

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**



**3 DE FEVEREIRO DE 1874**

**SEÇÃO DE GERENCIAMENTO DO SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

**RELATÓRIO COMPLEMENTAR  
MAIO A DEZEMBRO DE 2017**

***Presidente do Tribunal de Justiça de São Paulo***

*Desembargador Paulo Dimas de Bellis Mascaretti (2016/2017)*

*Desembargador Manoel de Queiroz Pereira Calças (2018/2019)*

***Ouvidores do Tribunal de Justiça de São Paulo***

*Desembargador Mohamed Amaro*

*Desembargador Wilson de Toledo Silva*

***Coordenadora do Gabinete de Apoio da Ouvidoria Judicial***

*Silvia Mitiko Kuniyosi Yamashiro*

***Seção de Gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC***

*Ligia Cristina Purvin de Figueiredo*

*Mara Cristina Gomes Correia*



**RELATÓRIO COMPLEMENTAR**  
**MAIO A DEZEMBRO DE 2018**  
**SEÇÃO DE GERENCIAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO**  
**CIDADÃO - SIC**

## **INTRODUÇÃO**

---

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo regulamentou o Serviço de Acesso ao Cidadão – SIC, por meio da Resolução 566/2012, alterada pela Resolução 669/2014, de 12 de novembro de 2014, em conformidade com a Lei 12.527/2011 e com a Resolução nº 215/2015, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre o acesso à informação no âmbito do Poder Judiciário e que garantiu ao cidadão o direito de acesso à informação, estabelecendo que a publicidade seja regra e o sigilo seja exceção.

Os relatórios anteriores apresentavam os dados coletados de 16 de maio de um ano até 15 de maio do ano seguinte. ‘Com o propósito de facilitar as consultas ao conteúdo dos relatórios anuais, disponibilizados no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, os próximos relatórios serão elaborados apresentando dados referentes ao período completo do ano de referência.

O último relatório abrangeu o período de 16 de maio de 2016 a 15 de maio de 2017 e para regularização e elaboração no novo modelo, este coletou os dados de 16 de maio a 31 de dezembro de 2017, fechando assim o ano de 2017. A partir de 2018, os relatórios apresentarão os dados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de cada ano.

## 1. TOTAL DE SOLICITAÇÕES / RESPOSTAS

No período de 16 de maio de 2017 a 31 de dezembro de 2018, a Seção de Gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC recebeu um total de 889 expedientes entrados por meio eletrônico ou físico. Destes, dois (2) tratavam de recursos à respostas fornecidas por este Tribunal.

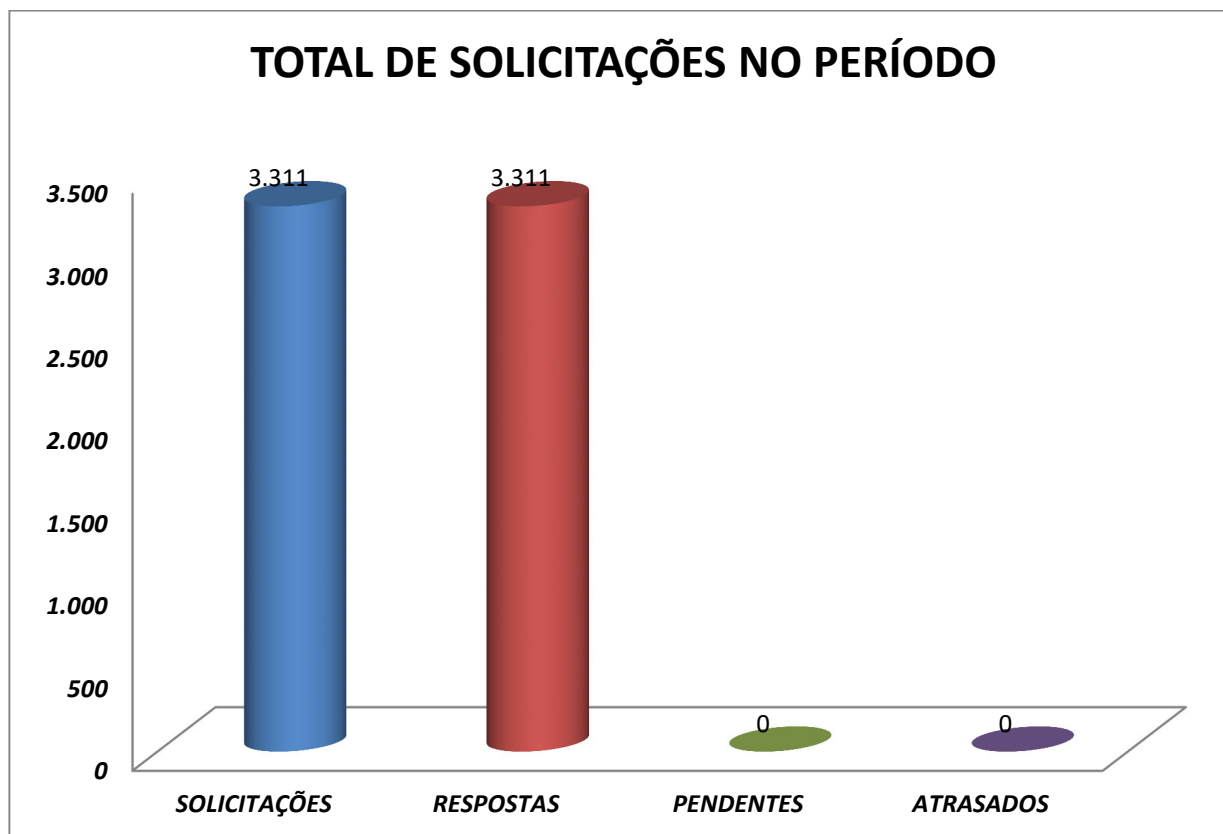
As variáveis utilizadas nesta análise são:

*Data de cadastramento no sistema*

*Estado Federativo, sexo e ocupação do requerente*

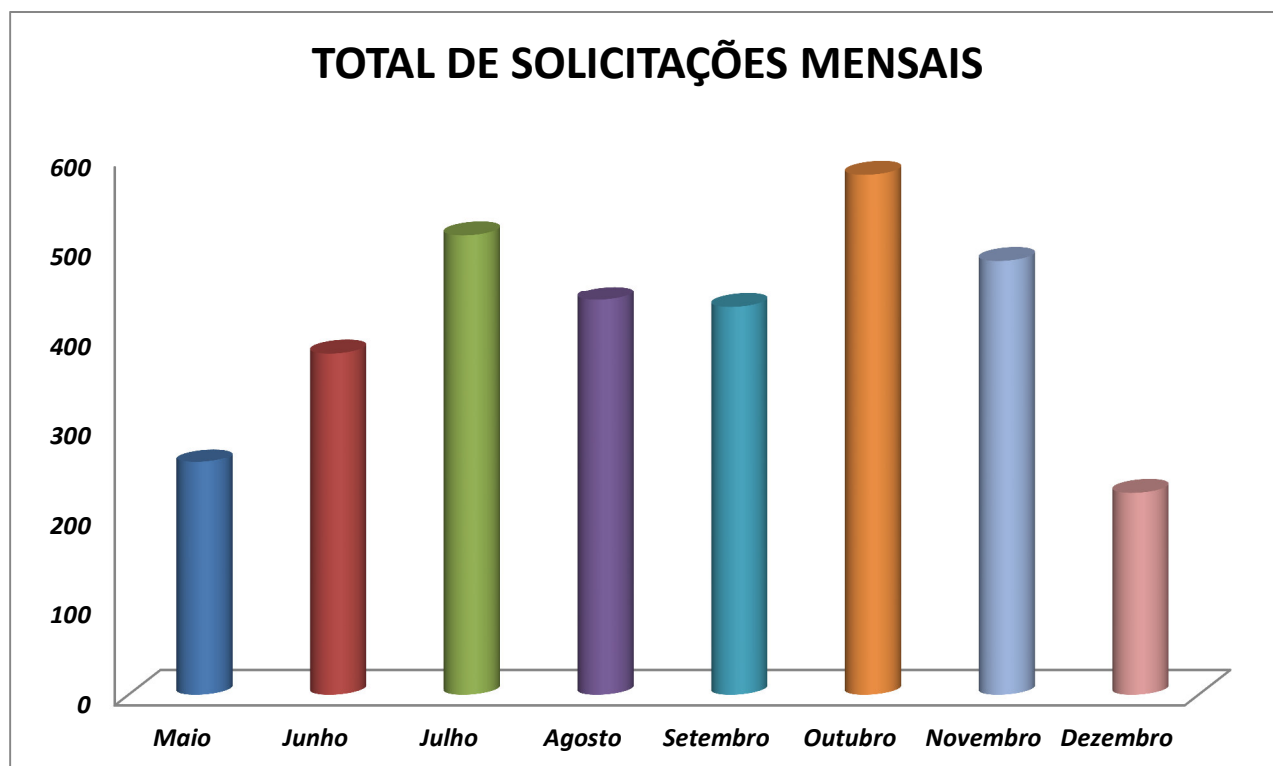
*Unidade Detentora da Informação*

SOLICITAÇÕES	RESPOSTAS	PENDENTES	ATRASADOS	ÍNDICE DE RESPOSTAS
3311	3311	0	0	100%



## 1.1. Solicitações mensais

SOLICITAÇÕES AO TJSP - SIC NO PERÍODO									
MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
258	381	511	440	433	580	484	224	3.311	414

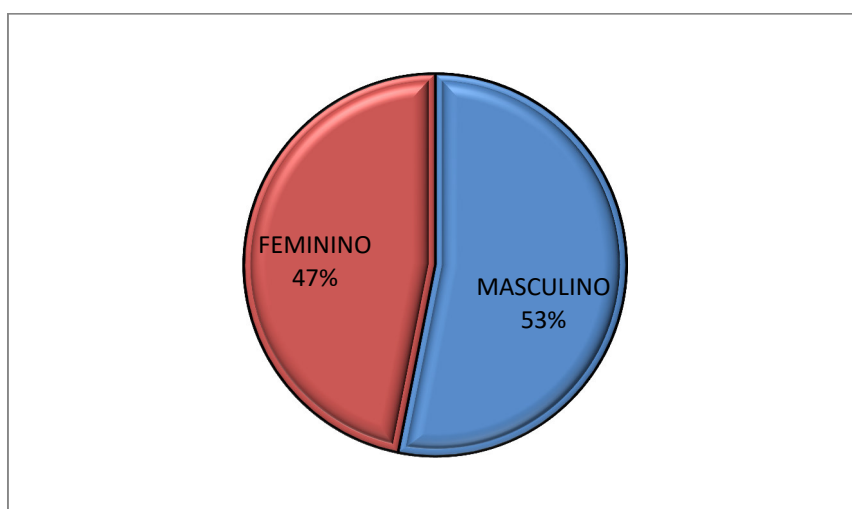
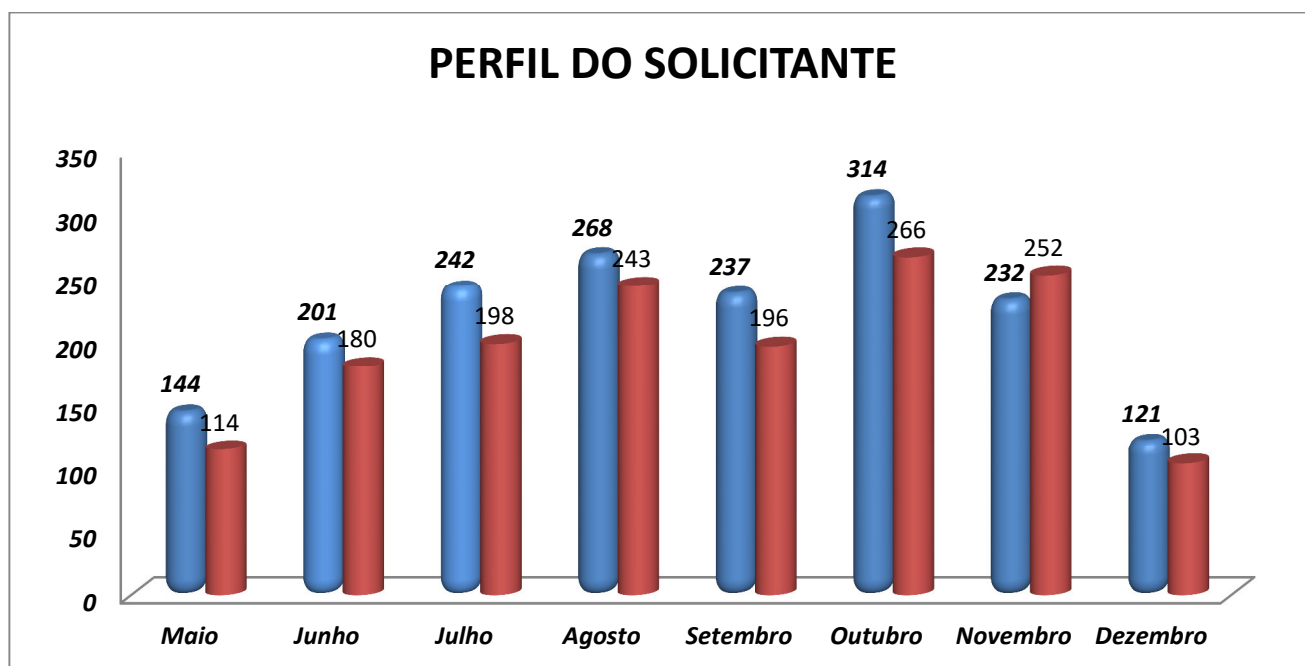


### Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação

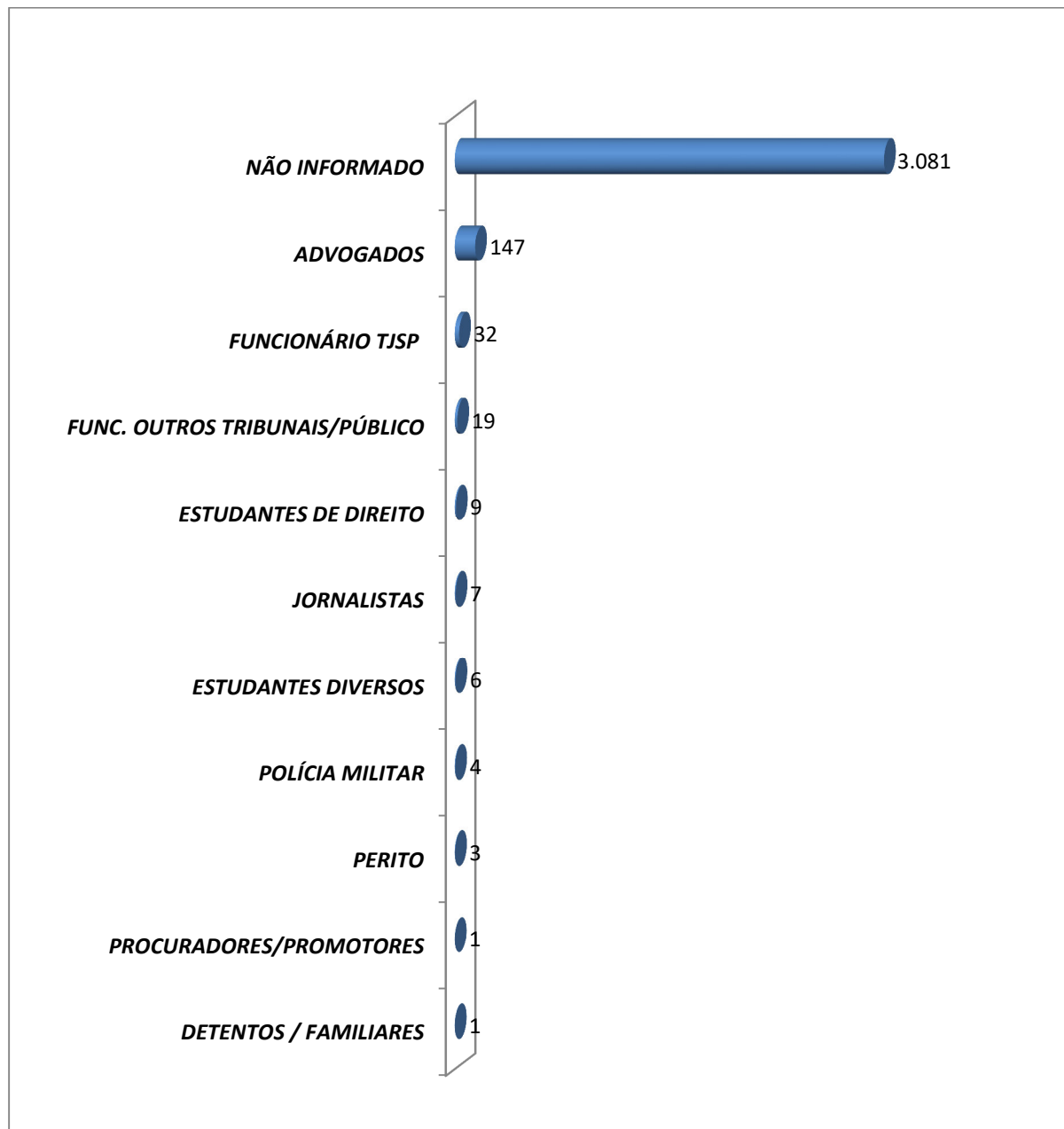
Mês	Número de Pedidos	Evolução mensal
Maio	258	
Junho	381	32%
Julho	511	25%
Agosto	440	-16%
Setembro	433	-2%
Outubro	580	25%
Novembro	484	-20%
Dezembro	224	116%
<b>TOTAL</b>	<b>3311</b>	
<b>MÉDIA DO PERÍODO</b>	<b>414</b>	

## 1.2. Perfil do Cidadão solicitante por Gênero

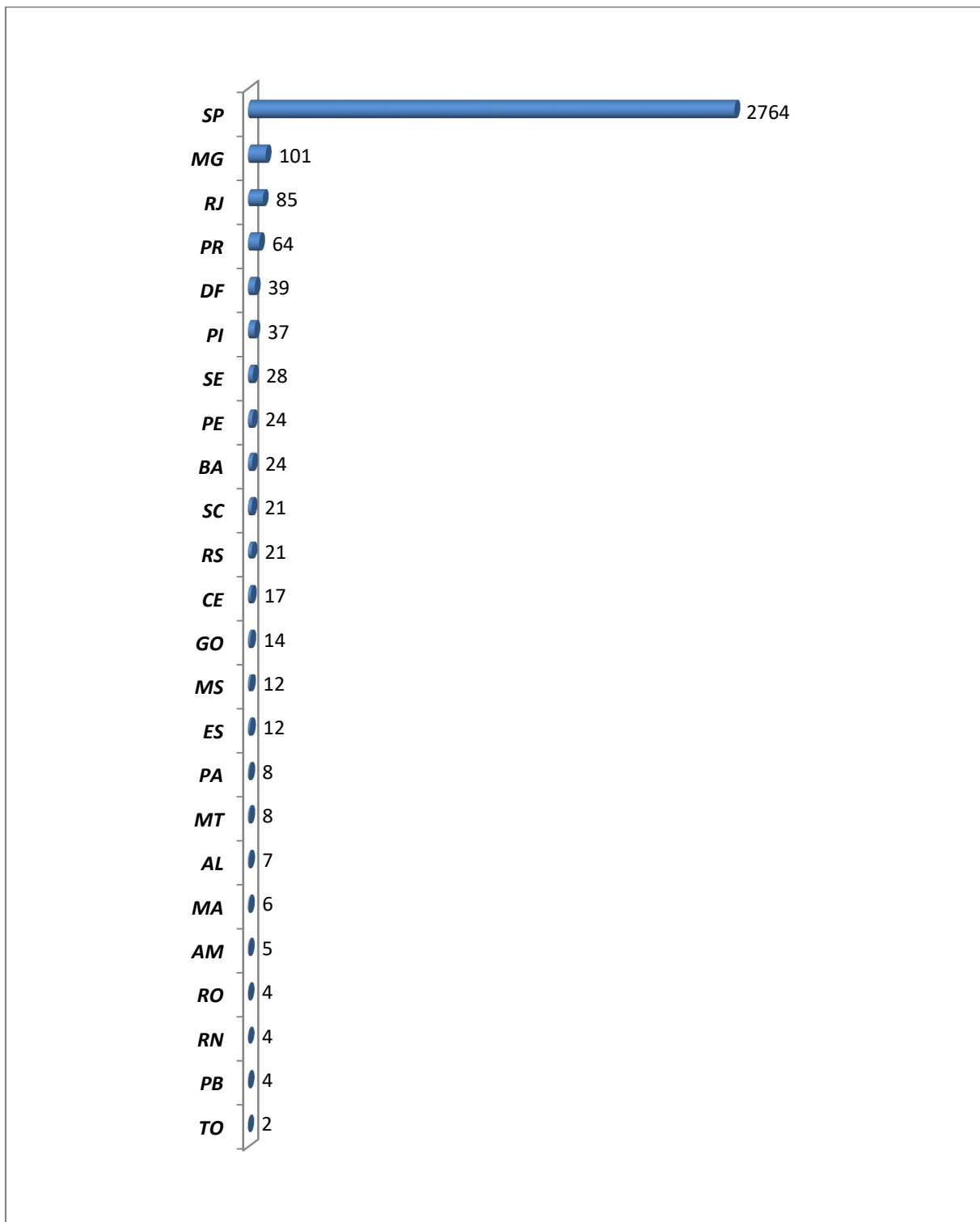
	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
<b>MASCULINO</b>	144	201	242	268	237	314	232	121	1759
<b>FEMININO</b>	114	180	198	243	196	266	252	103	1552
<b>TRANSEXUAL</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	258	381	440	511	433	580	484	224	3311



### 1.3. Perfil do Cidadão solicitante por Ocupação

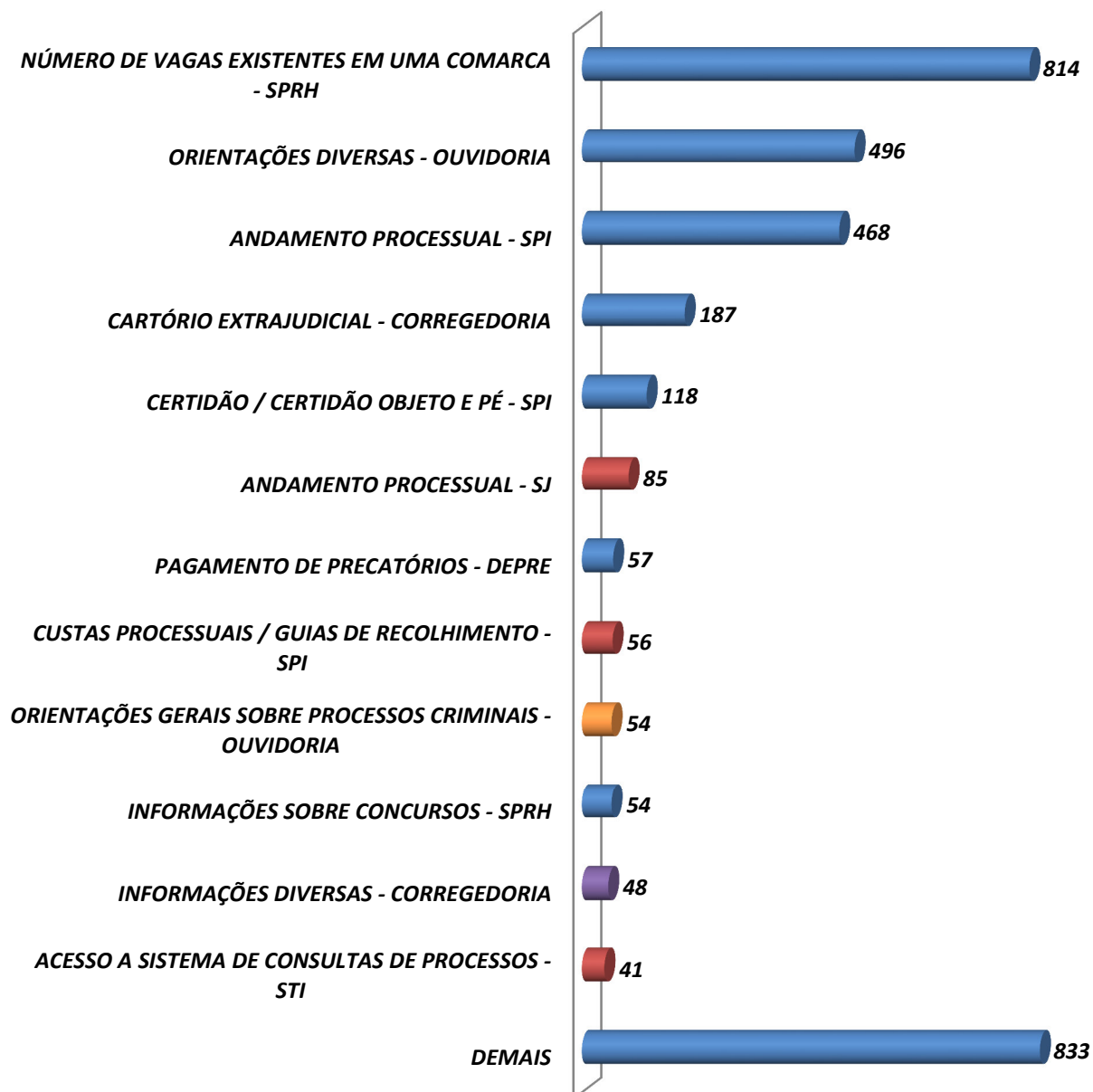


## 1.4. Perfil do Cidadão solicitante por Estado





## 1.5. Assuntos mais solicitados pelo Cidadão e respectivas Unidades Detentoras de Informações



## 2. SOLICITAÇÕES POR TELEFONE

A Seção de Gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, orienta o cidadão a procurar o setor responsável por seu questionamento, fornecendo o telefone, ou dando a resposta objetiva.

### 2.1. Solicitações mensais

#### SOLICITAÇÕES AO TJSP - SIC – “POR TELEFONE”

MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
377	889	634	785	626	633	589	431	4964	621

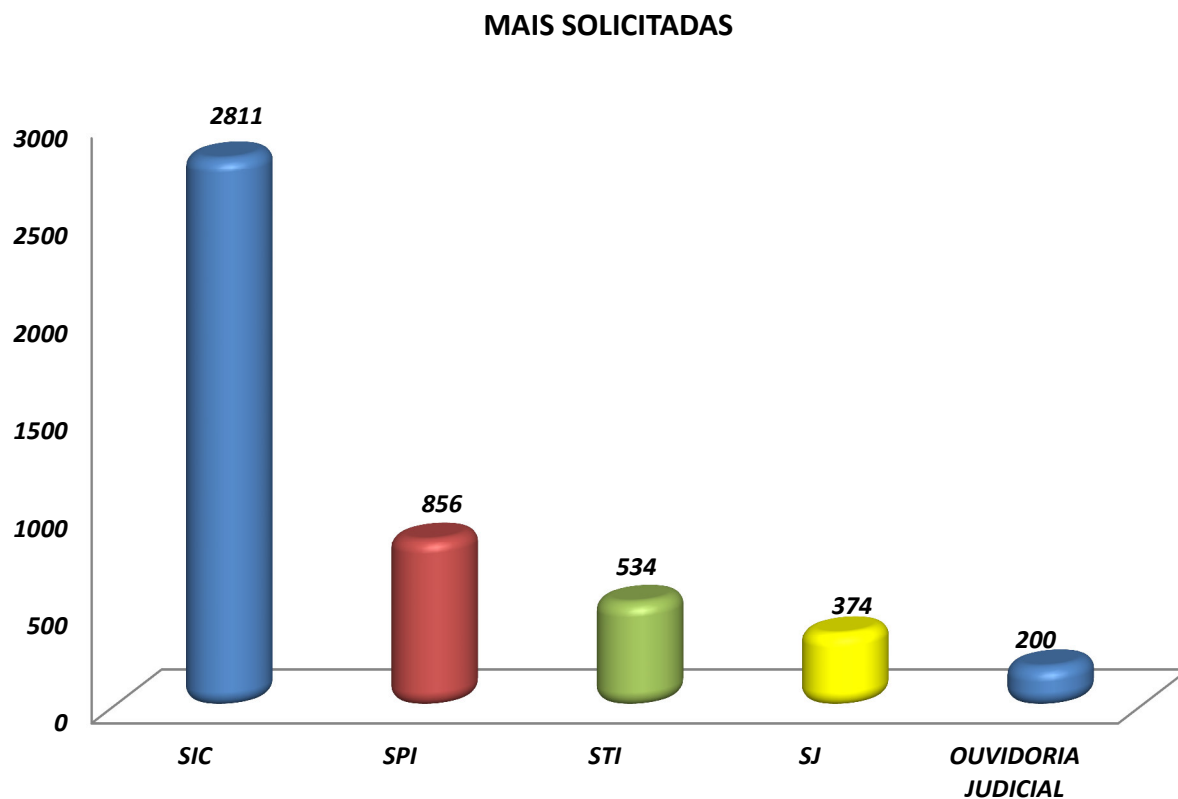
Evolução mensal do número de pedidos de acesso à informação – Por Telefone		
Mês	Número de Pedidos	Evolução mensal
Maio	377	-
Junho	889	58%
Julho	634	-40%
Agosto	785	19%
Setembro	626	-25%
Outubro	633	1%
Novembro	589	-7%
Dezembro	431	-37%
<b>TOTAL</b>	<b>4.964</b>	
<b>MÉDIA DO TRIMESTRE</b>	<b>621</b>	

## 2.2. Solicitações por Unidades Detentoras da Informação

Conforme quadro abaixo, podemos verificar que as a maioria das informações por telefone são resolvidas pela Seção de Gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, sem necessidade de acionar outro setor.

<b>UNIDADES</b>	<b>SOLICITAÇÕES</b>
<b>SIC</b>	<b>2811</b>
<b>SPI</b>	<b>856</b>
<b>STI</b>	<b>534</b>
<b>SJ</b>	<b>374</b>
<b>OUVIDORIA JUDICIAL</b>	<b>200</b>
<b>SEMA</b>	<b>81</b>
<b>DEPRE</b>	<b>25</b>
<b>SPR</b>	<b>22</b>
<b>SPRH</b>	<b>20</b>
<b>CORREGEDORIA</b>	<b>16</b>
<b>CIJ- COORD. DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE</b>	<b>8</b>
<b>SGRH</b>	<b>6</b>
<b>NUPEMEC</b>	<b>5</b>
<b>SOF</b>	<b>3</b>
<b>DARAJ</b>	<b>1</b>
<b>SAD</b>	<b>1</b>
<b>SAS</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4964</b>

### 2.3. Unidades Detentoras da Informação mais solicitadas por telefone



## **ANÁLISE**

---

Destacamos que a média de solicitações recebidas neste período de 16 de maio a 31 de dezembro de 2017 pelo formulário eletrônico no portal do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, foi de 414 por mês, enquanto que o atendimento telefônico resultou na média mensal de 621 solicitações.

São Paulo, 19 de abril de 2018.