

Relatório Anual de Gestão
Serviço de informação ao cidadão



2023



FICHA TÉCNICA

Prefeito Municipal

José Nazareno Zezé Gomes

Secretário de Governo

Carlos Augusto César (Cafú)

Secretária Adjunta de Governo

Jéssica Guimarães Alves Bastos

Controladoria Geral do Município

Eddy Cristina Assunção

E-SIC do Município

Kelly Cristina Barbosa

Diagramação

Jackson Alexandre Menezes Padovani



SUMÁRIO

Apresentação	4
Canais de atendimento	4
Manifestação x ano	5
Natureza dos acessos/site x ano	5
Natureza das manifestações por origem	5
Manifestações por Secretaria	5
Gráfico dos registros por Secretaria	6
Considerações finais	6



Relatório Anual - 2023

1. APRESENTAÇÃO

O acesso à informação ao cidadão, assim como a transparência de dados é de suma importância para que alguns fundamentos da democracia auxiliem o cidadão no acompanhamento, avaliação e auxílio no controle da gestão pública municipal.

O e-SIC municipal têm como objetivos: atender e orientar a pessoa física e jurídica quanto ao acesso a informações. Protocolizar requerimentos de acesso à informação e conceder o respectivo acesso.

Com base na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), o cidadão fica por dentro de todos os serviços e prestação de contas do poder público municipal de nossa cidade, garantindo ao munícipe, acesso à transparência.

Para assegurar ao cidadão o direito de receber informações de seu interesse, e cumprindo a Legislação Federal, o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), que é a unidade responsável em receber, analisar e encaminhar para providências quanto ao atendimento dos pedidos de acesso à informação, proporciona a interface com as Secretarias e Órgãos Municipais para obtenção do acesso a resposta ou a negativa da solicitação, encerrando assim, o protocolo de atendimento.

Os quantitativos são extraídos da base de dados do sistema municipal do e-SIC, contendo a estatística anual por secretarias que prestam os serviços na administração pública municipal.

As solicitações de pedido de acesso à informação recebidas por telefone, e-mails e pessoalmente são registrados (as) como documentos, gerando número de protocolo e contabilizados no acompanhado das demais no sistema operacional.

Os canais para o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, tais como Site Oficial, E-mail Institucional, Telefone e Presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço. O e-SIC de Hortolândia vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão municipal

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os pedidos de acesso à informação - e-SIC são recebidas por meio de endereço eletrônico sic@hortolandia.sp.gov.br, site <https://servicos.hortolandia.sp.gov.br/carta-de-servicos/governo/ouvidoria-geral/>, pessoalmente no e-SIC/Ouvidoria Geral Rua João Blumer, 289 – Remanso Campineiro, e pelo telefone 08007791913.

3. MANIFESTAÇÕES X ANO

Ano	Número de protocolo/aceessos	Meios de acesso
2022	0	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta
2023	16	Eletrônico/telefone/presencial/e-mail/carta

4. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE X ANO

Ano	Consulta	Perguntas frequentes	Principal (o que você deseja fazer?)
2022	0	469	12.348
2023	69	304	10.236

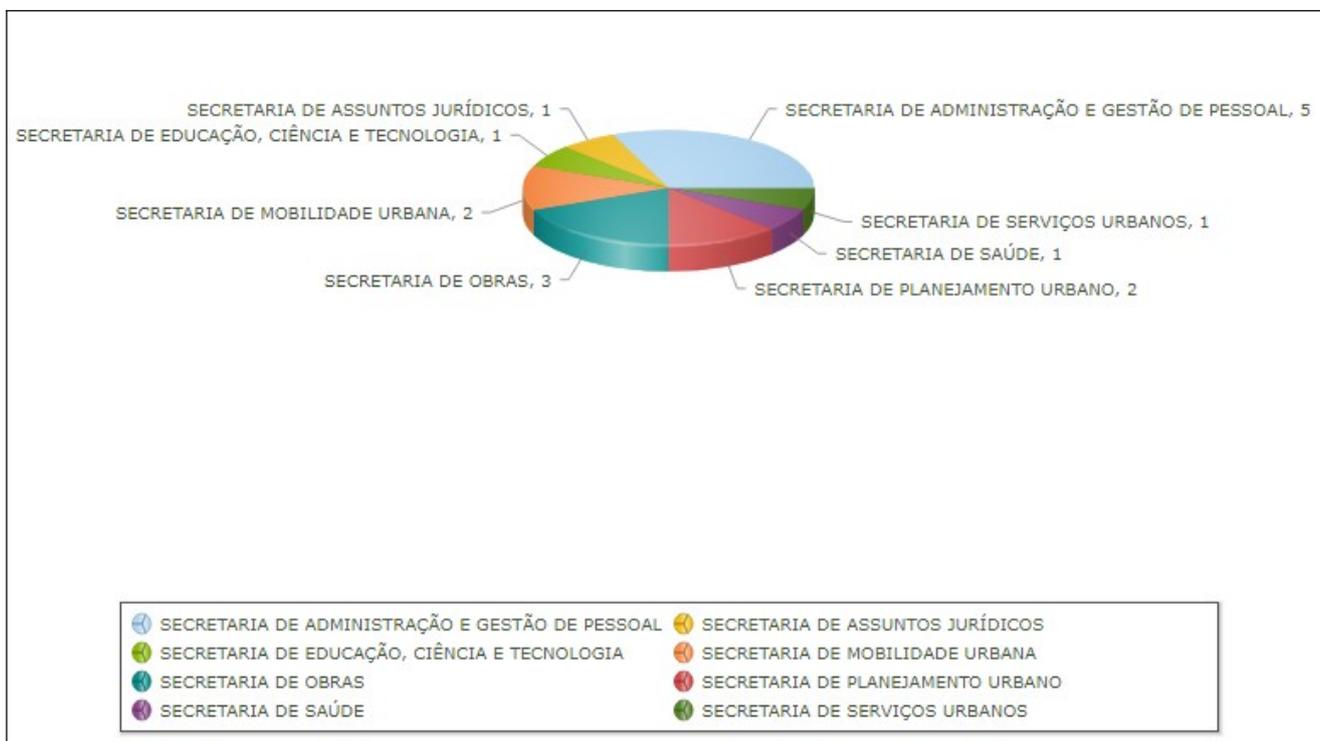
5. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Correio	Total
15	0	0	1	0	16

6. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA x STATUS

Secretarias	Falta informação	Atendidas	Não atendidas	Total
Governo - Direitos Humanos	0	0	0	0
Jurídico - Procon	0	0	0	0
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	5	0	5
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	1	0	1
Secretaria de Cultura	0	0	0	0
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	1	0	1
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0
Secretaria de Finanças	0	0	0	0
Secretaria de Governo	0	0	0	0
Secretaria de Habitação	0	0	0	0
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	0	0	0
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	0	0	0
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	2	0	2
Secretaria de Obras	0	3	0	3
Secretaria de Planejamento Urbano	0	2	0	2
Secretaria de Saúde	0	1	0	1
Secretaria de Segurança	0	0	0	0
Secretaria de Serviços Urbanos	0	1	0	1
Total	0	16	0	16

7. GRÁFICO DOS REGISTROS POR SECRETARIA



9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os canais para o atendimento do e-SIC, tais como site oficial, e-mail Institucional, telefone e presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço. O sistema de informação ao cidadão - e-SIC, tem trabalhado para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão municipal.

