

Usuários do SIC

Tendências e recomendações

Governo do Estado de São Paulo



Sumário

Introdução	2
Análise das Manifestações	4
Órgãos mais demandados	4
Disponibilidade de “Fale Conosco”	6
SICs válidos	8
Perfil do Usuário	10
Tipo de pessoa e Gênero	10
Ocupação	12
Escolaridade	14
Tipo de Solicitação	16
SICs válidos	16
SICs não válidos	18
Recomendações Gerais	21
Sugestões de melhoria para o Portal de Serviços de Informações ao Cidadão - SIC	23
ANEXO I – Tabela Resumo por Órgão	31
ANEXO II – Transparência Ativa	35
ANEXO III - Exemplos de solicitações de informações classificadas como NÃO sendo de SIC.	36
ANEXO IV – Acesso à informação na cidade de São Paulo	41
ANEXO V – Acesso à informação – Governo Federal	42
Equipe Responsável	43

USUÁRIOS DO SIC E TENDÊNCIAS

Introdução

Este relatório apresenta os resultados de análise efetuada às solicitações encaminhadas ao Sistema do SIC (Serviço de Informações ao Cidadão), no período de 16 de maio de 2012 a 29 de julho de 2014.

O SIC é um serviço que possibilita ao cidadão solicitar acesso às informações públicas, não sigilosas, e de caráter pessoal existentes nos órgãos do Governo do Estado de São Paulo.

As solicitações podem ocorrer por diversos canais como telefone, e-mail, carta, presencialmente e pelo e-SIC (sistema via internet). Para realizar a solicitação o cidadão deve se identificar fornecendo, pelo menos, nome, número de documento válido e endereço, conforme artigo 14 do Decreto Estadual Nº 58.052.

Aprofundando o relatório apresentado em julho de 2014, o qual visava delinear um perfil dos usuários solicitantes de informações do Governo do Estado de São Paulo através dos canais de comunicação de Ouvidorias e do SIC, este relatório se concentra apenas no canal do SIC. Assim, extraíram-se unicamente os dados do Sistema SIC, até então contendo 28.752 registros de manifestações ocorridas em cerca de dois anos, ante um universo de 169.971 registros de manifestações distribuídas no mesmo período entre o Sistema de Ouvidorias e o Sistema do SIC, entre os 110 órgãos estaduais que compõem o sistema, conforme demonstrado no **Anexo I (Tabela Resumo por Órgão)**.

Cabe destacar, duas importantes definições que frequentemente aparecerão neste relatório, quais sejam: SICs válidos, representados pelas manifestações pertinentes ao universo abrangido pelo SIC; e os “não SICs”, referenciados por todas as demais solicitações não relacionadas ao universo abrangido pelo SIC.

Ao compararem-se as bases de dados dos dois relatórios, percebeu-se que o número de solicitações feitas aos SICs é cinco vezes menor que o correspondente número de solicitações efetuadas às Ouvidorias e que, após leitura mais detalhada, as solicitações feitas aos SICs, em sua maioria, não são objeto deste serviço, contudo, pelo fato do SIC possuir regras e prazos mais rígidos, acredita-se que este sistema passe maior

credibilidade ao cidadão que, por sua vez, sente mais confiança no retorno de uma resposta, seja ela qual for.

Do total de registros identificados no banco de dados do SIC, no período em questão, utilizou-se uma amostra correspondente a 16,22% destes, sendo 8,03% de demandas SIC e 8,19% de demandas “Não SIC”, conforme demonstrado no **Anexo I (Tabela Resumo por Órgão)**. Levando em conta a *margem de erro*, de dois pontos percentuais, a probabilidade de o resultado retratar a realidade é de 99%.

Análise das Manifestações

Órgãos mais demandados

Apurou-se que dos 110 órgãos estaduais, 10 órgãos detêm 58% do total destas solicitações, sendo que 49,49% deste total referem-se a pedidos de informações de SIC válidos, ao passo que 50,51%, correspondem a solicitações de serviços, reclamações, denúncias e até mesmo, solicitações de SICs das esferas Municipal e Federal, ou seja, “não SICs”.

Cabe ressaltar que, no relatório de julho de 2014, quando foram tabulados os dados de ouvidorias e SIC em base única, quase metade das solicitações que se concentravam entre IAMSPE (38%) e PROCON (9,03%), perfazendo um total de 47,03%, não figuram entre as 10 primeiras, baseado no critério adotado por este relatório. Assim, as manifestações válidas estão distribuídas da seguinte maneira:

10 SIC's com maior número de manifestações



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC.SP

Órgão - Entidade (SIC)	Total	
Departamento de Trânsito - DETRAN	3.882	13,50%
Central de Atendimento ao Cidadão	2.600	9,04%
Secretaria Estadual da Educação	2.134	7,42%
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP	1.788	6,22%
Polícia Militar do Estado de São Paulo	1.191	4,14%
Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente	1.155	4,02%
Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado de São Paulo	1.153	4,01%
Secretaria Estadual da Saúde	967	3,36%
Secretaria Estadual da Fazenda	904	3,14%
Companhia do Metropolitano de São Paulo - METRÔ	898	3,12%
DEMAIS ÓRGÃOS	12.080	42,01%

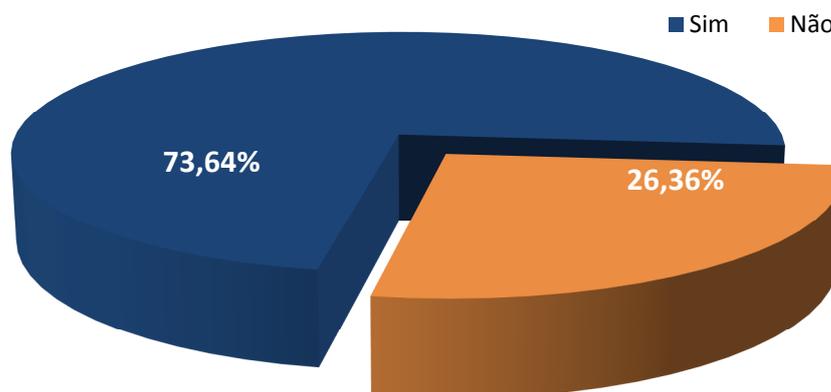
Disponibilidade de “Fale Conosco”

Um fato que chamou a atenção foi o de muitos cidadãos parecerem utilizar este canal como forma de comunicação com os órgãos do Governo e não para solicitação de informações inerentes ao SIC, dando a impressão de que não conseguiam encontrar o canal “**Fale Conosco**” na respectiva página principal do órgão.

De fato, após pesquisa nas páginas principais (*Home Page*) dos 110 órgãos em 29/08/2014, se constatou que 29 deles não dispunham do serviço de “Fale Conosco”, conforme demonstrado no **Anexo I (Tabela Resumo por Órgão)**.

Desses, 174 somam 29,19% de “Não SIC”.

“Fale Conosco” na página principal (29/08/2014)



Fonte: Pesquisa nas páginas dos órgãos

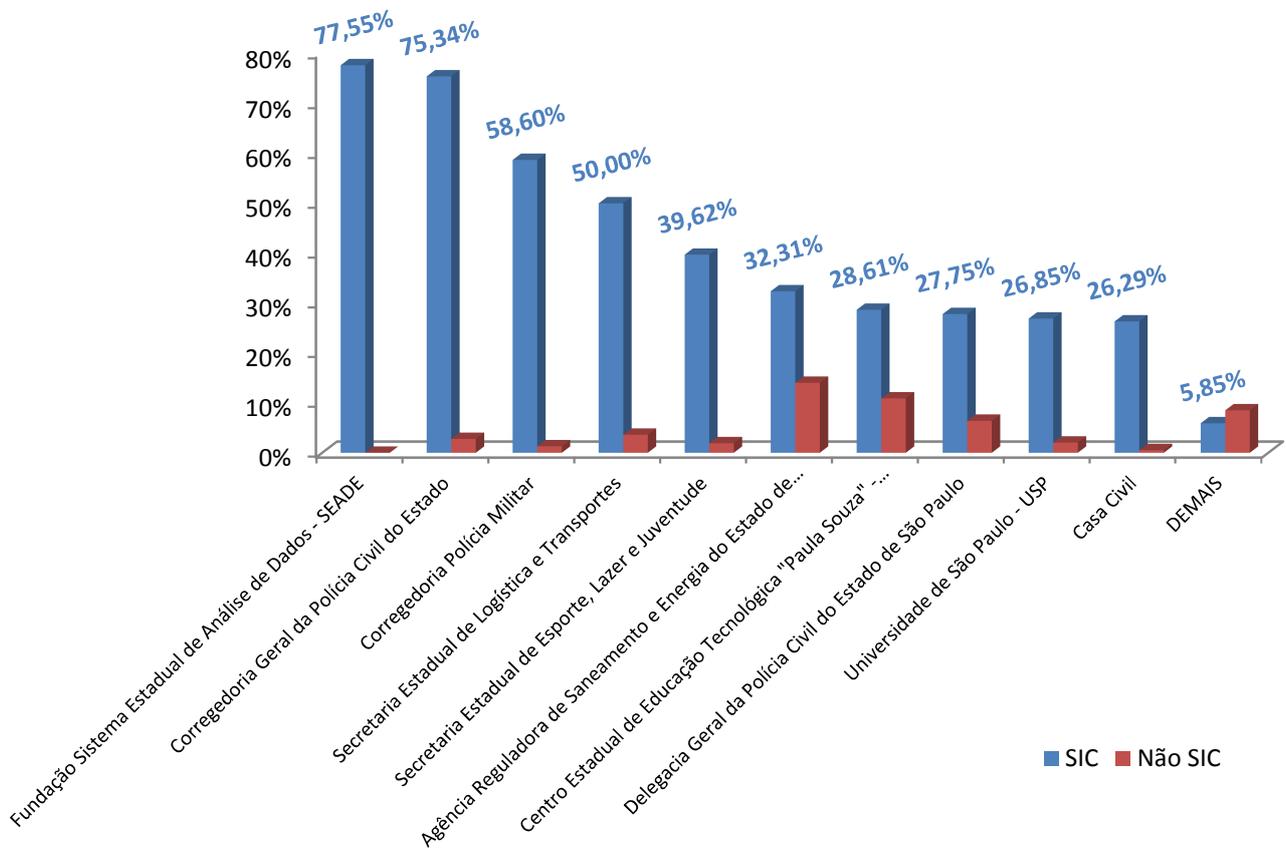
Órgãos que não dispunham de “Fale Conosco” na página principal do órgão em 29/08/2014

Órgão – Entidade (SIC)	“Fale conosco”
Caixa Beneficente da Polícia Militar do Estado	Não possui
Casa Civil	Não possui
Comissão Estadual de Acesso à Informação	Não possui
Companhia Paulista de Eventos e Turismo - CPETUR	Não possui
Corregedoria Geral da Administração	Não possui
Corregedoria Geral da Polícia Civil do Estado	Não possui
Corregedoria Polícia Militar	Não possui
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	Não possui
Departamento de Estradas de Rodagem - DER	Não possui
Departamento Hidroviário	Não possui
Empresa Metropolitana de Águas e Energia S/A - EMAE	Sim, mas não funciona.
Fundação Oncocentro São Paulo	Não possui
Fundação para o Remédio Popular - FURP	Sim, mas não funciona.
Fundação Prof. Doutor Manoel Pedro Pimentel	Não possui
Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo - FUSSESP	Não possui
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu	Não possui
Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	Não possui
Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo	Não possui
Procuradoria Geral do Estado	Não possui
Secretaria Estadual da Cultura	Não possui
Secretaria Estadual da Segurança Pública	Não possui
Secretaria Estadual de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia.	Não possui
Secretaria Estadual de Desenvolvimento Metropolitano	Não possui
Secretaria Estadual de Gestão Pública	Não possui
Secretaria Estadual de Logística e Transportes	Não possui
Secretaria Estadual de Turismo	Não possui
Secretaria Estadual do Emprego e Relações do Trabalho	Não possui
Secretaria Estadual do Meio Ambiente	Não possui
Secretaria Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência	Não possui

SICs válidos

Verificou-se que dos 110 órgãos que mantêm SIC, apenas quatro receberam demandas de informações dos serviços, propriamente ditas, com 50% ou mais de validade destas no próprio órgão. Destes, o primeiro é responsável pela elaboração de estatísticas do Estado, ao passo que os dois seguintes têm suas atividades atreladas à segurança pública.

10 Órgãos com mais solicitações válidas em SIC no órgão



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC.SP

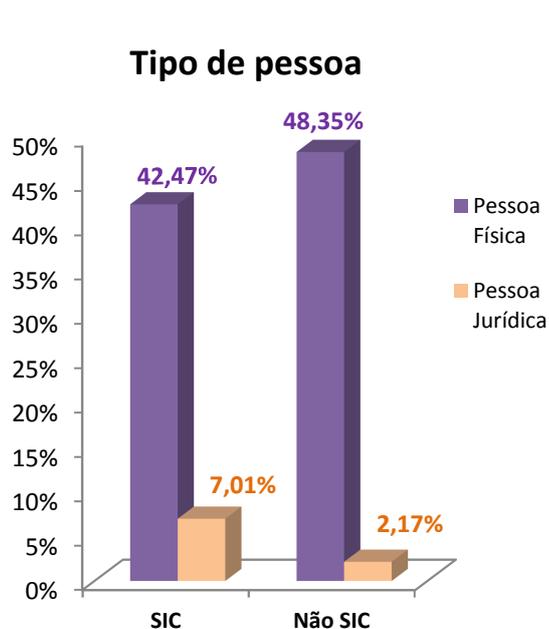
Órgão – Entidade (SIC)	Total	SIC	Não SIC	SIC	Não SIC
Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - SEADE	49	38	0	77,55%	0,00%
Corregedoria Geral da Polícia Civil do Estado	73	55	2	75,34%	2,74%
Corregedoria Polícia Militar	157	92	2	58,60%	1,27%
Secretaria Estadual de Logística e Transportes	28	14	1	50,00%	3,57%
Secretaria Estadual de Esporte, Lazer e Juventude.	53	21	1	39,62%	1,89%
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - ARSESP	65	21	9	32,31%	13,85%
Centro Estadual de Educação Tecnológica "Paula Souza" - CEETEPS	381	109	41	28,61%	10,76%
Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado de São Paulo	1.153	320	73	27,75%	6,33%
Universidade de São Paulo - USP	149	40	3	26,85%	2,01%
Casa Civil	194	51	1	26,29%	0,52%
DEMAIS	26.450	1.547	2.223	5,85%	8,40%

Perfil do Usuário

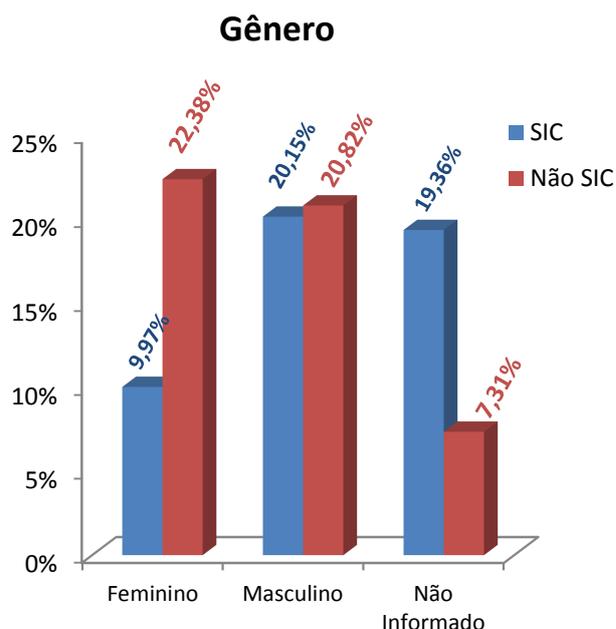
Tipo de pessoa e Gênero

A maioria das solicitações efetuadas no Sistema SIC, 90,82%, foi requisitada por pessoas físicas sendo que, 40,97% declaram ser do sexo masculino e 32,35% do sexo feminino. O maior número de solicitações para as demandas de serviços, “não SIC”, foram feitas tanto por homens, quanto por mulheres ao DETRAN.

Em relação à demanda de informações válidas de SIC, observou-se que 1/6 delas foi feitas por homens à Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado de São Paulo.

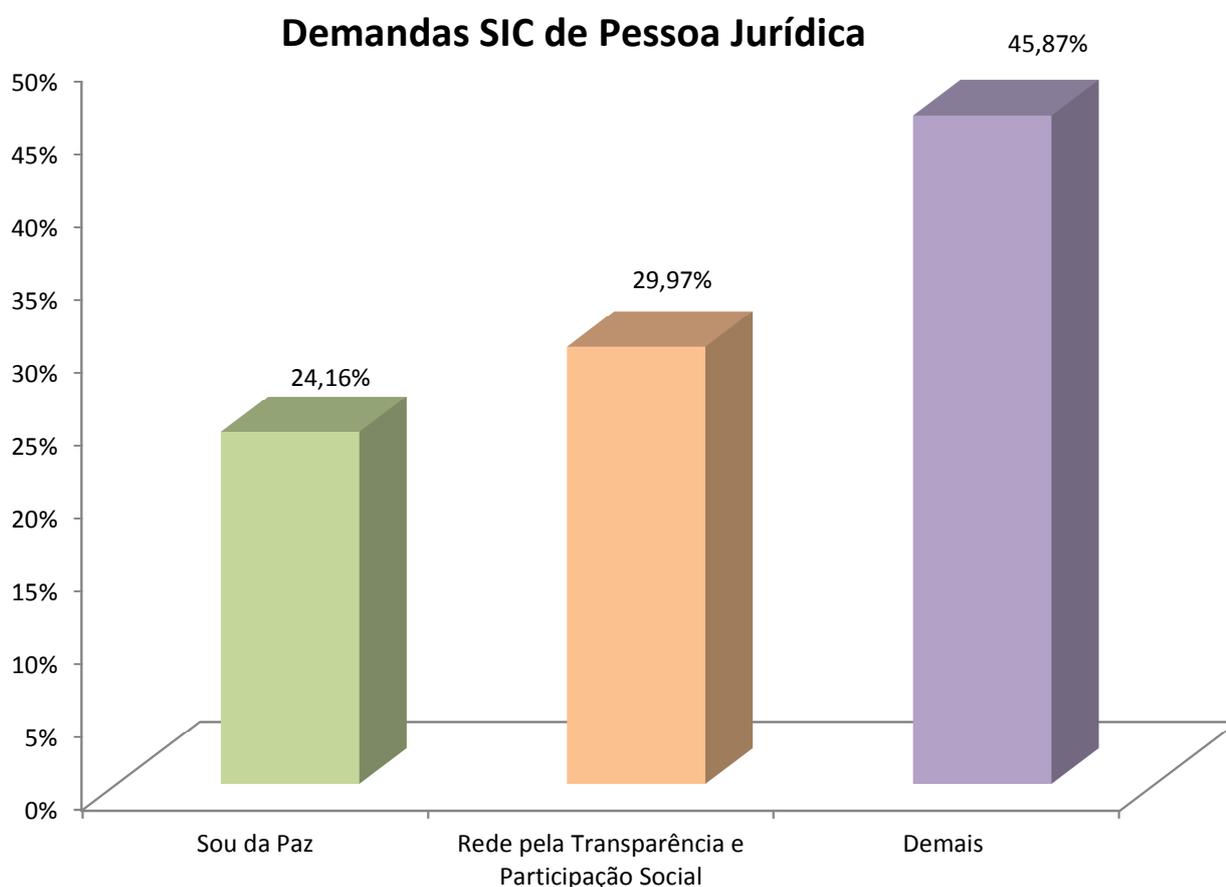


Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC.SP



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC.SP

Nas solicitações feitas por pessoas jurídicas, 7,01% são demandas de SIC e 24% concentram-se em solicitações enviadas pela ONG “Sou da Paz” à Delegacia Geral de Polícia Civil do Estado de São Paulo, pedindo dados de Segurança Pública a partir de 2009 até a presente data. A “Rede pela Transparência e Participação Social” é responsável por 29,97% do total de solicitações, sendo que a mesma cobra a catalogação e disponibilização das bases dos órgãos do Estado, utilizando como argumento o Artigo 26 do Decreto Estadual nº 58.052, de 16 de maio de 2012.

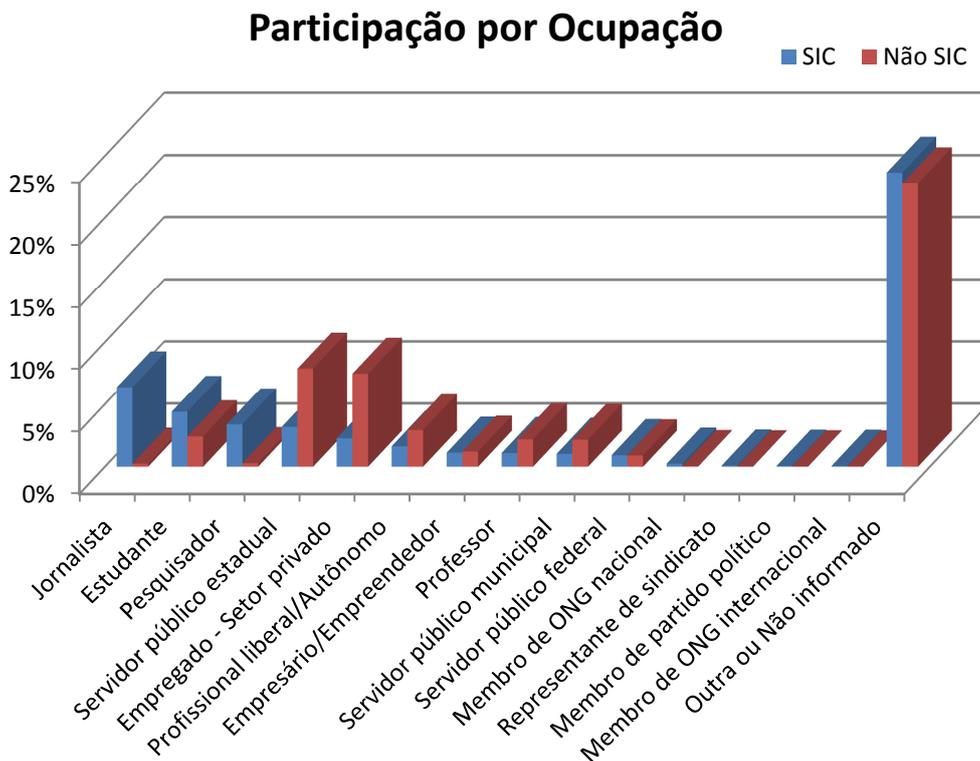


Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC.SP

Ocupação

Dos demandantes que preencheram sua ocupação e enviaram questionamentos considerados como SIC, 6,37% são jornalistas, os quais concentraram suas solicitações na Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado de São Paulo, seguidos por servidores públicos, com 5,12% e estudantes, com 4,40%.

No caso das informações gerais, consideradas “não SIC”, em sua maioria foram solicitadas por Servidores Públicos, com 10,91% e empregados do Setor privado, com 7,46%. Invariavelmente, percebeu-se que estas solicitações condizem ao setor de Recursos Humanos e informações inerentes à Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente.



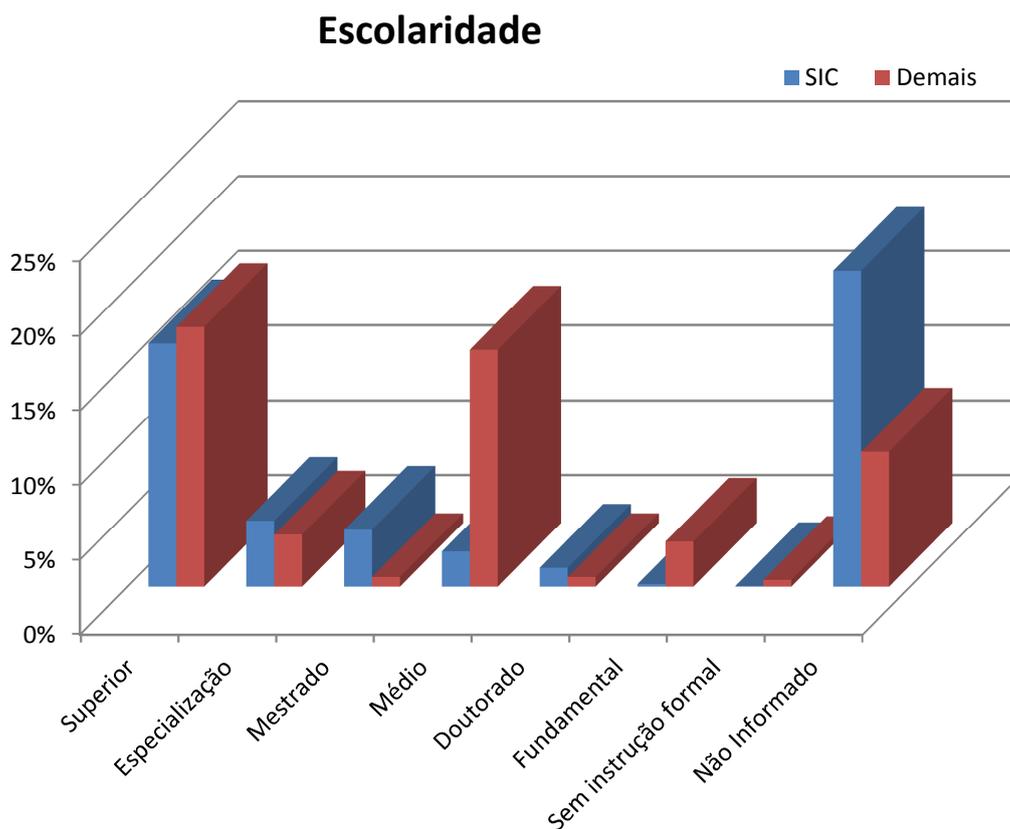
Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC.SP

	SIC	Não SIC
Jornalista	6,37%	0,24%
Estudante	4,40%	2,42%
Pesquisador	3,39%	0,28%
Servidor público estadual	3,17%	7,87%
Empregado - Setor privado	2,27%	7,46%
Profissional liberal/Autônomo	1,63%	2,92%
Empresário/Empreendedor	1,11%	1,20%
Professor	1,09%	2,19%
Servidor público municipal	1,03%	2,14%
Servidor público federal	0,92%	0,90%
Membro de ONG nacional	0,24%	0,04%
Representante de sindicato	0,09%	0,02%
Membro de partido político	0,06%	0,02%
Membro de ONG internacional	0,06%	0,02%
Outra ou não informado	23,65%	22,79%
	49,49%	50,51%

Escolaridade

Acerca deste item, destaca-se:

- Ensino Superior concentra solicitações de SIC para a Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado de São Paulo e de “não SIC” no Departamento de Trânsito – DETRAN;
- Especialização concentra solicitações de SIC e “não SIC” para o Departamento de Trânsito – DETRAN;
- Mestrado concentra solicitações de SIC para a Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado de São Paulo;
- Ensino Médio concentra solicitações de “não SIC” para o Departamento de Trânsito – DETRAN;
- Doutorado concentra solicitações de SIC e “não SIC” para o Centro Estadual de Educação Tecnológica "Paula Souza" – CEETEPS;
- Ensino Fundamental concentra solicitações de “não SIC” para a Secretaria Estadual da Educação.



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC.SP

	SIC	Demais
Superior	16,27%	17,37%
Especialização	4,42%	3,49%
Mestrado	3,82%	0,64%
Médio	2,36%	15,84%
Doutorado	1,27%	0,64%
Fundamental	0,17%	3,02%
Sem instrução formal	0,04%	0,45%
Não Informado	21,14%	9,05%
	49,49%	50,51%

Tipo de Solicitação

SICs válidos

Constatou-se que 49,49% das solicitações são demandas de SIC e a sua maioria é de baixa complexidade. Verificou-se ainda que grande parte das informações requisitadas encontra-se disponível nas páginas dos próprios órgãos demandados ou na página do Portal da Transparência – SP, porém não é fácil localizá-las. Isto pode indicar a necessidade de cadastrá-las no catálogo da página do Governo Aberto – SP.

Parte das solicitações demandadas no SIC exigia que seu fornecimento fosse precedido de análise e tratamento dos dados de acordo com a necessidade do solicitante, requerendo um trabalho adicional do informante.

SIC - Exemplos de informações solicitadas com maior frequência:

- Agenda do Governador e dos secretários (*)
- Arquivo, em formato aberto, das solicitações feitas aos SICs (Excluindo dados que identifiquem o usuário solicitante). (*)
- Base vetorial e matricial (ortofotos) - Sistema Cartográfico (*)
- Dados de Licenciamentos Ambientais, Áreas Contaminadas. *(Dados disponíveis na página da Cetesb, inclusive com Download de dados).*
- Despesas com Educação. *(Dado disponível na página do Transparência-SP)*
- Estatística sobre Rodovias que cortam a macro metrópoles, Custos de manutenção das rodovias, feridos, mortos, pedágios, Arrecadação total de rodovias por meio de pedágios e tarifas cobradas às empresas que utilizam de sua infraestrutura, obras, projetos básicos, km de congestionamentos, frotas de ônibus, contratos de concessão, mapa viário. (*)
- Estatísticas mensais: Emissão de CNH, motoristas multados por infração, frotas de veículos, Acidentes por tipo de transporte. *(Alguns dados estão disponíveis na página do Detran-SP)*
- Estatísticas mensais: Quantidade de consumidores, Quedas de energia elétrica. (*)

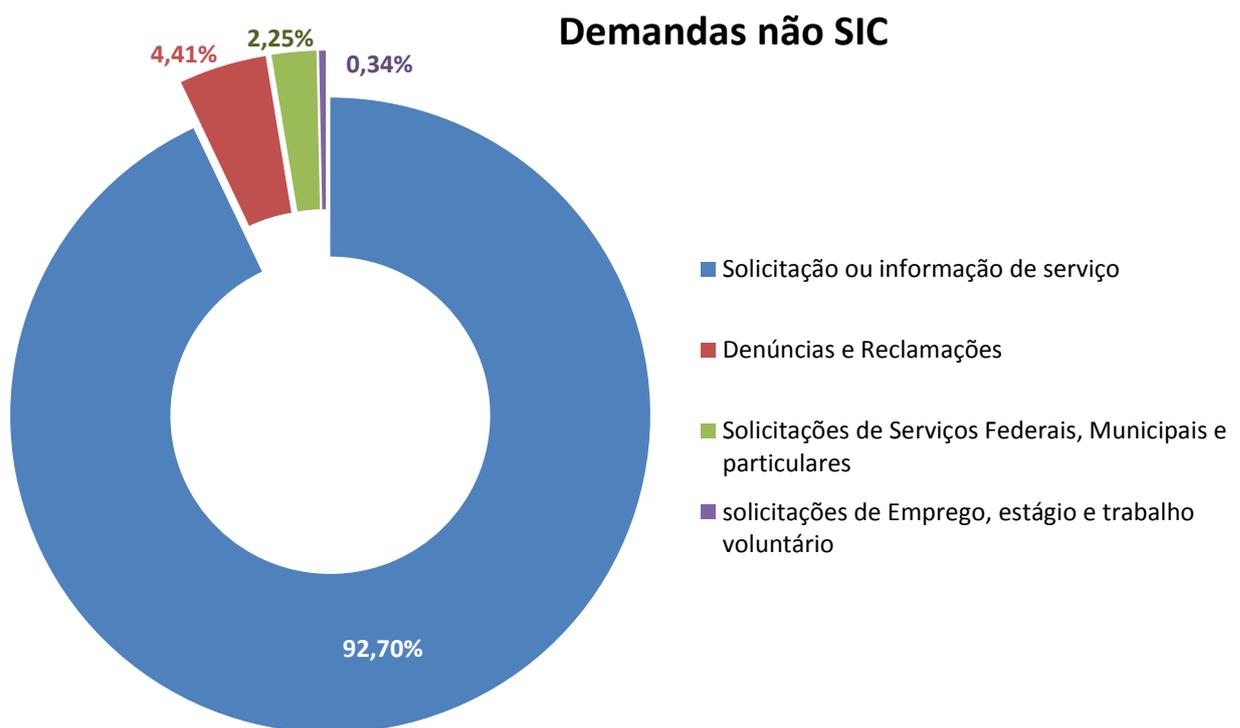
- Estatísticas mensais: Quantidade e tipo de reclamação recebida pelo Metrô e pela CPTM. (*)
- Estatísticas Vitais - População/Taxa de mortalidade (*Dados disponíveis na página do SEADE*)
- Gastos com publicidade (*)
- Histórico de Chuvas. (*Dado disponível na página da Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos, inclusive com Download de dados*).
- Licitações por áreas, ano, valores, empresas vencedoras. (*)
- Mapa da rede de água e esgoto (*)
- Plano de investimentos (*)
- Quadro de funcionários, cargos e salários das Repartições Públicas do Estado SP (Inclusive PRODESP, Defensoria e Universidades), Servidores cedidos aos diversos órgãos, Número de Servidores lotados nas repartições. (*)
- Relação dos Nomes e Cargos de primeiro e segundo escalões do Governo do Estado de São Paulo. (*Informações disponíveis na página do Transparência-SP*)

** Indisponível na data da pesquisa em virtude do cumprimento à legislação eleitoral (Lei 9.504/1997) de 05 de julho de 2014 até o final da eleição estadual de São Paulo.*

SICs não válidos

Das 50,51% manifestações classificadas como “não SIC”, pela amostragem, 92,70% destas são de solicitação ou informação sobre procedimento para realização de serviços prestados pelo governo, indicando que faltam esclarecimentos sobre onde o cidadão deve procurar cada um dos tipos de serviços, como por exemplo, o site do cidadão-SP, vide **Anexo II (www.acessoainformacao.sp.gov.br)**, o qual deveria estar em destaque na página principal do site do SIC.

O restante dividiu-se entre denúncias e reclamações com 4,41%, solicitações de serviços federais, municipais e particulares com 2,25% e oferta e solicitações de emprego, estágio e trabalho voluntário com 0,34%.



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão – SIC.SP

Chamou atenção a quantidade de manifestações feitas por pessoas que recorreram ao SIC após a tentativa de realizarem ou encontrarem informações, sem sucesso, dos serviços na Internet, além da confusão observada em pedidos que, na realidade, correspondiam às esferas federal e municipal.

Outra demanda é a de manifestações referentes à possibilidade de realizar determinados serviços pela Internet, sendo que os mesmos já se encontravam disponíveis na Internet, na data do registro. Outras demandas importantes dizem respeito à solicitação de documentos e serviços relacionados a Recursos Humanos, suporte técnico e material de consumo, feitas por funcionários públicos de diversos órgãos do estado. Exemplos das mesmas foram extraídas do banco de dados do SIC e disponibilizadas no **Anexo III (Exemplos de solicitações de informações classificadas como Não sendo de SIC)**.

Considerando as informações descritas até o momento, é possível concluir que parte da população não está conseguindo utilizar os serviços e informações que o governo oferece pela Internet, algumas vezes por falta de conhecimento, outras por falhas nos sites e serviços oferecidos. A seguir, algumas solicitações “não SICs” mais recorrentes:

“Não SIC” – Exemplos de informações diversas mais solicitadas:

- Classificação em concurso
- Como conseguir isenção de taxas para veículos adaptados
- Como fazer BO,
- Como fazer para adquirir casa pelo CDHU e Sorteio do CDHU
- Como obter Antecedentes criminais
- Como obter cópia de BO,
- Denúncias de pessoas desaparecidas
- Documentos necessários para participar e licitações,
- Extravio e documentos,
- Informações sobre processos de Aposentadoria
- Questionamento sobre as diferenças entre “Fale Conosco”, “Ouvidoria” e “SIC”.
- Reclamações sobre falta de água, luz, barulho.
- Reclamações sobre o “Fale conosco” ou sobre as “Ouvidorias” (Não funcionam ou exigem CPF)
- Solicitação de atendimento em hospitais públicos, como agendamento de consultas, cirurgias, tratamentos e exames médicos;
- Solicitação de Histórico Escolar e Certificado de Conclusão de Curso
- Solicitação de serviços e informações relacionadas a RH, pelos próprios servidores públicos;

- Solicitação de suporte técnico por servidores públicos de diversos órgãos;
- Solicitações de informações sobre dados de multas, de documentação para CNH, de documentação para Licenciamento, de documentação para transferência.
- Utilização como canal de Denúncias criminais
- Vistas a processos em nome de pessoas físicas

OBS.: Essas frases e palavras chaves podem servir aos gestores desses serviços para melhor posicionamento de suas próprias páginas, nos buscadores.

Recomendações Gerais

Com base nas análises e inferências empíricas decorrentes deste relatório, foram elaboradas algumas recomendações que deverão aprimorar a experiência proporcionada pelo SIC ao cidadão, quais sejam:

1. Boas práticas extraídas de e-SICs de outras esferas: (**ANEXO IV – Acesso à informação na cidade de São Paulo** e **ANEXO V – Acesso à informação - Governo Federal**)
 - a) Manual de usuário, visualmente trabalhado, contemplando informações que destaquem em linguagem clara e objetiva as ocasiões em que este serviço poderá ser utilizado.
 - b) Relatórios estatísticos contendo dados a respeito dos pedidos e recursos realizados, gerados a partir dos dados existentes no sistema. (tabelas e gráficos).
 - c) Download dos arquivos de dados dos relatórios estatísticos, em formato aberto (CSV e XML), para cruzamentos, análises, pesquisas e estudos.
2. Respostas enviadas ao cidadão sobre pedidos que não são objetos do SIC, poderiam ser acrescidas de explicação e orientações de fácil entendimento e padronizadas pelo sistema, quanto às informações que compõem este serviço.
3. Verificar junto aos órgãos estaduais (inclusive com verificação em suas páginas na WEB), quais dados estão disponíveis para serem cadastrados no catálogo do site do Governo Aberto – SP.
4. Relacionar e indexar os dados disponíveis na página do Portal da Transparência – SP, tornando a procura de dados mais fácil e intuitiva para o cidadão.
5. Canais de atendimento como o “Fale Conosco” e “Ouvidoria”, devem estar disponíveis em todos os sites do governo estadual. Esses canais devem também funcionar de forma eficiente, a fim de evitar que os usuários recorram a outro

canal, como por exemplo, o SIC, em consequência da falta de resposta ou mau funcionamento dos canais acima.

6. Realizar estudos mais aprofundados e focados na experiência do cidadão, considerando funcionamento dos sites, usabilidade, linguagem e divulgação, a fim de identificar quais são as dificuldades encontradas e, assim, adequar os serviços conforme o perfil de seus usuários.
7. Criar um observatório para análise e acompanhamento do comportamento dos cidadãos, em relação à interação com o Governo, bem como avaliação e testes dos serviços prestados pelo Governo, visando à melhoria constante dos mesmos.

Análise do site e-Sic

www.sic.sp.gov.br

sic.SP | Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

Bem-vindo

A Lei de Acesso à Informação, instituída pela [Lei Federal nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011, e o [decreto estadual que a regulamenta, nº 58.052](#), de 16 de maio de 2012 cria o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, no qual é possível solicitar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades da Administração Pública Paulista.

Como pedir a informação

 Internet >>

 Carta >>

 Pessoalmente >>

 Telefone >>

 Acompanhe seu pedido

 Acesso Restrito

[Relatório Estatístico](#)

Várias bases de dados do Governo do Estado de São Paulo estão disponíveis em formato eletrônico aberto permitindo sua utilização pela sociedade. Para conhecê-las e baixá-las para seu computador acesse o [Governo Aberto SP](#).

O Governo Paulista há muito divulga diversas informações sobre a sua administração. Antes de fazer uma solicitação no SIC, verifique se a informação desejada já está disponível no [Portal da Transparência](#).

Para conhecer as informações e serviços do Governo do Estado de São Paulo, consulte o sítio: www.acessoainformacao.sp.gov.br.

CAC - Central de Atendimento ao Cidadão (Arquivo Público do Estado)

Do que se trata o serviço prestado pelo site?

O texto de introdução sobre o site não deixa claro que tipo de informações o cidadão pode solicitar por meio do SIC.

Sugestão

O texto de introdução pode ser mais claro e objetivo, contanto com uma linguagem de fácil entendimento ao cidadão comum.

Pode vir amparado por ilustração ou exemplos, textuais, de informações que podem ser solicitadas no site.

Bem-vindo

A Lei de Acesso à Informação, instituída pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o decreto estadual que a regulamentava, nº 58.052, de 16 de maio de 2012 cria o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, no qual é possível solicitar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades da Administração Pública Paulista.

Área de Links

Os dois primeiros links listados no rodapé podem ganhar mais destaque informando ao cidadão que alguns tipos de informações específicas, podem ser encontrados nos sites citados.

Exemplo: Informações sobre Licitação e Contratos podem ser encontradas no Portal da Transparência

Várias bases de dados do Governo do Estado de São Paulo estão disponíveis em formato eletrônico aberto permitindo sua utilização pela sociedade. Para conhecê-las e baixá-las para seu computador acesse o [Governo Aberto SP](#).

O Governo Paulista há muito divulga diversas informações sobre a sua administração. Antes de fazer uma solicitação no SIC, verifique se a informação desejada já está disponível no [Portal da Transparência](#).

Para conhecer as informações e serviços do Governo do Estado de São Paulo, consulte o sítio: www.acessoainformacao.sp.gov.br.

Catálogos das Bases do Governo
Bancos de dados em formato
aberto

Receitas
Balanços e Contas
Licitações e Contratos
Tributos
...

Relatórios Estatísticos

Os relatórios do SIC poderiam ser mostrados em forma de gráficos, de maneira mais intuitiva ao cidadão e com uma busca por período

SIC.SP | Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

Relatório Estatístico

Geral	2014	2013	2012	Set/2014	Ago/2014	Jul/2014	Jun/2014	Mai/2014
Abr/2014	Mar/2014	Fev/2014	Jan/2014	Dez/2013	Nov/2013	Out/2013	Set/2013	Ago/2013
Jul/2013	Jun/2013	Mai/2013	Abr/2013	Mar/2013	Fev/2013	Jan/2013		

[Exportar para arquivo Excel \(.xls\)](#)

SIC	Pedidos	Recebidos	Em análise	Encerrados	Atendidos	Atendidos Parcialmente	Negados	Em Recurso	Resposta cadastrada	Resposta enviada ao cidadão	Prorrogados	Redirecionados	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Forma Pedido - Carta	Forma Pedido - E-mail	Forma Pedido - Telefone	Forma Pedido - Outro
< Outros - Gestão Pública >	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
< Outros - Habitação >	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
< Outros - Justiça e Defesa da Cidadania >	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
< Outros - Logística e Transportes >	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
< Outros - Secretaria de Segurança Pública >	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Relatórios Estatísticos

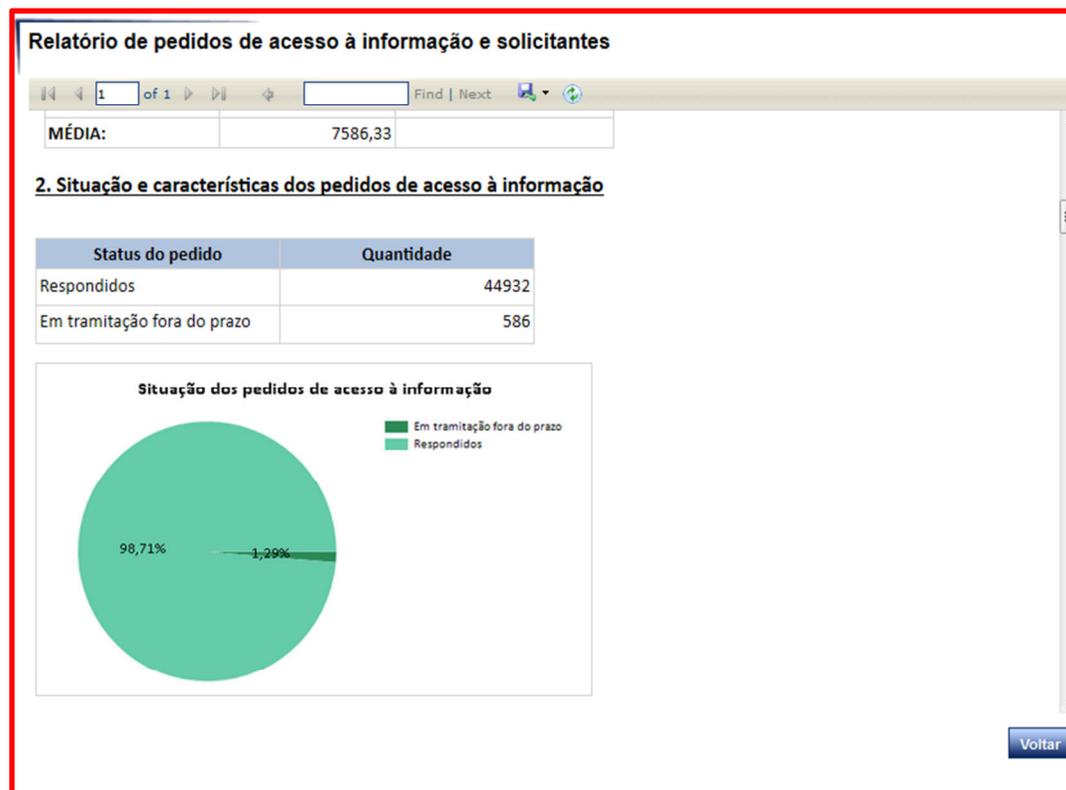
A sugestão é fazer um sistema como o do site www.acessoainformacao.gov.br que contém uma busca por período e gera gráficos de acordo com a busca.

Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes

O relatório pode ser extraído para o período desejado pelo usuário (em intervalos mensais) podendo ser visualizado no próprio navegador (Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Internet Explorer) ou exportado para diversos formatos: Word, Excel e PDF. Além disso, é possível consultar dados consolidados (para toda a Administração Pública Federal) ou dados específicos de um órgão/entidade cadastrado no e-SIC.

Período de Consulta a

Órgão



Relatórios Estatísticos

Trazer as informações das **Observações** que estão no rodapé do site, para o início da página de Relatórios

Observações

- Os dados acima retratam apenas as solicitações cadastradas através da página www.sic.sp.gov.br.
- A implantação foi gradual, tendo a adesão das secretarias/órgãos em períodos distintos.
- Data e horário da última atualização no relatório estatístico, **26/09/2014 15:33:34**.

Navegação por meio de menu

Ao entrar numa das opções de Pedido as demais opções desaparecem da tela. Seria importante deixar um menu das opções sempre a vista para o caso do usuário querer mudar de meio para fazer sua solicitação, além de manter um botão para o acompanhamento da solicitação também.

Internet

Pessoalmente

Carta

Telefone

Acompanhe seu Pedido

sic.SP | *Sistema Integrado de Informações ao Cidadão*

Pesquise no campo abaixo o destinatário da sua pergunta e imprima o formulário que deverá ser enviado via correios ao endereço apresentado.

Buscar Secretaria/Órgão/Entidade. *(Digite ao menos duas letras para buscar o órgão desejado)*

[Ver todos](#)

[Download de Todos](#)

Para pedidos de informação por carta, favor imprimir e preencher um dos formulários disponíveis abaixo e encaminhar para a Secretaria ou Órgão responsável pela informação.

[Voltar](#)

[Formulário Pessoa Física](#)

[Formulário Pessoa Jurídica](#)

Ajuda ao usuário

A sugestão é de que seja criada uma página referente à PERGUNTAS FREQUENTES, uma vez que teria enorme potencial em armazenar conteúdo, sanando dúvidas dos usuários.

Exemplo de menu:



ANEXO I – Tabela Resumo por Órgão

Órgão - Entidade (SIC)	Manifestações	AMOSTRA				SIC + Não SIC	Participação sobre o órgão	"Fale Conosco" funcionando na página principal (Em 29/08/2014)
		SIC	SIC sobre total do órgão	Não SIC	Não SIC sobre total do órgão			
Agência de Desenvolvimento Paulista	16	3	18,75%	2	12,50%	5	31,25%	s
Agência Metropolitana da Baixada Santista	6	3	50,00%	1	16,67%	4	66,67%	s
Agência Metropolitana de Campinas	14	6	42,86%	5	35,71%	11	78,57%	s
Agência Paulista de Promoção de Investimentos e Competividade	14	3	21,43%	3	21,43%	6	42,86%	s
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - ARSESP	65	21	32,31%	9	13,85%	30	46,15%	s
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo - ARTESP	292	58	19,86%	0	0,00%	58	19,86%	s
Arquivo Público do Estado	55	6	10,91%	0	0,00%	6	10,91%	s
Caixa Beneficente da Polícia Militar do Estado	69	3	4,35%	7	10,14%	10	14,49%	n
Casa Civil	194	51	26,29%	1	0,52%	52	26,80%	n
Casa Militar	15	6	40,00%	3	20,00%	9	60,00%	s
Central de Atendimento ao Cidadão	2.600	74	2,85%	208	8,00%	282	10,85%	s
Centro Estadual de Educação Tecnológica "Paula Souza" - CEETEPS	381	109	28,61%	41	10,76%	150	39,37%	s
Comissão Estadual de Acesso à Informação	5	1	20,00%	0	0,00%	1	20,00%	n - Casa Civil
Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - CETESB	532	59	11,09%	28	5,26%	87	16,35%	S - Procurando pelo Google
Companhia de Desenvolvimento Agrícola de São Paulo - CODASP	39	7	17,95%	1	2,56%	8	20,51%	s
Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano - CDHU	489	18	3,68%	42	8,59%	60	12,27%	s
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP	164	23	14,02%	1	0,61%	24	14,63%	s
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP	386	61	15,80%	19	4,92%	80	20,73%	s
Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - COSESP	22	2	9,09%	2	9,09%	4	18,18%	s
Companhia do Metropolitano de São Paulo - METRÔ	898	77	8,57%	32	3,56%	109	12,14%	s
Companhia Docas de São Sebastião	25	5	20,00%	0	0,00%	5	20,00%	s
Companhia Energética de São Paulo - CESP	27	7	25,93%	0	0,00%	7	25,93%	s
Companhia Paulista de Eventos e Turismo - CPETUR	3	1	33,33%	0	0,00%	1	33,33%	n

Companhia Paulista de Obras e Serviços - CPOS	12	5	41,67%	1	8,33%	6	50,00%	s
Companhia Paulista de Parcerias - CPP	1	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%	s -Sec. Fazenda
Companhia Paulista de Securitização	1	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%	s -Sec. Fazenda
Companhia Paulista de Trens Metropolitanos	145	35	24,14%	2	1,38%	37	25,52%	s
Conselho Estadual de Educação	38	3	7,89%	2	5,26%	5	13,16%	s - Sec. Educação
Corpo de Bombeiros	394	13	3,30%	27	6,85%	40	10,15%	s - Procurando pelo Google
Corregedoria Geral da Administração	251	39	15,54%	28	11,16%	67	26,69%	n
Corregedoria Geral da Polícia Civil do Estado	73	55	75,34%	2	2,74%	57	78,08%	n
Corregedoria Polícia Militar	157	92	58,60%	2	1,27%	94	59,87%	n
Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado de São Paulo	1.153	320	27,75%	73	6,33%	393	34,08%	s
Departamento Aeroviário do Estado de São Paulo - DAESP	10	3	30,00%	0	0,00%	3	30,00%	n
Departamento de Águas e Energia Elétrica - DAEE	185	43	23,24%	7	3,78%	50	27,03%	s
Departamento de Estradas de Rodagem - DER	336	37	11,01%	19	5,65%	56	16,67%	n
Departamento de Trânsito - DETRAN	3.882	116	2,99%	370	9,53%	486	12,52%	s
Departamento Hidroviário	15	2	13,33%	1	6,67%	3	20,00%	n - Sec. Logística e Transp.
Departamento Regional de Saúde	4		0,00%	1	25,00%	1	25,00%	s - Sec. Saúde
Desenvolvimento Rodoviário S/A	316	42	13,29%	2	0,63%	44	13,92%	s
Desenvolvimento Social	13	1	7,69%	2	15,38%	3	23,08%	s - Sec. Des. Social
Diretoria de Ensino	543	22	4,05%	33	6,08%	55	10,13%	s - Sec. Educação
Empresa Metropolitana de Águas e Energia S/A - EMAE	19	3	15,79%	0	0,00%	3	15,79%	s, mas não funciona
Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo S/A - EMTU	330	12	3,64%	19	5,76%	31	9,39%	s
Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano S/A - EMLASA	29	2	6,90%	2	6,90%	4	13,79%	s
Estrada de Ferro Campos do Jordão	5	1	20,00%	4	80,00%	5	100,00%	s
Faculdade de Medicina de Marília - FAMEMA	61	2	3,28%	6	9,84%	8	13,11%	s, mas está escondido
Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto	45	4	8,89%	2	4,44%	6	13,33%	s
Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente	1.155	40	3,46%	161	13,94%	201	17,40%	s
Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de São Paulo - FAPESP	94	8	8,51%	2	2,13%	10	10,64%	s
Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo - SP-PREVCOM	7		0,00%	2	28,57%	2	28,57%	s
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor	849	6	0,71%	83	9,78%	89	10,48%	s
Fundação do Desenvolvimento Administrativo - FUNDAP	36	10	27,78%	3	8,33%	13	36,11%	s
Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo "José Gomes da Silva"	19	6	31,58%	1	5,26%	7	36,84%	s

Fundação Memorial da América Latina	7	1	14,29%	1	14,29%	2	28,57%	s
Fundação Oncocentro São Paulo	3	1	33,33%	1	33,33%	2	66,67%	n
Fundação Padre Anchieta	81	14	17,28%	3	3,70%	17	20,99%	s
Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo	45	3	6,67%	1	2,22%	4	8,89%	s
Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE	285	13	4,56%	15	5,26%	28	9,82%	s
Fundação para o Remédio Popular - FURP	44	5	11,36%	3	6,82%	8	18,18%	s, mas não funciona
Fundação Parque Zoológico De São Paulo	7	3	42,86%	2	28,57%	5	71,43%	s
Fundação Prefeito Faria Lima - CEPAM	8	5	62,50%	0	0,00%	5	62,50%	s
Fundação Prof. Doutor Manoel Pedro Pimentel	4	1	25,00%	1	25,00%	2	50,00%	n
Fundação Pró-Sangue (Hemocentro de São Paulo)	76	4	5,26%	6	7,89%	10	13,16%	s
Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - SEADE	49	38	77,55%	0	0,00%	38	77,55%	s
Fundo Social de Solidariedade do Estado de São Paulo - FUSSESP	14	2	14,29%	3	21,43%	5	35,71%	n
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP	1.788	19	1,06%	191	10,68%	210	11,74%	s
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu	8	1	12,50%	2	25,00%	3	37,50%	n
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto	258	11	4,26%	19	7,36%	30	11,63%	s
Imprensa Oficial do Estado de São Paulo	40	2	5,00%	5	12,50%	7	17,50%	s
Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE	71	5	7,04%	5	7,04%	10	14,08%	n
Instituto de Medicina Social e de Criminologia de São Paulo	108	3	2,78%	25	23,15%	28	25,93%	n
Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo	32	2	6,25%	3	9,38%	5	15,63%	s
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo	43	4	9,30%	3	6,98%	7	16,28%	s
Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares	3	2	66,67%	1	33,33%	3	100,00%	s
Instituto de Pesquisas Tecnológicas - IPT	28	5	17,86%	2	7,14%	7	25,00%	s
Junta Comercial do Estado de São Paulo	721	9	1,25%	81	11,23%	90	12,48%	s
Polícia Militar do Estado de São Paulo	1.191	46	3,86%	108	9,07%	154	12,93%	s
Procuradoria Geral do Estado	247	11	4,45%	21	8,50%	32	12,96%	n
São Paulo Previdência	319	19	5,96%	30	9,40%	49	15,36%	s
Secretaria Estadual da Administração Penitenciária	358	23	6,42%	18	5,03%	41	11,45%	s
Secretaria Estadual da Cultura	78	15	19,23%	2	2,56%	17	21,79%	n
Secretaria Estadual da Educação	2.134	76	3,56%	201	9,42%	277	12,98%	s
Secretaria Estadual da Fazenda	904	60	6,64%	68	7,52%	128	14,16%	s
Secretaria Estadual da Habitação	111	5	4,50%	19	17,12%	24	21,62%	s
Secretaria Estadual da Justiça e Defesa da Cidadania	136	16	11,76%	13	9,56%	29	21,32%	s
Secretaria Estadual da Saúde	967	75	7,76%	142	14,68%	217	22,44%	s
Secretaria Estadual da Segurança Pública	344	31	9,01%	12	3,49%	43	12,50%	n
Secretaria Estadual de Agricultura e Abastecimento	66	7	10,61%	1	1,52%	8	12,12%	s

Secretaria Estadual de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia	64	8	12,50%	6	9,38%	14	21,88%	n
Secretaria Estadual de Desenvolvimento Metropolitano	10	4	40,00%	1	10,00%	5	50,00%	n
Secretaria Estadual de Desenvolvimento Social	61	11	18,03%	2	3,28%	13	21,31%	s
Secretaria Estadual de Energia	44	5	11,36%	1	2,27%	6	13,64%	s
Secretaria Estadual de Esporte, Lazer e Juventude	53	21	39,62%	1	1,89%	22	41,51%	s
Secretaria Estadual de Gestão Pública	206	13	6,31%	9	4,37%	22	10,68%	n
Secretaria Estadual de Logística e Transportes	28	14	50,00%	1	3,57%	15	53,57%	n
Secretaria Estadual de Planejamento e Desenvolvimento Regional	124	16	12,90%	3	2,42%	19	15,32%	s
Secretaria Estadual de Saneamento e Recursos Hídricos	29	4	13,79%	0	0,00%	4	13,79%	s
Secretaria Estadual de Turismo	15	4	26,67%	1	6,67%	5	33,33%	n
Secretaria Estadual do Emprego e Relações do Trabalho	45	3	6,67%	4	8,89%	7	15,56%	n
Secretaria Estadual do Meio Ambiente	154	10	6,49%	8	5,19%	18	11,69%	n
Secretaria Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência	88	6	6,82%	8	9,09%	14	15,91%	n
Secretaria Estadual dos Transportes Metropolitanos	271	23	8,49%	17	6,27%	40	14,76%	s
SGP - Unidade Central de Recursos Humanos	108	9	8,33%	10	9,26%	19	17,59%	s
Superintendência da Polícia Técnico-Científica	38	9	23,68%	1	2,63%	10	26,32%	s
Superintendência de Controle de Endemias - SUCEN	16	4	25,00%	4	25,00%	8	50,00%	s - Sec. Saúde
Superintendência do Trabalho Artesanal nas Comunidades	4	4	100,00%	0	0,00%	4	100,00%	s
Universidade de São Paulo - USP	149	40	26,85%	3	2,01%	43	28,86%	s
Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP	70	7	10,00%	5	7,14%	12	17,14%	s
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP	108	28	25,93%	1	0,93%	29	26,85%	s
	28.752	2.308	8,03%	2.356	8,19%	4.664	16,22%	



Seleção efetuada no Campo "Pedido" contendo pelo menos uma das seguintes palavras
 -SIC, -Dados, -Estudo, -Número, -"Lei de Acesso à informação", -Média, -Quantidade.

ANEXO II – Transparência Ativa



Fonte: www.acessoinformacao.sp.gov.br

ANEXO III - Exemplos de solicitações de informações classificadas como NÃO sendo de SIC.

1. Não conseguiu fazer pela Internet

- “RECEBI UM TERMO DE CONFISSAO DE DIVIDA,MAS NAO ENTENDI,ENTREI NO SITE E NAO COSEGUI VER.PODE ME EXPLICAR.”
- “Estou com dificuldade em preencher o formulário para a transferir o veículo para o meu nome. Não consigo entender nem localizar no documento do veículo o que significa "carroceria". Aparecem vários itens para eu escolher mas não sei qual deles é, pois nos documentos não encontro nada. Aguardo sua ajuda. Obrigado.”
- “Mudei de casa e vi pelo site que tenho uma multa (ainda não lavrada). Como posso ter acesso a uma 2ª via da notificação de autuação? Meu Renavam é ***** e minha CNH *****”
- “em que parte do site verifico se fui aprovada no exame teórico?”
- “Como faço para adquirir uma das unidades habitacionais para solteiro, sempre entro no site da cdhu, mas nunca encontro link para consultar onde ou em qual bairro estão ocorrendo inscrições. Quando será aberto inscrições para cidade de são paulo e como faço para me inscrever?”
- “Prezados: Gostaria de informações para inscrição junto ao CDHU - SP/Capital e através do site não tenho conseguido estas informações. Como devo proceder?”
- “Gostaria de receber toda legislação referente ao seguro cosesp. Informações muito vagas no site da seguradora”
- “Qual a validade dos créditos colocados no Cartão Fidelidade do Metrô? Não achei esta informação no site.”
- “METRO ATRASOS CONSTANTES E NÃO LIBERAM DECLARAÇÃO PELO SITE”
- “Como cadastro para receber informações de uma linha de metro por SMS? Um conhecido tem esse serviço e gostaria de ter também porém não estou encontrando no site. Obrigado.”
- “Não estou conseguindo acessar resultados de exames pela internet,o que eu posso está fazendo”
- “Boa tarde, preciso muito me cadastrar no CDHU, pois moro de aluguel com duas crianças pequenas e estamos em situação bem complicada, parece que onde aluguei ira ter desapropriação devido a desenvolvimento em area de lazer, como posso fazer? Pesquisei se consigo me cadastrar pela internet mas não identifico nada. Me ajudem por favor. Lá perdo de onde moro está terminando uma construção e devido minha situação queria fazer o cadastro o quanto antes depois da noticia que tive.”
- “Prezados, boa tarde, Como faço inscrição para apartamento da CDHU na região onde moro, em Carapicuíba ou Osasco/Barueri/Jandira?Encontro dificuldades de localizar o cadastro que fiz pela internet no site da CDHU. Grata pela atenção e no aguardo da resposta, Lídia E-mail:

xxxxx_xxxxxx@yahoo.com.br xxxxxxxxxxxxxxxx@gmail.com Celular: (11) 99999-9999”

- “Olá, Gostaria que me enviasses algo formal sobre o atraso que estive hoje na linha vermelha, exatamente na sé. Eu preciso formalizar isso na minha empresa, há é essa possibilidade? Pois não encontrei nenhuma informação na internet.”
- “Por gentileza, preciso de um comprovante informando que o dia 23/09/2013 a linha azul do metrô estava com velocidade reduzida. Não achei nenhuma informação sobre essa velocidade reduzida na internet, apenas no próprio metrô. Obrigada!”
- “ola estou solicitando a segunda via da cnh por motivo de perda e quando fui solicitar pela internet deu a seguinte frase : CONSTA PORTARIA NO PRONTUARIO DO CONDUTOR, o que significa ?”
- “Fiz uma Solicitação de Comunicado de Venda de Veículo via internet e deveria enviar alguns documentos pelo correio, porém não consigo acessar a lista de documentos nem o endereço que devem ser enviados. Vocês podem me ajudar?”
- “Como pagar o licenciamento do meu veiculo pela internete. Tentei mas não consegui. obrigada! Luiza”
- “Olá, eu queria pedir uma Segunda via de minha CNH, mas pela internet pede uma senha, porem não qual senha cadastrei e quando peço para mandar para meu email, diz para eu tentar mais tarde, e mesmo assim não tenho retorno. Obrigado”

2. Login e Senha

- “Esqueci minha senha de acesso e nao consigo logar, quando peço nova senha pelo site o mesmo diz que encontrou um erro”
- “Boa tarde, tenho o cadastro no site e não consigo fazer o login para consultar a pontuação na minha cnh, o email cadastrado é xxxxxxxx@xxxxxxxxxxxx.net solicito o reenvio de senha, o sistema manda, mas não chega. Ja verifiquei em Spam e lixeira e não tem nada, Podem me ajudar?”
- “Fiz o cadastro para a vistoria pela a internet do AVCB, mas no final do cadastro não gerou a taxa para pagar. Como eu faço para poder pagar agora? o número da solicitação é: ****”
- “ESTOU TENTANDO BUSCAR RESULTADO DE UM BO PELA INTERNET E NÃO ESTOU CONSEGUINDO COMO PROCEDER, PARA SABER O ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO PROTOCOLO Nº BO-*****”
- “BOM DIA: EU PRECISO FAZER UM BOLETIM DE OCORRENCIA. PELA INTERNET. MAIS NOS LINK, EU NÃO ENCONTREI A OPÇÃO, DA QUAL EU PROCURO. POSSO FAZER ASSIM MESMO? POSSO ADIANTAR O ASSUNTO, SE PREFERI? FICO AGUARDANDO UMA RESPOSTA. OK? DESDE DE JÁ OBRIGADO.”
- “É possível tirar a 2º via de CNH pela internet? Estou tentando no site, ja fiz o cadastro, mas não consigo.”

- “EU TO TENTANDO FAZER O PEDIDO DA MINHA CNH DIFINITIVA PELA A INTERNET E NÃO ESTOU CONSEGUINDO.. COMO FAÇO .?”
- “Esqueci minha senha de acesso e nao consigo logar, quando peço nova senha pelo site o mesmo diz que encontrou um erro”
- “Minha senha foi enviada para um email que não tenho mais gostaria que envia-se para novo email que é xxxxxxxxxxxx@xxxxxx.xxx”
- “como faço para obter uma nova senha para acesso serviços eletronicos detran.sp? pois a minha esta invalida.”
- “Preciso trocar o e-mail do meu cadastro pois tambem preciso trocar a senha do mesmo,(não possuo mais a senha do e-mail cadastrado) como consigo isto?”
- “esqueci minha senha para acesso ao serviço eletrônico, estou tentando redefinir mas o serviço está indisponível já faz uns três dias. Teria como ver por este canal de atendimento?”
- “Notar que não estamos conseguindo realizar a consulta no site, pois diz que ja esta cadastrado e quando solicitamos uma nova senha vai para email xxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxx.xxx, e enviamos email para este email e volta, solicitamos um senha para acessarmos o site.”
- “esqueci as senhas do meu antigo email e do portal queria fazer outra como eu faço.”
- “como faço para acessar os serviços do detran pois esqueci a senha e o email pra a recuperação da senha”

3. O serviço está disponível na Internet?

- “Bom dia, Eu gostaria de saber se posso solicitar a PID via internet. Se sim, qual o link para solicitação? Obrigada.”
- “Gostaria de saber se no Hospital Militar pode se marcar consulta por internet ou só por telefone, e quais as especialidades que eu tenho direito e que estão atendendo no Hospital Militar. Pos sou militar aposentado, e a muitos anos que não tenho feito uso do mesmo.”
- “Gostaria de fazer uma denuncia pela internet, de uma van escolar, mas não consigo. Qual procedimento devo seguir?”
- “Boa tarde, gostaria de saber como proceder para conceguir atestado de prontuario via internet, fico no aguardo.”
- “Olá, preciso de uma informação, uma simples informação. Liguei na CDHU e tem que ir pessoalmente, mas é um absurdo. Sou muito ocupada e a internet é prática. Gostaria de saber se os Imóveis da CDHU em Guarulhos- SP são isentos de IPTU. Grata.”
- “boa noite , gostaria de me casdastrar no programa de habitação para que eu possa adquirir uma residencia no programa de habitação do governo do estado e CDHU ,como posso fazer para me cadastrar o que é preciso fazer , posso me cadastrar pela internet ?”
- “Como pedir o Cartão do Idoso para Metrô pela Internet?”
- “Como faço a solicitação do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros - SP ? é possível via internet? coso não seja como procedo?”

- “Boa tarde Fui informado que o Projeto Técnico Simplificado (PTS) pode ser feito o pedido pela Internet, poderiam me confirmar e qual o passo e link para isso Grato “
- “Preciso solicitar o atestado de sinistro de um incêndio ocorrido na padaria. como faço? posso pedir pela internet?”
- “Fui informado que dá para fazer boletim de ocorrencia pela internet, como devo proceder ???”
- “olá estou sendo ameaçada por uma mulher na internet e tenho as mensagens q ela me mandou gravadas aqui no meu computador do trabalho eu fui informada pela minha advogada q eu posso fazer um boletim de ocorrencia e registrar as ameaças contra essa pessoa eu tenho que faze-lo pessoalmente ou eu posso fazer pela internet?”
- “onde posso encontrar e preencher a planilha M para alteracao do meu sobrenome para renovacao da CNH, na internet ou somente no poupatempo? e que documentos complementares levar no dia agendado, para a alteracao do sobrenome?obrigada”

4. Recursos Humanos

- “Alteração de endereçamento postal no Demonstrativo de Pagamento de Aposentado do DER, não consigo um local via internet para acessar. Qual melhor caminho para fazer essa alteração.”
- “como faço para ter acesso ao meu holerite pela internet. obrigado.”
- “Quero saber se tenho direito ao bônus.”
- “Quero saber se terei direito ao bônus da Fundação CASA e qual o valor”
- “Gostaria de saber se é contado como falta, atestado por doença contagiosa, no caso conjuntivite. Foram computadas 5 dias de falta justificadas para calculo do meu bonus, peço revisão neste caso.”
- “queria saber quando sera o pagamento do bonus da fundacao casa.”
- “desejo cadastro para acesso ao sistema da fundacao casa ex:hollerites, consultar bonus etc. grato”
- “quando receberei o pagamento sobre o adicional noturno de supervisor de ensino, pelos trabalhos realizados na diretoria de ensino campinas leste no segundo semestre de 2011”
- “minha gratificação de representação está cadastrada na D. E. Norte 1, mas não trabalho mais nessa D.E., hoje estou na D. E. Franca, como posso conseguir que acertem este dado funcional?”
- “como posso fazer para colocar meu marido como dependente no meu convenio”

5. *Solicitação de Suporte Técnico e Material de Consumo, por parte de Órgãos do Governo*

- “URGENTE: A ESCOLA SOLICITA PAPEL A4 (BRANCA) PARA 2000 CÓPIAS/MÊS PARA USO DA SECRETARIA E 4000 CÓPIAS/MÊS PARA USO DA SALA DOS PROFESSORES.”
- “Venho solicitar 64 mochilas para a Fundação Casa Maestro. Acrescentamos ainda que precisamos de quatro globos terrestres a fim de serem distribuídos para esta e outras unidades fundacionais.”
- “Temos vários cartuchos de tonner usados e não sabemos o que podemos fazer com eles. Podemos descartá-los ou vocês farão a logística reversa destes itens? Aguardamos retorno.”
- “Precisamos de toner preto para as seguintes impressoras da escola: Samsung série ***** , CTIS *****; Samsung série ***** . GRATOS.”
- “Olá. Tenho um problema e não sei se vocês podem me ajudar. Sou professora da rede pública do Estado e recebi o tablet educacional 7 T77. Porém ao tentar usá-lo recentemente, ele pede uma senha de acesso. No entanto nenhuma foi cadastrada. Como posso desbloqueá-lo? Obrigada”
- “ontem dia 22/04 foi instalado um computador da positivo modelo d570 nº de serie ***** no qual apresenta constantemente queda de energia, quando ligamos novamente volta na area de trabalho. grata “
- “Solicito o envio de 160 apostilas 8ª série/9º ano - Vol 1 - de Geografia para a EE Batista Cepelos - Cotia/SP. Houve um problema na conferência e não veio a de Geografia. As demais disciplinas já recebemos em 9/5. Temos urgência, pois há muitos alunos precisando para a conclusão do 2º bimestre. O pedido original é o *****. Protocolos anteriores: ***** de 9/5 ***** de 13/5 Conto com a colaboração, “
- “Solicitamos a instalação de dois computadores recebidos para a sala de apoio (SAPE)”
- “Não consigo ter acesso a plataforma GDAE, aparece a seguinte informação: O sistema não liberou o acesso para o seu cadastro. Verifique com a diretoria de ensino. Código do Erro: 01”

ANEXO IV – Acesso à informação na cidade de São Paulo



ACESSO À INFORMAÇÃO NA CIDADE DE SÃO PAULO

Saiba como solicitar informações
a órgãos e entidades públicas municipais
e faça valer esse direito



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLDORIA GERAL

DIREITO DOS CIDADÃOS, DEVER DO PODER PÚBLICO

O acesso a informações de interesse público é um direito de todos, garantido pela Constituição Federal e por diversos documentos internacionais.

Com a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), conhecida como "LAI", ficou mais fácil fazer valer esse direito. Isso porque a LAI estabelece uma série de obrigações ao poder público: prazos, responsáveis, canais de atendimento online e físicos. Qualquer um pode fazer um pedido: pessoa física (independente de idade), jurídica, cidadão brasileiro ou estrangeiro, etc. No entanto, a lei determina que é obrigatória a identificação – isso só não pode inviabilizar a realização do pedido. O órgão não pode, por exemplo, exigir o título de eleitor, já que nem todos atenderiam a esse critério.

No caso do município de São Paulo, ao menos um tipo de documento será exigido para protocolar um pedido por meio físico ou eletrônico (R.G, RNH, passaporte ou outros).

QUEM ESTÁ OBRIGADO A CUMPRIR A LEI DE ACESSO?

A LAI vale para os três poderes (Legislativo, Judiciário e Executivo) e em todas as esferas de governo: federais, estaduais, municipais e distritais.

Estão obrigados a cumprir a LAI toda a administração pública direta (órgãos públicos) e a indireta (empresas públicas, autarquias, fundações etc.). Além disso, estão submetidas à LAI as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos. Nesse caso, devem dar transparência à destinação da parcela dos recursos públicos recebidos.

No município de São Paulo, o órgão responsável por fiscalizar e garantir o cumprimento da LAI é o **Controladoria Geral do Município (CGM)**.

COMO FAZER UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO À PREFEITURA DE SÃO PAULO?

PELA INTERNET

Cadastre-se no Sistema e-SIC:
<http://esic.prefeitura.sp.gov.br>. Com seu nome de usuário e senha, preencha o formulário para efetuar um novo pedido ou para consultar o andamento de pedidos já realizados. Um número de protocolo será gerado para cada solicitação, com prazo para resposta.

PRESENCIAL

Dirija-se à unidade física do e-SIC pertencente ao órgão ao qual você pretende solicitar a informação. É necessária a apresentação de um documento de identificação. O(a) servidor(a) responsável deverá inserir o pedido no e-SIC. Guarde o seu número de protocolo para futuras consultas.

E SE O PEDIDO FOR NEGADO?

Caso uma solicitação não seja atendida, é possível recorrer. A Prefeitura de São Paulo estabeleceu, por meio dos decretos 53.623/2012 e 54.779/2014, os seguintes procedimentos. Todos esses passos podem ser feitos no próprio e-SIC. Quem analisa em cada instância:

1º RECURSO:
Autoridade máxima do órgão ou entidade municipal que respondeu

2º RECURSO:
Controladoria Geral do Município

3º RECURSO:
Comissão Municipal de Acesso à Informação

QUAIS SÃO OS PRAZOS?

REGISTRO DO PEDIDO

20 dias + 10 dias
RESPOSTA DO ÓRGÃO (prorrogação somente mediante justificativa)

10 dias
REGISTRO DE RECURSO

5 dias
ANÁLISE DO RECURSO E PARECER

DEZ DICAS PARA UM BOM

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

MAIS TRANSPARÊNCIA ATIVA, MENOS PEDIDOS

A transparência é considerada ativa quando os órgãos públicos tomam a iniciativa de divulgar dados e informações de interesse público ainda que não tenham sido expressamente solicitados.

Por exemplo: estrutura institucional, formas de contato, despesas e transferências de recursos financeiros são informações que já devem estar publicadas na internet, independentemente de solicitações.

A lista está no artigo 8º da Lei de Acesso, mas essa é apenas uma indicação do "mínimo" a ser divulgado.

O ideal é que, cada vez mais, os órgãos promovam a transparência ativa de todas as informações públicas, diminuindo a quantidade de pedidos individuais.

Confira o Portal da Transparência da cidade de São Paulo:
www.transparencia.prefeitura.sp.gov.br/



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
CONTROLDORIA GERAL
Vladuto do Chá, 15, 10º andar - Centro
Telefone: (11) 3113-8234

www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral

[f /cgm.sp](#)
[t /cgm_sp](#)
[y /cgmsaopaulo](#)

- 1 UMA DE CADA VEZ**
Se você tiver duas ou mais perguntas com pouca relação entre elas, faça-as em pedidos separados. Dessa forma, o órgão poderá te responder a medida em que for solucionando cada questão, ao invés de precisar reunir todas as respostas para encaminhá-las. Assim, você ganha tempo e evita que uma resposta mais trabalhosa acabe te impedindo de receber todas as outras.
- 2 O QUE PEDIR? SEJA PRECISO NA SOLICITAÇÃO.**
Se quer informações sobre a existência de conselhos nas escolas da rede municipal, especifique o tipo de estabelecimento sobre o qual tem interesse – CEIs ou EMELs. Ainda nesse exemplo, determine se quer informações sobre "todas" as escolas do município ou por região.
- 3 PARA QUEM PEDIR?**
Procure descobrir antes de quem é a responsabilidade sobre o serviço ou equipamento sobre o qual você deseja perguntar.
- 4 ESPECIFIQUE O "QUANDO"**
Se quer, por exemplo, dados sobre a execução orçamentária de determinada ação em um Secretário específico, para que ano(s) ou meses deseja ter essa informação? Não esqueça de especificar se quer que a informação venha "separada" por mês, ano ou, ainda, um "total" de determinado período.
- 5 COMO QUER RECEBER A INFORMAÇÃO?**
A LAI define que os pedidos de informação sejam respondidos em formato aberto, para que qualquer município possa utilizá-lo livremente. As respostas devem ser entregues mesmo em formatos que gerem despesas específicas - que podem ser cobradas do solicitante, se este puder compensá-las.

- 6 O "PORQUÊ"... NÃO É NECESSÁRIO!**
Não é preciso explicar o motivo da sua solicitação – inclusive é recomendável que e você não faça isso. Não importa se você é jornalista, estudante, advogado: todos devem receber o mesmo tratamento. Já para o órgão público, essa pergunta é proibida!
- 7 SE NÃO FICOU SATISFEITO COM A RESPOSTA: RECORRA.**
O poder público tem o dever de proteger a informação sigilosa e pessoal, e nesses casos pode negar um pedido de informação. Mas, caso julgue que a resposta está incorreta, incompleta ou você não concorda com a justificativa que o órgão apresentou para negar uma resposta, recorra!
- 8 CONHEÇA A LEGISLAÇÃO**
Além da Lei Federal nº 12.527/2011, é importante que você conheça os decretos que regulamentam o acesso à informação nos estados e nos municípios, para identificar os canais e responsáveis. No caso de São Paulo, são importantes os Decretos Municipais nº 53.623/2012 e 54.779/2014 e o Decreto Estadual nº 58.052/2012.
- 9 CONTROLE OS PRAZOS**
O Sistema e-SIC mantém o histórico de pedidos e informa as datas das respostas. Fique atento, pois, pela LAI, o cidadão tem 10 dias para apresentar uma reclamação, a partir do dia seguinte à data da resposta que recebeu. Se passarem mais de 10 dias, somente um novo pedido será aceito.
- 10 DIVULQUE A RESPOSTA (OU A FALTA DELA!)**
Depois de obter a resposta, não a deixe na gaveta! Sua pergunta pode ser a dúvida de muitos pessoas. Produza notícias ou divulgue nas redes sociais as informações recebidas. Essa é uma maneira de divulgar a Lei de Acesso.

Fonte: http://cafehacker.prefeitura.sp.gov.br/wp-content/uploads/2014/09/cartilha_acessoainfosp.pdf

ANEXO V – Acesso à informação – Governo Federal

e-SIC

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

[Acesso a Informação](#) | [Manual do Usuário](#) | [Primeiro Acesso](#) | [Relatórios Estatísticos](#) | [Download de Dados](#)

Bem-vindo

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Manual do Usuário

Antes de solicitar informação, leia o [Manual](#) e conheça os procedimentos para fazer sua solicitação.



Destaques

Conheça os [relatórios estatísticos](#) dos pedidos de informação e recursos interpostos.

Caso deseje realizar cruzamentos e análises específicas sobre pedidos e recursos cadastrados no e-SIC, [faça o download](#) dos arquivos de dados dos Relatórios Estatísticos, em CSV e XML.

Primeiro Acesso

Conheça o [passo a passo](#) para fazer o seu primeiro pedido de informação. São apenas cinco etapas.



Faça seu pedido

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema de Informações.

Usuário

Senha

Cadastre-se
Esqueci a senha
Esqueci o nome do usuário

ENTRAR

Quer fazer uma denúncia?

Denúncias relacionadas ao descumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito do Poder Executivo federal deverão ser encaminhadas à Controladoria-Geral da União (CGU) por meio do [Formulário Eletrônico de Manifestação](#).



Fonte: <http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/index.html?ReturnUrl=%2fsistema%2f>

Equipe Responsável

Alcione de Godoy

Álvaro Gregório

Helena Pchevuzinske

Iara Silva Barbarian

Mario Alexandre Reis da Silva

Coordenação

Roberto Meizi Agune

Assessoria de Inovação em Governo – iGovSP

www.igovsp.net

Colaboração

SIC

Dados fornecidos pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação da PRODESP.

