



Ofício SIC/e-Ouv nº 001/2021

Agrolândia/SC, 02 de janeiro de 2021.

A Sua Excelência o Senhor
José Constante
Prefeito Municipal
Agrolândia - SC

PREFEITURA MUNICIPAL DE AGROLÂNDIA - SC	
CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA	
PROTOCOLO Nº:	<u>34/2021</u>
Data:	<u>22/01/2021</u>
Hora:	<u>16</u> h <u>40</u> min.
Andréia Terezinha Franzen Grimm	
Matr. nº 452 - Rubr.:	<u>[assinatura]</u>

Excelentíssimo Senhor Prefeito,

Com fulcro no inciso II, do art. 3º da Lei n. 2.654/2018, sirvo-me do presente para dar transparência às ações da Ouvidoria Municipal e socializar com o Chefe do Poder Executivo as percepções e os resultados dos trabalhos que foram desenvolvidos – exercício 2020, conforme relatório em anexo.

Aproveito a oportunidade para encaminhar, de igual modo, os trabalhos atinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, concernente o que preceitua a legislação vigente.

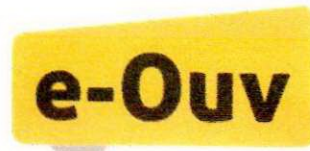
Imbuído da satisfação de quem acredita ter feito o melhor que podia e da humildade de quem sabe que muito pode ser melhorado, agradeço a atenção dispensada e colo-me a disposição para dirimir quaisquer dúvidas que porventura aparecerem.

Respeitosamente,


Alexandre Michel Ramos
Responsável pela Ouvidoria e SIC Municipal
Matrícula 56502



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGROLÂNDIA
Rua dos Pioneiros, 109 – CEP 88420-000
Agrolândia/SC - Fone/Fax (47) 3534-4212
www.agrolandia.sc.gov.br



RELATÓRIO ANUAL

Ouvidoria Municipal
Serviço de Informações ao Cidadão - SIC
Agrolândia/SC

Exercício 2020





1. Ouvidoria

Precipuamente, salienta-se que o serviço de acesso à informação, em âmbito municipal, desenvolvia-se apenas pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, criada pela Lei nº 2.254/2013. Com a edição da Lei Municipal nº 2.654/2018 – com a participação ativa da Controladoria Interna – criou-se a Ouvidoria no município de Agrolândia, a qual trouxe nova política para o segmento, com a participação direta do seu principal interessado, o cidadão-usuário. Outro avanço, de igual monta, foi à expedição do Decreto Municipal nº 109/2018, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a carta de serviços.

O ano de 2020 serviu para divulgar e consolidar as atividades da ouvidoria no Município. Além disso, mesmo a demanda inicial sendo pequena, prezou-se pelo atendimento humanizado e acolhedor, que busca compreender o questionamento do cidadão e dar encaminhamentos de forma técnica e mais precisa possível.

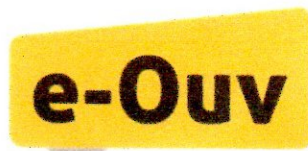
Com a preocupação de receber o cidadão e tratar adequadamente as manifestações, busquei, de forma autônoma, cursar na Escola Nacional de Administração Pública – ENAP os seguintes cursos:

- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
- Acesso à Informação.

1.1 Demanda da Ouvidoria

A ouvidoria é um canal de atendimento por meio do qual o cidadão fala com o Prefeito, registrando as seguintes manifestações:





- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à [REDE: política ou] serviço público;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Atendimento que não gerou demanda:** informações ou pedidos que não se emolduram nas manifestações supra e que pode ser sanado em breve lapso temporal.

No ano de 2020 totalizou-se 9 (nove) atendimentos, os quais não geraram demanda no sistema, eis que foram prestados de forma presencial no paço municipal, e as informações foram imediatas.

2. Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC foi criada pela Lei Municipal n. 2.254/2013, e veio para atender a Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso às informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal.

Segundo as legislações supracitadas, qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação no Município, por meio eletrônico ou físico, devendo o pedido conter a identificação do requerente e outros requisitos apresentados pelos incisos do art. 6º da sobredita Lei Municipal.





Ainda, a aludida norma determina o prazo de resposta para o cidadão, sendo de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual o requerente deverá ser cientificado. Se a demanda do cidadão não for atendida e a justificativa para a negativa da informação for descabida, ele poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias.

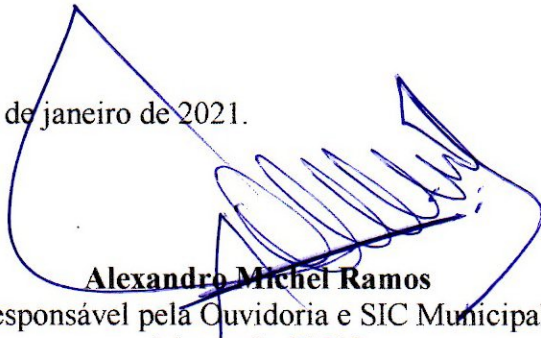
Para conhecimento de Vossa Excelência, no ano de 2020 o SIC recebeu quatro solicitações. As demandas foram respondidas de forma compreensível e com dados suficientes para que o retorno chegasse ao cidadão. Em suma, as respostas estão de acordo com a Lei de Acesso à Informação.

3. Considerações Finais

Por derradeiro, oportuno afirmar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria ou no SIC, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos a serem aperfeiçoados no processo de gestão e planejamento da Pasta. Desta forma, é possível prever transformações, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, da mesma maneira, oferecer à sociedade um serviço mais competente e dinâmico, com a finalidade de atender o cidadão em suas aspirações.

Diante do exposto, estou convencido, ponderando a importância estratégica, que a Ouvidoria pode ser considerada um dos pilares de sustentação do Poder Executivo Municipal, eis que quando esta se preocupa com o atendimento ao cidadão, tende a atrair credibilidade para a própria gestão.

Agrolândia, 02 de janeiro de 2021.


Alexandre Michel Ramos
Responsável pela Ouvidoria e SIC Municipal
Matricula 56502