



# PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTINÓPOLIS

## Serviço de Informações ao Cidadão

Lei Municipal nº 1864 de 22 de maio de 2013



RELATÓRIO ANUAL

2015

# **RELATÓRIO ANUAL**

# **2015**

**SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO**



**Altinópolis, Novembro de 2015**

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>PLANEJAMENTO 2015 .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPACITAÇÕES TÉCNICAS EM 2015.....</b>	<b>6</b>
<b>RECONHECIMENTOS E PREMIAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
<b>AÇÕES NO ANO DE 2015: “ Identidade adquirida e ainda mais Transparência.” ....</b>	<b>8</b>
<b>DADOS ESTATÍSTICOS DO ACESSO À INFORMAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>15</b>

# APRESENTAÇÃO

## ***“A interação (de verdade) com a sociedade”***

Em atenção ao artigo 40 da Lei de Acesso à Informação Pública que assim estabelece:

*“Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:*

*I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;*

***II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento; (...)***

Cumpre-nos através deste **relatório anual** apresentar as condições do município de Altinópolis tangente ao cumprimento da Lei 12.527/11, observando as regras de transparência pública e o acesso universal à Informação.

O ano de 2015 mostra o amadurecimento e a ampliação do Serviço de Informações ao Cidadão de Altinópolis, centralizando ainda mais a sua competência de não apenas fornecer informações, passando a ser um Serviço de Atendimento Geral ao Cidadão Altinopolense e funcionando como garantia da prestação de direitos daqueles.

Hugo Fernando Silveira Garcia

**Autoridade Gestora Municipal**

Paulo César Costa

**Coordenador do Núcleo Geral de Informações Públicas**

Saulo Fiori da Silva

**Coordenador de Arquivo de Documentos**

Gilson Tadeu de Oliveira

**Coordenador de Protocolo Geral**

Novembro, 2015

## **PLANEJAMENTO 2015\***

O Planejamento de ações deve nortear ações na Administração Pública. Ora sabemos que algo feito sem estratégia e um plano inicial resulta em um final infrutífero e sem sentido.

Deste modo assim pautou o planejamento do ano de 2015:

- 1-Criação de gestão documental no Município e Arquivo Público Municipal
- 2- Projeto Colab – desenvolvimento, divulgação e estratégias (colocá-lo efetivamente em prática)
- 3- Portal da Lei de Acesso à Informação – buscar melhorias na divulgação de informações e salários**
- 4- Participação em Palestras e Cursos de Capacitação do SIC/Altinópolis e disputa de prêmios de Gestão Pública Municipal.**
- 5- Trabalhar de acordo com o pede o TCE- SP e a CGU e tendo como o foco o IEGM – Eficiência, Metas e Resultados**
- 6 – Divulgação e fomento ao Acesso à Informação Pública no Município. (Audiências Públicas, material online e físico)**
- 7- Melhorias no Portal de Recursos Humanos (fornecido pela CONAM)
- 8- Participação mais efetiva na rotina administrativa e a existência de fato no Organograma da Administração. O SIC existe através de Lei e Decreto, porém ainda não foi regulamentado seus cargos no Organograma de Recursos Humanos, tendo em vista a dificuldade de aceitação e entendimento da nova cultura do Acesso à Informação.**
- 9 – Disponibilização completa da Legislação local em nosso site**
- 10- Continuar sendo garantidor de Direito de Deficientes e Idosos (ampliação de ações e do Espaço Especial)
- 11- Manter a fanpage do Facebook e buscar novas formas de comunicação com a sociedade.
- 12- Auxiliar Municípios vizinhos na Implementação da LAI e trocar experiências
- 13- Aumentar a equipe do SIC Altinópolis que hoje conta apenas com 2 servidores (sendo um efetivamente no SIC e outro no Protocolo Geral)
- 14 – Buscar parcerias para o fomento da LAI

**\*Observação:** A área preenchida em negrito representa o que foi cumprido pelo SIC, representando quase a totalidade da previsão de planejamento.

# **CAPACITAÇÕES TÉCNICAS EM 2015**

Em mais de um ano de criação do Serviço de Informações ao Cidadão, buscamos primeiro conhecer os caminhos, para depois aplicá-los

E assim aprendemos em 2015 participamos dos seguintes eventos:

## **-XV Encontro Paulista de Arquivos Públicos (Bauru/SP)- Arquivo Público do Estado de São Paulo**

Com a chancela do Arquivo Público do Estado, participamos honrosamente de mais um evento de uma das instituições mais influentes sobre a Lei de Acesso à Informação no país.

## **-Capacitação Transparência Paulista – FUNDAP (Telepresencial)**

Capacitação de Agentes Municipais para fomento à Lei de Acesso à Informação Pública.

## **-Excelência e Atendimento ao Cidadão (Online)**

Curso online promovido pelo Senado Federal para melhoria do atendimento ao Cidadão.

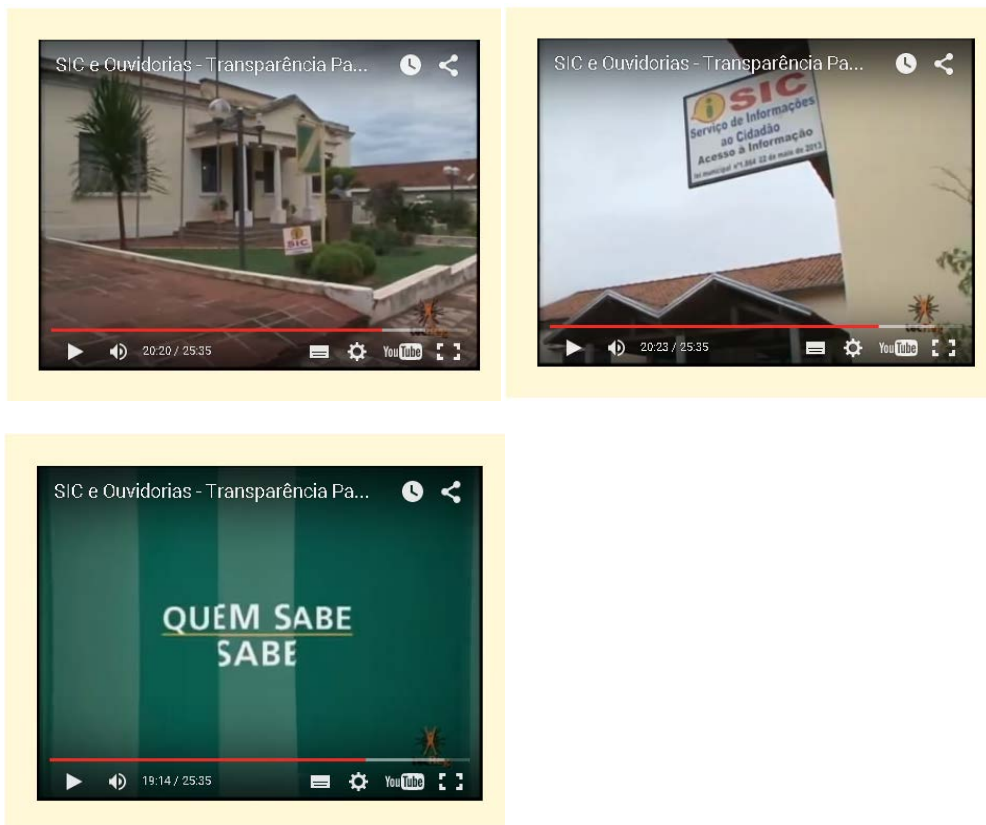
## RECONHECIMENTOS E PREMIAÇÕES

Entendemos que **todo** servidor público, em qualquer esfera de governo deve buscar primeiramente o bem estar do cidadão, entretanto as metas, ambições e o reconhecimento e a excelência da prestação do serviço devem ser resultado deste caminho percorrido.

Neste ponto o Serviço de Informações ao Cidadão da Prefeitura de Altinópolis foi destaque no Ciclo de Capacitações sobre a Lei de Acesso à Informação realizada pela Fundap (Fundação do Desenvolvimento Administrativo) em parceria com o Arquivo Público do Estado de São Paulo.

No programa, foi apresentado no quadro **‘Quem Sabe, Sabe’** os métodos de criação do serviço na cidade, além da opinião de munícipes sobre a importância deste serviço em Altinópolis, incentivando outros municípios a aderi-lo.

Os debatedores do programa classificaram a iniciativa de Altinópolis como “exemplar” e “inovadora”, além de focarem a proatividade dos servidores envolvidos no processo



[Divulgação- Youtube – Link: [https://www.youtube.com/watch?v=dawur\\_2HIZw](https://www.youtube.com/watch?v=dawur_2HIZw)]

## **AÇÕES NO ANO DE 2015: “*Identidade adquirida e ainda mais Transparência.*”**

Classificamos o ano de 2015 como o mais importante até o momento, pois marcando a identidade e a ampliação das ações do Serviço de Informações ao Cidadão em todo Município.

Neste ano, o SIC passou a realizar atendimentos que vão além da Informação Pública, devolvendo ao cidadão a esperança e a cidadania e mostrando-se como uma verdadeira ponte entre este e o governo.

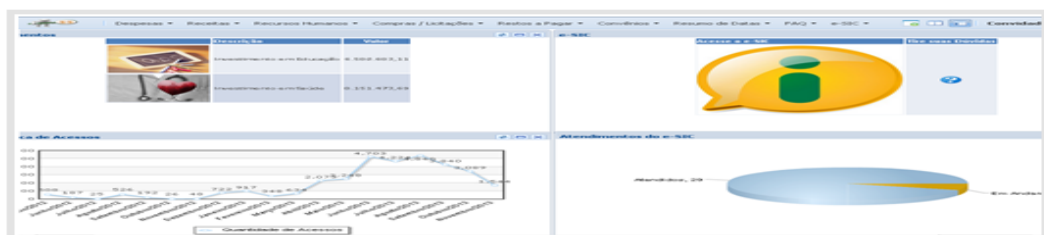
O Trabalho do SIC Altinópolis resumiu-se a diversos atendimentos em diversas áreas, gerando mais de 4000 protocolos gerais, com a resolução de mais de 60% destes.

E por falar em atendimento, desde fevereiro de 2015, o SIC acompanha o caminho de cada requerimento protocolizado neste setor, levando ao cidadão a segurança de que seu serviço ou requerimento será respondido.

A Transparência, também aumentou com a implementação junto à Câmara de Altinópolis das **Leis Municipais** no site oficial, onde através de uma importante ação capitaneada pelo Poder Legislativo, demos um grande passo na busca pela Transparência e pelo respeito ao Cidadão.

Ainda sobre transparência, o Serviço de Informações ao Cidadão, criou sua nova página [www.altinopolis.sp.gov.br/acesso-a-informacao](http://www.altinopolis.sp.gov.br/acesso-a-informacao) (foto) ainda mais prática e explicativa.

– O Portal da Transparência de Altinópolis divide-se nas seguintes funções:



**Despesa:** Valor gasto com bens e serviços relativos à manutenção da atividade do setor público.

**Receita:** É todo recolhimento de bens aos cofres públicos

**Recursos Humanos:** Remuneração de **todos** os servidores públicos, cargos, funções de acordo com o que pede a Lei de Acesso à Informação

**Compras/Licitações:** A Licitação é a forma do governo fazer suas compras para garantir o desenvolvimento econômico, social e cultural da sociedade.

**Divulgação: Site Oficial da Prefeitura de Altinópolis**



No que tange as mudanças do Portal da Transparência, o SIC manteve a conduta de ouvir a população para eventuais mudanças e alterações em prol da transparência no Município e com isso foram criadas páginas próprias para **“viagens, diárias e adiantamentos”, além do produto final de gastos com pessoal, dividido por Secretaria**. Há ainda um espaço para cadastro de cidadãos *linkado* da CGU que permite o acompanhamento de convênios federais.



**Divulgação: Site Oficial da Prefeitura de Altinópolis**

## ***DADOS ESTATÍSTICOS DO ACESSO À INFORMAÇÃO***

São dados retirados dos Portais da Prefeitura e que serão dispostos neste material até o fechamento deste relatório (05/11/2015). Todavia, o portal recebe atualização diária e constante.

### **1- Por mecanismo de acesso:**

#### **a) e-SIC**

Número de cidadãos cadastrados - 96 cadastrados

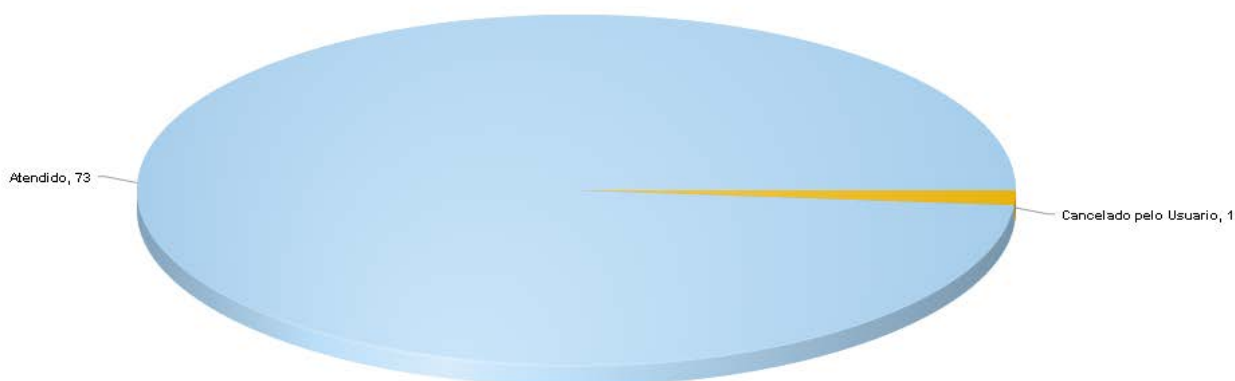
Número de acessos ao link do e-SIC - 466 acessos

Número de Pedidos (2015) - 17 pedidos

Número de Pedidos atendidos – 17 pedidos (100%)

Número máximo de pedidos por uma única pessoa - 9 pedidos

Prazo médio de resposta: 6,9 dias



### ***Número Geral de demandas do E-SIC***

#### ***b) Físicos***

- Os pedidos físicos do SIC foram substituídos pelo Protocolo Geral, garantindo agora um número de protocolo para cada pedido conforme **anexo complementar**

#### **c) E-mail**

Número de pedidos (2015) – 56 pedidos

Número de pedidos atendidos – 56 pedidos (100%)

Prazo médio de resposta: 8 dias

**d) Facebook:**

Número de pedidos (2014) – 1 pedido

Número de pedidos atendidos – 1 pedido(100%)

Prazo médio de resposta: instantâneo



**2) Por Órgão:**

**Secretaria da Administração, Finanças e Gestão de Transportes:**

Número de Pedidos = 40 pedidos

Tempo médio da resposta = 6 dias

Temas abordados:

- Transparência Pública
- Adiantamentos
- Consumo de água
- Tributos Municipais
- Organização Administrativa
- Licitações
- Controle Social

- Lei da Reforma Administrativa
- Símbolos Municipais

### **Secretaria da Saúde**

Número de Pedidos = 2 pedidos

Tempo médio de resposta = 12 dias

Temas abordados:

- Unidade Básica de Saúde
- Recursos Humanos – Saúde
- Vigilância Sanitária

### **Secretaria de Planejamento, Obras, Habitação e Infraestrutura**

Número de Pedidos = 23 pedidos

Tempo médio da resposta = 15 dias

Temas abordados:

- Habitação
- Lotes Urbanizados
- Meio Ambiente
- Desperdício de Água
- Limpeza Pública
- Vazamento
- Plano Diretor
- Pista de Skate
- Leis Ambientais
- Iluminação Pública
- Buraco em Via
- Estágio
- Carimbo Padrão

### **Secretaria de Negócios Jurídicos**

Número de Pedidos = 5 pedidos

Tempo médio de resposta = 15 dias

- Legislação Municipal
- Direito do Consumidor
- Minha Casa Minha Vida
- Leis Municipais
- Decretos Municipais

### **Secretaria da Educação:**

Número de Pedidos = 1 pedido

Tempo médio de resposta = 20 dias

Temas abordados:

- Ensino Fundamental

### **Secretaria de Cultura e Turismo:**

Número de Pedidos = = 2 pedidos

Tempo médio de resposta = 1 dia

Temas abordados:

- Informações Turísticas

### **Secretaria de Assistência Social**

Número de Pedidos = 7 pedidos

Tempo médio de resposta =5 dias

Temas abordados:

- Casas Populares

- Benefícios

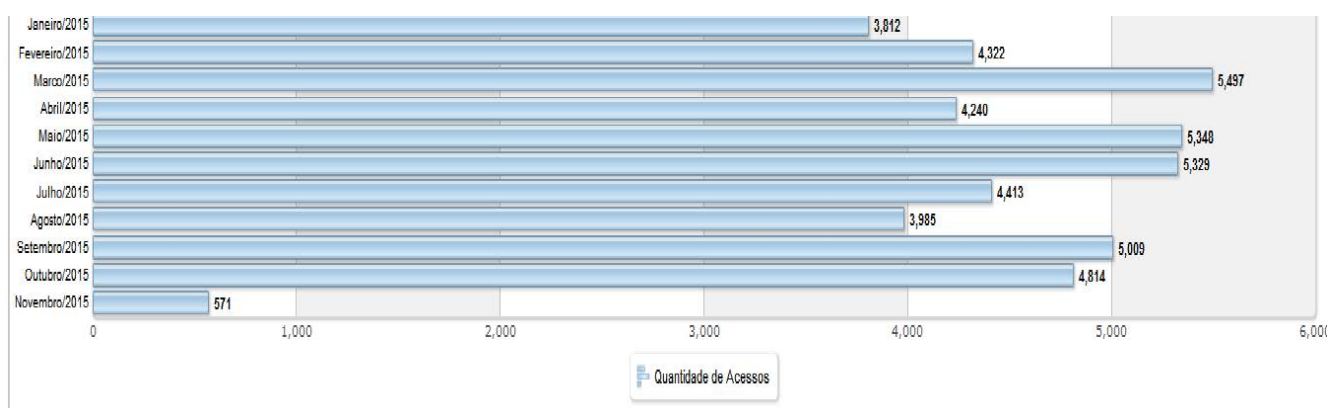
### Números finais de Atendimentos

Números Totais em 2015 = 79 pedidos de informações públicas

## **Números totais Gerais do SIC (2013/2014/2015) = 163 pedidos solicitados e atendidos**

**Fonte: Serviço de Informações ao Cidadão de Altinópolis**

3) Por número de acessos ao Portal da Lei de Acesso à Informação [janeiro a novembro de 2015]



**Fonte: Portal da Lei de Acesso à Informação**

**Mês de maior Acesso em 2015: Março - 5487 acessos**

## **CONCLUSÃO**

### **2016- “O princípio da ação, o não-conformismo e o entender que dá pra fazer muito mais, com menos”**

O Relatório 2015 do Serviço de Informações ao Cidadão de Altinópolis permite-nos entender que o serviço público depende mais de ação e de parceria do que necessariamente grandes orçamentos e investimentos

Claro, que poderíamos fazer ainda mais, caso tivéssemos uma equipe maior, um engajamento e um orçamento que nos permita melhorar a comunicação de fato com nosso cidadão.

Porém, o número de visitantes ao Portal da Transparência praticamente duplicou se comparado a 2014 e triplicou se comparado a 2013.

O conhecimento da Transparência e do gasto público passou necessariamente a fazer parte da rotina da população altinopolense e de todo país.

Em 2014 nos perguntamos: O que era ser transparente e como isso impactaria a vida de um cidadão e já em 2015 afirmamos com propriedade que pessoas foram impactadas positivamente pelo nosso SIC.

Sim, existem relatos e mais relatos de pessoas que procuraram o nosso Serviço de Informações ao Cidadão e foram atendidas com cidadania, fazendo valer cada centavo dos impostos municipais.

Sobre a atuação do SIC fora da cidade, tivemos convites a prêmios, fomos referência no Estado de São Paulo e claro, acreditamos ter dado início a uma ideia de transparência em algumas Prefeituras.

Algumas cidades foram sim, impactadas pela Transparência da Prefeitura de Altinópolis, a página no Facebook cresceu, a transparência aumentou e o Acesso à Informação Pública chegou à Câmara Municipal, inclusive por meios virtuais.

Sentenças judiciais cada vez mais amparam ao Direito à Informação, Tribunais de Contas sinalizam claramente que era é de Transparência

A Transparência não tem mais volta, o Acesso à Informação será perene e o SIC Altinópolis espera que em 2016 esteja ainda mais fortalecido.



**Serviço de Informações ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Altinópolis**

Rua Major Garcia, 144 - Sala 21

Centro – Altinópolis – SP – Brasil

CEP: 14350-000

Telefone: (16) 3665 - 9519

[www.altinopolis.sp.gov.br](http://www.altinopolis.sp.gov.br)





# ANEXO COMPLEMENTAR

## GESTÃO DE PROTOCOLO INTELIGENTE E INDIVIDUALIZAÇÃO DE DEMANDAS DE SERVIÇOS GERAIS

Buscando desburocratizar a documentação da Administração Pública e ainda estabelecer um atendimento eficiente com nossos cidadãos, o SIC Altinópolis propôs a criação de uma “Gestão de Protocolo Inteligente”, que consiste em um mecanismo de fluxo documental, do **Protocolo Geral** até o arquivamento, visando amparar ao cidadão que possui sua demanda na Prefeitura Municipal.

O problema encontrado é que muitas vezes não sabia o status do seu requerimento, deixando-o para trás, e não cobrando resolução por entender o processo burocrático do setor público e considerar normal uma demora de meses para uma solução.

### O que fizemos?

- 1- Autuamos todos os requerimentos com capas, números específicos e destinatários.
- 2- Criamos um sistema de cobrança do documento, através de listas enviadas mensalmente, respeitando o prazo de 15 dias.
- 3- Quando há reclamação ou dúvida sobre a resposta de requerimentos, o SIC destaca aquele requerimento e procura resolvê-lo ou informar ao cidadão sobre o processo de resolução, ficando o documento na Pasta “Casos em Resolução”
- 4- Todo documento que volta ao protocolo é considerado resolvido e arquivado numericamente.
- 5- Até o final deste relatório foram protocolizadas mais de 4000 solicitações, com uma margem de resolução de mais de 60% delas.
- 6- Rotineiramente são relatados os números de protocolo com o percentual de resolução.

## O que ainda vamos fazer?

1 – Começamos a mapear os requerimentos de todos os cidadãos que aqui entraram iniciando de 2015 para trás para que em um futuro próximo poderemos identificar as demandas de todos os moradores, organizadas por bairro, tipo de demanda e ainda qual área da Prefeitura é mais demanda, trazendo estatísticas e estratégias para o Governo.

2 – Colocação no site municipal dos serviços mais procurados da Prefeitura e busca da sua resolução online.

DATA:	Nº PROT.:	ASSUNTO:	ENVIADO:	DATA:		
24/08/15	3303	Ofício	Gabinete Prefeito			
24/08/15	3304	Ofício	Administração	25/08/15		
24/08/15	3305	Ofício	Informática	25/08/15		
24/08/15	3306	Alvará	Tributos	25/08/15		
24/08/15	3307	Alteração Cadastral	Tributos	25/08/15		
24/08/15	3308	Alteração Cadastral	Tributos	25/08/15		
24/08/15	3309	Alvará	Tributos	25/08/15		
24/08/15	3310	Certidão				
24/08/15	3311	Abertura de Inscrição Municipal	Tributos	25/08/15		
24/08/15	3312	Ofício	Administração	25/08/15	Licitações	25/08/15
24/08/15	3313	Ofício	Administração	25/08/15		
24/08/15	3314	Ofício	Administração	25/08/15		
24/08/15	3315	Ofício	Administração	25/08/15		
24/08/15	3316	Georreferenciamento	Obras	25/08/15		
24/08/15	3317	Ligação de Esgoto				
24/08/15	3318	Transporte				
24/08/15	3319	Ofício	Administração	25/08/15		
24/08/15	3320	Solicitação	Obras	25/08/15		
25/08/15	3321	Alvará	Tributos	25/08/15		
25/08/15	3322	Solicitação	Juridico	26/08/15		
25/08/15	3323	Solicitação	RH	25/08/15		
25/08/15	3324	Solicitação				
25/08/15	3325	Ligação de Água	Obras	26/08/15		
25/08/15	3326	Emplacamento	Obras	26/08/15		

### Planilha de Protocolos – Agosto/15

