



Relatório da Ouvidoria e SIC Municipal nº 001/2021

Agrolândia, 16 de Junho de 2021.

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 em 2021, 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 Janeiro a Junho de 2021, 4 (quatro) Solicitações de Acesso à Informação, conforme relatório anexo extraído da plataforma Fala.BR.

As manifestações foram atendidas dentro do prazo legal.

Não houve prorrogação dos prazos.

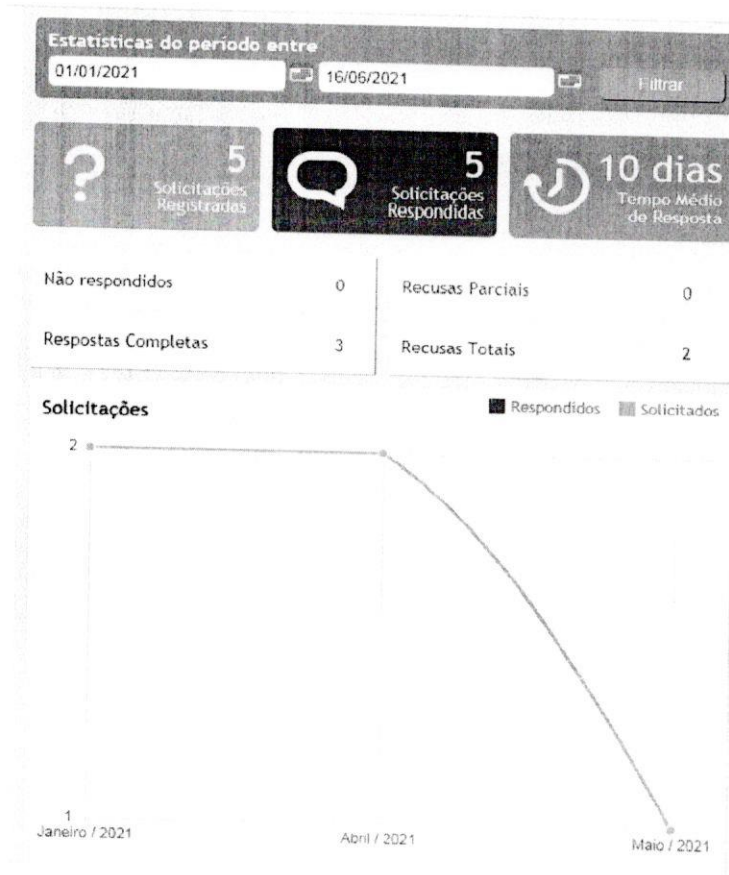
Conforme extraído da plataforma Fala.BR, neste período ocorreram pedidos de Acesso à informação, e não houve nenhuma comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação ou sugestão.

Também não houve nenhum atendimento presencial.

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

Foram recebidas de Janeiro a Junho de 2021, 5 (cinco) Solicitações de Acesso à Informação, conforme relatório anexo extraído da plataforma do Município.

Segue abaixo gráfico com as estatísticas:



As manifestações foram atendidas dentro do prazo legal.

Não houve prorrogação dos prazos.

Também não houve nenhum atendimento presencial.

Portanto, totalizam 9 (nove) 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 pela empresa Ventisol da Amazônia Indústria de Aparelhos Elétricos Ltda, com o intuito de obter dados atinentes à liquidação dos produtos comprados pela Administração Municipal.

Neste ponto, importante ressaltar que houve os esclarecimentos solicitados, entretanto também foi orientado à empresa que uma ligação telefônica ou e-mail ao Setor de Tesouraria e Contabilidade sanaria as dúvidas recorrentes, sem necessitar acessar o canal Fala.BR. Também seria possível acessar informações acerca das liquidações diretamente no Portal da Transparência do Município.

- Providências adotadas:

CM



Levantamento de dados e elaboração de resposta ao cidadão, e posterior 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 divulgação do Portal da Transparência, bem como, facilitação de acesso aos mecanismos disponibilizados pela plataforma ao cidadão.

Ainda, disponibilização de Carta de Serviços aos Usuários no Portal da Transparência, contendo informações mais precisas acerca dos serviços de informação ofertados, conforme dispõem a Lei Municipal nº 2.654/2018, e o Decreto nº 108/2019.

- **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.

Não houve denúncias, fato que demonstra qualidade no serviço público prestado.

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

Destaco, por oportuno, que fui nomeada como responsável pela Ouvidoria e SIC Municipal em 12/03/2021, conforme Decretos nº 027 e 028/2021.

Por fim, com a preocupação de ofertar o melhor atendimento ao cidadão e tratar adequadamente as manifestações, informo que farei curso online e gratuito ofertado pela Escola Nacional de Administração – ENAP, cujo tema é “*Gestão em Ouvidoria*”, com 20h.

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

Relatório de Manifestações

Manifestação											
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Esfera
Concluída	01463202100000176	Solicitação	Cidadão	Não	Licitações			Internet	25/01/2021	24/02/2021	Municipal
Concluída	01463202100000257	Solicitação	Cidadão	Não	Licitações			Internet	26/02/2021	30/03/2021	Municipal
Concluída	01463202100000338	Solicitação	Cidadão	Não	Licitações			Internet	22/03/2021	22/04/2021	Municipal
Concluída	01463202100000419	Solicitação	Cidadão	Não	Licitações			Internet	14/04/2021	14/05/2021	Municipal

							Resposta			
Serviço Não Federal	Outro Serviço	Órgão Destinatário	Órgão de Interesse	Uf do Local do Fato	Município do Local do Fato	Modo de Resposta	Data da 1ª Resp. Intern.	Data Primeiro Pedido Complement.	Data Pedido Consent.	Situação Pedido Consent.
		Prefeitura - Agrolândia/SC		SC	Agrolândia	Pelo sistema (com avisos por				Em aberto
		Prefeitura - Agrolândia/SC		SC	Agrolândia	Pelo sistema (com avisos por				Em aberto
		Prefeitura - Agrolândia/SC		SC	Agrolândia	Pelo sistema (com avisos por				Em aberto
		Prefeitura - Agrolândia/SC		SC	Agrolândia	Pelo sistema (com avisos por				Em aberto

Responsável pela Análise	Data Resp. Concl.	Responsável Resp. Concl.	Campos Adicionais
Alexandro Michel Ramos	01/02/2021		
Alexandro Michel Ramos	01/03/2021		
MEIRE ELIS COELHO BENTO	30/03/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidora	
MEIRE ELIS COELHO BENTO	14/05/2021	Meire Elis Coelho Bento - Ouvidora	

Página

Número	Data da Solicitação	Requerente	Responsável	Prazo	Status
1)	17/05/2021	[REDACTED]	Tatiani Hammes / Secretaria de Saúde		Respondido
2)	12/04/2021	[REDACTED]	Verelene Letzow Schmoegel / Recursos Humanos		Respondido
3)	09/04/2021	[REDACTED]	José Constante / Prefeito Municipal		Respondido
7)	18/01/2021	[REDACTED]	Clarice Schmitz / Planejamento		Finalizado
5)	11/01/2021	[REDACTED]	Clarice Schmitz / Planejamento		Finalizado
5)	15/09/2020	[REDACTED]	Alexandro Michel Ramos / Ouvidoria		Finalizado
4)	14/05/2020	[REDACTED]	Adriana Aparecida Gonçalves / Setor de Tributação		Finalizado
3)	12/05/2020	[REDACTED]	Alexandro Michel Ramos / Legislação		Finalizado
2)	07/04/2020	[REDACTED]	Verelene Letzow Schmoegel / RH		Finalizado
1)	09/05/2019	[REDACTED]	Alexandro Michel Ramos / tributação		Finalizado

) registros

Exibir 10 ▼ por página

Página