

TRIBUNAL DE JUSTIÇA



3 DE FEVEREIRO DE 1874

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

**RELATÓRIO ANUAL
2024**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA JUDICIAL
SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
Praça Doutor João Mendes, s/nº, 17º andar - sala 1710 - Centro - São Paulo/SP - CEP: 01501-900
<https://www.tjsp.jus.br/>



Presidente do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2024/2025)
Desembargador Fernando Antonio Torres Garcia

Ouvidores do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2024/2025)
Desembargador Afonso de Barros Faro Júnior
Desembargadora Rosangela Maria Telles

Coordenadoria de Apoio ao Gabinete da Ouvidoria Judicial
Rodrigo Marques de Campos

Seção de Gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
Lígia Cristina Purvin de Figueiredo
Mara Cristina Gomes Correia



1 INTRODUÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, foi regulamentado pela Resolução nº 566/2012, posteriormente alterada pela Resolução nº 669/2014.

A regulamentação do SIC está em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 que garante o direito de acesso às informações públicas, de forma ágil, eficiente e transparente.

Além disso, a Resolução nº 215/2015 do Conselho Nacional de Justiça, estabeleceu diretrizes para a transparência administrativa e a Portaria nº 9.546/2018 vinculou formalmente o SIC à Ouvidoria Judicial do TJSP.

Este relatório apresenta uma análise detalhada das solicitações recebidas pelo SIC em 2024, considerando variáveis como:

- Estado federativo
- Sexo
- Ocupação
- Escolaridade
- Faixa etária
- Setores acionados
- Assuntos solicitados
- Tempo de resposta

O objetivo é fornecer uma visão clara e abrangente sobre o desempenho do SIC no período analisado.

Considerando a necessidade de atualização da atual Resolução TJSP nº 669/2014, em razão da Resolução CNJ nº 215/2015, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e da alteração de competência da antiga SEPLAN para a Ouvidoria, foi elaborada minuta de nova regulamentação do SIC, atualmente em análise.



2. TOTAL DE SOLICITAÇÕES

Em 2024, o SIC recebeu 3.513 pedidos de acesso à informação:

- 3.109 pedidos foram atendidos e respondidos;
- 404 pedidos não foram atendidos (detalhes serão apresentados a seguir);
- 81 recursos foram interpostos contra as respostas fornecidas.

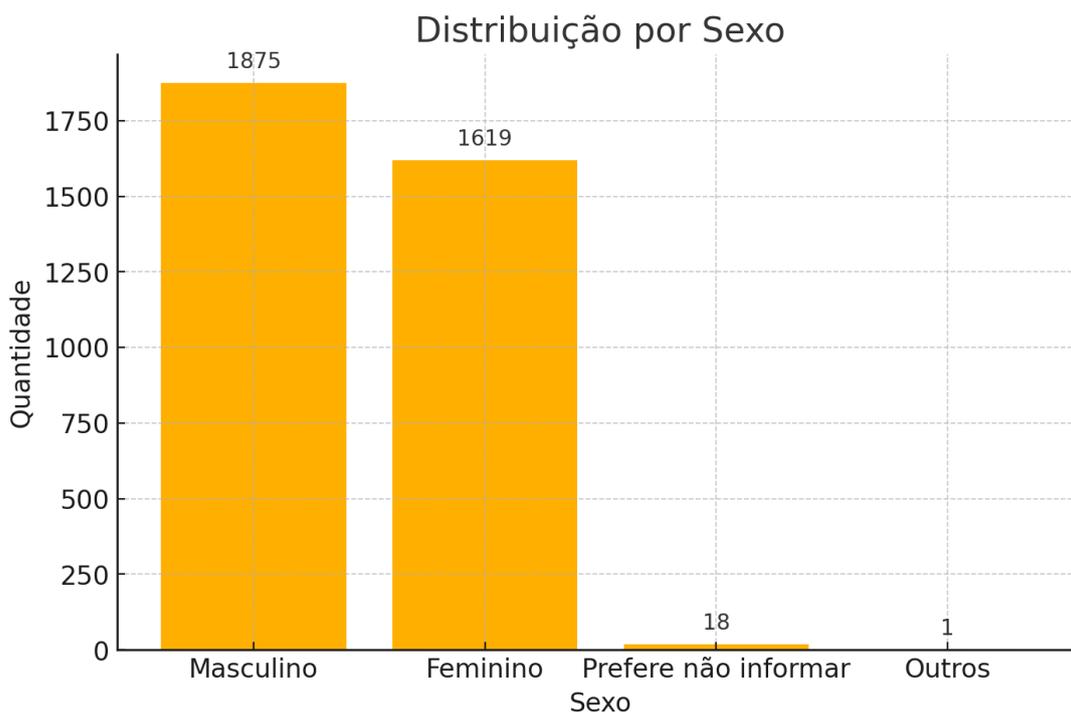
As tabelas a seguir apresentam a análise detalhada dos perfis dos solicitantes e das demandas recebidas.



2.1 Perfil do Cidadão solicitante por Sexo

A maioria das solicitações foi realizada por pessoas do sexo masculino (53,4%), seguidas por pessoas do sexo feminino (46,1%).

SEXO	Quantidade
Masculino	1875
Feminino	1619
Prefere não informar	18
Outros	1
Total	3513



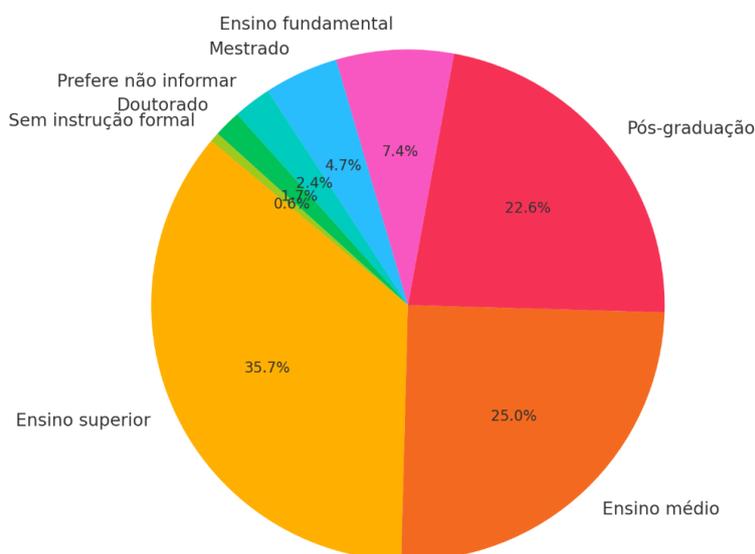


2.2 Perfil do Cidadão solicitante por Escolaridade

O maior grupo de solicitantes possui ensino superior completo (35,7%), seguido por aqueles com ensino médio (24,9%) e pós-graduação (22,5%).

ESCOLARIDADE	Quantidade
Ensino superior	1254
Ensino médio	877
Pós-graduação	793
Ensino fundamental	260
Mestrado	164
Prefere não informar	84
Doutorado	60
Sem instrução formal	21
Total	3513

Distribuição por Escolaridade





2.3 Perfil do Cidadão solicitante por Ocupação

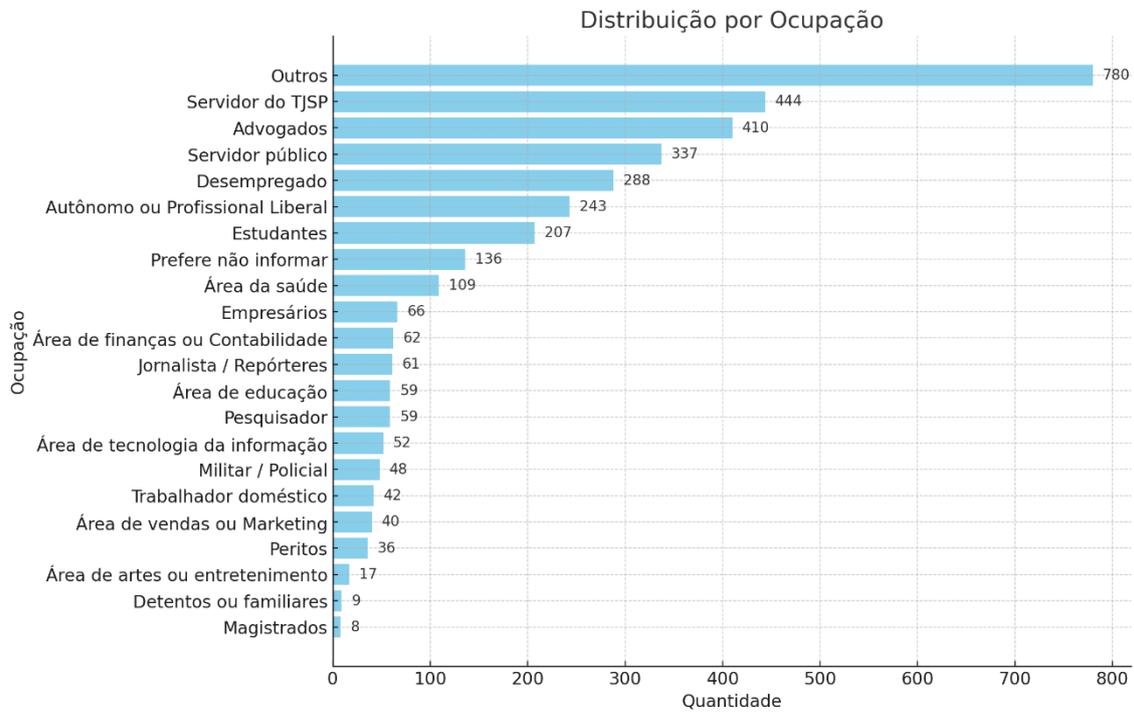
Entre solicitantes que mais demandaram serviços do SIC, destacam-se os servidores públicos e advogados.

OCUPAÇÃO	Quantidade
Outros	780
Servidor do TJSP	444
Advogados	410
Servidor público	337
Desempregado	288
Autônomo ou Profissional Liberal	243
Estudantes	207
Prefere não informar	136
Área da saúde	109
Empresários	66
Área de finanças ou Contabilidade	62
Jornalista / Repórteres	61
Área de educação	59
Pesquisador	59
Área de tecnologia da informação	52
Militar / Policial	48
Trabalhador doméstico	42
Área de vendas ou Marketing	40
Peritos	36
Área de artes ou entretenimento	17
Detentos ou familiares	9
Magistrados	8
Total	3513



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA JUDICIAL
SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Praça Doutor João Mendes, s/nº, 17º andar - sala 1710 - Centro - São Paulo/SP - CEP: 01501-900
<https://www.tjsp.jus.br/>

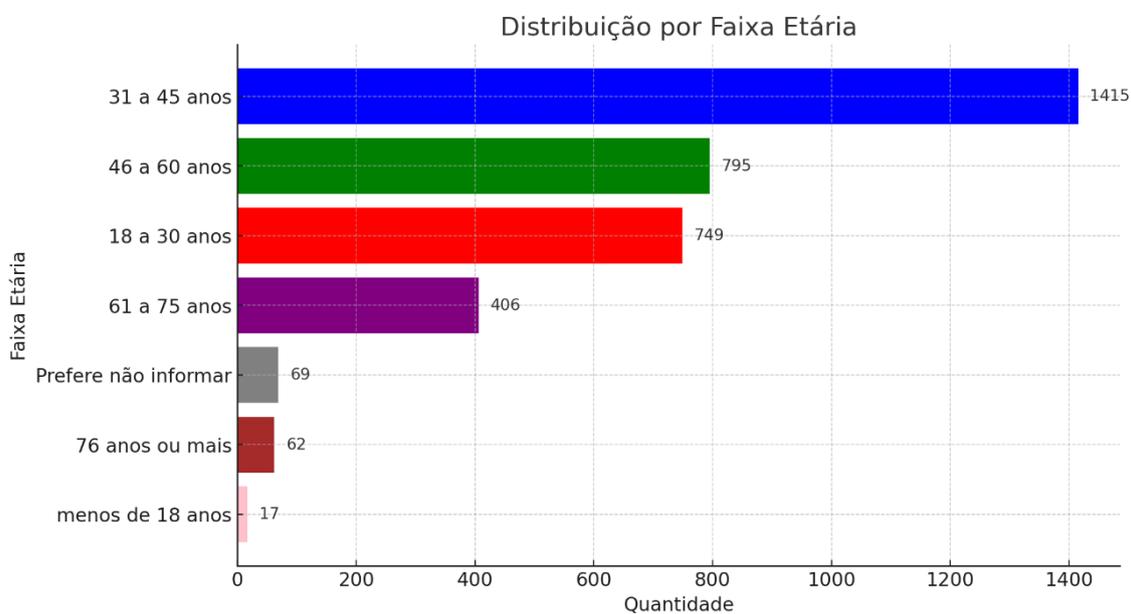




2.4 Perfil do Cidadão solicitante faixa etária

A maioria dos pedidos foi registrada por pessoas entre 31 e 45 anos (40,3%), seguidas por cidadãos entre 46 e 60 anos (22,6%).

FAIXA ETÁRIA	Quantidade
31 a 45 anos	1415
46 a 60 anos	795
18 a 30 anos	749
61 a 75 anos	406
Prefere não informar	69
76 anos ou mais	62
menos de 18 anos	17
Total	3513

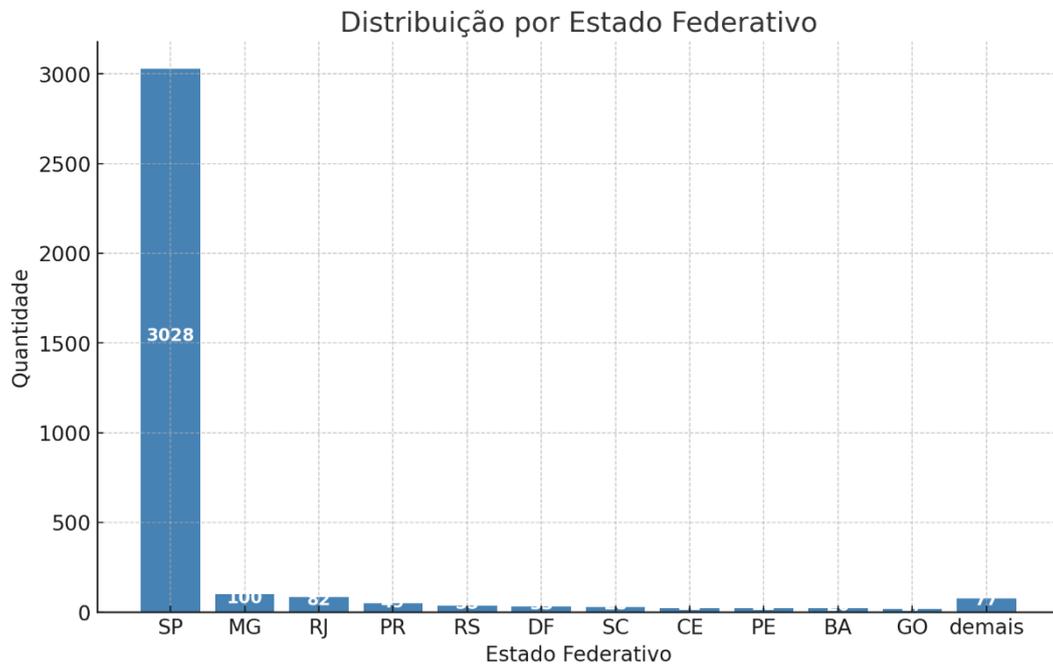




2.5 Perfil do Cidadão solicitante por Unidade Federativa

A análise das solicitações recebidas pelo SIC revelou que a maior parte dos pedidos foi realizada por cidadãos do Estado de São Paulo.

ESTADO FEDERATIVO	Quantidade
SP	3028
MG	100
RJ	82
PR	49
RS	35
DF	33
SC	28
CE	22
PE	22
BA	20
GO	17
demais	77
Total	3513





3. Setores acionados para informações

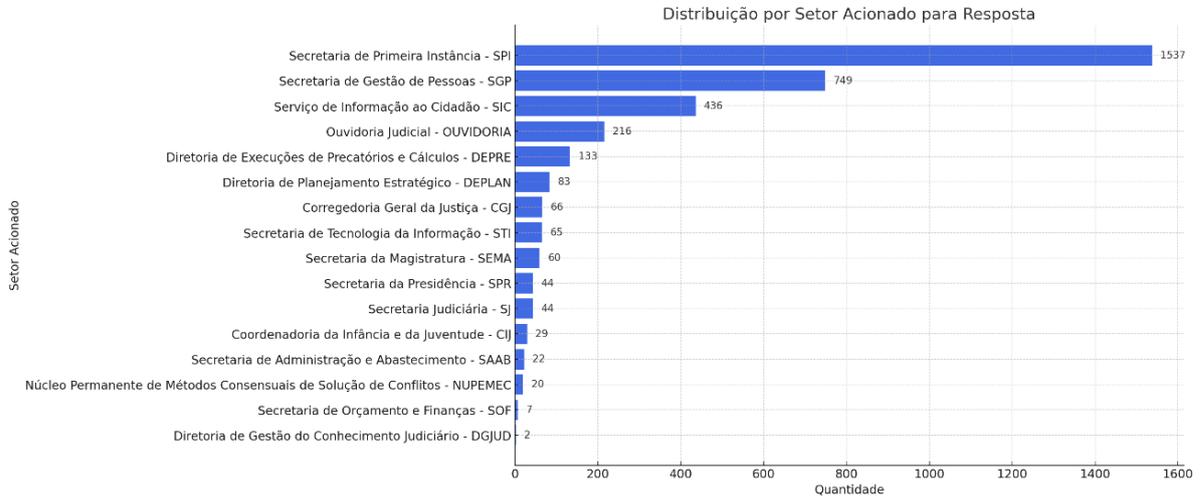
Os pedidos foram direcionados a diversas áreas do TJSP, com destaque para:

- Secretaria de Primeira Instância (SPI) – responsável por 43,7% das demandas.
- Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) – acionada em 21,3% dos casos.

SETOR ACIONADO PARA RESPOSTA	Quantidade
Secretaria de Primeira Instância - SPI	1537
Secretaria de Gestão de Pessoas - SGP	749
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	436
Ouvidoria Judicial - OUVIDORIA	216
Diretoria de Execuções de Precatórios e Cálculos - DEPRE	133
Diretoria de Planejamento Estratégico - DEPLAN	83
Corregedoria Geral da Justiça - CGJ	66
Secretaria de Tecnologia da Informação - STI	65
Secretaria da Magistratura - SEMA	60
Secretaria da Presidência - SPR	44
Secretaria Judiciária - SJ	44
Coordenadoria da Infância e da Juventude - CIJ	29
Secretaria de Administração e Abastecimento - SAAB	22
Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC	20
Secretaria de Orçamento e Finanças - SOF	7
Diretoria de Gestão do Conhecimento Judiciário - DGJUD	2
Total	3513



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA JUDICIAL
SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
Praça Doutor João Mendes, s/nº, 17º andar - sala 1710 - Centro - São Paulo/SP - CEP: 01501-900
<https://www.tjsp.jus.br/>





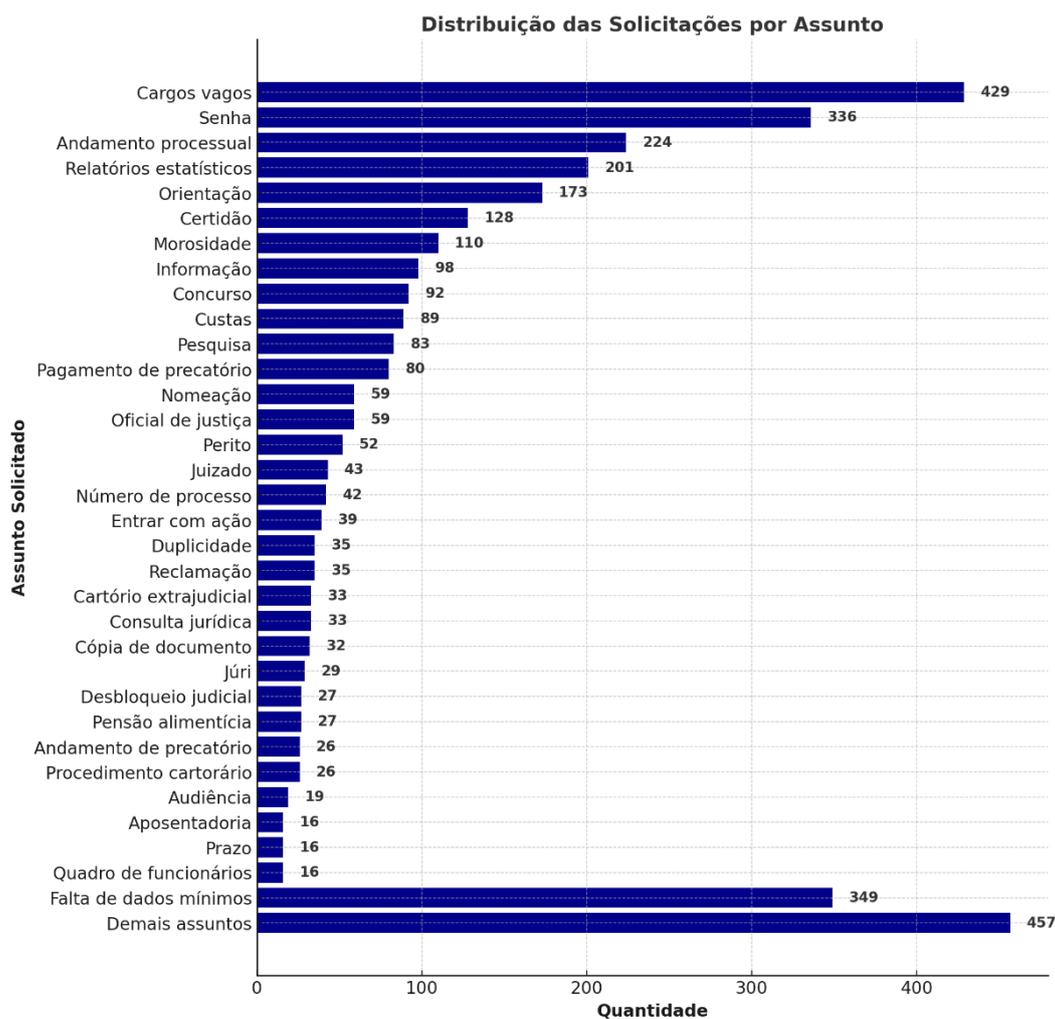
3.1 Assuntos solicitados

Os principais temas solicitados incluíram cargos vagos, andamento processual, relatórios estatísticos e informações sobre concursos públicos.

ASSUNTO SOLICITADO	Quantidade
Cargos vagos	429
Senha	336
Andamento processual	224
Relatório estatísticos	201
Orientação	173
Certidão	128
Morosidade	110
Informação	98
Concurso	92
Custas	89
Pesquisa	83
Pagamento de precatório	80
Nomeação	59
Oficial de justiça	59
Perito	52
Juizado	43
Número de processo	42
Entrar com ação	39
Duplicidade	35
Reclamação	35
Cartório extrajudicial	33
Consulta jurídica	33
Cópia de documento	32
Júri	29
Desbloqueio judicial	27
Pensão alimentícia	27



Andamento de precatório	26
Procedimento cartorário	26
Audiência	19
Aposentadoria	16
Prazo	16
Quadro de funcionários	16
Falta de dados mínimos	349
Demais assuntos	457
Total	3513





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA JUDICIAL
SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
Praça Doutor João Mendes, s/nº, 17º andar - sala 1710 - Centro - São Paulo/SP - CEP: 01501-900
<https://www.tjsp.jus.br/>





3.2 Quantidade de demandas por solicitação

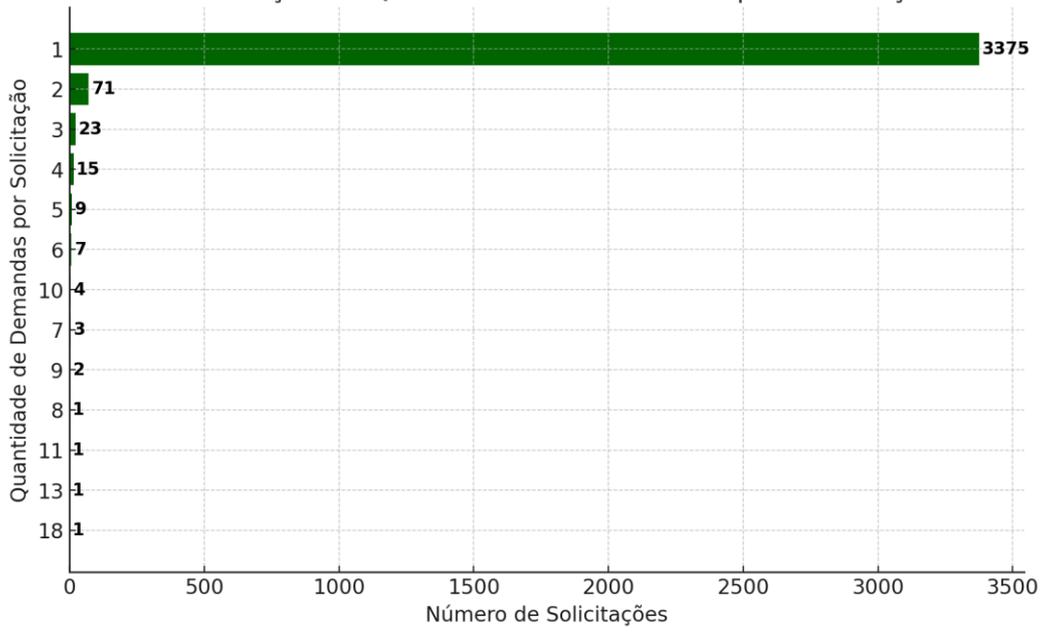
A análise das solicitações recebidas pelo SIC revelou que cada pedido pode conter uma ou mais demandas. Isso significa que, em um único protocolo, o cidadão pode solicitar informações sobre diferentes temas, aumentando a complexidade e o volume de respostas necessárias.

Embora o número total de solicitações tenha alcançado 3.513, o número real de demandas analisadas foi de 3.862, devido às múltiplas questões incluídas em alguns pedidos.

DEMANDAS POR SOLICITAÇÃO	Número de solicitações	Total de demandas
1	3375	3375
2	71	142
3	23	69
4	15	60
5	9	45
6	7	42
10	4	40
7	3	21
9	2	18
8	1	8
11	1	11
13	1	13
18	1	18
Total	3513	3862



Distribuição da Quantidade de Demandas por Solicitação



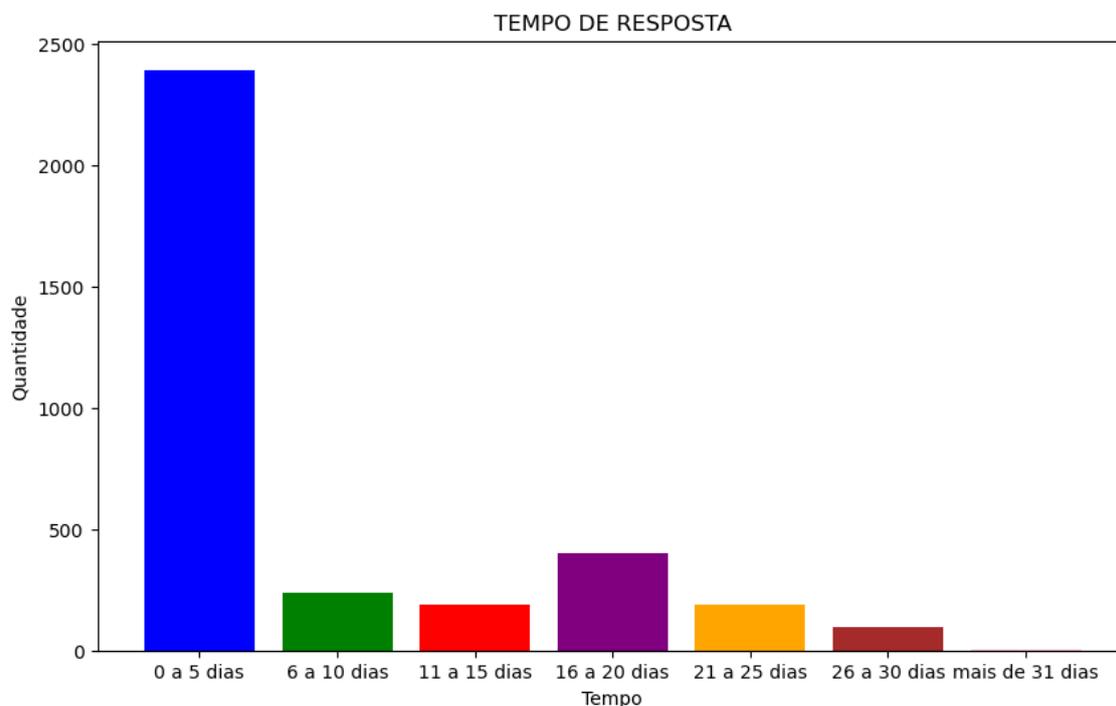


3.3 Tempo médio para fornecimento das respostas

O tempo médio de resposta seguiu os prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI):

- 68,1% das solicitações foram respondidas em até 5 dias.

TEMPO DE RESPOSTA EM DIAS	Quantidade
0 a 5	2392
6 a 10	240
11 a 15	191
16 a 20	399
21 a 25	188
26 a 30	97
mais de 31	6
Total	3513

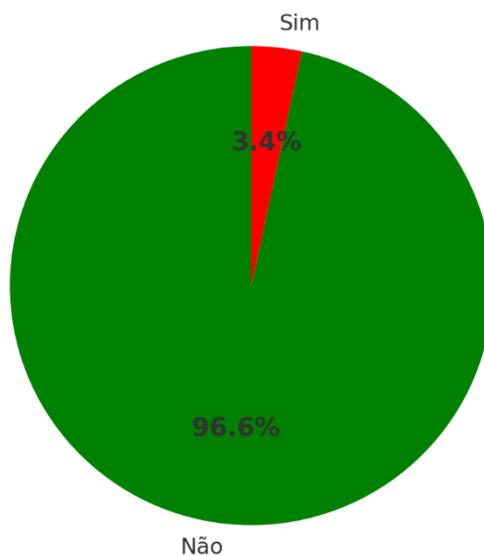




3.4 Prorrogação de prazo para fornecimento de resposta

FOI PRORROGADO	Quantidade
Não	3395
Sim	118
Total	3513

Distribuição de Solicitações Prorrogadas



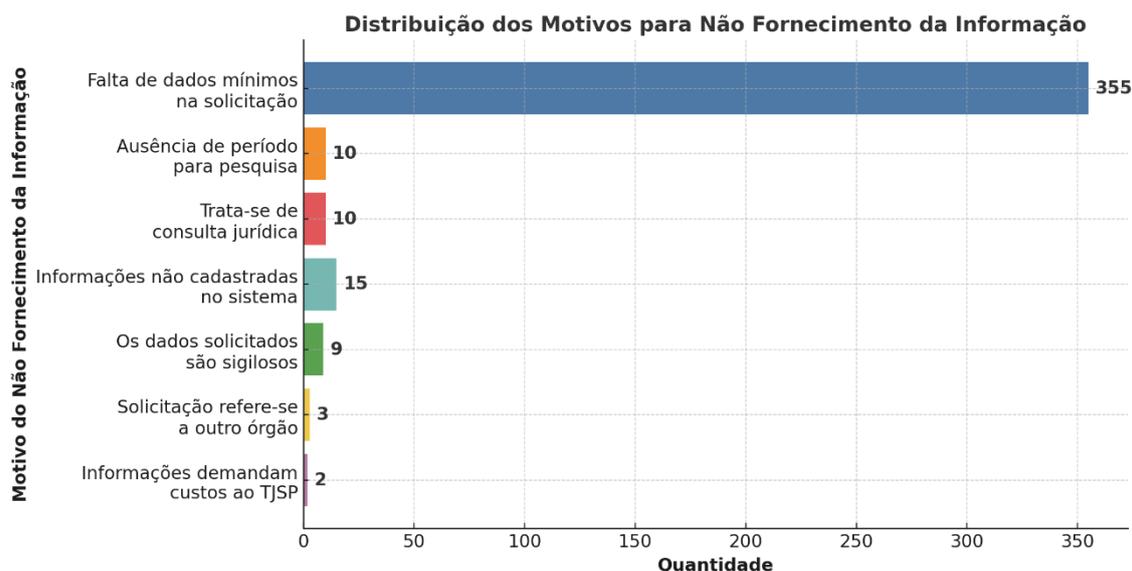


4. PEDIDOS NÃO ATENDIDOS

Durante o período analisado, 404 pedidos de acesso à informação não puderam ser atendidos pelas unidades responsáveis.

A análise desses pedidos reforça a necessidade de orientar os solicitantes sobre os critérios para apresentação das demandas, garantindo maior precisão e assertividade nas respostas.

MOTIVO DO NÃO FORNECIMENTO DA INFORMAÇÃO	Quantidade
Falta de dados mínimos na solicitação	355
Ausência de período para pesquisa	10
Trata-se de consulta jurídica	10
Informações solicitadas não cadastradas no sistema	15
Os dados solicitados são sigilosos	9
Solicitação refere-se a outro órgão	3
Informações demandam custos ao TJSP	2
Total	404





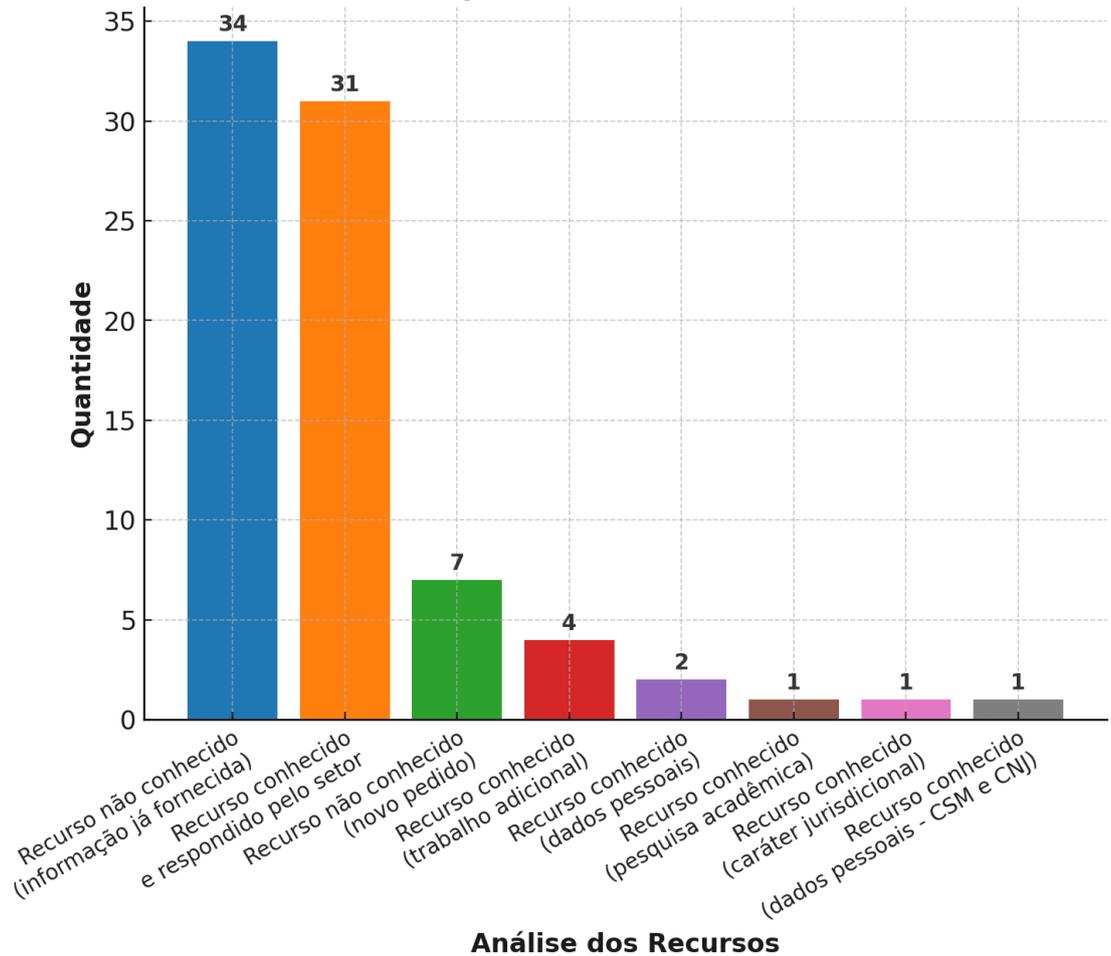
5. RECURSOS

O SIC recebeu 81 recursos decorrentes das informações fornecidas.

ANÁLISE DOS RECURSOS	Quantidade
Recurso não conhecido pela informação já ter sido fornecida	34
Recurso conhecido e respondido pelo setor	31
Recurso não conhecido por conter novo pedido	7
Recurso conhecido - resposta: negado por exigir trabalho adicional	4
Recurso conhecido - resposta: negado por tratar de dados pessoais	2
Recurso conhecido - resposta: negado por envolver pesquisa acadêmica	1
Recurso conhecido - resposta: negado por conter caráter jurisdicional	1
Recurso conhecido - resposta: negado por tratar de dados pessoais - submetido ao CSM com negativa de provimento e comunicação ao CNJ	1
Total	81



Distribuição da Análise dos Recursos





6. ANÁLISE

É importante ressaltar que, durante o ano de 2023, tivemos 2.416 solicitações recebidas por meio do formulário eletrônico disponível no portal do TJSP, enquanto no ano de 2024 esse número aumentou para 3.513.

O aumento de 45,44% no número de solicitações em relação ao ano anterior demonstra o crescimento da demanda por transparência e acesso à informação no TJSP.

O SIC segue aprimorando seus processos de trabalho para garantir maior eficiência e transparência na prestação das informações. A atualização da regulamentação do SIC, alinhada à Resolução nº 215/2015 do CNJ e à LGPD, será um passo fundamental para otimizar os serviços prestados.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2025.