

## **Conclusões da Reunião com o Dr. Neissan Monadjem Relatório Estatístico da CAC**

- 1ª Observação – o estrato social não se alterou no período (1º Semestre de 2012 / janeiro a março de 2013 / Julho de 2012 a maio de 2013).
- 2ª Observação – importância da ampliação da divulgação do serviço prestado.
- 3ª Observação – relacionamento dos pedidos de informações da empresa privada e o servidor público.
- 4ª Observação – promover ampla divulgação do CAC e do SIC.
- 5ª Observação – reduzido nº de jornalistas que solicitaram informações.
- 6ª Observação – sugestão de contratação de serviço do Google a fim de que o endereço eletrônico apareça nas primeiras linhas de pesquisa (preço acessível).
- 7ª Observação – organização de excursões escolares da rede pública de ensino com a finalidade de visitar o Arquivo Público do Estado de São Paulo
- 8ª Observação – esclarecer o uso da pesquisa pelo agente público, para informar se a pesquisa utilizada é pessoal ou tem relação com o serviço público desenvolvido.
- 9ª Observação – o relatório apresenta inexpressivo número de atendimento pessoal; trabalhar para divulgar a forma de atendimento pessoal.
- 10ª Observação – realização de palestras pela CGA em parceria com empresas privadas e entidades, com a finalidade de prevenção da corrupção ativa.
- 11ª Observação – esclarecer as conclusões sobre o desempenho do serviço.
- 12ª Observação – a respeito dos pedidos “em trâmite”, esclarecer se a demora no atendimento da solicitação ocorreu devido a não integração do órgão no sistema (ex.: recomendação à CGA para fiscalizar os órgãos que não cumprem a determinação legal sobre o tratamento dado aos documentos, conforme palestra do Dr. Bacellar).
- 13ª Observação – fazer levantamento sobre as respostas fornecidas aos cidadãos, ou seja, as respostas padronizadas.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ARQUIVO PUBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Perfil do Solicitante

Relatório Estatístico do Sistema SIC.SP

2º semestre de 2012

( julho – dezembro )

Perfil do Solicitante

Pessoa Física: 92,40%

Sexo Masculino: 44,92%

Jovem ( 20-39 anos ) : 37,88%

Escolaridade Superior: 31,71%

Profissão (setor privado ): 12,19%

Profissão (servidor estadual ): 14,31%

Origem do pedido

Brasil: 99,85%

São Paulo: 78,83%

Município São Paulo: 35,31%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ARQUIVO PUBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Perfil do Solicitante

2013

1º Trimestre ( janeiro – março )

Perfil do Solicitante

Pessoa Física : 93,89 %

Sexo Masculino: 45,10%

Jovem ( 20 a 39 anos ) : 37,56%

Escolaridade (Superior ): 34,07%

Profissão ( setor privado ): 12,27%

Profissão ( servidor estadual ): 14,54%

Origem dos pedidos

Brasil: 99,79%

Estado de São Paulo: 81,92%

Município de São Paulo: 35,29%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ARQUIVO PUBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Perfil do Solicitante

Anual

Julho de 2012 a maio de 2013

Pessoa Física: 92,86%

Sexo Masculino: 44,44%

Jovem ( 20 a 39 anos ) : 36,73%

Escolaridade Superior: 32,98%

Profissão

Setor Privado: 11,62%

Servidor Estadual: 13,97%

Origem dos pedidos

Brasil : 99,76%

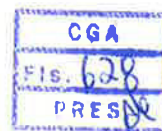
Estado de São Paulo: 81,15%

Município de São Paulo: 35,89%



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
CASA CIVIL

Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo



# CAAC

## Central de Atendimento ao Cidadão

**Relatório Estatístico do Sistema  
SIC.SP 1º Semestre de 2012  
De 10/07/2012 a 31/12/2012**

---

Rua Voluntários da Pátria, 596  
CEP 020101-000 – Santana – São Paulo - SP  
[www.arquivoestado.sp.gov.br](http://www.arquivoestado.sp.gov.br)  
Telefone: 2089-8147



## Relatório estatístico das solicitações de informações registradas no sistema SIC.SP no período de 10 de julho a 31 de dezembro de 2012.

### CAC

A Central de Atendimento ao Cidadão (CAC) foi criada pelo Decreto nº 54.276/2009 como unidade de serviço técnico do Centro de Arquivo Administrativo, do Departamento de Gestão do Serviço de Arquivo do Estado de São Paulo (SAESP), e teve suas atribuições ampliadas pelo Decreto nº 58.052/2012.

A CAC é um serviço complementar de atendimento, à disposição daqueles que não sabe a qual órgão devem se reportar para a obtenção do documento, dado ou informação desejada, além de coordenar a integração sistêmica dos Serviços de Informações ao Cidadão (SIC) da Administração Pública do Estado de São Paulo e elaborando estatística, em especial sobre o perfil do usuário e as demandas de consulta.

A CAC deve operar e tornar disponível para uso dos cidadãos vários terminais do Sistema Informatizado Unificado de Gestão Arquivística de Documentos (SPdoc) e do sistema integrado de informações ao cidadão, o SIC.SP.

### SIC.SP

O SIC.SP é o sistema integrado de informações ao cidadão, com acesso na internet no endereço [www.sic.sp.gov.br](http://www.sic.sp.gov.br), que visa facilitar o registro das demandas de informação, gerenciar o serviço e garantir a emissão de relatórios estatísticos. Este sistema não permite acompanhar o trâmite interno das solicitações em cada órgão/entidade.

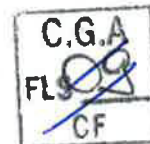
O SIC.SP deve ser utilizado para registrar pedido de informação feito presencialmente, no Serviço de informações ao Cidadão – SIC ou na Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, por telefone, por carta ou por e-mail.



## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

CASA CIVIL

Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP



A sigla (SIC.SP) foi adotada para criar uma identidade e facilitar o conhecimento dessa imagem, para a recepção, o registro, o encaminhamento, a denegação (há que se ter e oferecer segurança para fornecer informações) e as respostas próprias desse novo sistema de informações. A ideia, então, foi inserir um nome para o novo ente da logística da informação no processo de garantir a transparência pública.

### **ACESSO À INFORMAÇÃO**

A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, "Lei de Acesso à Informação", que garante o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas é aplicável aos três Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Para tanto, o Governo do Estado publicou o Decreto Estadual nº 58.052, de 16 de maio de 2012 definindo procedimentos a serem observados pelos órgãos e entidades da Administração Pública do Estado de São Paulo, e pelas entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos estaduais para a realização de atividades de interesse público, à vista das normas gerais estabelecidas na "Lei de Acesso à Informação".

### **SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO,**

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é uma unidade de atendimento, instituída nos órgãos e entidades da Administração Estadual, diretamente subordinada ao seu titular, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012, com a finalidade de assegurar aos cidadãos o acesso pleno às informações públicas.

O atendimento prestado pelo SIC não substitui e nem supera a prestação de serviços estruturados dos Órgãos/Entidades da Administração Pública Estadual, que já tem procedimentos e meios instituídos para fornecer informações referentes à legislação setorial e à obtenção de informação sobre os produtos fornecidos aos usuários do serviço público.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP

CIA
FIS. 631
PRES. [assinatura]
C.G.A.
ELS [assinatura]
CF

### **ATRIBUIÇÕES DO SERVIÇO**

- garantir a fluidez do processo de acesso e fornecimento à informação;
- protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações;
- controlar o cumprimento de prazos por parte dos setores produtores ou detentores de documentos, dados e informações;
- realizar o serviço de busca e fornecimento de documentos, dados e informações.

### **OBSERVAÇÕES:**

(i) Na impossibilidade de acesso imediato às informações, a concessão será em até 20 dias, prorrogáveis até 10 dias.

(ii) O pedido de informações deve ser apresentado por qualquer meio legítimo que contenha a identificação do interessado (nome, número de documento e endereço) e a especificação da informação requerida.

(iii) O SIC pode fornecer meios para que o próprio interessado pesquise a informação.

(iv) Negado o acesso à informação, cabe recurso (no prazo de 10 dias da ciência) à autoridade hierarquicamente superior à que indeferiu. Mantida a negação, poderá recorrer à Corregedoria Geral da Administração (deliberará). Ainda negado o acesso, poderá interpor recurso à Comissão Estadual de Acesso à Informação.

Site SIC.SP, disponível em [www.sic.sp.gov.br](http://www.sic.sp.gov.br): formulários eletrônicos para cadastramento de pedido de informações do cidadão, facilitando, também, os registros de pedidos através de cartas e de telefonemas.

### **SOLICITAÇÕES REGISTRADAS**

Este relatório foi produzido com os dados cujas solicitações foram registradas até o dia 31 de dezembro de 2012. Destaque-se: registrado o pedido inicia-se o prazo para a resposta. A formulação dos pedidos a qualquer momento é garantida através de Sistema SIC.SP disponível na rede Mundial de Computadores .

O relatório é fiel aos dados extraídos da planilha exportada do Sistema SIC.SP e estão discriminados em detalhes de forma a garantir uma melhor compreensão dos dados que totalizam os números apresentados.

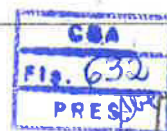
Ressaltamos que não podemos afirmar se todos os órgãos/entidades registraram os pedidos recebidos por outros meios (carta, email e telefone) no sistema antes do órgão aderir ao SIC.SP.





# GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP



Inicialmente o sistema integrado foi disponibilizado apenas para a Secretaria de Gestão em 03/07 e Secretaria de Habitação em 23/07, conforme relatado pela equipe Prodesp/Utic.

Da vigência da "Lei de Acesso à Informação", em 16 de maio de 2012, até 31 de dezembro de 2012, com a devida observação anotada acima, foram registrados 3.920 pedidos de informações, dados ou documentos no SIC.SP, o levantamento apresenta-se da seguinte forma:

## Pedidos Recebidos de 10/07/2012 até 31/12/2012.

Solicitações	Quantidade	Porcentagem
Total	3920	100,00%
Encerradas	3857	98,39%
Atendidas positivamente	3748	97,17%
Impertinentes	6	0,16%

Status dos Pedidos	Quantidade	Status da Solicitação	Quantidade
Em trâmite	63 1,60%	Em análise	4
		Recebida	54
		Resposta Cadastrada esperando aprovação	5

Status dos Pedidos	Quantidade	Classificação da Solicitação	Quantidade
Negados	73 1,89%	Sigilosas	29
		Pessoais	25
		Pública	19
Atendidos parcialmente	36 0,93%	Sigilosas	2
		Pessoais	19
		Pública	15

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESPCGA  
Fls. 633  
PRES. [assinatura]CGA  
12**RECURSOS**Do total de **3857** pedidos encerrados, **14** ingressaram com recurso:

Recursos encerrados e instância recursais	Quantidade	Porcentagem
1ª Instância	9	0,23%
2ª Instância	3	0,08%
3ª Instância	2	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>0,36%</b>

Há 10 recursos em fase de análise.

Recursos em trâmite	Quantidade	Porcentagem
1ª instância	7	0,18%
2ª instância	2	0,05%
3ª instância	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>0,26%</b>

Prazo médio para Atendimento
7 dias

Meio de recebimento do pedido	Quantidade	Porcentagem
CARTA	48	1,22%
TEL	8	0,20%
PESSOALMENTE	23	0,59%
EMAIL	251	6,40%
ELETRÔNICO	3573	91,15%
NÃO INFORMADO	17	0,43%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>

Meio de recebimento da resposta	Quantidade	Porcentagem
CARTA	95	2,42%
PESSOALMENTE	248	6,33%
EMAIL	3169	80,84%
SÍTIO	408	10,41%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

CASA CIVIL

Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESPCGA  
Fls. 634  
PRES. DAC.G.A.  
FLS. 3  
CF**Dados de preenchimento não obrigatórios, analisados para traçar o perfil do solicitante:**

Origem do Pedido	Quantidade	Porcentagem
Brasil	3914	99,85%
Exterior	2	0,05%
Não inf	4	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>

Estado São Paulo	3090	78,83%
Outros Estados	289	7,37%
Não inf	541	13,80%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>

Cidade de São Paulo	1384	35,31%
Outras Cidades	2017	51,45%
Não inf	519	13,24%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>

Gênero	Quantidade	Porcentagem
Masc	1761	44,92%
Fem	1304	33,27%
Não inf	855	21,81%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>

Faixa de Idade	Quantidade	Porcentagem
0 a 19	76	1,94%
20 a 39	1485	37,88%
40 a 59	1023	26,10%
acima de 60 anos	197	5,03%
Não inf	1139	29,06%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>

Natureza da Pessoa	Quantidade	Porcentagem
PESSOA FISICA	3622	92,40%
PESSOA JURÍDICA	298	7,60%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>



# GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP

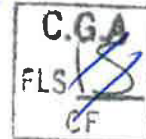


Escolaridade	Quantidade	Porcentagem
Sem Instrução	27	0,69%
Fundamental	215	5,48%
Médio	950	24,23%
Superior	1243	31,71%
Especialização	362	9,23%
Mestrado	89	2,27%
Doutorado	16	0,41%
Não inf	1018	25,97%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>

Profissão	Quantidade	Porcentagem
Empregado setor privado	478	12,19%
Empresário/Empreendedor	118	3,01%
Estudante	194	4,95%
Jornalista	66	1,68%
Membro de ONG Nacional	11	0,28%
Membro de Partido Político	2	0,05%
Pesquisador	39	0,99%
Professor	126	3,21%
Outra	621	15,84%
Profissional Liberal/Autônomo	264	6,73%
Membro Sindicato	2	0,05%
Servidor Federal	83	2,12%
Servidor Estadual	561	14,31%
Servidor Municipal	153	3,90%
Não inf	1202	30,66%
<b>TOTAL</b>	<b>3920</b>	<b>100,00%</b>



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP



## LEGENDA

**Atendida Parcialmente:** informação, dado ou documento com parte do conteúdo restrito à divulgação.

**Negada:** informação, dado ou documento com restrição de fornecimento.

**Atendida:** informação, dado ou documento fornecido pela área produtora do conteúdo.

**Redirecionamento:** solicitação de informação, dado ou documento referente ao SIC de outro órgão ou entidade da Administração do Estado de São Paulo.

**Impertinente:** solicitação não procedente ao SIC por tratar-se de informação, dado ou documento referente a outros serviços prestados regularmente pelo órgão/entidade ao usuário, por não ser de competência da esfera estadual ou por ser incompreensível o pedido.

**Recebida:** O status recebido informa quais solicitações entraram na "Caixa de Entrada" do SIC. A partir deste momento o prazo de resposta já começa a ser calculado pelo sistema. É necessário que o usuário SIC verifique o mais rápido possível se a solicitação é de competência do seu órgão. Caso contrário deverá redirecionar ao órgão competente ou à Central de Atendimento ao cidadão – CAC com a maior URGÊNCIA, pois o prazo de resposta não será alterado.

**EM RECURSO:** Nesse status o sistema assumirá que o solicitante entrou com um recurso contra o órgão responsável pela demanda, devido à solicitação Negada, Negada Parcialmente ou por não achar a resposta satisfatória/pertinente.

**RESPONDIDA:** Após ter conseguido a resposta junto ao setor interno responsável pela demanda, o usuário SIC deverá cadastrar a resposta. Será necessária a aprovação desse cadastramento, pelo próprio usuário ou por outro hierarquicamente superior a ele.

**RESPOSTA ENVIADA AO CIDADÃO:** Após a aprovação e o envio da resposta pelo usuário SIC, o sistema adotará o status "Resposta enviada ao cidadão".

Classificação da Solicitação:

**SIGILOSA:** informação restrita ao serviço público, com definição em legislação própria.

**PÚBLICA:** informação para conhecimento coletivo.

**PESSOAL:** informação para conhecimento individual.

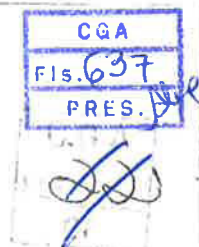


**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

CASA CIVIL

Arquivo Público do Estado de São Paulo

Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo



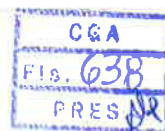
# CAAC

## Central de Atendimento ao Cidadão

**Relatório Estatístico do Sistema  
SIC.SP Período de:  
10/07/2012 a 31/05/2013**

---

Rua Voluntários da Pátria, 596  
CEP 020101-000 – Santana – São Paulo - SP  
[www.arquivoestado.sp.gov.br](http://www.arquivoestado.sp.gov.br)  
Telefone: 2089-8147

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP

**Relatório estatístico das solicitações de informações registradas no sistema SIC.SP no período de 10 de julho de 2012 a 31 de maio de 2013.**

No período de 10/07/2012 a 31/05/2013 foram recebidas **10.186** solicitações

Status da Solicitação	Quantidade	Porcentagem
Encerradas	8743	85,83%
Atendidas positivamente <sup>1</sup>	8448	96,63%
Impertinentes	613	7,01%

**Do total de 10.186 pedidos recebidos, 1.443 estão em trâmite com os seguintes status:**

Situação dos Pedidos	Quantidade	Status da Solicitação	Quantidade
Em trâmite	1443 14,16%	Em análise	95
		Recebida	251
		Resposta enviada ao Cidadão	1057
		Em recurso	32
		Respondida	8

**Do total de pedidos encerrados (8.743) foram negados ou atendidos parcialmente:**

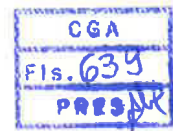
Situação dos Pedidos	Quantidade	Classificação	Quantidade
Negados	134 1,53%	Sigilosas	58
		Pessoais	55
		Pública	21
Atendidos Parcialmente	161 1,84%	Sigilosas	16
		Pessoais	116
		Pública	29

Foram usados como base os números de solicitações encerradas para o cálculo dos percentuais apresentados na tabela acima.

<sup>1</sup> O percentual (96,63%) dos pedidos atendidos positivamente foi calculado sobre o de pedidos encerrados (8.743).

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

CASA CIVIL

Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP**RECURSOS****Interposições de Recursos durante o período de levantamento estatístico:**

Recursos em trâmite	Quantidade	Porcentagem
1ª instância (superior imediato)	156	1,53%
2ª instância (CGA)	43	0,49%
3ª instância (CEAI)	12	0,14%
TOTAL	211	2,07%

Prazo médio para Atendimento
6,81 dias

Meio de recebimento do pedido	Quantidade	Porcentagem
CARTA	102	1,00%
TEL	12	0,12%
PESSOALMENTE	49	0,48%
EMAIL	372	3,65%
ELETRÔNICO	9634	94,58%
NÃO INFORMADO	17	0,17%
TOTAL	10186	100,00%

Meio de recebimento da resposta	Quantidade	Porcentagem
CARTA	269	2,64%
PESSOALMENTE	481	4,72%
EMAIL	8250	80,99%
SÍTIO	1186	11,64%
TOTAL	10186	100,00%





**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

CASA CIVIL

Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP

**Dados de preenchimento não obrigatórios, analisados para traçar o perfil do solicitante:**

Origem do Pedido	Quantidade	Porcentagem
<b>Brasil</b>	10162	99,76%
Exterior	10	0,10%
Não informado	14	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>10.186</b>	<b>100,00%</b>
<b>Estado de São Paulo</b>	8266	81,15%
Outros Estados	768	7,54%
Não informado	1152	11,31%
<b>TOTAL</b>	<b>10.186</b>	<b>100,00%</b>
<b>Cidade de São Paulo</b>	3656	35,89%
Outras Cidades	5347	52,49%
Não informado	1183	11,61%
<b>TOTAL</b>	<b>10.186</b>	<b>100,00%</b>

Gênero	Quantidade	Porcentagem
Masc	4527	44,44%
Fem	3432	33,69%
Não inf	2227	21,86%
<b>TOTAL</b>	<b>10.186</b>	<b>100,00%</b>

Escolaridade	Quantidade	Porcentagem
Sem Instrução	54	0,53%
Fundamental	528	5,18%
Médio	2433	23,89%
Superior	3359	32,98%
Especialização	793	7,79%
Mestrado	292	2,87%
Doutorado	99	0,97%
Não inf	2628	25,80%
<b>TOTAL</b>	<b>10.186</b>	<b>100,00%</b>



# GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP



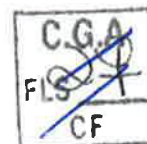
Faixa de etária	Quantidade	Porcentagem
0 a 19	155	1,52%
20 a 39	3741	36,73%
40 a 59	2726	26,76%
acima de 60 anos	600	5,89%
Não informado	2964	29,10%
<b>TOTAL</b>	<b>10.186</b>	<b>100,00%</b>

Tipo de Pessoa	Quantidade	Porcentagem
PESSOA FÍSICA	9459	92,86%
PESSOA JURÍDICA	727	7,14%
<b>TOTAL</b>	<b>10.186</b>	<b>100,00%</b>

Profissão	Quantidade	Porcentagem
Empregado setor privado	1184	11,62%
Empresário/Empreendedor	332	3,26%
Estudante	487	4,78%
Jornalista	295	2,90%
Membro de ONG Nacional	42	0,41%
Membro de ONG Internacional	1	0,01%
Membro de Partido Político	7	0,07%
Pesquisador	147	1,44%
Professor	147	1,44%
Outra	147	1,44%
Profissional Liberal/Autônomo	1615	15,86%
Membro Sindicato	607	5,96%
Servidor Federal	3	0,03%
Servidor Estadual	157	1,54%
Servidor Municipal	1423	13,97%
Não inf	375	3,68%
<b>TOTAL</b>	<b>3141</b>	<b>30,84%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10.186</b>	<b>100,00%</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP



## LEGENDA

**Atendida Parcialmente:** informação, dado ou documento com parte do conteúdo restrito à divulgação.

**Negada:** informação, dado ou documento com restrição de fornecimento.

**Atendida:** informação, dado ou documento fornecido pela área produtora do conteúdo.

**Redirecionamento:** solicitação de informação, dado ou documento referente ao SIC de outro órgão ou entidade da Administração do Estado de São Paulo.

**Impertinente:** solicitação não procedente ao SIC por tratar-se de informação, dado ou documento referente a outros serviços prestados regularmente pelo órgão/entidade ao usuário, por não ser de competência da esfera estadual ou por ser incompreensível o pedido.

**Recebida:** O status recebido informa quais solicitações entraram na "Caixa de Entrada" do SIC. A partir deste momento o prazo de resposta já começa a ser calculado pelo sistema. É necessário que o usuário SIC verifique o mais rápido possível se a solicitação é de competência do seu órgão. Caso contrário deverá redirecionar ao órgão competente ou à Central de Atendimento ao cidadão - CAC com a maior URGÊNCIA, pois o prazo de resposta não será alterado.

**EM RECURSO:** Nesse status o sistema assumirá que o solicitante entrou com um recurso contra o órgão responsável pela demanda, devido à solicitação Negada, Negada Parcialmente ou por não achar a resposta satisfatória/pertinente.

**RESPONDIDA:** Após ter conseguido a resposta junto ao setor interno responsável pela demanda, o usuário SIC deverá cadastrar a resposta. Será necessária a aprovação desse cadastramento, pelo próprio usuário ou por outro hierarquicamente superior a ele.

**RESPOSTA ENVIADA AO CIDADÃO:** Após a aprovação e o envio da resposta pelo usuário SIC, o sistema adotará o status "Resposta enviada ao cidadão".

Classificação da Solicitação:

**SIGILOSA:** informação restrita ao serviço público, com definição em legislação própria.

**PÚBLICA:** informação para conhecimento coletivo.

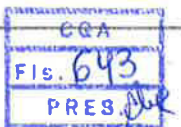
**PESSOAL:** informação para conhecimento individual.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
CASA CIVIL

Arquivo Público do Estado de São Paulo

Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo



# CAAC

## Central de Atendimento ao Cidadão

**Relatório Estatístico do Sistema  
SIC.SP Período de:  
01/01/2013 a 31/03/2013**

---



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

CASA CIVIL  
 Arquivo Público do Estado de São Paulo  
 Departamento de Gestão do SAESP

**Relatório estatístico das solicitações de informações registradas no sistema SIC.SP no período de 1º de janeiro de 2013 a 31 de março de 2013.**

No período de 01/01/2013 a 31/03/2013 foram recebidas 3.701 solicitações

Status da Solicitação	Quantidade	Porcentagem
Encerradas	3602	97,33%
Atendidas positivamente <sup>1</sup>	3477	96,53%
Impertinentes	367	10,19%

**Do total de 3701 pedidos recebidos, 99 estão em trâmite com os seguintes status:**

Situação dos Pedidos	Quantidade	Status da Solicitação	Quantidade
Em trâmite	99 2,67%	Em análise	4
		Recebida	84
		Resposta enviada ao Cidadão	2
		Em recurso	9

**Observação:** das 84 solicitações com status de recebida, 55 referem-se ao SIC da Secretaria de Segurança Pública e quinze (15) solicitações com o mesmo status pertence a USP (Universidade de São Paulo)

**Do total de pedidos encerrados (3.602) foram negados ou atendidos parcialmente:**

Situação dos Pedidos	Quantidade	Classificação	Quantidade
Negados	44 1,22%	Sigilosas	23
		Pessoais	19
		Pública	2
Atendidos Parcialmente	81 2,24%	Sigilosas	7
		Pessoais	70
		Pública	4

Foram usados como base os números de solicitações encerradas para o cálculo dos percentuais apresentados na tabela acima.

<sup>1</sup> O percentual (96,53%) dos pedidos atendidos positivamente foi calculado sobre o de pedidos encerrados (3.602).

CGA  
 Fis. 645  
 PRES. X

C.G.A  
 FLS 18  
 CF



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

CASA CIVIL

Arquivo Público do Estado de São Paulo  
 Departamento de Gestão do SAESP

**RECURSOS**

**Recursos em trâmite durante o período de levantamento estatístico:**

Recursos em trâmite	Quantidade	Porcentagem
1ª instância (superior imediato)	4	0,11%
2ª instância (CGA)	3	0,08%
3ª instância (CEAI)	2	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>0,24%</b>

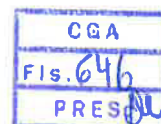
Prazo médio para Atendimento
6 dias

Meio de recebimento do pedido	Quantidade	Porcentagem
CARTA	37	1,00%
TEL	1	0,03%
PESSOALMENTE	19	0,51%
EMAIL	56	1,51%
ELETRÔNICO	3588	96,95%
NÃO INFORMADO		0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>

Meio de recebimento da resposta	Quantidade	Porcentagem
CARTA	99	2,67%
PESSOALMENTE	117	3,16%
EMAIL	3011	81,36%
SÍTIO	474	12,81%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

CASA CIVIL

Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP**Dados de preenchimento não obrigatórios, analisados para traçar o perfil do solicitante:**

Origem do Pedido	Quantidade	Porcentagem
Brasil	3690	99,70%
Exterior	6	0,16%
Não informado	5	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>
<b>Estado de São Paulo</b>	<b>3032</b>	<b>81,92%</b>
Outros Estados	309	8,35%
Não informado	360	9,73%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>
<b>Cidade de São Paulo</b>	<b>1306</b>	<b>35,29%</b>
Outras Cidades	1987	53,69%
Não informado	408	11,02%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>

Gênero	Quantidade	Porcentagem
Masc	1669	45,10%
Fem	1204	32,53%
Não inf	828	22,37%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>

Escolaridade	Quantidade	Porcentagem
Sem Instrução	17	0,46%
Fundamental	201	5,43%
Médio	901	24,34%
Superior	1261	34,07%
Especialização	238	6,43%
Mestrado	102	2,76%
Doutorado	58	1,57%
Não inf	923	24,94%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP



Faixa de etária	Quantidade	Porcentagem
0 a 19	61	1,65%
20 a 39	1390	37,56%
40 a 59	1004	27,13%
acima de 60 anos	216	5,84%
Não informado	1030	27,83%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>

Tipo de Pessoa	Quantidade	Porcentagem
PESSOA FÍSICA	3475	93,89%
PESSOA JURÍDICA	226	6,11%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>

Profissão	Quantidade	Porcentagem
Empregado setor privado	454	12,27%
Empresário/Empreendedor	139	3,76%
Estudante	172	4,65%
Jornalista	121	3,27%
Membro de ONG Nacional	24	0,65%
Membro de Partido Político	4	0,11%
Pesquisador	61	1,65%
Professor	137	3,70%
Outra	569	15,37%
Profissional Liberal/Autônomo	197	5,32%
Membro Sindicato	1	0,03%
Servidor Federal	44	1,19%
Servidor Estadual	538	14,54%
Servidor Municipal	119	3,22%
Não inf	1121	30,29%
<b>TOTAL</b>	<b>3701</b>	<b>100,00%</b>





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CASA CIVIL  
Arquivo Público do Estado de São Paulo  
Departamento de Gestão do SAESP



## LEGENDA

**Atendida Parcialmente:** informação, dado ou documento com parte do conteúdo restrito à divulgação.

**Negada:** informação, dado ou documento com restrição de fornecimento.

**Atendida:** informação, dado ou documento fornecido pela área produtora do conteúdo.

**Redirecionamento:** solicitação de informação, dado ou documento referente ao SIC de outro órgão ou entidade da Administração do Estado de São Paulo.

**Impertinente:** solicitação não procedente ao SIC por tratar-se de informação, dado ou documento referente a outros serviços prestados regularmente pelo órgão/entidade ao usuário, por não ser de competência da esfera estadual ou por ser incompreensível o pedido.

**Recebida:** O status recebido informa quais solicitações entraram na "Caixa de Entrada" do SIC. A partir deste momento o prazo de resposta já começa a ser calculado pelo sistema. É necessário que o usuário SIC verifique o mais rápido possível se a solicitação é de competência do seu órgão. Caso contrário deverá redirecionar ao órgão competente ou à Central de Atendimento ao cidadão - CAC com a maior URGÊNCIA, pois o prazo de resposta não será alterado.

**EM RECURSO:** Nesse status o sistema assumirá que o solicitante entrou com um recurso contra o órgão responsável pela demanda, devido à solicitação Negada, Negada Parcialmente ou por não achar a resposta satisfatória/pertinente.

**RESPONDIDA:** Após ter conseguido a resposta junto ao setor interno responsável pela demanda, o usuário SIC deverá cadastrar a resposta. Será necessária a aprovação desse cadastramento, pelo próprio usuário ou por outro hierarquicamente superior a ele.

**RESPOSTA ENVIADA AO CIDADÃO:** Após a aprovação e o envio da resposta pelo usuário SIC, o sistema adotará o status "Resposta enviada ao cidadão".

Classificação da Solicitação:

**SIGILOSA:** informação restrita ao serviço público, com definição em legislação própria.

**PÚBLICA:** informação para conhecimento coletivo.

**PESSOAL:** informação para conhecimento individual.