



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 001/2024

Agrolândia, 14 de Fevereiro de 2024.

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 desde janeiro de 2023, análise dos pontos recorrentes trazidos pelos usuários, providências adotadas pelo Município, sugestões e conclusão.

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

Foram recebidas de 01 de Janeiro de 2023 a 14 de Fevereiro de 2024, 66 (sessenta e seis) manifestações, conforme relatório anexo extraído da plataforma Fala.BR.

As manifestações foram atendidas dentro do prazo legal.

Conforme extraído da plataforma Fala.BR, neste período ocorreram denúncias, reclamações, elogios, solicitações e comunicações. Não houve sugestão ou simplifique.

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

A grande maioria das manifestações foram registradas pelo sistema, através do site <https://falabr.cgu.gov.br/>, bem como através do e-mail ouvidoria@agrolandia.sc.gov.br. Não houve nenhum atendimento presencial.

Segue anexo relatório exportado do sistema Fala.BR.

- **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 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
Responsável pela Ouvidoria e SIC Municipal
Matrícula 7730-1