

RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO Nº 2024001960072000665

Data da entrada: 04/03/2024

Descrição da Solicitação:

Prezados(as), por favor, gostaria de que fossem esclarecidos alguns aspectos acerca da Lei de Acesso à Informação neste município: (1) o órgão/a Prefeitura realiza Pesquisa de Satisfação com os usuários do sistema e-SIC? 2) Se sim, tal pesquisa e/ou resultados se encontram disponíveis para a população? Em caso afirmativo, indicar link para acesso 3) Caso não haja Pesquisa de Satisfação com os usuários do sistema e-SIC, existe algum instrumento para mensurar a qualidade das respostas dadas pelo órgão? Se sim, indicar qual. 4) Caso não haja Pesquisa de Satisfação com os usuários do sistema-SIC, existe algum instrumento para mensurar a qualidade do atendimento prestado no que diz respeito à Lei de Acesso à Informação? Se sim, indicar qual.

Resposta da solicitação:

1) O órgão/a Prefeitura realiza Pesquisa de Satisfação com os usuários do sistema e-SIC?

Especificamente no sistema e-SAI, não há pesquisa de satisfação.

Para ciência, o módulo e-SIC, elaborado para utilização na esfera Federal, não estava disponível para implementação no âmbito municipal. Nesse sentido, para atender a Lei [nº 17.866/2013](#), Lei de Acesso Municipal, foi necessário, em março de 2013, a criação do Sistema Eletrônico do Serviço de Acesso às Informações, e-SAI.

2) Se sim, tal pesquisa e/ou resultados se encontram disponíveis para a população? Em caso afirmativo, indicar link para acesso

Não se aplica, conforme resposta ao item 1.

3) Caso não haja Pesquisa de Satisfação com os usuários do sistema e-SIC, existe algum instrumento para mensurar a qualidade das respostas dadas pelo órgão? Se sim, indicar qual.

As respostas inseridas na Plataforma são acompanhadas pela equipe da Transparência Passiva da Controladoria-Geral do Município, que orienta os servidores que atuam como Autoridades de Transparência em cada órgão/entidade. Quando os pedidos chegam, é feita uma análise das solicitações e passadas as orientações para que as respostas sejam dadas da melhor forma possível para os solicitantes.

Além disso, o próprio solicitante, caso não fique satisfeito com a resposta inicial, pode entrar com um primeiro recurso, que é analisado por uma autoridade hierarquicamente superior a quem forneceu a primeira informação, garantindo uma segunda avaliação da resposta. Ainda, caso receba a resposta do recurso e continue insatisfeito, o solicitante pode entrar com um segundo recurso, que desta vez será analisado pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI, que é a instância máxima para tratar desse assunto no município.

No momento, utilizamos o pequeno número de pedidos que chegam em recursos, como parâmetro para demonstrar a qualidade das respostas e a satisfação dos usuários.

4) Caso não haja Pesquisa de Satisfação com os usuários do sistema-SIC, existe algum instrumento para mensurar a qualidade do atendimento prestado no que diz respeito à Lei de Acesso à Informação? Se sim, indicar qual.

Ainda não há instrumento que mensure a qualidade do atendimento prestado em resposta aos pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação. Porém, como citado na resposta anterior, utilizamos o pequeno número de pedidos que chegam em recursos, como parâmetro para demonstrar a qualidade das respostas e a satisfação dos usuários.

Atenciosamente,

Gerente de Transparência