



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA ABR./JUN. 2025

Florianópolis, 2025

1 APRESENTAÇÃO

O atendimento da Ouvidoria inicia-se com o contato do usuário de produtos e serviços ou do público interno da Epagri por meio do [Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), telefone, carta, e-mail ou presencialmente. Após o registro da manifestação ou pedido no sistema, a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), diretoria da Controladoria-Geral do Estado (CGE), realiza a análise preliminar da manifestação ou do pedido de acesso à informação.

As **manifestações de ouvidoria** relacionadas à Epagri são encaminhadas à Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária (SAPE), que as reencaminha para a Ouvidoria Seccional da Epagri, gerida pelo **Controlador Interno e Ouvidor**. Já os **pedidos de acesso à informação** são direcionados diretamente à Ouvidoria Seccional da Epagri.

A Ouvidoria da Epagri, após obter informações das unidades e áreas competentes da Epagri, encaminha a resposta pelo sistema. A Ouvidoria-Geral do Estado analisa a resposta e envia a decisão administrativa final ou a resposta ao pedido de acesso à informação ao manifestante/requerente dentro dos prazos legais¹.

Este **relatório trimestral de Ouvidoria** apresenta informações sobre as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria da Epagri no **segundo trimestre de 2025** (abril a junho), bem como outras ações desenvolvidas durante esse período.

As informações aqui contidas foram extraídas do [Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), relatórios do [Portal de Dados Abertos do Estado de Santa Catarina](#), bem como de [painéis visuais](#) (*dashboards*) e planilhas de controle interno elaborados pelo Controlador Interno e Ouvidor.

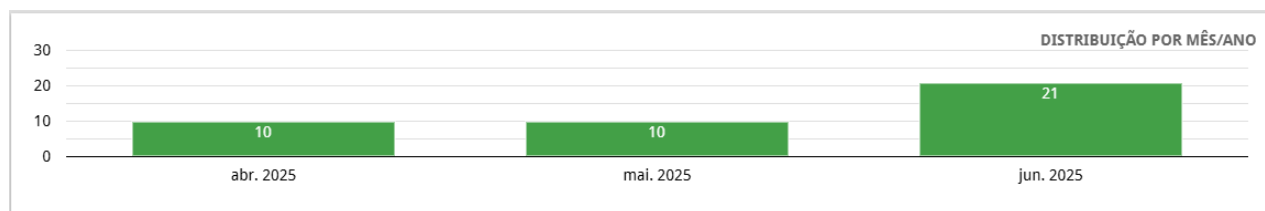
2 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

O **Gráfico 1** a seguir demonstra a distribuição mensal de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria da Epagri no **segundo trimestre de 2025** (abril a junho).

¹ **Pedidos de acesso à informação:** a informação deve ser fornecida imediatamente pela Epagri, sempre que possível. Caso contrário, o requerente deve receber uma resposta em até **20 (vinte) dias corridos**, podendo este prazo ser prorrogado por mais **10 (dez) dias corridos**, mediante justificativa, conforme o § 1º do art. 11 da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões): a decisão administrativa final sobre manifestações de ouvidoria deve ser emitida no prazo de até **30 (trinta) dias corridos**, contado da data do registro da manifestação. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período mediante justificativa expressa e notificação ao manifestante, conforme o art. 16 da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#) (Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos).

Gráfico 1 - Distribuição das demandas – abr./jun. de 2025



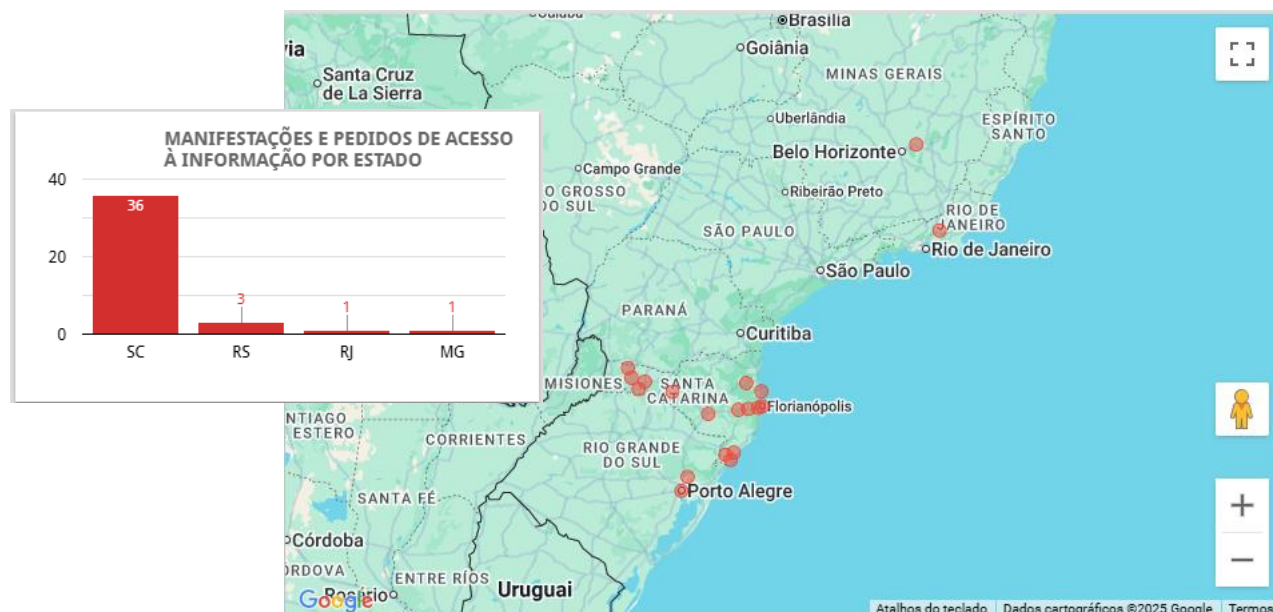
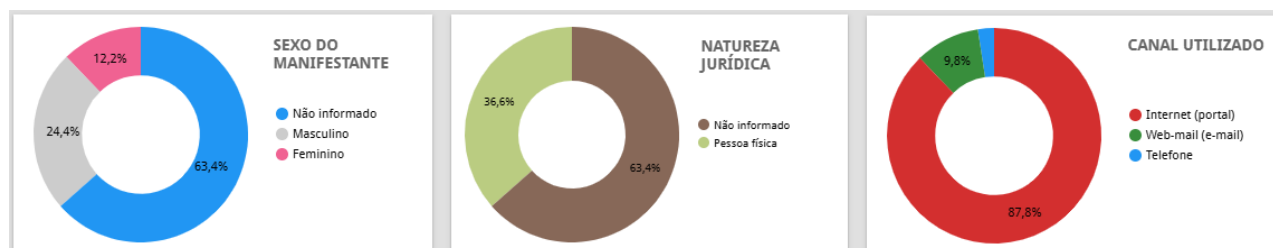
Neste período, a Ouvidoria recebeu **41** demandas ao total: **11** reclamações; **10** denúncias; **6** solicitações; **4** sugestões; **2** elogios; e **8** pedidos de acesso à informação.

Essa quantidade é bem superior ao primeiro trimestre de 2024, que contabilizou **28** demandas, conforme o 1º Relatório Trimestral de Ouvidoria (jan./mar. 2025) divulgado no [Portal da Transparência da Epagri](#).

Do total da demanda recebida pela Ouvidoria da Epagri, **36** manifestações e pedidos de acesso à informação foram encaminhados por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação ([Sistema OUV](#)) (87,8%), **4** por e-mail (9,8%) e **1** por telefone (2,4%).

A maioria dos manifestantes/requerentes que se identificaram foi do sexo masculino: **10** (24,4%). **5** do sexo feminino (12,2%). A maioria foi do Estado de Santa Catarina, conforme o **Gráfico 2** abaixo.

Gráfico 2 – Informações genéricas dos manifestantes/requerentes



3

ANÁLISE QUANTITATIVA

3.1

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme a [Lei federal nº 13.460, de 2017](#) (Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos) e seu regulamento ([Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#)), são consideradas “manifestações” as **reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações** 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.

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 ([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 pelo Controle Interno e Ouvidoria da Epagri.

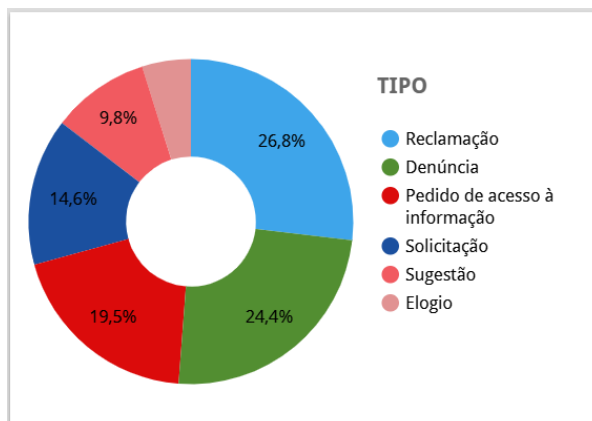
A principal demanda foi de **reclamação** (26,8%): **11** ao total.

A Ouvidoria também recebeu **10 denúncias** (24,4%), **6 solicitações** (14,6%), **4 sugestões** (9,8%), **2 elogios** (4,9%) e **8 pedidos de acesso à informação** (19,5%), conforme o **Quadro 1** e **Gráfico 3** a seguir.

Quadro 1 – Tipologia das demandas

Tipo	Total	%
1. Reclamação	11	26,8%
2. Denúncia	10	24,4%
3. Pedido de acesso à informação	8	19,5%
4. Solicitação	6	14,6%
5. Sugestão	4	9,8%
6. Elogio	2	4,9%
Total geral	41	100,0%

Gráfico 3 – Tipo das demandas



Diversamente do ano de **2024**, em que a principal demanda foi de **pedidos de acesso à informação** (50,5%), conforme o [Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2024](#), no **segundo trimestre de 2025** a principal demanda foi de **reclamações** (26,8%).

No [Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), a Epagri recebeu **2 elogios** durante o segundo trimestre de 2025.

No mesmo período, na **pesquisa de satisfação dos usuários**² dos serviços de assistência técnica e extensão rural (ATER)³, que é acompanhada e monitorada pela Ouvidoria, a Epagri recebeu **186 elogios** aos funcionários e aos serviços prestados, mais que o **dobro** do primeiro trimestre de 2025 (90 elogios).

A nuvem de palavras a seguir destaca os comentários com os **elogios** dos **usuários** dos serviços de ATER prestados pela Epagri:



A nuvem de palavras acima sintetiza o retorno positivo dos usuários, destacando as palavras "atendimento", "excelente" e "parabéns". Isso demonstra a satisfação com a atuação da Epagri, que é percebida como uma entidade de alto padrão, valorizada por seu conhecimento, profissionalismo e a oportunidade de aprendizado que oferece.

² Implementada na Epagri a partir de **junho de 2024**.

³ **Assistência Técnica e Extensão Rural - ATER**: 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 (Lei federal nº 12.188, de 2010).

3.2

ENCAMINHAMENTO
UNIDADES INTERNAS

Quadro 2 - Manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos (por tipo e por unidade interna da Epagri)

Unidade ▾	Tipo	Total
Centro de Treinamento de Araranguá (CETRAR)	Reclamação	6
Chefia de Gabinete	Sugestão	4
Departamento Estadual de Gestão da Pesquisa e Inovação (DEGPI)	Pedido de acesso à informação	3
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Solicitação	3
Gerência Regional de Florianópolis	Reclamação	2
Gerência Regional de Criciúma	Denúncia	2
Centro de Treinamento de Araranguá (CETRAR)	Denúncia	2
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Denúncia	2
Gerência Regional de Rio do Sul	Pedido de acesso à informação	1
Gerência Regional de Itajaí	Reclamação	1
Gerência Regional de Florianópolis	Denúncia	1
Gerência Regional de Criciúma	Reclamação	1
Gerência Regional de Chapecó	Solicitação	1
Estação Experimental de Lages	Solicitação	1
Diretoria de Extensão Rural e Pesqueira	Denúncia	1
Departamento Jurídico (DIUR)	Denúncia	1
Departamento Jurídico (DJUR)	Pedido de acesso à informação	1
Departamento Estadual de Marketing e Comunicação (DEMC)	Elogio	1
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Denúncia	1
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Solicitação	1
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Pedido de acesso à informação	1
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP)	Pedido de acesso à informação	1
Centro de Socioeconomia e Planejamento Agrícola (CEPA)	Pedido de acesso à informação	1
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Reclamação	1
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Elogio	1
Total geral		41

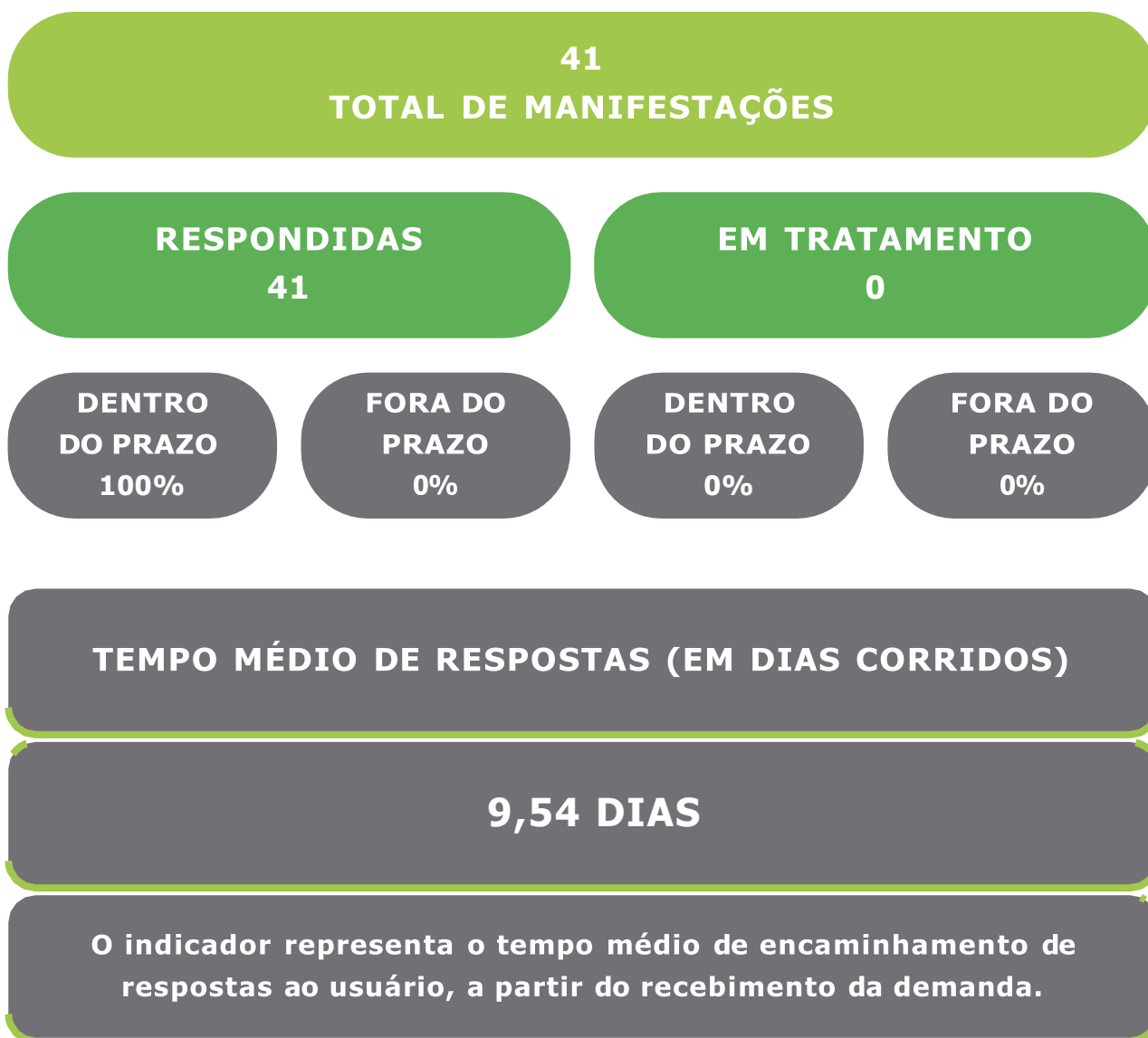
A partir do **Quadro 2** acima, nota-se que o Centro de Treinamento de Araranguá (CETRAR) foi a unidade que mais recebeu demandas.

4

PRAZO DE ATENDIMENTO

O desempenho das atividades da Ouvidoria é medido por meio de **indicadores**, cujos resultados são acompanhados periodicamente. Um adequado sistema de registro das demandas da Ouvidoria facilita o levantamento de informações sobre as necessidades dos cidadãos para melhorar continuamente os processos, produtos e serviços da Epagri.

Nas imagens abaixo constam os indicadores de atendimento no **segundo trimestre de 2025**: 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/pedidos de informação) / (divididos) pelo total de manifestações recebidas.

Conforme consta na imagem acima, todas as respostas da Epagri aos manifestantes/solicitantes foram apresentadas **dentro dos prazos legais da legislação**^{4 5}.

No **segundo trimestre de 2025**, o tempo médio de resposta da Ouvidoria foi reduzido para **9,54 dias**.

Esse prazo considera o período desde o registro da manifestação no sistema da Ouvidoria-Geral do Estado até a entrega da decisão administrativa final ao usuário, abrangendo etapas que não **se limitam exclusivamente à Ouvidoria da Epagri**, mas também unidades internas da Epagri, Ouvidoria Setorial da SAR e Ouvidoria-Geral do Estado.

⁴ Vide art. 11, § 1º, da Lei federal nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

⁵ Vide art. 16 da Lei federal nº 13.460, de 2017 (Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos).

Considerando **exclusivamente** os **pedidos de acesso à informação**, o tempo médio de resposta foi de apenas **2,63 dias** — muito inferior ao prazo legal de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa. Esse resultado reforça o compromisso da Epagri com a **transparência**, **celeridade** e **eficiência** no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

5

PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

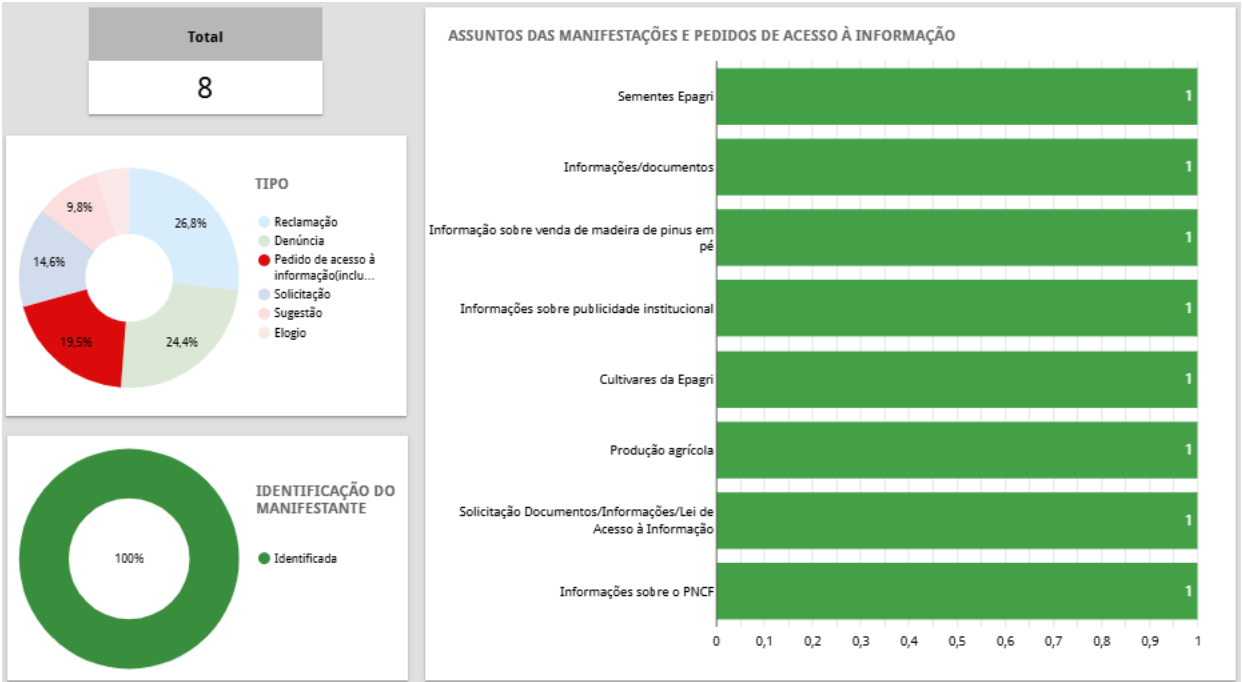
No **Quadro 3** a seguir, apresentamos os principais assuntos por tipo de manifestação e pedido de acesso à informação.

Quadro 3 - Principais assuntos das demandas

Tipo ▾	Assunto	Total	%
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	2	4,88%
Denúncia	Comportamento de servidor	2	4,88%
Denúncia	Comportamento do servidor	2	4,88%
Denúncia	Abuso de autoridade	1	2,44%
Denúncia	Irregularidades administrativas - PATI	1	2,44%
Denúncia	Acúmulo de cargos ou funções públicas - Exercício de atividade concor...	1	2,44%
Denúncia	Acúmulo de cargos ou funções públicas	1	2,44%
Elogio	Bom atendimento	1	2,44%
Elogio	Material Didático, Calendário, Currículo	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Cultivares da Epagri	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Produção agrícola	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Informações sobre o PNCF	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Sementes Epagri	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Informação sobre venda de madeira de pinus em pé	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Informações sobre publicidade institucional	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação	1	2,44%
Reclamação	Comportamento de servidor	5	12,2%
Reclamação	Avaliação funcional	1	2,44%
Reclamação	Réplica de resposta	1	2,44%
Reclamação	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	2,44%
Reclamação	Comportamento do servidor	1	2,44%
Reclamação	Acessibilidade – PCD (Pessoa com Deficiência)	1	2,44%
Reclamação	Irregularidades administrativas	1	2,44%
Solicitação	Estação Meteorológica	2	4,88%
Solicitação	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	1	2,44%
Solicitação	Poda de árvores	1	2,44%
Solicitação	Deslocamento ao trabalho	1	2,44%
Solicitação	Erros em notícias divulgadas no site	1	2,44%
Sugestão	Carga Horária	4	9,76%
Total geral		41	100%

Os gráficos a seguir detalham os principais assuntos por tipologia.

Gráfico 4 - Principais assuntos dos Pedidos de Acesso à Informação – Lei de Acesso à Informação (LAI)



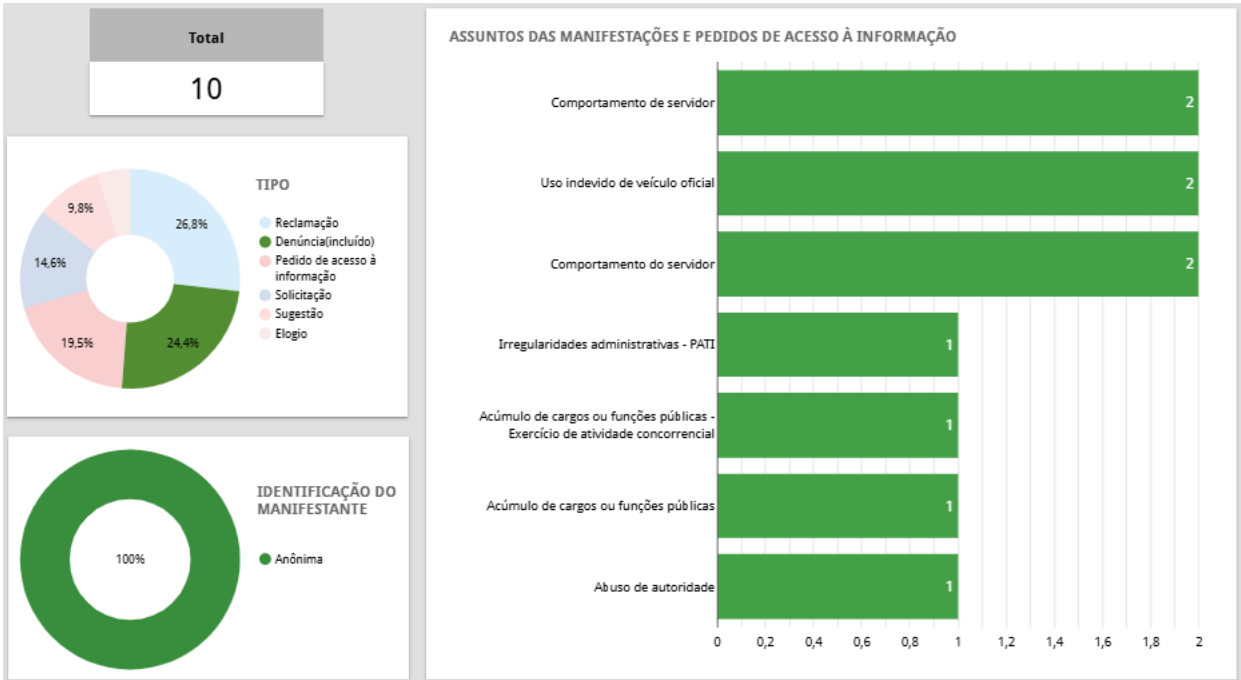
A partir desse **Gráfico 4** acima, é possível verificar que os temas dos **8 pedidos de acesso à informação** foram diversos, incluindo informações sobre novas variedades de sementes e mudas da Epagri (cultivares), informações sobre produção agrícola e informações sobre o Programa Nacional de Crédito Fundiário (PNCF).

Desse total, todas as demandas da LAI foram **deferidas**, ou seja, tiveram o seu acesso à informação concedido pela Epagri.

Não houve indeferimento de acesso a informações **nem foram interpostos recursos** no segundo trimestre de 2025.

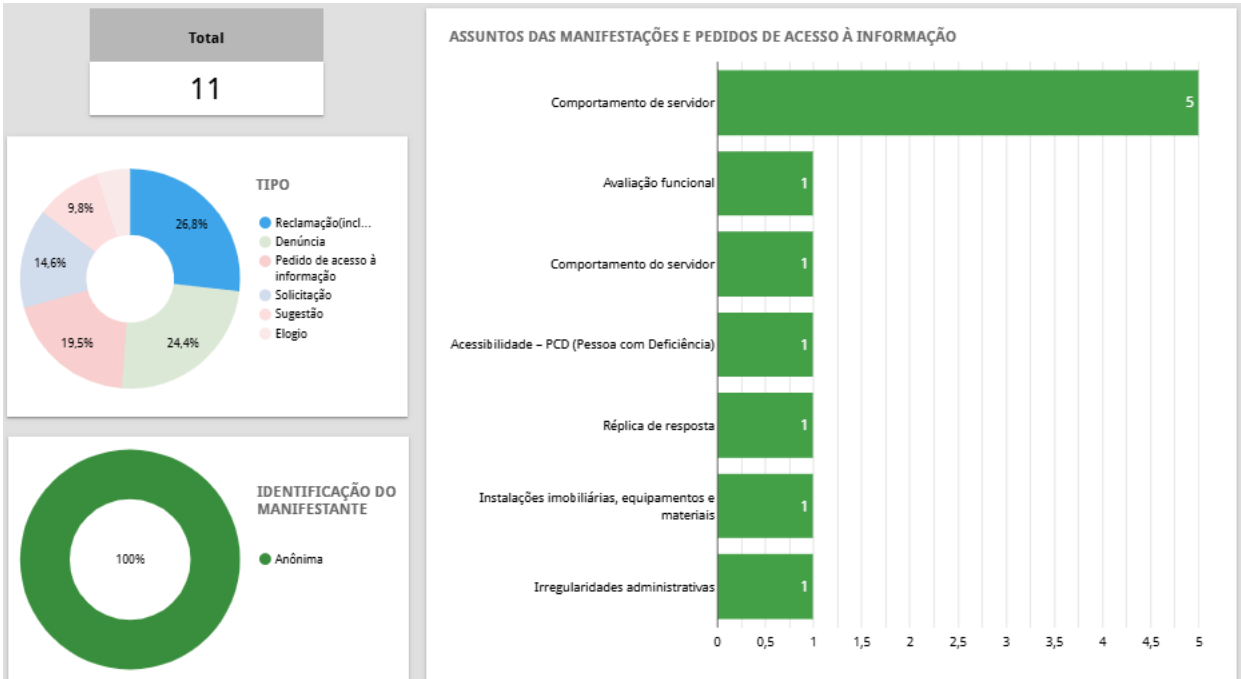
Decisão do pedido de acesso à informação	Total ▾	%	Recursos contra decisões em acesso à informação
Pedido deferido	8	100%	0

Gráfico 5 - Principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia



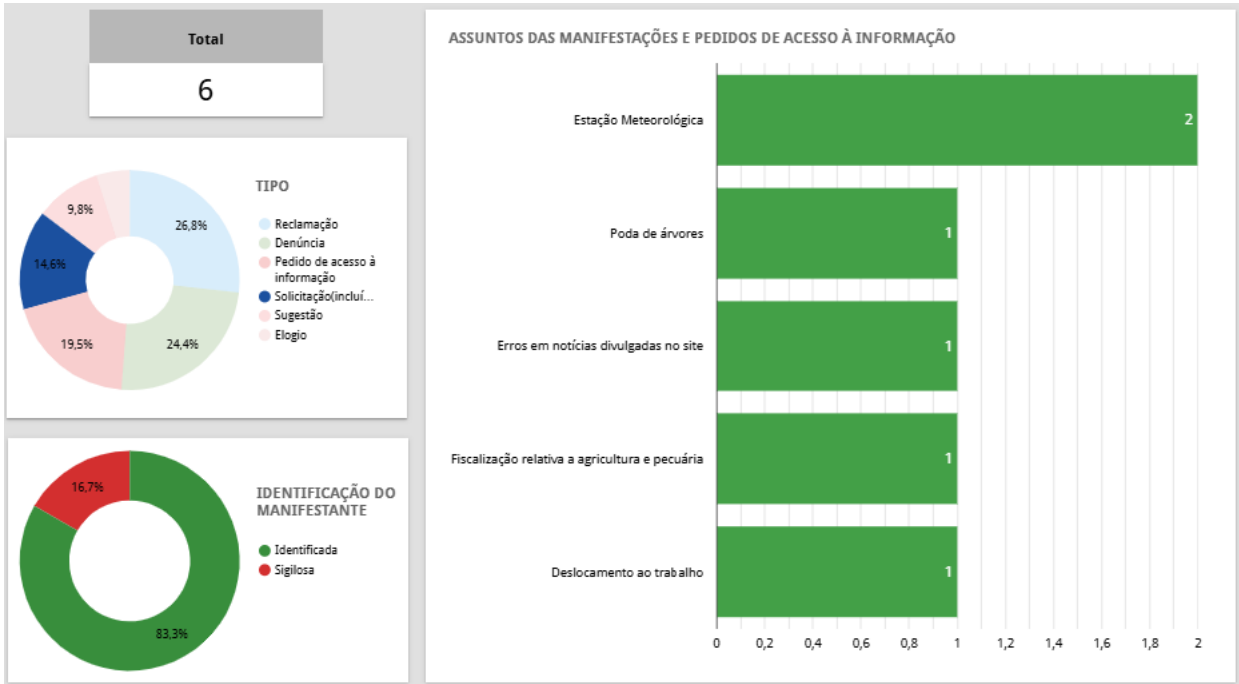
Constata-se do **Gráfico 5** acima que as **10 denúncias** envolveram assuntos variados, incluindo riscos identificados no [Plano de Integridade](#), como comportamento dos empregados públicos, suposto uso indevido de veículo oficial, supostas irregularidades na avaliação funcional, suposto acúmulo ilegal de cargos/funções públicas e exercício de atividade concorrencial por empregado público da Epagri.

Gráfico 6 - Principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação



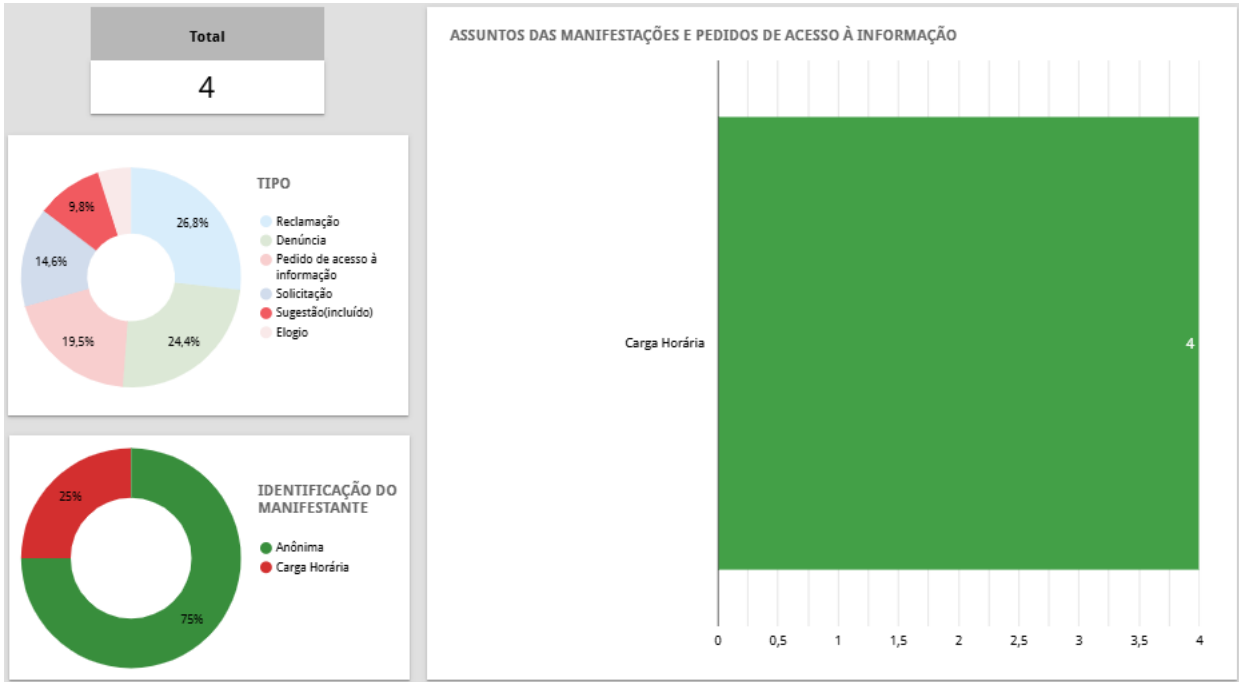
A partir desse **Gráfico 6** acima, é possível verificar que as **11 reclamações** são relacionadas a assuntos variados, incluindo comportamento de empregados públicos, avaliação funcional, acessibilidade para pessoas com deficiência (PcDs) e instalações da Epagri.

Gráfico 7 - Principais assuntos das manifestações do tipo Solicitação



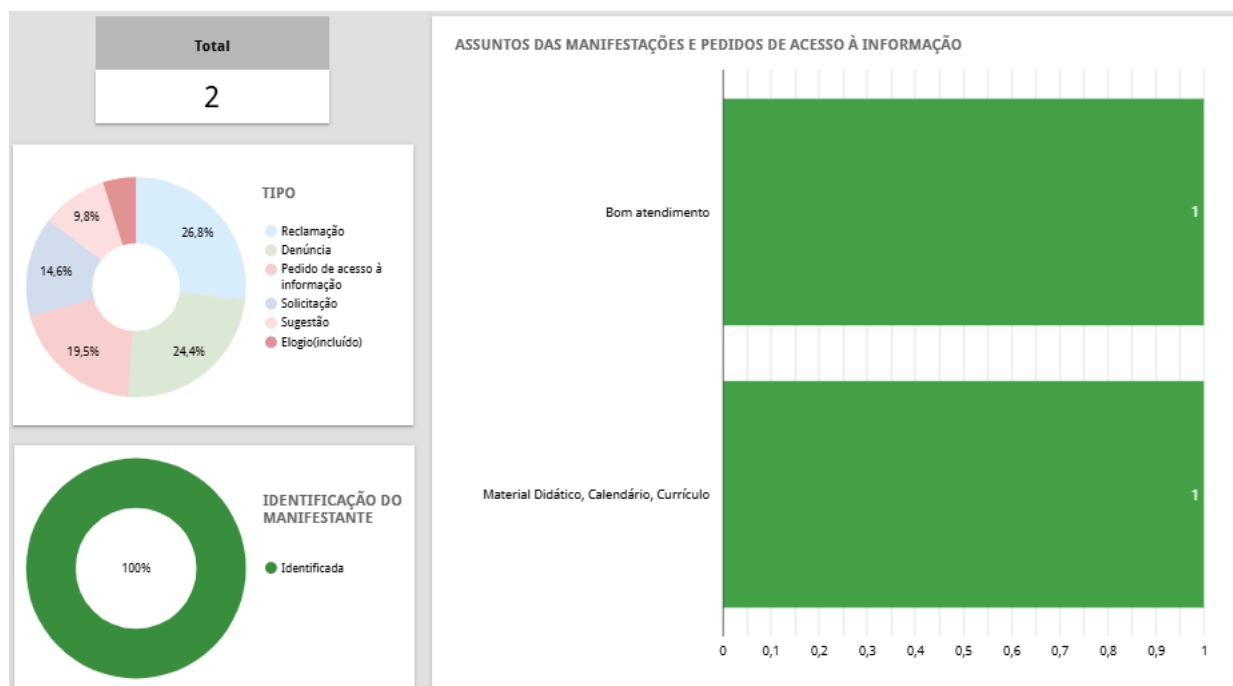
As **6 solicitações** encaminhadas também envolveram assuntos diversos, conforme se constata do **Gráfico 7** acima, incluindo solicitação sobre as estações meteorológicas, poda de árvore, correção de informação divulgada no *site* da Epagri e deslocamento de empregado ao trabalho.

Gráfico 8 - Principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão



As **4 sugestões** encaminhadas foram todas relativas à redução da carga horária dos empregados públicos.

Gráfico 9 - Principais assuntos das manifestações do tipo Elogio



Por fim, os **2 elogios** encaminhados relataram a qualidade dos materiais disponibilizados pela empresa.

6 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) Pedidos de acesso à informação:

- Os **8 pedidos de acesso à informação** foram diversos. Destacam-se os seguintes assuntos: informações sobre novas variedades de sementes e mudas da Epagri (cultivares de mandioca e de milho), informações sobre produção agrícola (madeira de pinus em pé), informações sobre o Programa Nacional de Crédito Fundiário (PNCF), informações sobre a participação da Epagri no Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (SUASA) e informações sobre o acesso às gravações de videomonitoramento.
- Quanto ao relacionamento da Epagri com o SUASA, conforme esclarecimentos da área técnica, a Epagri não integra esse sistema. As atividades relacionadas ao SUASA em Santa Catarina são desempenhadas pela Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina (Cidasc), outra empresa estatal do Estado vinculada à SAPE, que foca na execução de políticas de defesa sanitária animal e vegetal, saúde pública e promoção do agronegócio e da agricultura familiar. Embora a Epagri não tenha uma atuação no SUASA, a Epagri apoia os produtores rurais que buscam esse tipo de inspeção com informação, capacitação, crédito, porém, não são atividades oficiais do SUASA.
- Quanto aos preços agropecuários, a Epagri disponibiliza essas informações no **site** do **Infoagro**, no **link**: <https://www.infoagro.sc.gov.br/precos/precos->

[pc/precos-agropecuarias-pc/](https://www.observatorioagro.sc.gov.br/pc/precos-agropecuarias-pc/). No *site* do **Observatório Agro Catarinense**, a Epagri também apresenta dados históricos relativos a preços agrícolas: <https://www.observatorioagro.sc.gov.br/>

- **Como sugestões de melhoria**, o Controlador Interno e Ouvidor recomendou:
 - Ao Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP), a elaboração de norma interna regulamentando o acesso às gravações de videomonitoramento, observada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Código Civil e legislação aplicável.
 - Ao Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT) da Epagri, a divulgação, [no site da referida unidade](#), das cultivares a Epagri licenciadas e dos **respectivos contatos dos licenciados**, a fim de facilitar o acesso às tecnologias da Epagri.

b) **Reclamações:**

- As **11 reclamações** trataram de assuntos variados. Destacam-se os seguintes assuntos: comportamento de empregados públicos (6), avaliação funcional (1), acessibilidade para pessoas com deficiência (1), instalações da Epagri (1), entre outros assuntos. Dessas reclamações, **6** relativas ao comportamento de empregados públicos tinham praticamente o mesmo teor e foram encaminhadas pelo(a) mesmo(a) manifestante.
- Entre as principais providências adotadas pela Epagri nas soluções apresentadas, citamos:
 - A orientação da Diretoria aos gestores de centro de treinamento para reforçar, junto aos participantes do curso de pré-serviço, as normas de convivência e uso das instalações, promovendo os devidos esclarecimentos e adotando medidas corretivas, se necessário.
 - A Gerência Regional de Itajaí solicitou vistoria técnica no Escritório Municipal de Blumenau para identificar e corrigir eventuais problemas.

c) **Denúncias:**

- As **10 denúncias** também trataram de assuntos variados, tais como comportamento de empregados públicos (4); suposto abuso de autoridade (1); suposto acúmulo de cargos ou funções públicas (1); suposto uso indevido de veículo oficial (2); suposto exercício de atividade concorrencial por empregado público da Epagri (1); e supostas irregularidades na avaliação funcional (1). Desse total, **todas as denúncias foram anônimas**, ou seja, o(a) denunciante não se identificou.
- Entre as principais providências adotadas pela Epagri nas soluções apresentadas, citamos:
 - A orientação da Diretoria aos gestores de centro de treinamento para reforçar, junto aos participantes do curso de pré-serviço, as normas de convivência e uso das instalações, promovendo os devidos esclarecimentos e adotando medidas corretivas, se necessário.
 - Um empregado foi advertido em razão de descumprimento da norma de utilização de veículo (fumar dentro do veículo).
 - Uma denúncia foi arquivada, sendo que o empregado denunciado de exercer atividade concorrencial se desligou voluntariamente da empresa.

- As demais denúncias foram arquivadas, após apuração pelas áreas competentes, por ausência de indícios de autoria e/ou de materialidade das supostas irregularidades.

d) **Solicitações:**

- As **6 solicitações** foram relacionadas a assuntos variados: solicitação sobre as estações meteorológicas (2), poda de árvore/mato (2), correção de informação divulgada no *site* da Epagri (1) e deslocamento de empregado ao trabalho (1).
- Entre as principais providências adotadas pela Epagri nas soluções apresentadas, citamos:
 - O CIRAM incluiu legenda no [mapa de previsão do tempo por regiões](#) de Santa Catarina esclarecendo que esse mapa não segue a divisão de mesorregiões e microrregiões do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Ele foi elaborado com base em critérios climatológicos, agrupando as regiões de Santa Catarina conforme semelhanças no regime de chuva e temperatura, o que permite uma abordagem mais precisa para fins de previsão do tempo e monitoramento climático.
 - O DEGOP providenciou a poda de árvore, considerando a solicitação de vizinho da Sede da Epagri.

e) **Sugestões:**

- As **4 sugestões** foram todas relacionadas ao mesmo assunto: redução de carga horária dos pesquisadores da Epagri e/ou trabalho remoto.
- As sugestões não foram acolhidas pela Epagri, pois a estatal entendeu que seria uma medida contrária ao interesse público e que comprometeria as atividades da empresa, sobretudo no atual contexto de renovação, com desligamentos pelo Plano de Demissão Voluntária e Incentivada (PDVI) e com a assunção de novas atribuições legais⁶. Na ocasião, foi esclarecido que há a possibilidade de redução de jornada, conforme previsto na Lei estadual nº 6.634, de 1985, regulamentada pelo Decreto estadual nº 770, de 1987; Portaria nº 223/2017/FCEE; e Lei estadual nº 17.292, de 2017, mas em caráter de excepcionalidade, como, por exemplo, para pais cujos filhos com deficiência necessitam de cuidados especiais constantes.

f) **Elogios:**

- Os **2 solicitações** foram relacionadas aos produtos gerados pela Epagri.
 - Um elogio foi relacionado aos **dados climáticos** do CIRAM, que contribuíram para o desenvolvimento de tese de doutorado de acadêmico(a), o que reforça o papel da Epagri de difusão de conhecimento e de tecnologia agropecuária.
 - O outro elogio foi relacionado à obra "**O Tesouro do Meu Avô**", que está sendo utilizada em trabalho com alunos do 1º ano de ensino fundamental da professora que encaminhou o elogio. Esta publicação infantil tem por

⁶ Conforme o Prejulgado nº 1.743 do TCE/SC: "1. A redução da jornada de trabalho de servidor ocupante de emprego público em empresa pública ou sociedade de economia mista está subordinada ao atendimento, de forma cumulativa, dos seguintes requisitos: a) previsão em instrumento decorrente de negociação coletiva, nos termos do art. 58-A, § 2º, do Decreto-Lei nº 5.452/43 (Consolidação das Leis do Trabalho), com redação da Medida Provisória nº 2.164-41; b) opção manifestada pelo servidor perante a empresa; c) **justificativa fundamentada no interesse público para a redução da carga horária e do não-comprometimento das atividades da entidade estatal empregadora**".

objetivo resgatar o conhecimento sobre plantas tradicionais que hoje são conhecidas como plantas alimentícias não convencionais (PANCs) e incentivar o seu uso na alimentação cotidiana de forma segura. A obra é destinada ao público infantil, mas pode servir de guia para o reconhecimento correto das plantas comestíveis. Para mais informações sobre a obra “**O Tesouro do Meu Avô**”, [acesse este link](#).



7

PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

No **segundo trimestre de 2025**, citamos resumidamente as principais ações da Ouvidoria, além do recebimento, tratamento e resposta das manifestações e pedidos de acesso a informações e das atividades de Controle Interno:

- **Capacitação no Pré-Serviço:** o Controlador Interno e Ouvidor ministrou **3** treinamentos para turmas de novos empregados públicos contratados por meio do concurso público do Edital nº 01/2022 sobre o [Código de Conduta e Integridade](#), programa de integridade⁷ e *compliance*⁸, [Plano de Integridade e Ouvidoria](#), destacando o [Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação](#) como o **canal de denúncias** oficial da Epagri. As capacitações foram realizadas em **10.04.2025, 08.05.2025, 12.06.2025**. Os treinamentos e ações de comunicação periódicos são pilares do programa de integridade e *compliance* da Epagri e estão sendo documentados no SGP-e [EPAGRI 9819/2023](#).

⁷ **Programa de Integridade e Compliance:** engloba um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de prevenção, detecção e correção de práticas de corrupção, fraudes, subornos, irregularidades e desvios éticos e de conduta, com o objetivo de fomentar e manter uma cultura de integridade em toda a empresa, conforme a [Lei estadual nº 17.715, de 2019](#).

⁸ **Compliance:** é o atendimento a todas as obrigações da Epagri (requisitos que a Epagri obrigatoriamente tem que cumprir, como também os que voluntariamente decide cumprir). O *compliance* envolve um sistema de gestão interna que busca fomentar a realização dos objetivos estratégicos da Epagri e promover o tratamento de riscos, por meio do fortalecimento de uma determinada cultura que preza pela ética, pela integridade e pelo compromisso com as normas em todas as áreas e níveis da Empresa. Ajuda a governança a prevenir, detectar e corrigir condutas irregulares. Para mais informações sobre o **programa de integridade e compliance** da Epagri, acesse o [site: https://www.epagri.sc.gov.br/compliance/](https://www.epagri.sc.gov.br/compliance/)

- **Reunião de alinhamento com membros da Ouvidoria, CIPAA, Serviço Social e SESMT da Epagri:** no dia **09.04.2025**, foi realizada reunião entre o Ouvidor, integrantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPAA) da Sede⁹, do Serviço Social da Epagri e do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) para tratar do papel dessas áreas na prevenção e no enfrentamento ao assédio no ambiente de trabalho. O encontro destacou a importância de uma atuação conjunta para acolher colegas que possam estar passando por situações de assédio, reforçando o compromisso da empresa com um ambiente de trabalho saudável e respeitoso. Também foi lembrado que o [Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), gerido na Epagri pelo Ouvidor, é o canal oficial para recebimento de denúncias, garantindo sigilo e tratamento adequado das manifestações. Destacou-se que é proibida a criação de outros canais internos¹⁰ para recebimentos de denúncias e a necessidade de que qualquer empregado que tome conhecimento de uma denúncia mantenha o sigilo sobre o fato e denuncie à Ouvidoria, orientando o denunciante a fazer o registro de sua manifestação¹¹.



Presidente da CIPAA da Sede (João Guzinski), representante do Serviço Social da Epagri (Lindomar Oscar Machado), Controlador Interno e Ouvidor (José Pedro Oliveira Rosses), membro da CIPAA da Sede (Katiúscia Maria Lazarin) e Engenheira de Segurança do Trabalho da Epagri – SESMT (Katiane Fortkamp)

- **Apoio na revisão de cartazes sobre assédio elaborados pela CIPAA:** a CIPAA elaborou cartazes educativos e informativos sobre prevenção e combate ao assédio e outras formas de violência no trabalho. O material foi revisado com apoio da Ouvidoria e, depois, afixado nas unidades da Epagri, em locais de grande circulação, reforçando a orientação aos empregados e a divulgação das

⁹ A partir de 2022, a CIPAA assumiu uma nova atribuição – a inclusão de temas referentes à **prevenção e ao combate ao assédio sexual e a outras formas de violência** no trabalho nas suas atividades e práticas, conforme o art. 23 da [Lei federal nº 14.457, de 2022](#) (Lei do Programa Emprega + Mulheres) e [Norma Regulamentadora nº 5](#) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

¹⁰ [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#). Art. 36. Fica **proibida a criação ou manutenção de ouvidorias independentes** ou a utilização de sistemas informatizados de ouvidorias diferentes ao definido pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, regulamentado por este Decreto.

¹¹ [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#). Art. 24. § 3º. Os agentes públicos que não desempenhem funções de ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Estadual **deverão encaminhá-las imediatamente à ouvidoria** vinculada ao seu órgão ou à sua entidade e **não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante**.

regras de conduta, conforme determina a legislação¹².



- **Reunião com Controladores Internos e Ouvidores (CI-OUV) da Centrais de Abastecimento do Estado de Santa Catarina S.A. (Ceasa/SC) e Companhia Integrada de Desenvolvimento Agrícola de Santa Catarina (Cidasc):** no dia 10.06.2025, os representantes do Controle Interno e Ouvidoria da Ceasa/SC (Denise Lima), Epagri (José Pedro Oliveira Rosses) e Cidasc (Conrado Medeiros dos Santos), empresas vinculadas à SAPE, reuniram-se para compartilhar experiências, trocar conhecimentos e difundir boas práticas relacionadas à atuação das Ouvidorias e dos Controles Internos. O encontro fortaleceu a integração entre as estatais e contribuiu para a melhoria contínua do apoio à governança/gestão e aos serviços prestados à sociedade.



Controladores Internos e Ouvidores da Ceasa/SC (Denise Lima), Epagri (José Pedro Oliveira Rosses) e Cidasc (Conrado Medeiros dos Santos)

¹² Vide [Lei federal nº 14.457, de 2022](#), e [Lei federal nº 14.540, de 2023](#).

- **Recomendação de atualização do Código de Conduta e Integridade:** o Controlador Interno e Ouvidor propôs a atualização do Código de Conduta e Integridade para alinhar a missão, visão e valores da Epagri ao novo [Plano Diretor/Estratégia de Longo Prazo](#) (2025-2030). A recomendação foi aprovada na 114ª Reunião Extraordinária do Conselho de Administração de **29.05.2025**, na qual o tema foi apresentado pelo Controlador Interno e Ouvidor.
- **Promoção da transparência ativa – avaliação do [Portal da Transparência](#) o do [site da Epagri](#):** no dia **04.04.2025**, o Controlador Interno e Ouvidor participou de treinamento *on-line* do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC) no âmbito do [Programa Nacional de Transparência Pública \(PNTP\) – Ciclo 2025](#), que tem por foco **avaliar os portais da transparência e promover a transparência ativa** nos órgãos e entidades públicos, ou seja, garantir o acesso a informações de interesse coletivo ou geral para a sociedade por iniciativa própria da Administração Pública, sem precisar que alguém faça um pedido de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação (LAI). Na sequência, entre **21.04.2025** a **30.05.2025**, realizou uma **avaliação** do [Portal da Transparência da Epagri](#) e do [site institucional da Epagri](#), conforme metodologia do TCE/SC (Sistema Avalia), encaminhando-a para **validação**. O resultado das análises dos órgãos e entidades da Administração Pública de todo o país será posteriormente divulgado no [site Radar da Transparência Pública](#). A análise identificou **pontos de melhoria**, que já começaram a ser implementados, reforçando o compromisso da Epagri em disponibilizar informações de forma clara e acessível à sociedade, tais como:
 - Indicação dos [currículos dos administradores](#) no *site* da Epagri.
 - Melhoria nas informações sobre as **despesas, receitas e contratações** da empresa no Portal da Transparência da Epagri, com inclusão de passo a passo para localizar essas informações no Portal da Transparência do Poder Executivo.
 - Inclusão do **nome dos fiscais de contrato** e do **número do processo SGP-e** de cada contrato no relatório de contratos que é gerado no Portal da Transparência da Epagri.
 - Inclusão de **atas do Comitê de Elegibilidade** no Portal da Transparência da Epagri, que é o órgão estatutário que faz a análise das indicações dos administradores e conselheiros fiscais, conferindo se eles atendem aos requisitos legais para serem eleitos.
 - Inclusão, no Portal da Transparência da Epagri, de informações sobre a **inexistência de Comitê de Auditoria Estatutário** (a Epagri está dispensada de possuir este órgão por se tratar de estatal de pequeno porte¹³) e da ausência de repasse de recursos orçamentários da Epagri para terceiros por meio de convênios.
 - Inclusão de **trilha de navegação** no Portal da Transparência da Epagri, ajudando o usuário a entender em que parte está e a voltar para níveis anteriores (p. ex.: Despesas > Licitações e Contratos > Contratos).
 - Recomendação de **atualização** de informações às unidades competentes.

Para mais informações sobre as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso de informação recebidos, analisados e respondidos pela Epagri, acesse o painel da Ouvidoria da Epagri disponível no [neste link \(clique aqui\)](#).

¹³ Considera-se empresa estatal de pequeno porte aquela cuja receita operacional bruta é inferior a R\$ 90.000.000,00 (noventa milhões de reais).





Assinaturas do documento



Código para verificação: **2V5F0E0W**

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



JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES (CPF: 802.XXX.370-XX) em 18/08/2025 às 09:16:39

Emitido por: "SGP-e", emitido em 25/02/2019 - 14:56:02 e válido até 25/02/2119 - 14:56:02.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMDYyMTZfNjlxN18yMDI1XzJWNUYwRTBX> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00006216/2025** e o código **2V5F0E0W** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



Acompanhamento dos processos

Ouvidoria da Epagri

FALE COM A OUVIDORIA

 ouvidoria.sc.gov.br
 0800-6448500

 ouvidoria@epagri.sc.gov.br
<https://www.epagri.sc.gov.br/index.php/ouvidoria/>

1 de abr. de 2025 - 30 de jun. de 2025

Total de manifestações e pedidos de acesso à informação

41

Respondidos

41

Em tratamento

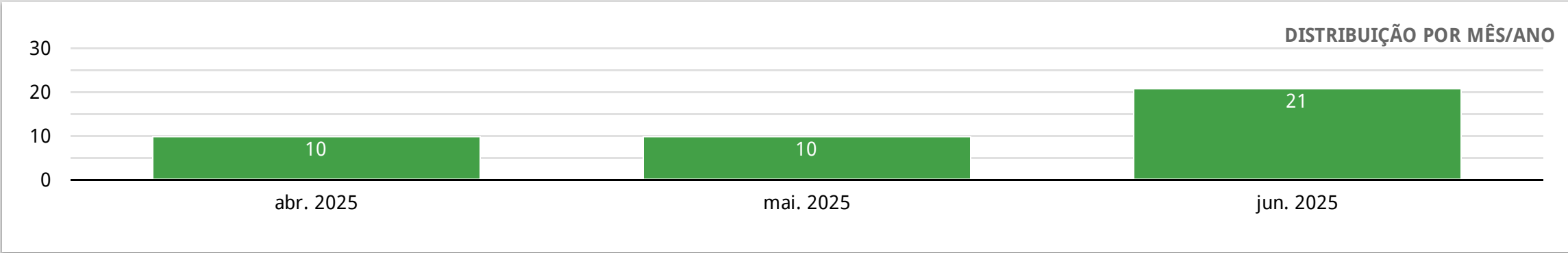
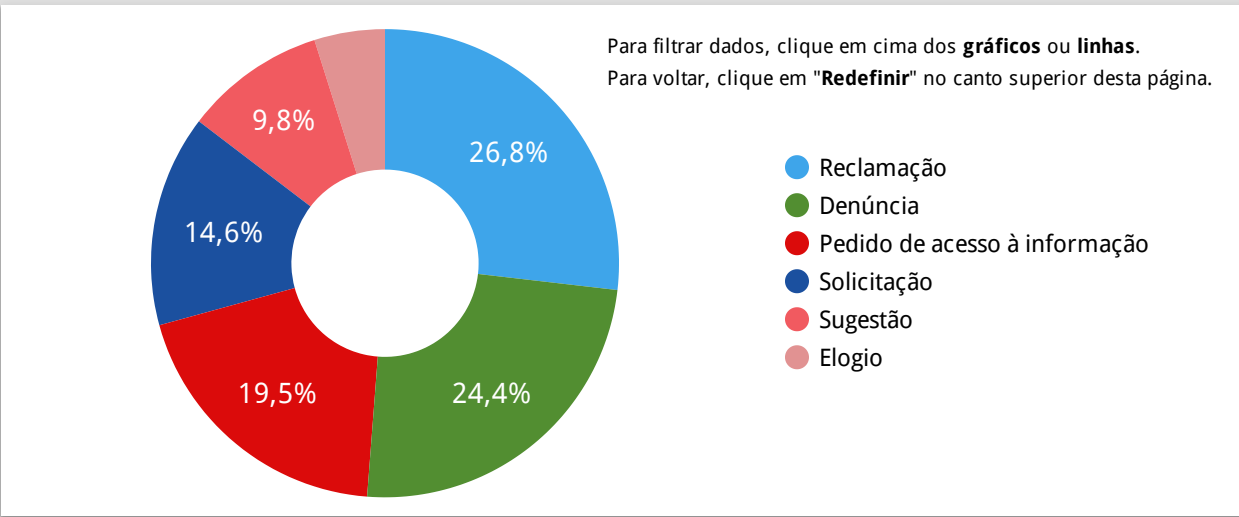
0

Tempo médio de resposta

9,54

Fora do prazo (atrasados)

0



Tipo		Total	%
1.	Reclamação	11	26,8%
2.	Denúncia	10	24,4%
3.	Pedido de acesso à informação	8	19,5%
4.	Solicitação	6	14,6%
5.	Sugestão	4	9,8%
6.	Elogio	2	4,9%
Total geral		41	100,0%

Assunto	Total
Comportamento de servidor	7
Carga Horária	4
Estação Meteorológica	2
Uso indevido de veículo oficial	2
Comportamento do servidor	2
Instalações imobiliárias, equipamento...	1
1 - 29 / 29	

Unidade	Total
Centro de Treinamento de Araranguá (CETRAR)	8
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia...	7
Chefia de Gabinete	4
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	3
Gerência Regional de Criciúma	3
Departamento Estadual de Gestão da Pesquisa e Inovação (DEGPI)	3
1 - 16 / 16	



1 de abr. de 2025 - 30 de jun. de 2025

Total

41

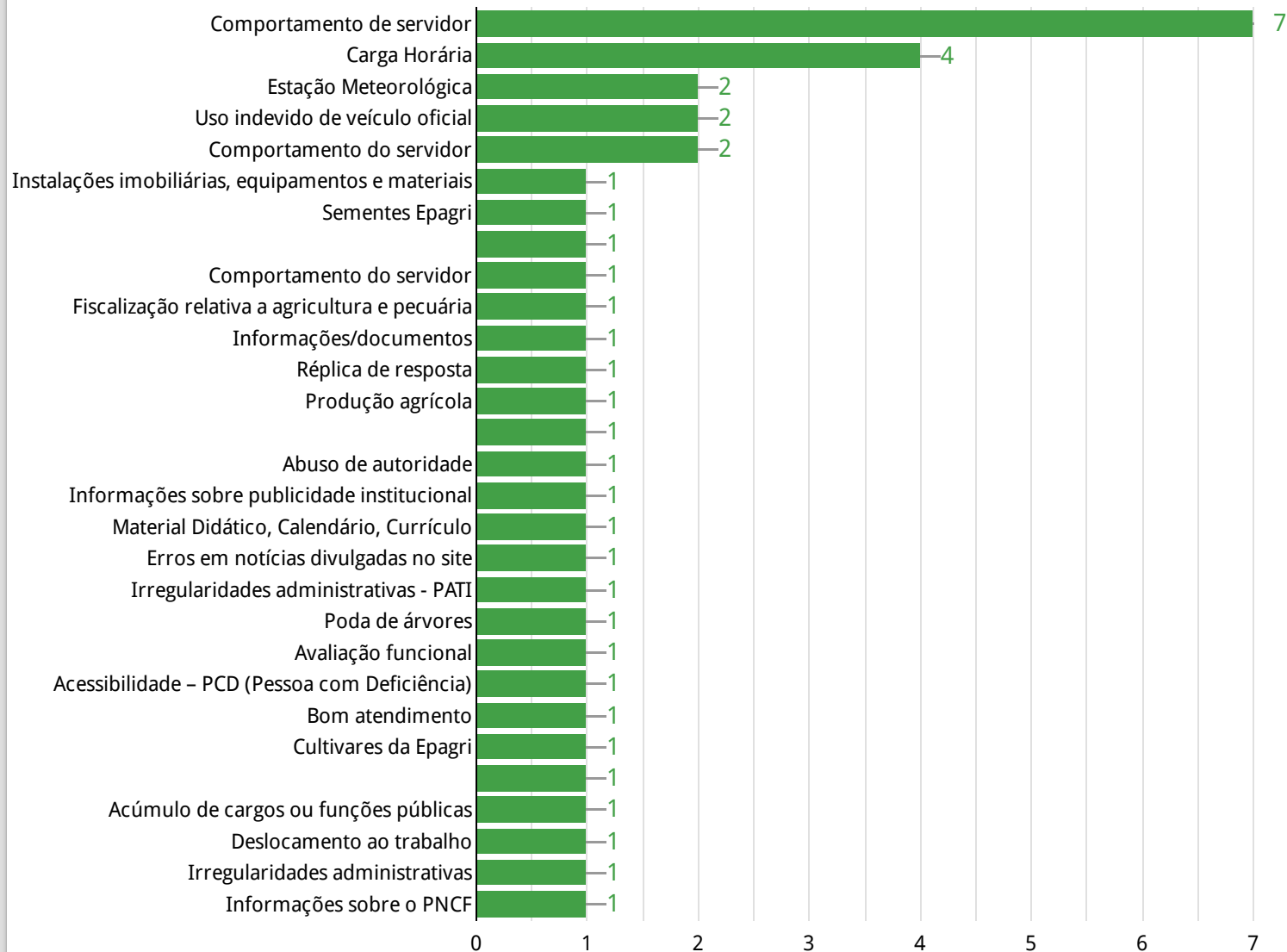
TIPO

- Reclamação
- Denúncia
- Pedido de acesso à informação
- Solicitação
- Sugestão
- Elogio

IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

- Anônima
- Identificada
- Carga Horária
- Sigilosa

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

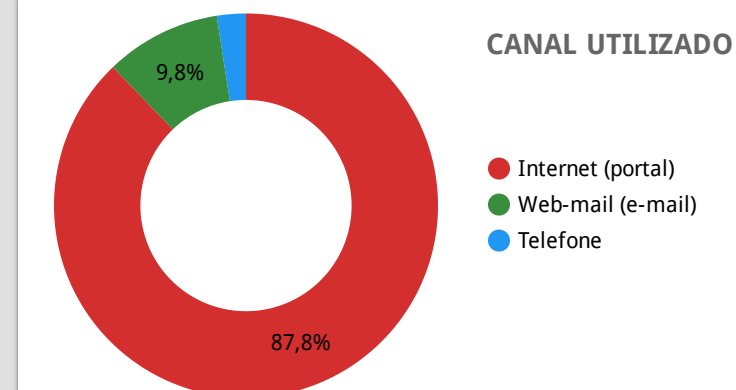
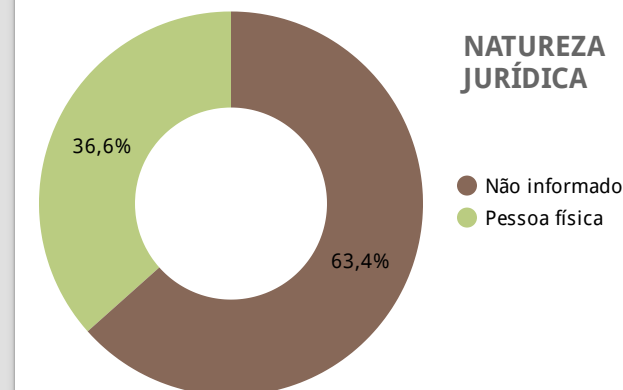
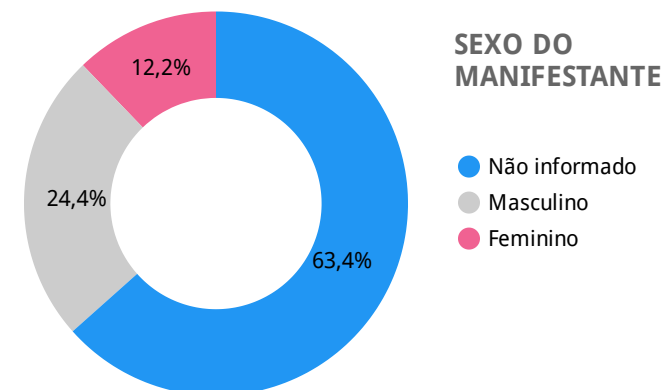
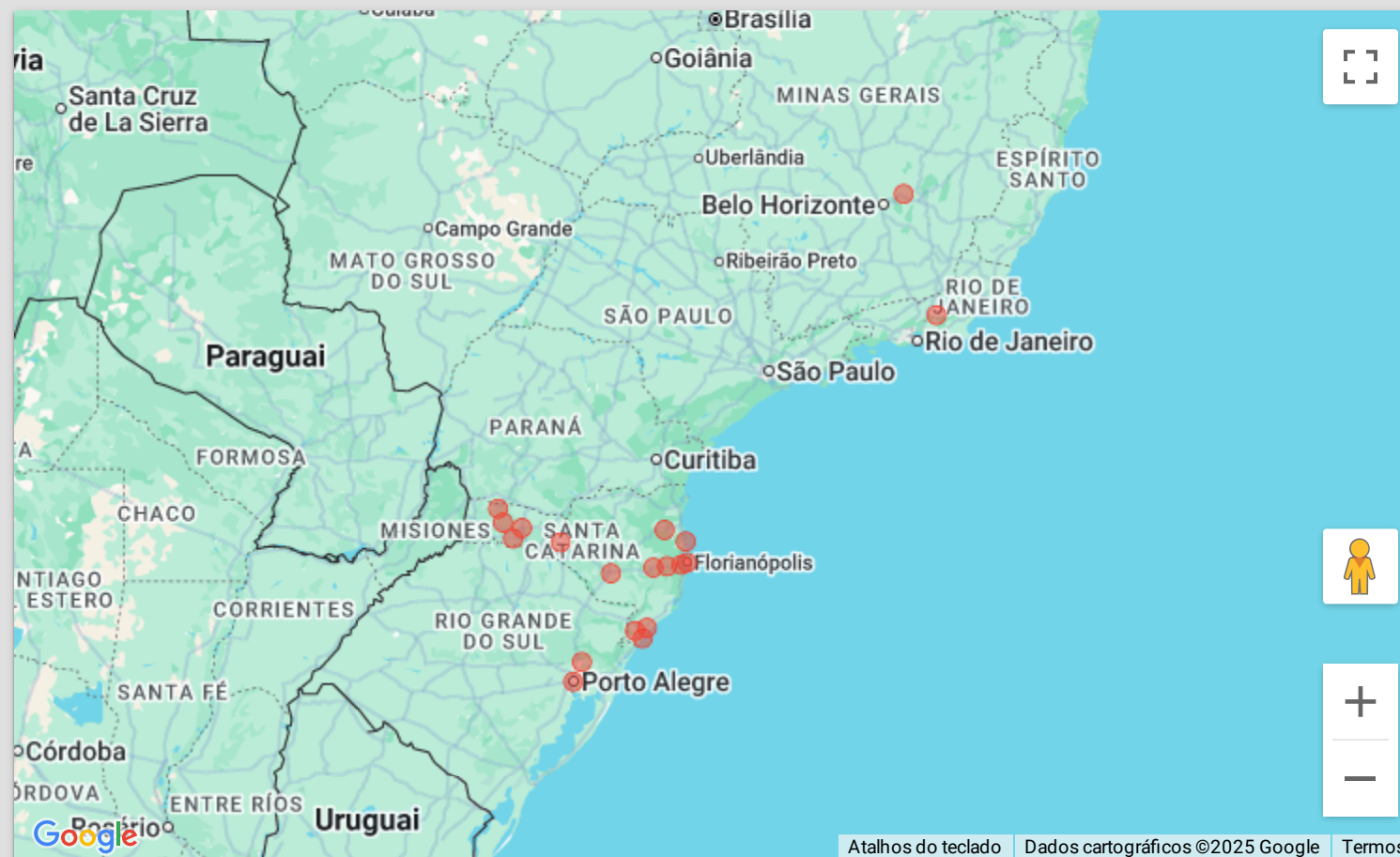
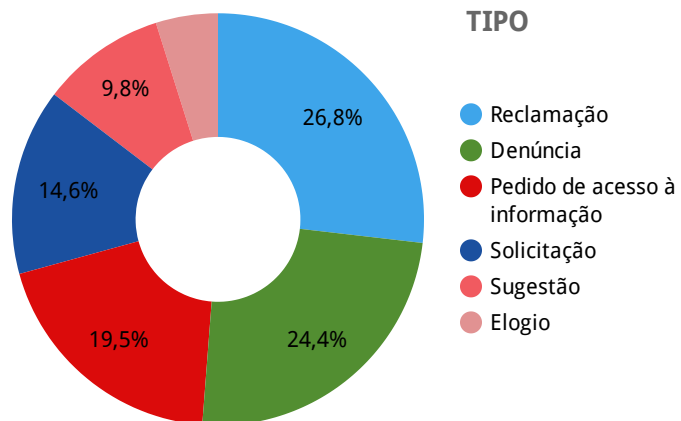
Para filtrar dados, clique em cima dos **gráficos** ou **linhas**.Para voltar, clique em "**Redefinir**" no canto superior desta página.



1 de abr. de 2025 - 30 de jun. de 2025

Total

41



1 de abr. de 2025 - 30 de jun. de 2025 ▾

Tipo ▴	Assunto	Total	%
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	2	4,88%
Denúncia	Comportamento de servidor	2	4,88%
Denúncia	Comportamento do servidor	2	4,88%
Denúncia	Abuso de autoridade	1	2,44%
Denúncia	Irregularidades administrativas - PATI	1	2,44%
Denúncia	Acúmulo de cargos ou funções públicas - Exercício de atividade concorre...	1	2,44%
Denúncia	Acúmulo de cargos ou funções públicas	1	2,44%
Elogio	Bom atendimento	1	2,44%
Elogio	Material Didático, Calendário, Currículo	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Cultivares da Epagri	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Produção agrícola	1	2,44%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	1	2,44%
Total geral		41	100%

1 - 30 / 30 < >

Decisão do pedido de acesso à informação	Total ▾	%
Pedido deferido	8	100%

Recursos contra decisões em
acesso à informação

0

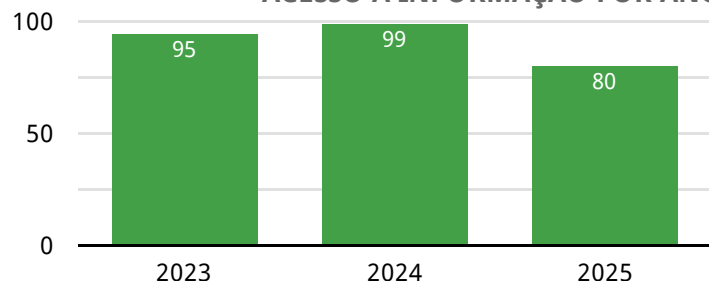
1 de abr. de 2025 - 30 de jun. de 2025 ▾

Unidade ▾	Tipo	Total
Centro de Treinamento de Araranguá (CETRAR)	Reclamação	6
Chefia de Gabinete	Sugestão	4
Departamento Estadual de Gestão da Pesquisa e Inovação (DEGPI)	Pedido de acesso à informação	3
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de Santa Catarina (CIRH)	Solicitação	3
Gerência Regional de Florianópolis	Reclamação	2
Gerência Regional de Criciúma	Denúncia	2
Centro de Treinamento de Araranguá (CETRAR)	Denúncia	2
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de Santa Catarina (CIRH)	Denúncia	2
Gerência Regional de Rio do Sul	Pedido de acesso à informação	1
Gerência Regional de Itajaí	Reclamação	1
Gerência Regional de Florianópolis	Denúncia	1
Gerência Regional de Criciúma	Reclamação	1
Gerência Regional de Chapecó	Solicitação	1
Estação Experimental de Lages	Solicitação	1
Diretoria de Extensão Rural e Pesqueira	Denúncia	1
Departamento Jurídico (DJUR)	Denúncia	1
	Total geral	41

1 - 25 / 25 < >



MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ANO

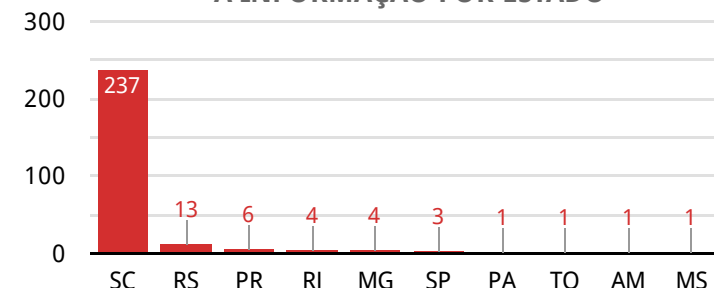


1 de jan. de 2023 - 18 de ago. de 2025

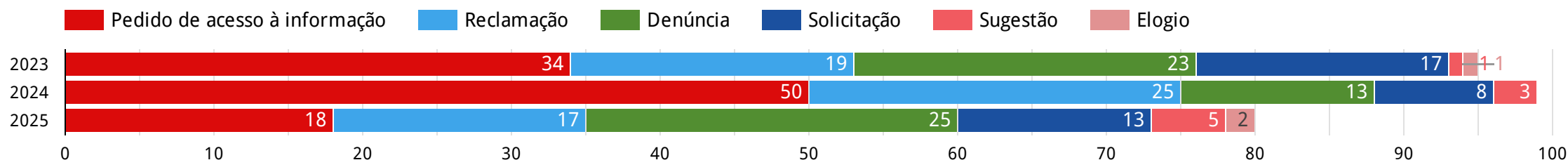
Total

274

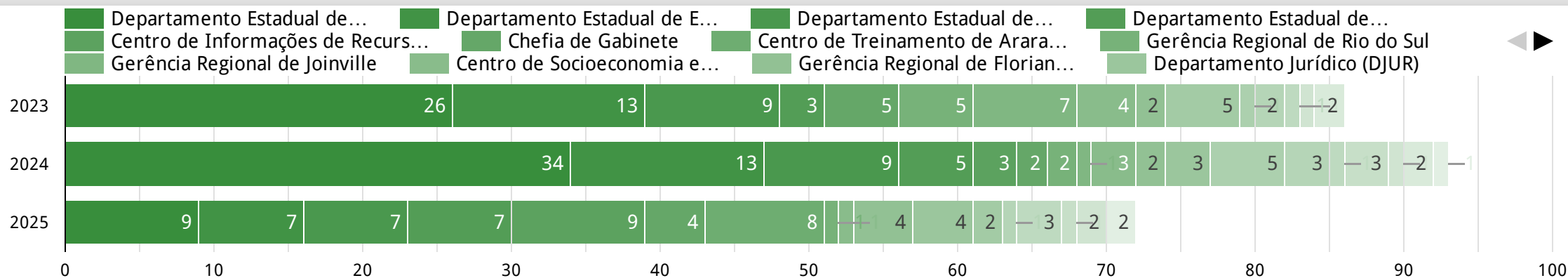
MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ESTADO



EVOLUÇÃO TEMPORAL POR TIPO



EVOLUÇÃO TEMPORAL POR UNIDADE DA EPAGRI





Assinaturas do documento



Código para verificação: **98CP2W7B**

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



JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES (CPF: 802.XXX.370-XX) em 18/08/2025 às 09:16:40

Emitido por: "SGP-e", emitido em 25/02/2019 - 14:56:02 e válido até 25/02/2119 - 14:56:02.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMDYyMTZfNjlxN18yMDI1Xzk4Q1AyVzdC> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00006216/2025** e o código **98CP2W7B** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.