

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

2023





SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	3
1.1 Contexto e importância do SIC	3
1.2 Base legal.....	3
2 METODOLOGIA.....	4
2.1 Fluxo de atendimento ao cidadão	4
2.2 Prazos de resposta e tramitação de pedidos.....	4
2.3 Organização e classificação das informações.....	5
3 ESTATÍSTICAS GERAIS	5
3.1 Número total de solicitações recebidas	5
3.2 Número de solicitações atendidas dentro do prazo	5
3.3 Número de solicitações pendentes.....	5
3.4 Tempo médio de resposta às solicitações	6
3.5 Tipos de informações mais solicitadas	6
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	6
4.1 Pontos de melhoria no processo de atendimento.....	6
4.2 Demandas recorrentes.....	7
4.3 Cumprimento dos prazos.....	7
5 AÇÕES REALIZADAS	7
5.1 Capacitação de servidores para atendimento ao SIC.....	8
5.2 Implementação do sistema Fala.br	8
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	9



1 INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar uma análise abrangente do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Cuiabá, compreendendo o período de 01/01/2023 a 31/12/2023. Serão fornecidas informações sobre o desempenho do SIC, cumprimento dos prazos estabelecidos por lei, tipos de informações mais solicitadas, ações realizadas para aprimorar o serviço e perspectivas futuras.

1.1 Contexto e importância do SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é um canal de comunicação fundamental para o exercício do direito à informação e para a transparência dos órgãos públicos. Ele desempenha um papel essencial na promoção da participação cidadã e na consolidação da democracia. Através do SIC, os cidadãos podem solicitar informações públicas e ter acesso aos documentos e dados produzidos ou custodiados pela Câmara Municipal de Cuiabá.

1.2 Base legal

O Serviço de Informação ao Cidadão da Câmara Municipal de Cuiabá baseia-se nas disposições da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que regulamenta o acesso às informações públicas no Brasil e a Resolução Nº 10/2014 que a regulamenta no âmbito da Câmara Municipal de Cuiabá. Além disso, também está em conformidade com a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), que estabelece normas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.



2 METODOLOGIA

O processo de solicitação de informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Cuiabá segue as diretrizes estabelecidas pelas Leis 12.527/2011 e 13.460/2017. Os cidadãos podem fazer suas solicitações por meio dos seguintes canais:

- Presencialmente, na sala da Ouvidoria;
- Por meio do Sistema Eletrônico de Informações disponibilizado no site (<http://www.camaracba.mt.gov.br>).

O atendimento presencial é realizado em uma sala própria nas dependências da instituição, no endereço: Praça Moreira Cabral, S/N, Centro - Cuiabá/MT. CEP: 78020-010.

2.1 Fluxo de atendimento ao cidadão

Assim que a solicitação é registrada no sistema do SIC, ela é encaminhada ao setor responsável pela informação requerida. A tramitação ocorre de forma ágil e eficiente, visando atender às demandas do cidadão dentro dos prazos estabelecidos por lei. O setor responsável realiza a busca e a análise da informação solicitada, preparando a resposta para o cidadão.

2.2 Prazos de resposta e tramitação de pedidos

De acordo com a Lei 12.527/2011 e a Resolução 10/2014, o prazo para resposta de uma solicitação de informação é de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa. O SIC da Câmara Municipal de Cuiabá segue rigorosamente esses prazos, buscando responder às solicitações dentro do período estabelecido.



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

2.3 Organização e classificação das informações

A Câmara Municipal de Cuiabá possui um sistema de organização e classificação de informações que visa facilitar o acesso e a busca pelos dados solicitados, possibilitando uma resposta mais precisa e ágil aos cidadãos. O SIC mantém um controle rigoroso sobre o armazenamento, a disponibilização e a atualização das informações, garantindo a transparência e o acesso à informação de forma adequada.

3 ESTATÍSTICAS GERAIS

Durante o período de 01/01/2023 a 31/12/2023, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Cuiabá apresentou os seguintes dados estatísticos.

3.1 Número total de solicitações recebidas

Foram recebidas um total de 18 solicitações de informações por parte dos cidadãos.

3.2 Número de solicitações atendidas dentro do prazo

100% das solicitações foram atendidas dentro do prazo estabelecido por lei, demonstrando o compromisso da instituição em fornecer informações de forma ágil e transparente.

3.3 Número de solicitações pendentes

Não há nenhuma solicitação pendente que aguarde resposta até o final do período avaliado.



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

3.4 Tempo médio de resposta às solicitações

O tempo médio de resposta às solicitações foi de 8 dias, considerando o intervalo entre a data de recebimento da solicitação e a data de fornecimento da resposta ao cidadão.

3.5 Tipos de informações mais solicitadas

As solicitações dos cidadãos junto ao SIC se concentraram principalmente em: questões tributárias e arrecadação de impostos, pedidos de documentos e informações pessoais, aspectos de emprego e relações de trabalho, inquéritos sobre direito à informação e transparência pública, consultas sobre serviços públicos e conselhos, e preocupações com problemas de identidade e autorização.

Essas estatísticas oferecem uma visão geral do desempenho do SIC durante o período analisado, permitindo identificar áreas de melhoria e direcionar esforços para garantir um atendimento eficiente e transparente aos cidadãos.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, serão apresentadas de forma concisa as principais análises e conclusões obtidas a partir dos dados coletados durante o período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

4.1 Pontos de melhoria no processo de atendimento

Identificou-se a necessidade de aprimorar a comunicação com os solicitantes, fornecendo informações mais claras sobre o andamento dos pedidos e prazos de resposta. Além disso, percebeu-se a importância de agilizar a análise e disponibilização das informações solicitadas.



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

4.2 Demandas recorrentes

A análise das solicitações apresentou uma recorrência de temas relacionados a tributos municipais, solicitações de documentos e informações pessoais, bem como questões de emprego e relações de trabalho. Observou-se também um interesse considerável em informações vinculadas ao direito à informação e transparência pública, além de questões concernentes a serviços públicos e conselhos, e problemas de identidade e autorização. Esta tendência sinaliza a importância de uma comunicação clara e um sistema de acesso eficiente que facilite o alcance dos cidadãos às informações governamentais relevantes e atualizadas.

4.3 Cumprimento dos prazos

Constata-se que a totalidade das solicitações foram atendidas dentro do prazo estabelecido por lei, evidenciando o compromisso da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá com a transparência e o acesso à informação.

Essas análises e conclusões servirão como base para o aprimoramento contínuo do serviço de atendimento ao cidadão, visando garantir a eficiência, transparência e satisfação dos cidadãos que utilizam o SIC da Câmara Municipal de Cuiabá.

5 AÇÕES REALIZADAS

Neste período, a Câmara Municipal de Cuiabá realizou diversas ações visando aprimorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e garantir o pleno acesso às informações públicas.



5.1 Capacitação de servidores para atendimento ao SIC

Os servidores participam do projeto Tricotando sobre Ouvidoria do Tribunal de Contas de Mato Grosso, pelo qual recebem capacitações constantes, assim como pela Rede Nacional de Ouvidorias da qual a instituição é membro.

5.2 Implementação do sistema Fala.br

Durante o período de 01/01/2023 a 31/12/2023, a Câmara Municipal de Cuiabá realizou a transição de um sistema de ouvidoria (proprietário) para o sistema Fala.br, como parte das melhorias implementadas no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O Fala.br é uma plataforma moderna e eficiente, desenvolvida pelo Governo Federal, que proporciona diversas vantagens para o SIC da Câmara Municipal de Cuiabá. Algumas dessas vantagens incluem:

- **Acessibilidade e facilidade de uso:** O sistema Fala.br possui uma interface intuitiva e de fácil navegação, garantindo que os cidadãos possam registrar suas solicitações de informação de forma simplificada, inclusive para pessoas com deficiência, através de recursos de acessibilidade.
- **Registro centralizado das solicitações:** O Fala.br permite o registro centralizado de todas as solicitações recebidas, o que facilita o acompanhamento e a gestão dos pedidos, proporcionando maior transparência e controle sobre o fluxo de informações.
- **Automação e agilidade no atendimento:** O sistema Fala.br conta com recursos de automação que agilizam o processo de atendimento, como o encaminhamento automático das solicitações aos setores responsáveis, reduzindo o tempo de resposta e garantindo maior eficiência no fluxo de trabalho.
- **Monitoramento e relatórios:** O Fala.br oferece recursos avançados de monitoramento e geração de relatórios, permitindo a análise detalhada das demandas recebidas, prazos de resposta, tempo médio de atendimento, entre outros indicadores relevantes. Essas informações são essenciais para o aprimoramento contínuo do serviço prestado pelo SIC.



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

•Integração com outras plataformas: O sistema Fala.br possui a capacidade de integração com outros sistemas e bases de dados, o que facilita o compartilhamento de informações entre diferentes setores e órgãos, promovendo a efetiva colaboração na prestação de serviços ao cidadão.

Com a implementação do sistema Fala.br, o Serviço de Informação ao Cidadão da Câmara Municipal de Cuiabá fortaleceu sua capacidade de gerenciar e atender as solicitações de informação de forma eficiente, transparente e em conformidade com as leis 12.527/2011 e 13.460/2017.

Essas ações visam aprimorar a qualidade do atendimento no SIC, fortalecer a cultura de transparência e promover o pleno exercício do direito à informação pelos cidadãos de Cuiabá. O contínuo investimento nessa área é fundamental para a consolidação de uma gestão pública eficiente e participativa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar os resultados obtidos, constatamos avanços significativos no atendimento às solicitações de informação, cumprindo as diretrizes estabelecidas pelas leis 12.527/2011 e 13.460/2017. Através de um eficiente fluxo de atendimento e prazos de resposta adequados, conseguimos atender a uma grande parte das demandas dos cidadãos.

Identificamos também áreas ou departamentos com maior demanda de informações, o que nos permite direcionar recursos e esforços adicionais para atender a essas necessidades específicas. Além disso, pudemos identificar demandas recorrentes e implementar soluções para otimizar o processo de atendimento e garantir respostas mais rápidas e eficientes.

É importante ressaltar que a capacitação dos servidores responsáveis pelo atendimento ao SIC foi uma ação fundamental para o aprimoramento do serviço. A conscientização dos direitos do cidadão e a melhoria contínua da disponibilidade e acessibilidade das informações também foram prioridades durante o período analisado.

Com base nos resultados obtidos, recomendamos a continuidade das ações de capacitação, aprimoramento dos sistemas de registro e acompanhamento das solicitações, e o



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

investimento em estratégias de divulgação do SIC para aumentar a conscientização e participação dos cidadãos.

Para o próximo período, esperamos alcançar um maior nível de excelência no atendimento ao cidadão, reduzindo ainda mais os prazos de resposta e aprimorando a qualidade das informações disponibilizadas. Continuaremos trabalhando para fortalecer a transparência e o acesso à informação na Câmara Municipal de Cuiabá, contribuindo para uma gestão mais democrática e participativa.

Agradecemos a todos os envolvidos no processo e reforçamos nosso compromisso em promover constantes melhorias no Serviço de Informação ao Cidadão.

Cuiabá, 23 de abril de 2024.

Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani
Ouvidora Geral – Câmara Municipal de Cuiabá

Odenilton Júnior Ferreira dos Santos
Técnico Legislativo
Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios