

Relatório Quantitativo

1º Trimestre

Janeiro/Fevereiro/Março



e-SIC

Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão

2
0
2
4



Hortolândia

UM PASSO À FRENTE

Ouvidoria Geral

Rua João Blumer, 289 - Remanso Campineiro - CEP 13184-430 - Fone: 0800 - 7791913



EXPEDIENTE

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

Eiddy Cristina Assunção

Ouvidoria Geral do Município

Kelly Cristina Barbosa

Mônica Rocha

Diagramação

Kelly Cristina Barbosa



SUMÁRIO

| | |
|--|---|
| Base Legal..... | 4 |
| Apresentação | 5 |
| Canal de atendimento eletrônico | 6 |
| Canal de atendimento para informações | 6 |
| Atendimento presencial | 6 |
| Atendimento telefônico | 6 |
| Atendimento por e-mail | 6 |
| Total de pedidos de acesso à informação..... | 7 |
| Natureza dos acessos/site | 7 |
| Natureza dos pedidos de acesso à informação por origem | 7 |
| Pedidos de acesso à informação por secretaria | 7 |
| Pedidos de acesso à informação por secretaria X status X recurso | 8 |
| Considerações finais | 9 |

BASE LEGAL

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

LEI 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DECRETO MUNICIPAL Nº 4.822, DE 28 DE JUNHO DE 2021

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DECRETO MUNICIPAL Nº 4.311, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2019 - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

LEI Nº 1.548, DE 21 DE JULHO DE 2005 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

LEI 4.272, DE 23 DE ABRIL DE 2024 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre a **instituição do conselho de usuário do serviço público** no âmbito da administração pública do Poder Executivo Municipal.





Relatório 1º Trimestre/2024

Janeiro/Fevereiro/Março

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o relatório do 1º (primeiro trimestre) de 2024 do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC, referente aos meses de janeiro, fevereiro e março. O presente relatório tem como objetivo apresentar dados estatísticos separados por secretaria.

O **Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)** é a ferramenta criada para atender ao que preconiza a [Lei 12.527/2011](#), que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, com o intuito de garantir acesso a transparência dos serviços e prestação de contas. Ressaltando que o e-SIC fornece informações, sem emissão de opiniões e pareceres.

O e-SIC é um sistema eletrônico que possibilita que qualquer cidadão conectado à internet possa fazer uso do serviço, em qualquer lugar e a qualquer hora.

Para assegurar ao cidadão o direito de receber informações de seu interesse, a Ouvidoria Geral através do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), recebe, analisa e encaminha para as Secretarias e Órgãos Municipais competentes, providenciarem o atendimento do pedido de acesso à informação, para obtenção do acesso ou a negativa da solicitação, encerrando assim, o protocolo de atendimento.

O e-SIC, registrou no 1º (primeiro trimestre) o número de 0 (zero) pedido de acesso à informação, sendo os quantitativos extraídos da base de dados do sistema eletrônico do e-SIC. A solicitação realizada pessoalmente ou por e-mail é registrada no sistema eletrônico, gerando número de protocolo e contabilizada no acompanhamento dos demais no sistema operacional.

O munícipe pode recorrer ao e-SIC quando não encontrar no Portal da Transparência a informação desejada.

CANAIS DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO

A página do e-SIC dispõe de link direto para que o usuário/cidadão solicite diretamente o seu pedido de acesso à informação:

Site: [HTTP://servicos.hortolandia.sp.gov.br/carta-de-servicos/governo/ouvidoria-geral/](http://servicos.hortolandia.sp.gov.br/carta-de-servicos/governo/ouvidoria-geral/)

CANAIS DE ATENDIMENTO PARA INFORMAÇÃO

Os canais de atendimento para informação do e-SIC visam orientar as formas de registros dos pedidos de acesso à informação, bem como os procedimentos e prazo de resposta, disponibilizando assim, atendimentos aos usuários por meio dos seguintes canais:

➤ **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Rua João Blumer, nº 289, Remanso Campineiro, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h, para orientação ao público.

➤ **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

O e-SIC dispõe do atendimento telefônico através do número (19) 3965-1400, para orientações ao público.

➤ **ATENDIMENTO POR E-MAIL**

O e-SIC dispõe do e-mail sic@hortolandia.sp.gov.br para solicitações, orientações ao público quanto às atividades desempenhadas pela unidade. Caso o usuário encaminhe o pedido de acesso à informação via e-mail, a equipe procede com as orientações necessárias para fins de registro no sistema eletrônico.



RELATÓRIO QUANTITATIVO

Janeiro/Fevereiro/Março - 2024

1. TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

| Número total de protocolo | Meios de acesso |
|---------------------------|---|
| 0 | Eletrônico / telefone / presencial / e-mail |

3. NATUREZA DOS ACESSOS/SITE X ANO

| Consulta | Perguntas frequentes | Principal (o que você deseja fazer?) |
|----------|----------------------|--------------------------------------|
| 0 | 0 | 0 |

4. NATUREZA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ORIGEM

| Site | Telefone | Pessoalmente | E-mail | Correio | Total |
|------|----------|--------------|--------|---------|-------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

5. RESUMO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO X SECRETARIA

| Secretaria | Pedido de acesso |
|--|------------------|
| Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal | 0 |
| Secretaria de Assuntos Jurídicos | 0 |
| Secretaria de Cultura | 0 |
| Secretaria de Des. Econômico, Trabalho | 0 |
| Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia | 0 |
| Secretaria de Esporte e Lazer | 0 |
| Secretaria de Finanças | 0 |
| Secretaria de Governo | 0 |
| Secretaria de Habitação | 0 |
| Secretaria de Inclusão e Des. Social | 0 |
| Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust. | 0 |
| Secretaria de Mobilidade Urbana | 0 |
| Secretaria de Obras | 0 |
| Secretaria de Planejamento Urbano | 0 |
| Secretaria de Saúde | 0 |
| Secretaria de Segurança | 0 |
| Secretaria de Serviços Urbanos | 0 |
| Total Geral | 0 |

6. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR SECRETARIA x STATUS x RECURSO

| Secretarias | Falta informação | Atendidos | Indeferidos | Recursos | Total |
|--|------------------|-----------|-------------|----------|----------|
| Governo - Direitos Humanos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jurídico - Procon | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Assuntos Jurídicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Cultura | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Des. Econômico, Trabalho | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Esporte e Lazer | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Finanças | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Governo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Habitação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Inclusão e Des. Social | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Mobilidade Urbana | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Obras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Planejamento Urbano | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Saúde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Segurança | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Serviços Urbanos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

→ As decisões iniciais são todos os pedidos de informação que foram analisados e respondidos no referido trimestre. É importante destacar que, devido ao prazo de atendimento (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa) e a dinâmica dos encaminhamentos internos via sistema, eventualmente alguns protocolos não são atendidos no trimestre de registro.

→ Os pedidos atendidos são os pedidos de acesso à informação que foram atendidos pelas secretarias em seus exatos termos, ou seja, foi concedida uma resposta em relação ao que o(a) requerente solicitou.

→ Os pedidos indeferidos são aqueles recusados pelos órgãos e justificados com base legal ao(a) requerente.

→ Os pedidos recebidos e classificados com falta de informação, são encerrados e informado ao solicitante, que deverá realizar novo pedido contendo todas as informações necessárias para que seja disponibilizada a informação

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os canais para o atendimento do e-SIC, tais como site oficial, sistema eletrônico, e-mail Institucional, telefone e presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço. A Ouvidoria Geral através do 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.