

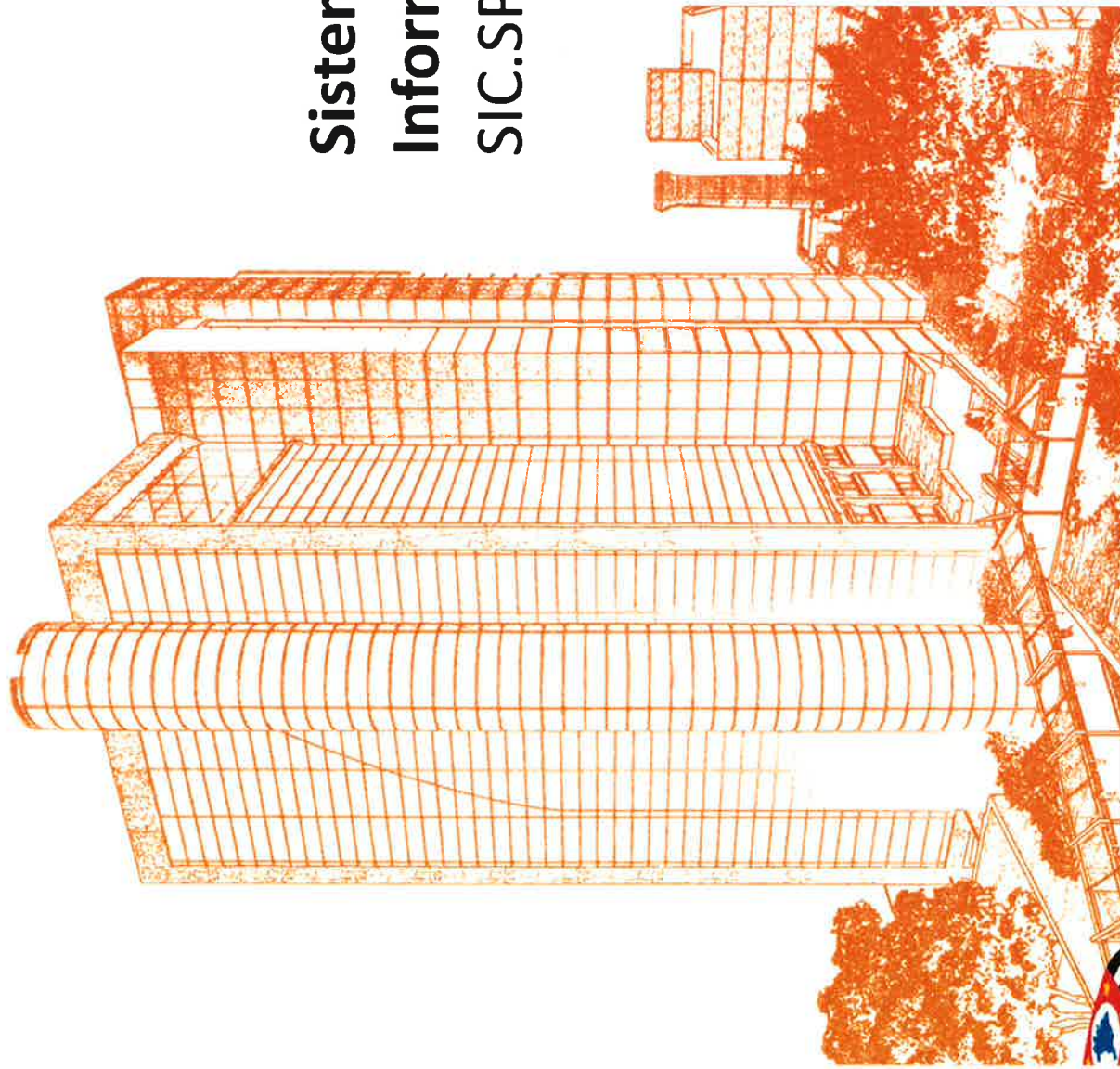


Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP

Patricia Mirabile

Diretora da Central de
Atendimento ao Cidadão - CAC
Arquivo Público do Estado

30/08/2017



Gestão documental e transparência passiva



Serviços de informações ao cidadão – SIC

- O SIC é serviço obrigatório em todos os órgãos e entidades
- É a porta de entrada para os pedidos de informação com base na LAI
- É uma estrutura que integra a política de arquivos e gestão documental
- É o único canal de atendimento que prevê instâncias recursais em caso de negativa de acesso

(Decreto nº 54.276/2009, art. 16, V
e Decreto n. 58.052/2012, art. 5º, 8º e 9º)



sic | Serviço de
Informações
ao Cidadão



Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP



Ferramenta da política de acesso



sic.sp

Sistema Integrado de
Informações ao Cidadão



Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP



- Sistema corporativo de governo para gerenciar os pedidos e recursos com base na LAI;
- Desenvolvido em 2012 em parceria com a Secretaria de Gestão Pública e a Prodesp, para garantir integração sistêmica dos serviços;
- Gerenciado pelo Arquivo Público do Estado/CAC;
- É uma ferramenta web utilizada por todos os órgãos e entidades do poder público estadual nos seus respectivos SICs;
- Com sua integração sistêmica permite o redirecionamento entre SIC's de vários órgãos/entidades mantendo os prazos da LAI a partir do protocolo inicial dos pedidos.



Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP



Portal do Governo Cidadão SP Investe SP SP Global Destacadas

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 regulamentou](#) 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.

Vários fatores de dados do Governo do Estado de São Paulo estão disponíveis em formato eletrônico aberto permitindo sua utilização pela sociedade. Para conhecê-los e baixá-los para seu computador acesse o [Govetto Alberto 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 de Transparência](#).

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

[Relatório Estatístico](#)

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

Como pedir a informação

Internet >>> **Carta** >>>

Pessoalmente >>> **Telefone** >>>

✓ Acompanhe seu pedido

Única ferramenta de governo que garante ao cidadão a aplicação da LAI do pedido ao recurso



Arquivo Público
DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO
SECRETARIA DE GOVERNO



Características do sistema:

- Os prazos do sistema estão completamente aderentes aos prazos legais, tanto para respostas aos pedidos, como para interposição e resposta aos recursos; *(obs: o sistema não é flexível para inserção de respostas fora dos prazos, o que é desejável pois do contrário induziria aos órgãos e entidades descumprirem os prazos legais);*
- O sistema permite a inserção da decisão em formato de texto, sendo uma opção do órgão/entidade eventualmente inseri-la em anexo;
- O sistema permite a inserção de anexos em todos os formatos, word; excel, png, jpg, pdf, entre outros...;



Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP



- Os agentes públicos autorizados têm acesso às datas desde o pedidos até as respostas em todas as instâncias, o que permite o monitoramento contínuo dos prazos; (*obs: entretanto o cidadão não consegue visualizar estas datas*);
- As decisões de 2ª e 3ª instâncias são inseridas no sistema e dirigidas ao SIC de origem para ciência e cumprimento. O procedimento padrão é que o SIC de origem entregue não apenas a informação, mas também a decisão recursal.





Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP

Fluxo do sistema – Pedido:

- Pedido de acesso à informação (internet/carta/telefone/pessoalmente);
- Inicia a contagem de tempo nos termos da LAI (20 dias prorrogáveis por mais 10) e nos termos da Lei estadual nº 10.177/1998, previsto no artigo 22 do Decreto nº 58.052/2012 que regulamenta a LAI no executivo paulista;
- *O sistema envia e-mail ao cidadão informando a abertura do pedido;*
- **O SIC** verifica se o pedido pertence ao seu órgão/entidade, caso negativo é feito o redirecionamento para o SIC de destino;
- *Neste caso, o sistema envia e-mail ao cidadão informando que houve redirecionamento de sua solicitação a outro SIC;*
- Caso necessária a prorrogação de prazo, o SIC habilita e insere a justificativa;
- *Neste caso, o sistema envia e-mail ao cidadão informando que sua solicitação foi prorrogada;*
- A partir do recebimento da resposta, o **SIC** a insere no sistema, com anexos se necessário, e encaminha ao cidadão;
- *O sistema envia e-mail ao cidadão informando sobre a disponibilização da resposta.*



Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP



Observação: *Ultrapassados os prazos legais e não havendo encaminhamento de resposta pelo SIC, o sistema notifica o cidadão por e-mail a possibilidade de interpor o 1º recurso*

Fluxo do sistema – Recurso 1ª instância: (Responsável: Autoridade hierarquicamente superior a que exarou a decisão ou Autoridade máxima do órgão ou entidade)

- Em até 10 dias da resposta do pedido ou do decurso do prazo, o cidadão pode interpor recurso e relatar o motivo (internet/carta/telefone/pessoalmente);
- Inicia a contagem de tempo nos termos da LAI (5 dias) e nos termos da Lei estadual nº 10.177/1998, previsto no artigo 22 do Decreto nº 58.052/2012 que regulamenta a LAI no executivo paulista;
- *O sistema envia e-mail ao cidadão informando a abertura do recurso;*
- A partir do recebimento da resposta, o **SIC** a insere no sistema, com anexos se necessário, e encaminha ao cidadão;
- *O sistema envia e-mail ao cidadão informando sobre a disponibilização da resposta.*





Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP

Observação: *Ultrapassados os prazos legais e não havendo encaminhamento de resposta pelo SIC, o sistema notifica o cidadão por e-mail a possibilidade de interpor o 2º recurso*

Fluxo do sistema – Recurso 2ª instância:

(Responsável: Ouvidoria Geral do Estado - OGE)

- Em até 10 dias da resposta do recurso pelo SIC ou do decurso do prazo, o cidadão pode interpor novo recurso e relatar o motivo (internet/carta/telefone/pessoalmente);
- Inicia a contagem de tempo nos termos da LAI (5 dias) e nos termos da Lei estadual nº 10.177/1998, previsto no artigo 22 do Decreto nº 58.052/2012 que regulamenta a LAI no executivo paulista; *(observação: é facultada a utilização do prazo de 30 dias para decisão da segunda instância, quando, entre outras situações, o objeto do pedido se revelar complexo ou exigir esclarecimentos ou diligências ao órgão ou entidade.)*
- O sistema envia e-mail ao cidadão informando a abertura do recurso;





Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP

- A 2ª instância recursal delibera e insere a resposta no sistema;
- A partir do recebimento da resposta, o SIC dá cumprimento a decisão e a insere no sistema, com anexos se necessário, e encaminha ao cidadão;
- O sistema envia e-mail ao cidadão informando sobre a disponibilização da resposta.

Observação: *Ultrapassados os prazos legais e não havendo encaminhamento de resposta pelo SIC, o sistema notifica o cidadão por e-mail a possibilidade de interpor o 3º recurso*

Fluxo do sistema – Recurso 3ª instância:

(Responsável: Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI)

- Em até 10 dias da resposta do recurso pelo SIC ou do decurso do prazo, o cidadão pode interpor recurso e relatar o motivo (internet/carta/telefone/pessoalmente);





Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP

- Inicia a contagem de tempo (até a 3ª reunião ordinária) nos termos do Decreto nº 60.144/2014 que institui a CEAI, previsto no artigo 21 do Decreto nº 58.052/2012 que regulamenta a LAI no executivo paulista;
- *O sistema envia e-mail ao cidadão informando a abertura do recurso;*
- A 3ª instância recursal delibera e insere a resposta no sistema;
- A partir do recebimento da resposta, o **SIC** dá cumprimento a decisão e a insere no sistema, com anexos se necessário, e encaminha ao cidadão;
- *O sistema envia e-mail ao cidadão informando sobre a disponibilização da resposta.*



Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP



Melhorias tecnológicas:

- Estão em curso 10 requisitos de melhoria para o sistema:
 1. substituição da CGA pela OGE no sistema - ok
 2. opções no formulário de cadastro (nome social) - ok
 3. mudança na contagem de tempo do pedido - ok
 4. forma de cadastramento da estrutura sic e níveis hierárquicos - (em andamento)
 5. criação de login para o cidadão - (em andamento)
 6. reordenação da ficha de acompanhamento das solicitações
 7. função “consulta” com dados cruzados
 8. relatório estatístico com dados cruzados e inclusão do item “respostas enviadas ao cidadão”
 9. marcação manual na classificação da resposta ao cidadão
 10. restrição de acesso



Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP



- Inclusão na tela do cidadão (ficha de acompanhamento) das datas de resposta aos pedidos e aos recursos;
- Envio de e-mail ao cidadão quando a resposta ao recurso de 2ª e 3ª instância estiverem disponíveis ao SIC para ciência e cumprimento;
- Inclusão de prazo para cumprimento de decisão de 2ª e 3ª instâncias mediante recebimento das decisões;
- Disponibilização da base de dados de pedidos e recursos com proteção às informações pessoais nos termos da LAI;
- Pesquisa de satisfação;
- Interoperar o sistema SIC.SP com o sistema da Ouvidoria para garantir que o fluxo do pedido SIC.SP e das demandas da Ouvidoria percorram os canais corretos.



Sistema Integrado de Informações ao Cidadão SIC.SP



Desafios para o aprimoramento do sistema:

- Orçamento próprio para desenvolvimento e manutenção do sistema;
- Corpo técnico especializado para definição de requisitos e mapeamento de processos;
- Desenvolvimento de funcionalidades que permitam ocultação de dados pessoais para futura disponibilização da base de dados.





Desafios para o aprimoramento do serviço:

- Ampliar a capacidade de resposta diante do aumento progressivo da demanda, no prazo na LAI;
- Ampliar a transparência ativa dos órgãos e entidades em seus sites, de acordo com o artigo 23 do Decreto n. 58.052/2012;
- Intensificar a capacitação para que os SIC's disponibilizem ao cidadão as respostas na íntegra das instâncias recursais também em formato aberto;
- Definir critérios técnicos, objetivos e o menos restritivo possível para proteger documentos sigilosos e pessoais;
- Superar a cultura do sigilo por meio de processo participativo e democrático de construção de critérios.



Dados estatísticos

São 83.571 pedidos de informação de 2012 a 28/08/2017

13.845 pedidos de informação em 2017 (até 28/08)

12 dias tempo médio de resposta ao cidadão (2012 a 2017)

95% percentual de respostas atendidas dentro do prazo

210 SIC's (centrais e setoriais) e 610 agentes atuando neste serviço (Responsáveis SIC, Suplentes e Analistas)

Top 5 SIC's + demandados

SIC	Nº pedidos	%
Educação	8.498	10,17
Detran	5.909	7,07
Metrô	4.693	5,62
Fundação Casa	4.361	5,22
HC - USP	4.150	4,97
Total	27.611	33,04
Total de solicitações	83.571	100

CAC 5.660 6,77 %





Patricia Mirabile

Diretora da Central de Atendimento Ao Cidadão – CAC
Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo – DGSAESP
Arquivo Público do Estado
Secretaria de Governo

Tel. 2089-8169

pmirabile@sp.gov.br

Rua Voluntários da Pátria, 596
CEP 02010-000 - Santana
São Paulo/SP
www.arquivoestado.sp.gov.br

