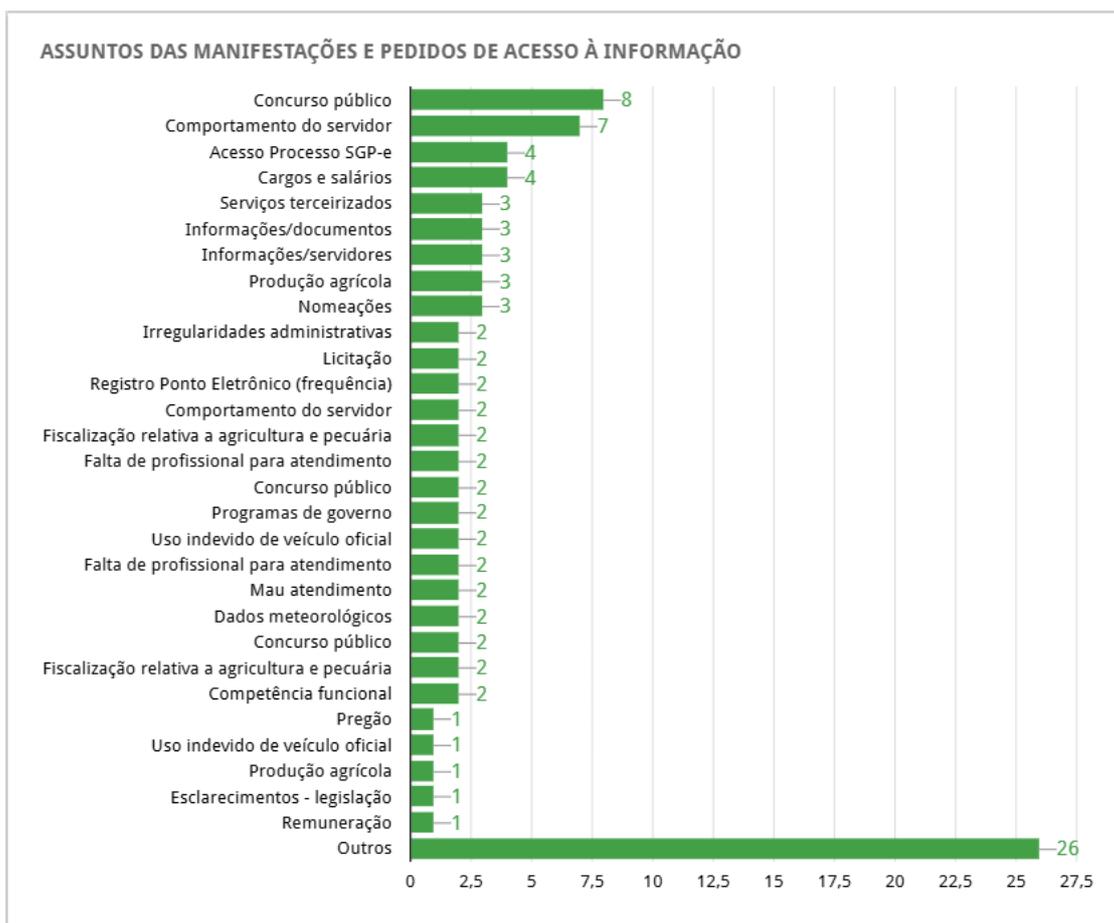
<sup>6</sup> Vide art. 16 da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#). Para manifestações de ouvidoria, a decisão administrativa final deve ser encaminhada no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Tipo	Assunto	Total	%
Pedido de acesso à informação	Informações/servidores	3	3,03%
Pedido de acesso à informação	Produção agrícola	3	3,03%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	2	2,02%
Pedido de acesso à informação	Licitação	2	2,02%
Pedido de acesso à informação	Dados meteorológicos	2	2,02%
Pedido de acesso à informação	Vistorias	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Informação no site não disponível	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Acesso Processo SGP-e	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Consulta de processo	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Pesquisa agropecuária/Epagri	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Plantio de espécies nativas	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Cópia de Processos	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Parceria Público Privada (PPP)	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Cargos e salários	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Remuneração	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Produção agrícola	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Informações/aposentadoria	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Nomeações	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Licença ambiental	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Informação/legislação	1	1,01%
Pedido de acesso à informação	Pregão	1	1,01%
Reclamação	Comportamento do servidor	4	4,04%
Reclamação	Serviços terceirizados	3	3,03%
Reclamação	Falta de profissional para atendimento	2	2,02%
Reclamação	Mau atendimento	2	2,02%
Reclamação	Falta de profissional para atendimento	2	2,02%
Reclamação	Competência funcional	2	2,02%
Reclamação	Limpeza pública	1	1,01%
Reclamação	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	1,01%
Reclamação	Programas de governo	1	1,01%
Reclamação	Programas de governo	1	1,01%
Reclamação	Concurso público	1	1,01%
Reclamação	Avaliação Institucional	1	1,01%

Tipo	Assunto	Total	%
Reclamação	Estação meteorológica	1	1,01%
Reclamação	Horário de Funcionamento/Atendimento	1	1,01%
Reclamação	Mau atendimento	1	1,01%
Reclamação	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	1	1,01%
Solicitação	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	2	2,02%
Solicitação	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	1	1,01%
Solicitação	Esclarecimentos - legislação	1	1,01%
Solicitação	Limpeza pública	1	1,01%
Solicitação	Corte de vegetação	1	1,01%
Solicitação	Comportamento do servidor	1	1,01%
Solicitação	Descumprimento da Legislação	1	1,01%
Sugestão	Nomeações	1	1,01%
Sugestão	Programas de governo	1	1,01%
Sugestão	Atualização de dados	1	1,01%
<b>Total geral</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

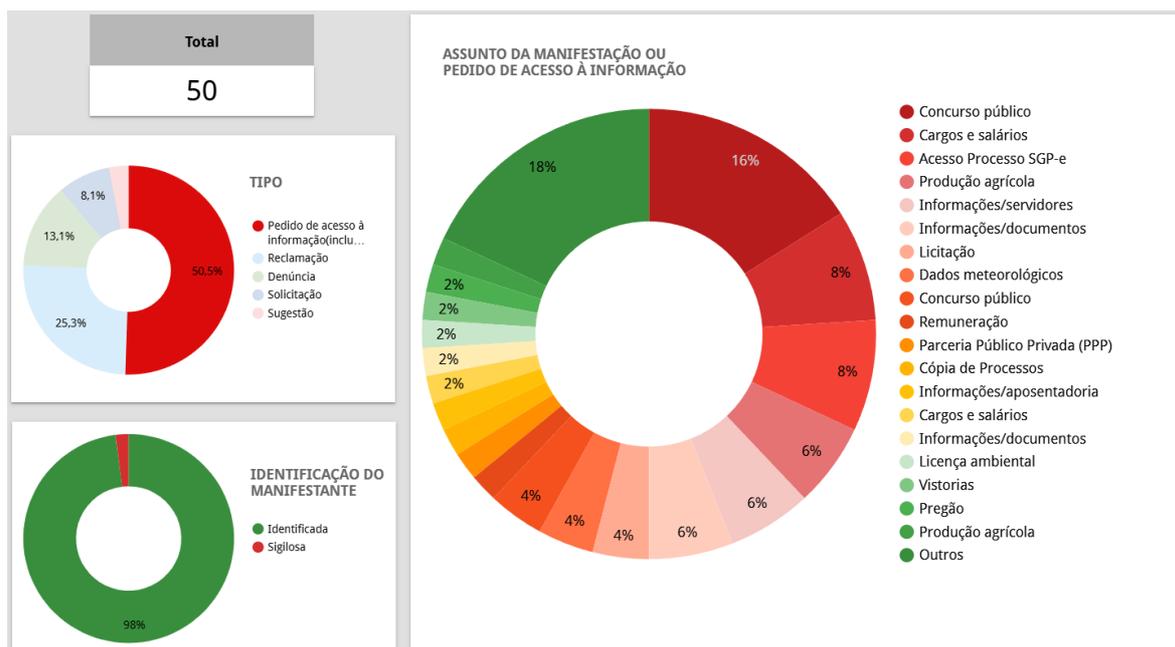
O **Gráfico 3** a seguir demonstra os principais assuntos de todas as manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos em 2024, conforme sua frequência:

**Gráfico 3 - Principais assuntos das manifestações e pedidos de acesso à informação**



Os gráficos a seguir detalham os principais assuntos por tipologia.

**Gráfico 4 - Principais assuntos dos pedido de acesso à informação**



Conforme o **Gráfico 4** acima, dos **50 pedidos de acesso à informação**, a maioria está relacionada a concurso público, cargos e salários e ao acesso a processo no Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos (SGP-e) em que a Epagri solicitou autorização ao Grupo Gestor de Governo (GGG) para realizar as contratações dos candidatos aprovados no concurso público regido pelo Edital nº 01/2022.

Em 2024, o GGG autorizou a Epagri a contratar **11** candidatos aprovados para as vagas de pessoas com deficiência (PcDs), conforme Resolução GGG nº 005/2024. Por meio da Resolução GGG nº 34/2024, o GGG autorizou a contratação de mais **161** candidatos. Essas decisões resultaram em um aumento na procura por informações sobre o concurso público.

Do total de pedidos de acesso à informação, **47** foram **deferidos**, com a Epagri prestando as informações solicitadas em conformidade com a Lei de Acesso à Informação. **2** pedidos foram **indeferidos** por envolverem documentos preparatórios<sup>7</sup>, e **1** pedido foi **indeferido** por tratar de processo sujeito a sigilo legal<sup>8</sup>.

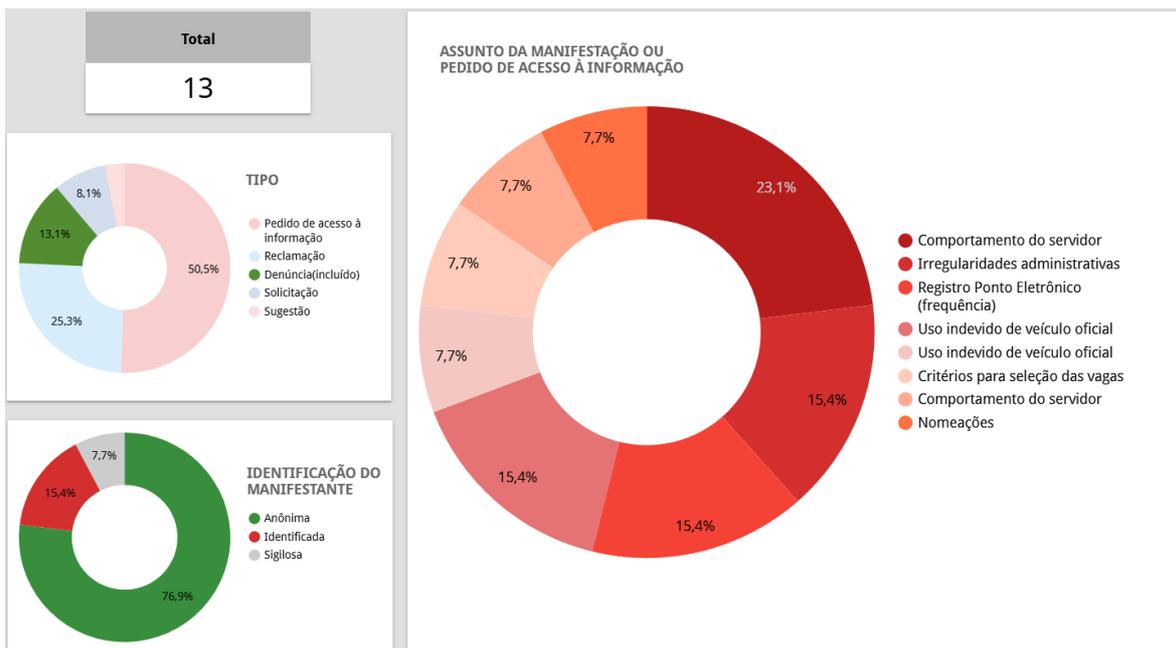
Não houve interposição de recursos contra as decisões referentes ao acesso às informações.

Decisão do pedido de acesso à informação	Total	%	Recursos contra decisões em acesso à informação	
Pedido deferido	47	94%		0
Pedido indeferido: documento preparatório, cfe. art. 21 do Decreto estadual nº 1.048, de 2012	2	4%		
Pedido indeferido: informação sigilosa	1	2%		

<sup>7</sup> Vide art. 21 do [Decreto estadual nº 1.048, de 2012](#)

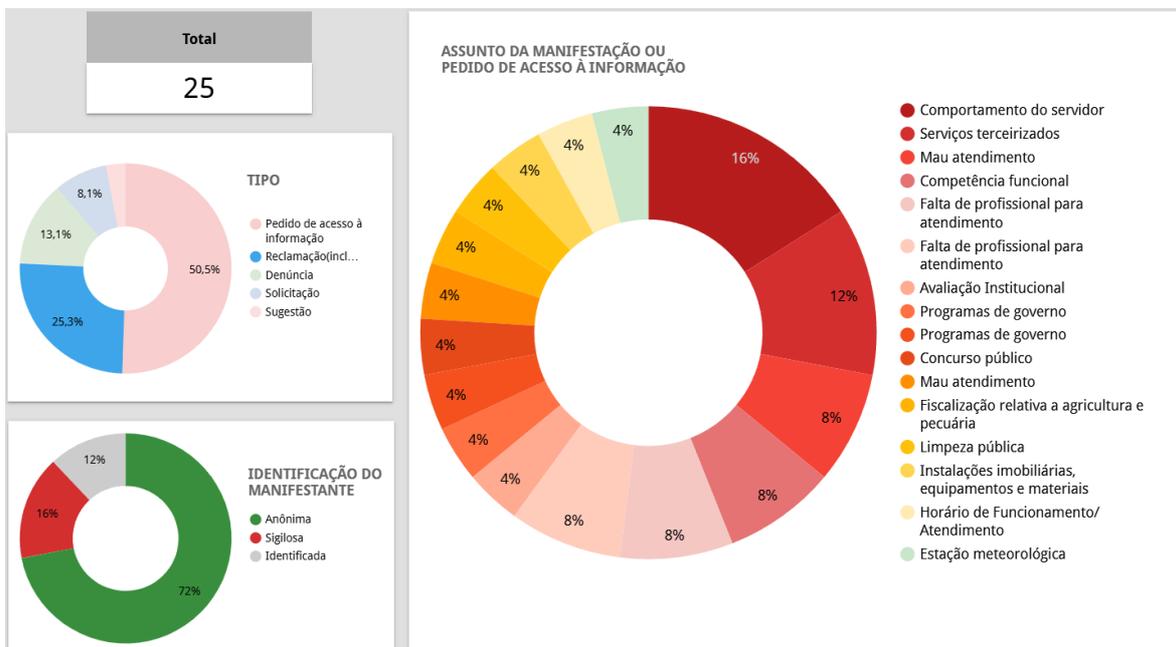
<sup>8</sup> Vide art. 21 do [Decreto estadual nº 1.048, de 2012](#), e art. 7º, § 3º, da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação) c/c Instrução Normativa CGE nº 2, de 2021.

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

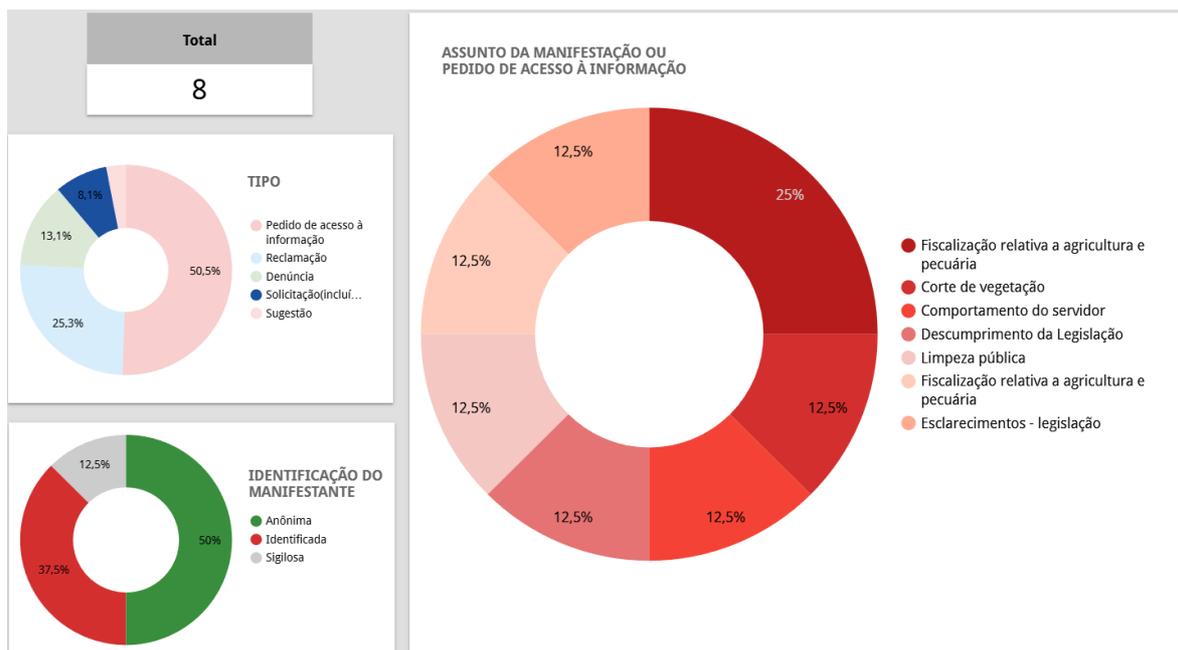


Constata-se do **Gráfico 5** acima que, das **13 denúncias**, a maioria delas é relativa ao comportamento de empregados públicos da Epagri. Outros pontos que chamam a atenção são denúncias sobre registro de ponto eletrônico e sobre o uso indevido de veículos oficiais, assuntos esses que também foram identificados como **riscos de integridade** no [Plano de Integridade da Epagri](#) e que estão sendo tratados/mitigados pela empresa.

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

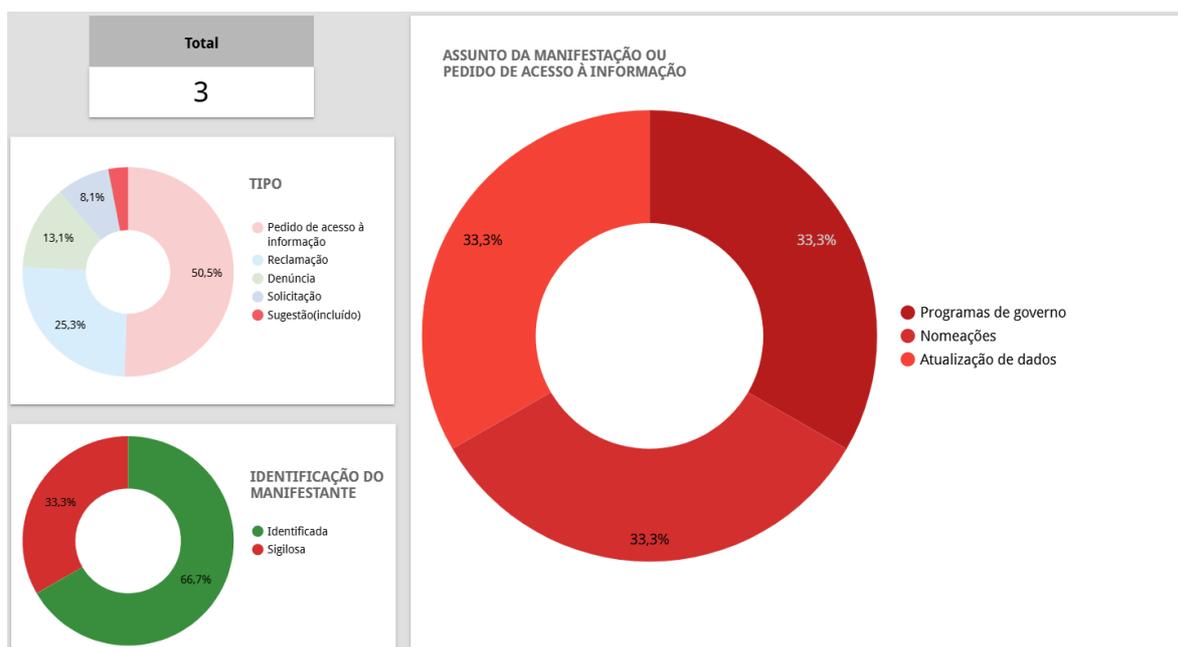


A partir desse **Gráfico 6** acima, é possível verificar que das **25 reclamações**, a maioria delas é relativa ao comportamento de empregados públicos da Epagri e sobre a falta de profissional para atendimento. Outros pontos que chamam a atenção são reclamações quanto a serviços terceirizados.



A partir desse **Gráfico 7** acima, é possível verificar que das **8 solicitações**, a maioria delas é relativa à fiscalização da agricultura e pecuária.

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



Por fim, analisando o **Gráfico 8** acima, nota-se que a Epagri recebeu apenas **3** sugestões relacionada a programas de Governo executados pela empresa estatal, sobre nomeações no concurso público e atualização de dados.

Em 2024, a Epagri não recebeu elogios por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Entretanto, no ano de 2024, a Ouvidoria-Geral do Estado passou a encaminhar aos

usuários uma **pesquisa de satisfação** para demandas recebidas através do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) (**opção 3**) do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação. A avaliação do atendimento por parte do cidadão é **anônima** e seu objetivo é fornecer subsídios para que os órgãos e entidades possam aprimorar o atendimento dos pedidos de acesso à informação.

No 4º trimestre, usuários manifestaram a sua satisfação quanto aos serviços da Ouvidoria da Epagri:

“Recebi as informações solicitadas em tempo hábil.”

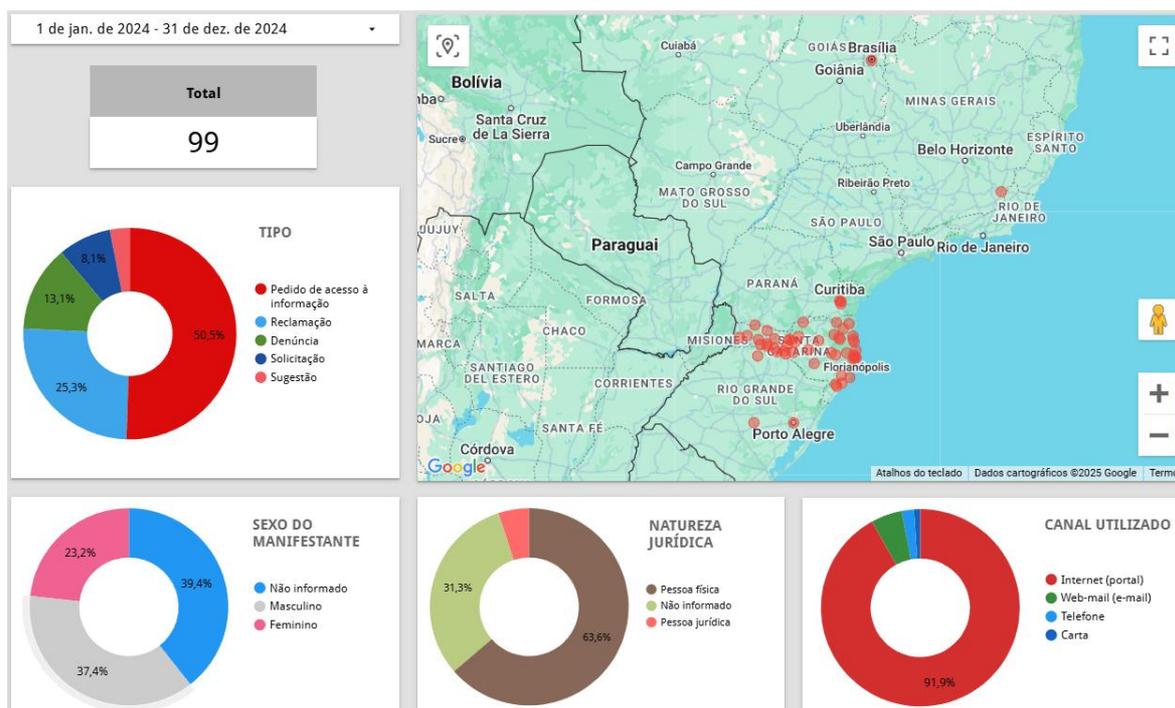
“Obrigado por responderem de forma, clara, rápida e muito objetiva!”

Além disso, em 2024, a Epagri implementou a pesquisa de satisfação dos serviços de assistência técnica e extensão rural (ATER)<sup>9</sup>. Nos comentários das pesquisas, foram contabilizados **498 elogios**, conforme será detalhado na [seção 9.13](#) deste relatório.

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

O **Gráfico 9** abaixo demonstra o perfil dos usuários das manifestações recebidas na Ouvidoria da Epagri.

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



Nota-se que **39,4%** dos manifestantes não identificaram o seu sexo. **37,4%** do sexo masculino e **23,2%** do sexo feminino.

<sup>9</sup> Serviço de educação não formal, de caráter continuado, no meio rural, que promove processos de gestão, produção, beneficiamento e comercialização das atividades e dos serviços agropecuários e não agropecuários, inclusive das atividades agroextrativistas, florestais e artesanais.

Constata-se que os manifestantes são, em grande parte, pessoas físicas, totalizando **63,6%** das manifestações. **31,3%** não informaram sua personalidade jurídica e **5,1%** foram pessoas jurídicas.

**Tabela 1 - Perfil dos manifestantes/requerentes**

Usuário	
Pessoa física	63
Não informado	31
Pessoa jurídica	5
Sexo	
Não informado	39
Masculino	37
Feminino	23

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 – **91,9%**. Outros meios de acesso também foram utilizados em menor escala: telefone, **2%**; e-mail, **5,1%** e carta, **1%**.

**Tabela 2 – Meios de acesso à Ouvidoria**

Usuário	
<i>Internet</i> (portal)	91
e-mail	5
Telefone	2
Carta	1

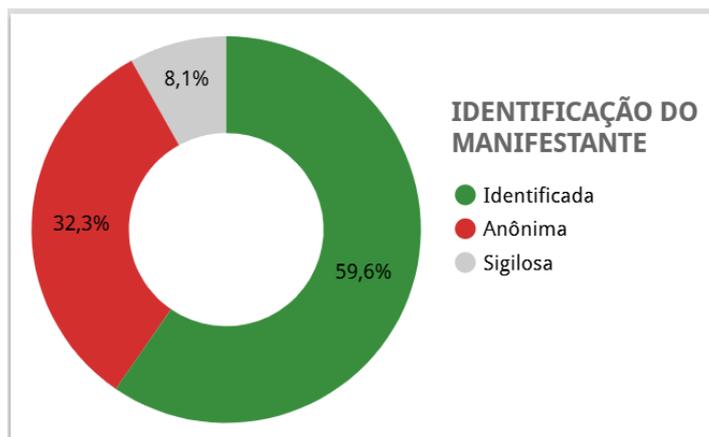
A maior parte dos que buscaram a Ouvidoria da Epagri estão no Estado de Santa Catarina. Porém, também há manifestações e pedidos de acesso à informação de pessoas dos Estados do Paraná, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Distrito Federal e Bahia.

**Gráfico 10 – Manifestações e pedidos de acesso à informação por Estado**



A maior parte das manifestações são as identificadas: **59,6%**. **32,3%** manifestações foram anônimas e apenas **8,1%** sigilosas, conforme o **Gráfico 11** a seguir:

**Gráfico 11 - Identificação nas manifestações**



Na manifestação **anônima**, o cidadão não se identifica. Na manifestação **sigilosa**, o manifestante se identifica, mas manifesta o interesse em manter o sigilo dos seus dados de identificação. Por fim, na manifestação **identificada**, o cidadão se identifica e não solicita o sigilo dos seus dados.

Mesmo que a pessoa se identifique, conforme orientações da [CGE](#), a identificação do manifestante/requerente é informação pessoal protegida com **restrição de acesso**, nos termos do art. 31 da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação) e art. 10, § 7º, da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#) (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos). Assim, ao encaminhar a demanda para análise e resposta, o Controle Interno retira ou tarja os dados pessoais do manifestante/requerente, de acordo com as regras do [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#), salvo nas exceções previstas nessa legislação.

## 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

- As principais **reclamações** são referentes a comportamento de empregados públicos (**16%**) e falta de profissional para atendimento (**16%**). Outros temas incluem serviços terceirizados (**12%**), mau atendimento (**12%**), programas de Governo executados pela Epagri (**8%**), avaliação funcional (**4%**), concurso público (**4%**), instalações imobiliárias, equipamento e materiais (**4%**), horário de funcionamento (**4%**) e dados das estações meteorológicas (**4%**).

#### Principais medidas adotadas:

- Comportamento dos empregados públicos:** a Epagri identificou riscos de integridade e adotou medidas de mitigação no Plano de Integridade, disponível [neste link](#), sob coordenação da CGE e do Comitê de Compliance, com destaque para treinamentos sobre integridade e políticas públicas executadas pela empresa.

- **Serviços terceirizados de asseio:** foram recebidas **3** manifestações repetidas de um único usuário. Esclareceu-se que a Epagri não dispõe de terceirizados em todas as unidades, devido ao contingenciamento de despesas determinado pelo GGG. Uma parceria foi firmada para limpeza semanal do escritório municipal em questão.
- **Dados meteorológicos:** reclamação relacionada à estação meteorológica de Curitiba/SC foi justificada com a informação de que a Epagri está estudando formas de garantir e aprimorar o monitoramento ambiental.
- **Falta de profissionais para atendimento:** em 2022, a Epagri realizou **concurso público** para reduzir o déficit de pessoal. Em 2024, o GGG autorizou a contratação de **11** candidatos PcDs (Resolução GGG nº 005/2024) e de mais **161** candidatos (Resolução GGG nº 34/2024). Os 11 candidatos PcDs foram contratados e as demais contratações estão em andamento, conforme detalhado no site <https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/a-epagri/estagios-e-concursos/concurso-publico/>.
- O Gerente Luiz Rodrigo Mota Vicente, da Gerência Regional de Tubarão, implantou placas com *QR code* nos escritórios municipais, permitindo contato direto via *WhatsApp* corporativo. Essa medida agiliza a comunicação com os usuários e reduz a ocorrência de reclamações de falta de profissionais para atendimento.

**Figura 5 – Placas QR code nos escritórios municipais**



- **Instalações imobiliárias:** a Epagri não possui engenheiros civis ou arquitetos no seu quadro de pessoal desde a extinção do cargo de Agente de Extensão Rural no Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS) de 2015. Em 2024, a Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade (SIE) cedeu uma engenheira civil, que tem priorizado demandas urgentes como inquéritos civis e notificações. Para a reforma do telhado da sede, a engenheira recomendou avaliações estruturais e elétricas antes da licitação da obra, prevista para meados de 2025.
- **Outras providências:**
  - Um gestor mencionado em reclamação participou de curso sobre avaliação de desempenho e inteligência emocional na Fundação Escola de Governo (ENA).
  - Outro gestor recebeu visita da Diretoria Executiva, que reforçou a

necessidade de ele realizar reuniões com a sua equipe.

- Um empregado foi orientado a cumprir normas e tratar os usuários com igualdade.
- A empresa adquiriu coletores de lixo reciclável, rejeito e orgânico e intensificou a orientação sobre descarte adequado para empregados e terceirizados.

## b) Solicitações

- As **solicitações** foram relacionadas à fiscalização da agricultura e pecuária (**37,5%**). Em número menor, sobre esclarecimentos da legislação (**25%**), sobre suposto corte irregular de vegetação (**12,5%**) e sobre comportamento de empregado público (**12,5%**).

### Principais medidas adotadas:

- **Abertura de empresa por empregado público:** uma solicitação questionou a possibilidade de abertura de empresa por empregado público. O Departamento Jurídico (DJUR) respondeu informando que é possível, desde que observado o [Código de Conduta e Integridade](#) e outras condicionantes legais. Como medida de transparência, o Controle Interno e Ouvidoria atualizou as **perguntas mais frequentes da sociedade** no Portal da Transparência de Epagri: [https://transparencia.epagri.sc.gov.br/?page\\_id=913](https://transparencia.epagri.sc.gov.br/?page_id=913) com essa informação. Além disso, a Ouvidoria e o DJUR solicitaram ao Departamento Estadual de Marketing e Comunicação (DEMC) a inclusão do *link* do Código de Conduta e Integridade em "Editais e Documentos Públicos", no *site* principal da Epagri. O documento também está disponível no Portal da Transparência da Epagri, na aba [Gestão/Governança/Código de Conduta e Integridade](#).
- **Acolhimento de empregado:** com base na sugestão de um manifestante, um empregado público foi encaminhado ao Serviço Social da Epagri para acolhimento.

## c) Pedidos de acesso à informação

- Os **pedidos de acesso à informação** foram diversos, sendo que a maioria é relativa à **gestão de pessoas**. Destacam-se os seguintes assuntos: concurso público (solicitando data das próximas convocações) (**20%**), cargos e salários (incluindo solicitação de cópia do PCCS; informações sobre cargos vagos; e cumprimento da Lei federal nº 4.950-A, de 1966) (**10%**), solicitação de acesso a processos administrativos no SGP-e (**10%**), informações sobre empregados públicos, programa de pós-graduação da Epagri e remuneração dos cargos/funções (**10%**), produção agrícola (cultivo de rãs, amendoim e morango) (**8%**), licitação/pregão (**6%**), licença ambiental (**2%**) e sobre as parcerias celebradas pela Epagri (**2%**), entre outros assuntos.

### Principais medidas adotadas:

- **Concurso público:** para atender aos frequentes pedidos sobre o concurso público, o Controle Interno e Ouvidoria recomendou ao DEGP e DEMC a inserção de informações atualizadas sobre o concurso no *site* da Epagri, além de uma lista de respostas a **perguntas frequentes**, atualizada conforme as demandas. A implementação dessa medida de transparência ativa reduziu significativamente os pedidos repetidos sobre o mesmo tema. A medida é visível na **Figura 6** a seguir.

## Figura 6 – Informações sobre o concurso público

Informações do Item 8.3, acesse aqui no Edital 001/2022

**?** Perguntas frequentes:  
Em atendimento à Lei federal nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao Decreto estadual nº 1.048, de 2012, disponibilizamos abaixo as respostas às perguntas mais frequentes da sociedade relacionadas ao concurso público, contratações de empregados públicos e o Plano de Demissão Voluntária Incentivada (PDVI) da Epagri.

---

+ Quando serão realizadas as contratações dos candidatos aprovados no último concurso público (Edital nº 001/2022)?

---

+ Quais cargos estão vagos na Epagri?

---

+ Onde consigo acesso ao Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS) da Epagri e acordos coletivos de trabalho da Epagri?

---

+ O concurso público do Edital nº 001/2022 será prorrogado?

---

+ Onde consigo acessar o PDVI da Epagri?

- **PCCS:** atendendo à sugestão do Controle Interno e Ouvidoria, o DEGP e DEMC incluíram o **PCCS** no Portal da Transparência da Epagri, evitando solicitações repetitivas de cópia do documento e retrabalho.

## Figura 7 – PCCS no Portal da Transparência da Epagri



- **Produção agrícola:** a Epagri disponibiliza um amplo repertório de publicações sobre a produção agrícola, incluindo livros, periódicos, séries e trabalhos técnico-científicos no [link: https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/solucoes/publicacoes/](https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/solucoes/publicacoes/). Além disso, informações sobre a agricultura estão disponíveis no **Observatório Agro Catarinense:** <https://www.observatorioagro.sc.gov.br/>, que oferece uma visão ampla sobre o agro e as transformações do espaço rural.
- **Fiscalização do Programa Nacional de Crédito Fundiário (PNCF):** a Epagri esclareceu que a responsabilidade pela fiscalização do PNCF é da Unidade Técnica Estadual (UTE), vinculada à SAR, conforme as Resoluções nº 1, de 05.08.2024; e 5, de 29.01.2024, ambas do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar.

### d) Denúncias

- As denúncias mais frequentes recebidas na Ouvidoria são relativas a comportamento de empregados públicos (**30,8%**); suposto uso indevido de veículo oficial (**23,1%**); irregularidades administrativas (**15,4%**); registro do ponto eletrônico (**15,4%**) e critérios para seleção de vagas e nomeações (**15,4%**).

#### Principais medidas adotadas:

- **Encaminhamento e apuração:** todas as **13** denúncias foram recebidas pelo Controle Interno e Ouvidoria e encaminhadas à Diretoria Executiva, por meio da Chefia de Gabinete, e às unidades competentes para apuração e providências.
- **Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF):** a inscrição de uma Unidade Familiar de Produção Agrária (UFPA) no CAF foi inativada temporariamente para ajustes devido a divergências nas informações fornecidas pelos seus membros. Não houve irregularidades por parte do empregado público da Epagri.
- **Uso indevido de bens:** um empregado foi punido com advertência por uso incorreto dos bens da Epagri, em desacordo com o [Código de Conduta e Integridade](#).
- **Postagens em redes sociais:** um empregado foi orientado a evitar postagens em redes sociais em que sua vestimenta pudesse associar a marca Epagri a um partido político, em conformidade com as regras do [Código de Conduta e Integridade](#).
- **Assédio moral:** um caso de suposto assédio moral foi arquivado, pois se tratou de aborrecimentos/conflitos entre colegas de trabalho. O Serviço Social mediou o caso, e a Diretoria Executiva capacitou gestores sobre resolução de conflitos. A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAA) também recebeu capacitação sobre assédio e como agir nessas situações (vide [seção 9.3 deste relatório](#)).
- **Preterição no concurso público:** a denúncia sobre preterição no concurso público foi considerada infundada. A Epagri esclareceu que a contratação de candidatos sem deficiência seria realizada apenas após o preenchimento das vagas para PcDs, conforme o Edital nº 001/2022 e a legislação pertinente. O Controlador Interno e Ouvidor orientou a inclusão de um *banner* esclarecedor no *site* da Epagri.
- **Descumprimento do registro eletrônico de ponto:** em resposta à denúncia sobre o registro de jornada de um grupo de empregados que trabalhou em feriado, o DEGP revisou os registros de ponto eletrônico e orientou os gerentes responsáveis para correção para os empregados que trabalharam no feriado.
- **Investigação em andamento:** uma denúncia ainda está sob investigação pelas áreas de apuração.
- **Denúncias arquivadas:** as demais denúncias foram arquivadas por falta de indícios de materialidade ou autoria, ou por serem infundadas, com esclarecimentos prestados aos denunciante.

## e) Sugestões

- As **3 sugestões** foram referentes a programas de governo (**33,3%**); nomeações no concurso público (**33,3%**) e atualização de dados no *site* do Centro de Socioeconomia e Planejamento Agrícola (CEPA) (**33,3%**).

### Principais medidas adotadas:

- **Cotação de ovinos no site do CEPA:** uma sugestão foi relacionada com a inclusão de informações sobre cotação de ovinos no *site* do CEPA. No entanto, a sugestão não foi implementada, pois os dados já estão disponíveis no *site* do CEPA (<https://cepa.epagri.sc.gov.br/>), do Infoagro ([www.https://www.infoagro.sc.gov.br](https://www.infoagro.sc.gov.br)) e do Observatório Agro Catarinense (<https://www.observatorioagro.sc.gov.br/>). A resposta foi dada ao manifestante, esclarecendo a disponibilidade dos dados.

- **Contratação de profissionais de turismo rural:** quanto à sugestão de nomeação de profissionais do turismo rural, o DEGP esclareceu que o Edital nº 001/2022 do concurso público já previu 1 vaga (+ cadastro reserva) para o cargo de Agente de Extensão Social / Função de Extensionista Social Nível Superior, com bacharelado em Turismo (código de vaga 23).
- **Alteração de procedimentos em projetos de crédito rural:** em relação à sugestão de alteração de procedimentos em projetos de crédito, o Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP) esclareceu que a Epagri fica vinculada às normas dos agentes financiadores e da SAR, não sendo possível alterar os procedimentos de forma independente.

## 9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

### 9.1 CAPACITAÇÕES

Em conformidade com as orientações da CGE<sup>10</sup>, programa de integridade e *compliance* da Epagri, e gestão de riscos, o Controlador Interno e Ouvidor realizou as seguintes capacitações:

- a) **“Inteligência Emocional para Gestores” e “Avaliação de Desempenho”** (Fundação Escola de Governo – ENA), com carga horária de **25 horas** e **13 horas**, respectivamente. Os cursos foram fornecidos aos dirigentes da Epagri com os recursos da estatal;
- b) **“Gestão da Inovação no Setor Público”** (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP), gratuito, com carga-horária de **20 horas**;
- c) **“Oficina de Inovação”** (WeGov), com carga-horária de **16 horas**, para os membros do Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT), com recursos da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina (Fapesc) referentes ao projeto “Qualificação das ações do NIT-Epagri, com ênfase na inovação aberta, maturidade e valoração tecnológica” (NIT-Epagri 2022 - Fapesc);
- d) **Certificação do Ouvidor** na trilha de aprendizagem de **“Ouvidoria”**, do Programa de Formação Continuada ([PROFOCO](#)) ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e Ouvidoria-Geral da União (OGU), em atendimento à [Orientação Técnica CGE/SC nº 02/2023](#). Trata-se de capacitação gratuita e à distância, com carga-horária total de **210 horas**, que abrange os seguintes cursos e respectivas cargas-horárias:
  - Acesso à Informação - 20h
  - Controle social – 20 h
  - Gestão em Ouvidoria – 20 h

<sup>10</sup> Vide Orientação Técnica CGE nº 2, de 2023.

- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias – 20 h
- Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em Ouvidoria – 20 h
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos – 20 h
- Inovando na gestão de projetos – 25 h
- Como implementar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD): bases, mecanismos e processos – 25 h
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? – 20 h
- Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública – 20 h

### Figura 8 – Certificação do Controlador Interno e Ouvidor em Ouvidoria (ENAP)



## 9.2 EVENTOS EXTERNOS

O Controlador Interno e Ouvidor participou de eventos externos relacionados à Ouvidoria, destacando-se os seguintes:

- a) **Roda de Ouvidoria**, realizada pela CGE, no dia 10.04.2024 (modalidade à distância), com troca de experiências. Por meio dessa interação, o Controlador Interno e Ouvidor fez ajustes no painel visual, agregando informações semelhantes que constam no painel da Ouvidoria da Polícia Federal;
- b) **Roda de Ouvidoria**, realizada pela CGE, no dia 19.11.2024 (presencial). O Controle Interno e Ouvidoria apresentou as boas práticas inovadoras adotadas na Ouvidoria da Epagri relativas ao [Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras](#);
- c) **3ª Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)**, em 06.12.2024, na modalidade virtual. A Renouv é uma rede instituída pelo [Decreto federal nº 9.492, de 2018](#), que tem a finalidade de integrar as ações de **simplificação** desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União (CGU). A Ouvidoria da Epagri é [membro](#) da referida Rede. Na ocasião, foi apresentado o Guia de Boas Práticas na Aplicação da LGPD nas Ouvidorias Públicas;
- d) **Evento de 5 (cinco) anos da CGE**, realizado em 12.06.2024, que contou com palestras sobre o papel das controladorias, a gestão de risco em contratos, os programas de integridade e o uso de dados e de inteligência artificial no controle.

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

- a) **Reuniões de Dirigentes:** no início de 2024 (29.02.2024), em vídeo gravado para a primeira reunião de dirigentes, Controlador Interno e Ouvidor explicou o papel da Ouvidoria e cuidados a serem tomados pelos gerentes quanto às manifestações de ouvidoria. Em dezembro de 2024, na última reunião de dirigentes do ano, o Controlador Interno e Ouvidor também apresentou pontos importantes sobre controles internos e ouvidoria;
- b) **Treinamento anual sobre o Código de Conduta e Integridade:** o Controlador Interno e Ouvidor, que também é membro do **Comitê de Compliance** da Epagri, trabalhou na coordenação da organização da **capacitação anual corporativa** sobre o [Código de Conduta e Integridade](#). O [evento foi realizado](#) no dia 10.12.2024 e contou com a participação e palestra da Diretora de Integridade e

*Compliance* da CGE, Marisa Zikan da Silva. Na oportunidade, o Controlador Interno e Ouvidor esclareceu sobre o Código de Conduta e Integridade, sobre 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;

- c) **2 capacitações para membros da CIPAA:** o Controlador Interno e Ouvidor ministrou **2** capacitações sobre assédio e demais formas de violência no âmbito do trabalho, sobre o papel da CIPAA e sobre a Ouvidoria, realizadas em 15.08.2024 e 28.11.2024;
- a) **2 capacitações no Pré-Serviço:** o Controlador Interno ministrou **2** capacitações para as turmas de novos empregados públicos contratados por meio do concurso público do Edital nº 01/2022 sobre o Código de Conduta e Integridade, Plano de Integridade e Ouvidoria, realizadas em 01.07.2024 e 19.11.2024. Essas capacitações aos empregados logo no início da contratação reforçam o compromisso da Epagri com a integridade e conformidade.

## 9.4 PREMIAÇÃO DA OUVIDORIA EPAGRI – PRÁTICAS INOVADORAS

A Epagri venceu o Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras<sup>11</sup>, na categoria de Ouvidoria, em razão da modernização da Ouvidoria da Epagri, com painéis visuais dinâmicos/*dashboards*, infográficos em linguagem simples e atualização do *site* da Ouvidoria da Epagri. A Epagri recebeu o **Ouro**, a **premiação máxima** na categoria.

**Figura 9 – Selo Ouro – Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras**



A finalidade dessa premiação da CGE foi reconhecer, incentivar, disseminar e premiar práticas inovadoras nos órgãos e entidades no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina.

A cerimônia de entrega da premiação ocorreu no Auditório da Sede da Epagri, no dia 23.10.2024.

<sup>11</sup> SANTA CATARINA. Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina. Controladoria anuncia vencedores do 1º Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras. 30 set. 2024. Disponível em: <https://www.cge.sc.gov.br/controladoria-anuncia-vencedores-do-1o-premio-cge-sc-praticas-inovadoras/>. Acesso em: 07 out. 2024.

## 9.5 REVISÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE

A Epagri já possuía [Código de Conduta e Integridade](#), conforme a Lei federal nº 13.303, de 2016 (Lei das Estatais) e Decreto estadual nº 1.007, de 2016. Com edição da [Lei estadual nº 17.715, de 2019](#) (Lei do Programa de Integridade e *Compliance* da Administração Pública Estadual), regulamentada pelo [Decreto estadual nº 2.234, de 2022](#), a Epagri precisou adequar o seu Código às diretrizes da referida legislação. Um grupo de trabalho multidisciplinar e interdepartamental, designado pela instituído pela Portaria DEX nº 126/2024, responsabilizou-se pela elaboração da minuta de atualização (SGP-e EPAGRI 9819/2023).

O Controlador Interno e Ouvidor participou de **2** capacitações da CGE para a elaboração dos Códigos de Conduta (05.08.2024 e 23.09.2024) e fez a revisão final e a diagramação da minuta de atualização do Código. Na revisão, foi detalhado o papel da Ouvidoria, sobre a transparência e acesso à informação, proteção de dados pessoais, bem como o sigilo e os mecanismos de proteção à retaliação.

A revisão foi aprovada pelo Conselho de Administração, na 108ª Reunião Extraordinária de 18.10.2024, e está disponível no Portal da Transparência da Epagri, [neste link](#), e foi publicada no Diário Oficial do Estado, edição 22396, de 14.11.2024.

## 9.6 MELHORIA DO *SITE* DA OUVIDORIA E DO E-SIC DA EPAGRI

Por solicitação da Controladoria Interna e Ouvidoria, foi mantida a atualização do *site* da Ouvidoria da Epagri, com o apoio do DEMC. Entre essas melhorias, citamos:

- Indicação mais clara de como acessar o [Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação](#) da CGE para registro de manifestações e de pedidos de acesso à informação;
- Atualização das perguntas frequentes;
- Inclusão das cartilhas de [assédio sexual](#) e de [assédio moral](#) e do protocolo de denúncias da CGE (deixando claro o que é e o que não é assédio) e o fluxo de encaminhamento dessas demandas;
- Esclarecimento que os pedidos dos titulares de dados pessoais sobre o tratamento realizado pela Epagri, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), devem ser encaminhados pelo [link https://www.sc.gov.br/servicos/solicitar-atendimento-lgpd](https://www.sc.gov.br/servicos/solicitar-atendimento-lgpd) (que serão encaminhados à Encarregada de Dados da Epagri para tratamento), e não à Ouvidoria.

**Figura 10 – Perguntas frequentes no site da Ouvidoria**

**Perguntas frequentes:**

- + Quais são as perguntas mais frequentes da sociedade sobre a Epagri?
- + Quais são os tipos de manifestações de ouvidoria?
- + Qual o prazo para atendimento das demandas?
- ⊖ Posso denunciar uma situação de assédio sexual, moral ou outras formas de violência no âmbito do trabalho na Ouvidoria?

Sim, o Sistema Informatizado de Ouvidoria é o canal de denúncias da Epagri. A Controladoria-Geral do Estado disponibiliza diversas orientações sobre assédio sexual e moral. Acesse o site <https://www.cge.sc.gov.br/combateaoassedio/> para saber mais, bem como as cartilhas abaixo:

- 1-Cartilha Assédio Sexual
- 2-Cartilha Assédio Moral
- 3-Protocolo de denúncia de assédio sexual, importunação sexual, assédio moral e discriminação

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

Além disso, o Controle Interno e Ouvidoria, com apoio do DEMC, atualizou o site do **Serviço de Informações ao Cidadão da Epagri (e-SIC)**. Entre as melhorias, citamos, por exemplo, a atualização das perguntas frequentes; links para o [Portal da Transparência](#) da Epagri e para o [guia da CGE](#) sobre a Lei de Acesso à Informação; esclarecimentos quanto aos fluxos e prazos para atendimento aos pedidos de acesso à informação e informações sobre onde consultar relatórios estatísticos sobre a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos pela Epagri, bem como informações genéricas sobre os requerentes.

**Figura 11 – Site do e-SIC da Epagri**

## E-SIC

Serviço de Informações ao Cidadão

A Epagri possui um Portal da Transparência e promove, independentemente de requerimentos, a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela empresa (transparência ativa). Além disso, qualquer interessado pode apresentar pedido de acesso a informações à Epagri.

Para fazer um pedido de acesso à informação, acesse:

[Quero solicitar informações](#)

**Contatos para acesso à informação**

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 às 19h	ouvidoria@epagri.sc.gov.br

**Perguntas frequentes:**

- + Quais são as perguntas mais frequentes da sociedade sobre a Epagri?
- + Qual o procedimento para realizar um pedido de acesso à informação?
- + Onde apresentar denúncias, reclamações, solicitações de providências, elogios ou sugestões?
- + Qual o prazo para atendimento?

Por fim, ao final do Portal da Transparência da Epagri, foram incluídos links "[Fale Conosco](#)" (redirecionando ao e-SIC).

## 9.7 MONITORAMENTO DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Uma das atividades realizadas 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.

## 9.8 INFOGRÁFICOS

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

Figura 12 – Vídeo sobre cuidados na comunicação com fornecedores



## 9.10 CARTILHA DE PREVENÇÃO E COMBATE À DISCRIMINAÇÃO

O Controle Interno e Ouvidoria, em conjunto com o grupo de trabalho formado para elaborar **política interna de inclusão de PcDs**, elaborou a **Cartilha de Prevenção e Combate à Discriminação**. A cartilha, além de visar à prevenção e combate à discriminação em todas suas formas na empresa, destaca o sistema informatizado da Ouvidoria como o canal de denúncias da Epagri.

Figura 13 – Capa e páginas da Cartilha de Prevenção e Combate à Discriminação



## 9.11 PROCESSOS

O Controle Interno e Ouvidoria e o Núcleo e Processos da Epagri (NuProc), que está vinculado ao Departamento Estadual de Planejamento (DEPLAN), concluíram o mapeamento do processo das manifestações de ouvidoria, com a elaboração de instrução de trabalho e fluxograma.

Essa documentação foi disponibilizada na [cadeia de valor da Epagri](#):

Figura 14 – Processo 01.07.01 - Gerir manifestações de ouvidoria na Cadeia de Valor



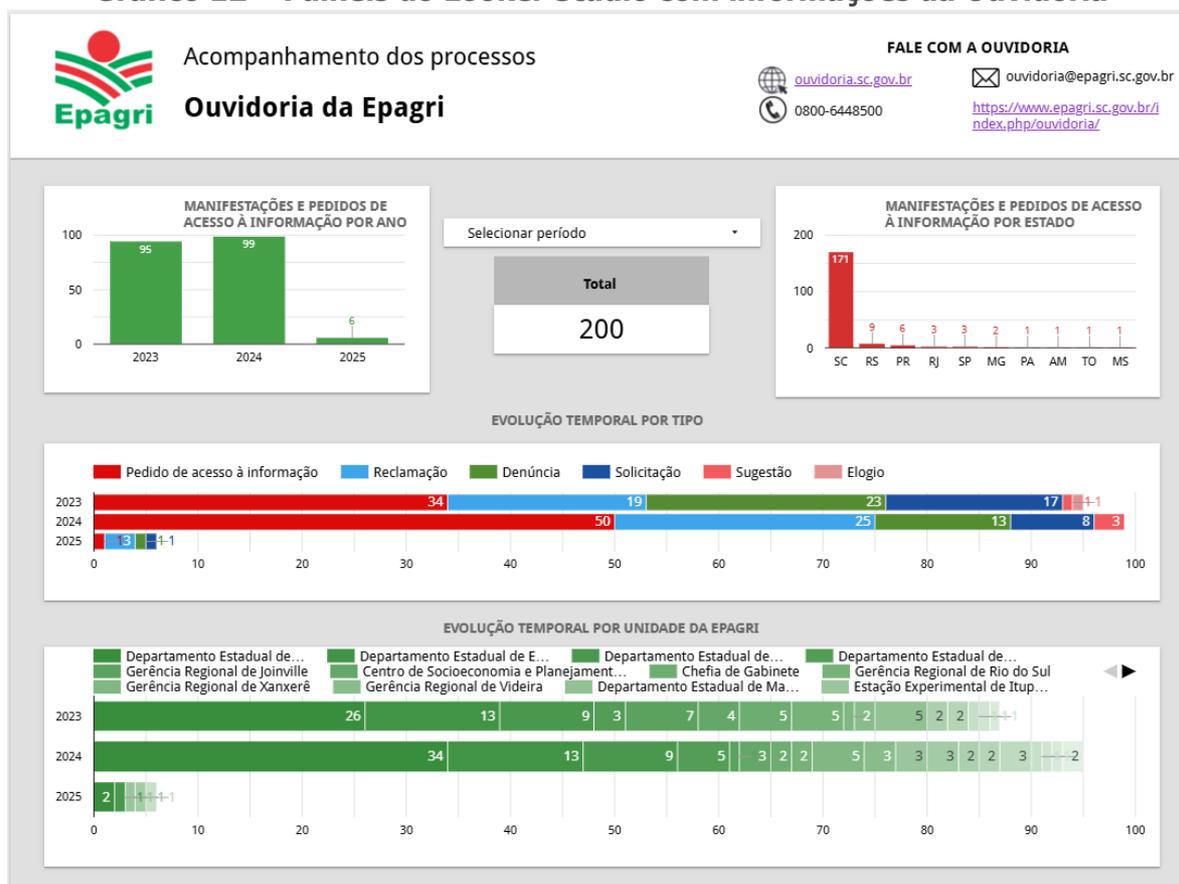
## 9.12 PAINÉIS INFORMATIVOS VISUAIS (*DASHBOARDS* INTELIGENTES)

Em 2023, 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](#), desenvolveu painéis informativos visuais (*dashboards* inteligentes) por meio da ferramenta *Google Looker Studio*, sem qualquer despesa adicional ao erário. Essa ferramenta permite visualizar de forma rápida, dinâmica e com clareza as manifestações recebidas na Ouvidoria.

Em 2024, o Controle Interno e Ouvidoria aprimorou os gráficos desses painéis, incluindo informações gerenciais que auxiliaram no tratamento das manifestações recebidas.

Entre as melhorias, citamos o detalhamento do assunto de cada tipo de manifestação e dos pedidos de acesso à informação; sobre as decisões dos pedidos de acesso à informação (deferidos ou indeferidos, com respectivo motivo do indeferimento); sobre recursos em pedidos de acesso à informação; sobre as demandas de cada unidade da Epagri e, por fim, um painel comparativo entre os anos:

**Gráfico 12 – 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 \(clique aqui\)](#), que também foi incluída na [cadeia de valor da Epagri](#).

## 9.13 APOIO NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

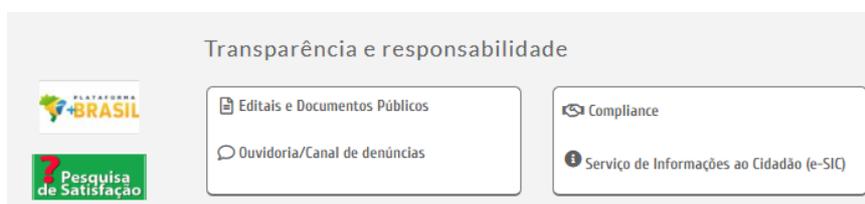
Em **2023**, o DEPLAN, com o apoio e orientação do Controle Interno e Ouvidoria, iniciou um trabalho para a implementação da **pesquisa de satisfação de usuários** dos serviços da Epagri, seguindo as regras da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#) e da [Lei estadual nº 15.435, de 2011](#). Foram realizadas 2 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.

Já em **2024**, a Epagri implementou a pesquisa de satisfação de usuário, de duas formas diferentes: **a) modalidade voluntária**, em que o usuário acessa um formulário por meio de *QR code* ou clicando no [link do formulário](#); **b) modalidade provocada**, que em o usuário preenche um formulário recebido no seu e-mail após receber o atendimento de ATER.

Para a **modalidade voluntária**, o DEPLAN inseriu no *site* principal *banner* para o formulário da pesquisa de satisfação, bem como cartazes para serem afixados nas unidades com *QR code*.

**Figura 15 – Banner da pesquisa de satisfação no site da Epagri**

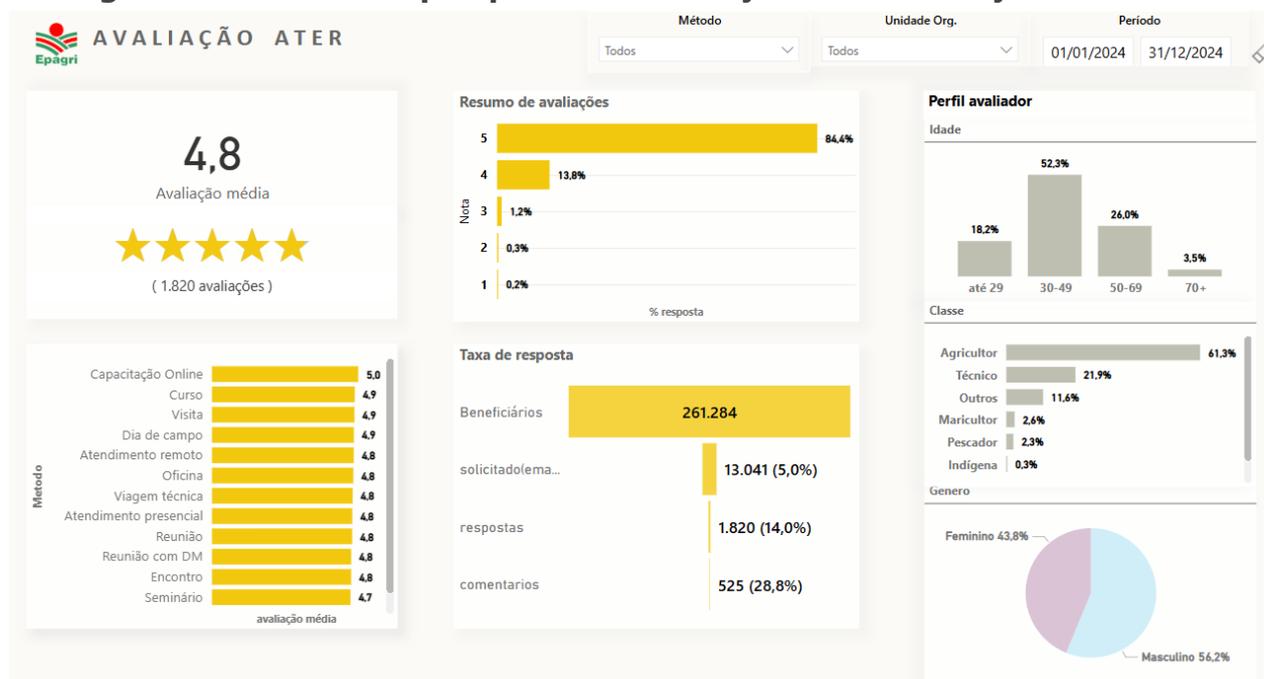


**Figura 16– Formulário e cartaz da pesquisa de satisfação na Epagri**



Para a **modalidade provocada**, o DEGTI desenvolveu um sistema e um painel gerencial para avaliar os serviços de assistência técnica e extensão rural (ATER), incluindo cursos e eventos realizados, conforme a **Figura 17** abaixo:

**Figura 17– Painel da pesquisa de satisfação sobre serviços de ATER**



O projeto desenvolvido pelo DEGTI foi **finalista da premiação case de sucesso no 4CIO Sul**, promovido pela empresa 4Network para que os líderes das áreas de tecnologia da informação compartilhem as iniciativas que transformaram as suas organizações<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Disponível em: <https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/2025/01/13/balanco-epagri-2024-premiacoes-reconhecem-a-qualidade-dos-servicos-prestados/#:~:text=Em%202024%20a%20Epagri%20foi,cursos%20e%20dos%20eventos%20realizados>. Acesso em: 24 jan. 2025.

Em 2024, a Epagri recebeu **1.823** avaliações de serviços de ATER por meio do sistema desenvolvido pelo DEGTEI, com média **4,8** (pontuação máxima: **5**), o que reflete a qualidade dos serviços prestados. A nuvem de palavras abaixo foi gerada a partir dos **525** comentários dos usuários. **498** desses comentários na pesquisa de satisfação contiveram **elogios**.

**Figura 18 – Nuvem de palavras da pesquisa de satisfação - serviços de ATER**



O DEPLAN mapeou o processo **02.03.01 Realizar a pesquisa de satisfação**, disponibilizando-o na [cadeia de valor](#). Também foi cadastrado o SGP-e EPAGRI 15546/2024 relativo à implementação da **pesquisa de satisfação de usuários dos serviços** da Epagri. Nesse processo, foi incluído todo o histórico com os documentos, fluxogramas e procedimentos elaborados sobre a pesquisa de satisfação dos usuários a ser aplicada na Epagri.

Por fim, ao final do Portal da Transparência da Epagri, também foi incluído um formulário "[Avalie o Portal](#)", a fim de avaliar a satisfação dos usuários que utilizam esta ferramenta.

A pesquisa da satisfação reflete o compromisso da Epagri com a **melhoria contínua** e demandas de seus usuários, bem como com a prestação de contas e a transparência de suas operações para com o público em geral. Os resultados da avaliação permitem que a Epagri direcione esforços nos pontos de melhoria e, desta forma, impulse a governança e gestão.

## 9.14 RELATÓRIOS TRIMESTRAIS DE OUVIDORIA

Em 2024, a Ouvidoria da Epagri passou a elaborar e divulgar **relatórios trimestrais** da Ouvidoria. Esses relatórios são divulgados no [Portal da Transparência da Epagri](#).

## 9.15 RELATÓRIOS DE TRANSPARÊNCIA SALARIAL

O Controle Interno e Ouvidoria encaminhou orientações ao DEGP sobre o [Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios](#) da [Lei federal nº 14.611, de 2023](#) (Lei da Igualdade Salarial) e sobre necessidade de sua divulgação. A elaboração semestral e divulgação desse relatório, além de atender à legislação e assegurar a transparência das ações da Epagri e evita multas aos gestores da Epagri.

Igualmente, o Controle Interno e Ouvidoria cadastrou o processo SGP-e EPAGRI 11790/2024 sobre esses relatórios, encaminhando-o ao DEGP para que a referida unidade inclua nesse processo todos os relatórios e respectivas divulgações à sociedade.

## 9.16 APOIO NA ELABORAÇÃO DA POSIN

O Controle Interno e Ouvidoria participou do grupo de trabalho para elaborar a **Política de Segurança da Informação (POSIN)** da Epagri, com o objetivo de estabelecer diretrizes, responsabilidades, competências e subsídios para a gestão da segurança da informação na empresa, em cumprimento à [Lei federal nº 13.709, de 2018](#) (LGPD) e [Instrução Normativa SEA nº 20, de 2021](#).

O Controle Interno e Ouvidoria, DEGTE e Encarregada de Dados realizaram diversas reuniões ao longo do ano e finalizaram as minutas do Plano de Gestão de Ativos de Informação, Plano de Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Plano de Controle de Acesso à Informação, documentos que integram a POSIN. Assim que os demais planos forem concluídos, que estão sob coordenação e responsabilidade da Encarregada de Dados, a minuta da POSIN será submetida à Diretoria Executiva para deliberação.

## 9.17 ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES DE 2023

No [Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2023](#), o Controle Interno e Ouvidoria havia recomendado à Diretoria Executiva o seguinte:

- a) convocação dos aprovados no concurso público de 2022;
- b) transparência nas convocações do concurso público, a fim de que a Epagri disponibilizasse informações claras e atualizadas sobre o concurso público no seu *site*;
- c) capacitações e treinamentos;

- d) implementação da pesquisa de avaliação dos usuários;
- e) disponibilização do fluxo das manifestações da Ouvidoria na cadeia de valor;
- f) manutenção de informações atualizadas no Portal da Transparência;
- g) reforço na comunicação interna para garantir respostas ágeis às manifestações.

Todas essas recomendações foram implementadas pela gestão da Epagri em 2024 ou estão sendo implementadas pela gestão da empresa.

## 10 CONCLUSÃO

O ano de **2024** representou um marco para a Ouvidoria da Epagri, com avanços significativos na promoção da transparência, eficiência e no fortalecimento da relação com os cidadãos.

O volume crescente de manifestações e pedidos de acesso à informação<sup>13</sup> – com destaque para os pedidos de acesso à informação, que representaram **50,5%** do total da demanda – reflete tanto a confiança no canal quanto a busca por uma gestão pública mais acessível e transparente.

Entre os resultados mais notáveis, destacam-se a manutenção de **100%** das respostas **dentro dos prazos legais** e o **tempo médio de resposta de 8,67 dias**, evidenciando a eficácia dos fluxos internos e do compromisso com a pontualidade.

A modernização da Ouvidoria, reconhecida pelo **Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras**, impulsionou a agilidade no tratamento das demandas, por meio de painéis dinâmicos e ações de transparência ativa. Além disso, em 2024 a Ouvidoria também passou a elaborar relatórios trimestrais de ouvidoria.

As intervenções baseadas nas manifestações de ouvidoria, como medidas disciplinares, ajustes administrativos e iniciativas inovadoras – como os *QR codes* em escritórios municipais da Epagri para facilitar a comunicação com os usuários – trouxeram impactos positivos tangíveis. Além disso, a implementação de processos mapeados, melhorias no [Portal da Transparência da Epagri](#), nos *sites* da Ouvidoria e do e-SIC da Epagri, e o apoio na pesquisa de satisfação reforçaram o papel estratégico da Ouvidoria como elo entre a sociedade e a Epagri.

Para **2025**, recomenda-se:

- a) **continuidade e ampliação das pesquisas de satisfação dos usuários:** que os gestores das unidades e os técnicos que prestam serviços aos usuários fomentem e divulguem a [pesquisa de satisfação dos usuários](#), tanto pela *modalidade voluntária* como pela *modalidade provocada*, bem como que afixem os [cartazes](#) em

<sup>13</sup> 83 em 2021; 85 em 2022; 94 e 2023 e 99 em 2024.

suas unidades em locais visíveis e de maior circulação, a fim de garantir a significância estatística dos resultados da pesquisa no ciclo de 2025;

- b) manutenção contínua de informações atualizadas no Portal da Transparência da Epagri:** 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 junto às áreas competentes para atualização;
- c) afixação de avisos com telefone e QR code nos escritórios municipais:** sugere-se replicar nos demais escritórios municipais a boa prática da Gerência Regional de Tubarão, que instalou placas com *QR code* contendo os números de *WhatsApp* corporativo nos seus escritórios municipais. Essa medida facilita a comunicação com os usuários e reduz reclamações de escritórios fechados durante atendimentos a campo ou em razão outros afastamentos dos profissionais da Epagri;
- d) fortalecimento da comunicação interna para agilizar ainda mais os atendimentos:** que todos os gestores continuem respondendo às demandas de Ouvidoria dentro dos prazos legais, de modo que o prazo médio de resposta às manifestações de 2024 seja mantido ou reduzido, beneficiando os usuários.

Consolidar as práticas de excelência já implementadas será essencial para promover uma gestão pública cada vez mais participativa, eficiente e alinhada às expectativas dos cidadãos.

A Ouvidoria da Epagri reafirma sua missão de ser uma ferramenta essencial para o controle social e a transparência, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o fortalecimento da cidadania.





# Assinaturas do documento



Código para verificação: **Q1733YEJ**

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

✓ **JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES** (CPF: 802.XXX.370-XX) em 27/01/2025 às 09:08:57  
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 30/01/2025 às 14:11:22  
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/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMDA0MDJfNDAYXzlwMjVfUTE3MzNZRUo=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00000402/2025** e o código **Q1733YEJ** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.