



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA JUL./SET. 2025

Florianópolis, 2025

1 APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria** atende o público externo (usuários, beneficiários e clientes de produtos e serviços) e o público interno da Epagri. Os canais de contato são: [Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), telefone, carta, e-mail ou atendimento presencial.

Após o registro da manifestação ou pedido no sistema, a **Ouvidoria-Geral do Estado (OGE)**, que integra a Controladoria-Geral do Estado (CGE), realiza a análise preliminar da manifestação ou do pedido de acesso à informação.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária (SAPE) recebe as manifestações sobre a Epagri. Em seguida, ela as reencaminha para a Ouvidoria Seccional da Epagri, que é gerenciada pelo **Controlador Interno e Ouvidor**. Já os **pedidos de acesso à informação** são direcionados diretamente à Ouvidoria Seccional da Epagri.

A Ouvidoria da Epagri coleta informações das unidades competentes da Epagri e envia 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 **terceiro trimestre de 2025** (julho a setembro), bem como outras ações desenvolvidas durante esse período.

As informações deste relatório 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 elaborados pelo Controlador Interno e Ouvidor.

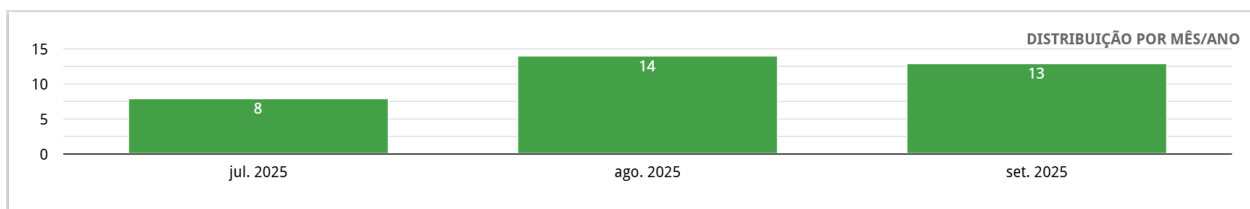
2 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

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 **terceiro trimestre de 2025** (julho a setembro).

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**, contadando-se 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 – jul./set. de 2025



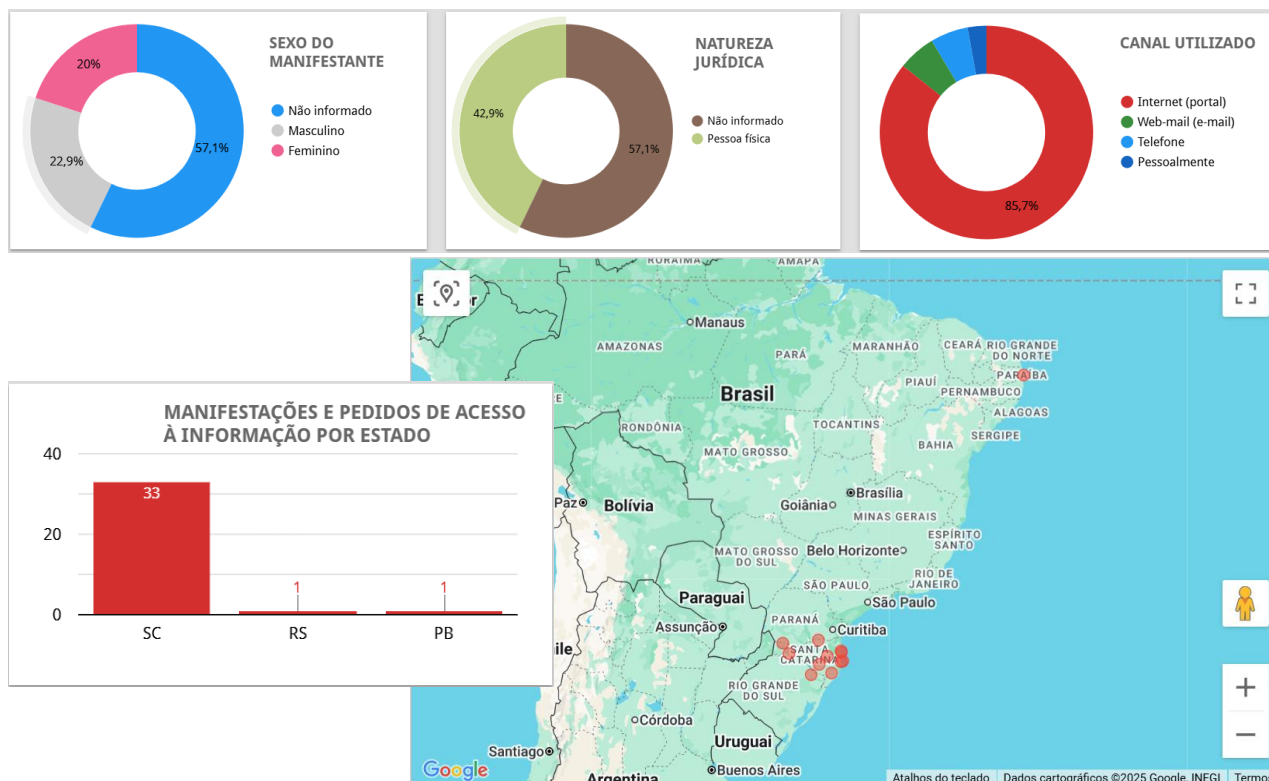
A Ouvidoria recebeu **35** demandas ao total: **16** reclamações; **8** pedidos de acesso à informação; **5** denúncias; **4** solicitações e **2** sugestões. Não houve registro de elogios no período no sistema.

A Ouvidoria da Epagri mantém o compromisso com o cidadão, garantindo que cada uma das **35** demandas recebidas neste trimestre foi analisada, tratada e respondida, com **100%** de conformidade nos prazos legais. A Ouvidoria não apenas cumpre a legislação, mas utiliza esses dados para gerar melhorias concretas e aumentar a transparência e a eficiência da empresa.

Do total da demanda recebida no período, **30** manifestações e pedidos de acesso à informação foram encaminhados por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação ([Sistema OUV](#)) (85,7%), **2** por e-mail (5,7%) e **2** por telefone (5,7%) e **1** por meio de atendimento pessoal com o Ouvidor da Epagri (2,9%).

A maioria dos manifestantes/requerentes que se identificaram foi do sexo masculino: **8** (22,9%). **7** do sexo feminino (20%). **20** não se identificaram (57,1%). 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.

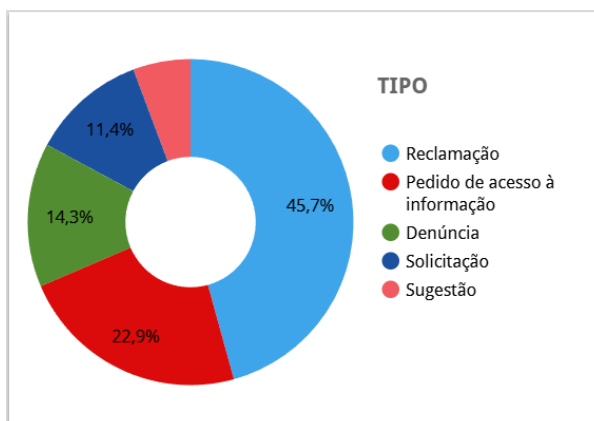
A principal demanda foi de **reclamação** (45,7%): **16** ao total.

A Ouvidoria também recebeu **8 pedidos de acesso à informação** (22,9%), **5 denúncias** (14,3%), **4 solicitações** (11,4%) e **2 sugestões** (5,7%), conforme o **Quadro 1** e **Gráfico 3** a seguir.

Quadro 1 – Tipologia das demandas

Tipo	Total	%
1. Reclamação	16	45,7%
2. Pedido de acesso à informação	8	22,9%
3. Denúncia	5	14,3%
4. Solicitação	4	11,4%
5. Sugestão	2	5,7%
Total geral	35	100,0%

Gráfico 3 – Tipo das demandas



A **reclamação** continua sendo a principal demanda, repetindo o padrão do trimestre anterior ([abr./jun. 2025](#)).

A Epagri não recebeu **elogios** via Ouvidoria neste trimestre. Contudo, na [pesquisa de satisfação dos usuários](#), monitorada pela Ouvidoria, foram registrados **311** elogios a funcionários e aos serviços prestados. A nuvem de palavras a seguir destaca os comentários com os **elogios** dos **usuários** dos serviços prestados pela Epagri:

Figura 1 – Nuvem de palavras – Pesquisa de satisfação – Serviços de ATER



A nuvem de palavras acima sintetiza o **retorno positivo** dos usuários, destacando as palavras "muito bom", "excelente" e "atendimento". 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.

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
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Reclamação	7
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Pedido de acesso à informação	3
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Reclamação	3
Gerência Regional de Itajaí	Reclamação	2
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP)	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 Rio do Sul	Reclamação	1
Gerência Regional de Palmitos	Denúncia	1
Gerência Regional de Florianópolis	Sugestão	1
Gerência Regional de Criciúma	Reclamação	1
Departamento Estadual de Marketing e Comunicação (DEMC)	Denúncia	1
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Denúncia	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)	Solicitação	1
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Denúncia	1
Controle Interno e Ouvidoria (CI-OUV)	Pedido de acesso à informação	1
Centro de Socioeconomia e Planejamento Agrícola (CEPA)	Solicitação	1
Centro de Pesquisa para Agricultura Familiar (CEPAF)	Reclamação	1
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Denúncia	1
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Sugestão	1
Centro de Educação Profissional de Campo Erê (CEDUPCE)	Reclamação	1
Total geral		35

A partir do **Quadro 2** acima, nota-se que o Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) foi a unidade que mais recebeu demandas.

4

PRAZO DE ATENDIMENTO

Ouvidoria da Epagri: 100% das respostas dentro do prazo e tempo médio reduzido em 32% no terceiro trimestre.

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 **terceiro 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 no período.

Conforme consta na imagem acima, todas as respostas da Epagri aos manifestantes/solicitantes foram apresentadas **dentro dos prazos legais da legislação**^{2 3}.

No **terceiro trimestre de 2025**, a Ouvidoria respondeu às demandas em uma média de **6,43 dias corridos**, representando uma redução de **32,5%** em relação ao trimestre anterior (9,54 dias). Esse avanço significa que o cidadão está recebendo a resposta final de forma três dias mais rápida do que no período anterior.

Registre-se que esse prazo considera o período desde o registro da manifestação no

² Vide art. 11, § 1º, da Lei federal nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

³ Vide art. 16 da Lei federal nº 13.460, de 2017 (Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos).

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 SAPE e Ouvidoria-Geral do Estado.

Considerando **exclusivamente** os **pedidos de acesso à informação**, o tempo médio de resposta foi de apenas **2,5 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.

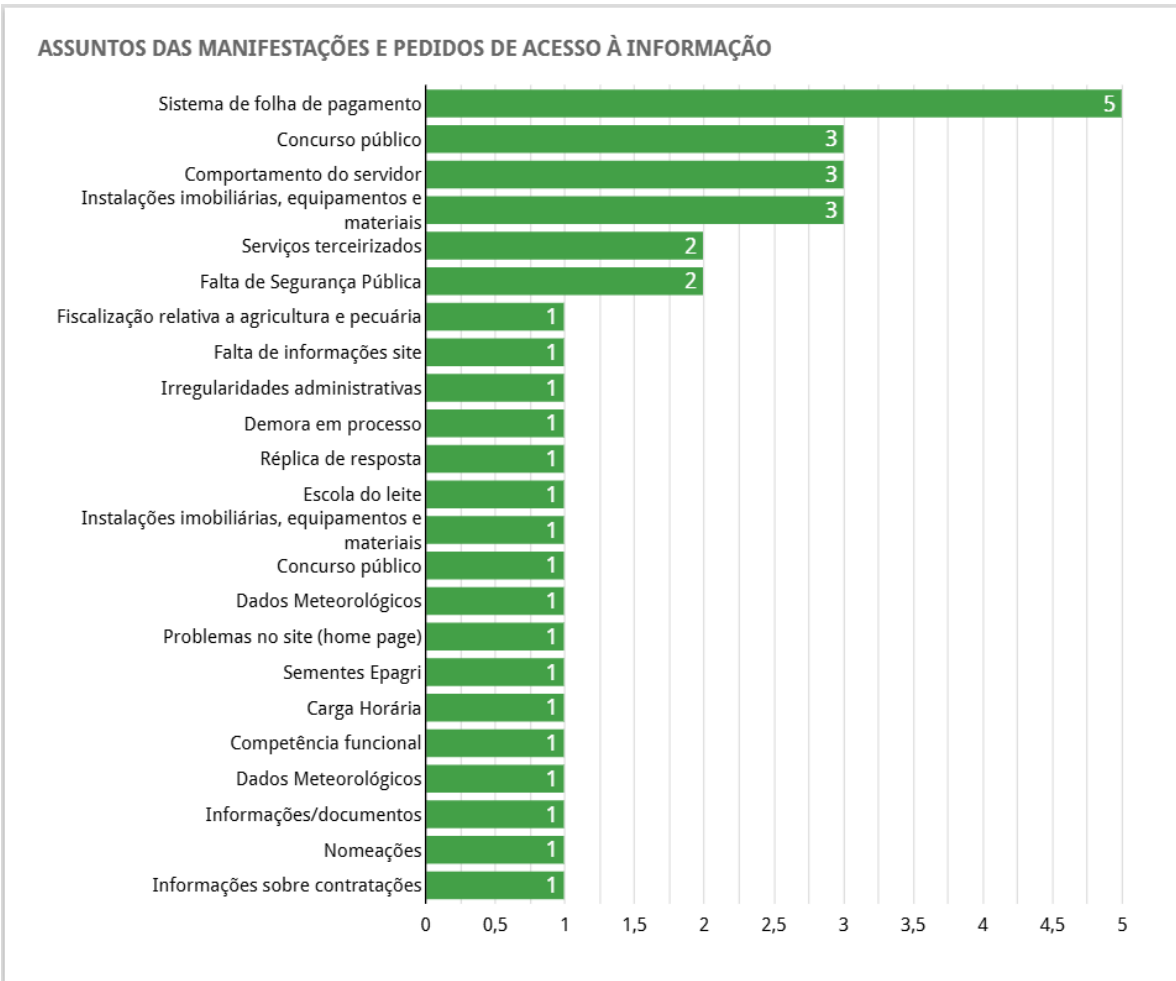
Quadro 3 - Principais assuntos das demandas

Tipo	Assunto	Total	%
Denúncia	Irregularidades administrativas	1	2,86%
Denúncia	Competência funcional	1	2,86%
Denúncia	Carga Horária	1	2,86%
Denúncia	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	2,86%
Denúncia	Comportamento do servidor	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Informações sobre contratações	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Nomeações	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Dados Meteorológicos	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Escola do leite	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Dados Meteorológicos	1	2,86%
Reclamação	Sistema de folha de pagamento	4	11,43%
Reclamação	Falta de Segurança Pública	2	5,71%
Reclamação	Comportamento do servidor	2	5,71%
Reclamação	Concurso público	2	5,71%
Reclamação	Serviços terceirizados	2	5,71%
Reclamação	Réplica de resposta	1	2,86%
Reclamação	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	2,86%
Reclamação	Demora em processo	1	2,86%
Reclamação	Sementes Epagri	1	2,86%
Solicitação	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	2,86%
Solicitação	Problemas no site (home page)	1	2,86%

Solicitação	Sistema de folha de pagamento	1	2,86%
Solicitação	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	1	2,86%
Sugestão	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	2,86%
Sugestão	Falta de informações site	1	2,86%
Total geral		35	100%

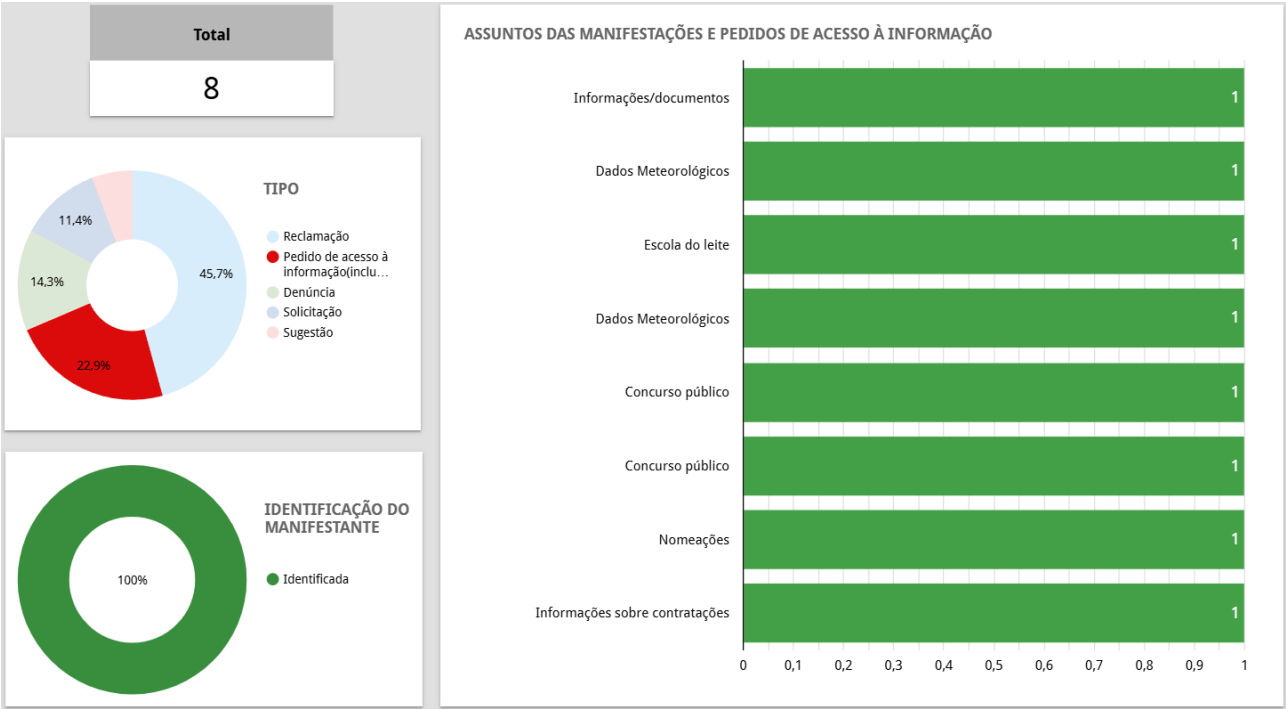
Os gráficos a seguir detalham os principais assuntos por tipologia.

Gráfico 4 - Principais assuntos das demandas



A partir desse **Gráfico 4** acima, é possível verificar que os temas das demandas foram diversos, incluindo questões sobre folha de pagamento, concurso público, comportamento de servidores, instalações da Epagri, entre outros assuntos.

Gráfico 5 - Principais assuntos dos Pedidos de Acesso à Informação (Lei de Acesso à Informação – LAI)



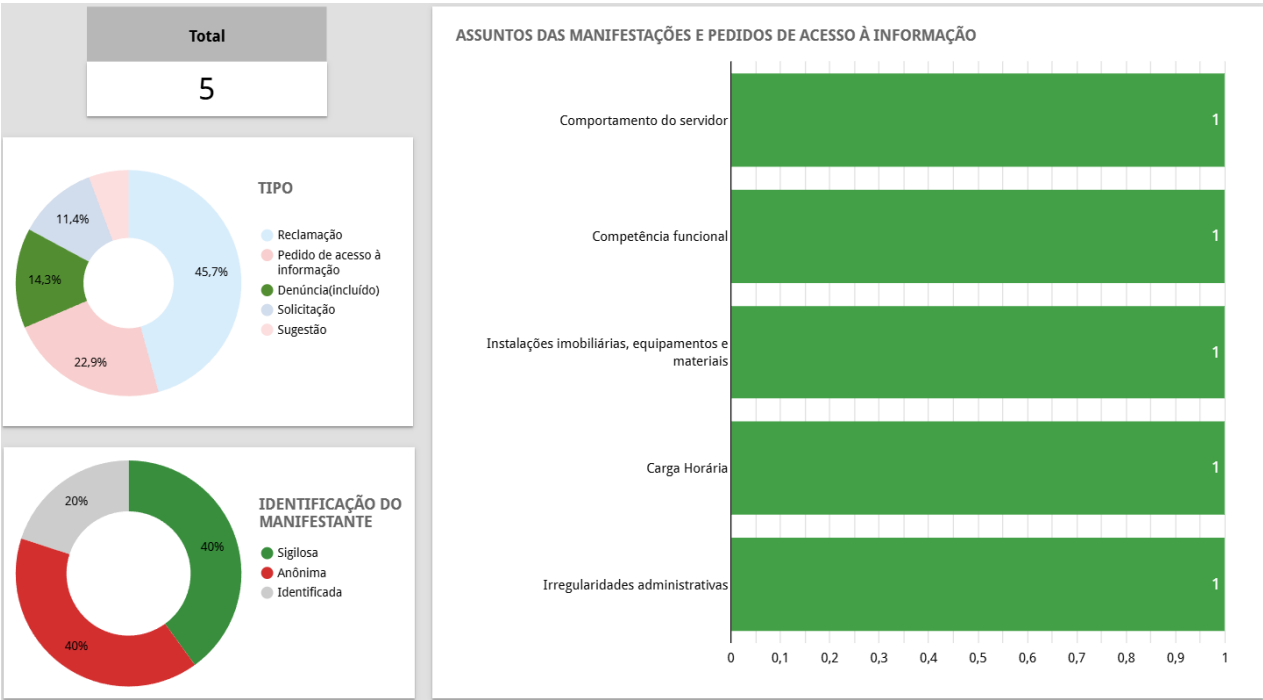
Especificamente sobre os **8** pedidos de acesso à informação, os assuntos foram sobre dados meteorológicos, concurso público e informações sobre as próximas convocações de candidatos aprovados do concurso público do [Edital nº 01/2022](#).

Todas as demandas da LAI foram **deferidas**, ou seja, a Epagri concedeu o acesso à informação.

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

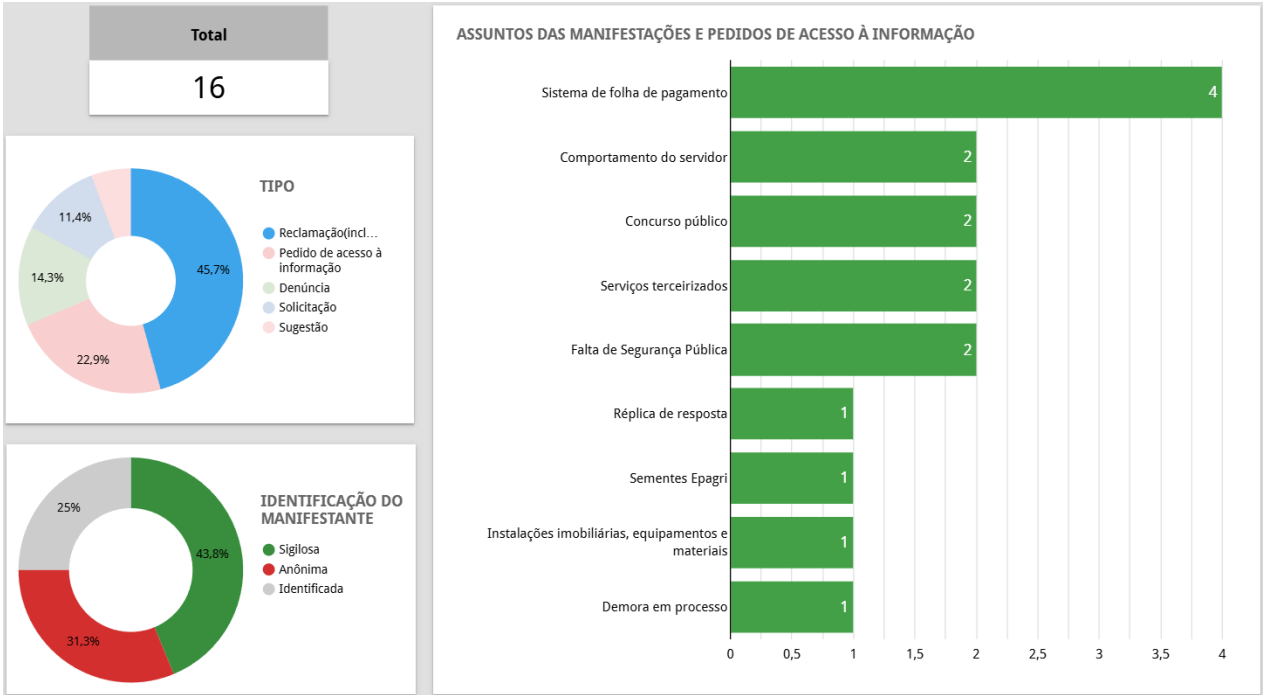
Decisão do pedido de acesso à informação	Total ▾	%	Recursos contra decisões em acesso à informação
Pedido deferido	8	100%	0

Gráfico 6 - Principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia



Constata-se do **Gráfico 6** acima que as **5 denúncias** envolveram assuntos variados, incluindo riscos identificados no [Plano de Integridade](#), como comportamento dos empregados públicos, competências funcionais, instalações imobiliárias da Epagri, carga horária e supostas irregularidades administrativas.

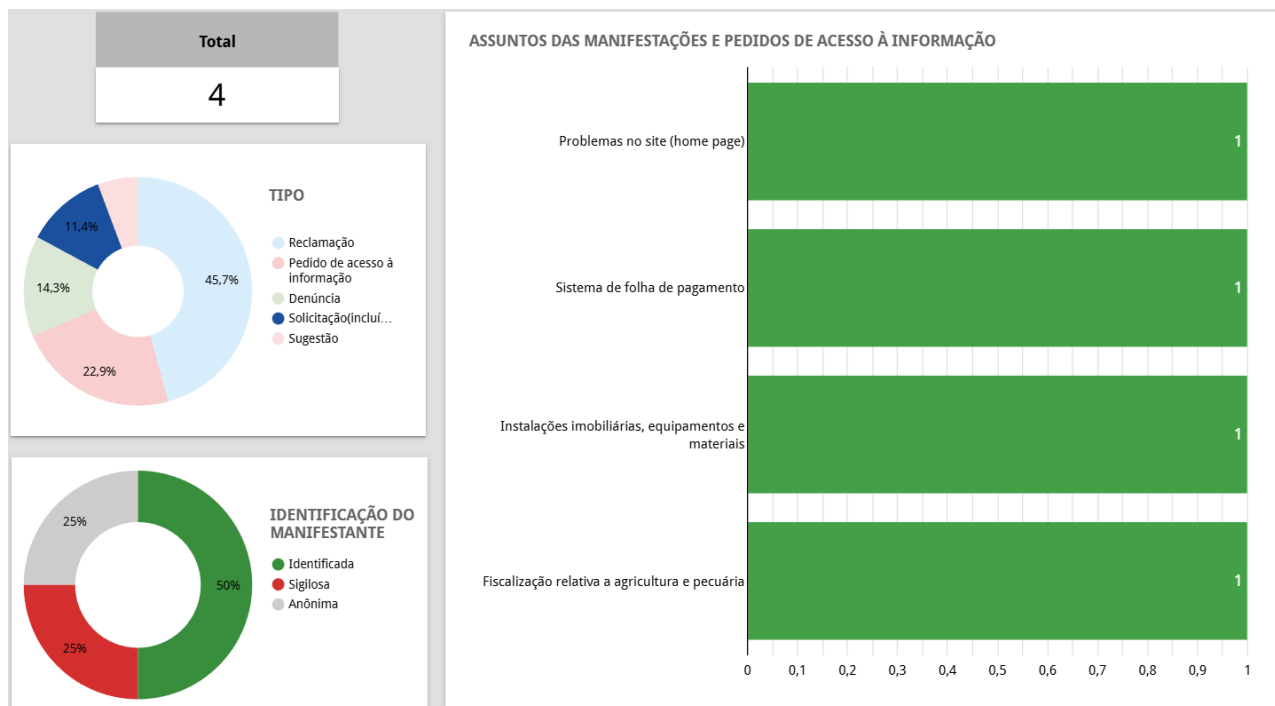
Gráfico 7 - Principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação



A partir desse **Gráfico 7** acima, é possível verificar que as **16 reclamações** são relacionadas a assuntos variados, incluindo o sistema de pagamento da Epagri, comportamento dos empregados públicos, concurso público, serviços terceirizados, falta de segurança pública, sementes da Epagri (não entrega de produto comprado

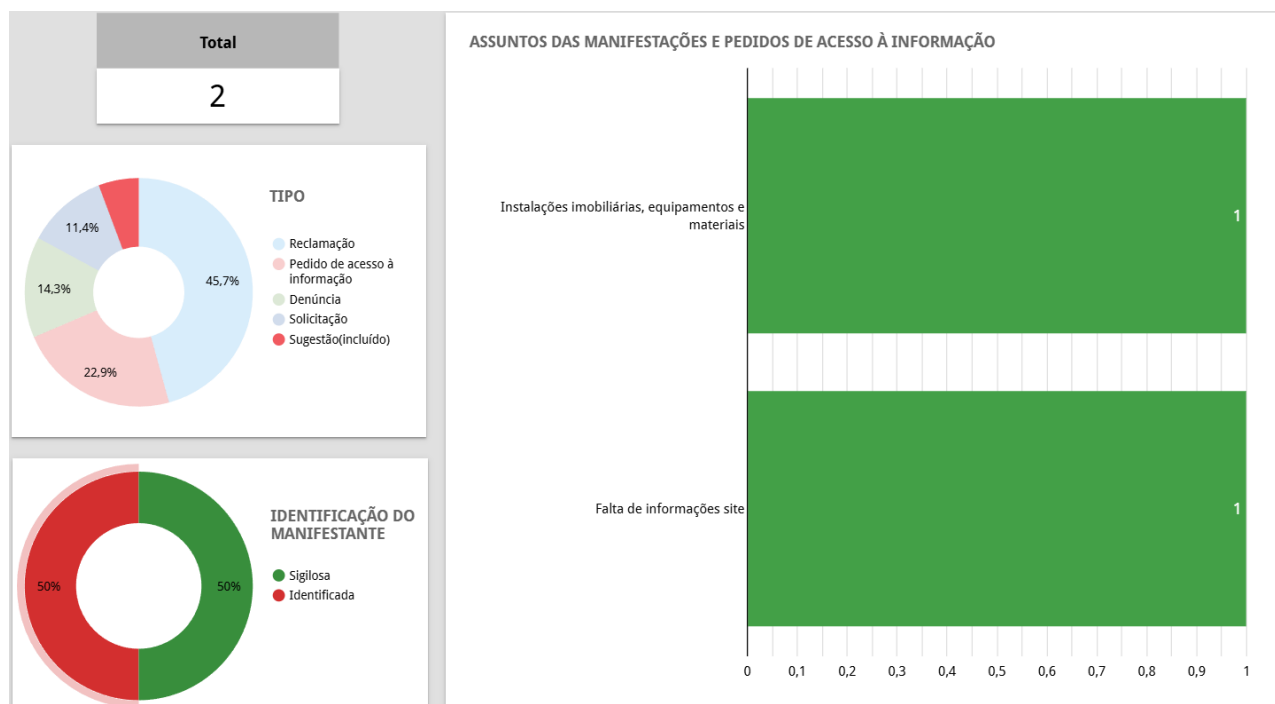
de licenciado), instalações imobiliárias e demora na tramitação de determinado processo administrativo.

Gráfico 8 - Principais assuntos das manifestações do tipo Solicitação



As **4 solicitações** encaminhadas também envolveram assuntos diversos, conforme se constata do **Gráfico 8** acima, incluindo solicitação sobre o tamanho da letra utilizada nos *sites* da Epagri, sistema de folha de pagamento, instalações imobiliárias e fiscalização relativa à agricultura.

Gráfico 9 - Principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão



As **2 sugestões** encaminhadas foram todas relativas às instalações imobiliárias da

Epagri e sobre a inclusão de informações nas divulgações de evento no *site* da Epagri.

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: disponibilização de relatórios anuais de aquisições de bens e serviços; informações sobre concurso público e convocações dos candidatos aprovados; informações sobre dívidas do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), informações sobre estações meteorológicas da Epagri e sobre dados meteorológicos.
- Quanto ao pedido de relatórios anuais de aquisições de bens e serviços, a Ouvidoria encaminhou o *link* de acesso ao [Portal da Transparência da Epagri](#) em que constam relatórios de aquisições, contratos e convênios e despesas. Essas informações estão disponíveis de forma pública e transparente no [Portal da Transparência da Epagri](#) e no [Portal da Transparência do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina](#), sendo que algumas informações são alimentadas diretamente pelos sistemas de gestão da Epagri e do Estado. Importante esclarecer que, nos termos do art. 14, inciso III, do [Decreto estadual nº 1.048/2012](#), a Epagri não está obrigada a produzir relatórios específicos, nos formatos desejados pelo cidadão, ou a realizar consolidações, análises ou interpretações adicionais de dados, ou serviço de produção ou tratamento de dados.
- Sobre informações sobre as contratações e convocações de candidatos aprovados no concurso público, o Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) tem mantido essas informações atualizadas no seguinte *link*: <https://www.epagri.sc.gov.br/a-epagri/estagios-e-concursos/concurso-publico/>
- Sobre dados meteorológicos, a Epagri conta como site **Agroconnect**, que também fornece as **informações meteorológicas** que foram solicitadas via Ouvidoria: <https://ciram.epagri.sc.gov.br/agroconnect/>.

b) Reclamações:

- As **16 reclamações** trataram de assuntos variados. Destacam-se os seguintes assuntos: serviços terceirizados (motorista), instalações imobiliárias, comportamento de empregado público, concurso público, sementes da Epagri (licenciado que não teria entregado o produto adquirido) e sistema de folha de pagamento (pagamento de rubricas).
- Entre as principais providências adotadas pela Epagri nas soluções apresentadas, citamos:
 - Sobre a demora em tramitação em processo administrativo, a unidade da Epagri justificou o atraso. A Ouvidoria interveio nas unidades responsáveis para obter as informações e acelerar a resposta, garantindo o direito constitucional à duração razoável dos processos administrativos.

- Sobre o trabalho de reeducandos nas unidades da Epagri, foi ressaltado o caráter social desta medida. A Epagri esclareceu que os reeducandos que participam deste programa são cuidadosamente selecionados pela Secretaria de Estado de Justiça e Reintegração Social (SEJURI), com base em critérios de bom comportamento e disciplina, demonstrados ao longo do cumprimento de suas penas. A Epagri também informou que avaliará medidas de segurança com a SEJURI. O objetivo é aprimorar ainda mais a segurança e o controle do programa.
- Sobre a reclamação sobre as instalações imobiliárias de Centro de Educação Profissional (CEDUP), a Epagri esclareceu que há gestão compartilhada com Secretaria de Estado da Educação (SED). Em apenas seis meses de atuação em Gestão Compartilhada com a SED, a Epagri procedeu ao diagnóstico da situação atual e vem adotando medidas voltadas à adequação e à melhoria das condições oferecidas aos estudantes, contemplando salas de aula, ambientes de convivência e o setor de internato. Nesse período, foram realizados reparos e manutenções nas instalações elétricas, hidráulicas e na infraestrutura dos alojamentos e salas de aula. Quanto ao mobiliário escolar, estão sendo efetuados reparos e reposições de carteiras e cadeiras, observada a disponibilidade da unidade. Também foi informado que se encontra em andamento levantamento patrimonial para verificar o estado de conservação dos bens e identificação daqueles que deverão ser substituídos. Concluída a referida etapa, serão adotados os trâmites administrativos pertinentes à aquisição e substituição dos itens necessários.
- Sobre reclamação envolvendo a emissão do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF), foi esclarecido que não houve qualquer discriminação. O cidadão não comprovou residência para o município para o qual solicitara o CAF. A sua emissão depende, por força de norma legal, da apresentação de alguns documentos, entre eles o comprovante de residência no município onde o agricultor solicita o cadastro. Essa exigência é um requisito obrigatório para garantir que o documento seja emitido corretamente e dentro da legalidade.
- Sobre a reclamação envolvendo serviços terceirizados (motorista), visando melhorar os processos de fiscalização, o Departamento Estadual De Gestão Operacional (DEGOP) implementou, para as próximas viagens, um formulário de pesquisa de satisfação. Ele será aplicado aos passageiros depois dos deslocamentos mais longos, permitindo avaliar o profissional e se for necessário solicitar uma mudança na sua conduta ou até a sua substituição.
- Sobre a reclamação envolvendo sementes da Epagri, que a licenciada teria demorado para entregar o produto, a Epagri entrou em contato com a empresa licenciada, que se colocou à disposição e averiguará o caso.
- Sobre a reclamação relacionada às convocações do concurso público, que não indica o local de lotação na convocação, conforme previsto no edital, a lotação final é determinada pela Epagri de acordo com a necessidade da Epagri, não havendo obrigatoriedade de divulgação prévia da lista de municípios antes do início do pré-serviço. O pré-serviço integra o processo de contratação e tem como objetivo a ambientação e avaliação inicial dos candidatos aprovados. Somente neste período a Epagri procederá com a definição da lotação ofertando as vagas em aberto no momento, sempre respeitando a ordem de classificação e as necessidades institucionais.
- Por fim, referente à reclamação envolvendo o pagamento de rubricas a empregados, não foi verificada irregularidade no pagamento de

remuneração do piso de engenheiros a assistentes de pesquisa. O salário diferenciado a profissionais com formação em Engenharia de Bioprocessos e Biotecnologia decorre da obrigatoriedade de cumprimento do salário-mínimo profissional estabelecido pela Lei federal nº 4.950-A/1966. O Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS) da Epagri e o Edital 001-2022 (subitem 4.3) previram expressamente o cumprimento desta legislação para as categorias afetadas. O PCCS 2015 está disponível neste *link*: https://transparencia.epagri.sc.gov.br/?page_id=5206.

c) Denúncias:

- As **5 denúncias** também trataram de assuntos variados, tais como irregularidades administrativas, descumprimento de carga horária, comportamento de empregado público, instalações imobiliárias e avaliação de desempenho. Desse total, **2** denúncias foram sigilosas, **2** anônimas e **1** identificada.
- Entre as principais providências adotadas pela Epagri nas soluções apresentadas, citamos:
 - Em uma das denúncias, não foram constatadas irregularidades ou descumprimento de normas. De qualquer modo, o empregado foi orientado a adotar comunicação não violenta com o(a) denunciante e demais colegas.
 - Sobre uma suposta acumulação indevida de cargos públicos, foi esclarecido que o empregado que era vinculado às Centrais de Abastecimento do Estado de Santa Catarina S.A. (CEASA/SC), mas passou no concurso público da Epagri, tendo se desligado da estatal CEASA/SC. A Ouvidoria da Epagri entrou em contato com o Controle Interno e Ouvidoria da CEASA/SC recomendando a atualização do *site* da CEASA/SC para atualização dessa informação.
 - Quanto às instalações da Epagri, a reclamação era referente às goteiras do saguão de entrada da Sede da Epagri. A Epagri realizou licitação para consertar esses problemas, conforme o processo **EPAGRI 6519/2025**.
 - Sobre a denúncia referente à avaliação de desempenho, não foram identificadas irregularidades.

d) Solicitações:

- As **4 solicitações** foram relacionadas a assuntos variados: informações sobre o cultivo de mamão, instalações imobiliárias, problemas no *site* da Epagri e sistema de folha de pagamento.
- Entre as principais providências adotadas pela Epagri nas soluções apresentadas, citamos:
 - Sobre as instalações imobiliárias, o DEGOP providenciou laudo para verificar a situação, considerando a solicitação de vizinho da Sede da Epagri.
 - Quanto à solicitação envolvendo o pagamento de rubricas a empregados, foi esclarecido que o salário diferenciado a profissionais com formação em Engenharia de Bioprocessos e Biotecnologia decorre da obrigatoriedade de cumprimento do salário-mínimo profissional estabelecido pela Lei federal nº 4.950-A/1966. O Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS) da Epagri e o Edital 001-2022 (subitem 4.3) previram expressamente o cumprimento desta legislação para as categorias afetadas. O PCCS 2015 está disponível neste link: https://transparencia.epagri.sc.gov.br/?page_id=5206.

- Por fim, com relação ao cultivo de mamão, a Epagri não possui conhecimento especializado em mamoeiro na sua equipe e, também, esta é uma cultura com a qual a empresa não trabalha.

e) Sugestões:

- As **2 sugestões** foram todas relacionadas ao *site* da Epagri e às instalações imobiliárias.
- As sugestões foram acolhidas pela Epagri. Nas próximas divulgações do evento "**Porteira Aberta**", será considerada a divulgação dos horários detalhados de cada uma das oficinas, com o objetivo de facilitar a participação do público. Com relação a um espaço para alimentação no Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia (CIRAM), foi informado que será incluído no planejamento da Unidade a ampliação do ambiente para inclusão de um espaço para alimentação com mesa e banco.

7 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

No **terceiro 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:

- **Monitoramento da pesquisa de satisfação dos usuários.**
- **Capacitação no Pré-Serviço:** o Controlador Interno e Ouvidor ministrou 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 integridade⁴ e *compliance*⁵, [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 **03.07.2025** e **07.08.2025**. 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**.
- **Treinamento para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPAA):** no dia **21.08.2025**, o Ouvidor realizou treinamento para os novos membros eleitos da CIPAA. No treinamento, o Ouvidor reforçou a importância de uma atuação conjunta entre CIPAA, Ouvidoria e Serviço Social 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

⁴ **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](#).

⁵ **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/)

recebimento de denúncias, garantindo sigilo e tratamento adequado das manifestações. Destacou-se que é **proibida a criação de outros canais internos alternativos**⁶ para recebimentos de denúncias e a necessidade de que qualquer empregado que tome conhecimento de uma denúncia mantenha o sigilo sobre o fato e denunciante e a encaminhe à Ouvidoria, orientando o denunciante a fazer o registro de sua manifestação⁷.

Figura 2 – Treinamento para a CIPAA



Treinamento para a CIPAA no Centro de Treinamento da Epagri, em 21.08.2025, em Florianópolis/SC

- **Colaboração na elaboração da cartilha sobre o assédio da CIPAA:** a CIPAA e a Ouvidoria elaboraram cartilha sobre assédio moral, com base na cartilha da CGE. No dia **26.08.2025**, CIPAA divulgou o documento, encaminhando-o a todos os colaboradores da empresa, conforme determina a legislação⁸.

Figura 3 – Cartilha da CIPAA



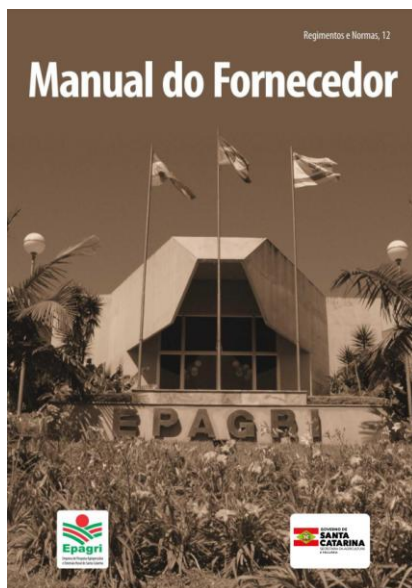
⁶ [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#). Art. 36. Fica **proibida a criação ou manutenção de ouvidorias independentes** ou a utilização de sistemas informatizados de ouvidorias diferentes ao definido pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, regulamentado por este Decreto.

⁷ [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**.

⁸ Vide [Lei federal nº 14.457, de 2022](#), e [Lei federal nº 14.540, de 2023](#).

- **Atualização do Manual do Fornecedor:** atualização do Manual do Fornecedor, documento que orienta, de forma simples, como funcionam as licitações, contratações e regras de integridade da Epagri. Este Manual também deixa claro que a Ouvidoria é o canal responsável por receber e gerenciar o recebimento e resposta de denúncias sobre possíveis desvios, fraudes e corrupção nas contratações. O Manual está disponível no Portal da Transparência da Epagri, [neste link](#).

Figura 4 – Manual do Fornecedor



Além de ser um canal de recebimento e resposta de manifestações e pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria da Epagri atua como uma unidade estratégica na gestão da Epagri. Ao monitorar a satisfação dos usuários, capacitar novos empregados em integridade e colaborar com a CIPAA no combate ao assédio, a Ouvidoria assegura um ambiente de trabalho mais ético e saudável, e consolida sua função como agente de melhoria contínua dos serviços e da governança da Epagri.

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 \(clique aqui\)](#).





Assinaturas do documento



Código para verificação: **SA9037KS**

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



JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES (CPF: 802.XXX.370-XX) em 17/11/2025 às 17:15:26

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/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMDYyMTZfNjlxN18yMDI1X1NBOTAzN0tT> ou o site



<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00006216/2025** e o código **SA9037KS** 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 jul. de 2025 - 30 de set. de 2025

Total de manifestações e pedidos de acesso à informação

35

Respondidos

35

Em tratamento

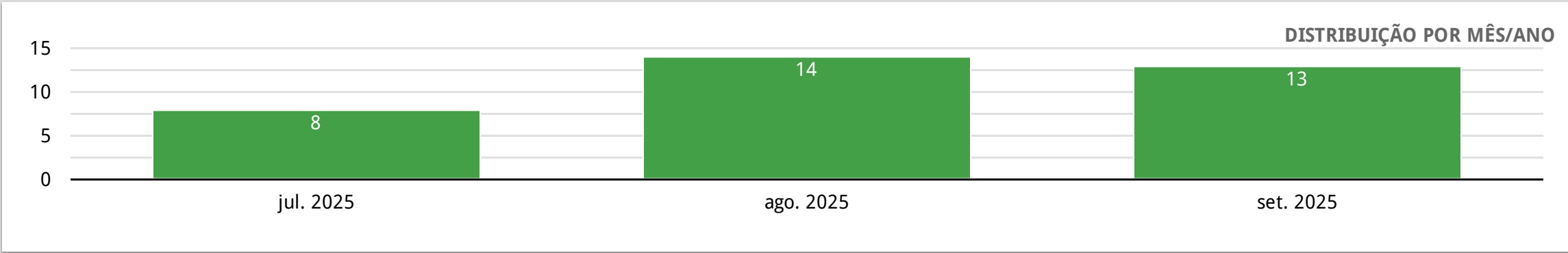
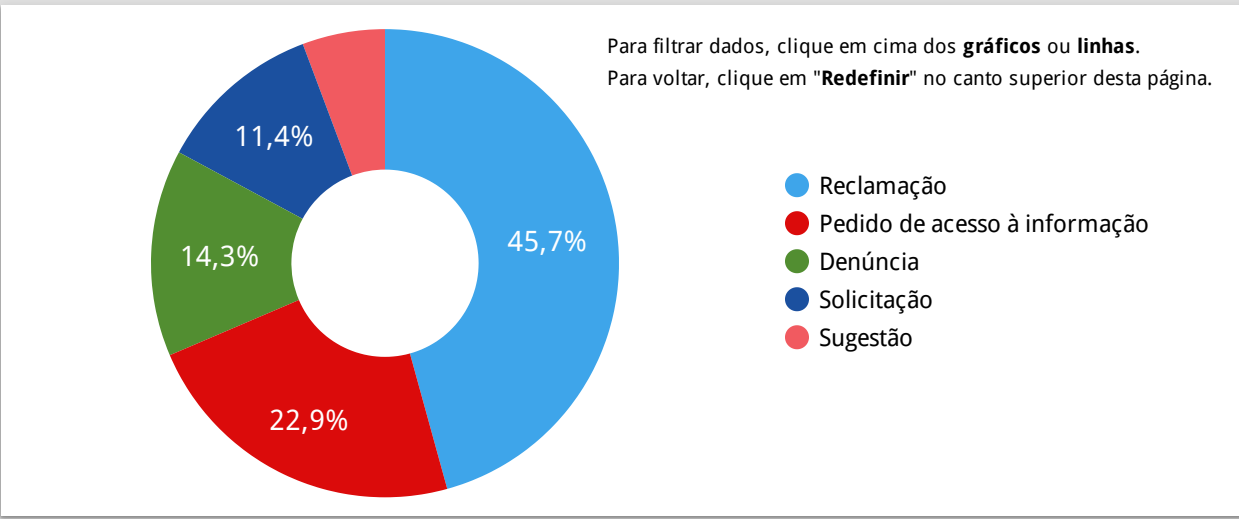
0

Tempo médio de resposta

6,43

Fora do prazo (atrasados)

0



Tipo		Total	%
1.	Reclamação	16	45,7%
2.	Pedido de acesso à informação	8	22,9%
3.	Denúncia	5	14,3%
4.	Solicitação	4	11,4%
5.	Sugestão	2	5,7%
Total geral		35	100,0%

Assunto	Total
Sistema de folha de pagamento	5
Concurso público	3
Comportamento do servidor	3
Instalações imobiliárias, equipamento...	3
Serviços terceirizados	2
Falta de Segurança Pública	2

1 - 23 / 23

Unidade	Total
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	12
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	5
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia...	4
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP)	2
Gerência Regional de Itajaí	2
Centro de Pesquisa para Agricultura Familiar (CEPAF)	1

1 - 15 / 15



1 de jul. de 2025 - 30 de set. de 2025

Total

35

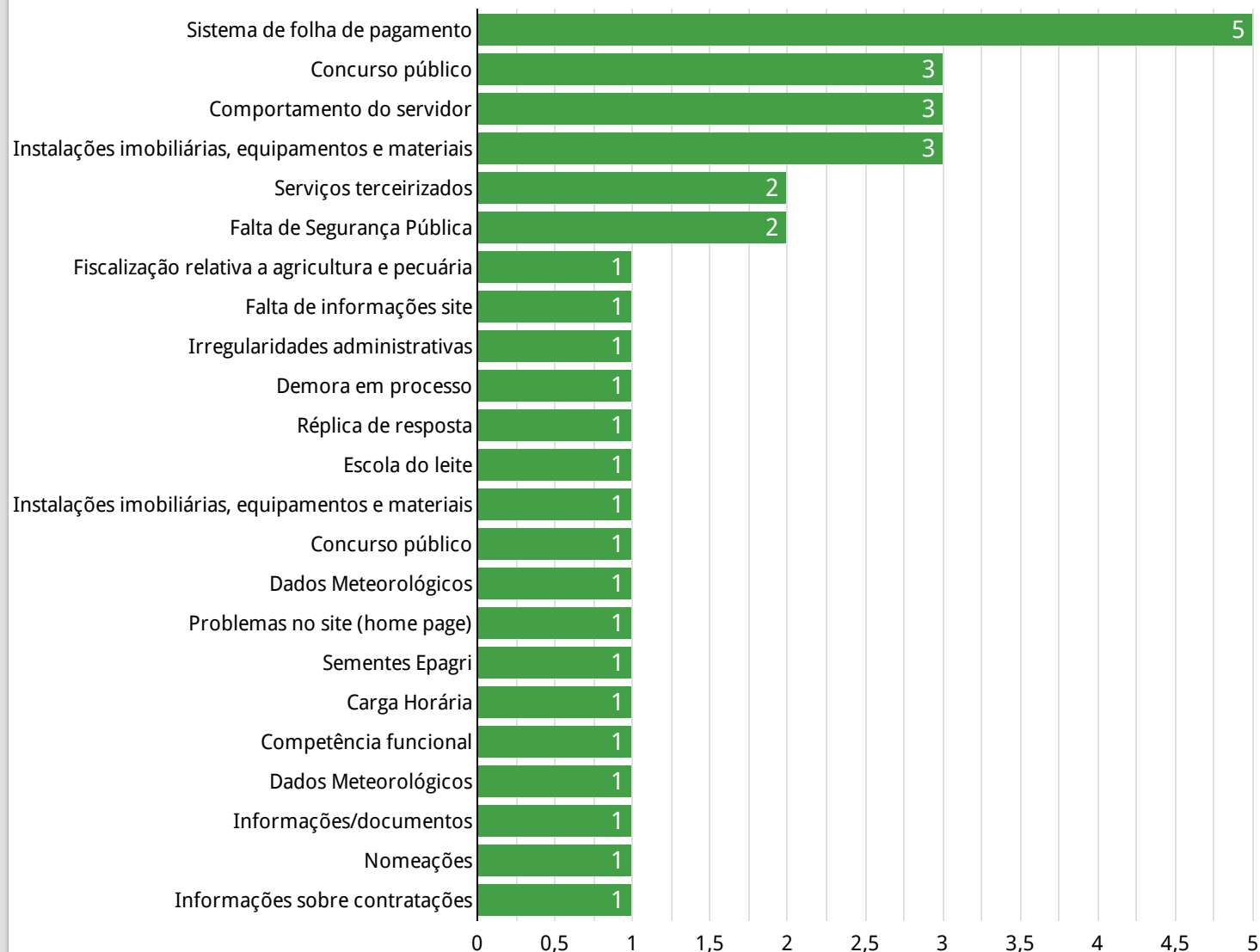
TIPO

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

IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

- Identificada
- Sigilosa
- Anônima

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

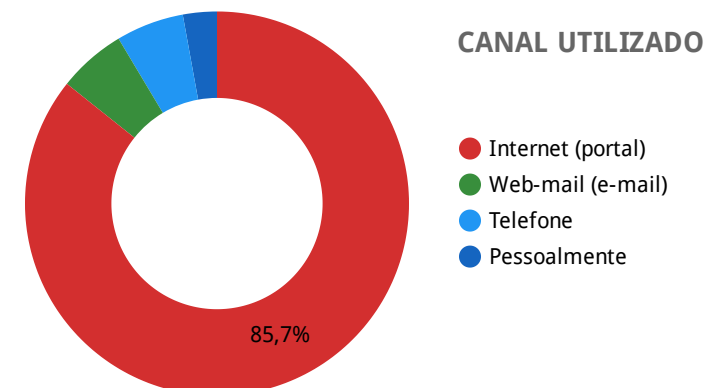
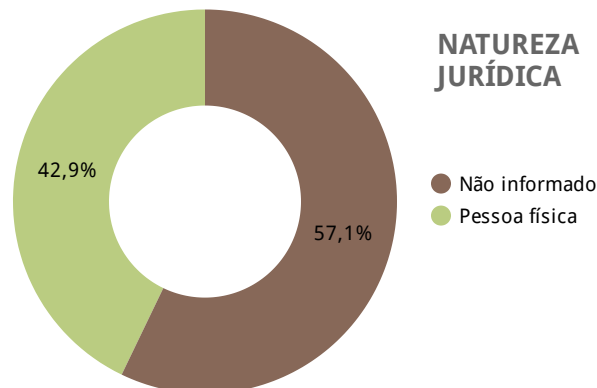
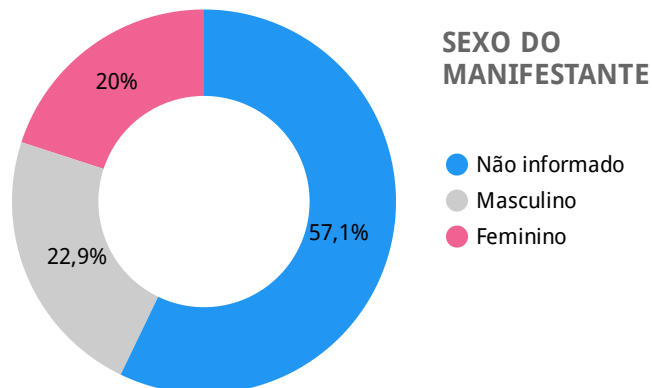
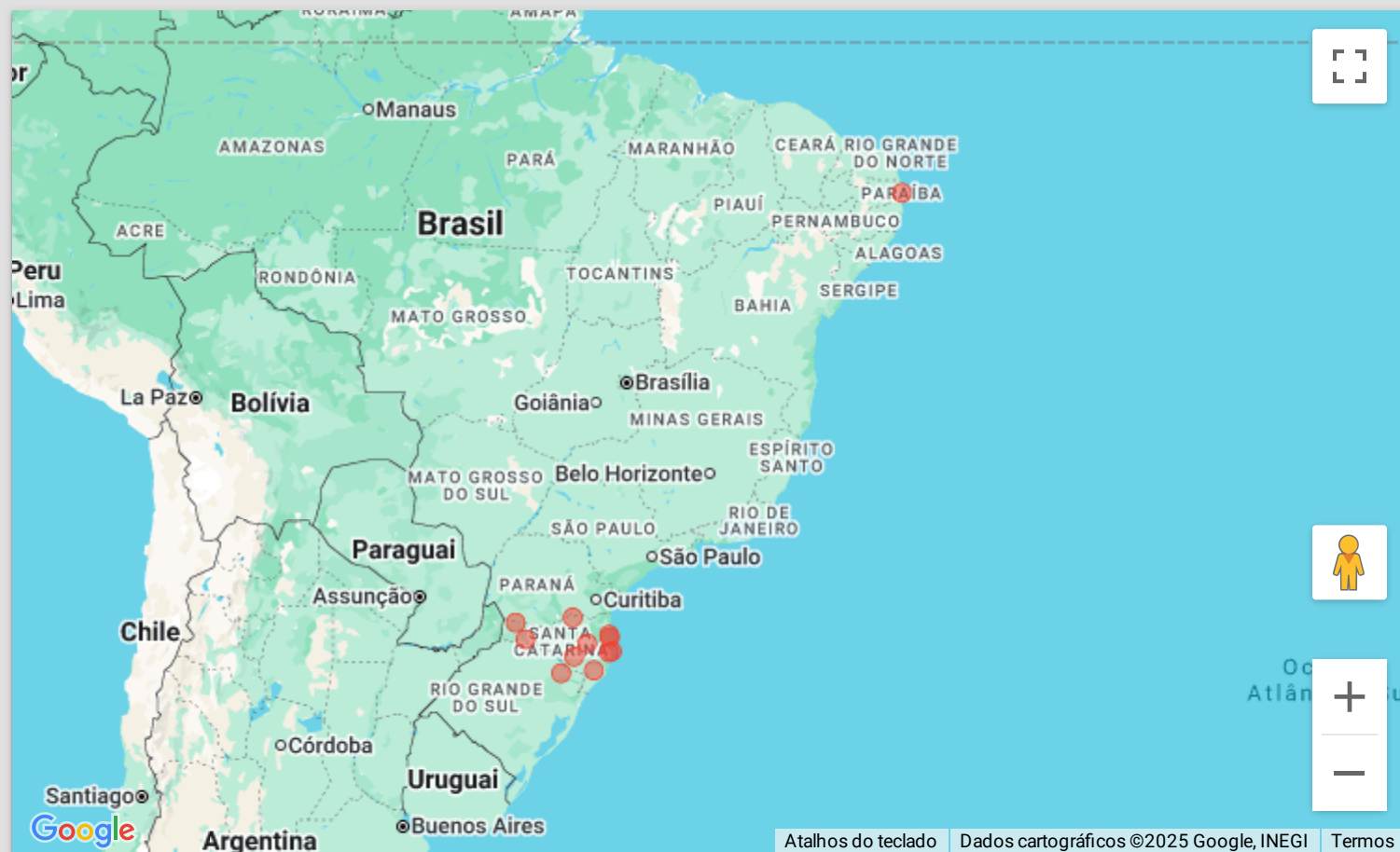
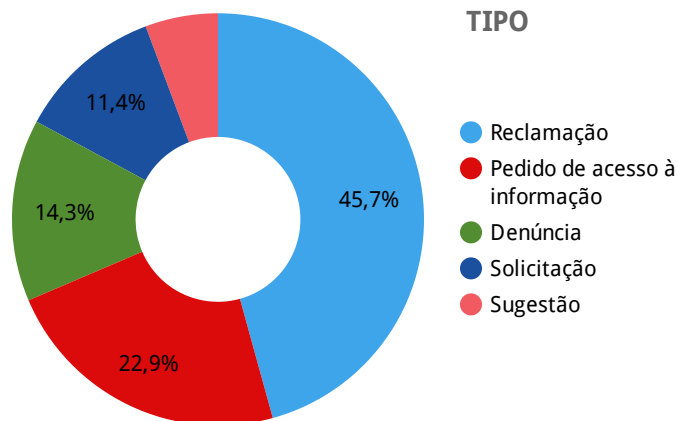
Para filtrar dados, clique em cima dos **gráficos** ou **linhas**.Para voltar, clique em "**Redefinir**" no canto superior desta página.



1 de jul. de 2025 - 30 de set. de 2025

Total

35



1 de jul. de 2025 - 30 de set. de 2025 ▾

Tipo ① ▲	Assunto	Total	%
Denúncia	Irregularidades administrativas	1	2,86%
Denúncia	Competência funcional	1	2,86%
Denúncia	Carga Horária	1	2,86%
Denúncia	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	2,86%
Denúncia	Comportamento do servidor	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Informações sobre contratações	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Nomeações	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Dados Meteorológicos	1	2,86%
Pedido de acesso à informação	Escola do leite	1	2,86%
Total geral		35	100%

1 - 28 / 28 < >

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

**Recursos contra decisões em
acesso à informação**

0

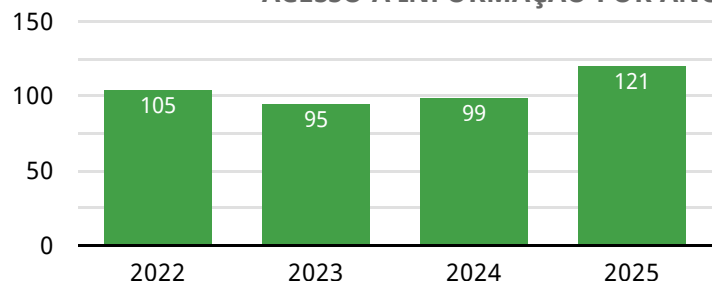
1 de jul. de 2025 - 30 de set. de 2025 ▾

Unidade ② ▾	Tipo	Total
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Reclamação	7
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Pedido de acesso à informação	3
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Reclamação	3
Gerência Regional de Itajaí	Reclamação	2
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP)	Pedido de acesso à informação	2
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de Sa...	Pedido de acesso à informação	2
Gerência Regional de Rio do Sul	Reclamação	1
Gerência Regional de Palmitos	Denúncia	1
Gerência Regional de Florianópolis	Sugestão	1
Gerência Regional de Criciúma	Reclamação	1
Departamento Estadual de Marketing e Comunicação (DEMC)	Denúncia	1
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Denúncia	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)	Solicitação	1
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Denúncia	1
	Total geral	35

1 - 22 / 22 < >



MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ANO

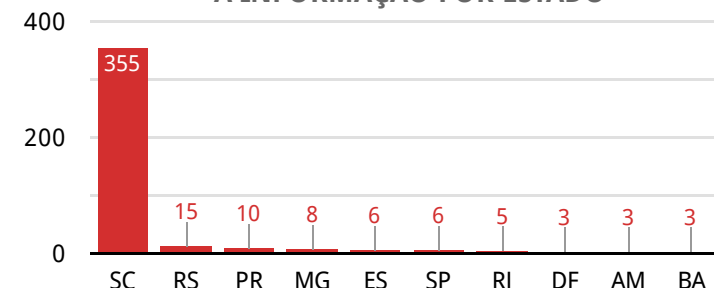


Selecionar período

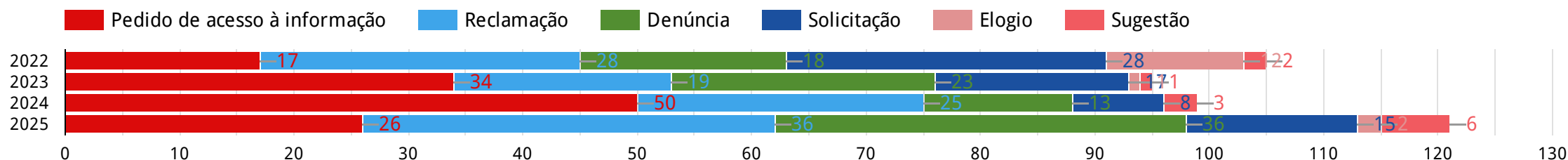
Total

420

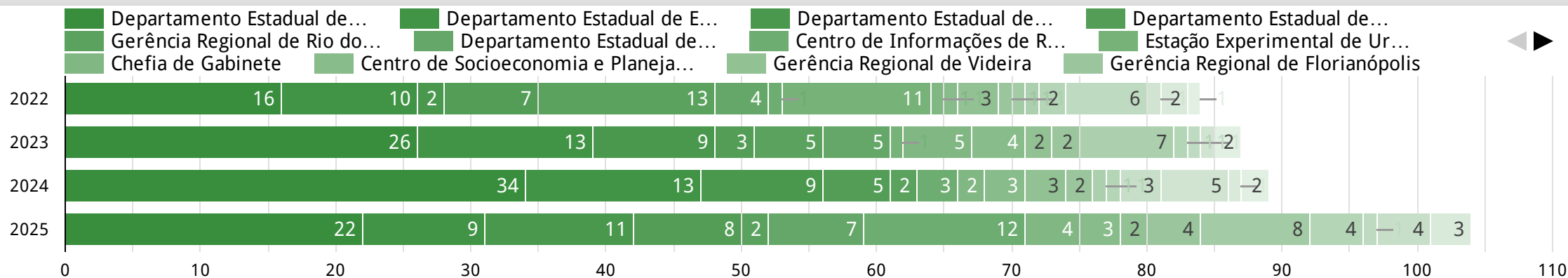
MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ESTADO



EVOLUÇÃO TEMPORAL POR TIPO



EVOLUÇÃO TEMPORAL POR UNIDADE DA EPAGRI





Assinaturas do documento



Código para verificação: **GP96B4E4**

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



JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES (CPF: 802.XXX.370-XX) em 17/11/2025 às 17:19:27

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/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMDYyMTZfNjlxN18yMDI1X0dQOTZCNEU0> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00006216/2025** e o código **GP96B4E4** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.