



RELATÓRIO DE GESTÃO 2025 OUVIDORIA

Florianópolis, 2026



Governador do Estado
Jorginho Mello

Secretário de Estado da Agricultura e Pecuária
Admir Edi Dalla Cort

Presidente da Epagri
Dirceu Leite

Diretores

Desenvolvimento Institucional
Jurandi Teodoro Gugel

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



RESUMO



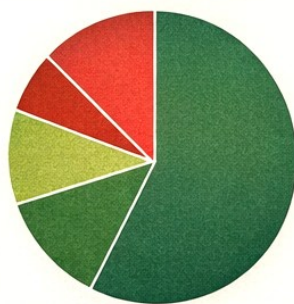
Relatório de Gestão de Ouvidoria 2025

Total de Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação

Total: 129

(Aumento de 30,3% em relação a 2024)

- ▶ Reclamações **38** (29,5%)
- ▶ Denúncias **38** (29,5%)
- ▶ Pedidos de Informação **28** (21,7%)
- ▶ Solicitações **16** (12,4%)
- ▶ Sugestões / Elogios **9** (7%)



Pesquisa de Satisfação

846

Comentários c/ Elogios

Tempo Médio de Resposta



7,96 dias ▶ Redução de 8,2% em relação a 2024

Perfis dos Manifestantes:

64% Pessoas Físicas

63% Anônimos

82,2% Sistema
(Sistema de Ouvidoria)

Principais Assuntos

Reclamações

- ▶ Empregados Públicos
- ▶ Folha de Pagamento
- ▶ Serviços Terceirizados

Denúncias

- ▶ Irregularidades
- ▶ Assédio Moral
- ▶ Uso de Veículos Oficiais

Pedidos de Informação

- ▶ Concurso Público
- ▶ Produção Agrícola
- ▶ Sementes da Epagri



Epagri: Nível Elevado de Transparência no PNTP

- ✓ Painéis Visuais Dinâmicos Atualizados, Capacitação de Empregados e Relatórios Trimestrais da Ouvidoria
- ✓ Ações de Melhoria no Portal da Transparência e Site Principal da Epagri
- ✓ Participação da Epagri no Programa Nacional de Transparência Pública e Inscrição no VIII Concurso de Boas Práticas da RENOUV

Ouvidoria Epagri - Compromisso com a **Transparência** e Usuário dos Serviços

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	4
2	APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	5
3	DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	8
4	ANÁLISE QUANTITATIVA	8
5	PRAZO DE ATENDIMENTO	12
6	PRINCIPAIS ASSUNTOS	14
7	PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	21
8	ANÁLISE QUALITATIVA	23
9	PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA	28
10	CONCLUSÃO	41

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório consolida as informações e resultados da Ouvidoria da Epagri ao longo de **2025**¹, 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 subordinada ao Diretor-Presidente da Epagri², desempenha papel estratégico no fortalecimento da governança corporativa, promovendo a conformidade e a transparência na gestão pública.

Com base na **missão** da Epagri – “promover o desenvolvimento sustentável e a inovação no espaço rural e pesqueiro” – e alinhada aos seus objetivos institucionais³, a Ouvidoria integra o macroprocesso de governança corporativa, conformidade e transparência, de acordo com 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 relatório destaca a relevância da Ouvidoria como ferramenta para ouvir o cidadão, garantir a qualidade dos serviços públicos e fortalecer o controle social.

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

² Vide arts. 2º, inciso III, e 16 do Regimento Interno da Epagri e Decreto estadual nº 1.933, de 2022.

³ 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 listadas⁴:

- 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 instância 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 **2025**, 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 designação	Nome
08.05.2023 em diante	Portaria DEX nº 62, de 08.05.2023 (designação)	José Pedro Oliveira Rosses

⁴ 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:

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

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.

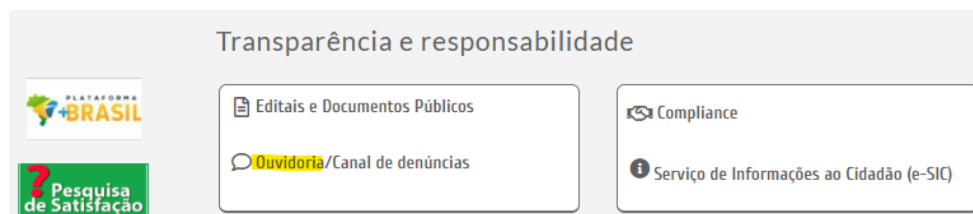
No *site* <http://ouvidoria.sc.gov.br/>, qualquer interessado pode apresentar as suas manifestações (**opção 1**) ou pedidos de acesso à informação – e-SIC (**opção 3**), sendo que o sistema está disponível 24 horas por dia. Para consultar o atendimento já realizado, o cidadão deve selecionar a **opção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

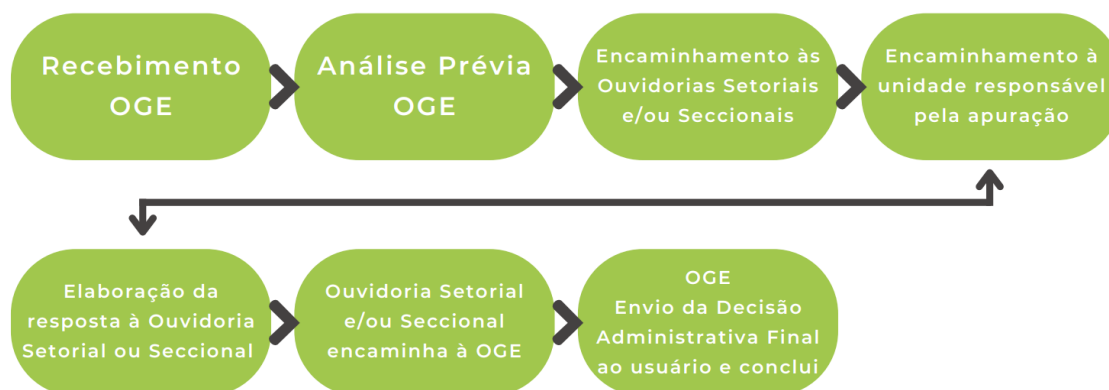


Conforme a **figura 3** acima, também consta no site principal da Epagri o *banner* de acesso ao Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e à pesquisa de satisfação dos usuários.

As **manifestações de ouvidoria** são registradas inicialmente na Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), atualmente vinculada à Secretaria de Estado da Casa Civil (SCC). As demandas relacionadas à área agropecuária ou à Epagri são encaminhadas à **Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária (SAPE)**, 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 SAPE e pela Ouvidoria-Geral do Estado, que comunica a decisão administrativa final ao usuário. Já os **pedidos de acesso à informação** são direcionados pela Ouvidoria-Geral do Estado diretamente à Ouvidoria Seccional da Epagri, sem a participação da SAPE no fluxo.

A **figura 4** sintetiza esse processo de recebimento, análise, encaminhamento, resposta e conclusão das manifestações de ouvidoria:

Figura 4 – Fluxo das manifestações



A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

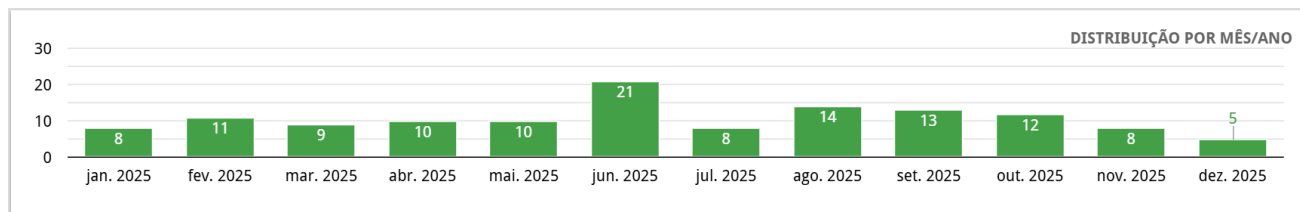
- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

A Ouvidoria da Epagri dispõe de sala reservada para atendimento presencial na Sede.

3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Em 2025, a Ouvidoria recebeu **129** manifestações, distribuídas ao longo do ano, com uma média de **10,75** manifestações por mês, 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** nos seguintes tipos, conforme os conceitos abaixo:

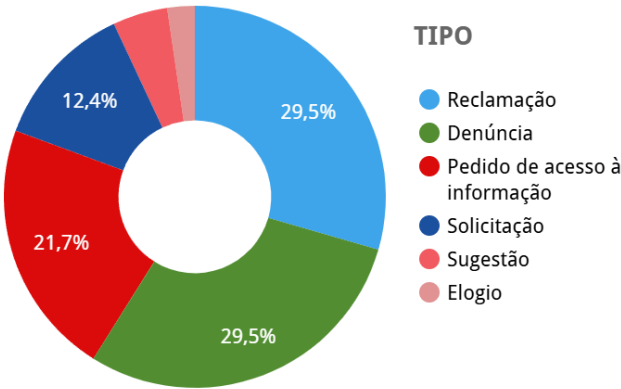
- a) denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- b) elogio:** demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido;
- c) reclamação:** 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.

Entre as manifestações atendidas pela Ouvidoria, o tipo mais recorrente foram as **reclamações (29,5%)** e as **denúncias (29,5%)**, empatadas, seguidas de **pedidos de acesso à informação (21,7%)**, **solicitações (12,4%)**, **sugestões (4,7%)** e **elogios (2,3%)**, conforme representam o **gráfico 2** e o **quadro 1** abaixo:

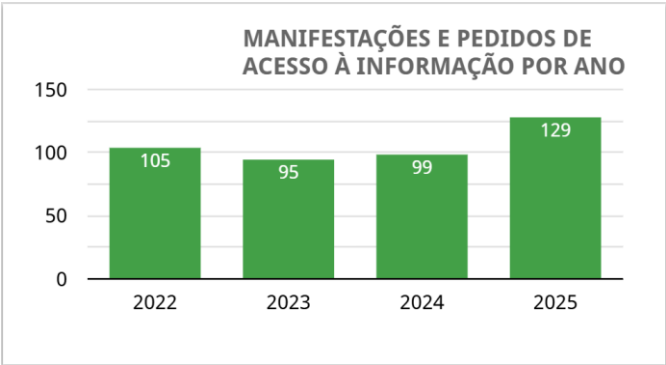
Gráfico 2 - Tipo das demandas



Quadro 1 – Tipo das demandas

Tipo		Total	%
1.	Reclamação	38	29,5%
2.	Denúncia	38	29,5%
3.	Pedido de acesso à informação	28	21,7%
4.	Solicitação	16	12,4%
5.	Sugestão	6	4,7%
6.	Elogio	3	2,3%
Total geral		129	100,0%

Em 2025, a Epagri recebeu o **maior número de demandas** ao compararmos com o histórico dos anos anteriores (2022/2024), conforme demonstra o **gráfico 3** abaixo:



Com a assunção de novas atribuições pela Epagri, como a atuação no **ensino**

agrotécnico, nos termos da Lei estadual nº 19.178, de 2025, é natural que a empresa estatal passe a interagir com um público ainda maior e mais diverso (alunos, pais, professores e comunidade escolar).

Nesse cenário, a tendência é de aumento das manifestações de Ouvidoria nos próximos anos, tanto em volume quanto em complexidade, exigindo organização, acompanhamento e aperfeiçoamento contínuo dos fluxos de atendimento.

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)	Reclamação	9
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Pedido de acesso à informação	7
Centro de Treinamento de Araranguá (CETRAR)	Reclamação	6
Departamento Estadual de Marketing e Comunicação (DEMC)	Denúncia	5
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Denúncia	5
Departamento Estadual de Gestão da Pesquisa e Inovação (DEGPI)	Pedido de acesso à informação	5
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Reclamação	5
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Solicitação	4
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP)	Pedido de acesso à informação	4
Chefia de Gabinete	Sugestão	4
Gerência Regional de Itajaí	Reclamação	3
Estação Experimental de Itajaí	Denúncia	3
Departamento Jurídico (DJUR)	Denúncia	3
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Solicitação	3
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Denúncia	3
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Pedido de acesso à informação	3

Unidade 	Tipo	Total
Gerência Regional de Florianópolis	Reclamação	2
Gerência Regional de Criciúma	Denúncia	2
Gerência Regional de Criciúma	Reclamação	2
Gerência Regional de Campos Novos	Denúncia	2
Departamento Estadual de Gestão da Pesquisa e Inovação (DEGPI)	Solicitação	2
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Denúncia	2
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP)	Denúncia	2
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP)	Reclamação	2
Controle Interno e Ouvidoria (CI-OUV)	Pedido de acesso à informação	2
Centro de Treinamento de Araranguá (CETRAR)	Denúncia	2
Centro de Socioeconomia e Planejamento Agrícola (CEPA)	Pedido de acesso à informação	2
Centro de Pesquisa para Agricultura Familiar (CEPAF)	Denúncia	2
Gerência Regional de Videira	Reclamação	1
Gerência Regional de Videira	Denúncia	1
Gerência Regional de Rio do Sul	Pedido de acesso à informação	1
Gerência Regional de Rio do Sul	Reclamação	1
Gerência Regional de Palmitos	Denúncia	1
Gerência Regional de Lages	Reclamação	1
Gerência Regional de Florianópolis	Denúncia	1
Gerência Regional de Florianópolis	Sugestão	1
Gerência Regional de Chapecó	Solicitação	1
Gerência Regional de Caçador	Denúncia	1
Estação Experimental de Urussanga	Denúncia	1
Estação Experimental de Lages	Solicitação	1
Estação Experimental de Ituporanga	Reclamação	1
Diretoria de Extensão Rural e Pesqueira	Denúncia	1
Departamento Jurídico (DJUR)	Pedido de acesso à informação	1
Departamento Estadual de Marketing e Comunicação (DEMC)	Elogio	1
Departamento Estadual de Marketing e Comunicação (DEMC)	Pedido de acesso à informação	1
Departamento Estadual de Marketing e Comunicação (DEMC)	Solicitação	1
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	Solicitação	1
Departamento Estadual de Gestão da Pesquisa e Inovação (DEGPI)	Reclamação	1
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	Pedido de acesso à informação	1
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP)	Solicitação	1
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP)	Elogio	1
Departamento Estadual de Ensino Agrotécnico (DETEC)	Denúncia	1
Controle Interno e Ouvidoria (CI-OUV)	Solicitação	1
Centro de Socioeconomia e Planejamento Agrícola (CEPA)	Solicitação	1
Centro de Socioeconomia e Planejamento Agrícola (CEPA)	Reclamação	1
Centro de Pesquisa para Agricultura Familiar (CEPAF)	Reclamação	1
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Elogio	1
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Sugestão	1
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de S...	Reclamação	1
Centro de Educação Profissional de Campo Erê (CEDUPCE)	Reclamação	1
Centro de Desenvolvimento em Aquicultura e Pesca (CEDAP)	Pedido de acesso à informação	1
Total geral		129

A partir do **quadro 2** acima, nota-se que o Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP), tal como nos anos anteriores, continua sendo a unidade que mais recebeu demandas.

Na sequência, outras unidades que receberam um maior número de demandas foram o Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGOP), o Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia (CIRAM) e o Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesca (DERP), conforme o **quadro 3** abaixo:

Unidade	Total
Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP)	22
Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP)	12
Centro de Informações de Recursos Ambientais e de Hidrometeorologia de Santa Catarina (CIRAM)	12
Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesca (DERP)	10

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.



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS (EM DIAS CORRIDOS)

7,96 DIAS

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

Para calcular o tempo médio de resposta, utilizou-se a seguinte fórmula: somatório (data de conclusão – (menos) data de abertura das manifestações) / (divididos) pelo total de manifestações recebidas.

Conforme consta na imagem acima, todas as respostas da Epagri aos manifestantes/requerentes foram apresentadas **dentro dos prazos legais da legislação^{5 6}, sem qualquer atraso.**

O tempo médio de resposta, de **7,96 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 SAPE por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação. A Ouvidoria Setorial da SAPE, então, reencaminha a resposta à Ouvidoria-Geral do Estado, que transmite a resposta final ao usuário, conforme o fluxo da **fl. 7** 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.

Em 2025, mesmo com **aumento de demandas (129, frente a 99 em 2024, crescimento de 30,3%)**, o **tempo médio de resposta reduziu de 8,67 para 7,96 dias** — redução de 0,71 dia, equivalente a **8,2%**. O resultado demonstra ganho de eficiência e compromisso das unidades da Epagri com respostas mais céleres aos usuários.

Contabilizando exclusivamente os pedidos de acesso à informação, o tempo médio de resposta foi de apenas **3,14 dias** corridos.

⁵ 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.

⁶ 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.

6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

A seguir, no **quadro 4**, apresentamos os principais assuntos por tipo de manifestação: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e pedido de acesso à informação.

Quadro 4 - Manifestações e pedidos de acesso à informação por assunto

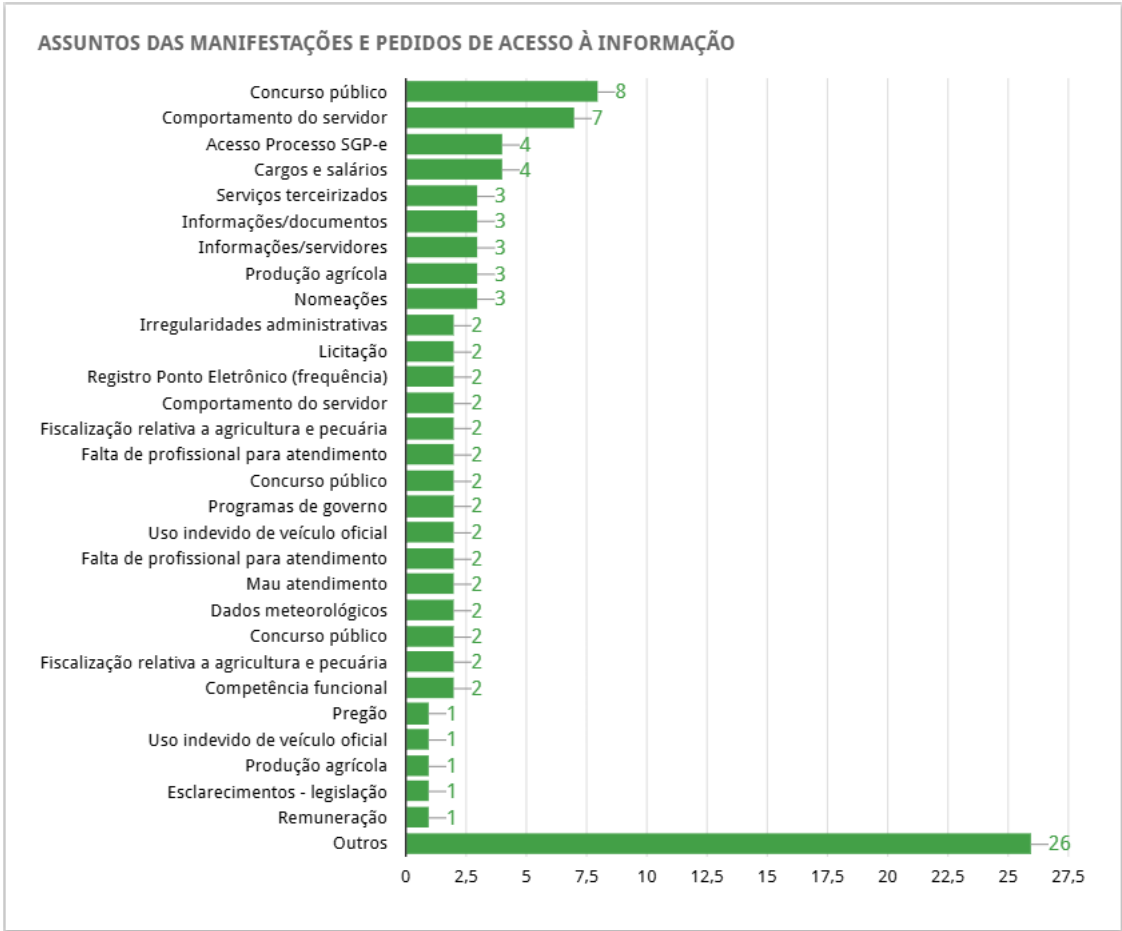
Tipo	Assunto	Total	%
Denúncia	Comportamento do servidor	7	5,43%
Denúncia	Irregularidades administrativas	4	3,1%
Denúncia	Assédio moral	4	3,1%
Denúncia	Comportamento de servidor	3	2,33%
Denúncia	Programas de governo	2	1,55%
Denúncia	Comportamento do servidor	2	1,55%
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	2	1,55%
Denúncia	Competência funcional	1	0,78%
Denúncia	Matrícula escolar	1	0,78%
Denúncia	Carga Horária	1	0,78%
Denúncia	Transferência, realocação e remoção funcional	1	0,78%
Denúncia	Irregularidades administrativas - PATI	1	0,78%
Denúncia	Acúmulo de cargos ou funções públicas	1	0,78%
Denúncia	Acúmulo de cargos ou funções públicas - Exercício de atividade concor...	1	0,78%
Denúncia	Critérios para seleção das vagas - Concurso público	1	0,78%
Denúncia	Assédio Sexual	1	0,78%
Denúncia	Carga Horária	1	0,78%
Denúncia	Irregularidades administrativas	1	0,78%
Denúncia	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	0,78%
Denúncia	Acúmulo de cargos ou funções públicas	1	0,78%
Denúncia	Abuso de autoridade	1	0,78%
Elogio	Cursos de capacitação	1	0,78%
Elogio	Material Didático, Calendário, Currículo	1	0,78%
Elogio	Bom atendimento	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	2	1,55%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	2	1,55%
Pedido de acesso à informação	Produção agrícola	2	1,55%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	2	1,55%
Pedido de acesso à informação	Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Mapeamento de competência	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Sementes Epagri	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Informações sobre o PNCF	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Dados Meteorológicos	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Escola do leite	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Certidão Tempo de Serviço	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Mosquito maruim	1	0,78%

Tipo	Assunto	Total	%
Pedido de acesso à informação	Dados Meteorológicos	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Famílias agricultoras na Grande Florianópolis	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Informação sobre venda de madeira de pinus em pé	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Informações sobre publicidade institucional	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	PCCS	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Nomeações	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Informações sobre contratações	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Acesso Processo SGP-e	1	0,78%
Pedido de acesso à informação	Cultivares da Epagri	1	0,78%
Reclamação	Comportamento de servidor	5	3,88%
Reclamação	Sistema de folha de pagamento	4	3,1%
Reclamação	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	3	2,33%
Reclamação	Concurso público	3	2,33%
Reclamação	Mau atendimento	3	2,33%
Reclamação	Comportamento do servidor	3	2,33%
Reclamação	Réplica de resposta	2	1,55%
Reclamação	Serviços terceirizados	2	1,55%
Reclamação	Falta de Segurança Pública	2	1,55%
Reclamação	Comportamento do servidor	1	0,78%
Reclamação	Acessibilidade – PCD (Pessoa com Deficiência)	1	0,78%
Reclamação	Avaliação institucional	1	0,78%
Reclamação	Demora no atendimento	1	0,78%
Reclamação	Problemas no site (home page)	1	0,78%
Reclamação	Comportamento do servidor	1	0,78%
Reclamação	Demora em processo	1	0,78%
Reclamação	Sementes Epagri	1	0,78%
Reclamação	Avaliação funcional	1	0,78%
Reclamação	Irregularidades administrativas	1	0,78%
Reclamação	Perturbação do Sossego Alheio	1	0,78%
Solicitação	Estação Meteorológica	2	1,55%
Solicitação	Sistema de folha de pagamento	1	0,78%
Solicitação	Problemas no site (home page)	1	0,78%
Solicitação	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	0,78%

Tipo	Assunto	Total	%
Solicitação	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	1	0,78%
Solicitação	Irregularidades administrativas	1	0,78%
Solicitação	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	0,78%
Solicitação	Poda de árvores	1	0,78%
Solicitação	Material cultural	1	0,78%
Solicitação	Obras ambientais	1	0,78%
Solicitação	Fiscalização relativa a agricultura e pecuária	1	0,78%
Solicitação	Erros em notícias divulgadas no site	1	0,78%
Solicitação	Material cultural	1	0,78%
Solicitação	Biblioteca	1	0,78%
Solicitação	Deslocamento ao trabalho	1	0,78%
Sugestão	Carga Horária	4	3,1%
Sugestão	Carga Horária	4	3,1%
Sugestão	Instalações imobiliárias, equipamentos e materiais	1	0,78%
Sugestão	Falta de informações site	1	0,78%
Total geral		129	100%

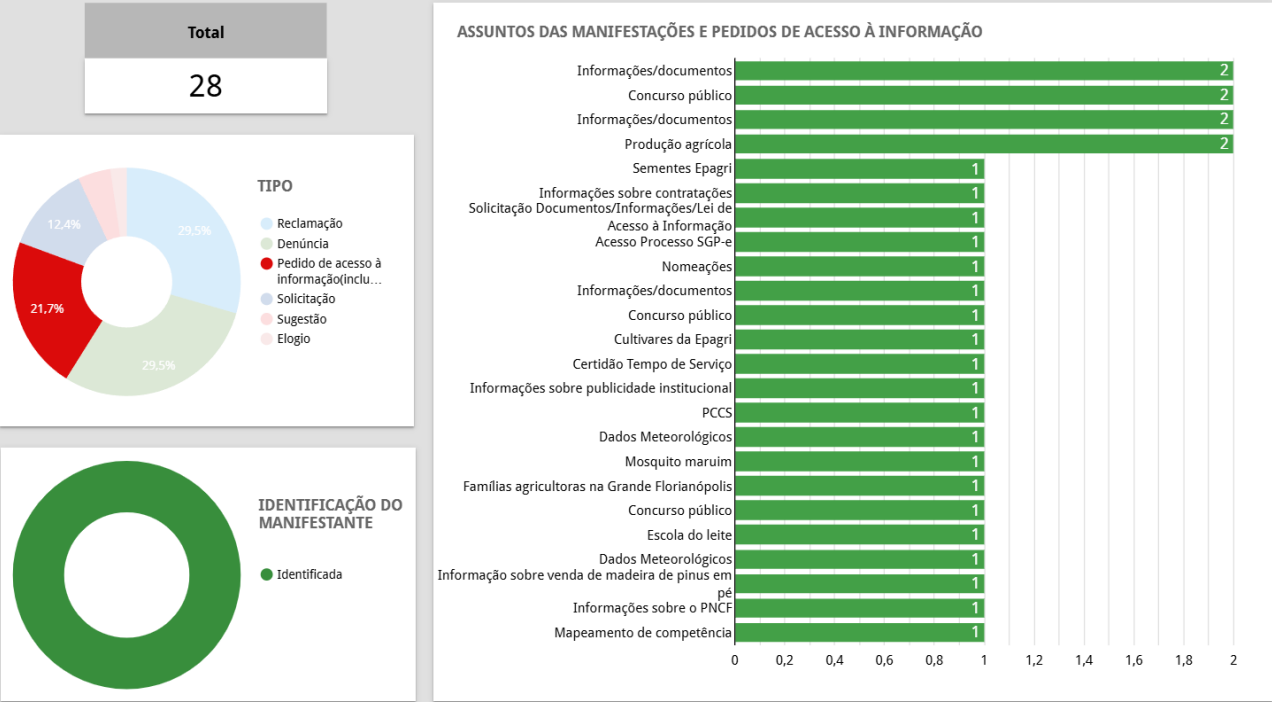
O **gráfico 4** a seguir demonstra os principais assuntos de todas as manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos em 2025, conforme sua frequência:

Gráfico 4 - Principais assuntos das manifestações e pedidos de acesso à informação



Os gráficos a seguir detalham os principais assuntos por tipologia.

Gráfico 5 - Principais assuntos dos pedidos de acesso à informação



Conforme o **gráfico 5** acima, dos **28 pedidos de acesso à informação**, a maioria está relacionada a concurso público, produção agrícola, sementes da Epagri, informações sobre as convocações/contratações de novos funcionários, dados meteorológicos e informações sobre o Programa Nacional de Crédito Fundiário (PNCF).

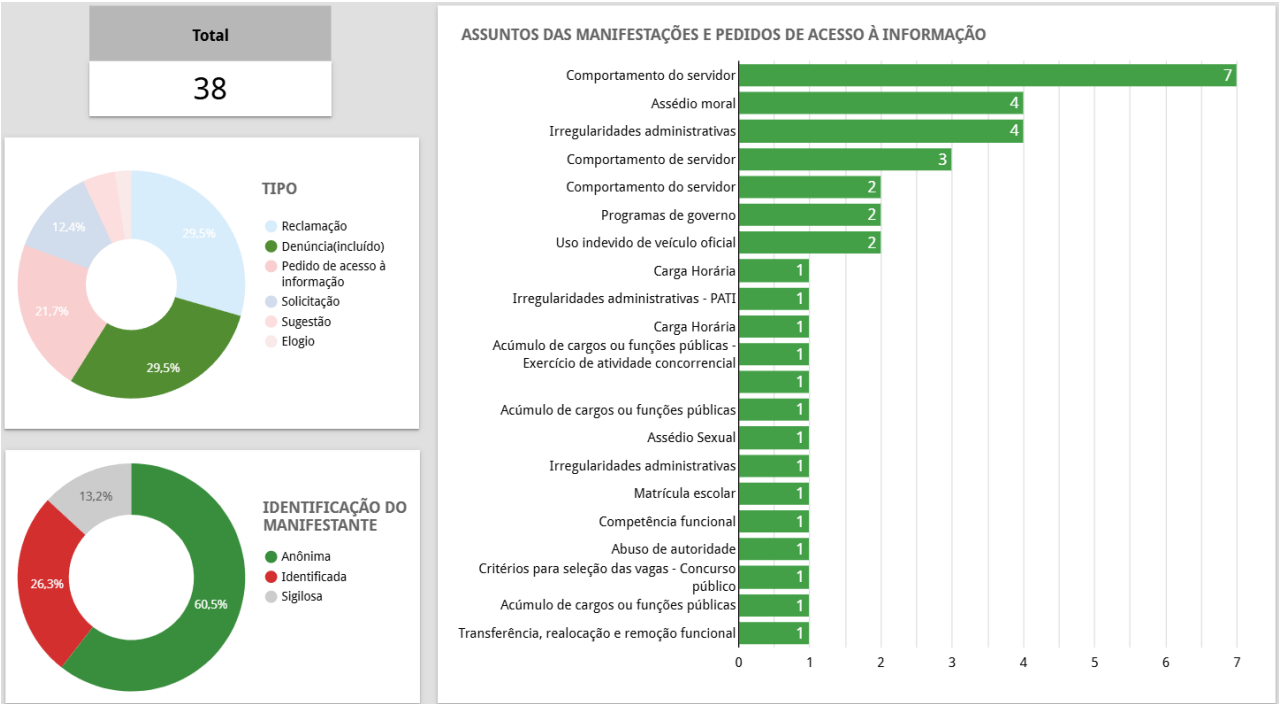
Em 2025, a Epagri realizou diversas contratações de candidatos aprovados no concurso público do Edital nº 001/2022, o que resultou em um aumento na procura por informações sobre o concurso público.

Do total de pedidos de acesso à informação, **27** foram **deferidos**, com a Epagri prestando as informações solicitadas em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI). Apenas **1** pedido foi **indeferido** por envolver acesso a processo sigiloso no SGP-e, na forma da Instrução Normativa CGE nº 2/2021 c/c art. 23, VIII, da Lei de Acesso à Informação (LAI).

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

Decisão do pedido de acesso à informação	Total ▾	%
Pedido deferido	27	96,43%
Pedido indeferido: processo sigiloso, cfe. Instrução Normativa CGE nº 2/2021 c/c art. 23, VIII, da Le...	1	3,57%

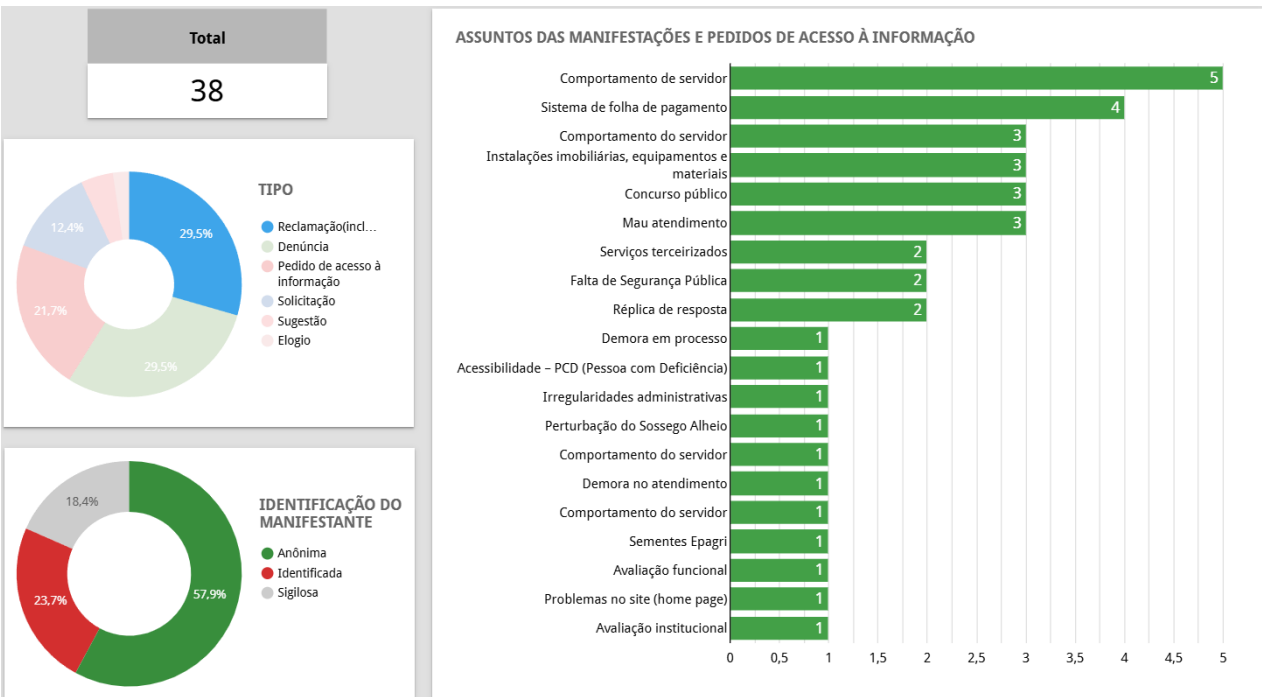
Gráfico 6 - Principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia



Constata-se do **gráfico 6** acima que, das **38 denúncias**, a maioria delas é relativa ao comportamento de empregados públicos, supostas práticas de assédio moral, irregularidades administrativas e uso indevido de veículo oficial da Epagri. Esses assuntos já haviam sido identificados como **riscos de integridade** no Plano de Integridade da Epagri e que estão sendo tratados/mitigados pela empresa.

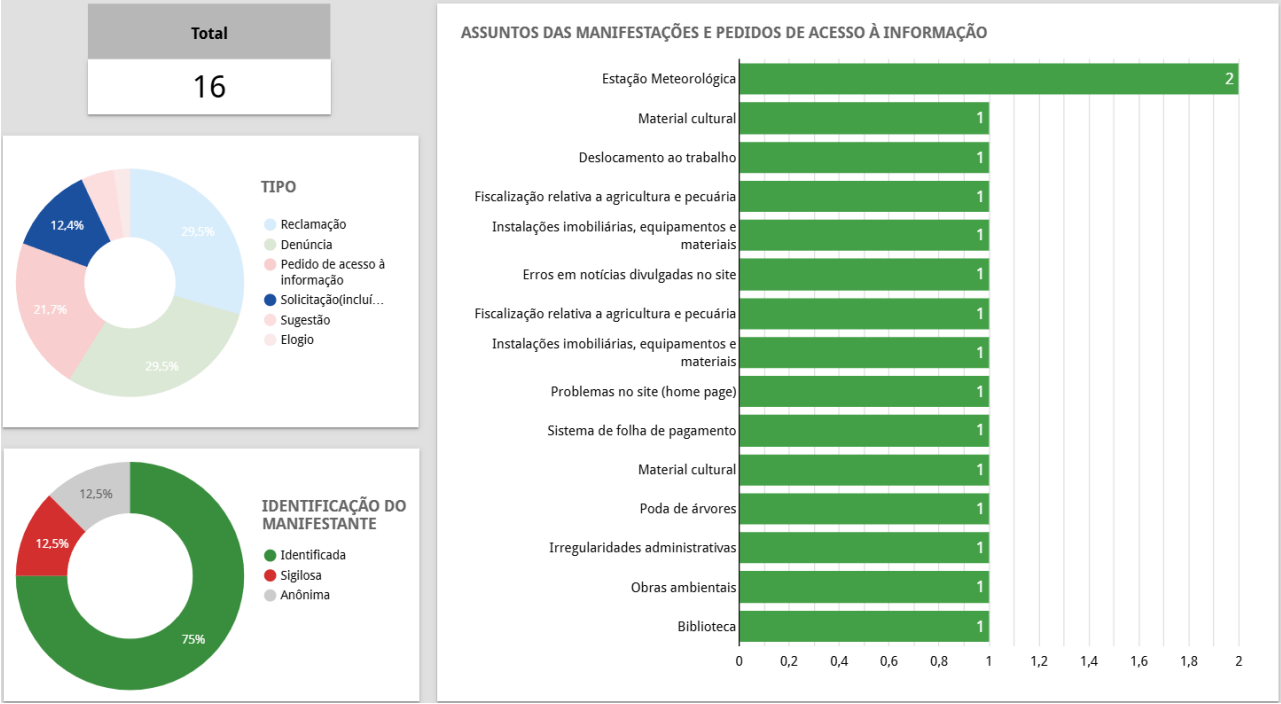
Ressalte-se que, apesar de o número parecer elevado, algumas denúncias foram repetidas mais de uma vez, com praticamente o mesmo teor.

Gráfico 7 - Principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação



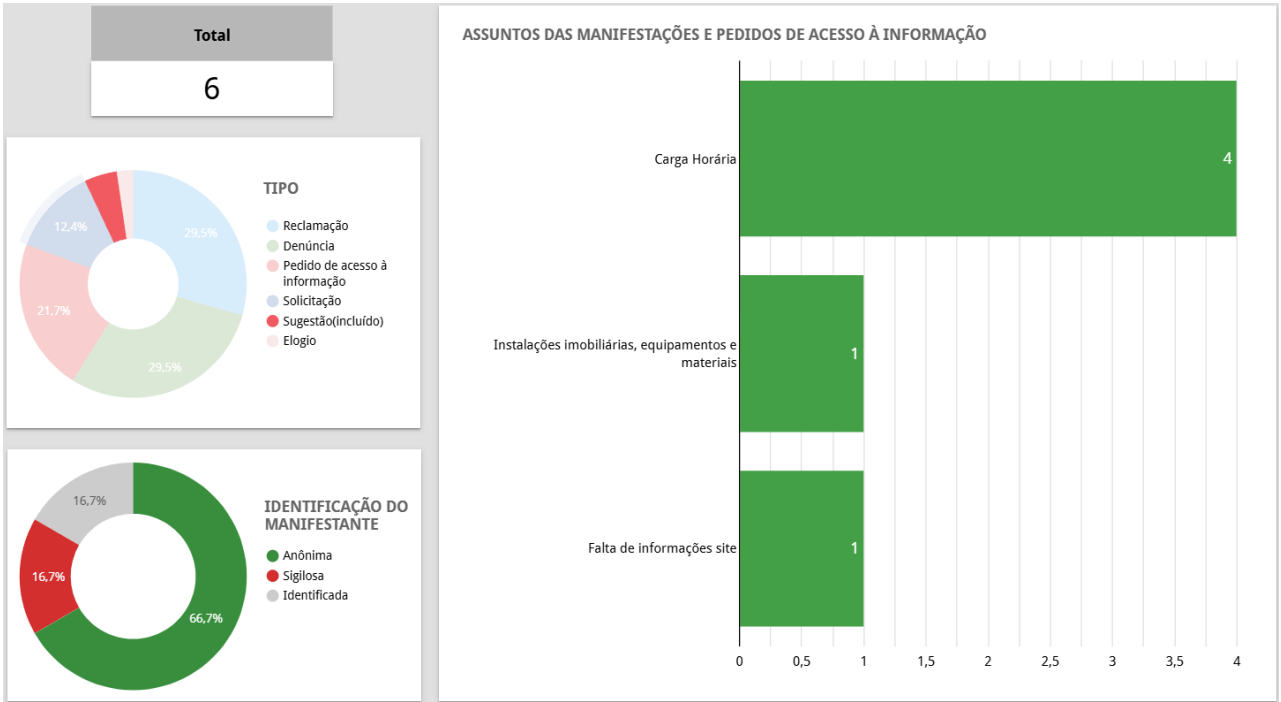
A partir desse **gráfico 7** acima, é possível verificar que das **38 reclamações**, a maioria delas é relativa ao comportamento de empregados públicos da Epagri, folha de pagamento, instalações imobiliárias, concurso público, mau atendimento e serviços terceirizados.

Gráfico 8 - Principais assuntos das manifestações do tipo Solicitação



A partir desse **Gráfico 8** acima, é possível verificar que das **16 solicitações**, a maioria delas é relativa às estações meteorológicas do CIRAM.

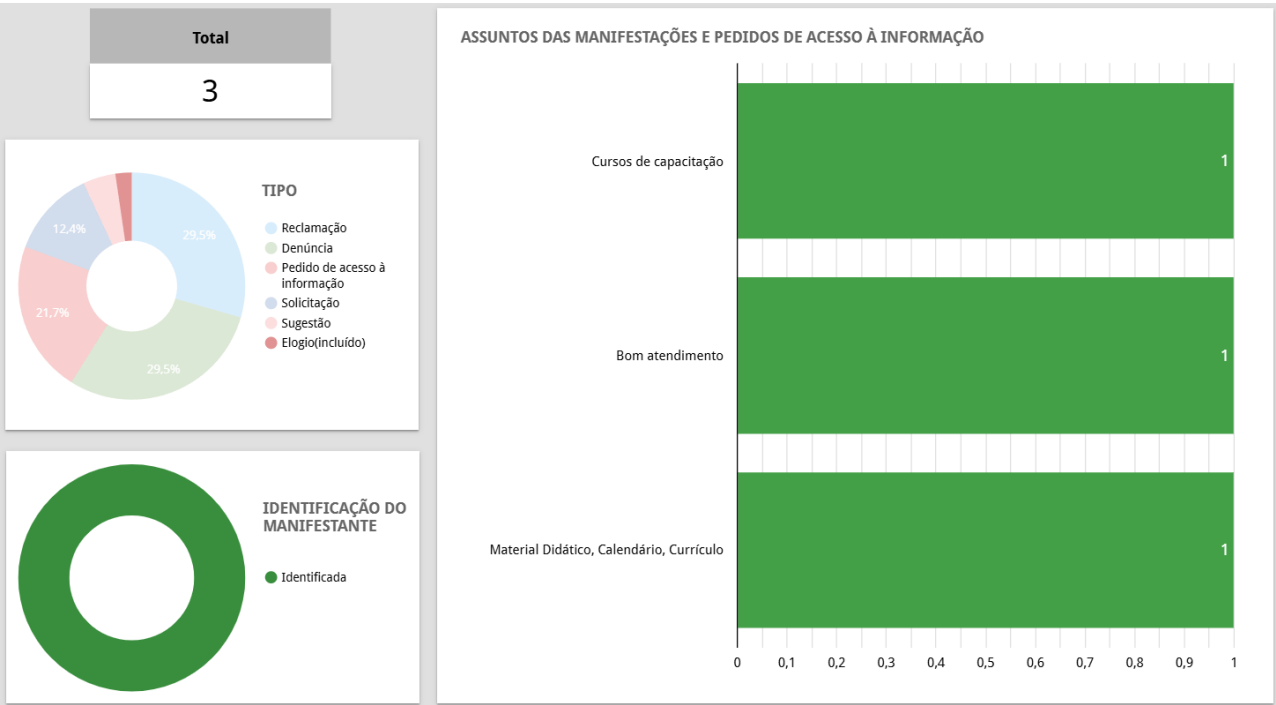
Gráfico 9 - Principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão



Analisando o **gráfico 9** acima, nota-se que a Epagri recebeu apenas **6** sugestões

relacionada à carga horária, às instalações imobiliárias e sobre a necessidade de complementação de informações no *site* da Epagri.

Gráfico 10 - Principais assuntos das manifestações do tipo Elogio



Conforme o **gráfico 10** acima, os elogios foram relacionados aos cursos de treinamento da Epagri, ao bom atendimento e aos materiais didáticos da empresa.

Além dos elogios à Epagri, a Ouvidoria-Geral do Estado tem encaminhado 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 pesquisa, realizada de forma anônima, tem por finalidade avaliar o atendimento prestado e gerar subsídios para o aprimoramento dos pedidos de acesso à informação.

A Ouvidoria da Epagri recebeu 2 manifestações de satisfação quanto aos serviços prestados:

“Ótimo atendimento do ouvidor responsável. Parabéns.”

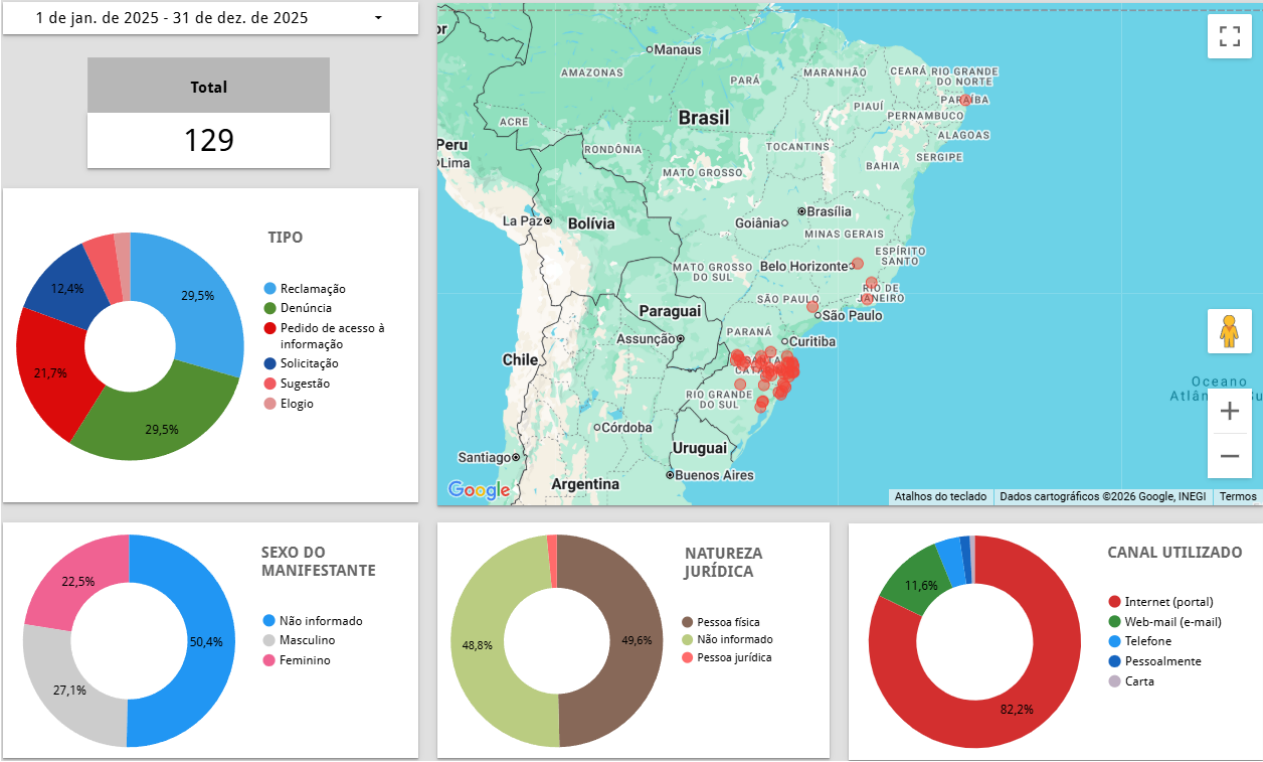
Além disso, desde 2024 a Epagri vem realizando a pesquisa de satisfação dos serviços de assistência técnica e extensão rural (ATER)⁷. Nos comentários das pesquisas de satisfação (modalidade provocada), foram contabilizados **831 elogios** ao longo de 2025, conforme será detalhado na **seção 9.9** deste relatório.

⁷ **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).

PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

O **gráfico 11** abaixo demonstra o perfil dos usuários das manifestações recebidas na Ouvidoria da Epagri.

Gráfico 11 - Perfil dos manifestantes/requerentes



Nota-se que **50,4%** dos manifestantes não identificaram o seu sexo. **27,1%** do sexo masculino e **22,5%** do sexo feminino.

Constata-se que os manifestantes são, em grande parte, pessoas físicas, totalizando **49,6%** das manifestações. **48,8%** não informaram sua personalidade jurídica e **1,2%** foram pessoas jurídicas.

Tabela 1 - Perfil dos manifestantes/requerentes

Usuário	
Pessoa física	64
Não informado	63
Pessoa jurídica	2
Sexo	
Não informado	65
Masculino	35
Feminino	29

O **gráfico 11** também reflete que o acesso por meio da *internet* (portal) – <http://ouvidoria.sc.gov.br/> – foi a forma mais utilizada de acesso – **82,2%**. Outros meios de acesso também foram utilizados em menor escala: e-mail, **11,6%**; telefone, **3,9%**; pessoalmente, **1,6%** e carta, **0,8%**.

Tabela 2 – Meios de acesso à Ouvidoria

Usuário	
Internet (portal)	106
e-mail	15
Telefone	5
Pessoalmente	2
Carta	1

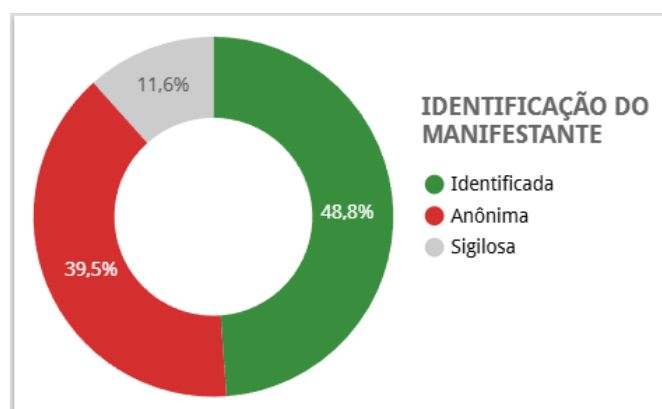
A maior parte dos que buscaram a Ouvidoria da Epagri estão no Estado de Santa Catarina. Porém, também há manifestações e pedidos de acesso à informação de pessoas dos Estados do Rio Grande do Sul, Minas Gerais, São Paulo, Paraíba e Rio de Janeiro.

Gráfico 12 – Manifestações e pedidos de acesso à informação por Estado



A maior parte das manifestações são as identificadas: **48,8%**. **39,5%** manifestações foram anônimas e apenas **11,6%** sigilosas, conforme o **gráfico 13** a seguir:

Gráfico 13 - 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, 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 e Ouvidoria 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

- Os assuntos das **38 reclamações** recebidas foram variados, destacando-se: comportamento de empregados públicos (**10**); folha de pagamento (**4**); instalações imobiliárias (**3**); concurso público (**3**); mau atendimento (**3**); serviços terceirizados (**2**), entre outros. O tempo médio de resposta às reclamações foi de **9,66 dias** corridos.

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.
- Instalações imobiliárias:** o Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP) atendeu à reclamação sobre a infraestrutura da cozinha das terceirizadas na Sede, disponibilizando melhorias no local.
- Tramitação de processo:** sobre a reclamação de 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.
- Reeducandos:** sobre a reclamação referente a 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.
- Motorista terceirizado:** sobre a reclamação envolvendo serviços terceirizados (motorista), visando melhorar os processos de fiscalização, o Departamento Estadual de Gestão Operacional (DEGOP) implementou um formulário de pesquisa de satisfação. Ele será aplicado e permitirá avaliar o profissional e se for necessário solicitar uma mudança na sua conduta ou até a sua substituição.
- Rubricas pagas:** 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.

b) Denúncias

- As **38 denúncias** mais frequentes recebidas na Ouvidoria são relativas a comportamento de empregados públicos (**12**); suposto assédio moral (**4**); irregularidades administrativas (**5**); acúmulo de cargos (**3**); programas de Governo (**2**); uso indevido de veículo oficial (**2**); entre outros assuntos. O tempo médio de resposta às denúncias foi de **10,24 dias** corridos.

Principais medidas adotadas:

- Encaminhamento e apuração:** todas as **38** 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. Registre-se que, apesar do número considerável, algumas denúncias apresentavam praticamente o mesmo teor, com repetições.
- Investigação em andamento:** **4 denúncias** permanecem sob investigação pelas áreas competentes. Ressalte-se que o Controlador Interno e Ouvidor não é responsável pela condução de investigações e tampouco pode participar de comissões de sindicâncias ou de processos administrativos disciplinares. Compete à Ouvidoria receber as denúncias, realizar a análise prévia de admissibilidade, acompanhar o cumprimento dos prazos de resposta pelas áreas competentes, examinar as respostas, responder aos manifestantes e monitorar o desfecho de cada demanda.
- Proagro:** foram recebidas **2** denúncias relacionadas a supostas irregularidades em perícias realizadas no âmbito do Programa de Garantia da Atividade Agropecuária (Proagro). Os denunciantes foram orientados a direcionar as demandas ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA), responsável pela supervisão dos peritos.
- Mediação:** com relação a **2** denúncias recebidas envolvendo conflito entre funcionários, eles foram encaminhados ao Serviço Social da Empresa, com o objetivo de mediar as divergências entre os colegas e promover um ambiente de trabalho pautado no respeito e na colaboração.
- Pré-serviço:** 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.
- Fumo:** um empregado foi advertido em razão de descumprimento da norma de utilização de veículo (fumar dentro do veículo).
- Instalações da Sede:** 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**, sanando os problemas apontados.

- **Denúncias arquivadas:** as demais denúncias foram arquivadas por falta de indícios de materialidade ou autoria, ou por serem infundadas, com esclarecimentos prestados aos denunciantes.

c) Pedidos de acesso à informação

- Os **28 pedidos de acesso à informação** foram diversos, sendo que a maioria é relativa à **gestão de pessoas**. Destacam-se os seguintes assuntos: concurso público, nomeações/convocações de aprovados no concurso público (**6**); produção agrícola (**2**); dados meteorológicos e informações do CIRAM (**2**); sementes de plantas desenvolvidas pela Epagri (cultivares) (**2**); entre outros assuntos em menor número. O tempo médio de resposta a pedidos de acesso à informação foi de **apenas 3,14 dias** corridos.

Principais medidas adotadas:

- **Concurso público:** para atender aos frequentes pedidos sobre o concurso público, o Controle Interno e Ouvidoria tem recomendado ao DEGP e DEMC a inserção de informações atualizadas sobre o concurso no *site* da Epagri (<https://www.epagri.sc.gov.br/a-epagri/estagios-e-concursos/concurso-publico/>), além de uma lista de respostas a **perguntas frequentes**, atualizada conforme as demandas. A implementação dessa medida de transparência ativa tem reduzido significativamente os pedidos repetidos sobre o mesmo tema. A medida é visível na **figura 5** a seguir.

Figura 5 – 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?

- **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/>. 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.
- **Informações e normas para acessos aos dados da Epagri/Ciam** estão disponíveis no *site* do CIRAM, no seguinte *link*: <https://ciram.epagri.sc.gov.br/index.php/solucoes/laudos-dados/>.
- **Agroconnect:** a Epagri fornece informações meteorológicas que foram solicitadas via Ouvidoria no *site* Agroconnect: <https://ciram.epagri.sc.gov.br/agroconnect/>.
- **SUASA:** conforme esclarecimentos da área técnica, a Epagri não integra o

Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (SUASA). 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.

- **Preços agrícolas:** a Epagri disponibiliza essas informações no *site* do **Infoagro**, no *link*: <https://www.infoagro.sc.gov.br/precos/precos-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/>.
- **Videomonitoramento:** 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, recomendação esta que ainda não foi atendida.

d) Solicitações

- As **16 solicitações** versaram sobre assuntos variados: estações meteorológicas (**2**); instalações imobiliárias (**2**); materiais didáticos (**2**), entre outros assuntos. O tempo médio de resposta a pedidos de acesso à informação foi de **7,31 dias** corridos.

Principais medidas adotadas:

- **Biblioteca da Epagri:** o Controlador Interno e Ouvidor realizou reunião com o Presidente da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) da Epagri (Gerente do Departamento Estadual de Planejamento), Chefia de Gabinete e Departamento Jurídico, bem como inspeção no antigo local da biblioteca. Recomendou à Diretoria Executiva que a Encarregada de Dados passe a integrar a CPAD da Epagri; que a bibliotecária aprovada no concurso público integrasse permanentemente a CPAD, considerando a afinidade da profissão com a matéria; e que a CPAD disponibilizasse o fluxo interno de eliminação de documentos, disponibilizando-o na cadeia de valor da Epagri, o que facilitará a compreensão desse processo pelas unidades. Todas essas recomendações foram implementadas pela Epagri, que tem avançado quanto à gestão documental, com o apoio da Secretaria de Estado da Administração (SEA).
- **Mapas do CIRAM:** 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.

e) Sugestões

- As **6 sugestões** foram referentes à redução de carga horária dos empregados públicos (**4**); instalações imobiliárias (**1**) e inclusão de informações no *site* da Epagri (**1**). O tempo médio de resposta a pedidos de acesso à informação foi de **8** corridos.

Principais medidas adotadas:

- **Carga horária:** as sugestões de redução da carga horária dos empregados 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 legais⁸. 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.
- **Porteira Aberta:** 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.

f) Elogios

- Os **3 elogios** recebidos na Ouvidoria foram referentes aos cursos de treinamento da empresa (**1**); bom atendimento (**1**) e materiais didáticos (**1**). O tempo médio de resposta aos elogios foi de **6 dias** corridos.

Principais medidas adotadas:

- 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 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](#).

⁸ 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**”.

9

PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

9.1

CAPACITAÇÕES

O Controlador Interno e Ouvidor realizou as seguintes capacitações:

- a) **Jornada da Cultura da Inovação:** capacitação sobre inovação, promovida pelo Núcleo de Inovação Tecnológica da Epagri (NIT), iniciada em 25.02.2025, com carga horária de 20 horas/aula;
- b) **Banco Mundial:** o Controlador Interno e Ouvidor participou de treinamentos do Banco Mundial (presenciais), realizados em 26 e 27.08.2025, em Florianópolis/SC, e de 27 a 30.10.2025, em Brasília/DF. Os treinamentos versaram sobre arranjos financeiros e aquisições, deixando clara a importância da integridade, *compliance* e da Ouvidoria no recebimento de denúncias envolvendo eventuais fraudes e corrupção envolvendo recursos do Banco Mundial. A partir do conhecimento adquirido neste treinamento, o Controlador Interno e Ouvidor elaborou juntamente com os membros do Comitê de *Compliance* minuta da **Política de Integridade e Anticorrupção da Epagri**, a ser submetida ao Conselho de Administração para aprovação.

9.2

EVENTOS EXTERNOS

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

- a) **Dia do Ouvidor:** o Controlador Interno e Ouvidor participou de evento realizado pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), no dia 19.03.2025 (presencial), que contou com palestras e dinâmicas de integração entre ouvidores do Poder Executivo do Estado;
- b) **10ª Roda de Ouvidoria,** realizada pela CGE, no dia 04.12.2025 (presencial). O evento contou com palestras sobre inteligência emocional, transformação social pelas ouvidorias públicas, atuação da corregedoria frente às denúncias e uso de inteligência artificial (IA) para eficiência na gestão pública.

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.

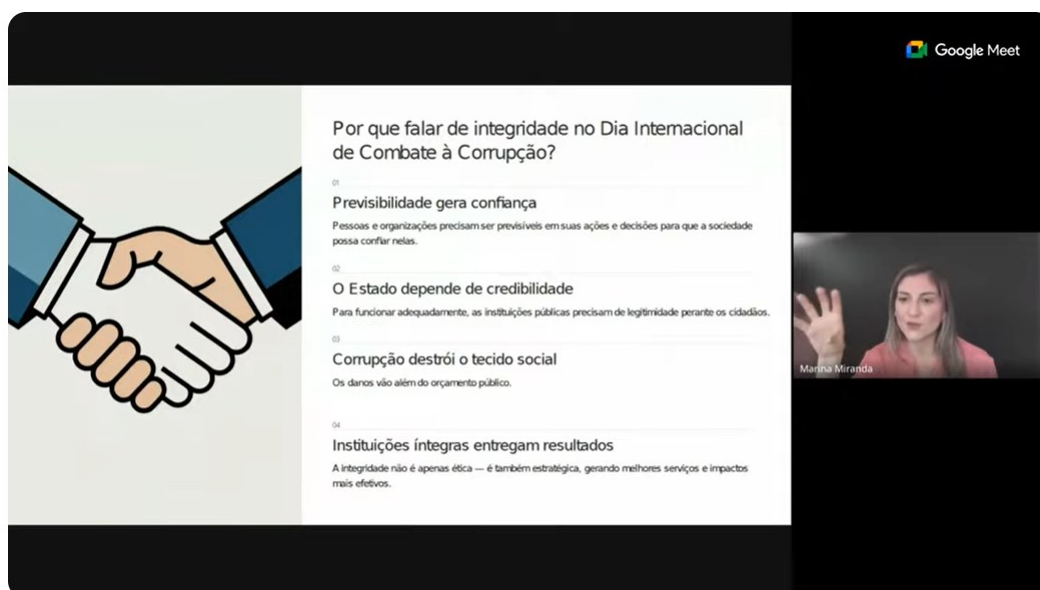
9.3

EVENTOS INTERNOS

- a) **Reuniões de Dirigentes;**

- 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 [09.12.2025](#) (Dia Internacional Contra a Corrupção) e contou com a parceria do **Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC)**, que disponibilizou a sua servidora, Dra. **Marina Ferraz de Miranda Salles**, especialista em *compliance* e gestão de riscos, para dar palestra sobre "Integridade como Cultura Organizacional: da Regulação à Sustentabilidade". Na oportunidade, foram abordados temas como o Código de Conduta e Integridade, transparência, integridade e Ouvidoria. O evento contou com alta participação dos empregados (**1.522** confirmaram participação) e participação do Presidente da Epagri dando a abertura ao evento;

Figura 5 – Treinamento anual sobre Código de Conduta e Integridade



2025 - 3a Cap. Corporativa: Integridade como Cultura Organizacional: da regulação à sustentabilidade

- c) Treinamentos no Pré-Serviço:** o Controlador Interno e Ouvidor ministrou **13** capacitações 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 integridade⁹ e *compliance*¹⁰, **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 16.01.2025, 29.01.2025, 06.02.2025, 13.02.2025, 28.02.2025, 20.03.2025,

⁹ **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.

¹⁰ **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/>

10.04.2025, 08.05.2025, 12.06.2025, 03.07.2025, 07.08.2025, 08.10.2025 e 13.11.2025. 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**;

- d) Treinamento para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPAA):** no dia 21.08.2025, o Controlador Interno e Ouvidor realizou treinamento para os novos membros eleitos da CIPAA. No treinamento, 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 pela Ouvidoria, 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 internos alternativos**¹¹ 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 manifestação¹²;

Figura 6 – Treinamento para a CIPAA



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

- e) 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 Sede¹³, do Serviço Social da Epagri e do Serviço Especializado

¹¹ [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.

¹² [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**.

¹³ 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](#)

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 Ouvidoria, é o canal oficial para recebimento de denúncias, garantindo sigilo e tratamento adequado das manifestações;

Figura 7 – Reunião entre Ouvidoria, CIPAA, Serviço Social e SESMT



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

- f) 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.

Figura 8 – Reunião entre CI-OUV da Epagri, CIDASC e CEASA



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

9.4 REVISÃO 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.

9.5 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.

9.6

PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA (PNTP) – MELHORIAS NOS *SITES*

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 e 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**. 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:

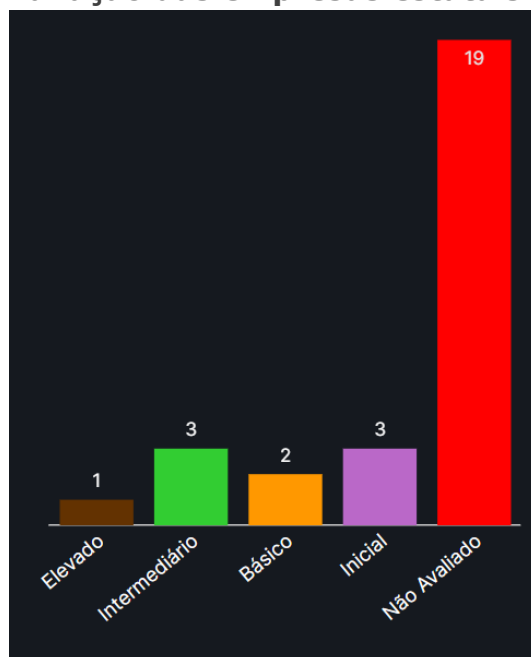
- Indicação dos **currículos dos administradores** no *site* da Epagri.
- Melhoria nas informações sobre as **despesas, receitas e contratações** da empresa no Portal da Transparência da Epagri, com inclusão de passo a passo para localizar essas informações no Portal da Transparência do Poder Executivo.
- 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 porte¹⁴) 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.

O resultado das análises dos órgãos e entidades da Administração Pública de todo o país foi posteriormente divulgado no *site* **Radar da Transparência Pública**.

¹⁴ Considera-se empresa estatal de pequeno porte aquela cuja receita operacional bruta é inferior a R\$ 90.000.000,00 (noventa milhões de reais).

A Epagri foi a única empresa estatal em Santa Catarina que obteve o **nível ELEVADO** de transparência, estando à frente das demais empresas estatais estaduais e municipais no Estado que participaram da avaliação:

Gráfico 14 – Avaliação das empresas estatais de SC no PNTP



Fonte: Radar da Transparência (<https://radardatransparencia.atricon.org.br/>) (2025).

9.7

VIII CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS (RENOUV)

A **Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)**, instituída pelo [Decreto federal nº 9.492, de 2018](#), tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Caberá à Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União (CGU) a coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias.

A CGU juntamente com o Conselho Diretivo da RENOUV, realizou o **VIII Concurso de Boas Práticas**, com o objetivo de estimular, reconhecer e premiar iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação que promovam práticas que integrem a atuação estratégica da ouvidoria aos mecanismos de gestão institucional e valorizem a participação cidadã para qualificação e melhoria dos serviços públicos.

O Concurso de Boas Práticas é uma iniciativa da RENOUV que busca promover e valorizar as atividades das ouvidorias dos órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A Ouvidoria da Epagri está participando do concurso pela primeira vez e foi **classificada** com a boa prática "Modernizando da Ouvidoria para uma gestão estratégica: painéis visuais dinâmicos (*dashboards*), infográfico em linguagem simples, atualização do site e treinamentos", na temática "Ouvidoria Estratégica:

instrumento de gestão e transformação institucional”. O resultado final do concurso será divulgado em março de 2026. A simples participação no concurso e classificação da Ouvidoria da Epagri ajuda a adquirir conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão pública.

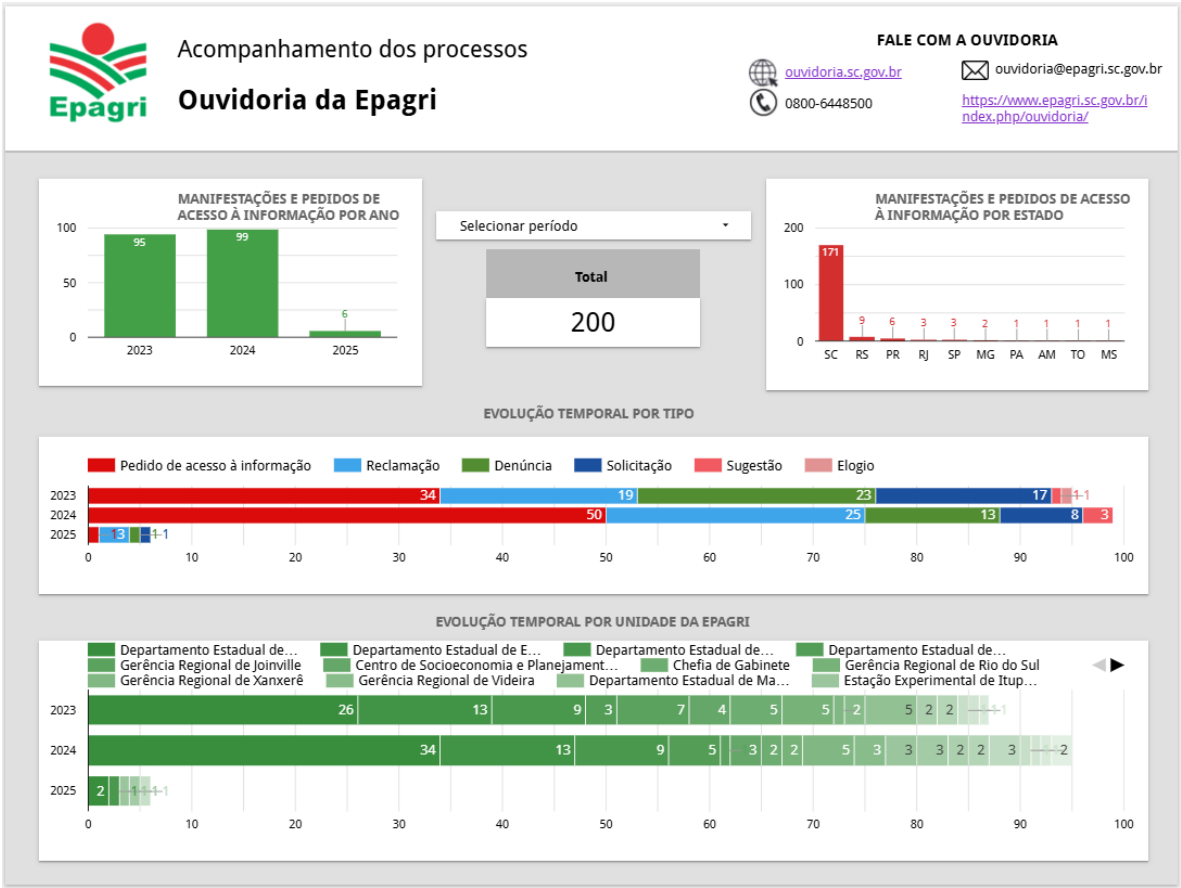
9.8

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 2025, o Controle Interno e Ouvidoria aprimorou os gráficos desses painéis, incluindo informações gerenciais que auxiliaram no tratamento das manifestações recebidas.

Gráfico 14 – 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.

9.9

ACOMPANHAMENTO DA 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 Controladoria-Geral do Estado (CGE), 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.

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 9 – Banner da pesquisa de satisfação no site da Epagri

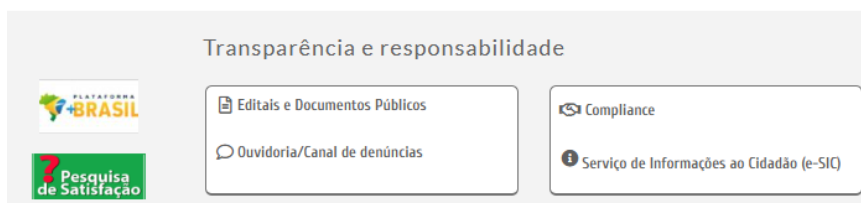


Figura 10 – Formulário e cartaz da pesquisa de satisfação na Epagri

Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Serviços da Epagri

Agradecemos sinceramente pelo seu interesse. Nosso formulário é descomplicado e ágil. As informações fornecidas desempenharão um papel fundamental na otimização dos serviços que oferecemos. Este questionário visa obter sua opinião e avaliação de satisfação em relação aos nossos serviços.

Fique tranquilo, pois os dados fornecidos serão tratados em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei federal nº 13.709, de 2018), além de estarem sujeitos à nossa [Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Epagri](#). Mais uma vez, agradecemos por compartilhar sua perspectiva valiosa.

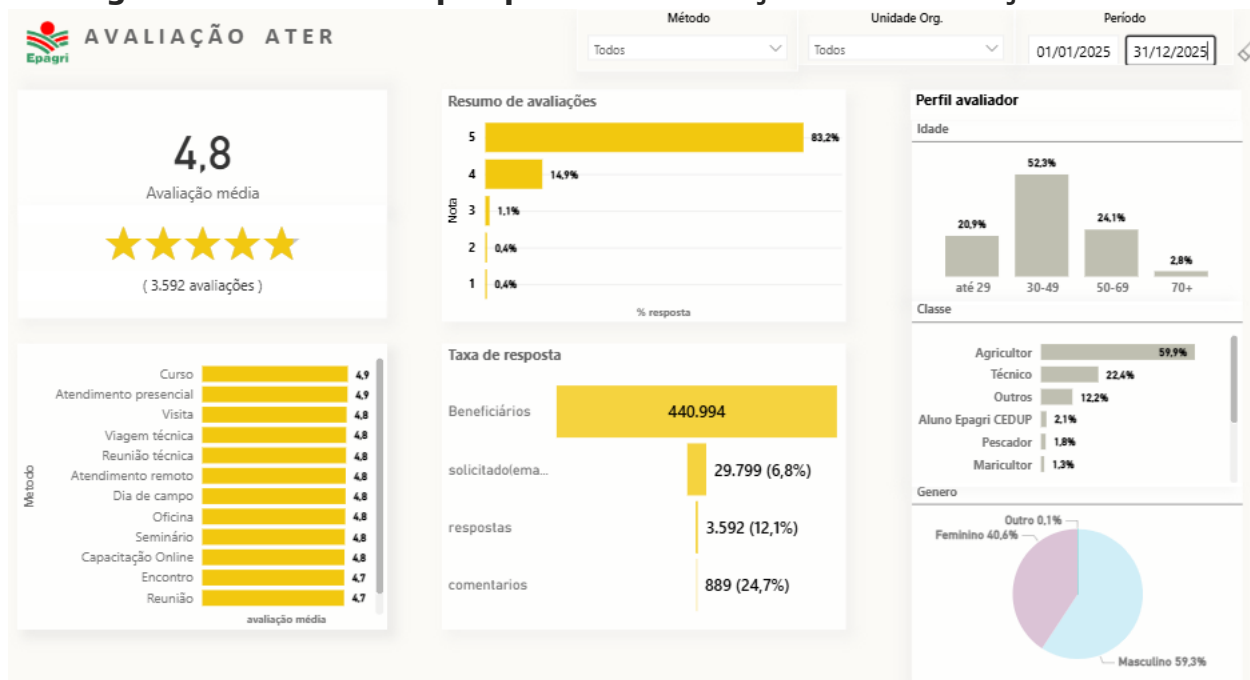
[Ouça o texto clicando aqui](#)

AJUDE A MELHORAR NOSSOS Serviços

Acesse o QR Code, preencha o formulário e participe da pesquisa de satisfação dos usuários de serviços da Epagri.

Para a **modalidade provocada**, o DEG TI 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 11** abaixo:

Figura 11 – Painel da pesquisa de satisfação sobre serviços de ATER



Em **2025**, com a pesquisa de satisfação devidamente implementada, a Epagri recebeu **3.592 avaliações** de serviços de ATER por meio do sistema desenvolvido pelo DEG TI, com média **4,8** (pontuação máxima: **5**), o que reflete a qualidade dos serviços prestados. A nuvem de palavras da **figura 12** a seguir foi gerada a partir dos comentários dos usuários. **831** desses comentários na pesquisa de satisfação contiveram **elogios**.

Figura 12 – Nuvem de palavras da pesquisa de satisfação - serviços de ATER



A nuvem de palavras acima sintetiza o **retorno positivo** dos usuários dos serviços da Epagri, 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.

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.

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.

9.10 RELATÓRIOS TRIMESTRAIS DE OUVIDORIA

Em 2025, a Ouvidoria da Epagri passou a elaborar e divulgar **relatórios trimestrais** da Ouvidoria. Esses relatórios são divulgados no Portal da Transparência da Epagri.

9.11 RELATÓRIOS DE TRANSPARÊNCIA SALARIAL

O Controle Interno e Ouvidoria tem emitido orientações ao Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) sobre o **Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios** da Lei federal nº 14.611, de 2023 (Lei da Igualdade Salarial) e fiscalizado a sua divulgação. A elaboração semestral e divulgação desse relatório pela Epagri, além de atender à legislação e assegurar a transparência das ações da Epagri e evita multas aos gestores da Epagri.

Esses relatórios estão sendo divulgados semestralmente no Portal da Transparência da Epagri.

9.12 APOIO À CIPAA – PREVENÇÃO AO ASSÉDIO

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 do Controle Interno e Ouvidoria e, depois, afixado nas unidades da Epagri, em locais de grande circulação, reforçando a orientação aos empregados e a divulgação das regras de conduta, conforme determina a legislação¹⁵.

Figura 13 – Cartazes orientativos sobre assédio



Além disso, 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 legislação¹⁶.

¹⁵ Vide [Lei federal nº 14.457, de 2022](#), e [Lei federal nº 14.540, de 2023](#).

¹⁶ Vide [Lei federal nº 14.457, de 2022](#), e [Lei federal nº 14.540, de 2023](#).

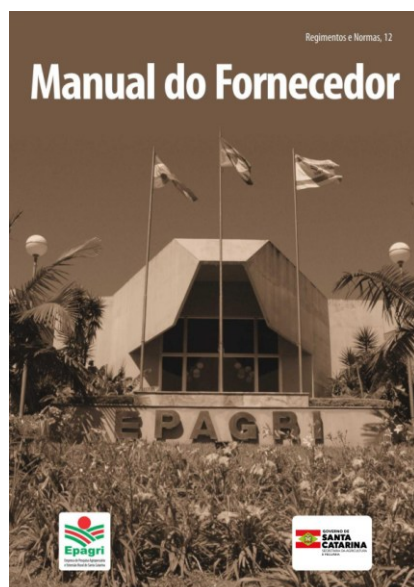
Figura 14 – Cartilha da CIPAA



9.13 ATUALIZAÇÃO DO MANUAL DO FORNECEDOR

O Controle Interno e Ouvidoria providenciou 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 15 – Manual do Fornecedor



9.14 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, DEGTI 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 e que se relacionam diretamente com a Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação. O trabalho foi concluído e a POSIN foi submetida à Diretoria Executiva para aprovação.

9.15 ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES DE 2024

No Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2024, o Controle Interno e Ouvidoria havia recomendado à Diretoria Executiva o seguinte:

- a) continuidade e ampliação das pesquisas de satisfação dos usuários;
- b) manutenção de informações atualizadas no Portal da Transparência pelas áreas competentes;
- c) 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 fosse mantido ou reduzido, beneficiando os usuários.

Essas recomendações foram implementadas pela gestão da Epagri em 2025 ou estão sendo implementadas pela gestão da empresa. Inclusive, mesmo com aumento de demandas, o tempo médio de resposta reduziu de **8,67** para **7,96 dias**, equivalente a uma redução de **8,2%**.

10 CONCLUSÃO

No ano de **2025**, houve 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 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 7,96 dias**, evidenciando a eficácia dos fluxos internos e do compromisso com a pontualidade.

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 governança 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.

As intervenções baseadas nas manifestações de ouvidoria, como medidas disciplinares, ajustes administrativos, ajustes no Portal da Transparência e obtenção de **nível elevado de transparência** no Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP) trouxeram impactos positivos tangíveis e reforçaram o papel estratégico da Ouvidoria como elo entre a sociedade e a Epagri.

Para **2026**, 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 suas unidades em locais visíveis e de maior circulação, a fim de garantir a significância estatística dos resultados da pesquisa no ciclo de 2026;
- 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, de modo que a Epagri consiga obter o **selo Diamante, Ouro ou Prata** na próxima avaliação do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP);
- c) reforço na equipe do Controle Interno e Ouvidoria:** considerando a crescente complexidade das atividades desempenhadas pelo Controle Interno — especialmente no apoio e fiscalização da gestão de pessoas, licitações e contratações, gestão patrimonial, transferências de recursos e respectivas prestações de contas, ações de *compliance* e apoio ao controle externo —, bem como as novas atribuições assumidas pela Epagri na área do ensino agrotécnico, somadas ao aumento gradativo e contínuo das demandas de Ouvidoria, evidencia-se a necessidade de reforço da estrutura de pessoal do CI-OUV, a fim de assegurar a eficiência, a tempestividade e a qualidade dos trabalhos desenvolvidos.
- 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 2025 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: **728007GK**

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



JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES (CPF: 802.XXX.370-XX) em 25/02/2026 às 03:27:04

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 27/02/2026 às 16:14:23

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/RVBRR1JJXzM0NjVfMDAwMDE0OThfMTUwMF8yMDI2XzcyOE9PN0dL> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00001498/2026** e o código **728007GK** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.