

Relatório Anual



e-SIC

Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão

**2
0
2
4**



Hortolândia
UM PASSO À FRENTE



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



e-SIC
Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão

SUMÁRIO

Base Legal.....	4
Apresentação	5
Canais de atendimento	6
Total dos pedidos de acesso à informação.....	6
Natureza dos pedidos de acesso à informação x origem.....	7
Pedidos de acesso à informação x origem x mês.....	8
Pedidos de acesso à informação x secretaria x mês.....	8
Pedidos de acesso à informação x secretaria x mês x status.....	9
Pedidos de acesso à informação x secretaria x assunto.....	10
Pedidos de acesso à informação mais demandados.....	11
Pedidos de recursos	11
Considerações finais	11

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.





e-SIC
Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão

Relatório Anual-2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório Anual de 2024 do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Este relatório tem como objetivo divulgar dados estatísticos detalhados por secretaria, relativos ao uso e à gestão do sistema e-SIC no ano de 2024.

O Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) foi desenvolvido para atender às disposições da Lei nº 12.527/2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. A ferramenta tem como principal finalidade garantir a transparência da administração pública e assegurar o acesso do cidadão às informações e à prestação de contas dos serviços municipais. Vale ressaltar que o e-SIC é destinado exclusivamente à disponibilização de informações, sem envolver a emissão de opiniões ou pareceres.

O sistema eletrônico/site, é de fácil acesso, o que permite a qualquer cidadão, em qualquer lugar e a qualquer momento, realizar solicitações de informações por meio da internet. O e-SIC facilita a comunicação entre a população e os órgãos públicos, promovendo maior transparência e eficiência no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

Para garantir o direito do cidadão à informação, a Ouvidoria Geral, por meio do e-SIC, recebe, analisa e encaminha as solicitações para as secretarias municipais competentes, que são responsáveis por fornecer as informações solicitadas ou pela justificativa de eventual negativa. Após a resposta, o protocolo de atendimento é encerrado.

Em 2024, o e-SIC registrou um total de 37 solicitações de pedidos de acesso à informação, cujos dados foram extraídos diretamente da base de dados do sistema eletrônico. Todas as solicitações, realizadas pessoalmente, por telefone ou por e-mail, são registradas no sistema, gerando automaticamente um número de protocolo e sendo contabilizadas para fins de acompanhamento e gestão. O munícipe pode recorrer ao e-SIC sempre que não encontrar a informação desejada no Portal da Transparência.



e-SIC
Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento do e-SIC foram desenvolvidos para orientar os cidadãos sobre o processo de registro de pedidos de acesso à informação, bem como os procedimentos e prazos de resposta. Dessa forma, os usuários podem acessar os serviços por meio dos seguintes canais:

➤ **SITE / SISTEMA ELETRÔNICO**

A página do e-SIC disponibiliza um link direto para que o cidadão possa realizar sua solicitação de acesso à informação de maneira rápida e prática. ([HTTP://servicos.hortolandia.sp.gov.br/carta-de-servicos/governo/ouvidoria-geral/](http://servicos.hortolandia.sp.gov.br/carta-de-servicos/governo/ouvidoria-geral/))

➤ **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Palácio dos Migrantes - Paço Municipal “Prefeito Angelo Augusto Perugini” - Departamento de Ouvidoria Geral - Rua Projetada 12, nº 100, Jardim Metropolitan, Cep 13.184-792. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h, para orientação ao público.

➤ **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

O e-SIC também oferece atendimento telefônico para orientações ao público, por meio dos números: (19) 3965-1400 e 0800-779-1913.

➤ **ENDEREÇO ELETRÔNICO (E-MAIL)**

Os cidadãos podem enviar suas solicitações e obter orientações por e-mail, utilizando o endereço: sic@hortolandia.sp.gov.br. Caso o pedido de acesso à informação seja realizado por e-mail, a equipe do e-SIC registrará a solicitação no sistema eletrônico.





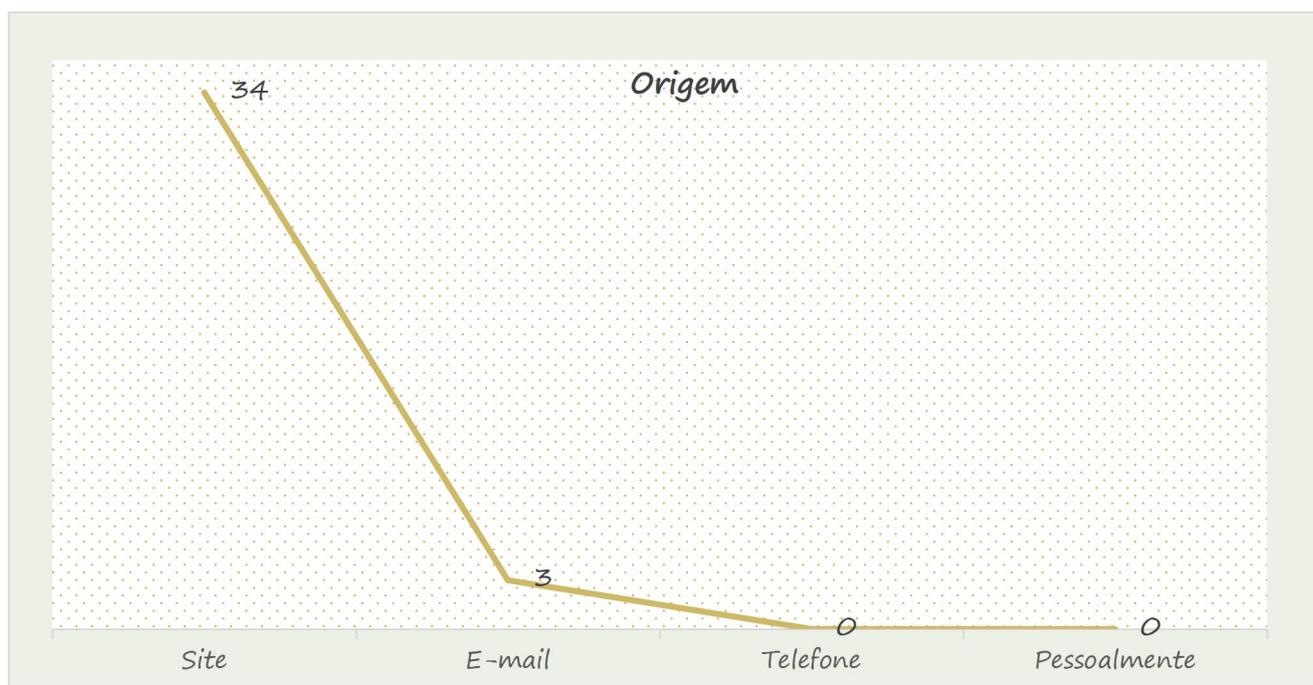
RELATÓRIO QUANTITATIVO

1. TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

2. NATUREZA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ORIGEM

Site	Telefone	Pessoalmente	E-mail	Total
34	0	0	3	37



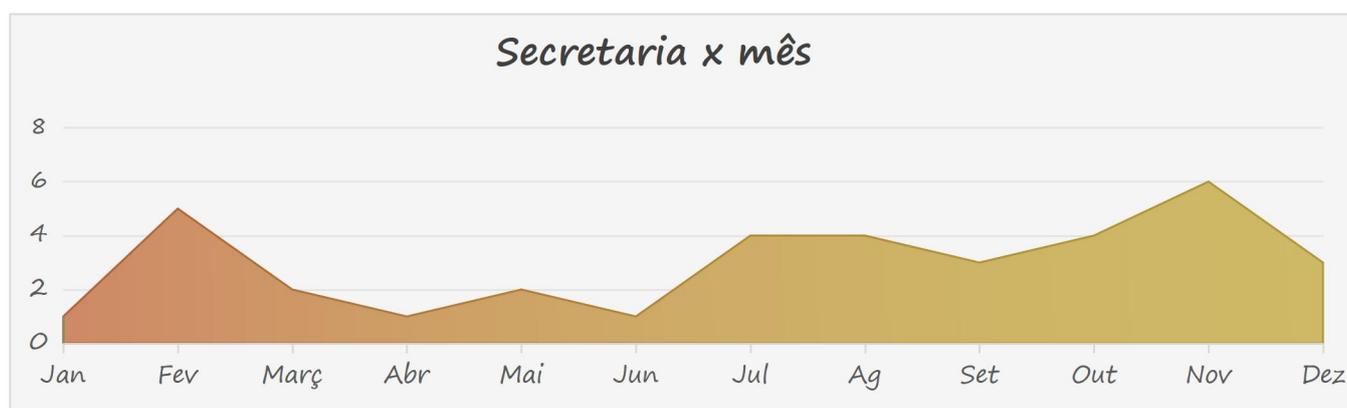
Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2024

3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ORIGEM X MÊS

Tipo	Jan	Fev	Març	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
Site	1	5	2	1	2	2	3	4	3	4	4	3	34
Telefone	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoalmente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-mail	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Total Mensal	1	5	2	1	2	2	4	4	3	4	6	3	37

4. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO X SECRETARIA X MÊS

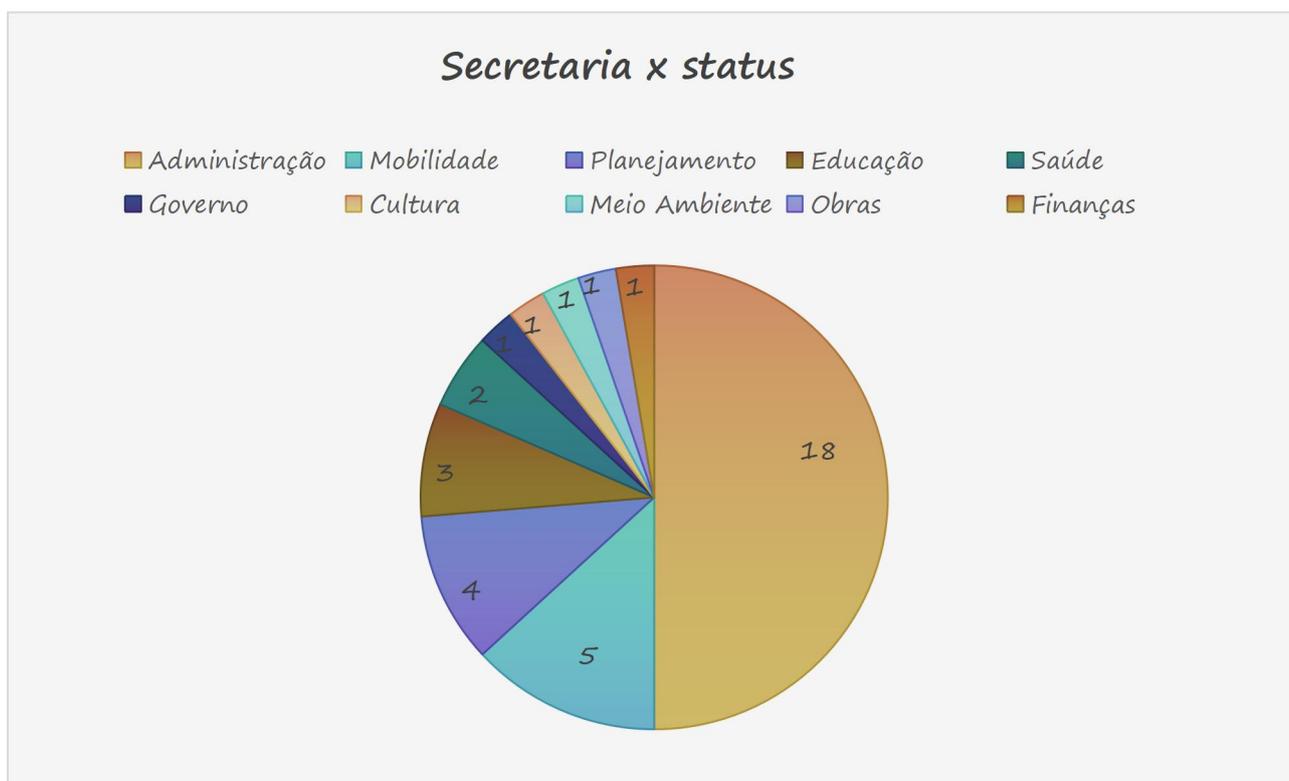
Secretaria	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	1	0	2	1	1	1	2	1	0	2	4	3	18
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Cultura	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tec.	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Governo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria de Habitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Inclusão e Des. Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Meio Ambiente e Des. Sust.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	5
Secretaria de Obras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento Urbano	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	5
Secretaria de Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Secretaria de Segurança	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Serviços Urbanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Geral	1	5	2	1	2	2	4	4	3	4	6	3	37



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2024

5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR SECRETARIA x STATUS

Secretarias	Falta informação	Atendidas	Não atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	1	17	0	18
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	0	0	0
Secretaria de Cultura	1	0	0	1
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia	0	3	0	3
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0
Secretaria de Finanças	0	1	0	1
Secretaria de Governo	0	1	0	1
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	1	0	1
Secretaria de Mobilidade Urbana	0	5	0	5
Secretaria de Obras	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento Urbano	1	4	0	5
Secretaria de Saúde	2	0	0	2
Secretaria de Segurança	0	0	0	0
Secretaria de Serviços Urbanos	0	0	0	0
Total	5	32	0	37



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2024

6. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO X SECRETARIA X ASSUNTO

Secretaria x Assunto		Quantidade
Secretaria De Administração E Gestão De Pessoal	Editais De Licitações	3
	Cargos	4
	Pregão Eletrônico/Registro De Preço	3
	Concursos/Editais/Classificações	1
	Periculosidade	1
	Contrato Locação	1
	Pagamento De Gastos Com Adiantamento	1
	Plano De Cargo, Carreira E Progressão	1
	Iptu/Iss/Itbi	1
	Recurso De Licitação	1
	Salário	1
	Pagamento	1
	Total	18
Secretaria De Cultura	Patrimonio Tombado	1
	Total	1
Secretaria De Educação, Ciência E Tecnologia	Aquisição Aparelhos Eletrônicos	1
	Cargo Professor Português	1
	Contrato E Plano De Trabalho	1
	Total	3
Secretaria De Finança	Impostos/Iptu	1
	Total	1
Secretaria De Governo	Direitos Humanos - Políticas Públicas	1
	Total	1
Secretaria De Meio Ambiente E Des. Sustentável	Licenciamento Ambiental	1
	Total	1
Secretaria De Mobilidade Urbana	Bilhetagem Por Linha De Ônibus	1
	Transporte Público	1
	Multa/Infração De Trânsito	1
	Fluxo De Veículos Por Radar	1
	Tnotificação De Infração De Trânsito	1
	Total	5
Secretaria De Planejamento Urbano	Redesim	1
	Desapropriação De Imóvel	1
	Iluminação Pública	1
	Programa Pdupam	1
	Projeto Urbanístico	1
	Total	5
Secretaria De Saúde	Não Informado	2
	Total	2
Total Geral		37

7. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO X ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Cargos	Pregão eletrônico	Licitação
4	3	3



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2024

8. PEDIDOS DE RECURSOS

Durante o ano de 2024, não foi registrada nenhuma solicitação de recurso em relação às respostas fornecidas aos pedidos de acesso à informação, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os diversos canais de atendimento do e-SIC, incluindo o site/sistema, e-mail institucional, telefone e atendimento presencial, têm se mostrado eficazes, proporcionando ao cidadão um acesso facilitado e ágil as informações dos serviços públicos. O site/sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC – tem cumprido com sua missão de intermediar a comunicação entre o cidadão e a gestão municipal, garantindo a transparência e a eficiência no atendimento dos pedidos de acesso à informação. Ao longo do tempo, o site/sistema tem se consolidado como um importante instrumento de interação entre os cidadãos e a administração pública, promovendo maior proximidade, agilidade e clareza nos acessos à informação pública municipal.

