

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

André Freire da Silva

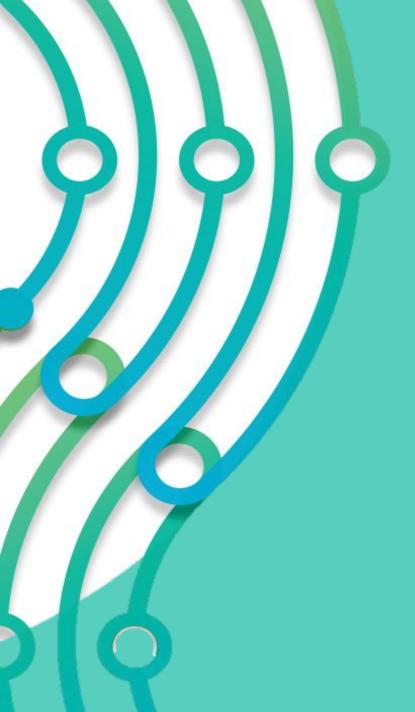
Documentation and Information Center - Director

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

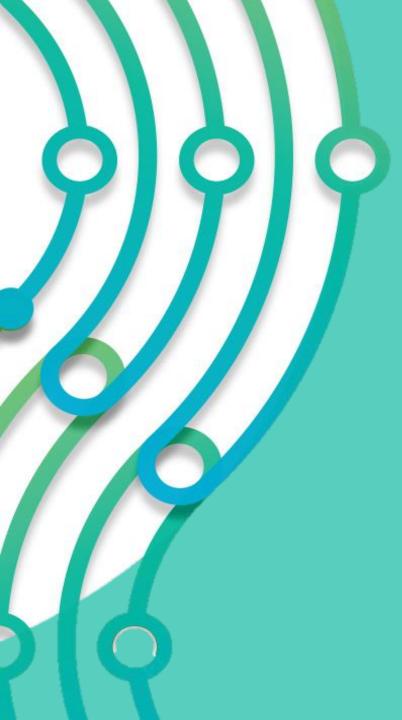
Our Mission:

- 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.



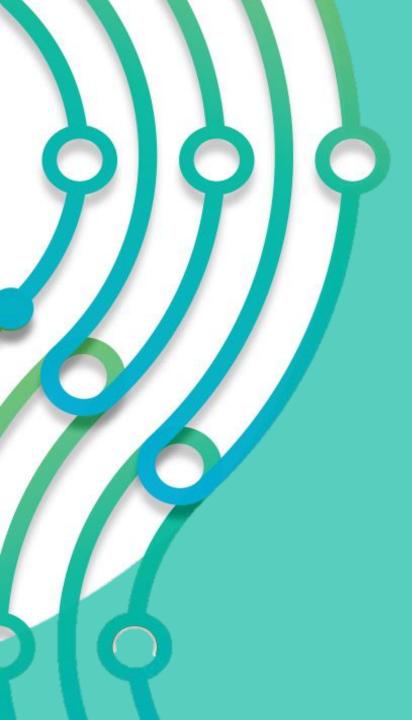
Customer Relationship
Management: a corporative
challenge led by the Information and
Documentation Center

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



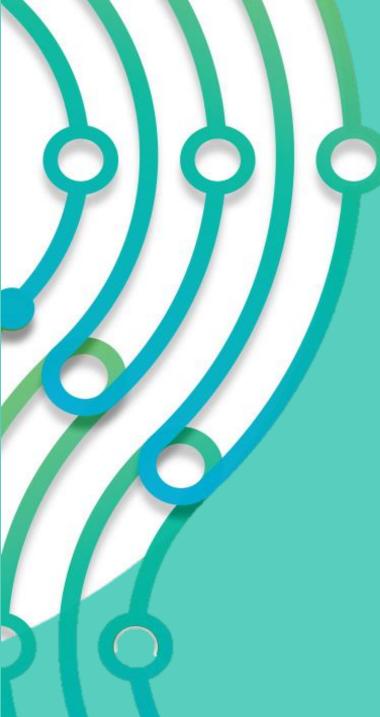
How did it work before?

- 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 stablish 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



Institucional Deputados Atividade Legislativa Orçamento da União Transparência Comunicação Participação

Katiúcia Araujo Gumieiro (Sair)

Nova Solicitação

Página Inicial / Fale conosco

Minha Conta Minhas Solicitações



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.



Manifestaçã

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



Sugesta

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

CÎLLARA	CÂMARA DOS DEPUTADOS					Fale Conosco Acesso à Informação	
CAMARA DOS	S DEPUTADO:			Buscar no portal			
Institucional	Deputados	Atividade Legislativa	Orçamento da União	Transparência	Comunicação	Participação	
Página Inicial / Fale conosco	0						
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		
Neste espaço a Câmara dos De	eputados disponibiliz	a a você diversas opções de	contato.		Visite a Câmara		
Para interagir com a Câmara, ir				eu cadastro.			
Quero me	cadastrar	Senha Entrar Esqueceu o se	eu nome de usuário ou senha	?			
Por meio do Fale Conosco é po Solicitar informação à C Enviar mensagem ao se Sugerir um projeto de le Manifestar seu posicion Elogiar ou sugerir aprim Reclamar sobre mau fur Denunciar ilegalidade o	âmara dos Deputado ru Deputado ou a um ri para Banco de Idei amento quanto a fat oramentos para os s ncionamento de ativi	os*. la Comissão. as. os políticos ou legislativos. erviços da Câmara. dades da Câmara.					
* Verifique se a sua dúvida não ** Para enviar denúncia sem se		the contract of the contract o					

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