



# Cartilha do SIC

Serviço de Informações ao Cidadão

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

PREFEITURA DE  
**Guararema**

# Sumário

Esta cartilha apresenta tudo que você precisa saber para exercer seu direito de acesso às informações públicas municipais.

01

---

## Entendendo o SIC

O que é o serviço e sua base legal

03

---

## Canais de Atendimento

Onde e como fazer seu pedido

05

---

## Prazo de resposta

Em quanto tempo você recebe a resposta

02

---

## SIC e suas finalidades

Para que serve e como funciona

04

---

## Pedidos não atendidos

O que não pode ser solicitado

06

---

## Sigilo e proteção de dados

Como sua privacidade é garantida



## Entendendo o SIC

O **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** é o canal oficial que garante o direito de acesso às informações públicas municipais. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações à Prefeitura de Guararema, desde que não sejam sigilosas.

- 📄 **Base legal:** Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI), regulamentada pelo Decreto Federal nº 7724/2012
- Implantação:** Decreto Municipal nº 4581/2025

# SIC e suas finalidades

O SIC recebe, registra, acompanha e responde aos pedidos de acesso às informações públicas municipais.

## Receber

Registrar o pedido do cidadão de forma organizada e rastreável

## Encaminhar

Enviar a solicitação ao setor responsável pelo tema demandado

## Responder

Garantir a devolutiva com a resposta formal ao solicitante



Reclamações, denúncias, sugestões e solicitações de serviços devem ser registrados na **Ouvidoria Municipal**, não no SIC.



# Canais de atendimento SIC

Você pode acessar o SIC de forma presencial ou digital, da maneira que for mais conveniente para você.



## Presencial / Correspondência

Paço Municipal – Praça Coronel  
Brasílio Fonseca, nº 35, Centro,  
Guararema/SP



## E-mail

[sic@guararema.sp.gov.br](mailto:sic@guararema.sp.gov.br)



## Telefone

(11) 4693-8000 – Ramal 2204



## Portal e-SIC

<https://eouve.com.br/#/sic>



## Aplicativo

App eOuve — disponível nas  
principais lojas de aplicativos

# Pedidos não atendidos pelo SIC

Para garantir qualidade no atendimento, o SIC não aceita solicitações que se enquadrem nos seguintes critérios:

## **Genéricos**

Solicitações sem detalhes específicos para apreciação e análise pelo setor competente.

## **Sem fundamentação**

Pedidos sem dados mínimos ou justificativa que permitam a análise da demanda.

## **Anônimos**

Solicitações sem identificação ou com dados insuficientes para retorno da resposta ao requerente.

## **Fora de competência**

Pedidos que exijam análise, interpretação, consolidação ou produção de dados que não sejam de responsabilidade da Prefeitura.

# Prazo de resposta

Após receber o pedido, caso o acesso imediato não seja possível, o órgão competente tem prazo legal para se manifestar e devolver a resposta ao solicitante.

## 20 dias

Prazo padrão para resposta

## + 10 dias

Prorrogação única, com justificativa expressa

LEI FEDERAL Nº 12.527/2011



20 dias



+10 dias



LGPD — LEI N° 13.709/2018

## Sigilo e proteção de dados

Ao registrar sua solicitação, o sistema permite que sua identidade e dados pessoais sejam **ocultados de outros setores da Prefeitura**, sendo o pedido encaminhado de maneira sigilosa.

Essa garantia assegura que a **privacidade do solicitante seja totalmente preservada** durante todo o processo interno de tratamento da demanda.

- ☐ Regulamentado pelo **Decreto Municipal nº 4070/2021**, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.



# Exerça seu direito de acesso

O SIC está à disposição de todos os cidadãos. Solicitar informações públicas é um direito garantido por lei — simples, gratuito e transparente.

PREFEITURA DE  
**Guararema**