



Agrolândia, 17 de Janeiro de 2023.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC MUNICIPAL - 2022

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, consta no relatório:

1. informações das manifestações recebidas pela ouvidoria e SIC Municipal no ano de 2022
2. análise dos pontos recorrentes trazidos pelos usuários
3. providências adotadas pelo Município
4. sugestões
5. conclusão.

1. Das manifestações recebidas pela ouvidoria e pelo SIC Municipal:

Foram recebidas de no ano de 2022, 12 (doze) manifestações, conforme relatório anexo extraído da plataforma Fala.BR.

As manifestações foram atendidas dentro do prazo legal. Não houve prorrogação dos prazos.

Segue abaixo tela com manifestações recebidas:

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto
Concluída	014632022 00000100	Solicitação	Cidadão	Não	Acesso à informação
Concluída	014632022 00000283	Reclamação	Cidadão	Não	Ouvidoria
Concluída	014632022 00000364	Denúncia	Cidadão	Não	Outros em Saúde
Concluída	014632022 00000445	Acesso à Informação	Cidadão	Não	Outros em Habitação
Concluída	014632022 00000526	Comunicação	Anônimo	Não	Agente Público
Arquivada	014632022 00000607	Reclamação	Cidadão	Não	Cirurgia
Concluída	014632022 00000798	Solicitação	Cidadão	Não	Cirurgia
Concluída	014632022 00000879	Reclamação		Não	Concurso
Concluída	014632022 00000950	Reclamação		Não	Concurso
Concluída	014632022 00001093	Reclamação		Não	Agente Público
Arquivada	014632022 00001174	Solicitação	Cidadão	Não	Licitações
Concluída	014632022 00001255	Solicitação	Cidadão	Não	Bancos



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



Houve dois atendimentos presencial.

2. Pontos recorrentes dentre as manifestações recebidas:

Dentre as manifestações recebidas percebe-se 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.

3. 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.

4. 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.

5. Conclusão:

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.