



RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

DEZEMBRO DE 2013

SUMÁRIO

1. ATUAÇÃO DO SIC	5
2. ATENDIMENTO AO CIDADÃO	6
3. TRANSPARÊNCIA ATIVA	9
4. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES.....	12

1. ATUAÇÃO DO SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) 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.

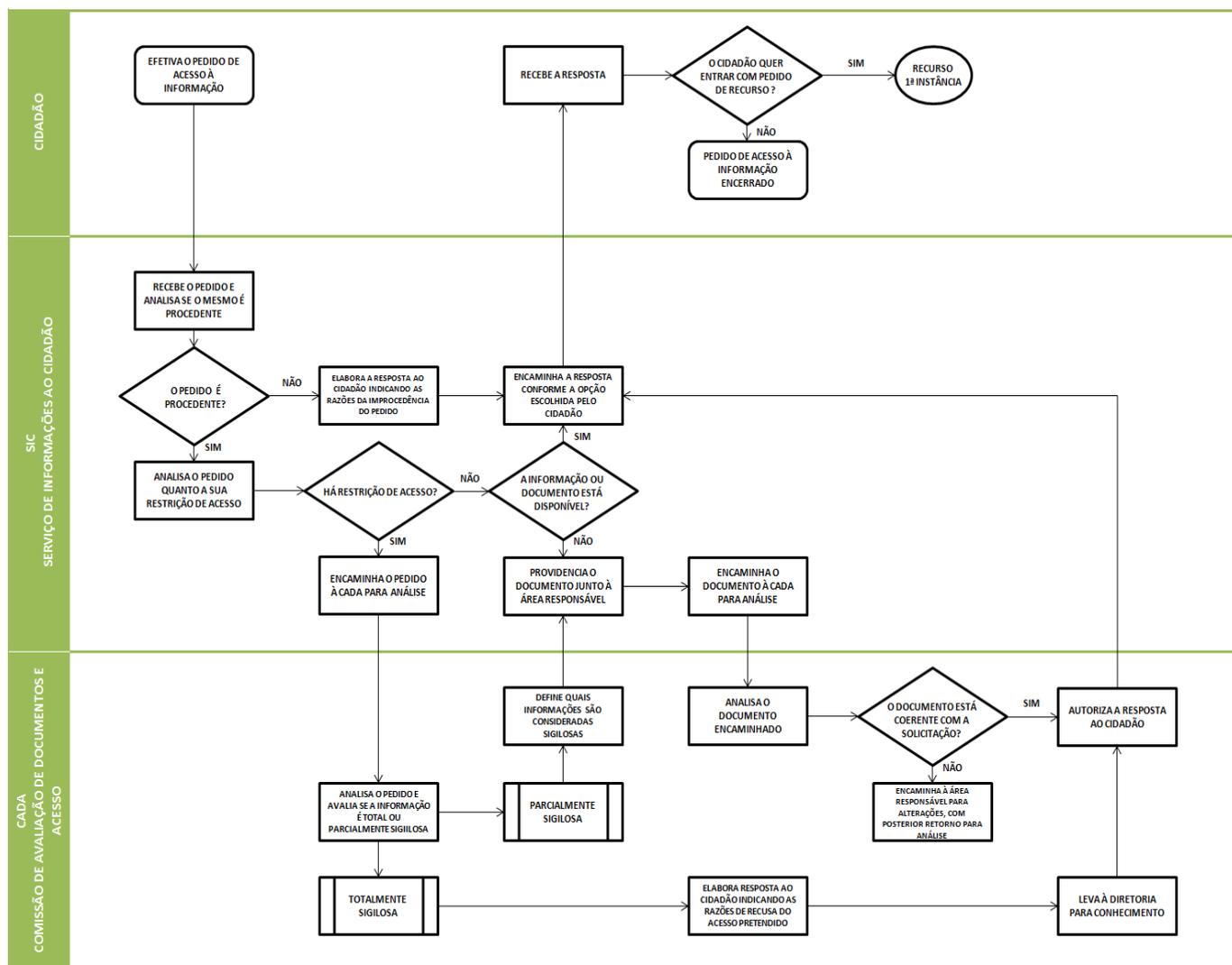
A divulgação do SIC da Desenvolve SP ao cidadão se dá através de um ícone na página inicial do *site* institucional, bem como de informações referentes ao serviço expostas no *site* do “Portal do Cidadão do Estado de São Paulo” e no *site* do sistema integrado de informações ao cidadão do Estado de São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

O SIC da Desenvolve SP 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



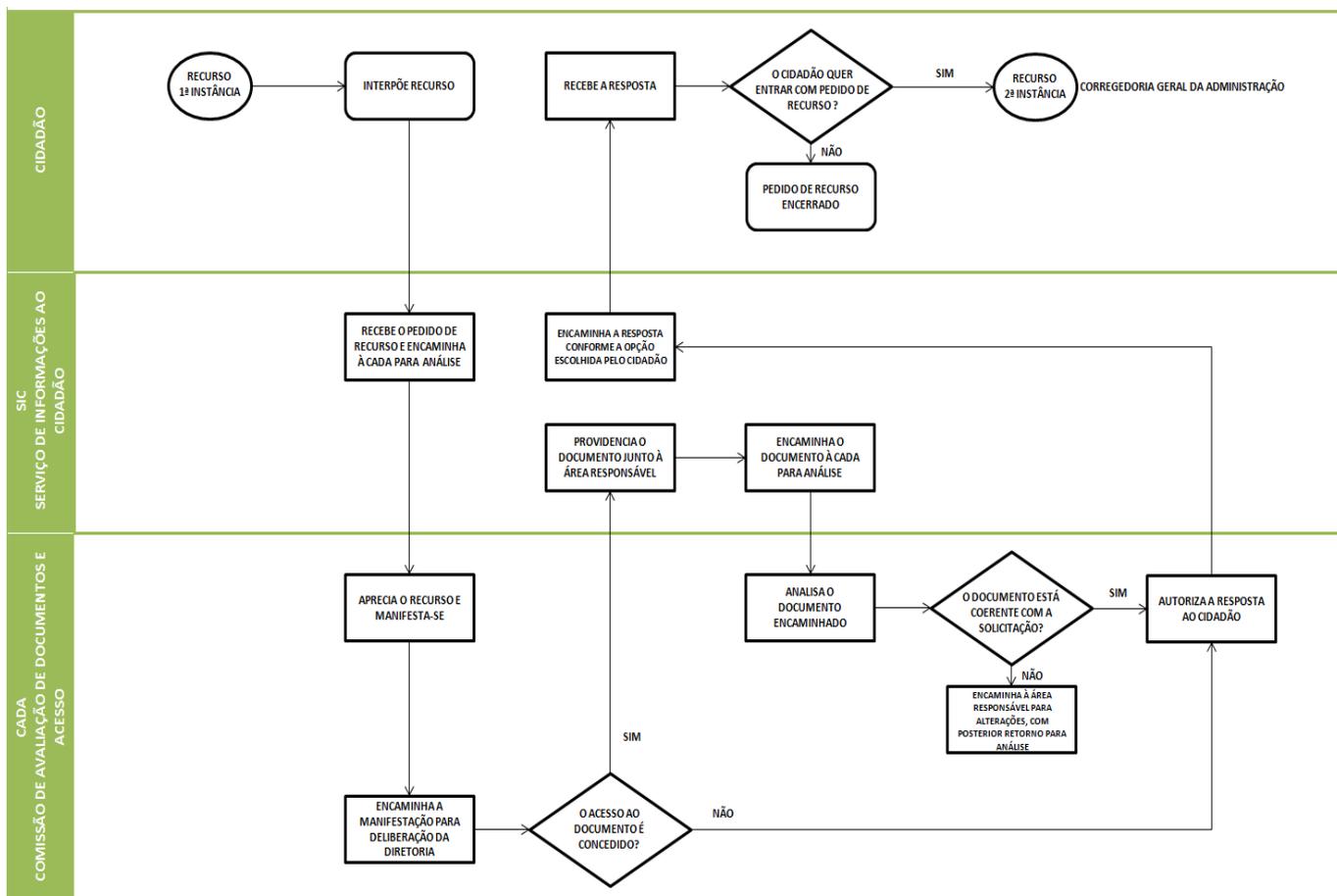
Fonte: Desenvolve SP (2013)

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



Fonte: Desenvolve SP (2013)

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, bem como das pautas das reuniões do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e do Comitê de Remuneração;
- **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, Relatório do SIC, 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. No período de 01 de janeiro de 2013 até 31 de dezembro de 2013, registrou-se um total de 65.361 *downloads* dos 387 documentos divulgados, com uma média de 169 *downloads* por documento, conforme mostra a Tabela 1.

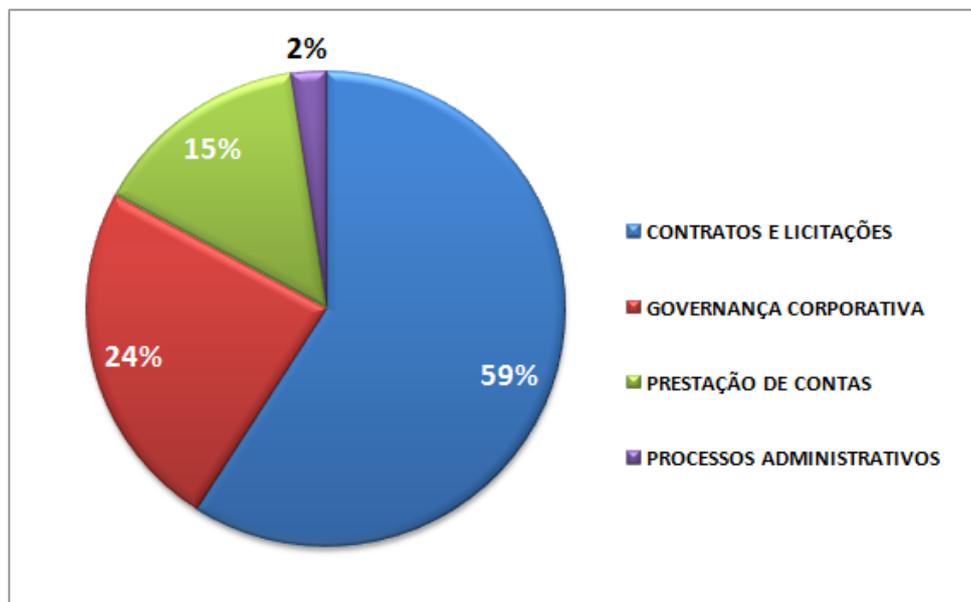
TABELA 1 – NÚMERO DE *DOWNLOADS* DOS DOCUMENTOS PUBLICADOS NA PÁGINA “TRANSPARÊNCIA” NO ANO DE 2013

SEÇÃO	SUBSEÇÃO	NÚMERO DE DOCUMENTOS	NÚMERO DE <i>DOWNLOADS</i>	TOTAL DO NÚMERO DE <i>DOWNLOADS</i>
GOVERNANÇA CORPORATIVA	QUEM SOMOS	6	1.577	15.573
	DELIBERAÇÕES DA ASSEMBLEIA GERAL	15	5.767	
	PAUTAS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	18	4.046	
	PAUTAS DO CONSELHO FISCAL	17	3.923	
	PAUTAS DO COMITÊ DE AUDITORIA	5	260	
PRESTAÇÃO DE CONTAS	DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	8	2.253	9.645
	RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO	6	2.595	
	RELATÓRIO DA OUVIDORIA	3	737	
	RELATÓRIO DO SIC	2	386	
	INDICADORES E METAS INSTITUCIONAIS	3	627	
	STATUS DE NEGÓCIOS	3	1.002	
	QUADRO DE PESSOAL	15	1.145	
	FOLHA DE PAGAMENTO	15	900	
CONTRATOS E LICITAÇÕES	LICITAÇÕES	42	4.575	38.616
	CONTRATOS DE FORNECEDORES	15	1.302	
	CONTRATOS DE PATROCÍNIOS	15	894	
	CONTRATOS DE DOAÇÕES	11	657	
	ACORDOS OPERACIONAIS	159	31.188	
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	PROCESSOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS	13	723	1.527
	PROCESSOS ADMINISTRATIVOS EXTERNOS	16	804	
TOTAL	-	387	65.361	
MÉDIA DE <i>DOWNLOADS</i> POR DOCUMENTO			169	

Fonte: Desenvolve SP (2013)

Conforme mostra 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 2013



Fonte: Desenvolve SP (2013)

4. SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES

O SIC, no ano de 2013, registrou um total de 15 pedidos de acesso à informação, tendo um acréscimo de 25% em relação ao ano de 2012, no qual o SIC registrou um total de 12 pedidos, tendo todas as solicitações respondidas no prazo exigido pela Lei Federal nº 12.527/2011 e pelo Decreto Estadual nº 58.052/2012, com um tempo médio de resposta de 2,87 dias.

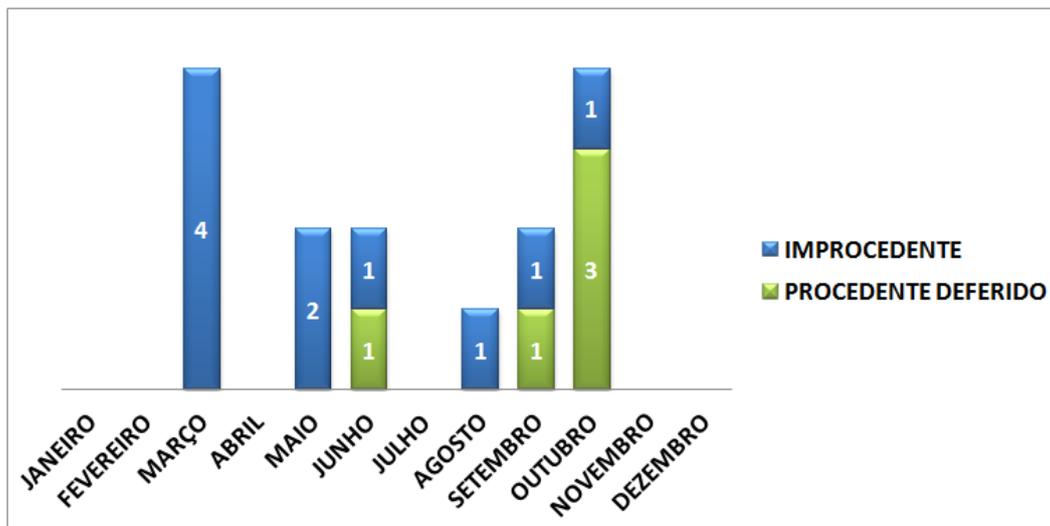
O volume de pedidos é ainda bastante modesto na Desenvolve SP em decorrência do SIC ainda ser pouco conhecido pela população e, também, porque muitos documentos já são periodicamente publicados no site Transparência.

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.

No ano de 2013 foram registrados 10 pedidos classificados como improcedentes e 05 pedidos classificados como procedentes deferidos, conforme demonstra o Gráfico 2, não havendo pedidos classificados como procedentes deferidos parcialmente, procedentes indeferidos ou procedentes inexistentes.

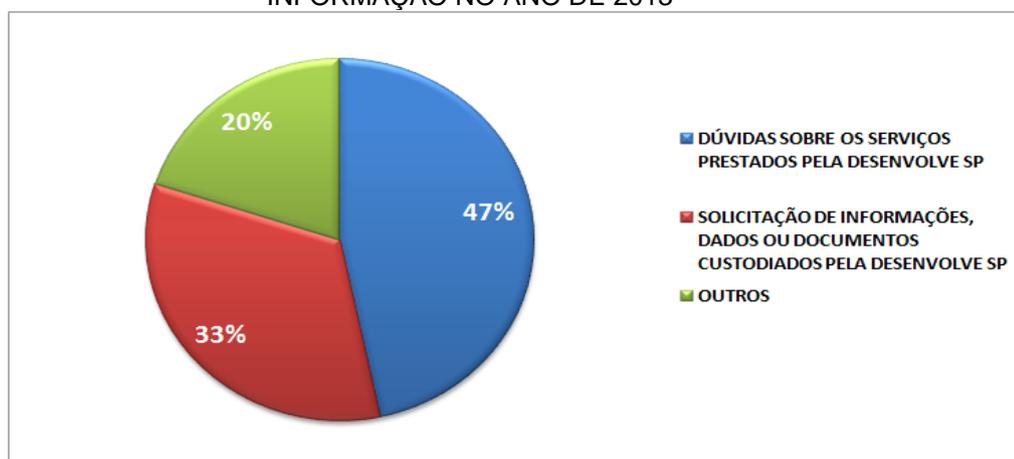
GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO MENSAL DOS ATENDIMENTOS DO SIC NO ANO DE 2013



Fonte: Desenvolve SP (2013)

Os assuntos tratados nos atendimentos demonstram, conforme mostra o Gráfico 3, que 47% dos pedidos recebidos foram referentes a dúvidas sobre os serviços prestados pela Desenvolve SP, verificando-se a incerteza dos requerentes em relação aos serviços do SIC, 33% dos pedidos foram referentes à solicitações de informações, dados ou documentos custodiados pela instituição, sendo 03 destes sobre procedimentos licitatórios, um sobre as Políticas Internas da instituição e um sobre a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), e os demais 20% dos pedidos, classificados como outros, correspondem a dois pedidos os quais não foi possível compreender a solicitação dos cidadãos e um pedido referente a Fundação Butantan, órgão pertencente a Secretaria da Saúde do Governo do Estado de São Paulo.

GRÁFICO 3 – CLASSIFICAÇÃO REFERENTE AOS ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO ANO DE 2013

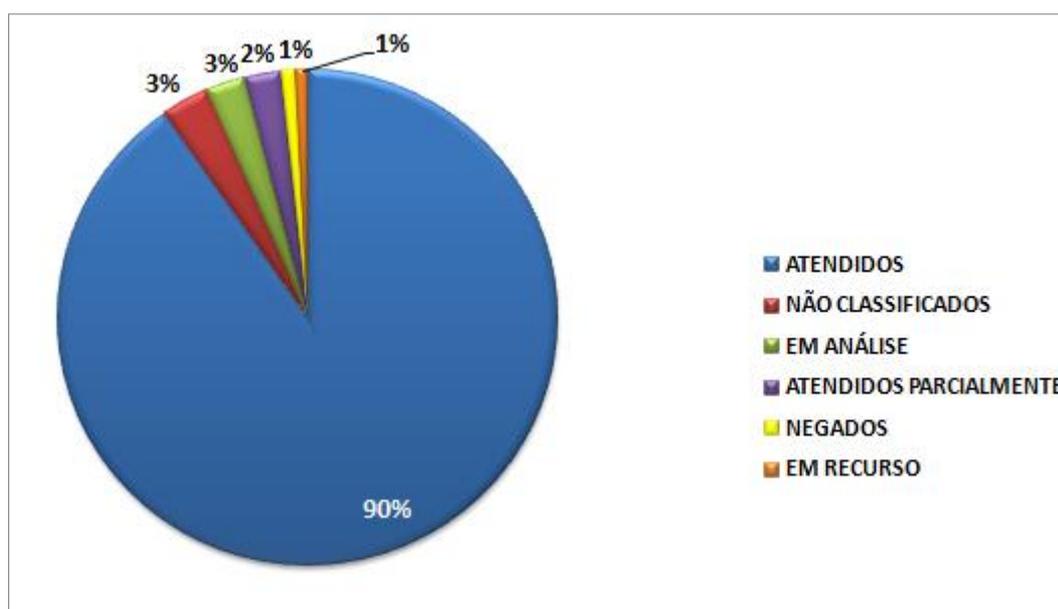


Fonte: Desenvolve SP (2013)

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 2013 um total de 15.076 pedidos de acesso à informação em todos os órgãos do Governo do Estado de São Paulo, dentre os quais 13.619 pedidos foram atendidos, 468 pedidos não receberam ainda uma classificação, 378 pedidos estão em análise, 354 pedidos foram atendidos parcialmente, 145 pedidos foram negados e 112 pedidos estão em recurso.

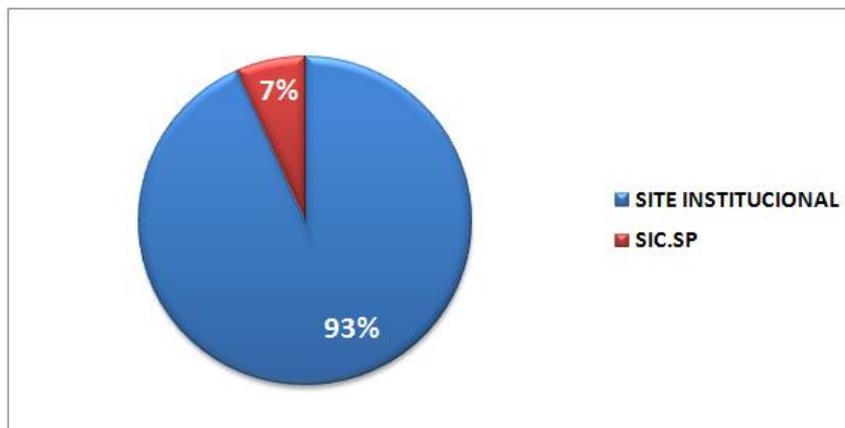
GRÁFICO 4 – PEDIDOS REGISTRADOS NO SISTEMA “SIC.SP” NO ANO DE 2013



Fonte: Desenvolve SP (2013)

Conforme mostra o Gráfico 5, somente 7% 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 2013



Fonte: Desenvolve SP (2013)

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.

TABELA 2 – DADOS INDIVIDUAIS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

NÚMERO DE PROTOCOLO	CANAL DE SOLICITAÇÃO	DATA DA SOLICITAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO DO SOLICITANTE	ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO DA SOLICITAÇÃO
E00132013	SITE	07/03/2013	PESSOA FÍSICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00142013	SITE	07/03/2013	PESSOA JURÍDICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00152013	SITE	14/03/2013	PESSOA JURÍDICA	NÃO FOI POSSÍVEL COMPREENDER A SOLICITAÇÃO	IMPROCEDENTE
E00162013	SITE	17/03/2013	PESSOA JURÍDICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00172013	SITE	03/05/2013	PESSOA FÍSICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00182013	SITE	23/05/2013	PESSOA JURÍDICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00192013	SITE	05/06/2013	PESSOA FÍSICA	POLITICAS INTERNAS DA INSTITUIÇÃO	PROCEDENTE DEFERIDO
E00202013	SITE	11/06/2013	PESSOA JURÍDICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00212013	SITE	02/08/2013	PESSOA FÍSICA	LISTA DOS FUNCIONÁRIOS CONTRATADOS PELA FUNDAÇÃO BUTANTAN	IMPROCEDENTE
E00222013	SIC.SP	12/09/2013	PESSOA FÍSICA	INFORMAÇÕES SOBRE A CIPA	PROCEDENTE DEFERIDO
E00232013	SITE	21/09/2013	PESSOA JURÍDICA	DÚVIDAS SOBRE AS LINHAS DE FINANCIAMENTO	IMPROCEDENTE
E00242013	SITE	14/10/2013	PESSOA FÍSICA	NÃO FOI POSSÍVEL COMPREENDER A SOLICITAÇÃO	IMPROCEDENTE
E00252013	SITE	21/10/2013	PESSOA JURÍDICA	EDITAL DE CREDENCIAMENTO GEINF.2 Nº 002/2013	PROCEDENTE DEFERIDO
E00262013	SITE	21/10/2013	PESSOA JURÍDICA	EDITAL DE CREDENCIAMENTO GEINF.2 Nº 002/2013	PROCEDENTE DEFERIDO
E00272013	SITE	29/10/2013	PESSOA FÍSICA	EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO GEINF.2 Nº 015/2013	PROCEDENTE DEFERIDO

Fonte: Desenvolve SP (2013)

TABELA 3 – DADOS PESSOAIS DE PESSOAS JURÍDICAS

NÚMERO DE PROTOCOLO	TIPO DE INSTITUIÇÃO	ÁREA DE ATUAÇÃO
E00142013	OUTRAS	AGRONEGÓCIOS
E00152013	EMPRESA - PME	COMÉRCIO E SERVIÇOS
E00162013	EMPRESA - PME	COMÉRCIO E SERVIÇOS
E00182013	EMPRESA - PME	INDÚSTRIA
E00202013	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO
E00232013	OUTRAS	OUTRAS
E00252013	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO
E00262013	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO

Fonte: Desenvolve SP (2013)

TABELA 4 – DADOS PESSOAIS DE PESSOAS FÍSICAS

NÚMERO DE PROTOCOLO	DATA DE NASCIMENTO	SEXO	ESCOLARIDADE COMPLETA	OCUPAÇÃO PRINCIPAL
E00132013	11/05/1970	MASCULINO	PÓS GRADUAÇÃO	EMPRESÁRIO / EMPREENDEDOR
E00172013	23/06/1970	FEMININO	ENSINO FUNDAMENTAL	PROFISSIONAL LIBERAL / AUTÔNOMO
E00192013	20/09/1976	MASCULINO	PÓS GRADUAÇÃO	SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL
E00212013	02/08/2013	MASCULINO	MESTRADO / DOUTORADO	SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL
E00222013	12/09/2013	MASCULINO	MESTRADO / DOUTORADO	PESQUISADOR
E00242013	14/10/2013	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO
E00272013	29/10/2013	MASCULINO	ENSINO MÉDIO	OUTRAS

Fonte: Desenvolve SP (2013)