

# Relatório Mensal Fevereiro



**e-SIC**

Serviço Eletrônico de  
Informação ao Cidadão

**2  
0  
2  
5**



**Hortolândia**  
UM PASSO À FRENTE



## **EXPEDIENTE**

Prefeito Municipal

**José Nazareno Zezé Gomes**

Vice-Prefeito e Secretário de Governo

**Carlos Augusto César (Cafú)**

Secretária Adjunta de Governo

**Jéssica Guimarães Alves Bastos**

Controladoria Geral do Município

**Eddy 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.....	7
Natureza dos pedidos de acesso à informação x origem.....	7
Pedidos de acesso à informação x secretaria x status.....	8
Pedidos de acesso à informação x secretaria x assunto.....	9
Pedidos de acesso à informação mais demandados.....	9
Pedidos de recursos .....	9
Considerações finais .....	10

## **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 MUNICIPAL Nº 4.383, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2024** - 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 Mensal - Fevereiro 2025

### APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório Mensal do mês de **Fevereiro de 2025** 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 2025..

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 **Fevereiro de 2025**, o e-SIC registrou um total de **3 (três) solicitações** de pedidos de acesso à informação, cujos dados foram extraídos diretamente da base de dados do sistema eletrônico. Todas as solicitações, realizadas por e-mail, são registradas no sistema, gerando automaticamente um número de protocolo e sendo contabilizadas para fins de acompanhamento e gestão. O município 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, para orientação ao público.

### ➤ **ENDEREÇO ELETRÔNICO (E-MAIL)**

Os cidadãos podem enviar suas solicitações e obter orientações por e-mail, utilizando o endereço: [sic@hortolandia.sp.gov.br](mailto: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.





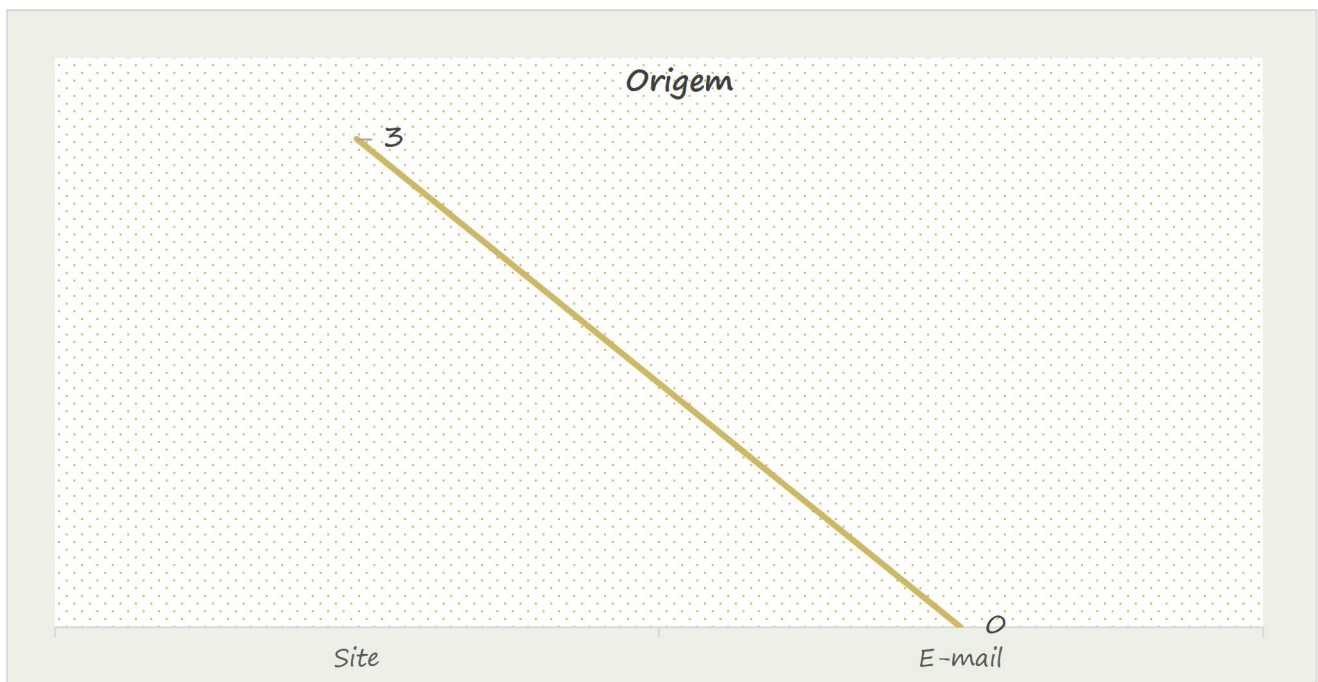
## Relatório Mensal - Fevereiro 2025

### 1. TOTAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Número total de protocolo	Meios de acesso
3	Eletrônico / E-mail

### 2. NATUREZA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR ORIGEM

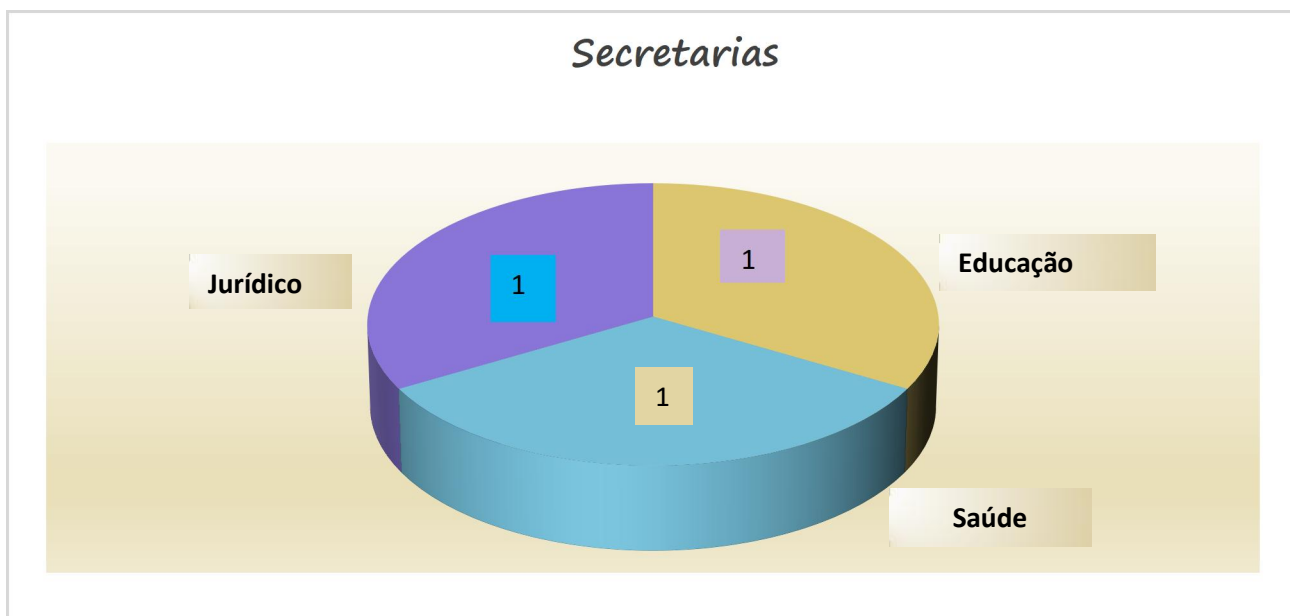
Site	E-mail	Total
3	0	3



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

### 3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO X SECRETARIA X STATUS

Secretaria	Falta informação	Atendidas	Não atendidas	Total
Secretaria de Adm. e Gestão De Pessoal	0	0	0	0
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	1	0	1
Secretaria de Cultura	1	0	0	0
Secretaria de Des. Econômico, Trabalho	0	0	0	0
Secretaria de Educação, Ciência e Tec.	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	0	0	0
Secretaria de Obras	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento Urbano	0	0	0	0
Secretaria de Saúde	0	1	0	1
Secretaria de Segurança	0	0	0	0
Secretaria de Serviços Urbanos	0	0	0	0
<b>Total Geral</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

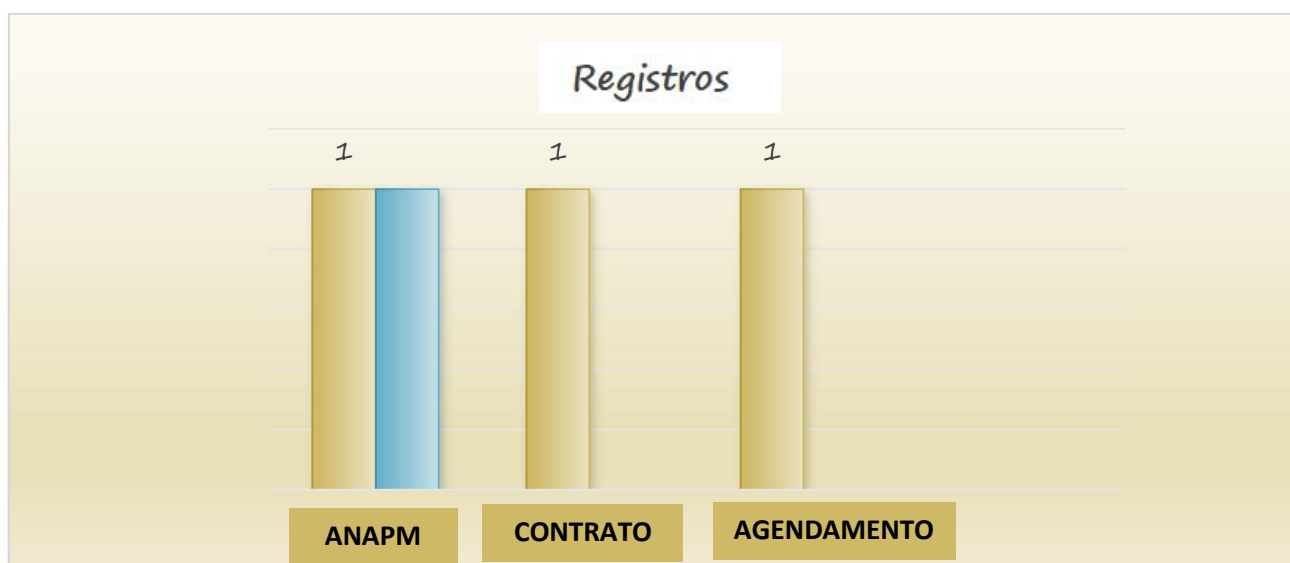


#### 4. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO X SECRETARIA X ASSUNTO

Secretaria X Assunto		Quantidade
SECRETARIA DE ASSUNTO JURÍDICO	ANAPM	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	BOLSA CRECHE	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
SECRETARIA DE SAÚDE	AGENDAMENTOS	1
	<b>Total</b>	<b>1</b>
<b>Total Geral</b>		<b>3</b>

#### 5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO X ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ANAPM	CONTRATOS	AGENDAMENTOS
1	1	1



Fonte: Dados do sistema da Ouvidoria Geral, 2025

#### 6. PEDIDOS DE RECURSOS

Durante o mês de **Fevereiro de 2025**, 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.

