

Serviço de Informações ao Cidadão da Fundação Procon/SP

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES 2021

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC foi implantado na Fundação Procon/SP em 16/05/2012, quando da entrada em vigor da Lei Federal nº 12.527/2011 – LAI (Lei de Acesso à Informação), que estabeleceu aos Órgãos e entidades públicas, a obrigatoriedade de garantir acesso a informação, providenciando meios de acesso e divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações.

No ano em que se completa uma década de sua implementação, o SIC da Fundação Procon/SP segue se aperfeiçoando e demonstrando efetivo compromisso para com a sociedade e o Estado Democrático de Direito, promovendo a publicidade de informações, bem como o acesso da sociedade civil aquelas informações que porventura não se encontrem disponibilizadas na Transparência Ativa.

Em observância a legislação, a Fundação Procon/SP segue promovendo a publicidade dos recursos públicos recebidos, bem como a sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas, o que se infere dos relatórios de Informações Financeiras disponibilizados no site da entidade https://www.procon.sp.gov.br/transparencia/#trans_rel

Desta feita, observando aos preceitos da LAI, temos assegurado que o direito fundamental de acesso à informação de forma ativa (Transparência Ativa) seja cumprido pela Fundação, disponibilizando dados relativos à sua atividade sem necessidade de ser instada a fazê-lo; caso da publicação de informações financeiras, atividades desenvolvidas, licitações, dentre outras- todas constantes no site da Fundação Procon/SP <https://www.procon.sp.gov.br/transparencia/>, em manifesto cumprimento a TRANSPARÊNCIA ATIVA.

Entretanto, quando determinadas informações não se encontram disponíveis para acesso imediato, o usuário tem o direito de solicitá-las a administração, através do SIC, sendo estas solicitações classificadas como Transparência Passiva.

Em termos gerais, devem ser observados os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes: observância da **publicidade como preceito geral** e do sigilo como exceção; - **divulgação de informações** de interesse público, independentemente de solicitações; - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; - fomento ao desenvolvimento da **cultura de transparência na administração pública; desenvolvimento do controle social da administração pública.**



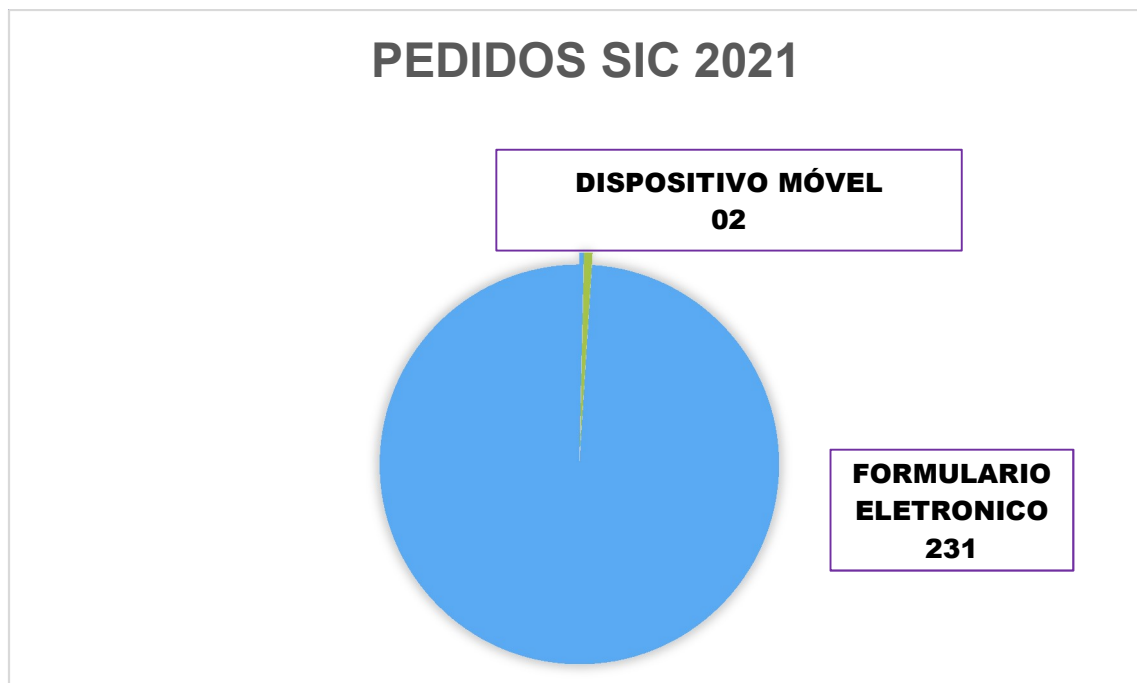
A regulação continua impactando a atividade da administração, pois a cultura de tornar públicas todas as informações, exceto aquelas que sejam pessoais ou sigilosas, instrumentaliza o cidadão para maior controle social dos Órgãos Públicos, ao mesmo tempo que impõe a tais órgãos a necessidade de rever processos internos, fluxos, registros, etc., para atender a tal obrigação. Portanto, o SIC é um valioso instrumento de cidadania e de melhoria dos serviços públicos.

O Serviço de Informação ao Cidadão da Fundação Procon/SP integra os trabalhos da Ouvidoria, cujo papel é representar os interesses do público interno e externo que utiliza os serviços do Procon/SP. A compilação de dados das demandas encaminhadas ao SIC, evidencia manifesto aumento no acesso ao canal para obtenção de informações pertinentes, que instrumentalizam o cidadão fiscalizar a atuação dos entes públicos, porém, ratifica a tendência observada nos anos anteriores, no qual há recorrente utilização inadequada canal, num total de 74,24% das demandas formuladas, que não eram efetivamente relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão.

Desta feita, nos quadros a seguir apresentamos os números gerados na prestação de informações pelo SIC no ano de 2021, a pertinência das demandas, percentual de informações, deferimentos e indeferimentos de recursos, dentre outros dados, que subsidiam uma profícua análise deste instrumento de exercício da cidadania.

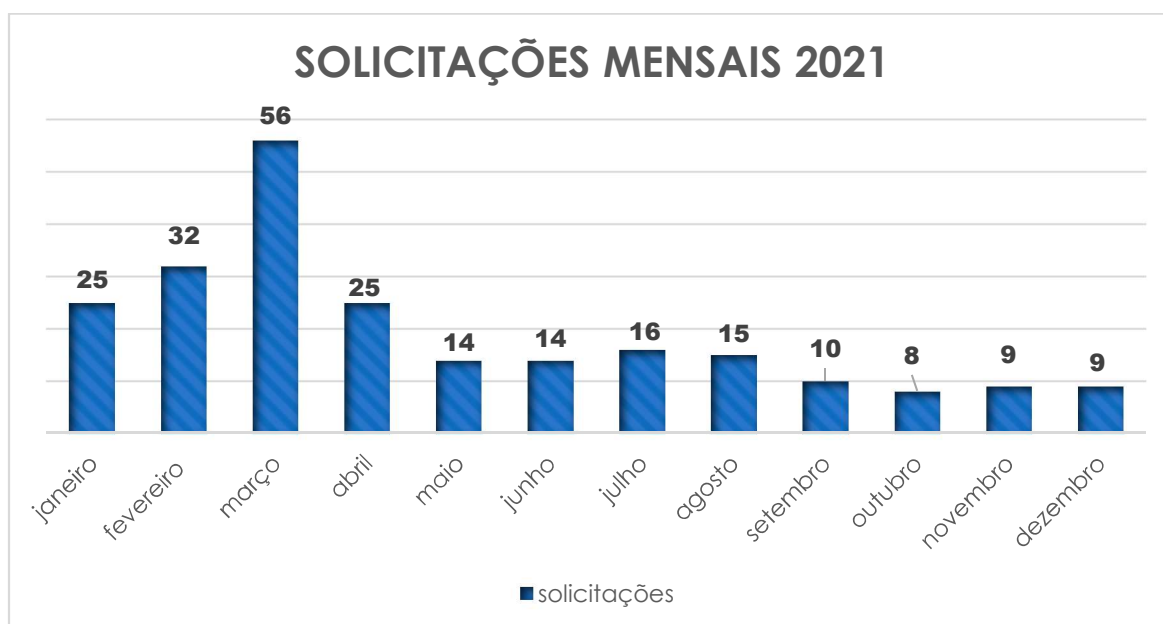
SOLICITAÇÕES / 2021

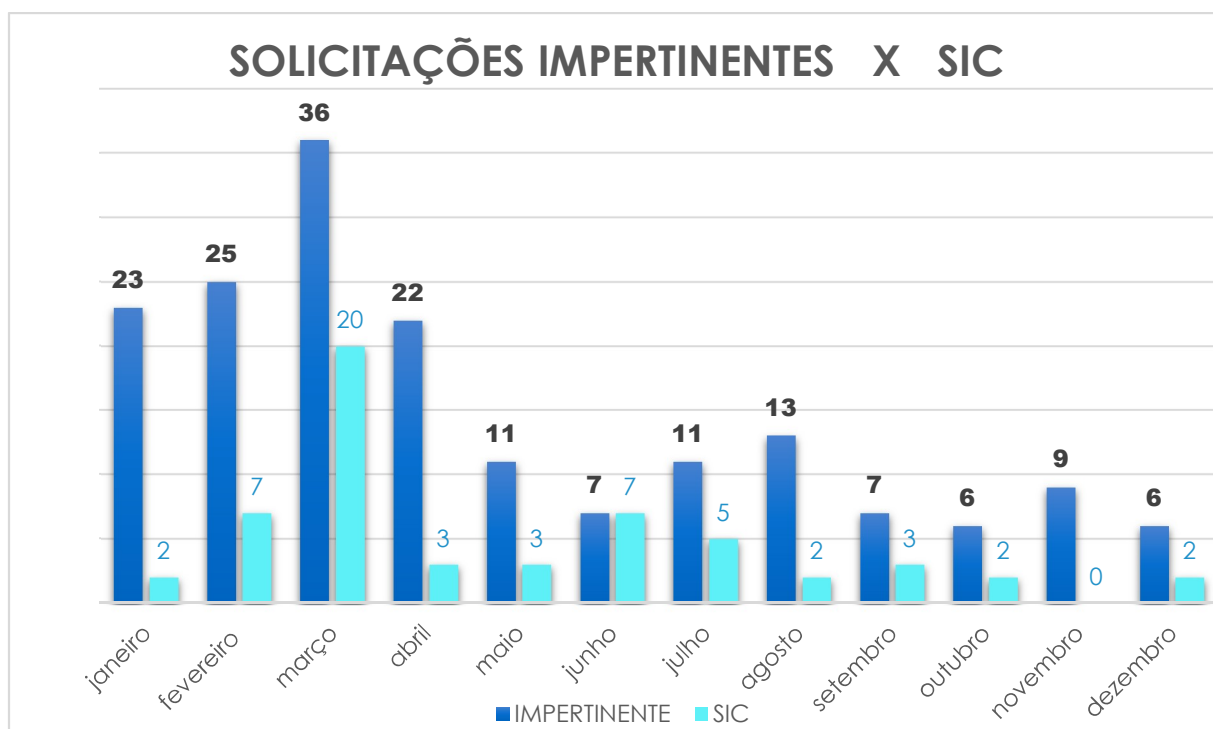
Em 2021 foram recepcionadas 233 solicitações de informações através do SIC, conforme quadro:



Das demandas recepcionadas, apenas duas foram encaminhadas por dispositivo móvel e as demais 231 demandas foram encaminhadas através do formulário eletrônico do sistema SIC.SP.

As solicitações encaminhadas ao SIC tiveram a seguinte distribuição mensal:



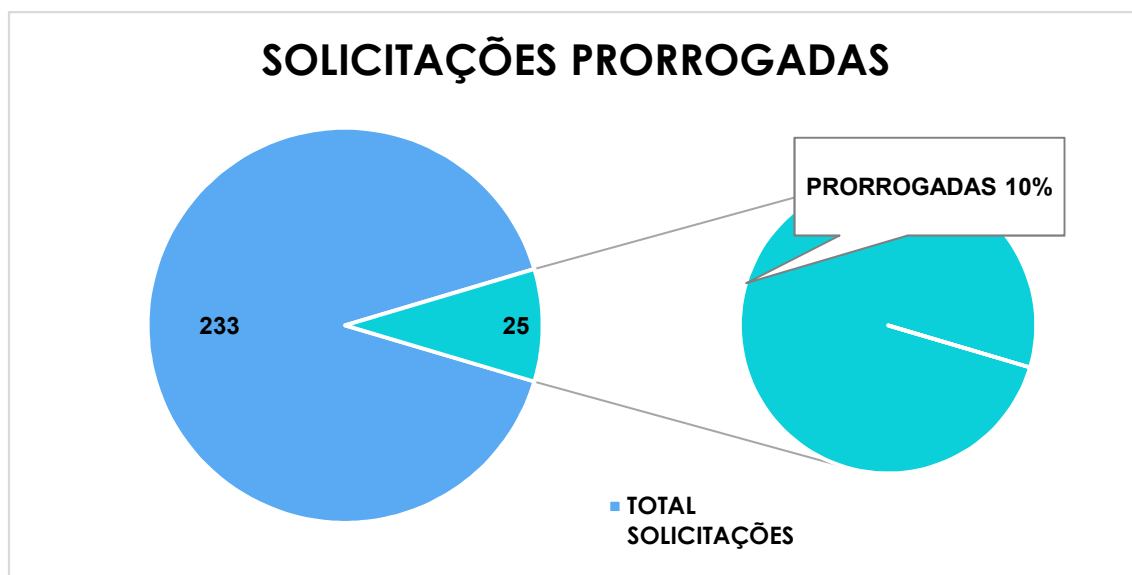


Da análise dos quadros acima, infere-se que a maior parte das solicitações (74,24% - registros) tratavam-se de consumidores que buscavam atendimento a problemas de consumo ou informações já disponibilizadas no site do Órgão. Portanto, do total de registros realizados no sistema do **SIC** durante o período letivo de 2021, apenas **60 solicitações**, representando um total de 25,76% das demandas tratavam-se de informações efetivas do serviço.

As respostas as demandas apresentadas, foram encaminhadas por carta, e-mail e consulta no site, conforme quadro a seguir:



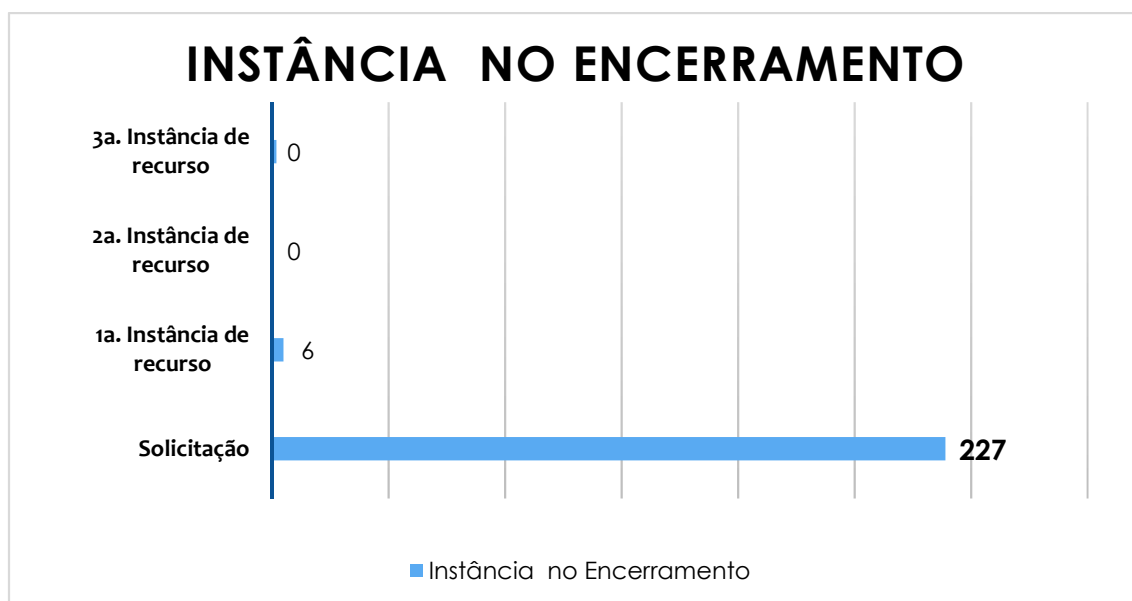
Dos registros de solicitações formulados, alguns ensejaram a prorrogação de prazo para busca e disponibilização de dados, cujos números são:



Em quase sua totalidade as demandas foram concluídas em fase de solicitação, sendo que 208 solicitações foram atendidas prontamente. Face a complexidade de algumas solicitações, as mesmas tiveram seus prazos prorrogados para que os setores competentes pudessem disponibilizar a informação solicitada; fato que ocorreu em **25** das solicitações formuladas.

Destacamos que, por vezes os setores tiveram que mobilizar funcionários, arquivos e planilhas para poderem atender as demandas, o que justificou a extensão dos prazos. Observa-se ainda, que todos os setores instados a prestar informações sempre envidaram esforços para atender as solicitações encaminhadas pelos usuários junto ao Serviço de Informação ao Cidadão.

Não obstante, alguns usuários demonstraram insatisfação, com algumas respostas, ainda que atendidas, bem como, com aquelas que apontaram indeferimento ou mesmo deferimento parcial dos pedidos. Desta feita, ofertaram recurso em suas solicitações, demandando a tramitação em outras instâncias recursais conforme quadro a seguir:

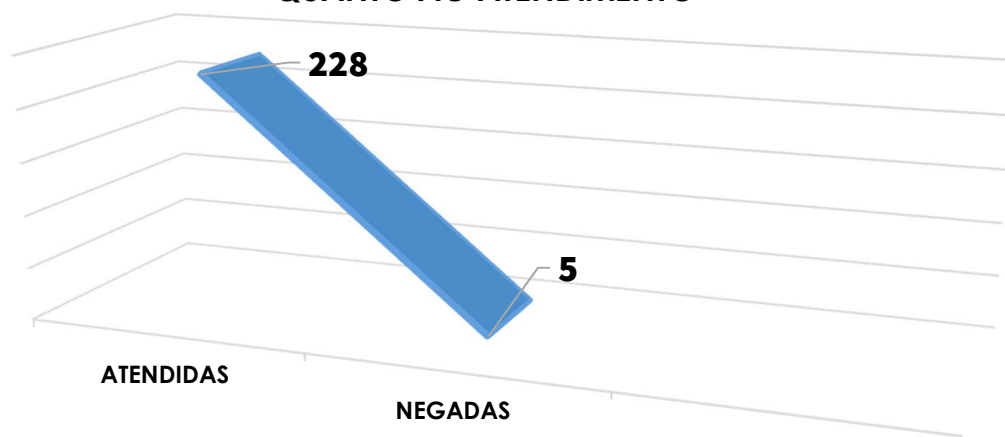


As solicitações que seguiram instância recursal, tiveram encerramento nos seguintes moldes:

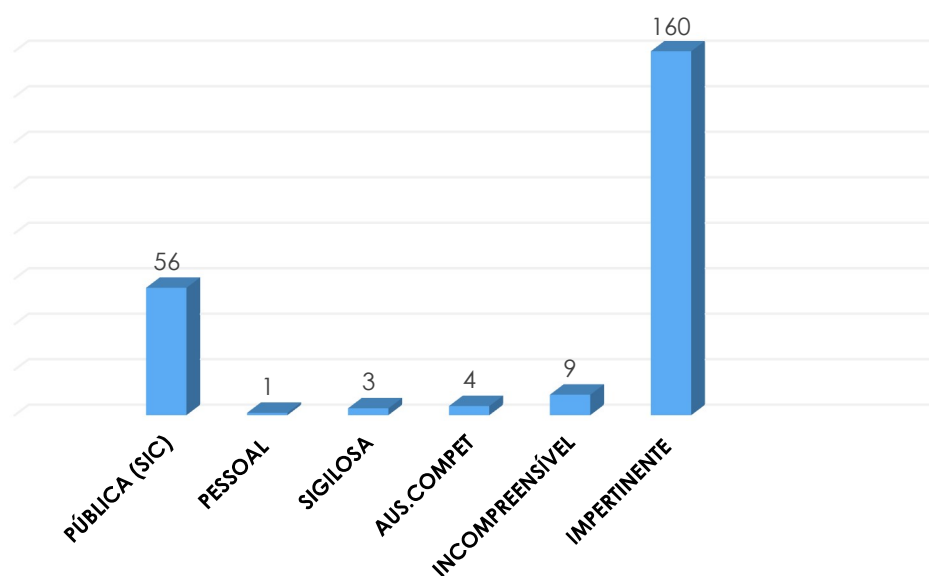


No universo de solicitações recepcionadas pelo SIC Procon, 227 solicitações foram atendidas, sendo que 05 solicitações foram negadas e apenas 01 em fase recursal foi atendida.

CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES QUANTO AO ATENDIMENTO

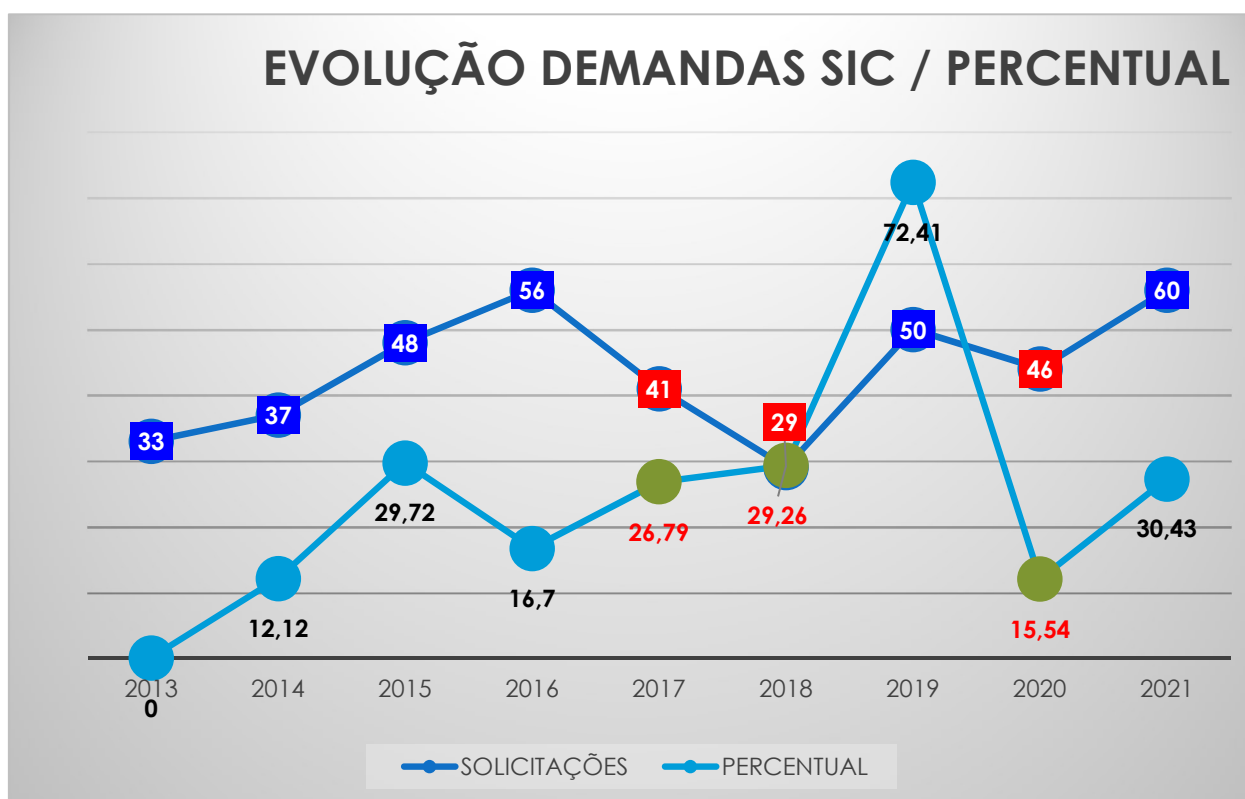


CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES SIC PROCON 2021





Em números absolutos, observa-se expressivo aumento na utilização do canal do SIC PROCON, para obtenção de informações pelos usuários; embora mantendo-se a utilização adequada do canal para obtenção de informações no ano de 2021.



Evidencia-se nos gráficos o aumento na busca de informação através do SIC Procon/SP, com redução nas demandas formuladas no último período letivo. Em termos percentuais de 2013 a 2014 observou-se um aumento de 12,12% nas solicitações de SIC.

Nos anos de 2014 a 2015 esta evolução foi de 29,73% de aumento nas solicitações efetivas de SIC. No período de 2015 a 2016 o aumento de demandas foi de **16,7%**.

Já nos anos de 2017 e 2018 observou-se queda significativa na formulação de demandas efetivas de Solicitação de Informações, resultando em queda no percentual de demandas recepcionadas no valor de **29,79 % e 29,26%**, respectivamente.

Em 2019 o canal voltou a ser utilizado com efetividade pelos cidadãos, sendo exponencial o aumento do número de demandas formuladas, em termos percentuais resultando num aumento de 72,41% em relação ao período anterior. Porém, no ano de 2020 observou-se queda na formulação das demandas pertinentes, em termos percentuais totalizando absolutos **15,54%** em relação ao ano anterior.

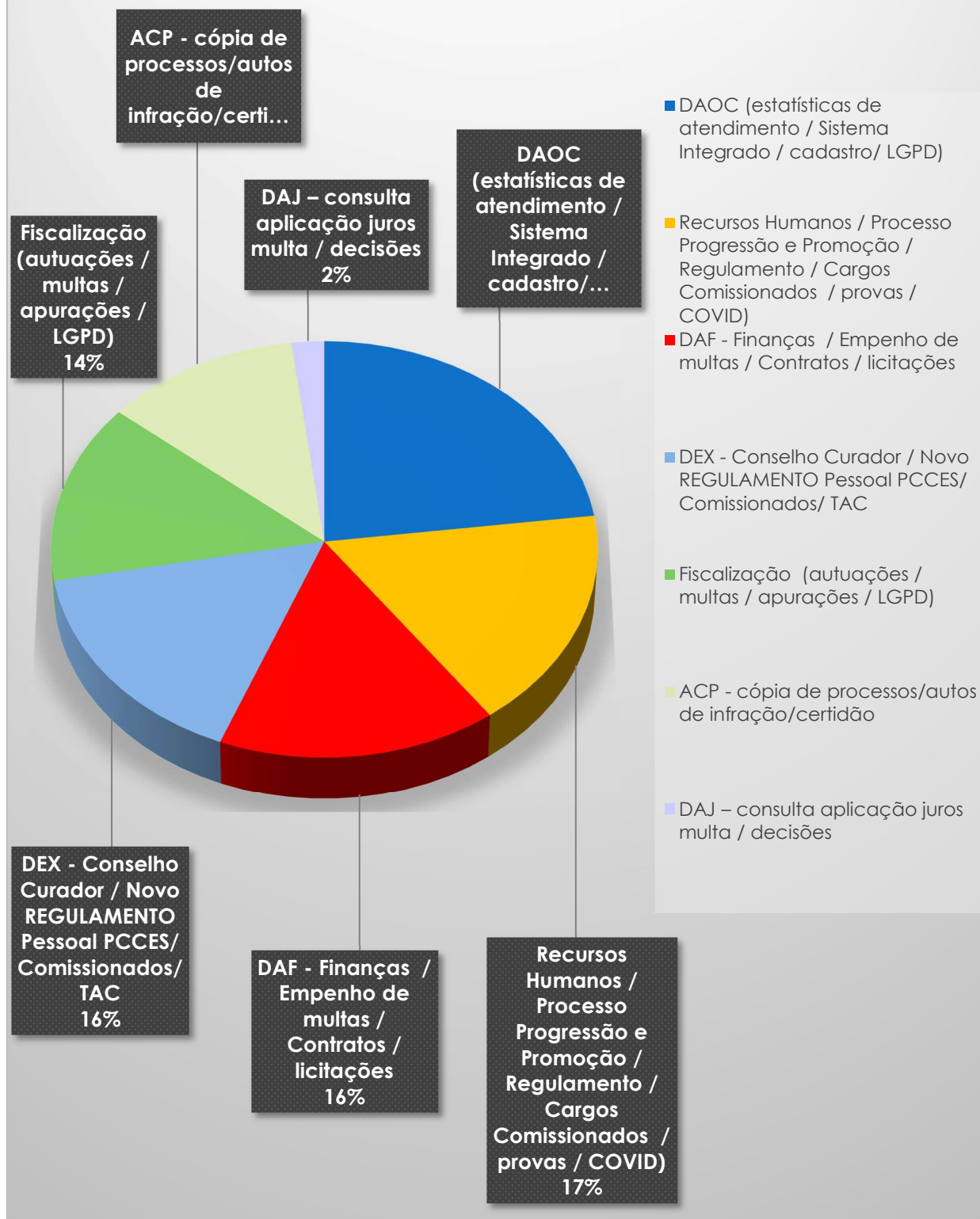
No ano de 2021 a busca adequada de informações perante o SIC demonstrou novo aumento, em relação ao período anterior, equivale ao percentual de 30.43%.

Não obstante o número de registros impertinentes continuam predominantes (74,24% - registros), Estes evidenciam que, apesar da utilização dos instrumentos para acesso a informação, o cidadão ainda se equivoca no encaminhamento de pedidos que não se relacionam com a transparência.

As solicitações de SIC recepcionadas, trataram dos seguintes temas, cada um recepcionando os seguintes números:

Assunto/Categoria	Quantidade
DAOC (estatísticas de atendimento / Sistema Integrado / cadastro/ LGPD)	12
Recursos Humanos / Processo Progressão e Promoção / Regulamento / Cargos Comissionados / provas / COVID)	9
DAF - Finanças / Empenho de multas / Contratos / licitações	10
DEX - Conselho Curador / Novo REGULAMENTO Pessoal PCCES/ Comissionados/ TAC	10
Fiscalização (autuações / multas / apurações / LGPD)	8
ACP - cópia de processos/autos de infração/certidão	8
DPE – consulta aplicação juros multa / decisões	3
TOTAL	60

Distribuição de Temas Sic 2021



Conclusão

As demandas recepcionadas pelo SIC da Fundação Procon em 2021 confirmam instrumentalização do Serviço de Acesso a Informação e sua respectiva utilização pelos usuários do serviço. No período houve expressivo aumento na utilização do serviço, em contraposição ao que se observou no período letivo anterior.

A busca por informações com a adequada utilização do canal SIC, representou um total de 25,76% das demandas registradas em 2021.

Em termos absolutos o crescimento percentual em relação ao período anterior foi de 30.43%, vez que no ano de 2020 foram registradas 46 demandas pertinentes e em 2021 este número saltou para 60 demandas pertinentes.

Já as demandas impertinentes, dado o equívoco do cidadão em buscar atendimento de consumo nesta plataforma, em detrimento dos canais existentes representaram 74,24% dos registros formulados em 2021

O serviço de informação da Fundação Procon/SP se encontra consolidado, através do natural exercício de direitos pela sociedade e seus cidadãos, que ao exercitarem seus direitos buscando obter informação, exercem sua cidadania ao mesmo passo em que colaboram com a fiscalização da administração pública, promovendo efetivo controle social propugnado pela LAI.

Desta forma, a Fundação Procon/SP segue cumprindo seu papel, observando a legislação, disponibilizando de forma ativa, informações sobre a gestão dos gastos públicos, execução orçamentária, atividades desenvolvidas, políticas públicas em andamento e informações múltiplas sobre sua atuação (https://www.procon.sp.gov.br/transparencia/#trans_rel) bem como, atendendo a sociedade através do Serviço de Informação ao Cidadão.

O SIC Procon traduz a essência da LAI, qual seja, o direito fundamental de acesso à informação e pleno exercício do direito de acesso, tal como deve ser num estado democrático e transparente.

Edilene Conde
SIC PROCON/SP
Janeiro / 2022