



Relatório da Ouvidoria e SIC Municipal nº 001/2025

Agrolândia, 19 de Fevereiro de 2025.

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 nos últimos 12 (doze) meses, desde fevereiro de 2024, 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 15 de Fevereiro de 2024 à 19 de Fevereiro de 2025, 85 (oitenta e cinco) 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, principalmente registrada por anônimos.

Sobre o SIC, no período apurado, foi registrado apenas 1 (um) pedido de acesso a informação, o qual teve acesso concedido:

Ouvidoria Municipal										
Concluída	01463202400006943	22/11/2024	16/12/2024	Prefeitura - Agrolândia/SC	107148	0	Sem reclamação	16/12/2024	Acesso Concedido	Meire Elis Coelho - Ouvidoria Municipal

Exportar



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. Houve poucos atendimentos presenciais.

Segue anexo relatório exportado do sistema Fala.BR.

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

Percebe-se dentre as manifestações recebidas que é crescente o número de reclamações dirigidas de forma anônima, as quais não possuem comprovação dos fatos, não passando de simples desconfortos pelos próprios servidores públicos, uma vez que as narrativas sempre contextualizam situações de mudanças de cargos e setores dos funcionários, assim como gratificações, carga horária, registro de ponto, atendimento, etc, sempre relacionadas a algum descontentamento particular, sendo que os fatos apontados não geraram qualquer prejuízo à Administração ou população.

- **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.

Salienta-se que dentre as denúncias anônimas sem comprovação dos fatos utiliza-se o arquivamento.

- **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.

Sugere-se medidas mitigadoras do anonimato das denúncias, de modo que os denunciadores sejam desestimulados a efetuar reclamações sem embasamentos, por simples descontentamentos particulares.

- **Conclusão:**

O serviço de acesso à informação é de suma importância na gestão pública, pois cada vez que há o registro de demandas na Ouvidoria e 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.



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



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