



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGROLÂNDIA
Rua dos Pioneiros, 109 – CEP 88420000 – Agrolândia/SC
Fone/Fax (47) 3534-4212 - www.agrolandia-sc.com.br



Relatório da Ouvidoria e SIC Municipal nº 001/2022

Agrolândia, 17 de Fevereiro de 2022.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC MUNICIPAL

Inicialmente é importante ressaltar a imprescindibilidade do presente Relatório, cuja elaboração anual é obrigatória perante a Lei nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017, Leis Municipais nº 2.254/2013 e 2.654/2018 e Decreto Municipal nº 108/2019, além de sua importância para apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Nestes termos, abordarei neste relatório: informações das manifestações recebidas pela ouvidoria e SIC Municipal até o momento de junho de 2021 até fevereiro de 2022, análise dos pontos recorrentes trazidos pelos usuários, providências adotadas pelo Município, sugestões e conclusão.

- **Das manifestações recebidas pela ouvidoria e pelo SIC Municipal:**

1) Manifestações recebidas pela ouvidoria:

Foram recebidas de 16 Junho de 2021 a 17 de Fevereiro de 2022, 12 (doze) manifestações, conforme relatório anexo extraído da plataforma Fala.BR.

As manifestações foram atendidas dentro do prazo legal.

Não houve prorrogação dos prazos.

Conforme extraído da plataforma Fala.BR, neste período ocorreram: 1 (uma) denúncia, 2 (duas) reclamações, 1 (uma) sugestão, 4 (quatro) solicitações, 4 (quatro) comunicações, e não houve nenhum elogio ou simplifique.

Percebe-se que houve um aumento significativo de manifestações desde o último ano, inclusive registrada por cidadãos anônimos (quatro manifestações).

Segue abaixo tela com manifestações recebidas:



Relatório de Manifestações

Manifestação												
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Esfera	Órgão Destinatário	Data Resp. Concl.	Área Responsável Resp. Concl.
Concluída	0146320220000283	Reclamação	Cidadão	Não	Ouvidoria	Internet	11/01/2022	10/02/2022	Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	07/02/2022	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal
Concluída	0146320220000100	Solicitação	Cidadão	Não	Acesso à informação	Internet	10/01/2022	09/02/2022	Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	08/02/2022	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal
Concluída	01463202100001571	Denúncia	Cidadão	Não	Certidões e Declarações	Internet	08/12/2021	08/01/2022	Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	15/12/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal
Concluída	01463202100001490	Comunicação	Anônimo	Não	Certidões e Declarações	Internet	08/12/2021		Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	15/12/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal
Concluída	01463202100001300	Comunicação	Anônimo	Não		Internet	13/10/2021		Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	13/10/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal
Concluída	01463202100001229	Reclamação	Cidadão	Não	Esporte Comunitário	Internet	16/09/2021	18/10/2021	Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	28/09/2021	
Concluída	01463202100001067	Comunicação	Anônimo	Não	Animais	Internet	26/08/2021		Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	26/08/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal
Concluída	01463202100000923	Sugestão	Cidadão	Não	Serviços Urbanos	Internet	25/08/2021	27/09/2021	Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	26/08/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal
Concluída	01463202100000842	Comunicação	Anônimo	Não	Serviços Urbanos	Internet	25/08/2021		Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	26/08/2021	
Concluída	01463202100000781	Solicitação	Cidadão	Não	Licitações	Internet	22/06/2021	22/07/2021	Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	20/07/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal
Concluída	01463202100000880	Solicitação	Cidadão	Não	Licitações	Internet	21/06/2021	21/07/2021	Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	22/06/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal
Concluída	01463202100000508	Solicitação	Cidadão	Não	Licitações	Internet	17/06/2021	19/07/2021	Municipal	Prefeitura - Agrolândia/SC	22/06/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidoria Municipal

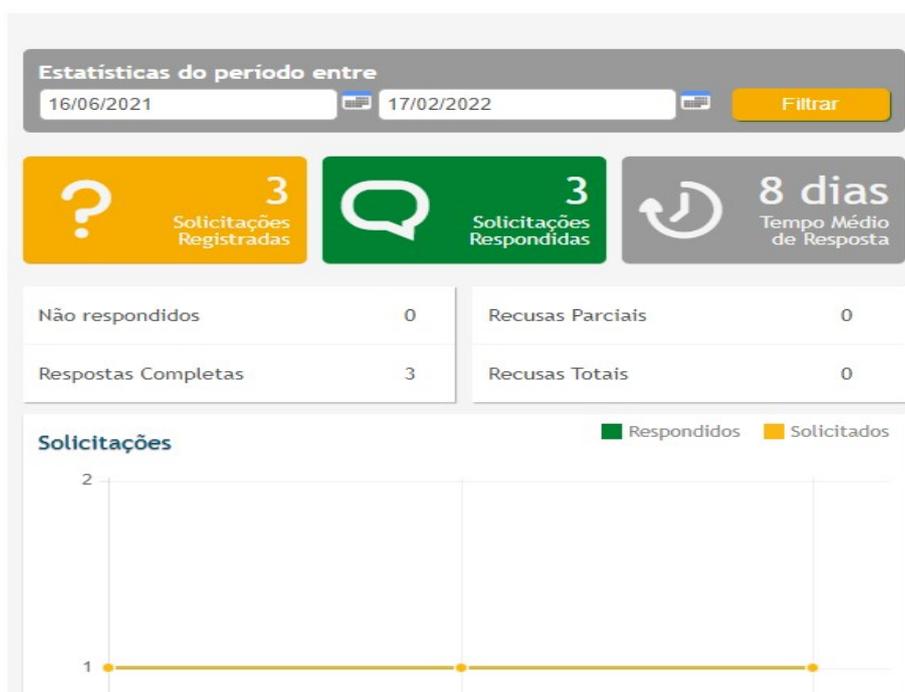
Não houve nenhum atendimento presencial.
Segue anexo relatório exportado do sistema Fala.BR.

2) Manifestações recebidas pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC:

Foram recebidas de 16 Junho de 2021 a 17 de Fevereiro de 2022, 3 (três) Solicitações de Acesso à Informação, nas datas de 08/09/2021, 03/11/2021 e 15/12/2021, conforme relatório anexo extraído da plataforma do Município.

Segue abaixo gráfico com as estatísticas:

Estatísticas





As manifestações foram atendidas dentro do prazo legal.
Não houve prorrogação dos prazos.
Também não houve nenhum atendimento presencial.

Portanto, totalizam **15 (quinze) atendimentos prestados ao cidadão no período identificado.**

- **Pontos recorrentes dentre as manifestações recebidas:**

Percebe-se dentre as manifestações recebidas que tornou-se rotineiro o acionamento do canal de ouvidoria Fala.BR pelo escritório de advocacia **Sandi & Oliveira Advogados**, com o intuito de obter dados atinentes à liquidação dos produtos comprados pela Administração Municipal dos seus clientes e/ou Atestado de Capacidade Técnica dos produtos vendidos pelas empresas clientes de seu escritório.

- **Providências adotadas:**

Levantamento de dados junto ao responsável e elaboração de resposta, gerando o atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria e SIC Municipal vem atuando com presteza, ofertando resposta às manifestações dentro do prazo legal, respostas estas simples, resolutivas e com dados suficientes para sanar as dúvidas dos usuários, de acordo com a legislação pertinente.

- **Sugestões:**

Maior comprometimento dos gestores municipais nas respostas às solicitações de acesso à informação e manifestações recebidas. De uma forma geral, sugere-se que os gestores municipais tratem com maior importância as solicitações recebidas, vendo como uma oportunidade para corrigir falhas existentes na gestão municipal.

- **Conclusão:**

Frisa-se que no período avaliado não houve nenhum atendimento presencial, demonstrando que há maior utilização dos canais de atendimento virtuais pelos cidadãos interessados.

O serviço de acesso à informação é de suma importância na gestão pública, pois cada vez que há o registro de uma demanda na Ouvidoria ou no SIC, a Administração Municipal pode utilizar-se destes dados para rever o serviço público prestado e identificar os pontos fortes e pontos que necessitam de aperfeiçoamento.

De outro modo, há necessidade de continuar perpetuando a transparência dos atos públicos, a fim de garantir a fidedigna aplicabilidade da Lei nº 12.527/2011, que



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGROLÂNDIA
Rua dos Pioneiros, 109 – CEP 88420000 – Agrolândia/SC
Fone/Fax (47) 3534-4212 - www.agrolandia-sc.com.br



regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, gerando ainda credibilidade aos cidadãos.

Sem mais para o momento, aproveito a oportunidade para renovar a Vossa Excelência os protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Meire Elis Coelho Bento
Responsável pela Ouvidoria e SIC Municipal
Matrícula 7730-1