

# **RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC 2012**

**DEZEMBRO  
2012**

**DESENVOLVE SP - AGÊNCIA DE FOMENTO PAULISTA S.A.**  
Rua da Consolação, 371  
Centro  
01301-000 São Paulo - SP  
[www.desenvolvesp.com.br](http://www.desenvolvesp.com.br)

**MILTON LUIZ DE MELO SANTOS**

Diretor Presidente

**GILMARA APARECIDA BISCALCHIM BRANCALION**

Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

**Contato:**

**Serviço de Informações ao Cidadão - SIC**

Telefone: (11) 3123-6048

E-mail: [sic@desenvolvesp.com.br](mailto:sic@desenvolvesp.com.br)

## SUMÁRIO

1. ATUAÇÃO DO SIC .....	4
2. ATENDIMENTO AO CIDADÃO .....	5
3. TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	8
4. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES.....	11

## 1. ATUAÇÃO DO SIC

O SIC - Serviço de Informações ao Cidadão foi instituído na Desenvolve SP no dia 06 de junho de 2012, em cumprimento ao Decreto Estadual nº 58.052, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, os quais dispõem sobre os procedimentos a serem observados a fim de assegurar o pleno direito de acesso dos cidadãos a documentos, dados ou informações públicas, de forma eficiente e adequada.

Subordinado à Presidência, o SIC é uma unidade de atendimento que tem como missão ser o canal de comunicação entre a Desenvolve SP e o cidadão, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar os pedidos de informações, bem como disponibilizar ao cidadão, através da página “Transparência” do *site* institucional, as informações de seu interesse.

Conforme designado através da Circular nº 005/2012, de 04 de setembro de 2012, publicada no Diário Oficial em 06 de setembro de 2012, o SIC é composto pela Superintendente de Governança e Planejamento, Senhora Gilmara Aparecida Biscalchim Brancalion, responsável por planejar e propor as providências necessárias à instalação e funcionamento do serviço, e pelo Superintendente de Tecnologia da Informação, Senhor Luiz Noboru Seto, como seu suplente. De acordo com as necessidades da instituição e a demanda apresentada, o atendimento é realizado por um auxiliar administrativo, com suporte da Superintendência de Governança e Planejamento.

A divulgação do SIC da Desenvolve SP ao cidadão se dá através de um ícone na página inicial do *site* institucional, bem como de informações referentes ao serviço expostas no *site* do “Portal do Cidadão do Estado de São Paulo” e no *site* do sistema integrado de informações ao cidadão do Estado de São Paulo, denominado “SIC.SP”.

A Desenvolve SP, com a criação do SIC, além de atender às exigências legais, garante um comportamento transparente seguindo os princípios de Governança Corporativa, assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

## 2. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O atendimento prestado pelo SIC da Desenvolve SP, conforme disposto na Figura 1, inicia-se a partir do recebimento do pedido de acesso à informação, através de um dos meios disponíveis, e compreende na análise deste pedido, aonde ocorre a verificação com relação a sua procedência e a tomada das providências necessárias para encerrar a solicitação.

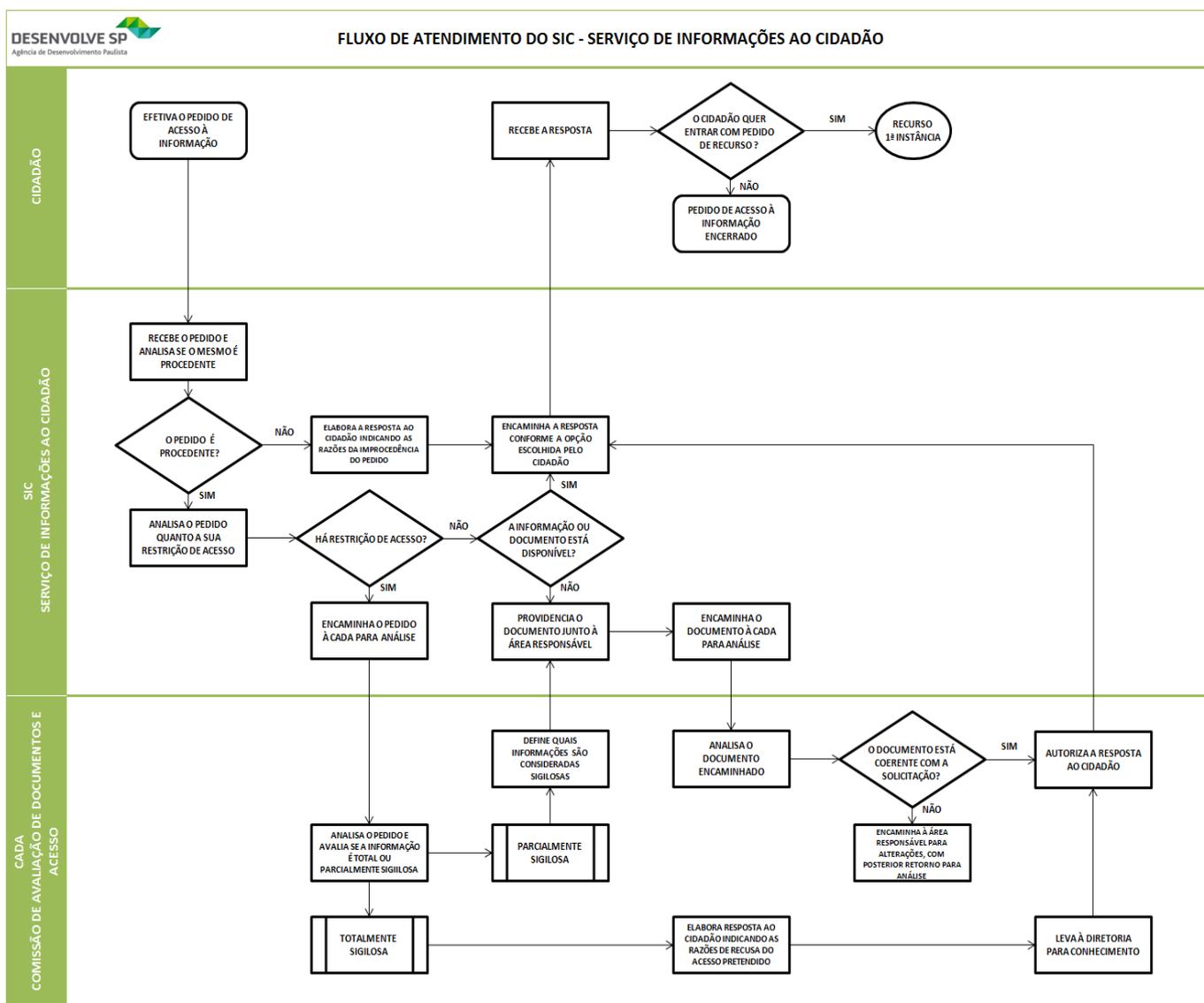


FIGURA 1 – FLUXO DE ATENDIMENTO DO SIC

Na impossibilidade de acesso imediato à informação, o prazo para a concessão é de até vinte dias, prorrogáveis por mais dez dias mediante justificativa expressa da área responsável pela emissão do documento.

Caso seja negado o acesso à informação pela alçada competente, o cidadão pode recorrer à decisão no prazo de dez dias na instituição, e mantida a negação, pode interpor recurso à Corregedoria Geral da Administração, conforme disposto na Figura 2.

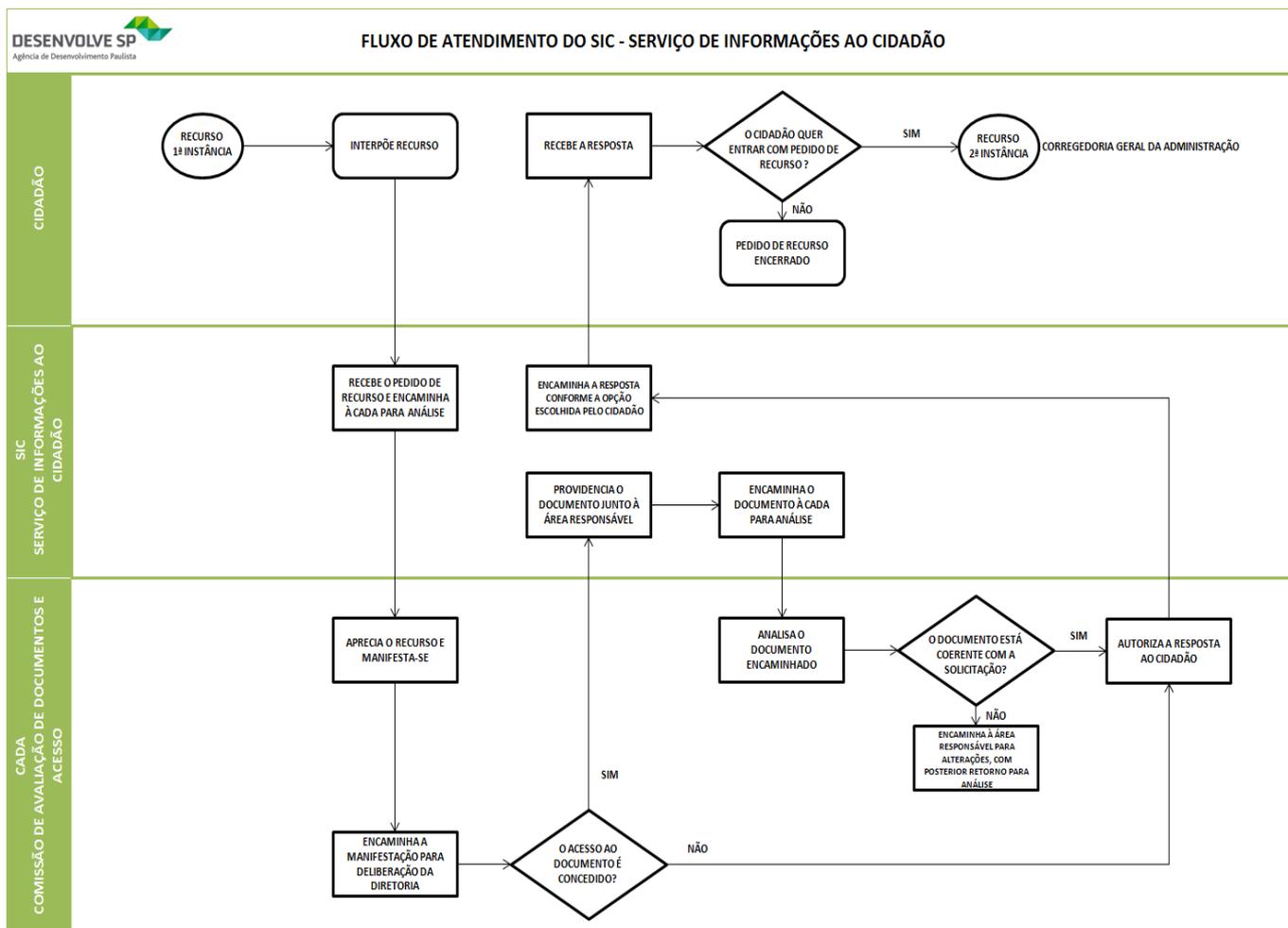


FIGURA 2 – FLUXO DE ATENDIMENTO DO SIC – RECURSO 1ª INSTÂNCIA

O pedido de acesso à informação deve conter obrigatoriamente a identificação do interessado (nome, número de documento e endereço), a especificação da informação requerida e a identificação da forma preferencial de recebimento da resposta, podendo este ser realizado:

- **Pela internet:** mediante preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na seção “Solicitação de Informações” da página “Transparência” no *site* institucional, ou através do *site* do sistema integrado de informações ao cidadão do Estado de São Paulo, denominado “SIC.SP”;

- **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00, na sede da instituição;
- **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00, através do número (011) 3123-6048;
- **Por meio do envio de carta:** mediante preenchimento e envio do formulário disponível na seção “Serviço de Informações ao Cidadão” da página “Transparência” no *site* institucional, ao SIC – Serviço de Informações ao Cidadão da Agência de Desenvolvimento Paulista, situado na sede da instituição.

### 3. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Em consonância ao Decreto Estadual nº 58.052/2012, a Desenvolve SP estabeleceu em 11 de outubro de 2012, em seu *site* institucional, página dedicada à transparência, onde são divulgadas as informações de interesse público relacionadas à atuação da instituição.

A fim de assegurar o direito de acesso do cidadão às informações, independentemente de solicitação, a instituição divulga em sua página de “Transparência”, divididas através de seções para proporcionar ao cidadão uma melhor navegação, as seguintes informações públicas:

- **Seção de Governança Corporativa:** informações institucionais e organizacionais da Desenvolve SP e informações referentes às deliberações das reuniões de Assembleia Geral, Conselho de Administração e Conselho Fiscal;

- **Seção de Prestação de Contas:** informações sobre a execução orçamentária e financeira da Desenvolve SP compreendendo as Demonstrações Financeiras, Relatório da Administração, Relatório da Ouvidoria, Indicadores e Metas Institucionais e o Status de Negócios, bem como as informações relativas ao quadro de pessoal e à folha de pagamento;

- **Seção de Contratos e Licitações:** informações referentes às licitações, contratos com fornecedores, contratos de patrocínios e doações e os acordos operacionais realizados pela Desenvolve SP;

- **Seção de Processos Administrativos:** informações referentes aos processos internos e externos da Desenvolve SP.

Da criação da página “Transparência”, em 11 de outubro de 2012, até 31 de dezembro de 2012, registrou-se um total de 8.177 *downloads* dos 142 documentos divulgados, com uma média de 58 *downloads* por documento, conforme mostra a Tabela 1.

SEÇÃO	SUBSEÇÃO	NÚMERO DE DOCUMENTOS	NÚMERO DE DOWNLOADS	TOTAL DO NÚMERO DE DOWNLOADS
GOVERNANÇA CORPORATIVA	QUEM SOMOS	3	316	1.799
	DELIBERAÇÕES DA ASSEMBLEIA GERAL	13	951	
	DELIBERAÇÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	4	276	
	DELIBERAÇÕES DO CONSELHO FISCAL	4	256	
PRESTAÇÃO DE CONTAS	DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	6	401	1.276
	RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO	4	322	
	RELATÓRIO DA OUVIDORIA	1	85	
	INDICADORES E METAS INSTITUCIONAIS	1	104	
	STATUS DE NEGÓCIOS	1	86	
	QUADRO DE PESSOAL	3	138	
	FOLHA DE PAGAMENTO	3	140	
CONTRATOS E LICITAÇÕES	LICITAÇÕES	10	378	4.861
	CONTRATOS DE FORNECEDORES	3	130	
	CONTRATOS DE PATROCÍNIOS	4	117	
	CONTRATOS DE DOAÇÕES	-	-	
	ACORDOS OPERACIONAIS	76	4.236	
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	PROCESSOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS	3	113	241
	PROCESSOS ADMINISTRATIVOS EXTERNOS	3	128	
<b>TOTAL</b>	-	<b>142</b>	<b>8.177</b>	

TABELA 1 – NÚMERO DE DOWNLOADS DOS DOCUMENTOS PUBLICADOS NA PÁGINA “TRANSPARÊNCIA” NO ANO DE 2012

Conforme o Gráfico 1, a seção “Contratos e Licitações” registrou o maior número de *downloads*, demonstrando a preocupação dos cidadãos com a transparência, a equidade e a responsabilidade corporativa da Desenvolve SP com os procedimentos licitatórios e os contratos celebrados pela instituição.

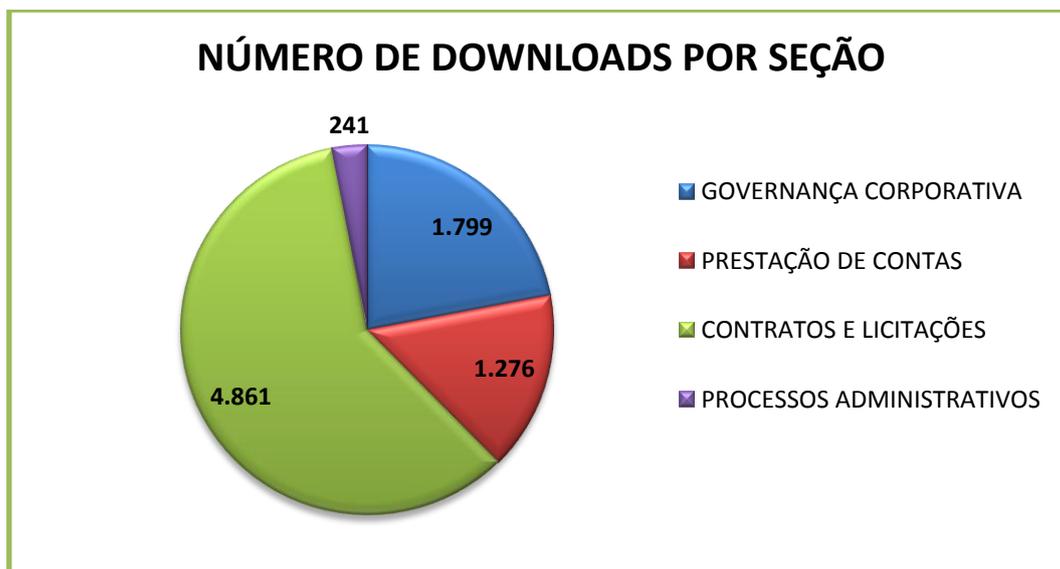


GRÁFICO 1 – NÚMERO DE *DOWNLOADS* POR SEÇÃO NO ANO DE 2012

#### 4. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES

O SIC no ano de 2012, desde sua criação em 06 de junho de 2012 até 31 de dezembro de 2012, registrou o total de 12 pedidos de acesso à informação, com um tempo médio de resposta de 5,42 dias, tendo todas as solicitações respondidas no prazo exigido pela Lei Federal nº 12.527/2011 e pelo Decreto Estadual nº 58.052/2012.

O volume de pedidos é ainda bastante modesto na Desenvolve SP, podendo ser explicado pela recente introdução do serviço, sendo este pouco conhecido pela população.

Os pedidos de acesso à informação foram classificados, com relação às respostas, pelas definições abaixo, considerando como procedente o pedido a documentos, dados e informações, enquadrados conforme a lei e o decreto supracitados:

- **Procedente deferido:** pedido a documentos, dados e informações fornecido ao requerente de forma integral;
- **Procedente deferido parcialmente:** pedido a documentos, dados e informações fornecido de forma parcial ao requerente, somente com o conteúdo classificado como público;
- **Procedente indeferido:** pedido a documentos, dados e informações não fornecidos ao requerente, por possuir conteúdo classificado como sigiloso ou pessoal;
- **Procedente inexistente:** pedido a documentos, dados e informações não fornecidos ao requerente, em decorrência de sua inexistência;
- **Improcedente:** pedido a documentos, dados e informações, não enquadrados conforme a Lei Federal nº 12.527/2011 e o Decreto Estadual nº 58.052/2012.

Conforme o Gráfico 2, ao todo foram registrados 04 pedidos classificados como procedentes deferidos, 01 pedido classificado como procedente inexistente e 07 pedidos classificados como improcedentes, não havendo pedidos classificados como procedentes deferidos parcialmente ou indeferidos.

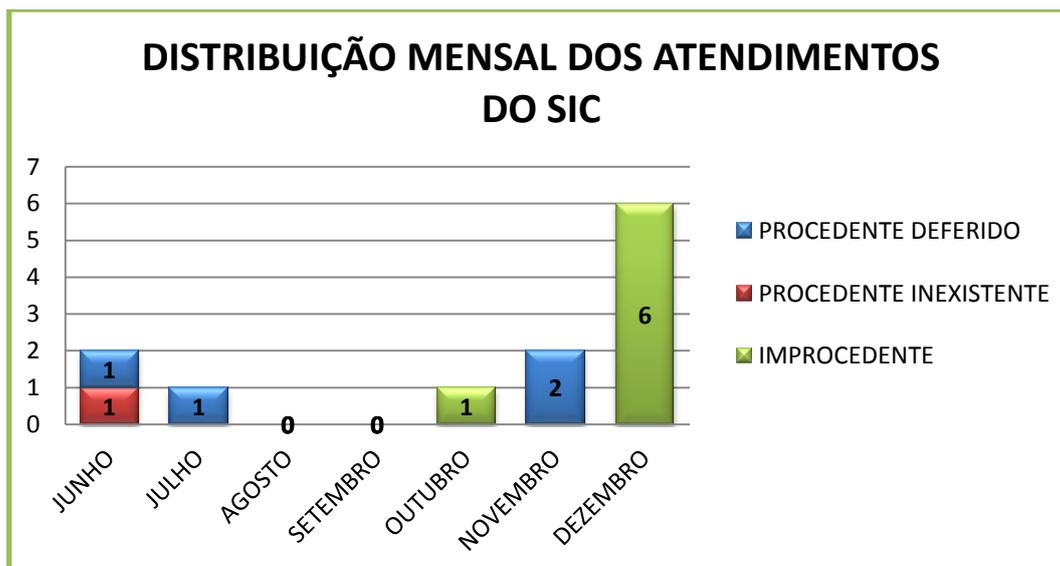


GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO MENSAL DOS ATENDIMENTOS DO SIC NO ANO DE 2012

Todos os pedidos receberam o mesmo tratamento, mas as classificações dos atendimentos demonstram que 58% dos pedidos recebidos são de competência do atendimento, conforme demonstra o Gráfico 3, em decorrência das solicitações serem referentes a dúvidas sobre os serviços prestados pela Desenvolve SP, verificando-se a incerteza dos requerentes em relação aos serviços do SIC.

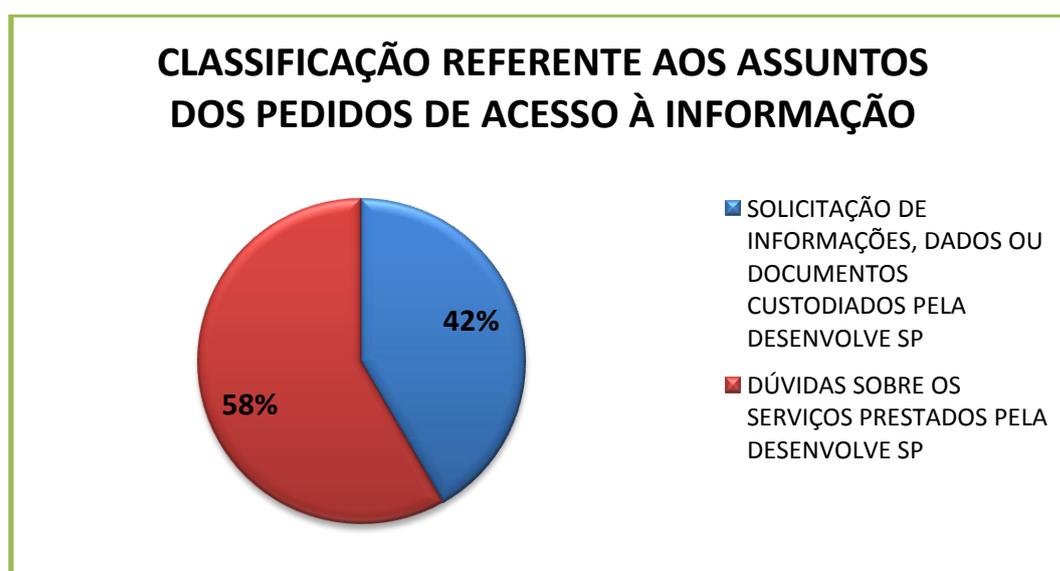


GRÁFICO 3 – CLASSIFICAÇÃO REFERENTE AOS ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO ANO DE 2012

Em 20 de agosto de 2012 foi disponibilizado pelo Governo do Estado de São Paulo um sistema informatizado para o registro dos pedidos de acesso à informação, denominado “SIC.SP”. Com o objetivo de centralizar os pedidos de todos os órgãos e facilitar a coordenação dos trabalhos pela Central de Atendimento ao Cidadão – CAC do Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo - SAESP, o “SIC.SP” proporcionou uma maior visibilidade ao serviço e estabeleceu mais um canal de acesso para o cidadão.

Conforme base de dados disponível no sistema “SIC.SP”, foram registrados no ano de 2012 um total de 3.916 pedidos de acesso à informação em todos os órgãos do Governo do Estado de São Paulo, dentre os quais 78 pedidos estão em análise, 2.164 pedidos foram atendidos, 34 pedidos foram atendidos parcialmente, 70 pedidos foram negados, 1.308 pedidos classificados como impertinentes, um pedido está em recurso e os outros 261 pedidos ainda não receberam uma classificação. O Gráfico 4 mostra que os requerentes possuem dúvida com relação aos serviços prestados pelo SIC, não somente o da Desenvolve SP, como também de todos os outros órgãos que o possui.

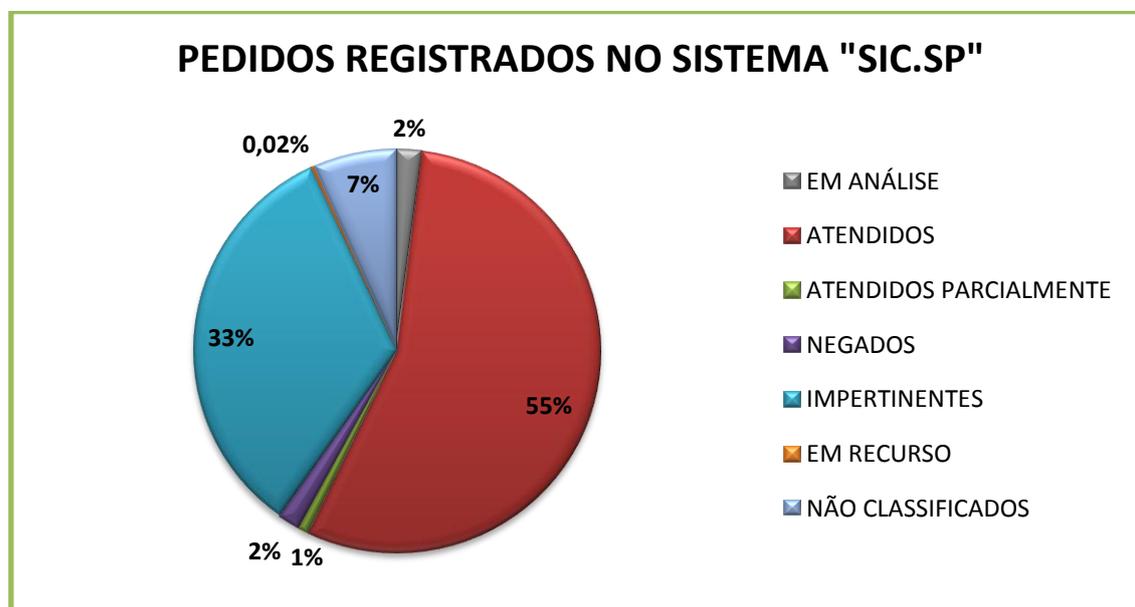


GRÁFICO 4 – PEDIDOS REGISTRADOS NO SISTEMA “SIC.SP” NO ANO DE 2012

Conforme mostra o Gráfico 5, somente 17% dos pedidos de acesso à informação à Desenvolve SP foram realizados através do “SIC.SP”.

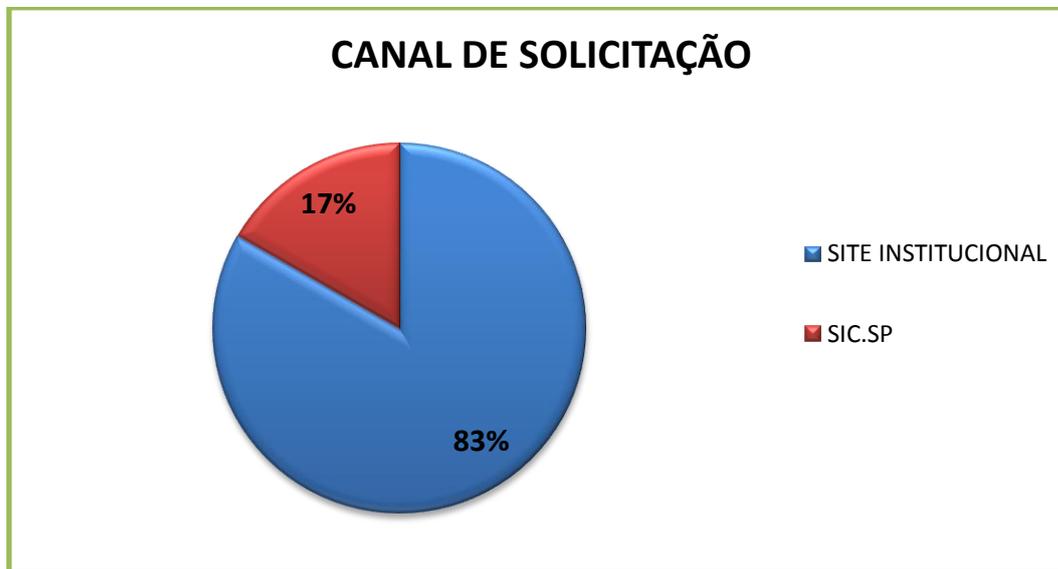


GRÁFICO 5 – CANAL DE SOLICITAÇÃO DOS PEDIDOS REGISTRADOS PELA DESENVOLVE SP NO ANO DE 2012

A seguir são apresentadas tabelas que mostram os dados individuais dos atendimentos prestados, bem como dos cidadãos atendidos, excluindo-se as informações sigilosas dos mesmos.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO					
NÚMERO DE PROTOCOLO	CANAL DE SOLICITAÇÃO	DATA DA SOLICITAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO DO SOLICITANTE	ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO DA SOLICITAÇÃO
E00012012	SITE	22/06/2012	PESSOA JURÍDICA	FOLHA DE PAGAMENTO NO PERÍODO DE 36 MESES	PROCEDENTE DEFERIDO
E00022012	SITE	27/06/2012	PESSOA FÍSICA	PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS PARA A VENDA DE BENS IMÓVEIS	PROCEDENTE INEXISTENTE
E00032012	SITE	25/07/2012	PESSOA FÍSICA	FOLHA DE PAGAMENTO REFERENTE AO MÊS DE MAIO DE 2012	PROCEDENTE DEFERIDO
E00042012	SITE	19/10/2012	PESSOA FÍSICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00052012	SIC.SP	13/11/2012	PESSOA FÍSICA	SÉRIE HISTÓRICA COM AS TAXAS DE JUROS PRATICADAS PELA DESENVOLVE SP	PROCEDENTE DEFERIDO
E00062012	SIC.SP	23/11/2012	PESSOA JURÍDICA	CSBD - CATÁLOGO DE SISTEMAS E BASES DE DADOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO ESTADO DE SP	PROCEDENTE DEFERIDO
E00072012	SITE	06/12/2012	PESSOA JURÍDICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00082012	SITE	08/12/2012	PESSOA FÍSICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00092012	SITE	08/12/2012	PESSOA FÍSICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00102012	SITE	09/12/2012	PESSOA FÍSICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00112012	SITE	11/12/2012	PESSOA FÍSICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E000122012	SITE	25/12/2012	PESSOA JURÍDICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE

TABELA 2 – DADOS INDIVIDUAIS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PESSOA JURÍDICA		
NÚMERO DE PROTOCOLO	TIPO DE INSTITUIÇÃO	ÁREA DE ATUAÇÃO
E00012012	EMPRESA - PME	NÃO INFORMADO
E00062012	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO
E00072012	OUTRAS	COMÉRCIO E SERVIÇOS
E000122012	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO

TABELA 3 – DADOS PESSOAIS DE PESSOAS JURÍDICAS

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PESSOA FÍSICA				
NÚMERO DE PROTOCOLO	DATA DE NASCIMENTO	SEXO	ESCOLARIDADE COMPLETA	OCUPAÇÃO PRINCIPAL
E00022012	21/12/1973	MASCULINO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO
E00032012	14/04/1975	FEMININO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO
E00042012	24/04/1958	FEMININO	MESTRADO / DOUTORADO	SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL
E00052012	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO
E00082012	30/11/1966	MASCULINO	ENSINO SUPERIOR	EMPREGADO SETOR PRIVADO
E00092012	30/11/1966	MASCULINO	ENSINO SUPERIOR	EMPREGADO SETOR PRIVADO
E00102012	03/01/1958	MASCULINO	ENSINO MÉDIO	EMPRESÁRIO / EMPREENDEDOR
E00112012	26/07/1958	MASCULINO	ENSINO SUPERIOR	EMPRESÁRIO / EMPREENDEDOR

TABELA 4 – DADOS PESSOAIS DE PESSOAS FÍSICAS