



# Information Providing, Society and Chamber of Deputies in Brazil: A New Approach

**André Freire da Silva**

**Documentation and Information Center - Director**

Chamber of Deputies

Archivist and Lawyer





# What is the approach?

## **A new way of:**

- **Requesting information** for the Chamber of Deputies through its institutional website
  - **Managing** the users requests and
  - Offering **customized** services and products
-



# Information and Documentation Center: supporting information management at the Chamber of Deputies of Brazil

## Our Mission:

- To comply the requests from MPs and other users from the Chamber with **qualified data** subsidizing the legislative and administrative process;
  - To provide **information services to society**, based on principles of transparency.
-



# Customer Relationship Management: a corporative challenge led by the Information and Documentation Center

To carry out a **study** in order to improve the relationship process of the House with its information users.

---



# How did it work before?

- Each unit of the House adopted different standards to answer the requests;
  - The same service was done simultaneously and independently by some units of the House;
  - A gap concerning the competencies in dealing with certain questions from citizens;
  - Different answers of the same request among several units, causing failure in the service.
-



# About the study conclusions:

- Pointed out the need to set up an integrated information system to answer the users' requests, called **Customer Relationship Management** – CRM;
  - Recommended the creation of a **Relationship Management Committee** to deal with the requests from information users and establish the rules and patterns to provide the best information services.
-



# The integrated Information System Project

Objective: to develop an **integrated system** for all **the information providers** of the Chamber of Deputies that allow them to:

- monitor deadlines; apply patterns to the answers; avoid reworks; produce integrated reports; watch over standards of quality; evaluate user satisfaction.

Duration of the Project: **2013-2016**

---



**Solicite informações à Câmara dos Deputados**  
Encaminhe seu pedido de informação legislativa ou administrativa produzidas pela Câmara dos Deputados ou sob a sua guarda.



**Fale com o seu Deputado**  
Envie uma mensagem ao seu representante



**Fale com uma Comissão**  
Encaminhe mensagem para uma das Comissões Permanentes ou Temporárias.



**Banco de Ideias**  
Envie sua ideia de projeto de lei.



**Manifestação**  
Envie seu posicionamento sobre fatos políticos ou legislativos, como projetos de lei em tramitação.



**Elogio**  
Manifeste sua satisfação com as atividades, produtos e/ou serviços da Câmara.



**Sugestão**  
Sugira ideias ou propostas para aprimorar os trabalhos da Câmara.



**Denúncia**  
Comunique indícios de ilegalidade ou abuso de poder no âmbito de atuação da Câmara.



**Reclamação**  
Comunique irregularidades ou não funcionamento de atividades, produtos e/ou serviços desta Casa.

55ª Legislatura - 3ª Sessão Legislativa Ordinária

Telefone: +55 (61) 3216-0000 | Disque Câmara: 0800 619 619

Câmara dos Deputados - Palácio do Congresso Nacional - Praça dos Três Poderes - Brasília - DF - Brasil - CEP 70160-900

CNPJ: 00.530.352/0001-59

# The integrated Information System Project

[https://camara.custhelp.com/app/utils/login\\_form/redirect/home](https://camara.custhelp.com/app/utils/login_form/redirect/home)

## Fale Conosco

## Destaques

**!** Caso tenha enviado uma mensagem ao Fale Conosco antes do dia 20/12/2016, [acompanhe seu andamento neste link](#).

Perguntas Frequentes  
Acesso à Informação  
Fale com o Deputado  
Transparência na Câmara  
Visite a Câmara

Neste espaço a Câmara dos Deputados disponibiliza a você diversas opções de contato.

Para interagir com a Câmara, informe seu nome de usuário e senha. Caso seja seu primeiro acesso, realize seu cadastro.

Não estou cadastrado no Fale Conosco

Quero me cadastrar

Já estou cadastrado no Fale Conosco

Nome de usuário

Senha

Entrar

Esqueceu o seu nome de usuário ou senha?

Por meio do Fale Conosco é possível, por exemplo:

- Solicitar informação à Câmara dos Deputados\*.
- Enviar mensagem ao seu Deputado ou a uma Comissão.
- Sugerir um projeto de lei para Banco de Ideias.
- Manifestar seu posicionamento quanto a fatos políticos ou legislativos.
- Elogiar ou sugerir aprimoramentos para os serviços da Câmara.
- Reclamar sobre mau funcionamento de atividades da Câmara.
- Denunciar ilegalidade ou abuso de poder na atuação da Câmara\*\*.

\* Verifique se a sua dúvida não esta esclarecida em Perguntas Frequentes.

\*\* Para enviar denúncia sem se identificar, clique aqui.

55ª Legislatura - 3ª Sessão Legislativa Ordinária

Telefone: +55 (61) 3216-0000 | Disque Câmara: 0800 619 619





# Benefits for information users:

- To **create a profile** on the website only once and send multiple requests using a username and a password;
  - To **monitor status** of the requests;
  - To keep all the **answers available** in a personal repository on the website.
-



# Benefits for Chamber of Deputies

- To know better the **user's profile** and the user's information needs;
  - To offer **better services and products** for the citizens, staff and MPs according to their interests
-