



Recomendação à DAE – S.A para reestruturação do seu Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Considerando que o direito de acesso à informação é garantido pela Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), sendo dever do poder público assegurar a transparência e a efetiva resposta às solicitações da população;

Considerando que o atual Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da DAE S.A., disponível pelo site institucional <https://daejudiai.com.br/transparencia/servico-de-informacoes-ao-cidadao/>, não tem garantido o devido encaminhamento das solicitações aos setores responsáveis, comprometendo a transparência e a efetividade do serviço;

Considerando que há registros de solicitações realizadas via protocolo digital e físico que não foram respondidas pelos departamentos técnicos da autarquia, sendo respondidas apenas via canal exclusivo de acesso parlamentar;

Considerando a necessidade de garantir o acesso igualitário à informação para toda a população, não restringindo o bom funcionamento do serviço aos canais institucionais internos;

Considerando, ainda, que o campo para descrição dos fatos no sistema online é extremamente limitado, dificultando o envio de informações completas por parte do cidadão solicitante,

INDICO ao Chefe do Executivo Municipal que recomende à direção da DAE S.A. que promova a imediata reestruturação do Serviço de Informações ao Cidadão, com as seguintes medidas:

- Aperfeiçoamento do fluxo de atendimento para garantir que todos os protocolos realizados, físicos ou digitais, sejam corretamente encaminhados e respondidos pelo departamento técnico responsável;

/jgb



- Ampliação do campo de descrição dos fatos no formulário eletrônico, de modo a permitir que o cidadão forneça detalhes suficientes para o correto entendimento e encaminhamento da solicitação;
- Adequação do sistema para permitir maior rastreabilidade dos pedidos, com transparência sobre o trâmite e a unidade responsável por cada etapa da resposta;
- Capacitação das equipes envolvidas no atendimento, assegurando agilidade, clareza e compromisso com o direito à informação.

Sala das Sessões, em 20 de maio de 2025.

HENRIQUE DO CARDUME

/jgb