



RELATÓRIO ANUAL DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO (SIC)
(2024)

1. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Todo cidadão tem o direito constitucional de obter dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme prevê o art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal. A Lei nº 12.527/ 2011 regulamenta o direito de acesso à informação e Serviço de Informação ao Cidadão permite o envio de pedidos de informação perante os órgãos públicos.

A Ouvidoria do TRT16 é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pelo recebimento dos pedidos relativos à Lei de Acesso à Informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Resolução Administrativa nº 209/2013.

O pedido de acesso à informação pode ser encaminhado ao SIC, com dados necessários para sua formalização (nome completo/ nome da empresa, número de CPF/CNPJ, tipo de pessoa jurídica, data de nascimento, gênero,

ocupação, escolaridade, cidade e Estado), através dos seguintes canais de atendimento:

- Presencialmente na sala da Ouvidoria/SIC (4º andar do prédio-sede do TRT16 localizado na Av. Senador Vitorino Freire, nº 2001, Areinha, São Luís-MA), de segundas a sextas-feiras das 07h30 às 17h30.
- Telefones da Ouvidoria/SIC: (98) 2109 9494 e 0800 2822323 (ligação de segunda à sexta-feira, das 07h30min às 17h30min)
- Telefone celular e Whatsapp: (98) 984049819 (ligação de segunda à sexta-feira, das 07h30min às 17h30min)
- E-mail: ouvidoria@trt16.jus.br
- Formulário eletrônico: <https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/formulario-de-manifestacao/sic>
- Balcão Virtual: meet.google.com/kfi-iwur-kr (atendimento de 07h30 às 15h30 de segunda à sexta-feira)

Ao enviar o formulário de pedido de informação, é gerado um número de protocolo e um código de acesso. Após receber o pedido de informação, a Ouvidoria/SIC prestará a informação de maneira imediata, se possível, ou procederá à tramitação no Tribunal, inclusive, com o processamento dos recursos cabíveis.

Para acompanhar o andamento do seu pedido de acesso à informação, o solicitante poderá comparecer pessoalmente à sala da Ouvidoria/SIC ou entrar em contato com o SIC por telefone, *whatsapp*, e-mail, formulário eletrônico, balcão virtual ou correspondência (carta simples). Basta o cidadão informar o número do seu protocolo (número PROAD) ou seu nome para que a equipe da Ouvidoria acesse seu pedido de informação.

É facultada, ainda, a obtenção de resposta através da página de acompanhamento do pedido de informação (consulta de manifestação PROAD), com o preenchimento do código de acesso recebido.

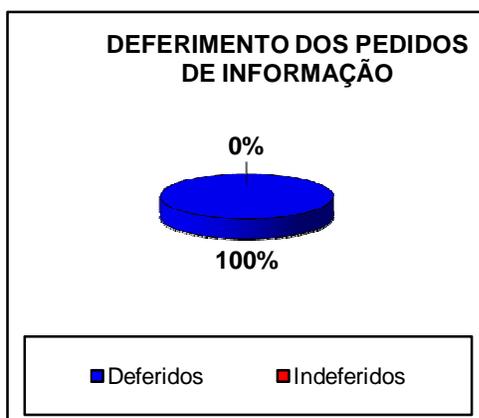
2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS, DEFERIDOS E INDEFERIDOS

Quando é feito um pedido de informação pelo interessado, o acesso a essa informação pode ser indeferido, total ou parcialmente, desde que a decisão seja fundamentada. Há possibilidade de recurso contra a negativa fornecimento da informação, se o pedido de acesso for negado, e também contra a classificação da informação, quando o interessado não concordar com a forma como a informação foi classificada (ultrasecreta, secreta e reservada).

Em 2024, foram registrados 57 pedidos de acesso à informação no SIC, representando 6,89% da demanda total recebida pela Ouvidoria.

Dentre as demandas recebidas, 98,25% dos pedidos foram feitos através de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal. O segundo meio mais utilizado pelo cidadão foi o e-mail, equivalente a 1,75% das solicitações.

No ano de 2024, não houve o indeferimento de nenhum pedido de informação e todas as solicitações foram respondidas no prazo legal, sem necessidade de prorrogação.



3. DADOS ESTATÍSTICOS COM A QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS, INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES E CANAIS DE ACESSO MAIS UTILIZADOS PELO CIDADÃO

A Ouvidoria disponibiliza relatório estatístico do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, com a quantidade de pedidos de informação recebidos, a quantidade de pedidos de informação atendidos e indeferidos, bem como as informações genéricas sobre os solicitantes, além dos canais de acesso mais utilizados pelo cidadão.

No ano de 2024, o meio mais utilizado foi o formulário eletrônico disponível na página principal do Tribunal, representando 98,25% da demanda.

Diante da vigência do concurso público de servidores realizado em 2022, a informação mais requerida pelos solicitantes no ano de 2024 foi com relação ao número de cargos e funções vagos, assim como lotação de servidores, razão pela qual a unidade mais demandada para prestar as informações foi a Secretaria de Gestão de Pessoas do Tribunal, representando 70% da demanda.

A Secretaria de Governança e Gestão Estratégica e a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações também foram acionadas para que a Ouvidoria atendesse aos pedidos de informações dos solicitantes, representando cada uma, percentualmente, 9% das áreas demandadas pelo SIC.

Os demais assuntos tratados nos pedidos de informação disseram respeito a: pesquisas/trabalhos acadêmicos, cadastramento de peritos/leiloeiros, atermação, informações genéricas sobre serviços prestados pelo Tribunal e acesso à documentos publicados no site.

A seguir apresentamos os dados estatísticos detalhados sobre o Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2024, inclusive com os dados da pesquisa de satisfação:

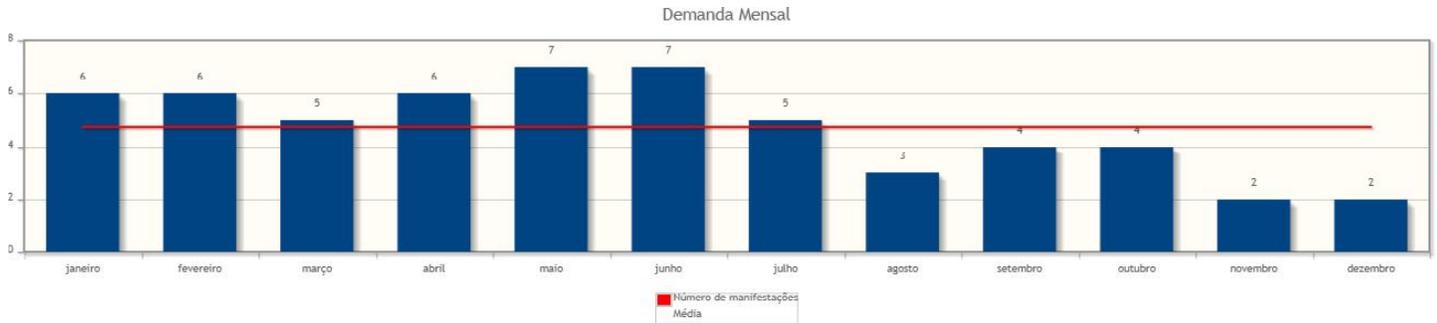
Intervalo de datas: 01/01/2024 a 31/12/2024.

Critérios do relatório

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

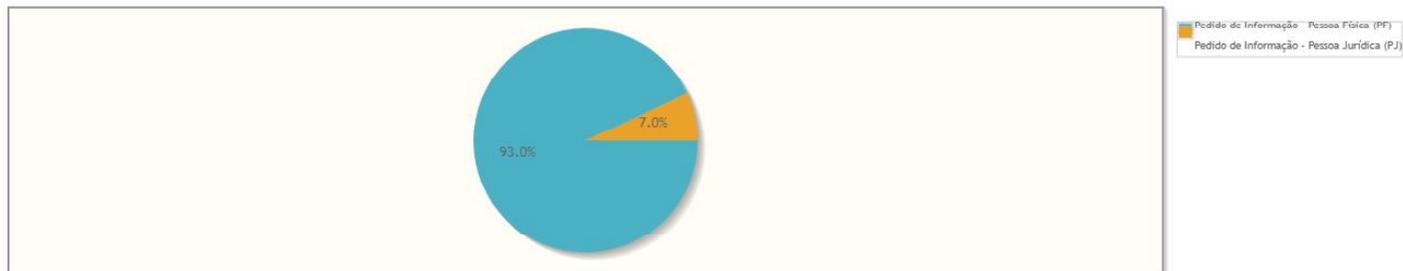
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

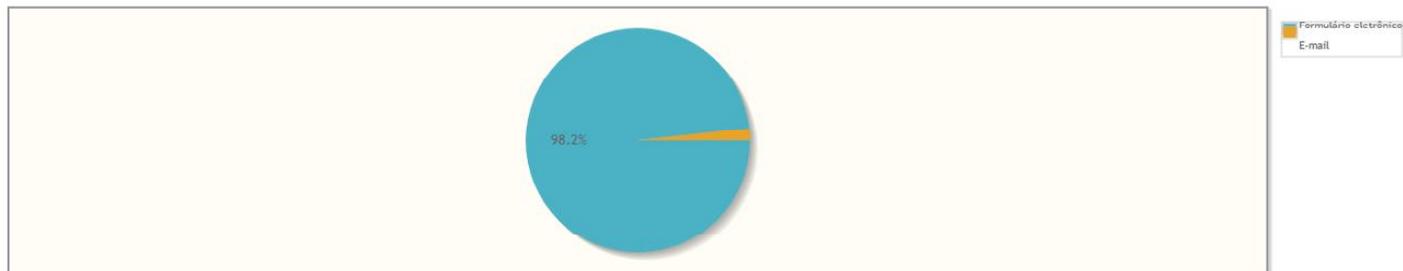
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)	53	92,98%
Pedido de Informação - Pessoa Jurídica (PJ)	4	7,02%
Total	57	100,00%

Manifestações por canal

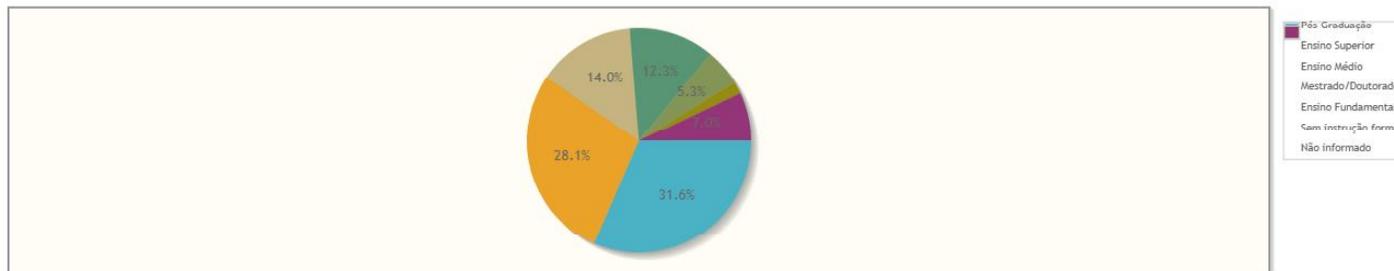
Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	56	98,25%
E-mail	1	1,75%
Total	57	100,00%

Manifestações por escolaridade

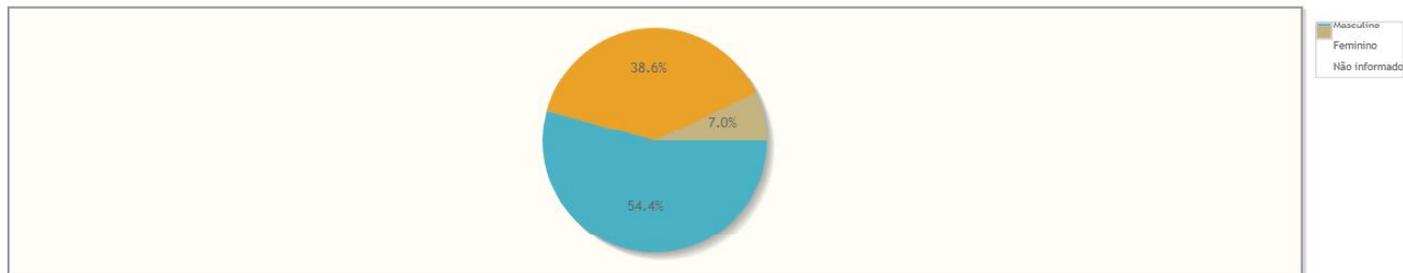
Percentual de manifestações segundo a escolaridade



Escolaridade	Quantidade	%
Pós-Graduação	18	31,58%
Ensino Superior	16	28,07%
Ensino Médio	8	14,04%
Mestrado/Doutorado	7	12,28%
Ensino Fundamental	3	5,26%
Sem instrução formal	1	1,75%
Não informado	4	7,02%
Total	57	100,00%

Manifestações por gênero

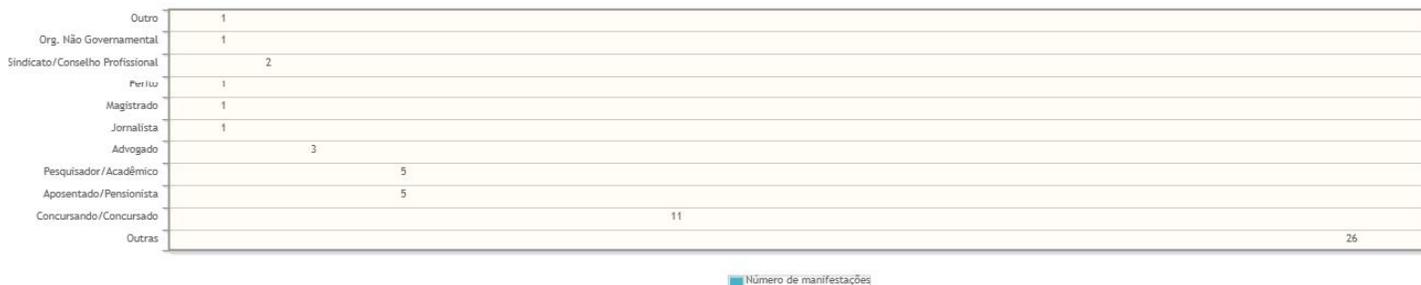
Percentual de manifestações segundo o gênero



Gênero	Quantidade	%
Masculino	31	54,39%
Feminino	22	38,60%
Não informado	4	7,02%
Total	57	100,00%

Manifestações por perfil

Manifestações por Perfil

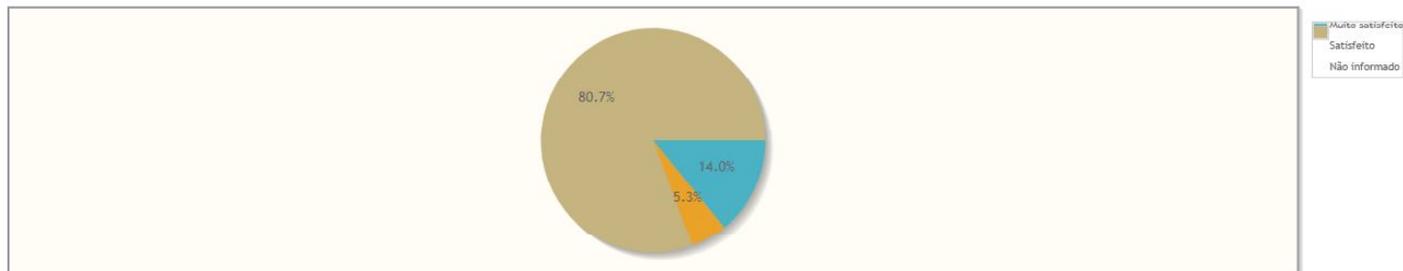


■ Número de manifestações

Perfil	Quantidade	%
Outras	26	45,61%
Concursando/Concursado	11	19,30%
Aposentado/Pensionista	5	8,77%
Pesquisador/Acadêmico	5	8,77%
Advogado	3	5,26%
Jornalista	1	1,75%
Magistrado	1	1,75%
Perito	1	1,75%
Sindicato/Conselho Profissional	2	3,51%
Org. Não Governamental	1	1,75%
Outro	1	1,75%
Total	57	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

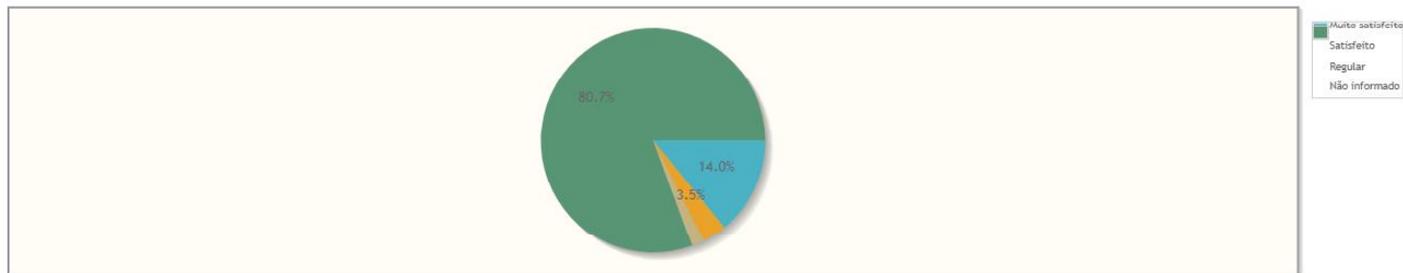
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	8	14,04%
Satisfeito	3	5,26%
Não informado	46	80,70%
Total	57	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

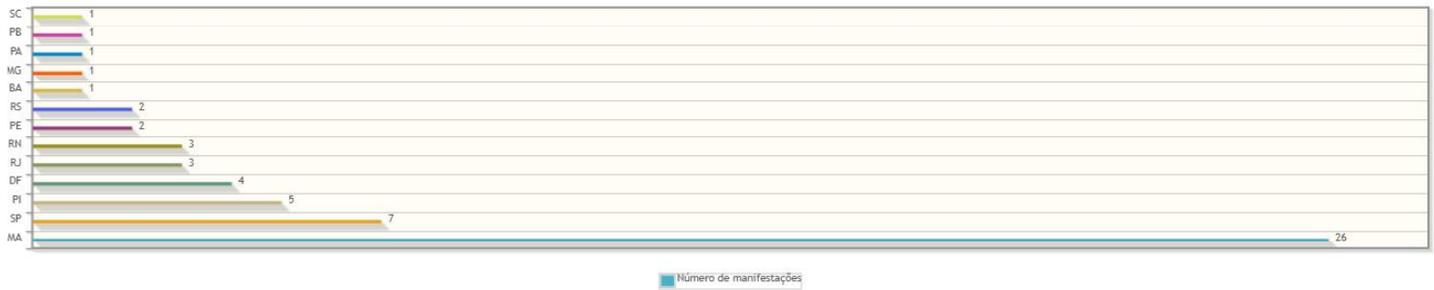
Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	8	14,04%
Satisfeito	2	3,51%
Regular	1	1,75%
Não informado	46	80,70%
Total	57	100,00%

Manifestações por Estado

Manifestações por Estado

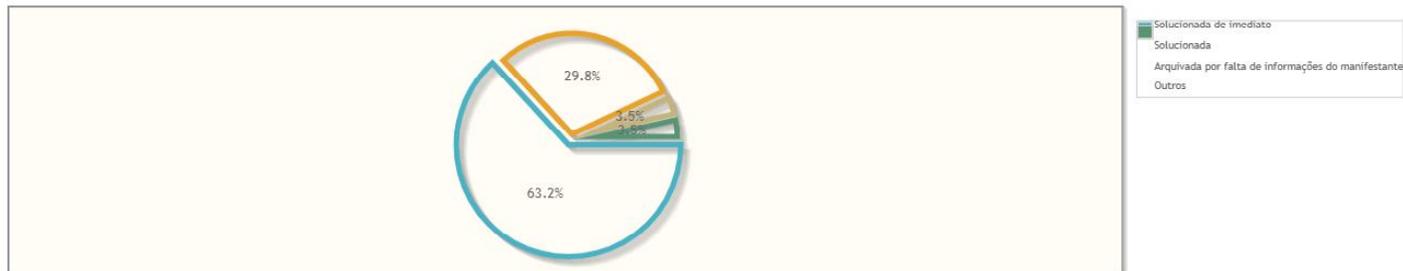


Estado	Quantidade	%
MA	26	45,61%
SP	7	12,28%
PI	5	8,77%
DF	4	7,02%
RJ	3	5,26%
RN	3	5,26%
PE	2	3,51%
RS	2	3,51%
BA	1	1,75%
MG	1	1,75%
PA	1	1,75%
PB	1	1,75%
SC	1	1,75%
Total	57	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

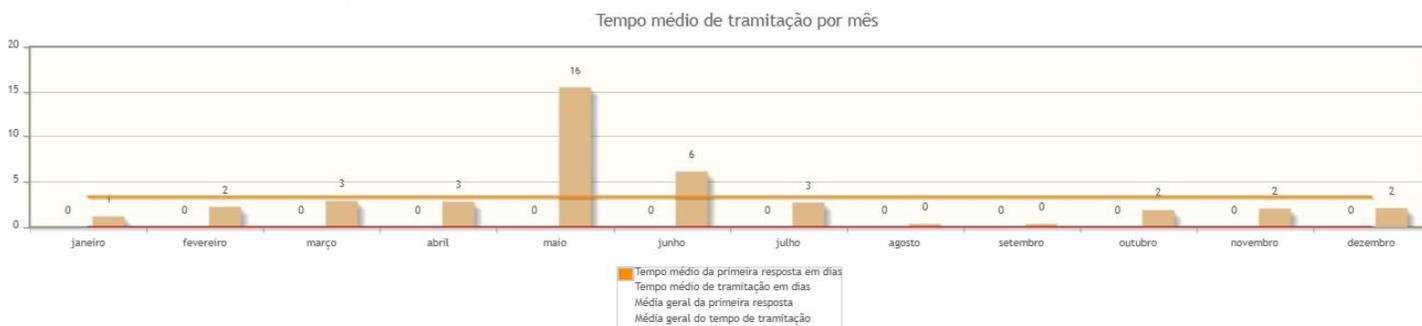
Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	36	63,16%
Solucionada	17	29,82%
Arquivada por falta de informações do manifestante	2	3,51%
Outros	2	3,51%
Total	57	100,00%

Tempo de Tramitação

Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Pedido de Informação - Pessoa Jurídica (PJ)



Áreas mais demandadas em manifestações de - Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)



Áreas mais demandadas em manifestações de - Pedido de Informação - Pessoa Jurídica (PJ)

