Relatório da Ouvidoria e SIC Municipal nº 001/2026

Agrolândia, 02 de Março de 2026.

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 2025, 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 **20 de Fevereiro de 2025 à 02 de Março de 2026**, **60 (sessenta) 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.

Sobre o SIC, no período apurado, foram registrados **14 (quatorze) pedidos de acesso a informação.**

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 no último ano que ainda existem 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 internas, no entanto sem provas de reais prejuízos à Administração ou à população.

Em contrapartida, esta ouvidoria percebe que também houve significativo aumento das demandas relativas à prestação dos serviços públicos, em diversas esferas do Poder Público, principalmente denúncias relativas às obras irregulares, e também ao atendimento ao público, com os seguintes assuntos: "Atendimento ao Público; Agente Público; Gestão de Pessoas; Conduta ética e irregularidades de servidores; Assédio Moral", envolvendo situações que os próprios colegas de trabalho são testemunhas de má postura de servidores públicos no âmbito administrativo.

Estas últimas manifestações, refletem a identificação dos denunciantes, bem como, maior contexto probatório, tendo significativa redução de demandas sem nexo causal desde o último ano.

- **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.

A Ouvidoria Municipal também empregou a pesquisa de satisfação aos usuários do Fala.Br, possibilitando o feedback dos usuários para melhorias futuras.

- **Sugestões:**

Capacitação dos servidores públicos para atendimento ao público.

Realização de ação multitarefa acerca das obras irregulares existentes no Município.

- **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.

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:08120095928
Assinado de forma digital por MEIRE ELIS COELHO:08120095928
Dados: 2026.03.02 15:00:37 -03'00'

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