

SIC



**SÃO
GONÇALO**
PREFEITURA

TRABALHO
EM PRIMEIRO
LUGAR



2020

Relatório
**Anual
de Gestão**

SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO

Prefeito Municipal
Nelson Ruas dos Santos

Vice-Prefeito
Sérgio de Oliveira Gevú

Secretária de Controle Interno
Roberta Fernandes de Oliveira

SIC



**SÃO
GONÇALO**
PREFEITURA

TRABALHO
EM PRIMEIRO
LUGAR

INTRODUÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das manifestações recebidas e tratadas pela Prefeitura Municipal de São Gonçalo, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC), bem como pelo e-mail esic@pmsg.rj.gov.br, no ano de 2022.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é um canal de comunicação e atendimento voltado à sociedade como um todo, onde permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de justificativa, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo. Compete ao Serviço de Informação ao Cidadão disponibilizar informações produzidas ou custodiadas no âmbito das atribuições da PMSG, de interesse coletivo e geral, quando não sigilosas, pessoais ou protegidas por legislação específica.

Por meio do sistema FalaBR, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas.

O objetivo deste relatório é ilustrar o desempenho do atendimento prestado pela Prefeitura Municipal de São Gonçalo junto ao cidadão, no exercício do direito de acesso às informações públicas, estimulando a participação social no intuito de aprimorar a prestação dos serviços à comunidade.

Portanto, este relatório visa promover a transparência da gestão pública, fornecendo dados objetivos para o controle social, fortalecendo a comunicação para valorizar a cidadania e a democracia.

CANAIS PARA MANIFESTAÇÃO

O E-SIC, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde as demandas recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

1 **E-mail:**
e-sic@pmsg.rj.gov.br

2 **Sistema da Rede Nacional de Ouvidorias**
Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria
(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/SaoGoncalo/Manifestacao/RegistrarManifestacao>);

SIC



**SÃO
GONÇALO**
PREFEITURA

TRABALHO
EM PRIMEIRO
LUGAR

FalaBR

PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Sistema desenvolvido pela Controladoria Geral da União com alcance nacional, uma vez que pode ser utilizado por todos os órgãos que integram a Rede Nacional de Ouvidorias. (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/SaoGoncalo/Manifestacao/RegistraManifestacao>).

Por meio dele, é possível registrar solicitações de informações públicas.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - São Gonçalo/RJ

ALTO CONTRASTE | VLBRAS/7

Início Cadastre-se Órgãos Download de Dados LAI Ouvidorias.gov Ajuda

Entrar Cadastrar

Tipo Descrição Revisão Conclusão

O que você quer fazer? AJUDA

Acesso à Informação
Solicite acesso a informações públicas

Denúncia
Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública

Elogio
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Reclamação
Manifeste sua insatisfação com um serviço público

Simplifique
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Solicitação
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

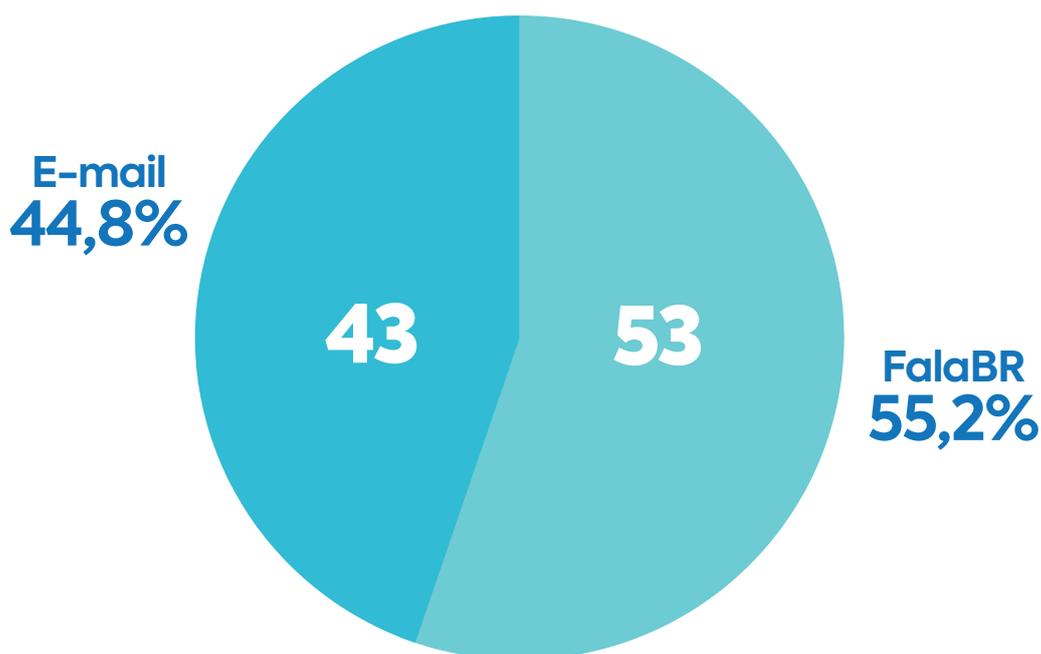
Consulte sua manifestação Perguntas frequentes

ATENDIMENTOS

FalaBR e E-mail

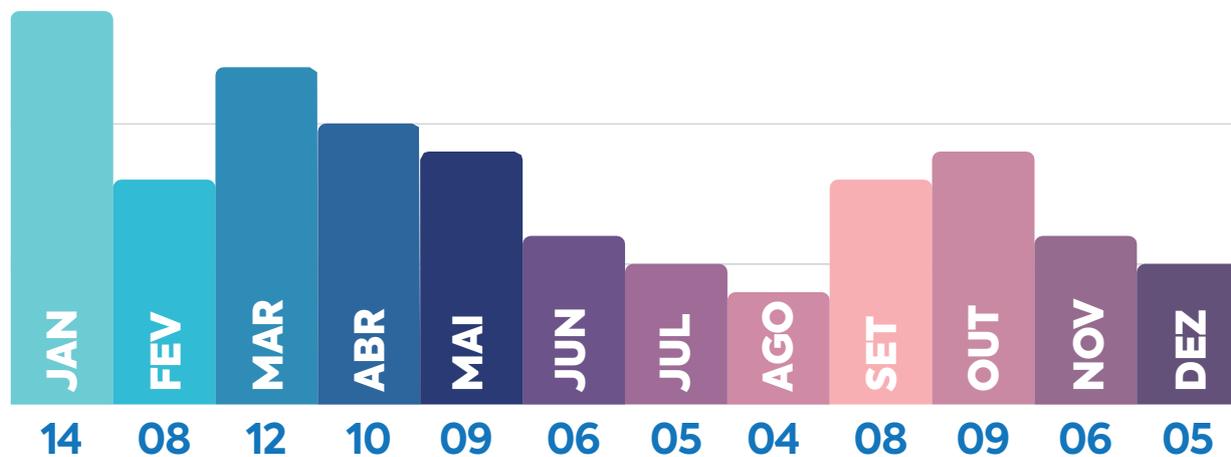
No ano de 2022, o SIC, no desempenho de suas atividades, realizou 96 (noventa e seis) atendimentos.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o FALA BR , com 55,2% dos atendimentos, seguido pelo canal “E-mail”, que obteve 44,8% registros cada, conforme gráfico abaixo:



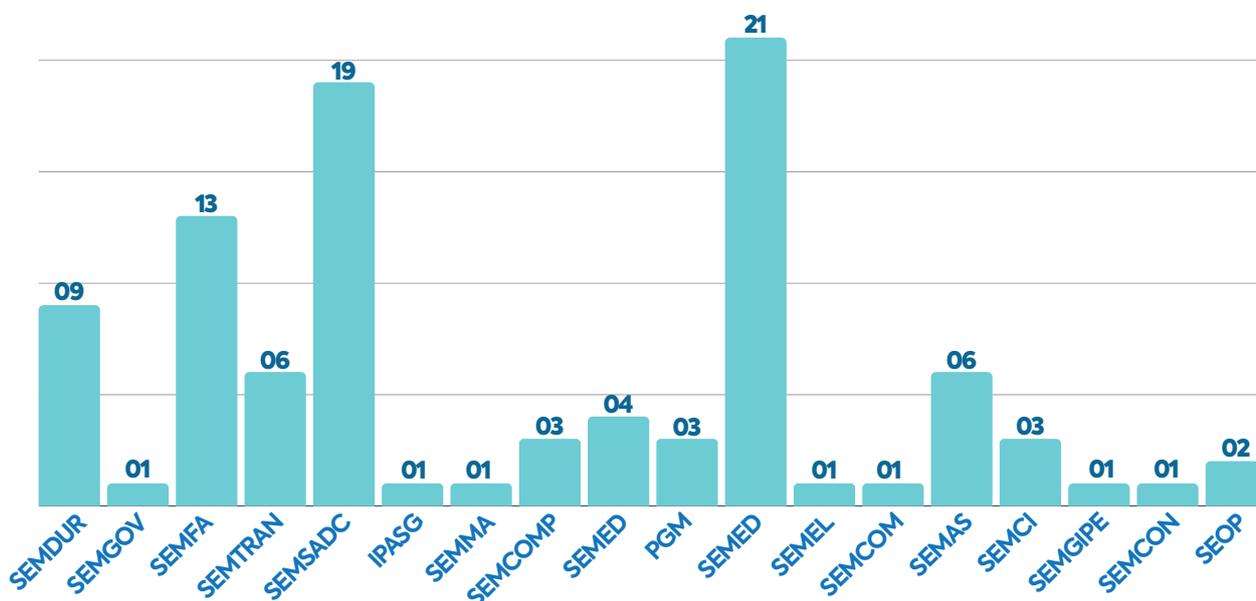
TOTAL: 96 PEDIDOS

1 QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÕES NO EXERCÍCIO DE 2022



TOTAL: 96 PEDIDOS

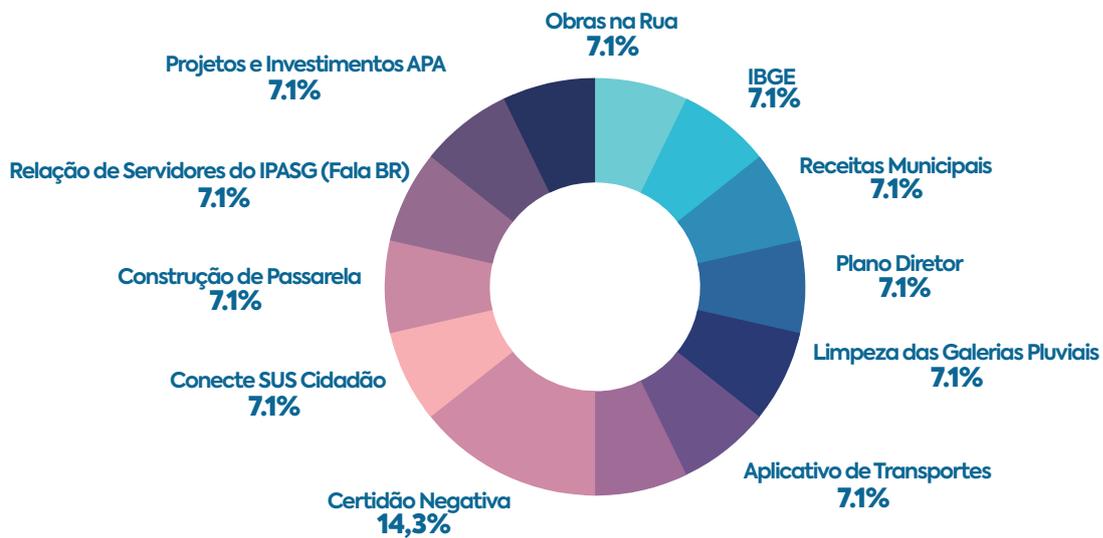
2 GRÁFICO DEMANDA POR SECRETARIA - 2022



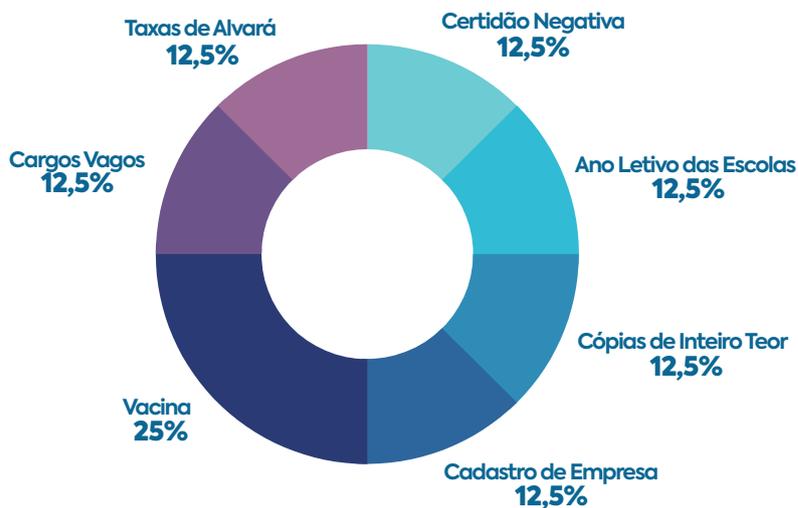
TOTAL: 96 PEDIDOS

3 ASSUNTOS EM DESTAQUE POR MÊS:

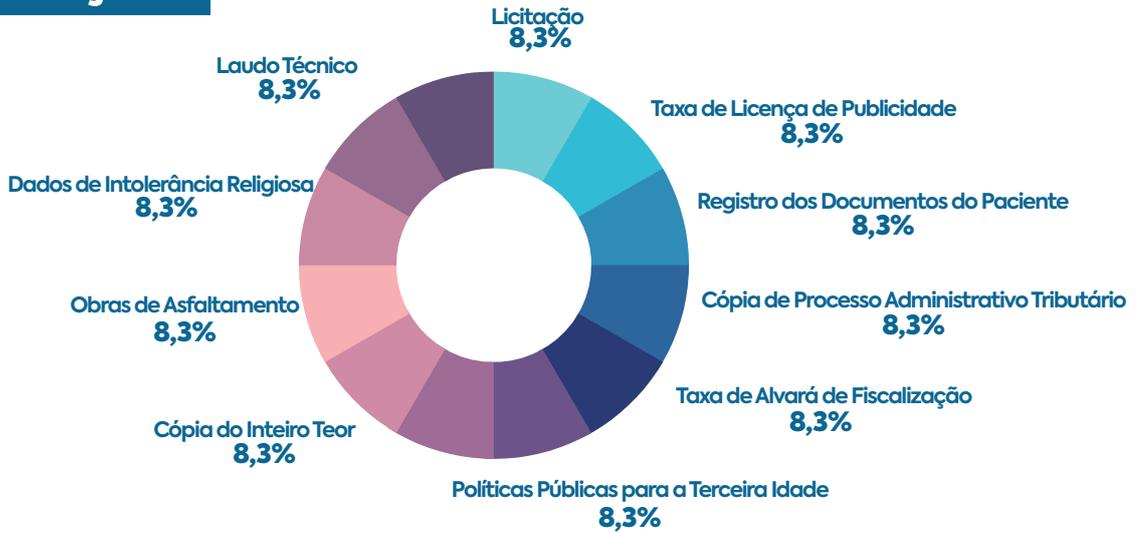
JANEIRO



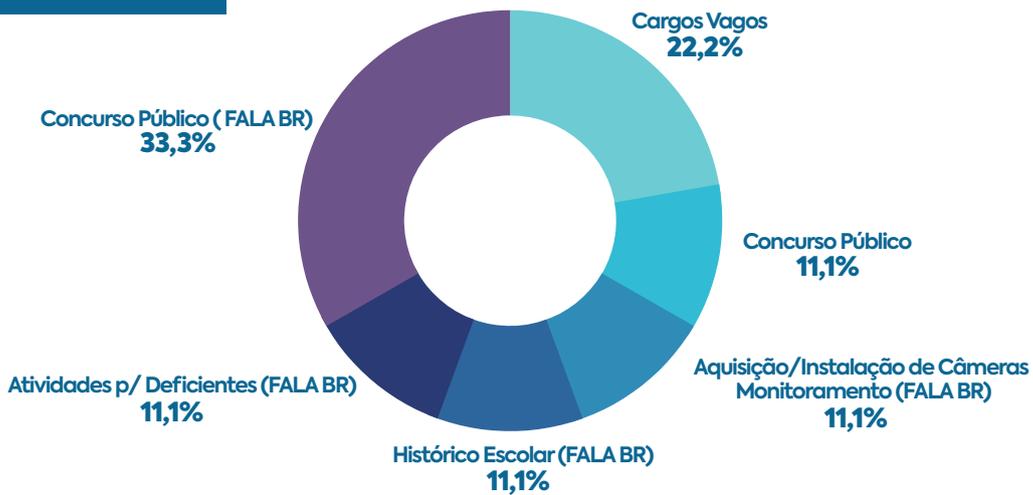
FEVEREIRO



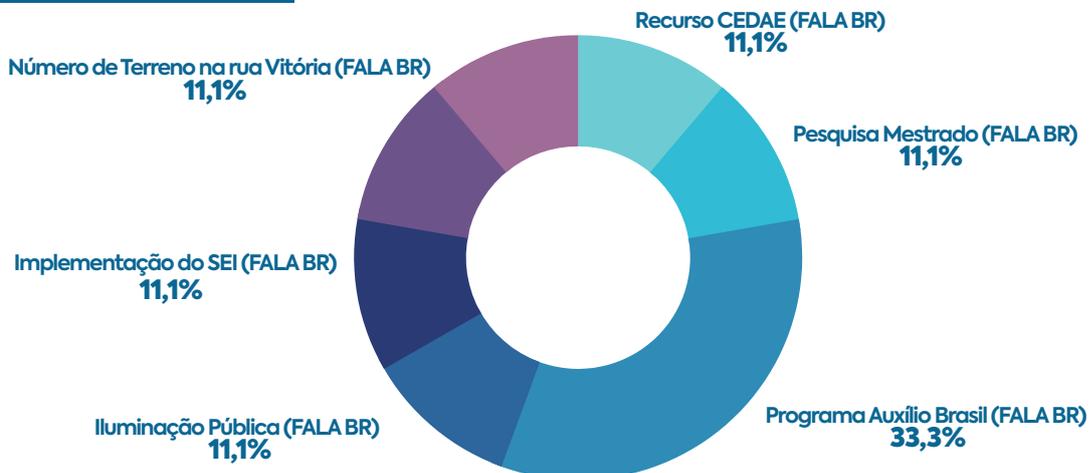
MARÇO



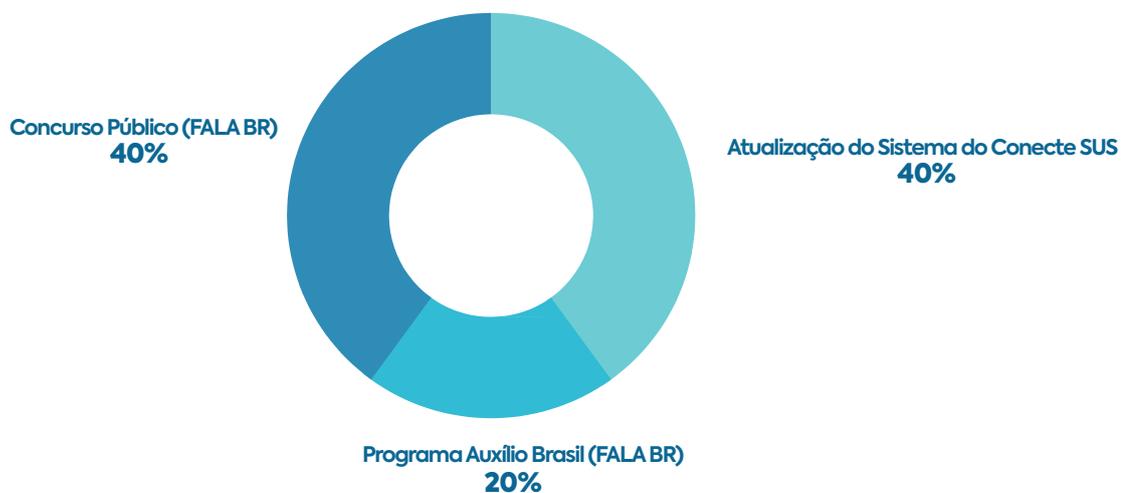
ABRIL



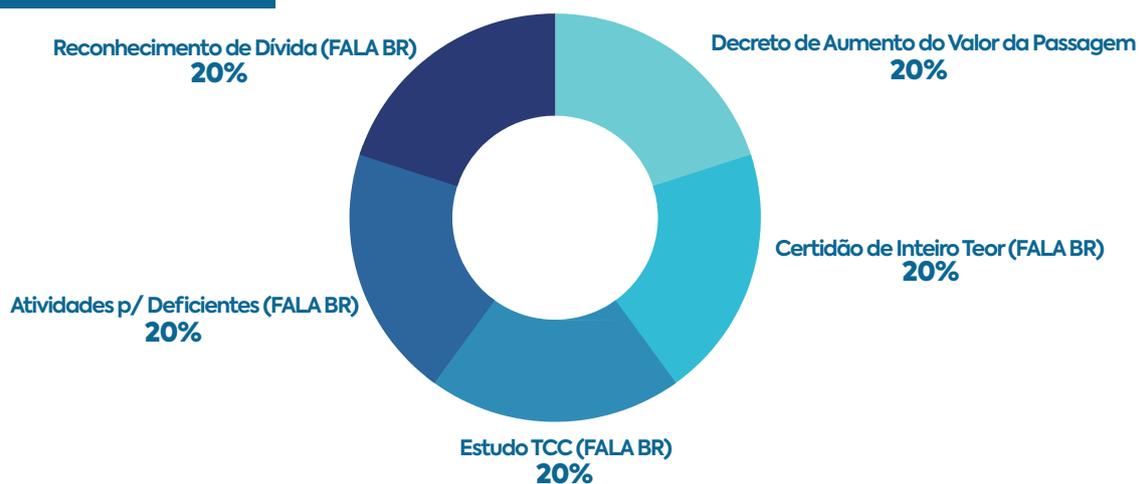
MAIO



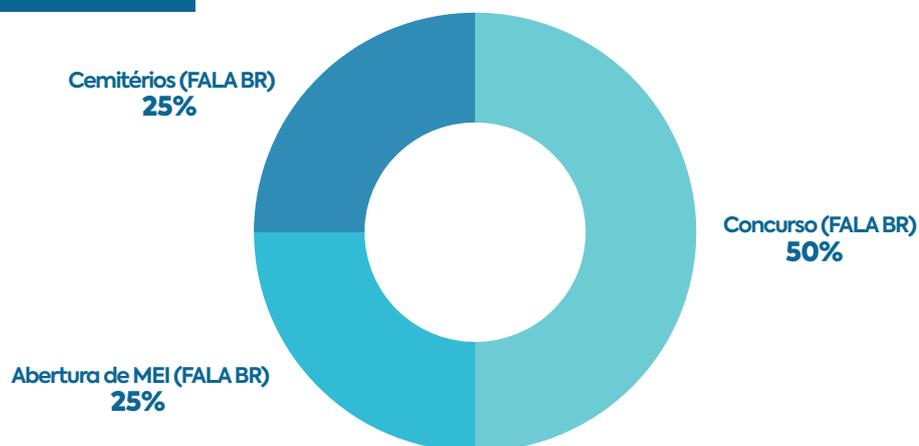
JUNHO



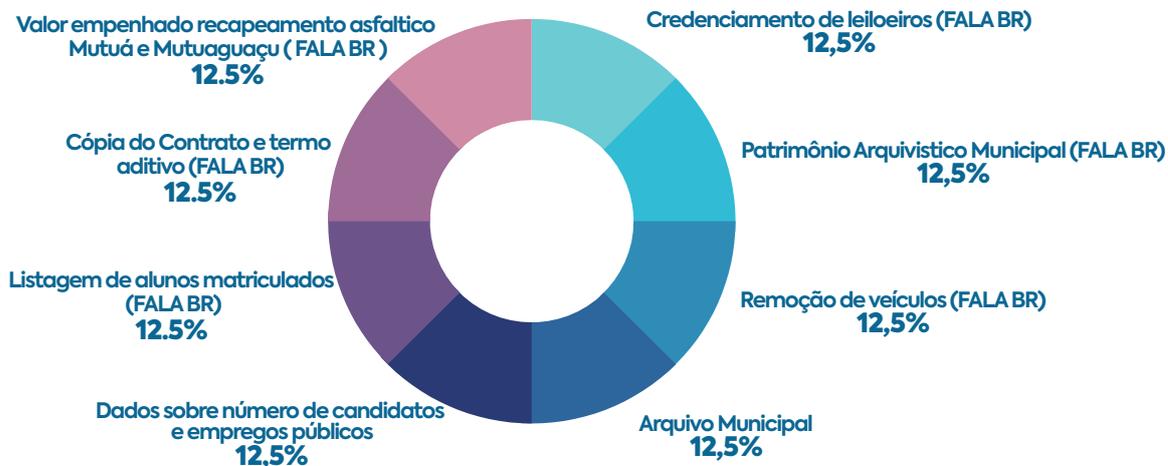
JULHO



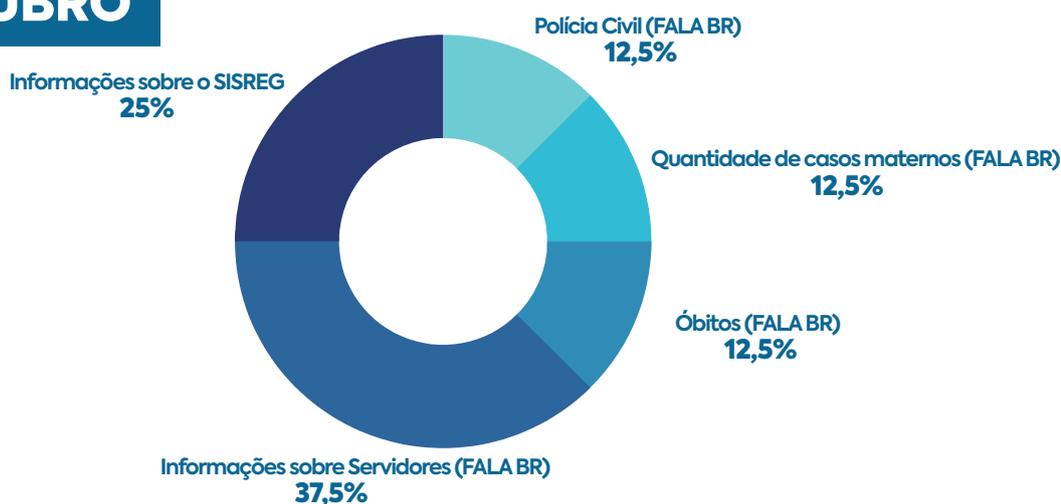
AGOSTO



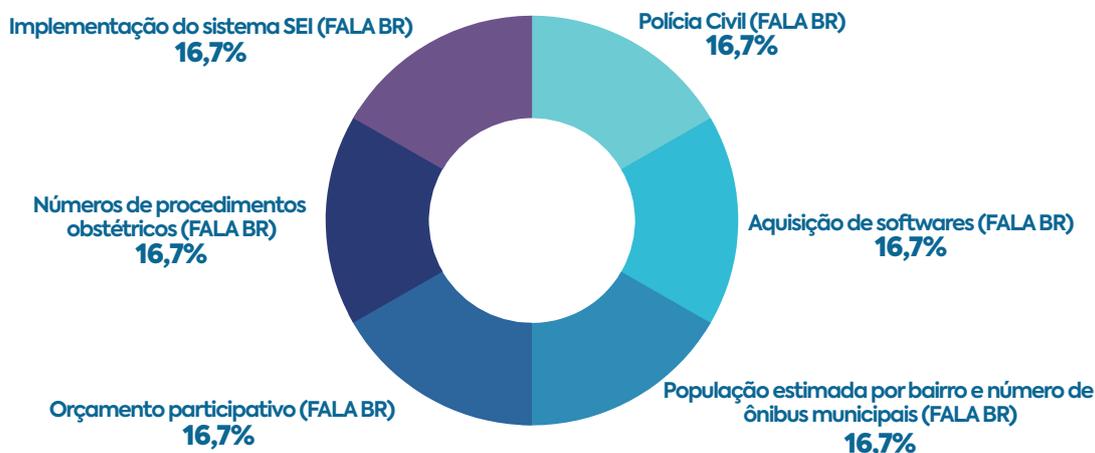
SETEMBRO



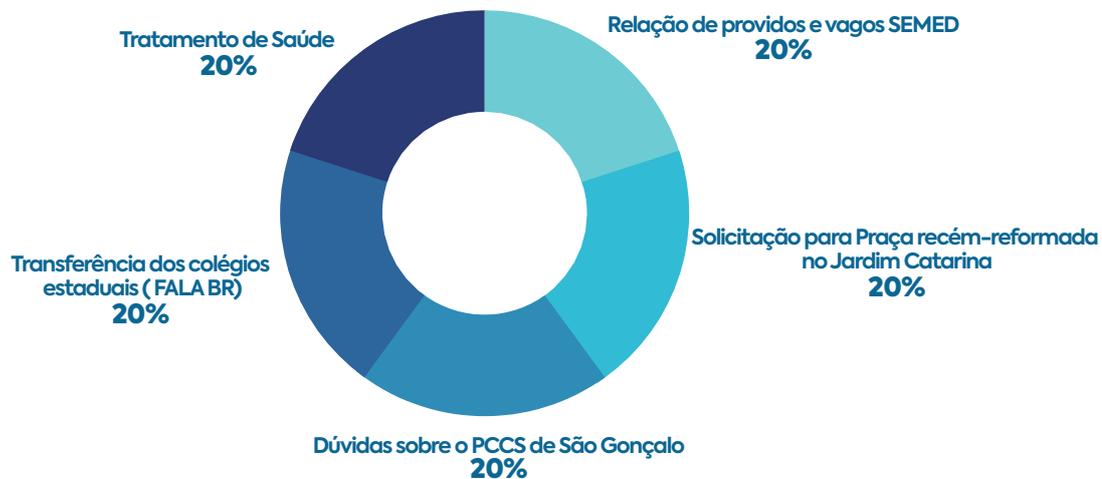
OUTUBRO



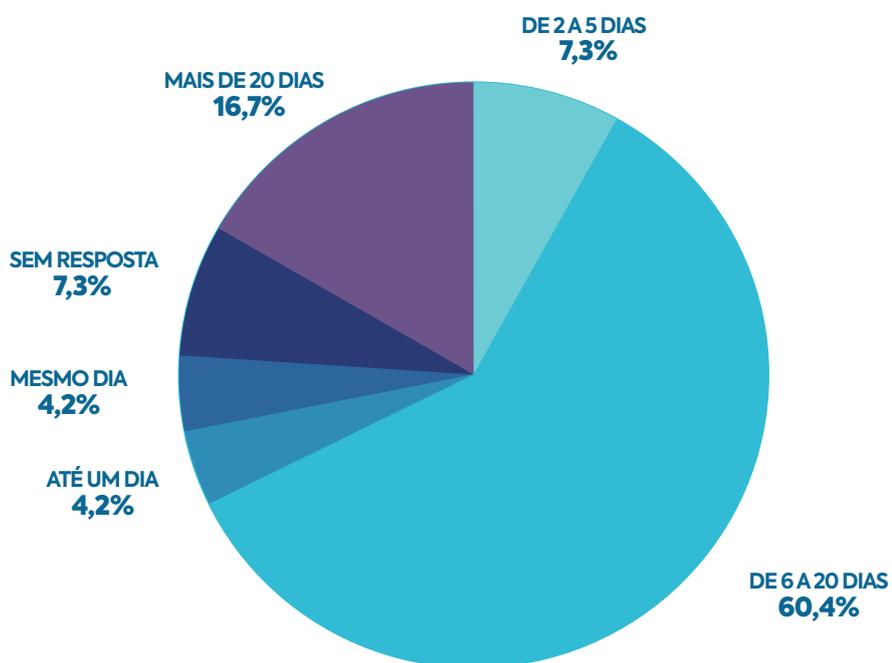
NOVEMBRO



DEZEMBRO



4 PRAZO DE RESPOSTA



LEGISLAÇÃO

NORMAS UTILIZADAS PELO SIC

Após tratadas as manifestações, os trâmites são pautados nas normas a seguir:

Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI);

Decreto nº 327/2021 - Regulamenta a LAI no âmbito do Poder Executivo Municipal;

CONCLUSÃO

Este relatório teve por objetivo demonstrar que a Prefeitura Municipal de São Gonçalo vem cumprindo as obrigações legais e respondendo os pedidos de informação solicitados por meio da Lei n. 12.527/2011, onde verificamos que 91,7% das demandas recebidas no ano de 2022, seja por meio do sistema FalaBR ou por e-mail, foram efetivamente respondidas aos cidadãos, mostrando o compromisso da Administração Pública com o preceito constitucional da transparência, atendendo a Lei de Acesso a Informação.