

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Exercício 2025





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.....	6
3.4 Tempo médio de resposta às solicitações.....	6
3.5 Tipos de informações mais solicitadas.....	6
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	7
4.1 Transparência e Controle Social	7
4.2 Demandas recorrentes.....	8
4.3 Cumprimento dos prazos.....	8
5 AÇÕES REALIZADAS.....	8
5.1 Capacitação de servidores para atendimento ao SIC.....	8
5.2 Implementação do sistema Fala.br.....	9
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10



1 - INTRODUÇÃO

O presente Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) tem por finalidade apresentar, de forma transparente e sistematizada, os dados relativos às solicitações de acesso à informação recebidas pela Câmara Municipal de Cuiabá no exercício de 2025.

A gestão do SIC é realizada pela Ouvidoria-Geral, responsável pelo recebimento, controle, acompanhamento e resposta das demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI), assegurando ao cidadão o direito constitucional de acesso às informações públicas.

Este relatório atende aos princípios da transparência, publicidade e controle social, bem como às recomendações dos órgãos de controle externo e às boas práticas da administração pública. Contexto e importância do SIC

1.2 Base legal

O Serviço de Informação ao Cidadão (**SIC**) está fundamentado nas seguintes legislações:

- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público;
- Constituição Federal de 1988 – Princípio da Publicidade;
- Normas de transparência e acesso à informação aplicáveis ao setor público.

A atuação do SIC visa garantir ao cidadão o acesso amplo, claro e tempestivo às informações públicas, respeitando os princípios da legalidade, eficiência, transparência e proteção de dados.



2 METODOLOGIA

Durante o exercício de 2025, os cidadãos puderam registrar pedidos de acesso à informação por meio dos seguintes canais:

- Plataforma eletrônica Fala.BR;
- E-mail institucional da Ouvidoria; ouvidoria@camaracuiaba.mt.gov.br
- WhatsApp institucional; (65) 9922-8220 Fone (65) 3617- 1571
- Atendimento presencial na sede da Câmara Municipal. Praça Moreira Cabral, S/N, Centro - Cuiabá/MT. CEP: 78020-010.

A utilização de múltiplos canais garante acessibilidade, inclusão digital e facilidade no acesso às **informações públicas**.

2.1 Fluxo de atendimento ao cidadão

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, foram registrados os seguintes pedidos de acesso à informação:

Canal de Entrada:

- Internet (Plataforma FalaBR): 34 pedidos
- E-mail e WhatsApp: 15 pedidos
- Atendimento Presencial: 0 pedidos

TOTAL GERAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO: 49

Os dados demonstram a predominância do uso da plataforma eletrônica como principal meio de solicitação de informações públicas, evidenciando a modernização dos canais de transparência passiva.



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 monitoramento dos prazos de resposta é realizado de forma contínua, observando rigorosamente os prazos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação.

Tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação:

- Plataforma FalaBR: 12 dias corridos / 10 dias úteis;
- E-mail e WhatsApp: 16 dias corridos / 12 dias úteis.

Os resultados evidenciam eficiência na tramitação dos pedidos e cumprimento dos prazos legais, garantindo respostas tempestivas ao cidadão.



2.3 Organização e classificação das informações

As solicitações registradas no SIC ao longo de 2025 concentraram-se, principalmente, nos seguintes temas:

- Cópias de leis e atos normativos;
- Contratos administrativos;
- Processos administrativos;
- Atas de audiências públicas;
- Dados orçamentários;
- Informações funcionais e administrativas;
- Informações institucionais da Câmara Municipal.

A diversidade dos temas demonstra o interesse da sociedade pelo acompanhamento das ações públicas e pela fiscalização da gestão administrativa.

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 01/01/2025 a 31/12/2025, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Cuiabá apresentou os seguintes dados estatísticos.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

1.1 Número total de solicitações recebidas

Rótulos de Linha	E-mail/Whatsapp	Internet/ FalaBR	Presencial/Ouvidoria	Total Geral
Acesso à Informação	15	34		49

Foram recebidas um total de 49 solicitações de informações por parte dos cidadãos.

1.2 Número de solicitações atendidas dentro do prazo

PRAZO MÉDIO DE RESOLUTIVIDADE POR TIPO E CANAL DE ENTRADA

Tipo	Internet (FalaBR)		E-mail e Whatsapp		Presencial (Ouvidoria)	
	Dias Corridos	Dias Úteis	Dias Corridos	Dias Úteis	Dias Corridos	Dias Úteis
Acesso à Informação	12,4	9,8	12,3	9,5	0,0	0,0



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

1.3 Número de solicitações pendentes

Não há solicitações pendentes de resposta até o final do período avaliado.

1.4 Tempo médio de resposta às solicitações

O tempo médio de resposta às solicitações foi de 12 dias, considerando o intervalo entre a data de recebimento da solicitação e a data de fornecimento da resposta ao cidadão.



4ANÁLISE DOS RESULTADOS

A atuação do SIC contribuiu significativamente para o fortalecimento da transparência pública e do controle social, permitindo ao cidadão acesso direto às informações institucionais da Câmara Municipal de Cuiabá.

A integração com a Ouvidoria possibilitou maior organização dos fluxos internos, rastreabilidade das demandas e melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

Além disso, a utilização da plataforma Fala.BR proporcionou maior segurança, padronização e eficiência no tratamento das solicitações, em conformidade com as diretrizes de transparência pública

4.1 TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

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.

Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados -LGPD

Ouvidoria trata de uma quantidade significativa de dados pessoais devido a variabilidade das manifestações.

Na manifestação o manifestante pode inserir quaisquer informações em seu relato no Fala.Br. Por tanto, devido a qualidade heterogenia dos dados pessoais tratados, é imperativo adotar uma abordagem cautelosa no seu tratamento. Isso significa intensiva os cuidados e reforçar os controles implementados para assegurar a proteção e a privacidade dessas informações.

A análise das manifestações recebidas permitiu identificar pontos de atenção e oportunidades de aprimoramento sempre respeitando os princípios da legalidade, ética e responsabilidade social.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá, participou de treinamento e reuniões de Gestão de risco, recebeu relatório de tratamento de Dados, de cumprimento de obrigações legal ou regulatória pelo controlador.



Assim, todas as medidas e recomendações pertinentes atende a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)- Lei nº 13.709/2018, todos os documento foram tratadas de forma segura e sigilosa, garantindo a privacidade dos titulares dos dados,e assegurando que os princípios da finalidade,necessidade de adequação fossem rigorosamente seguidos.

4.2Demandas recorrentes

Verificou-se que as solicitações mais freqüentes estavam relacionadas a informações sobre cópias de leis e atos normativos; e, contratos administrativos Essa análise indica a necessidade de manter essas informações atualizadas e de fácil acesso aos cidadãos.

4.3Cumprimento dos prazos

Foi constatado que a maioria das solicitações foi atendida dentro do prazo estabelecido por lei, evidenciando o compromisso 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

A Ouvidora participa 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

A Câmara Municipal de Cuiabá faz uso de um sistema de ouvidoria 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



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

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 a outros órgão 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.



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

No exercício de 2025, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Cuiabá cumpriu integralmente suas atribuições legais, atuando de forma eficiente, transparente e alinhada às normas da Lei de Acesso à Informação.

O registro de 49 pedidos de acesso à informação, com 100% de resolutividade e respostas dentro do prazo legal, evidencia o compromisso institucional com a transparência, a publicidade dos atos administrativos e o fortalecimento do controle social.

A gestão integrada entre Ouvidoria e SIC consolidou práticas administrativas modernas, garantindo maior eficiência no atendimento ao cidadão e ampliando o acesso às informações públicas.

Dessa forma, reafirma-se o compromisso da Câmara Municipal de Cuiabá com a transparência

pública, a governança e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

Publicação e Transparência

O presente Relatório Anual do SIC – Exercício 2025 será disponibilizado no Portal da Transparência da Câmara Municipal de Cuiabá, em observância aos princípios da publicidade, transparência e acesso à informação.

Cuiabá – MT 24/02/2026 2026.

Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani
Ouvidora-Geral
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
Câmara Municipal de Cuiabá



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL