



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DO GARÇAS

SIC

Relatório Mensal

Abril/2025



OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA MUNICIPAL



(66) **3402-2077**



ouvidoriabgmt
@barradogarcas.mt.gov.br



Rua Carajás, nº 515, Centro
Barra do Garças/MT



COMPOSIÇÃO

PREFEITO MUNICIPAL DE BARRA DO GARÇAS
Adilson Gonçalves de Macedo

CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
Jone César Dutra

GABINETE DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL
Blaynny Vitor Damassena

VICE - PREFEITO
Sivirino Sousa Santos

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, ESPORTE E LAZER
Eliciomar Braz Pereira

PROCURADOR GERAL do MUNICÍPIO
Herbert de Sousa Penze

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇO
Jairo Marques Ferreira

SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Salete Terezinha Lauermann

SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
Luan Alisson Gonçalves de Oliveira

SECRETÁRIA DE MUNICIPAL DE INCLUSÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL
Leila Batista da Silva

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE TURISMO
Wendell Lopes de Araújo

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E FINANÇA
Luene Pereira Sousa

SECRETÁRIO DE MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
José Bispo dos Santos

SECRETÁRIO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
Sergio Alves Santana

SECRETÁRIO DE MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE
Blainy Danilo Matos Barbosa

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO URBANO E SUSTENTÁVEL
Thiago Marcelo Silva Barbosa

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE CULTURA
Jose Roberto Ferreira Ribeiro





INTRODUÇÃO - SIC REFERENTE AO MÊS de abril

Papel do SIC e o Direito à Informação na Construção da Cidadania

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), criado com base na Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), representa um passo importante no fortalecimento da democracia no Brasil. Sua função é assegurar que qualquer pessoa possa solicitar e obter informações dos órgãos públicos. Ao fazer isso, o SIC promove a transparência na administração pública, incentiva a participação dos cidadãos e permite o acompanhamento das ações do governo pela sociedade. Por meio desse serviço, os cidadãos podem entender como os recursos públicos estão sendo utilizados, quais decisões estão sendo tomadas e quais são os critérios adotados pelo Estado.

A LAI regulamenta esse direito previsto na Constituição e se distingue da Lei nº 13.460/2017, que trata dos direitos dos usuários de serviços públicos. Enquanto a LAI é voltada ao acesso à informação pública, a Lei nº 13.460 foca na qualidade do atendimento ao cidadão, incluindo canais de ouvidoria, avaliação dos serviços e solução de conflitos. Em resumo, a LAI garante transparência dos dados públicos, enquanto a Lei nº 13.460 protege o cidadão na condição de usuário dos serviços oferecidos.

Nesse cenário, o SIC se mostra essencial para o exercício da cidadania, pois oferece ao cidadão o acesso à informação, um elemento fundamental para decisões bem fundamentadas e para a reivindicação de direitos. Quando a informação pública é acessível e bem administrada, ela contribui para uma sociedade mais participativa, ética

BASE LEGAL – SIC - Referente ao mês de abril

A consolidação do direito à informação no Brasil, materializado na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), é resultado de um processo histórico e normativo que se desenvolveu ao longo de décadas, especialmente após a redemocratização. A seguir, destacam-se os principais marcos legais que fundamentaram a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e sua importância no contexto institucional e administrativo:

Constituição Federal de 1988 – Art. 5º, inciso XXXIII

Representa o marco constitucional do direito à informação, ao assegurar que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de interesse particular, coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei”. Esse dispositivo estabeleceu as bases para o desenvolvimento de políticas públicas voltadas à transparência, participação cidadã e controle social, afirmando o acesso à informação como um direito fundamental.

Decreto nº 5.482/2005 – Criação do Portal da Transparência

Institui o Portal da Transparência do Governo Federal, promovendo a transparência ativa, na qual os dados públicos são divulgados independentemente de solicitação. Esse decreto é um avanço administrativo no processo de prestação de contas e disponibilização espontânea de informações governamentais.

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

Promulgada em 18 de novembro de 2011 e em vigor desde 16 de maio de 2012, a LAI regulamenta o direito constitucional de acesso à informação e estabelece, de forma obrigatória e padronizada, os procedimentos para o fornecimento de informações públicas por todos os entes federativos. A lei cria o





Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) como canal institucional para o atendimento às solicitações da sociedade. A LAI determina prazos, formatos de resposta, critérios de sigilo e responsabilidades dos órgãos, promovendo maior transparência, eficiência administrativa, combate à corrupção e fortalecimento da gestão pública.

Portanto, a Lei nº 12.527/2011 não surgiu de forma isolada, mas sim como culminância de um conjunto de normas e diretrizes que, ao longo do tempo, estruturaram o direito à informação como pilar da democracia, do controle social e da cidadania ativa. Cada marco legal citado contribuiu diretamente para a formação de uma cultura institucional mais transparente, responsiva e comprometida com a integridade da administração pública.

COMPOSIÇÃO, ESTRUTURA FÍSICA E LOCALIZAÇÃO

Localização:

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está localizado no mesmo prédio da Ouvidoria Geral, situado na Rua Carajás, nº 515, no Bairro Setor Sul II, em uma região central e de fácil acesso, nas proximidades do Paço Municipal. A localização estratégica visa proporcionar maior comodidade à população, favorecendo a aproximação entre o cidadão e a administração pública, ao estar inserido em uma área de referência e bem conectada à malha urbana.

Acessibilidade:

O espaço da Ouvidoria Geral, onde também desempenhamos o serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foi cuidadosamente adaptado em conformidade com os princípios da acessibilidade universal, assegurando condições adequadas de atendimento a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. A estrutura física e funcional do ambiente respeita as diretrizes estabelecidas na Lei nº 13.146/2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência, que dispõe sobre a promoção da igualdade e da inclusão social, garantindo o pleno exercício dos direitos e liberdades fundamentais por todos os cidadãos. Assim, o local foi planejado para eliminar barreiras arquitetônicas e atitudinais, promovendo o acesso autônomo, seguro e digno, em consonância com os preceitos da dignidade da pessoa humana e do atendimento igualitário na esfera pública.

Estrutura Física:

O espaço da Ouvidoria Geral, onde também desempenhamos o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), dispõe de uma sala única, de dimensões compactas, destinada simultaneamente ao atendimento ao público e ao desempenho das atividades administrativas pelos servidores públicos lotados no setor. A organização do espaço observa os princípios da eficiência administrativa (art. 37, caput, da Constituição Federal) e os critérios mínimos de funcionalidade, ergonomia e dignidade no serviço público, previstos em normas de infraestrutura e atendimento ao cidadão.

O ambiente encontra-se devidamente equipado com os seguintes itens:

03 (três) mesas de trabalho, dispostas de modo a otimizar o uso do espaço e permitir o desempenho simultâneo das atividades administrativas;

03 (três) cadeiras ergonômicas, destinadas aos servidores públicos que atuam na recepção, análise e encaminhamento das manifestações dos usuários;

01 (um) balcão ou logarim de atendimento, acompanhado de 01 (uma) cadeira reservada ao cidadão, garantindo-lhe o direito ao atendimento presencial de forma digna, conforme previsto no art. 2º, inciso X, da Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários do Serviço Público);





03 (três) computadores, utilizados para o registro, controle e acompanhamento sistemático das manifestações, de acordo com os princípios da transparência e da responsabilidade na gestão pública;

01 (uma) impressora multifuncional, destinada ao suporte documental das atividades da ouvidoria, incluindo a geração e arquivamento de relatórios e comunicações administrativas;

01 (um) armário para armazenamento de documentos e materiais de expediente, observando os princípios da organização e segurança da informação;

01 (um) aparelho de ar condicionado, instalado com o objetivo de garantir conforto térmico aos servidores públicos e aos cidadãos atendidos, em conformidade com normas de saúde ocupacional e bem-estar no ambiente de trabalho.

A atual configuração, ainda que limitada em espaço, busca atender aos parâmetros legais de funcionamento de uma ouvidoria pública, respeitando os direitos dos usuários dos serviços públicos e a dignidade funcional dos agentes envolvidos.

Composição da Equipe:

A condução das atividades da Ouvidoria Geral, onde também desempenha Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), está a cargo de servidoras públicas devidamente nomeadas para a função, a saber: Lucely de Sousa Cruz Torres, Brennda Rodrigues de Oliveira Vasconcelos Rossi e Rita Margareth Delfino Cabral. Tais servidoras desempenham funções essenciais à gestão das manifestações da sociedade, atuando diretamente no recebimento, registro, classificação, encaminhamento, monitoramento e resposta de demandas como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, nos termos do art. 13 da Lei nº 13.460/2017 — que disciplina a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A atuação desses agentes observa os princípios constitucionais da administração pública (art. 37, caput, da CF/88), em especial os da legalidade, moralidade, eficiência e publicidade, assegurando que o trâmite das manifestações ocorra de forma transparente, imparcial e tempestiva.

PUBLICIDADE

É dever do Estado assegurar o direito de acesso à informação e sua ampla divulgação, conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). O art. 5º da referida norma garante aos cidadãos o direito a um atendimento adequado e de qualidade, reforçando os princípios da transparência, eficiência e respeito ao usuário dos serviços públicos. Os dispositivos subsequentes da lei asseguram que o acesso às informações públicas seja claro, acessível e compreensível, permitindo a efetiva participação social.

O uso de plataformas digitais tem sido fundamental nesse processo, com destaque para os canais: Ouvidoria, SIC - Fale Conosco e Carta de Serviços ao Cidadão.

Além disso, mantém canais tradicionais de comunicação: telefone (66) 3402-2077, atendimento presencial na Rua Carajás, nº 915 – Centro, e os e-mails institucionais: ouvidoriabgmt@barradogarcas.mt.gov.br e sicsic2023@gmail.com. Com isso, consolida-se como referência em gestão pública transparente, inclusiva e comprometida com o cidadão.

SIC: Promotor da Transparência Ativa e Passiva





Instituído pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) garante o direito de acesso às informações públicas. O Art. 23 complementa essa função ao exigir a divulgação completa dos resultados das avaliações dos serviços, inclusive rankings de órgãos com maior número de reclamações. Cabe ao SIC assegurar que esses dados sejam acessíveis, atualizados e compreensíveis, promovendo a transparência ativa.

Ao tornar públicas essas informações, o SIC fortalece o controle social, permitindo que a população acompanhe o desempenho dos órgãos e cobre melhorias. Essa visibilidade funciona também como um incentivo à melhoria contínua dos serviços, reforçando a cultura de accountability.

Canais de Atendimento

Os canais de atendimento da Ouvidoria Geral, onde também desempenhamos os atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), são essenciais contribuindo para a transparência e para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos. Esses mecanismos permitem que a administração pública avalie a qualidade do atendimento prestado e adote medidas de melhoria com base nas manifestações recebidas.

No município de Barra do Garças, a Ouvidoria Geral, onde também desempenhamos os atendimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) disponibilizamos diferentes meios de comunicação para facilitar o acesso dos munícipes e garantir que suas demandas sejam tratadas com eficiência. Abaixo, estão descritos os canais de atendimento regulamentados e em pleno funcionamento:

SIC (Serviço de Informações ao Cidadão): Localizado na sede da Prefeitura Municipal, o SIC oferece atendimento presencial para cidadãos que desejam solicitar acesso a informações públicas. É uma alternativa importante para quem prefere atendimento pessoal e ágil. A solicitação também pode ser feita pelo site: <https://www.barradogarcas.mt.gov.br/Fale-Conosco/>.

E-mail da Ouvidoria: As manifestações também podem ser encaminhadas de forma rápida e segura pelo e-mail: ouvidoriabgmt@barradogarcas.mt.gov.br

Carta de Serviços ao Usuário: Documento que informa ao cidadão os serviços oferecidos pelo órgão, as formas de acesso, prazos de atendimento e padrões de qualidade. Conforme o Art.07 da lei 13.460/2017. A Carta está disponível em: <https://ouvidoria.barradogarcas.mt.gov.br/Carta-Servicos/>.

Atendimento Presencial: Continuando como uma das formas mais acessíveis de contato, o atendimento presencial permite que o cidadão fale diretamente com a equipe da Ouvidoria. No endereço Rua Carajás, número 515, Bairro: Centro de Barra do Garças / MT.

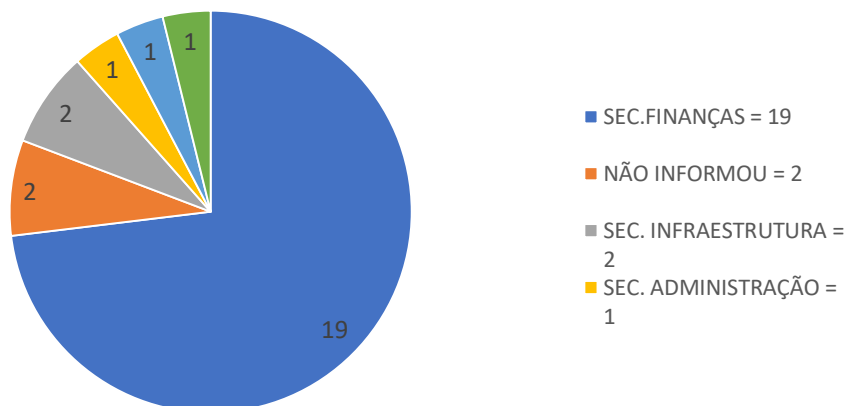
Quando há necessidade de prorrogação, a justificativa é devidamente informada ao cidadão, garantindo total transparência no processo. A Ouvidoria reafirma seu compromisso com o atendimento eficiente, claro e dentro dos prazos estabelecidos em lei.

Nos gráficos a seguir analisaremos as manifestações no SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, referente ao mês de abril de 2025.

DESCRIÇÕES ESPECÍFICA DAS MANIFESTAÇÕES DO SIC - POR SECRETARIA REFERENTE AO Mês de abril de 2025



Manifestação - SIC - Abril 2025 : Total: 26- Lei 12.527- Art. 30, inciso - III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos: 26 Manifestações, por SECRETARIA



Totalizando 26 manifestações pelo SIC

Fonte: <https://www.barradogarcas.mt.gov.br/Fale-Conosco/>

Análise das Demandas Registradas no e-SIC – Abril/2025

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) tem como finalidade garantir maior transparência e eficiência no acesso à informação pública, tanto para os cidadãos quanto para a administração. No mês de abril de 2025, todas as manifestações registradas no sistema foram devidamente respondidas, demonstrando o compromisso da gestão com a transparência, governança e responsabilidade social.

Distribuição das Demandas por Secretaria:- Análise da Demanda

É natural, portanto, que durante o mês anterior ao vencimento do IPTU, haja um aumento significativo na procura por informações relacionadas a: Emissão de guias de pagamento; Correções ou dúvidas sobre valores lançados; Isenções ou descontos; Procedimentos de parcelamento; Informações sobre inadimplência ou regularização.

Esse comportamento do cidadão demonstra o interesse e a necessidade de esclarecimentos sobre tributos municipais, reforçando a importância de uma comunicação clara e acessível por parte da Secretaria de Finanças, especialmente em períodos de alta demanda fiscal.

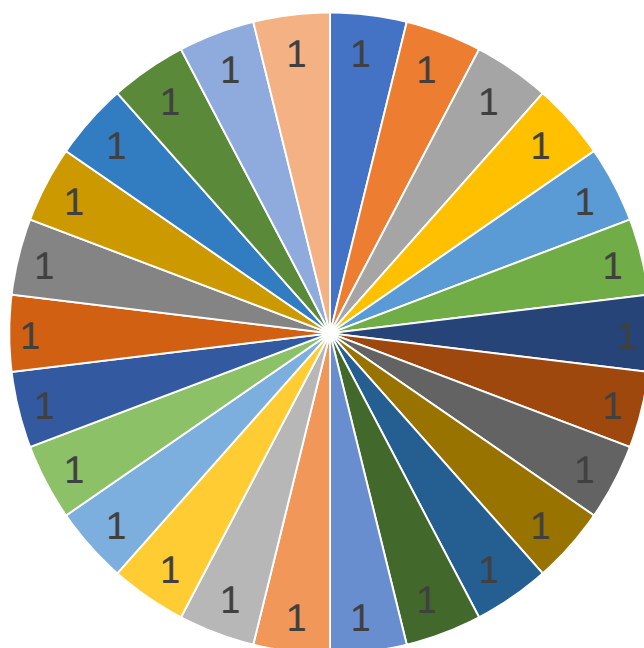
As secretarias de Infraestrutura, Administração, Gabinete e Procuradoria registraram baixa quantidade de demandas (1 a 2 registros cada), o que pode indicar menor complexidade nos serviços prestados, menor exposição direta ao cidadão, ou boa fluidez de comunicação prévia com o público.

Os 2 registros sem identificação de secretaria apontam para a necessidade de melhoria no preenchimento e categorização das manifestações, a fim de facilitar o encaminhamento correto e a análise gerencial posterior.

A utilização adequada do e-SIC, em conformidade com a legislação vigente, consolida a transparência institucional e aumenta a confiança da população na gestão pública.

DESCRIÇÕES ESPECÍFICA DAS MANIFESTAÇÕES DO SIC - POR ASSUNTO E POR SETORES REFERENTE AO Mês DE abril de 2025

Manifestação - SIC - Abril 2025 : Total: 26 - Lei 12.527- Art. 30, inciso - III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação Recebidos/Atendidos: 26 Manifestações, por ASSUNTO



- O CAMINHÃO DE LIXO NÃO PASSANDO VÁRIOS DIAS. (1)
- INFORMAÇÃO SOBRE GUIA ITBI DO SEU IMÓVEL (1)
- INFORMAÇÕES SITE VER IPTU 2025 (1)
- INFORMAÇÕES COMO PAGAR IPTU 2025 (1)
- INFORMAÇÕES E ACESSAR IPTU 2025 (1)
- INFORMAÇÕES IPTU 2025 (1)
- NÃO PASSOU DADOS / SEM TEXTO (1)
- NÃO PREENCHEU, SO' ENVIOU PARA O SIC TUDO EM BRANCO AS INFORMAÇÕES PARA TER RESPOSTAS (1)
- ORIENTAÇÕES SOBRE IPTU 2025 (1)
- SABER O SITE ACESSAR IPTU 2025 (1)
- SERVIDORA DO MUNICÍPIO SOLIC. DECLARAÇÃO TEMPO DE SERVIÇO (1)
- SETOR BAIXA DE EMPRESAS (1)
- SOBRE AUMENTO IPTU 2025 (1)
- SOBRE EMITIR GUIA DE IPTU (1)
- SOBRE I.P.T.U 2025 (1)
- SOBRE IPTU 2025 EMAIL E TELEFONE DO SETOR (1)
- SOBRE IPTU E OUTRAS TAXAS MUNICIPAIS DO IMÓVEL (1)
- SOBRE NOTAS FISCAIS NO CPF ANO 2024 (1)
- SOBRE PAGAMENTO DE NOTAS FISCAIS MEDICAMENTOS (1)
- SOBRE PROTESTOS MUDOU DE BARRA DO GARÇAS A 20 ANOS. (1)
- SOLICITAÇÃO DE LAMPADA EM POSTE NO LOTE (1)
- SOLICITAÇÃO E INFORMAÇÕES FERIADOS/PONTO FACULTATIVO (1)
- SOLICITAÇÕES E INFORMAÇÕES IPTU 2025 (1)
- SOLICITANDO EMAILS SETOR IPTU (1)
- SOLICITAR ALVARÁ ON-LINE (1)

Análise Comparativa – Demandas e-SIC | Abril de 2025

O levantamento das manifestações registradas no e-SIC no mês de abril evidencia, mais uma vez, a concentração de solicitações em temas relacionados à tributação municipal, especialmente o IPTU. Das 26 manifestações analisadas, 15 estão diretamente relacionadas ao IPTU, representando cerca de 65% das demandas, além de outras solicitações vinculadas a tributos e serviços administrativos.

Alta Incidência: IPTU e Temas Tributários

As manifestações a seguir mostram a alta demanda informacional sobre o IPTU 2025:

Solicitação de informações gerais, emissão de guia, formas de pagamento, acesso via site, atualização de dados, dúvidas sobre aumento, contato do setor, e uso de e-mail como canal de atendimento.

Casos como: “informações e acessar IPTU 2025”, “sobre IPTU e outras taxas”, “verificar dados do IPTU”, “sobre aumento IPTU 2025” demonstram que o cidadão tem dúvidas recorrentes e busca informações básicas que deveriam estar facilmente disponíveis nos canais oficiais.

Análise, a recorrência dessas manifestações indica que os canais informativos da Prefeitura podem estar desorganizados, desatualizados ou pouco intuitivos. Informações fragmentadas, linguagem técnica ou navegabilidade dificultada no site institucional fazem com que o cidadão opte por acionar diretamente o e-SIC.

Licenciamento e Regularização Empresarial (3 registros): *Solicitação de alvará on-line, baixa de empresas e dúvidas sobre notas fiscais (CPF/medicamentos).*

Análise: As manifestações ligadas ao setor econômico e empresarial seguem a tendência de busca por serviços online mais ágeis, como emissão digital de alvarás e informações sobre obrigações fiscais. A existência dessas solicitações reforça a necessidade de ampliar a digitalização de serviços e simplificar os acessos às ferramentas já disponíveis.

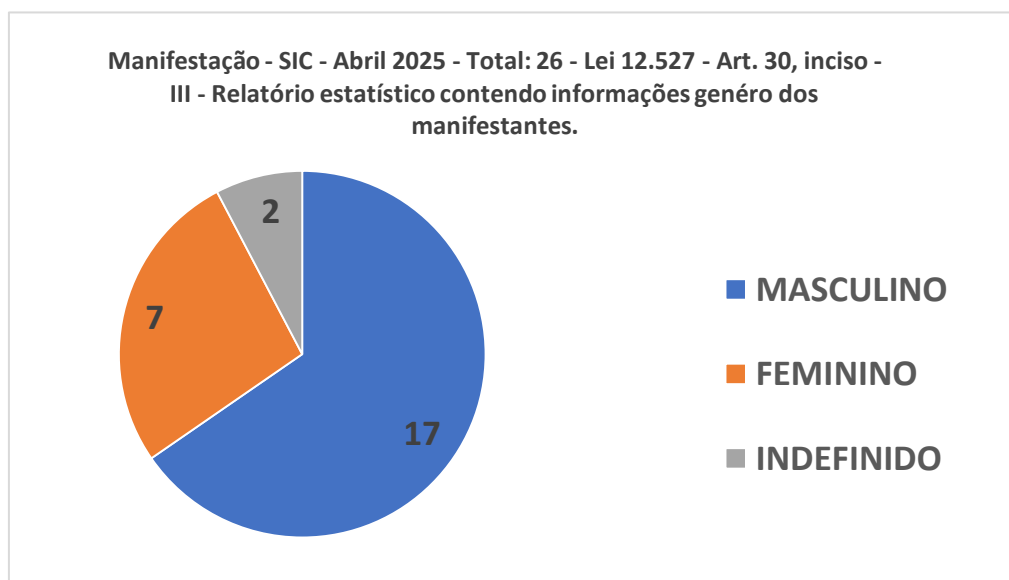
Serviços Públicos Urbanos (2 registros): *Solicitação de troca de lâmpada em poste e reclamação sobre falta de coleta de lixo por vários dias.*

Análise: Embora o número seja pequeno, essas demandas são indicativas de serviços essenciais.

Temas Administrativos Diversos (3 registros): *Servidora solicitando declaração de tempo de serviço, pedido de e-mails institucionais, e dúvidas sobre protestos de dívidas após mudança de cidade.*

Análise: Essas manifestações reforçam que o cidadão — inclusive servidores públicos — busca atendimento direto por meio do e-SIC quando não encontra informações administrativas claras nos canais internos ou quando os processos não estão digitalizados.

DESCRIÇÕES ESPECÍFICA DAS MANIFESTAÇÕES DO SIC - POR INFORMAÇÃO de GÊNERO SOBRE OS MANIFESTANTES AO Mês de abril de 2025.



ANÁLISE DE GÊNERO DAS MANIFESTAÇÕES NO SIC COM BASE NA LEI Nº 12.527/2011, REFERENTE AO MÊS DE abril

A participação da sociedade no exercício do direito de acesso à informação é um dos pilares da transparência pública e do fortalecimento da democracia, conforme garantido pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

No mês de abril de 2025, os dados extraídos do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), integrados à plataforma Fala.BR, revelam um desequilíbrio de gênero nas manifestações registradas:

17 solicitações foram realizadas por pessoas que se identificaram com o sexo masculino, 7 solicitações por pessoas do sexo feminino, e 2 manifestações constam como gênero não identificado.

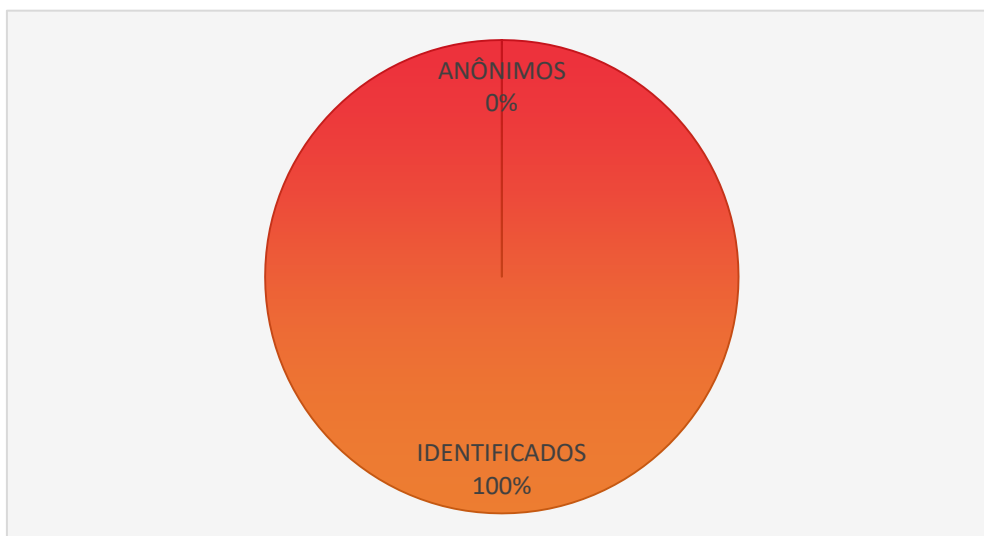
Essa diferença quantitativa evidencia uma baixa representatividade feminina no uso do canal de acesso à informação, o que pode sinalizar a existência de barreiras sociais, tecnológicas ou culturais que



impactam a participação de mulheres nesse tipo de serviço público. A desigualdade de gênero observada nesse contexto não deve ser interpretada apenas como um dado estatístico, mas como um indicador relevante de inclusão digital e acesso igualitário à cidadania ativa.

Essa análise encontra respaldo no artigo 30, inciso III, da LAI, que determina que os órgãos públicos devem divulgar estatísticas sobre os pedidos de informação, preferencialmente desagregadas por critérios que permitam acompanhar a efetividade e equidade do serviço prestado.

XIX - MANIFESTAÇÃO - SIC - abril 2025 : TOTAL: 27 - LEI 12.527- ART. 30, INCISO - III - RELATÓRIO ESTATÍSTICO CONTENDO INFORMAÇÕES SOBRE IDENTIFICAÇÃO DOS MANIFESTANTES.



Análise Comparativo entre a Identificação de Manifestantes no SIC(Lei 12.527) e na Plataforma Fala.BR(Lei n. 13.460)

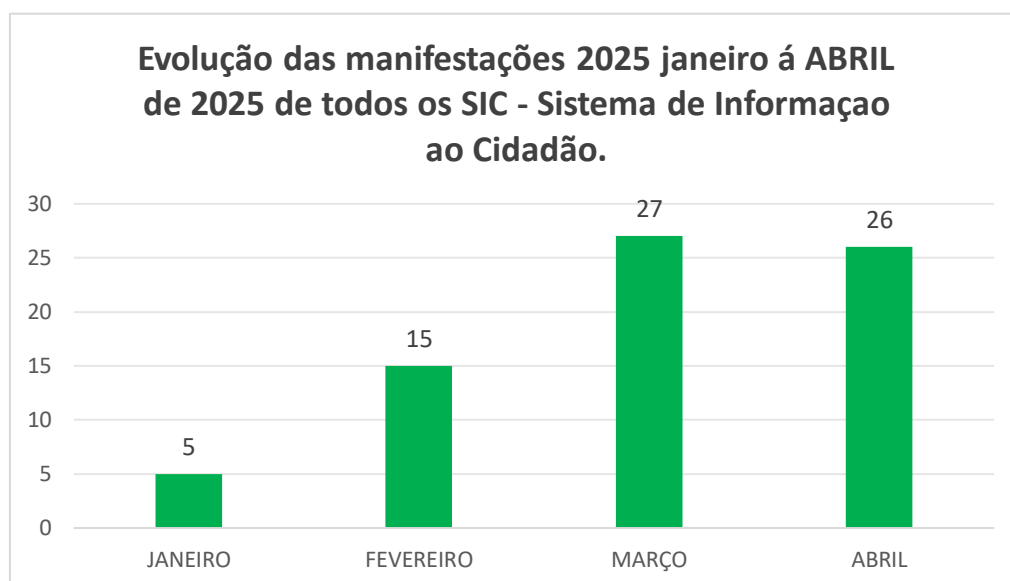
A gestão das manifestações de cidadãos por meio de plataformas governamentais segue fundamentos legais específicos, o que influencia diretamente os procedimentos adotados, especialmente em relação à identificação dos solicitantes. No caso do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), a identificação do manifestante é de fundamental importância, pois garante a segurança no acesso às informações, permite a correta tramitação dos pedidos e assegura o exercício do direito à informação de forma transparente e responsável. Essa exigência contribui para a efetividade do atendimento e a integridade do processo administrativo.

O SIC, instituído pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), tem como finalidade garantir o direito de qualquer cidadão solicitar informações públicas dos órgãos e entidades. Conforme o artigo 10 da referida lei, os pedidos devem ser formulados com a identificação do requerente, sendo obrigatórios, no mínimo, o nome do solicitante e o número de um documento de identificação válido. Ou seja, todas as manifestações no SIC são necessariamente identificadas, pois o acesso à informação pública exige o registro formal do cidadão que faz a solicitação.

No SIC, a identificação assegura a rastreabilidade e a formalidade do pedido, o que contribui para a transparência no fornecimento de informações públicas.



CONCLUSÃO – ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES NO SIC – abril/2025. 1º quadrimestre.



Análise do Desempenho do SIC – 1º Quadrimestre de 2025

A avaliação do desempenho do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) entre janeiro e abril de 2025 demonstra uma evolução significativa na participação social por meio do acesso à informação pública. O número de solicitações cresceu de forma constante, refletindo o fortalecimento da cultura de transparência e o interesse crescente da população em exercer o direito garantido pela Lei nº 12.527/2011.

Janeiro: 5 manifestações registradas

Fevereiro: 15 manifestações (crescimento de 200% em relação a janeiro)

Março: 27 manifestações (aumento de 80% sobre fevereiro)

Abril: 26 manifestações (manutenção do volume elevado)

Esse crescimento expressivo ao longo do trimestre inicial, com pico em março, mostra que a sociedade está reconhecendo e utilizando o SIC como uma ferramenta legítima de controle social e participação cidadã.

Todos os pedidos foram respondidos dentro dos prazos legais, demonstrando eficiência administrativa e comprometimento com a qualidade no atendimento público. A regularidade e a pontualidade nas respostas contribuem para a credibilidade da plataforma e a confiança do cidadão na estrutura institucional disponível.

Reflexões e Recomendações

O desempenho positivo do SIC no primeiro quadrimestre aponta para um cenário de amadurecimento democrático e consolidação da transparência pública. No entanto, é essencial que o aumento da demanda seja acompanhado por melhorias estruturais, tais como:

Investimentos contínuos em comunicação institucional, para ampliar o alcance e o entendimento da população sobre o uso do SIC;





Aperfeiçoamento das ferramentas digitais, com interfaces mais intuitivas e canais integrados;

Análise contínua dos dados das manifestações, para embasar decisões de gestão e políticas públicas mais responsivas;

Fomento à participação equitativa, garantindo acesso a todos os segmentos da população, especialmente os grupos com menor representação nos dados atuais.

O desempenho do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) no primeiro quadrimestre de 2025 demonstra avanços concretos no fortalecimento da transparência pública e na ampliação do acesso à informação pela população. O crescimento progressivo no número de manifestações – de 5 em janeiro para 26 em abril – indica que a ferramenta está se consolidando como um canal legítimo de comunicação entre o cidadão e o poder público.

A alta incidência de solicitações relacionadas ao IPTU e outros tributos reforça a necessidade de aprimorar a clareza das informações nos canais oficiais, sobretudo em períodos de vencimento e cobrança. Esse padrão recorrente evidencia que o e-SIC está sendo usado não apenas como um canal de transparência, mas também como substituto de informações que deveriam estar disponíveis de forma acessível e direta nos meios de comunicação institucional.

A análise também revela desequilíbrio na participação por gênero, com predominância de manifestações feitas por homens. A baixa representatividade feminina e os registros sem identificação de perfil apontam para a necessidade de ações mais inclusivas, de modo a garantir que o acesso à informação seja, de fato, universal e equitativo.

Por outro lado, o comprometimento institucional com a **resposta dentro dos prazos legais**, a organização dos dados por secretaria e o uso adequado da plataforma demonstram um sistema funcional e alinhado às diretrizes da Lei nº 12.527/2011. Esse desempenho positivo contribui para o fortalecimento da cultura de prestação de contas, combate à desinformação e promoção da cidadania ativa.

CONDIDERAÇÕES FINAIS REFERENTE AO MÊS DE abril DE 2025.

Com base nas informações referentes ao mês de abril e à análise do primeiro quadrimestre do ano, elaboramos a seguinte considerações finais acerca da atuação do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), sob a égide das Leis nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos), Lei 4.181 - 2.020 Lei que Institui a Ouvidoria Geral De Barra Do Garças, Mato Grosso.

No âmbito do SIC, observamos que a Secretaria de Finanças foi a mais demandada, com destaque para o tema IPTU, compreensivelmente o mais procurado, dado que abril é o mês que antecede seu vencimento. Todas as solicitações recebidas pelo SIC foram identificadas e realizadas via e-mail, o que evidencia o perfil de usuário mais formal e identificado neste canal.

Considerações Finais - Referencia - Mês: Abril 2025

O mês de abril de 2025 apresentou um crescimento expressivo no volume de manifestações recebidas pelos canais oficiais de atendimento ao cidadão, evidenciando uma sociedade cada vez mais participativa e atenta aos serviços públicos. A análise dos dados mostra uma predominância de demandas relacionadas à área fiscal, influenciada pelo calendário do IPTU, mas também revela a diversidade de temas abordados, especialmente por meio da SIC.





O bom desempenho no cumprimento dos prazos pelo e-SIC reforçam o compromisso da gestão com a transparência e com o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos à população. A atuação conjunta entre os canais de Ouvidoria, SIC e a Carta de Serviços representa um avanço relevante para o fortalecimento da democracia participativa e da transparência na gestão pública, pilares fundamentais da cidadania e da boa governança.

Diante todo o exposto, a Ouvidoria-Geral de Barra do Garças/MT, através de sua Ouvidora, designada para a função, vem à a presença de Vossa Excelência para encaminha o presente Relatório referente ao mês de abril de 2025.

Salientamos que o mesmo encontra-se publicado no Portal de Transparência da prefeitura Municipal de Barra do Garças.

É o nosso Relatório referente a análise detalhada através de gráficos do mês de abril de 2025.

Atenciosamente,

Barra do Garças , 05 de maio de 2025.

Lucely de Sousa Cruz Torres
Ouvidora-Geral
Portaria nº 21.833 de 13 de fevereiro de 2025.

