

2023

# Relatório Anual de Gestão

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO  
AO CIDADÃO - SIC



**SÃO  
GONÇALO**  
PREFEITURA

TRABALHO EM PRIMEIRO LUGAR

# 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](mailto:esic@pmsg.rj.gov.br), no ano de 2023.

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

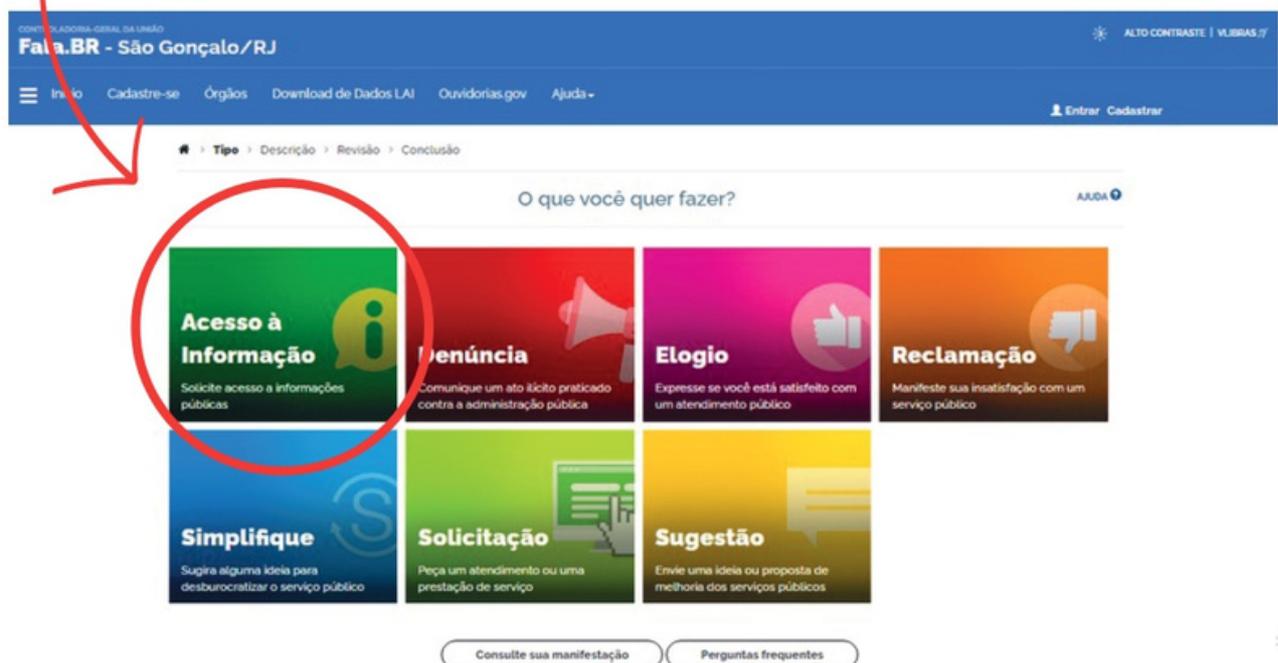
TRABALHO  
EM PRIMEIRO  
LUGAR

# 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/RegistrarManifestacao>).

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

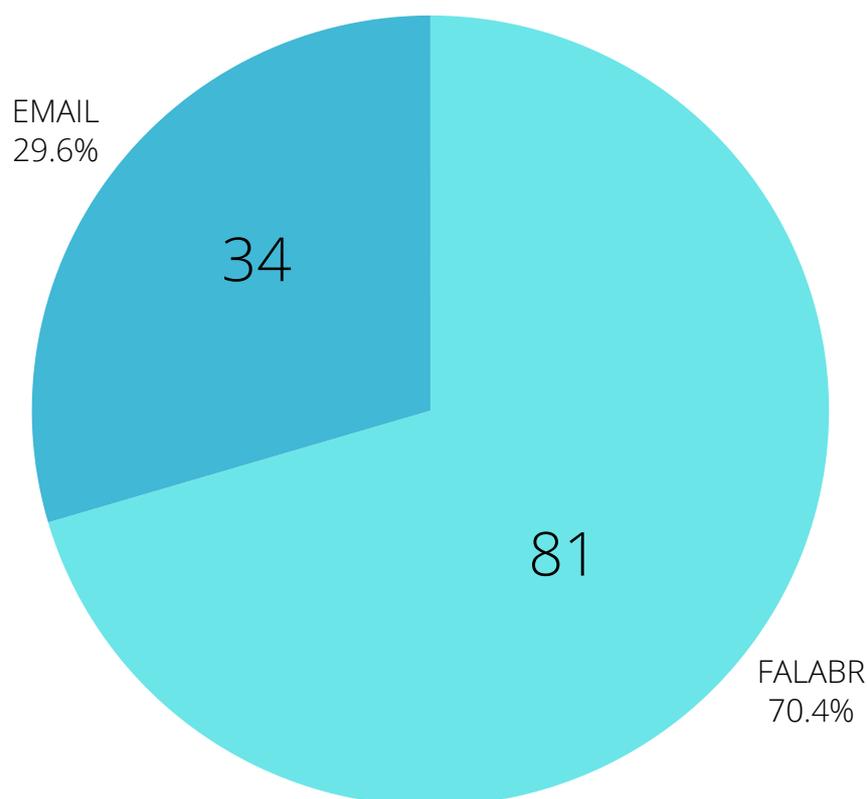


# ATENDIMENTOS

## FalaBR e E-mail

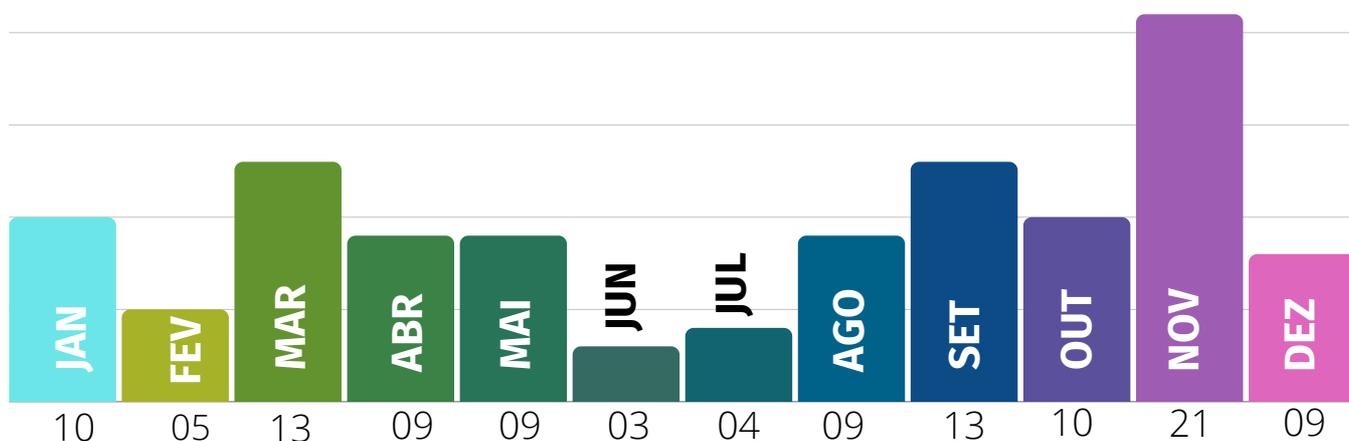
No ano de 2023, o SIC, no desempenho de suas atividades, realizou 115 (cento e quinze) atendimentos.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o FALA BR , com 70,4% dos atendimentos, seguido pelo canal "E-mail", que obteve 29,6% registros cada, conforme gráfico abaixo:



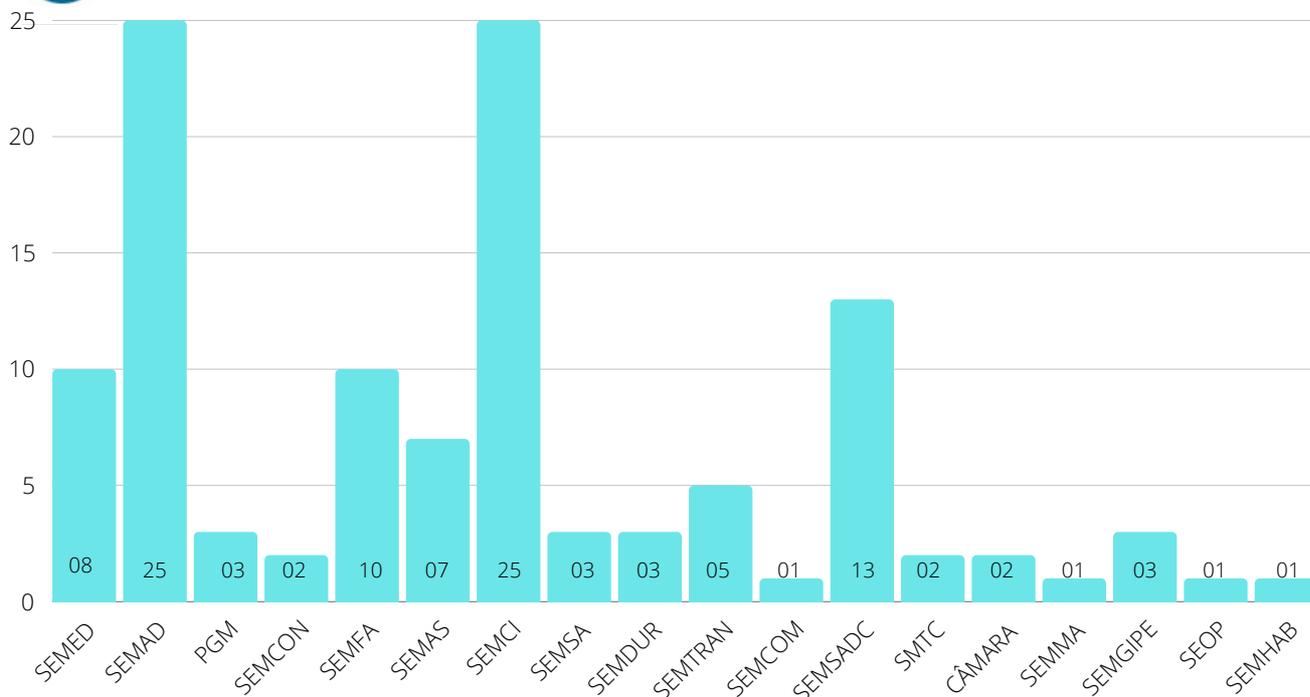
**TOTAL: 115 PEDIDOS**

# 1 QUANTITATIVO DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO NO EXERCÍCIO DE 2023



**TOTAL: 115 PEDIDOS**

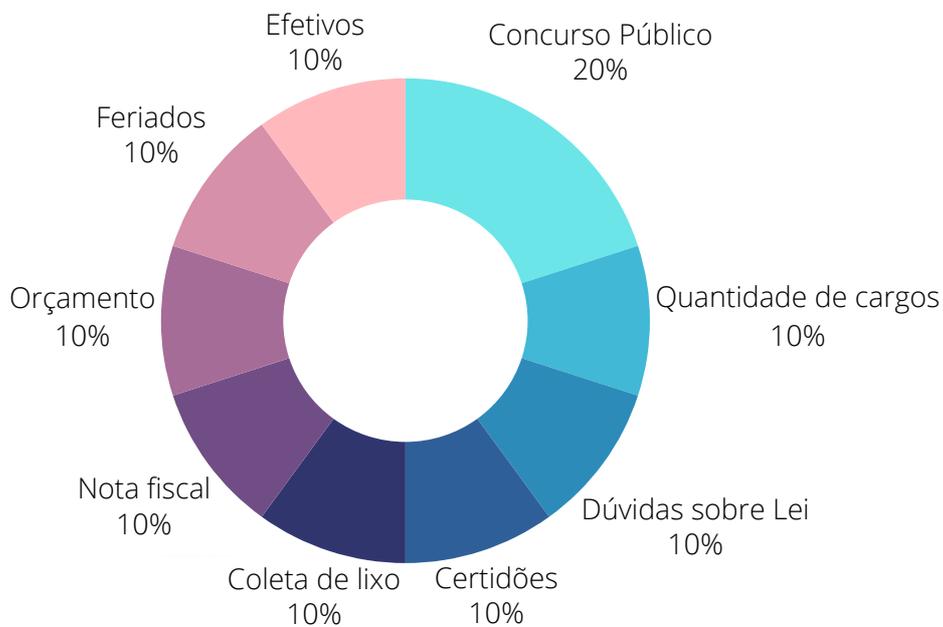
# 2 GRÁFICO DEMANDA POR SECRETARIA - 2023



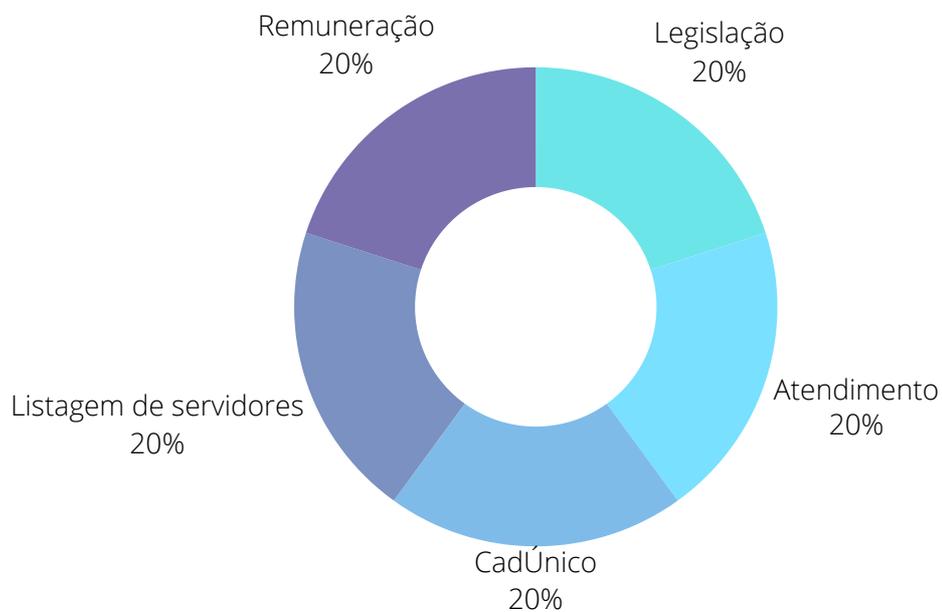
**TOTAL: 115 PEDIDOS**

### 3 ASSUNTOS EM DESTAQUE POR MÊS:

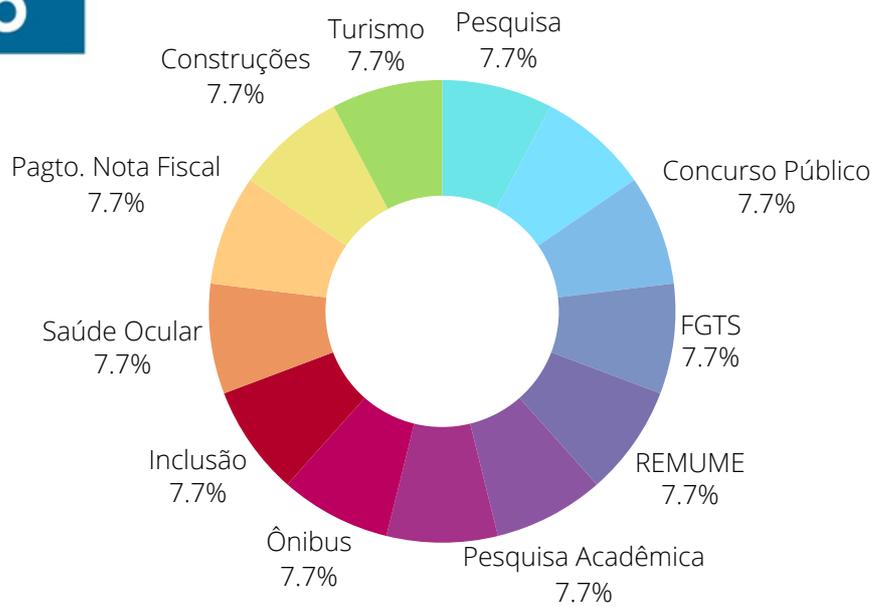
#### JANEIRO



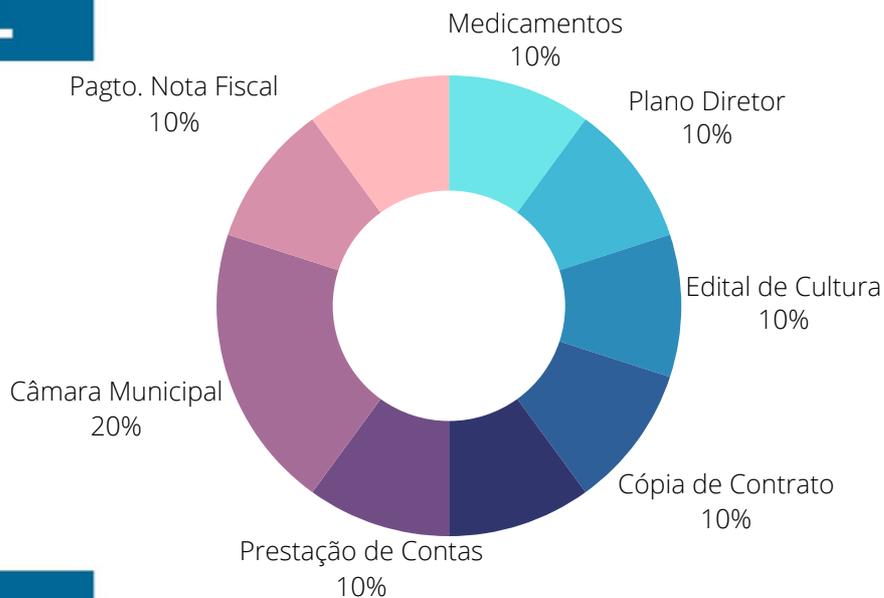
#### FEVEREIRO



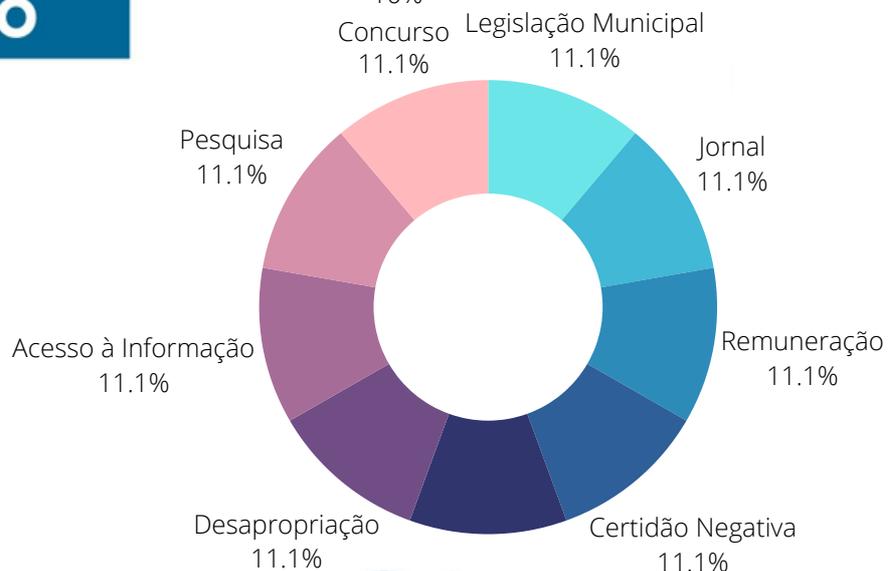
## MARÇO



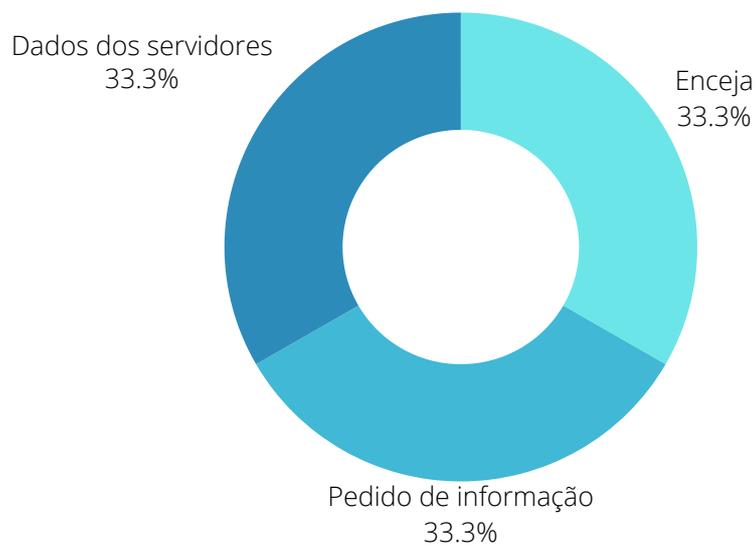
## ABRIL



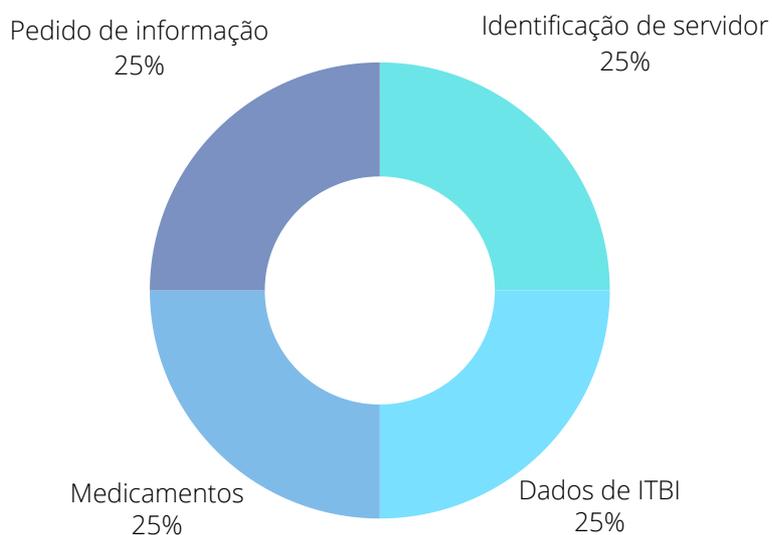
## MAIO



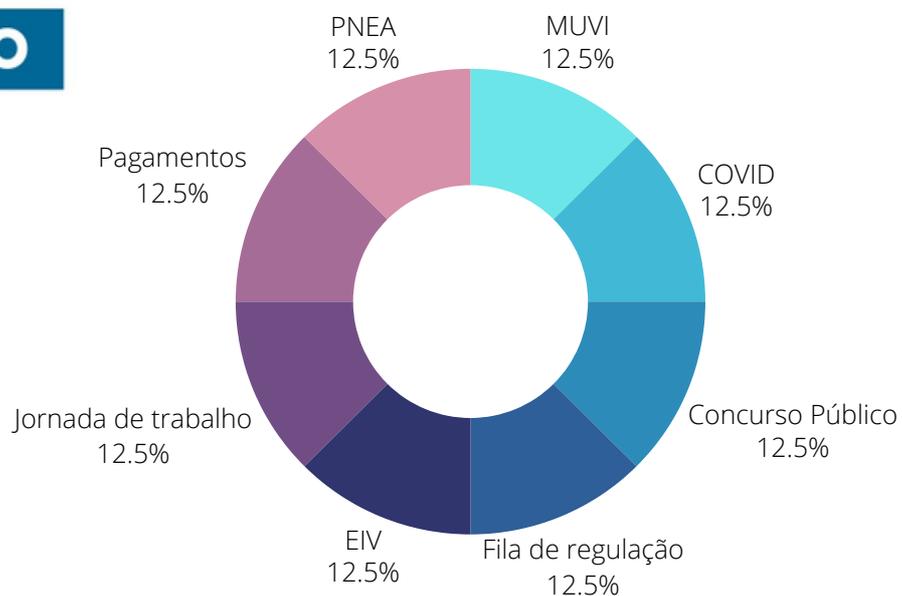
## JUNHO



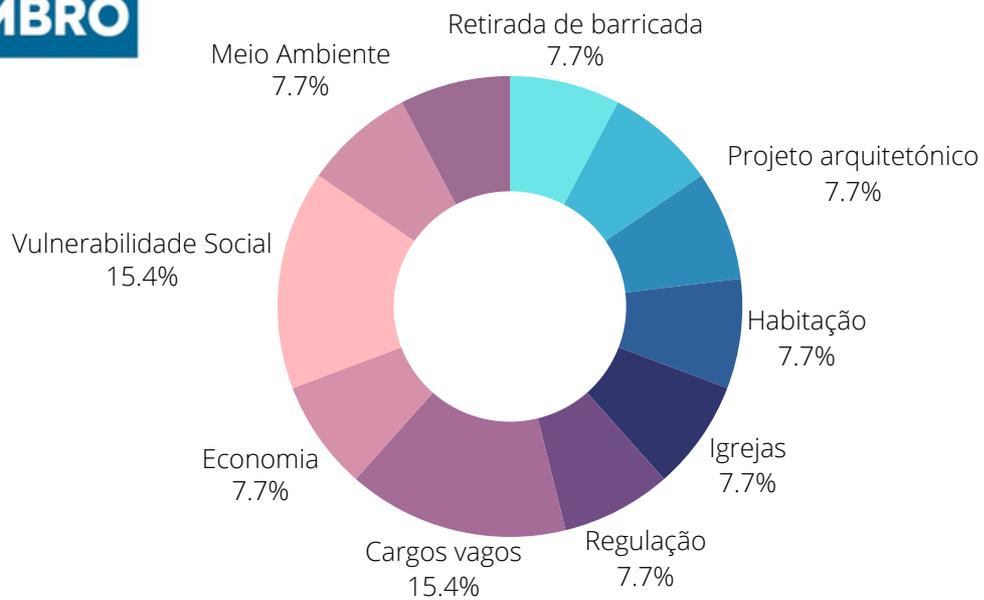
## JULHO



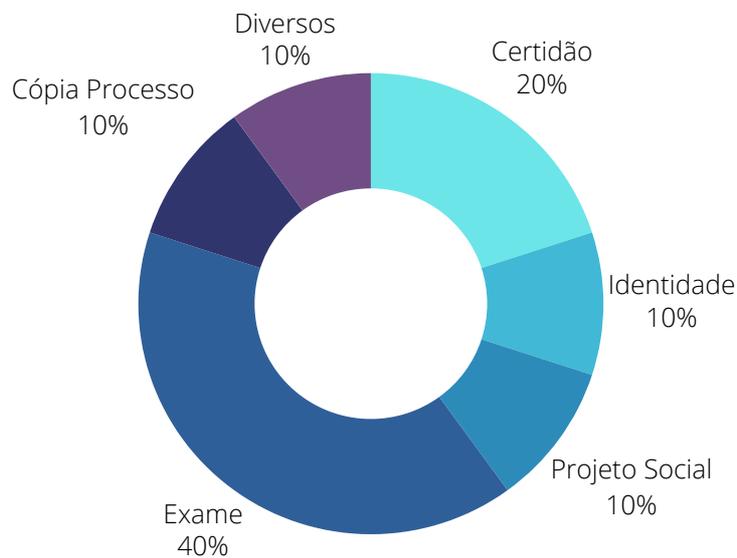
## AGOSTO



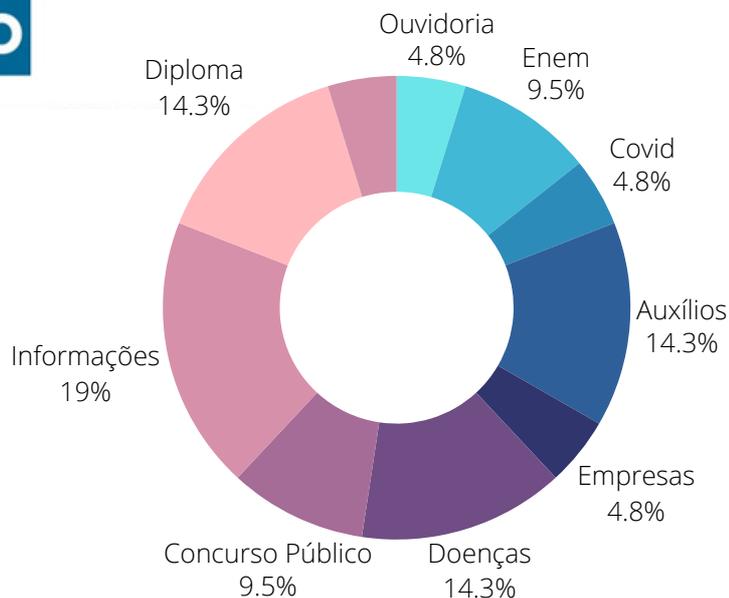
## SETEMBRO



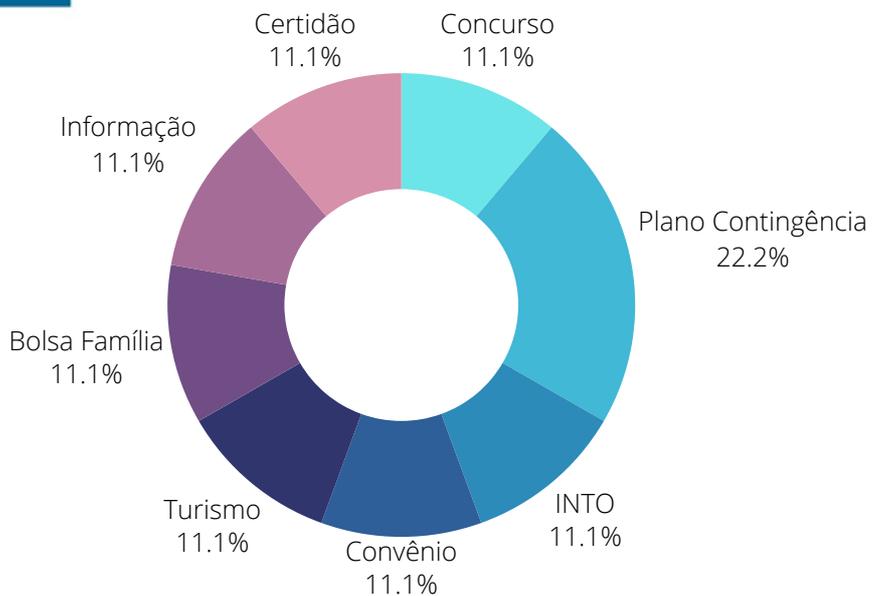
## OUTUBRO



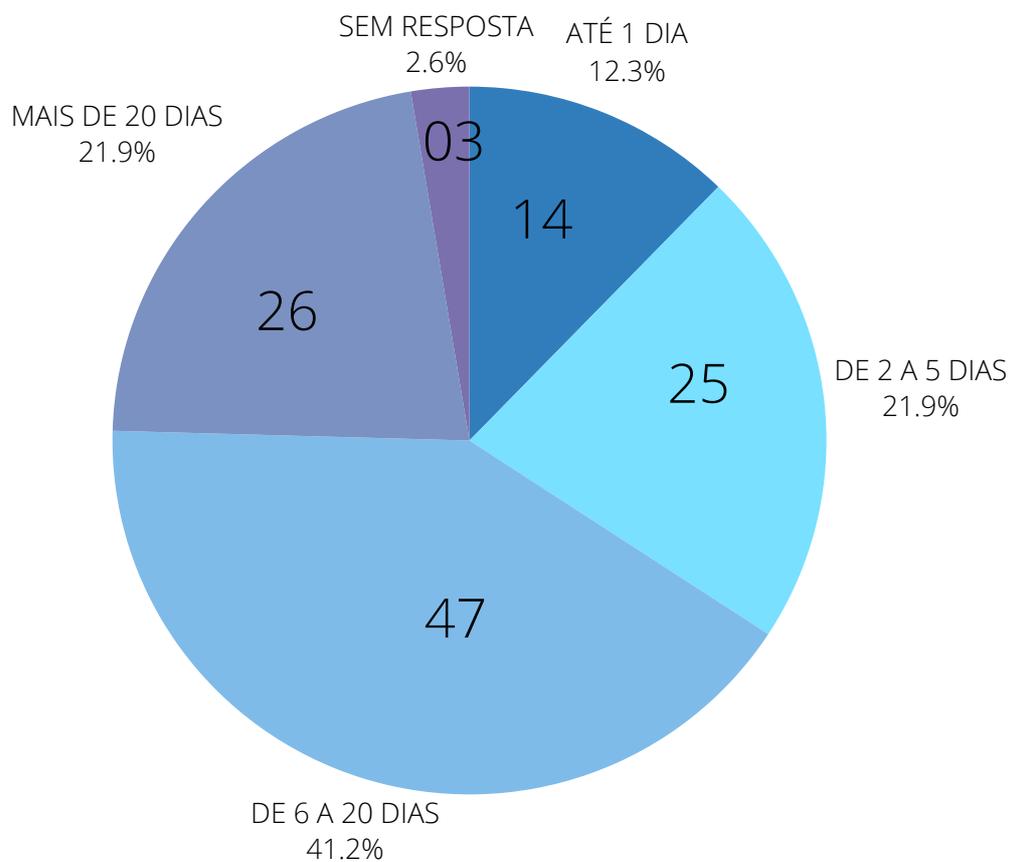
## NOVEMBRO



# 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 97% das demandas recebidas no ano de 2023, 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.