

RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Exercício 2024





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 Pontos de melhoria no processo de atendimento.....	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

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 01/01/2024 a 31/12/2024. 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.



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 01/01/2024 a 31/12/2024, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Cuiabá apresentou os seguintes dados estatísticos.

3.1 Número total de solicitações recebidas

Rótulos de Linha	E-mail/Whatsapp	Internet/FalaBR	Presencial/Ouvidoria	Total Geral
Acesso à Informação	11	31		42

Foram recebidas um total de 42 solicitações de informações por parte dos cidadãos.

3.2 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.

3.3 Número de solicitações pendentes

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

3.4 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.

3.5 Tipos de informações mais solicitadas

As informações mais solicitadas pelos cidadãos referiram-se principalmente a: Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde, INFORMAÇÃO CONCURSO da CMC/2020, INFORMAÇÃO CONCURSO da LIMPURB/2022, INFORMAÇÃO Serviços Públicos, INFORMAÇÃO Ouvidoria Interna, Outros em Transporte, Exame Nacional do Ensino Médio – Enem entre outros.

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 01/01/2024 a 31/12/2024.

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.

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.



4.2 Demandas recorrentes

Verificou-se que as solicitações mais freqüentes estavam relacionadas a informações sobre o último concurso da instituição, saúde e ainda sobre as coletas de lixo nos Bairros de Cuiabá . Essa análise indica a necessidade de manter essas informações atualizadas e de fácil acesso aos cidadãos.

4.3 Cumprimento 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 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 da Ouvidoria 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



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

Com base nos resultados obtidos, recomendamos a continuidade das ações de capacitação, aprimoramento dos sistemas de registro e acompanhamento das solicitações, e o 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, 17 de fevereiro 2025.

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