

Serviço de Informações ao Cidadão da Fundação Procon/SP

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES 2023

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.

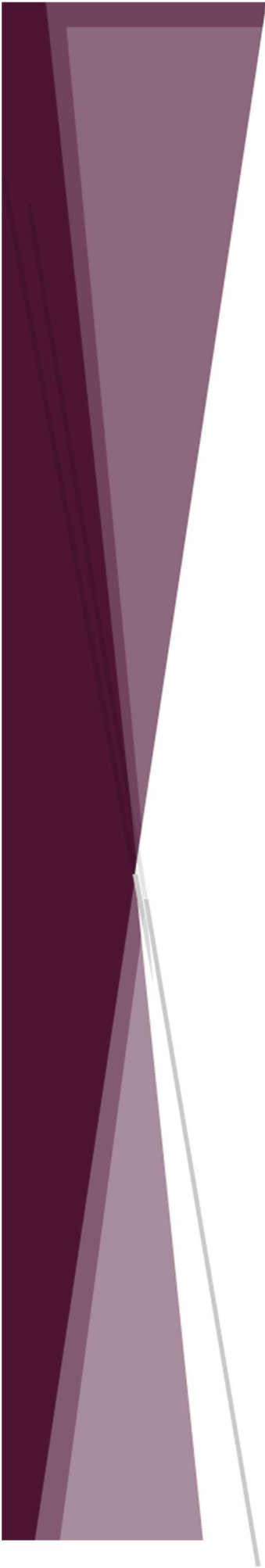
O 11º ano de implementação do SIC da Fundação Procon/SP segue se aperfeiçoando em manifesto compromisso para com a sociedade e o Estado Democrático de Direito, promovendo a publicidade de informações, bem como o acesso da sociedade civil aquelas informações que porventura não se encontrem disponibilizadas 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. Neste 11º ano de compilação de dados das demandas encaminhadas ao SIC, observamos decréscimo no acesso ao canal para obtenção de informações pertinentes, que instrumentalizam o cidadão fiscalizar a atuação dos entes públicos, bem como a recorrente utilização inadequada canal, num total de 88,10% 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 2023, 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.

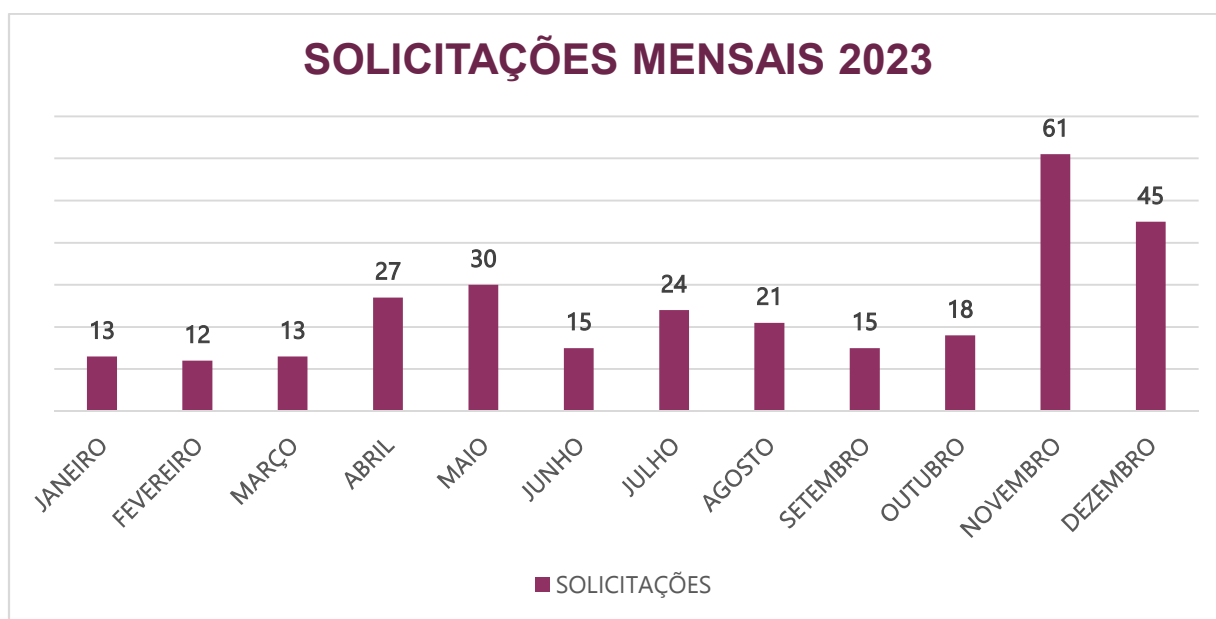
SOLICITAÇÕES / 2023

Em 2023 foram recepcionadas 294 solicitações de informações através do SIC, conforme quadro:

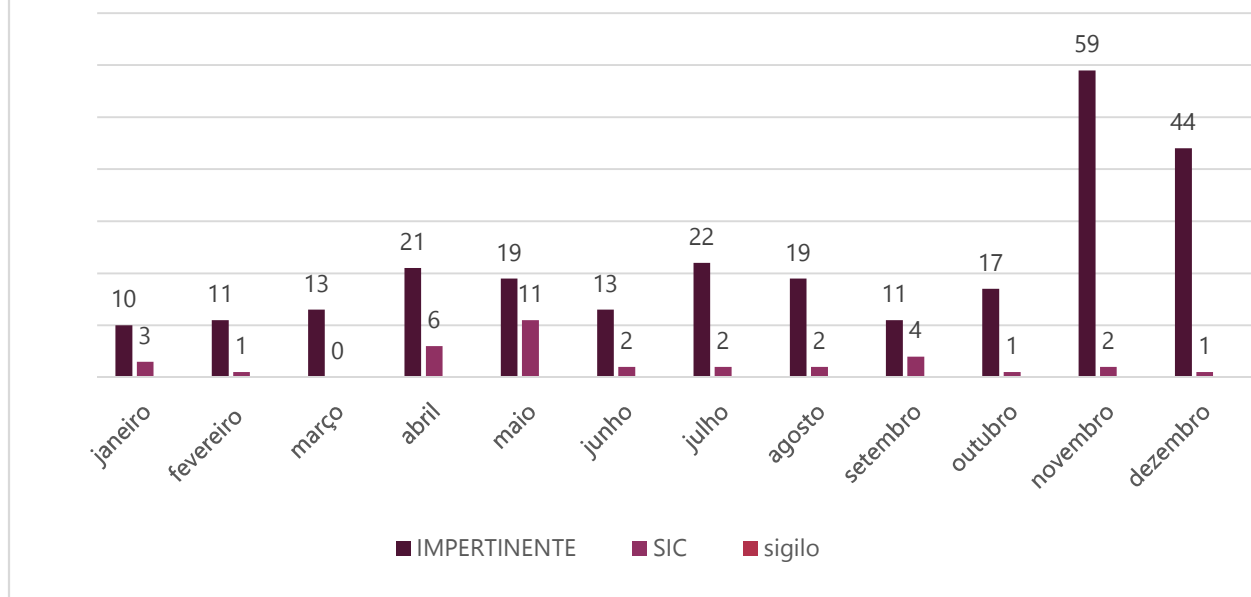


Das demandas recepcionadas, apenas uma foi encaminhada por e-mail e as demais 293 demandas foram encaminhadas através do formulário eletrônico do sistema SIC.SP.

As solicitações encaminhadas ao SIC tiveram a seguinte distribuição mensal:



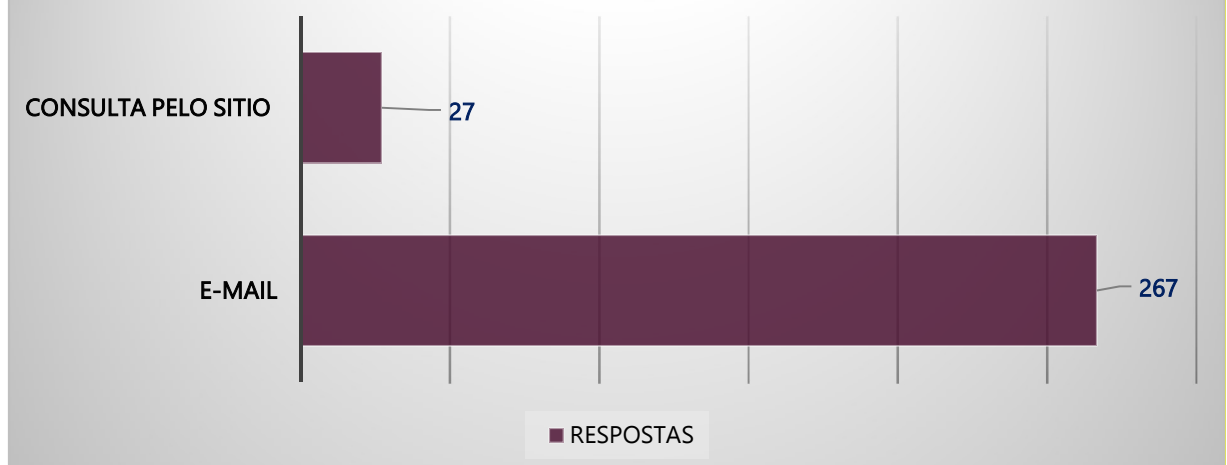
SOLICITAÇÕES IMPERTINENTES x SIC



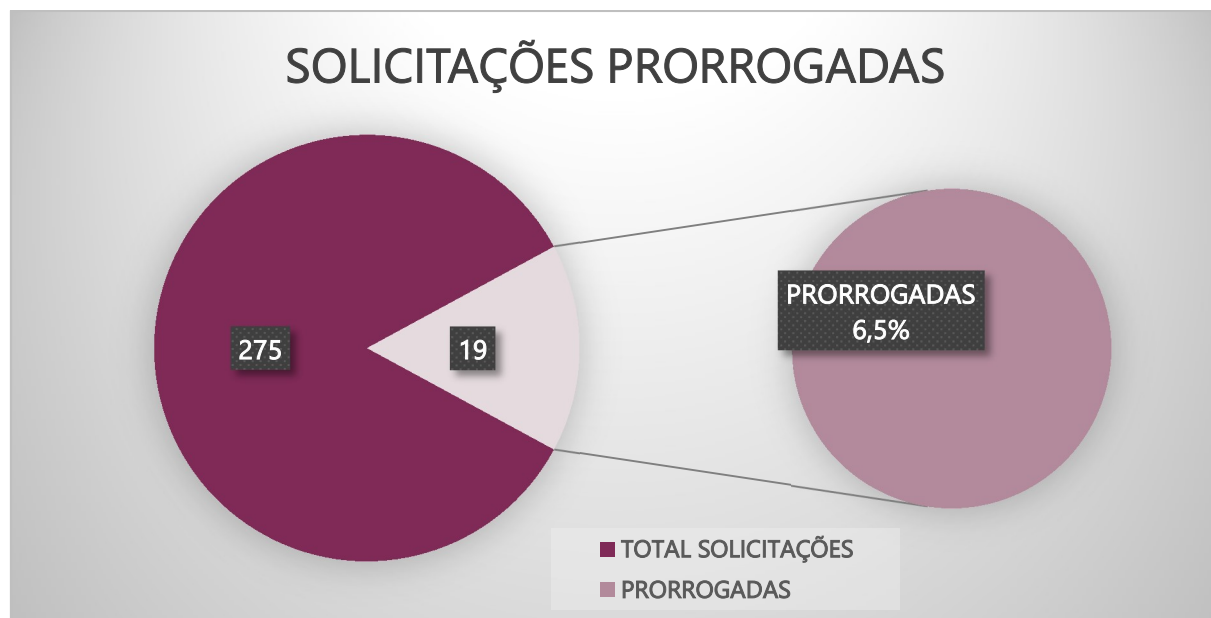
Da análise dos quadros acima, infere-se que a maior parte das solicitações (88,10% registros) tratavam-se de consumidores que buscavam atendimento a problemas de consumo ou informações já disponibilizadas no site do Órgão. Portanto, do total de registros realizados no sistema do **SIC** durante o período letivo de 2023, apenas **35 solicitações**, representando um total de 11,90% 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:

RESPOSTAS AOS PEDIDOS



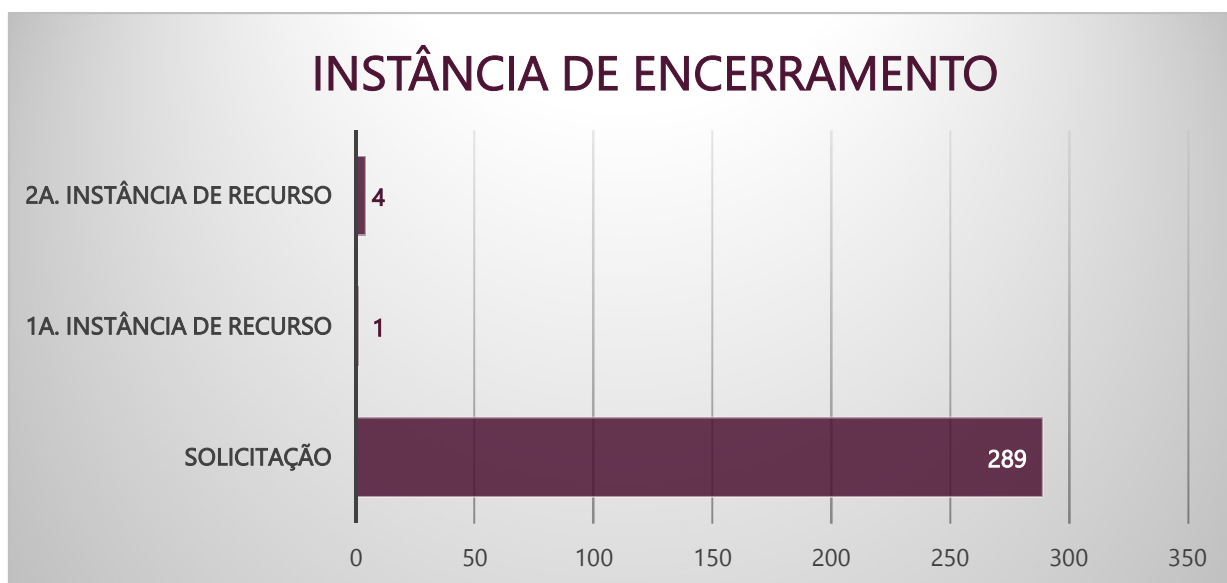
Dos registros de solicitações formulados, alguns ensejaram a prorrogação de prazo para busca e disponibilização de dados, cujos números são:



Em quase sua totalidade as demandas foram concluídas em fase de solicitação, sendo que 275 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 **19** 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:

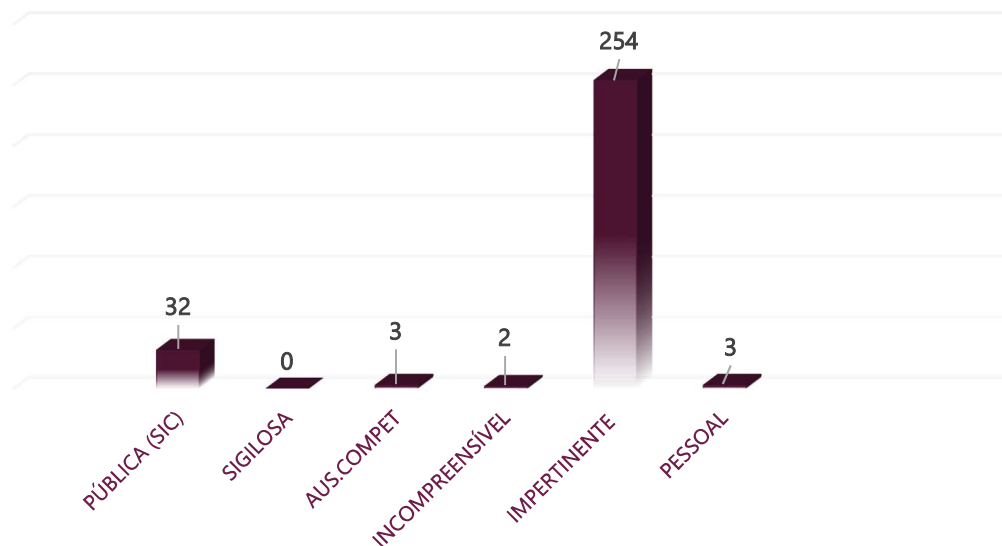


As solicitações que seguiram instância recursal, tiveram encerramento nos seguintes moldes:

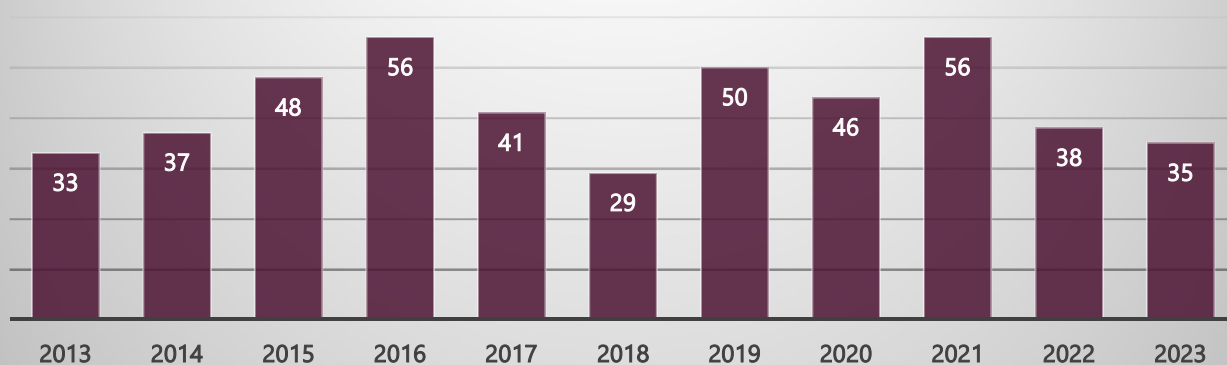


No universo de solicitações recepcionadas pelo SIC Procon, 289 solicitações foram atendidas, sendo que 5 solicitações foram objeto de recursos em 1ª e 2ª instância, porém todos foram indeferidos por total carência de fundamentação.

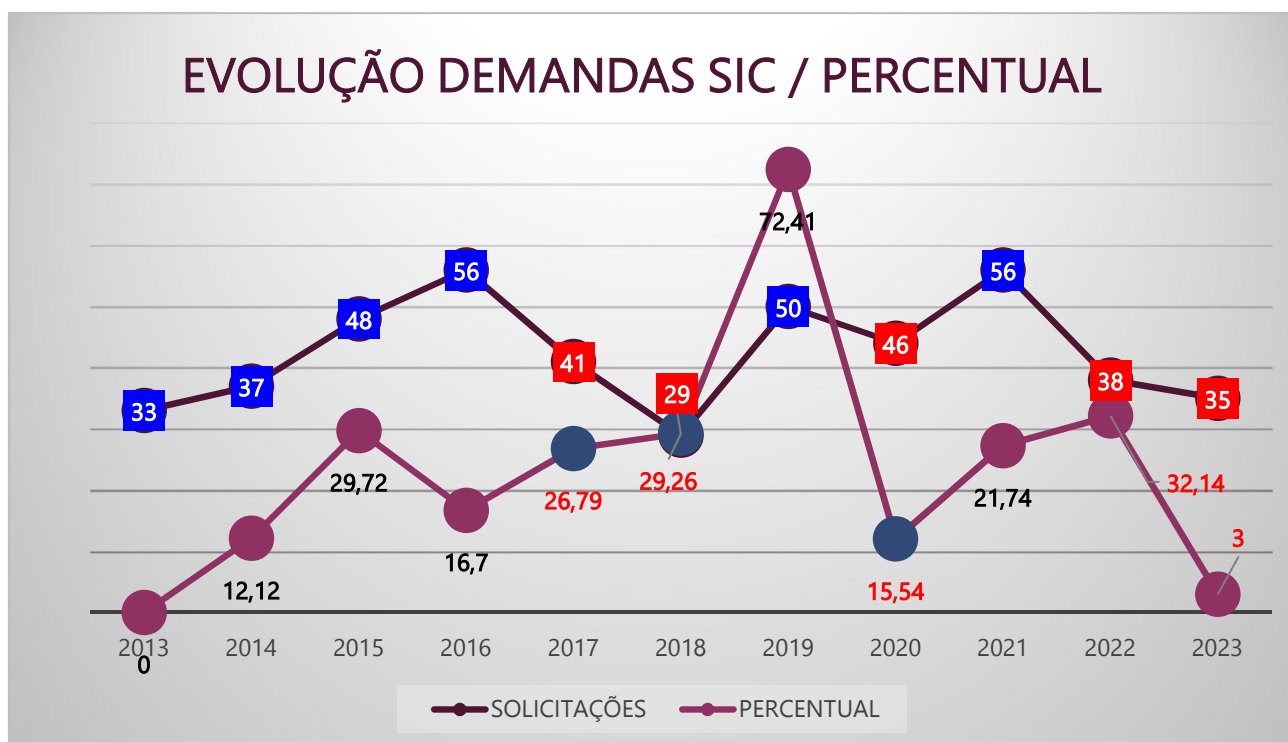
CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES SIC PROCON 2023



EVOLUÇÃO DEMANDAS SIC 2013 A 2023



Em números absolutos, observa-se exponencial aumento na utilização do canal do SIC PROCON, para obtenção de informações pelos usuários, porém de forma inadequada (informações não relacionadas as atividades do SIC). De outro lado, a utilização adequada do canal para obtenção de informações pertinentes manteve-se no mesmo patamar do ano anterior.



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.

Extraordinariamente, na contramão do que vinha sendo sinalizado nos anos precedentes, 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. No período 2020 observou-se pequena redução na formulação das demandas pertinentes, em termos percentuais totalizando **15,54%** em relação ao ano anterior.

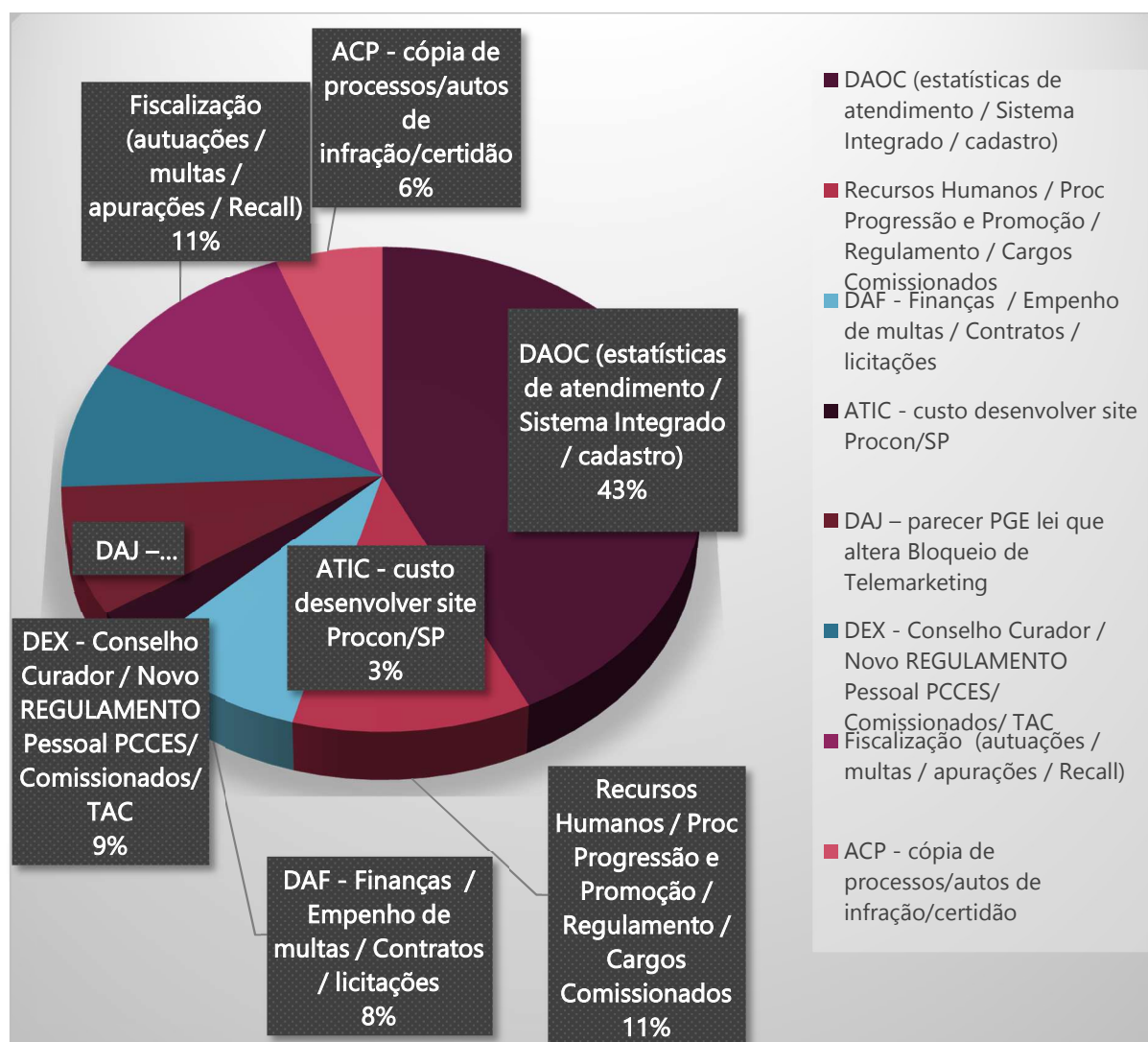
No ano seguinte, 2021 a busca adequada de informações perante o SIC demonstrou novo aumento, em relação ao período anterior, equivale ao percentual de **21,74%**. Novamente, no ano de período 2022 observou-se pequena redução na formulação das demandas pertinentes, em termos percentuais absolutos **32,14%** em relação ao ano anterior.

No período de 2023 observou-se novamente pequena redução na formulação das demandas pertinentes, em termos percentuais absolutos de apenas **3%** em relação ao ano anterior

Não obstante o número de registros impertinentes continuam predominantes (88,10% - 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 recebidas, trataram dos seguintes temas, cada um recebendo os seguintes números:

Assunto/Categoria	Quantidade
DAOC (estatísticas de atendimento / Sistema Integrado / cadastro)	15
ATIC – custo desenvolver site Procon/SP	1
Recursos Humanos / Processo Progressão e Promoção / Regulamento / Cargos Comissionados / provas	4
DAJ – parecer PGE lei que altera Bloqueio de Telemarketing	3
DAF - Finanças / Empenho de multas / Contratos / licitações	3
DEX - Conselho Curador / Novo REGULAMENTO Pessoal PCCES/ Comissionados/ TAC	3
Fiscalização (autuações / multas / apurações / Recall)	4
ACP - cópia de processos/autos de infração/certidão	2
TOTAL	35



Conclusão

As demandas pertinentes recepcionadas pelo SIC da Fundação Procon em 2023 demonstraram manutenção na utilização do serviço de Informação ao cidadão, em percentual semelhante ao ciclo anterior.

De outra sorte, apesar deste fato, verificou-se um aumento exponencial da utilização inadequada serviços do SIC Procon/SP, posto que os usuários seguem buscando informações não pertencentes ao sistema e que fazem parte de outras atividades da instituição, que possuem canais próprios para esta busca/atendimento, além das informações constantes da Transparência Ativa, e que os consulentes se equivocam em pleitear junto ao SIC.

Quanto as solicitações pertinentes, observou-se no período, pequeno decréscimo a 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 11,90% das demandas registradas em 2023. Já as demandas impertinentes, dado o equívoco do cidadão em buscar atendimento de consumo nesta plataforma e outros, em detrimento dos canais existentes representou 88,10% dos registros formulados em 2023.

O serviço de informação continua se consolidando através do natural exercício de direitos pela sociedade e seus cidadãos, que se apropriam de seus direitos de obterem informação e para além disto, exercem seu direito de fiscalizar a administração pública, promovendo efetivo controle social propugnado pela LAI.

Desta forma, a Fundação Procon/SP cumpre 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; 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 / 2024