



Secretaria de Transparência e Controle

RELATÓRIO ANUAL e-SIC

Prefeitura de Embu das Artes

2022-2023

Relatório Anual e-SIC (2022-2023)

Apresentação

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada e estatística dos pedidos de informações registrados por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) ao longo do período compreendido entre os anos de 2022 e 2023. Este documento não apenas cumpre a exigência contida no artigo 30, inciso III, da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011), mas também reforça o compromisso institucional com os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, conforme disposto nos artigos 5º, XIV, 37, caput, e 163-A da Constituição Federal.

A implementação do e-SIC reflete um avanço significativo na divulgação do acesso à informação pública como direito fundamental, previsto em nosso ordenamento jurídico.

O projeto estrutural para a instituição do sistema teve início em maio de 2022, com uma abordagem voltada à simplificação e ampliação do acesso aos dados públicos. Após uma etapa de desenvolvimento e testes internos, as funcionalidades do e-SIC foram disponibilizadas ao público em meados de julho do mesmo ano, marcando um avanço importante para a consolidação de políticas de transparência ativa e passiva.

Este relatório, portanto, consolida os resultados obtidos ao longo do período avaliado, destacando o desempenho do sistema e as principais demandas dos cidadãos. Espera-se que esta análise contribua para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados, fortalecendo o diálogo entre a administração pública e a sociedade.

Introdução

O presente relatório, primeiro desde a implantação do e-SIC, tem como finalidade apresentar a sociedade os meios disponíveis para obtenção de informações e para a realização de solicitações de dados e documentos públicos. Por meio deste documento, buscamos consolidar o compromisso da administração pública com a transparência e o direito de acesso à informação, pilares indispensáveis para uma gestão democrática e eficiente.

Este sistema atende, de forma plena, aos preceitos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), às diretrizes do Portal Nacional de Transparência Pública e, sobretudo, aos valores consagrados na Constituição Federal de 1988. Sua implantação representa um marco significativo no avanço das políticas públicas de transparência, permitindo que o cidadão exerça seu papel de fiscalizador das ações governamentais e, ao mesmo tempo, estreitando os laços entre a administração pública e a sociedade.

No decorrer dos anos de 2022 e 2023, o e-SIC consolidou-se como uma ferramenta essencial para o acesso rápido e descomplicado a informações públicas. Este relatório apresenta uma análise abrangente dos atendimentos realizados nesse período, proporcionando à sociedade não apenas um panorama estatístico, mas também uma visão detalhada sobre o impacto positivo desse sistema na promoção da cidadania ativa.

Os dados apresentados foram cuidadosamente organizados para garantir clareza e objetividade, permitindo que pessoas de diferentes níveis de escolaridade e familiaridade com o sistema possam compreender plenamente o funcionamento do e-SIC. Este esforço de comunicação reforça nosso compromisso com a inclusão e com o fortalecimento da relação entre o poder público e a população.

Além de destacar a eficiência do e-SIC como um canal de diálogo entre o governo e a sociedade, este relatório também evidencia os esforços contínuos da administração pública para garantir a qualidade do atendimento e a plena adequação às normas e exigências legais. Mais do que um cumprimento de dever institucional, o funcionamento do e-SIC é um reflexo de nossa convicção na importância de um governo transparente, acessível e comprometido.

Por fim, reiteramos que o e-SIC é mais do que um sistema eletrônico; é um verdadeiro aliado da administração pública, viabilizando a construção de uma sociedade mais informada, participativa e engajada na busca por uma gestão pública responsável e eficiente. Este relatório é, portanto, um convite para que todos conheçam, utilizem e se beneficiem dessa ferramenta de cidadania e transparência.



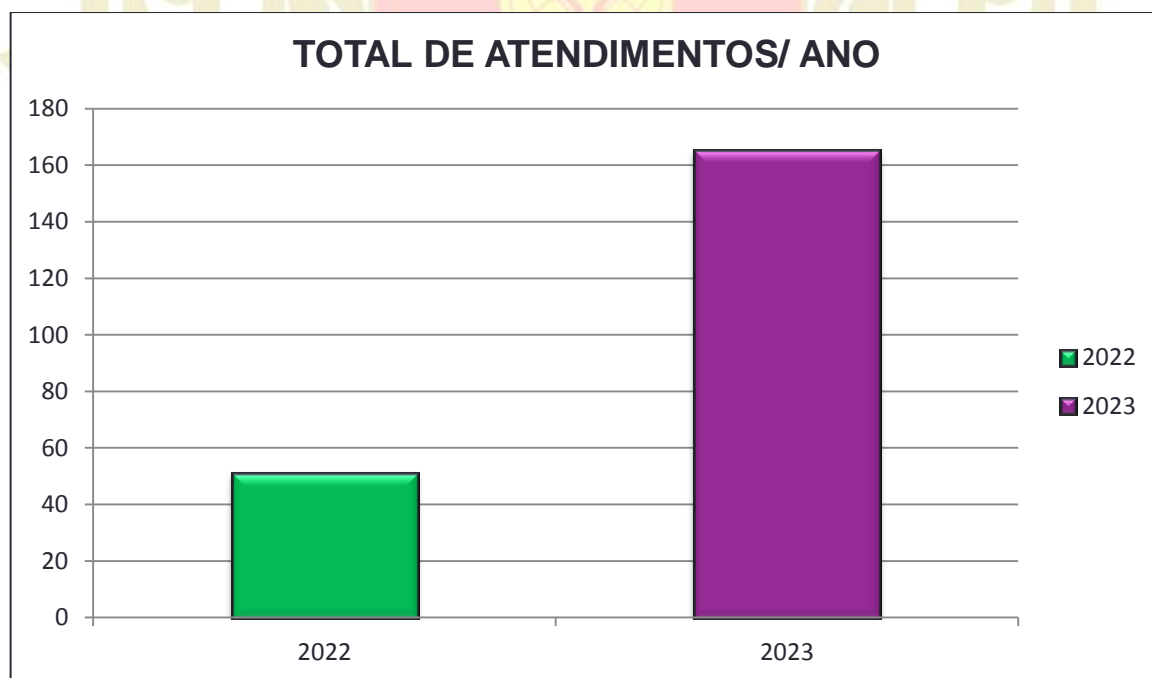
Atendimentos realizados em 2022 e 2023

Inicialmente, apresentamos o número total de demandas registradas anualmente, abrangendo as solicitações realizadas pelo sistema eletrônico e e-mail, não houve no período registro de solicitações por correspondência. No tocante ao atendimento presencial e por telefone, quando solucionado ou encaminhado no momento do atendimento, não formalizamos o registro, somente quando gera uma da solicitação que formalizamos o encaminhamento. Adicionalmente, esclarecemos que todas as demandas realizadas por telefone se limitaram a pedidos de informações gerais sobre a Prefeitura ou serviços, sem qualquer requisição de documentos públicos.

Assim, os dados apresentados na Tabela 1 a seguir correspondem à soma das solicitações realizadas por meio do sistema e-Sic e as recebidas via e-mail.

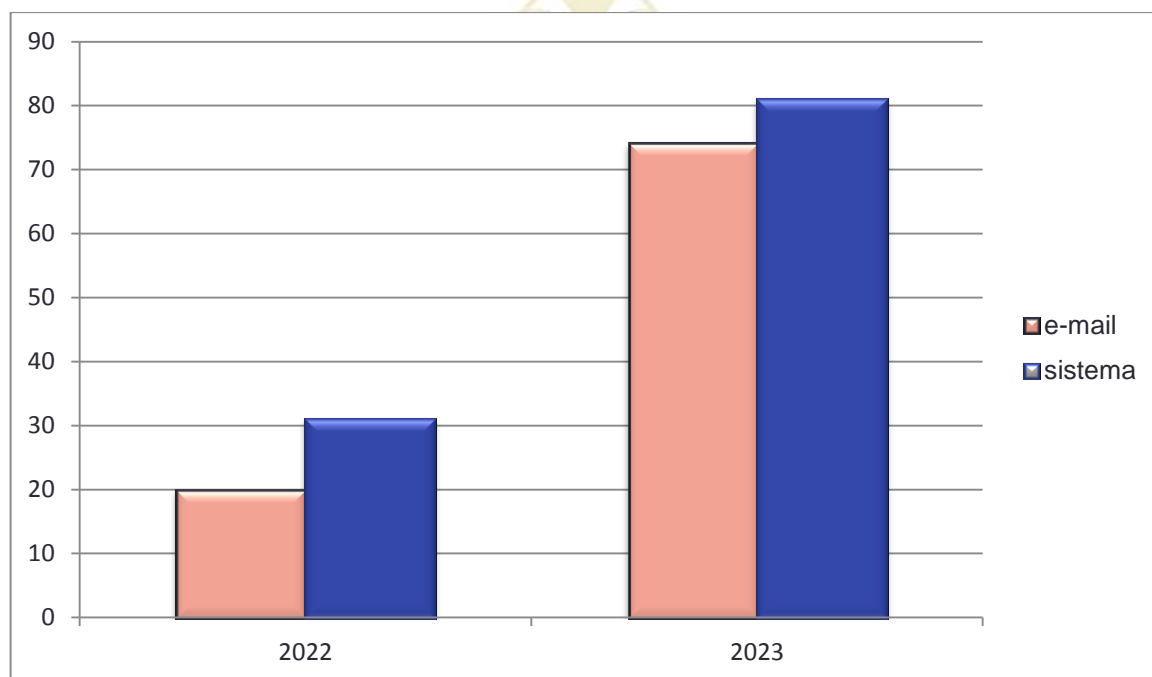
2022	2023
51	152

Tabela 1: Total de atendimentos realizados por todos os meios de comunicação disponibilizados



<u>2022 E-MAIL</u>	<u>2022 SISTEMA</u>	<u>2023 E-MAIL</u>	<u>2023 SISTEMA</u>
20	31	72	80

Total por funcionalidade



É notável que houve um aumento considerável no número de atendimentos realizados, tanto por meio do sistema quanto via e-mail. Este crescimento reflete diretamente os esforços empreendidos para promover o uso do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), que, em pouco tempo, consolidou-se como uma ferramenta eficiente, acessível e amplamente conhecida pela população.

No decorrer desses dois anos, o incremento no número de chamados evidencia não apenas a adesão da comunidade ao e-SIC, mas também o comprometimento da administração pública em atender às demandas de informação dos cidadãos. Este avanço é fruto de um trabalho contínuo de adequação e aperfeiçoamento, especialmente em resposta às exigências do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e às diretrizes estabelecidas pelo Programa Nacional de Transparência Pública.

Quando confrontados com as recomendações destes órgãos e com a necessidade de conformidade à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011),

que assegura a transparência ativa e passiva nos serviços públicos, identificamos que havia lacunas significativas em nossos processos. Naquele momento, nossa estrutura não atendia plenamente aos padrões exigidos, o que nos colocava em desacordo com as melhores práticas de governança pública.

Diante deste cenário, empenhamo-nos em uma reformulação de nossos procedimentos internos, com aprimoramento tecnológico e conscientização da sociedade sobre o direito ao acesso à informação. Como resultado, além de cumprir com as exigências legais e institucionais, estamos conseguindo a cada ano alcançar um patamar de transparência que certamente nos trará boas referências neste assunto.

Esse aumento no uso do e-SIC é mais do que um indicador estatístico; é um reflexo do fortalecimento da relação entre o poder público e a sociedade. Seguiremos firmes neste compromisso, buscando continuamente aprimorar nossos canais de atendimento e garantir que o acesso à informação pública seja cada vez mais simples, rápido e eficaz para todos.

As demonstrações a seguir correspondem às demandas de cada ano mencionado neste relatório, separadas mês a mês.

Ano de 2022

julho

Total de atendimentos via e-mail: 00

Total de atendimentos via sistema: 01

agosto

Total de atendimentos via e-mail: 00

Total de atendimentos via sistema: 00

setembro

Total de atendimentos via e-mail: 03

Total de atendimentos via sistema: 06

outubro

Total de atendimentos via e-mail: 03

Total de atendimentos via sistema: 08

novembro

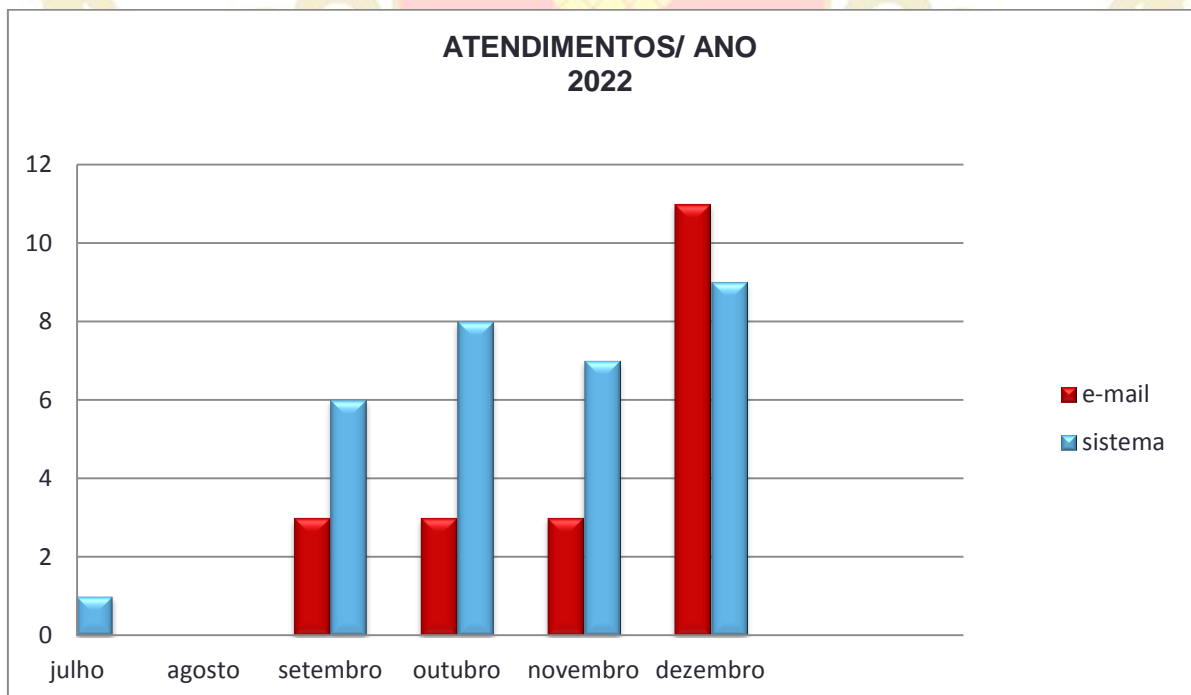
Total de atendimentos via e-mail: 03

Total de atendimentos via sistema: 07

dezembro

Total de atendimentos via e-mail: 11

Total de atendimentos via sistema: 09



Ano de 2023

janeiro

Total de atendimentos via e-mail: 10

Total de atendimentos via sistema: 24

fevereiro

Total de atendimentos via e-mail: 07

Total de atendimentos via sistema: 07

março

Total de atendimentos via e-mail: 09

Total de atendimentos via sistema: 08

abril

Total de atendimentos via e-mail: 06

Total de atendimentos via sistema: 10

maio

Total de atendimentos via e-mail: 00

Total de atendimentos via sistema: 02

junho

Total de atendimentos via e-mail: 01

Total de atendimentos via sistema: 02

julho

Total de atendimentos via e-mail: 10

Total de atendimentos via sistema: 04

agosto

Total de atendimentos via e-mail: 04

Total de atendimentos via sistema: 03

setembro

Total de atendimentos via e-mail: 03

Total de atendimentos via sistema: 06

outubro

Total de atendimentos via e-mail: 05

Total de atendimentos via sistema: 06

novembro

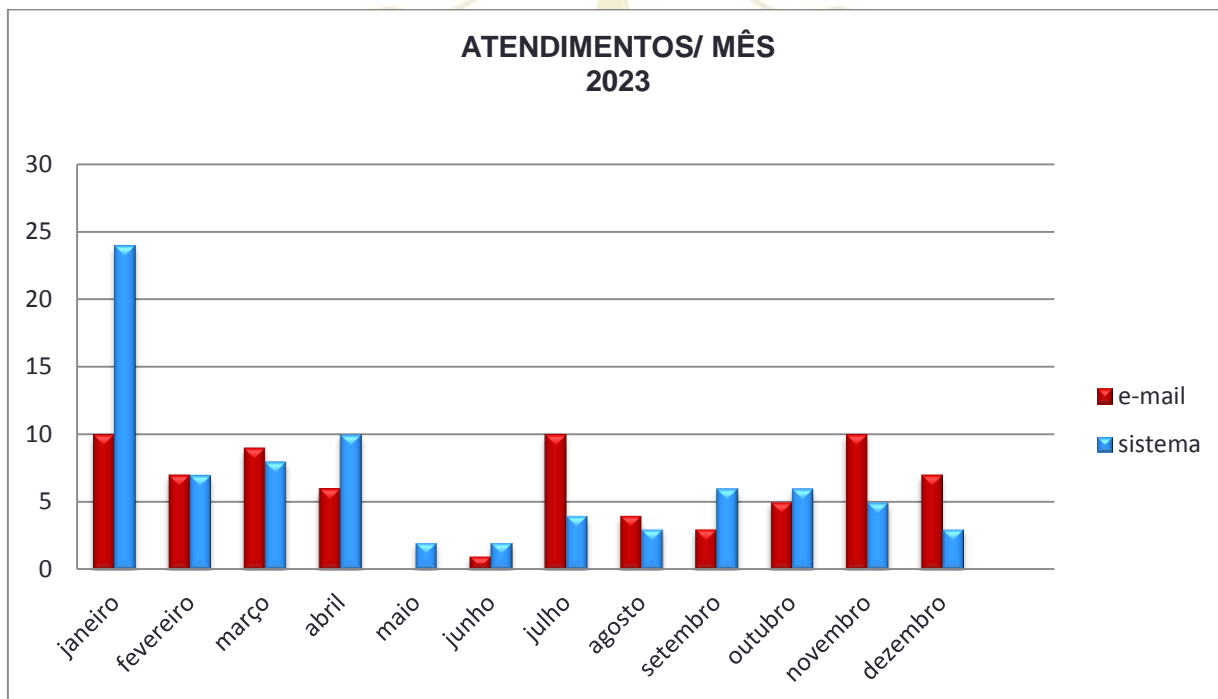
Total de atendimentos via e-mail: 10

Total de atendimentos via sistema: 05

dezembro

Total de atendimentos via e-mail: 07

Total de atendimentos via sistema: 03



As informações relativas a documentação, andamento de protocolos, 2ª via de boletos etc, encaminhamos para a Praça de Atendimento que direciona os munícipes onde obter as informações de forma mais precisa e eficaz.

Pudemos constatar que a Praça de Atendimento teve o maior número de solicitações, seguidas das Secretarias de Mobilidade Urbana, Saúde, Administração e Recursos Humanos e Indústria e Comércio.

Conclusão

O e-SIC tem demonstrado desde sua implementação, um papel essencial na facilitação do acesso às informações públicas, promovendo maior transparência e cidadania. É perceptível o crescimento gradual do uso do sistema, refletido no aumento significativo das solicitações ao longo do período analisado. Isso evidencia não apenas a adesão da população, mas também a eficácia dos esforços realizados pela administração pública para divulgar e consolidar essa ferramenta como um meio confiável e acessível de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade.

Ao mesmo tempo, observa-se que, com o avanço do entendimento do propósito do e-SIC, as demandas vêm se tornando mais focadas, reduzindo o número de pedidos que fogem à natureza do sistema. Esse movimento reflete um amadurecimento crescente da população quanto ao acesso à informação pública, bem como o fortalecimento do papel educativo do e-SIC.

A expectativa é de que, à medida que a população conheça e utilize o programa, sua funcionalidade será cada vez mais alinhada ao propósito principal: garantir o acesso rápido, eficaz e direcionado aos documentos e dados públicos. O e-SIC consolida-se, assim, como um instrumento indispensável para a transparência administrativa e para a construção de uma gestão pública mais responsável, acessível e comprometida com os princípios fundamentais.

Embu das Artes, 31 de janeiro de 2024.

Andréa M. Del Guerra
Diretora do Departamento de Transparência