

**Serviço de Informações ao Cidadão da Fundação
Procon/SP**

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES

JANEIRO/2024 a 12/MAIO/2024

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 à informação, providenciando meios de acesso e divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações.

Em seu 12º ano de implementação, o SIC da Fundação Procon/SP passou por expressivas modificações, decorrentes de total mudança na recepção das solicitações do cidadão, dado o encerramento da utilização de plataforma específica para formalizar pedidos e unificação no estado de São Paulo, das plataformas de SIC e Ouvidoria num mesmo canal, qual seja: o FALA.SP

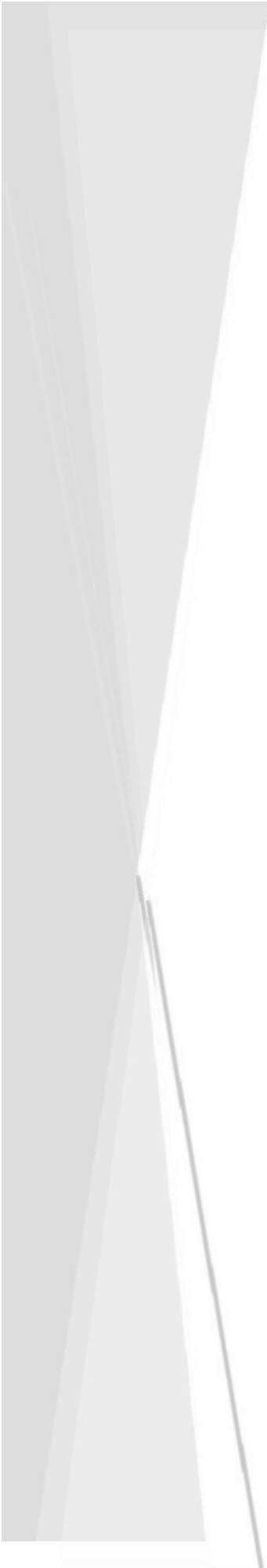
Desta feita, a partir de maio/2024, quaisquer solicitações do SIC passaram a ser tratadas na plataforma FALA.SP, que trouxe como inovação a possibilidade a reclassificação das solicitações que em grande número seguiam se tratando de questões de consumo (casos individualizados de problemas de consumo) cujas tratativas possuem canais próprios para atendimento.

Os instrumentos da nova plataforma, refletiram num decréscimo de solicitações gerais, e possibilitaram que somente as realmente envolvendo o acesso à informação fosse tratada pelo SIC.

Destacados estes pontos, seguimos aperfeiçoando a transparência, 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.



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 12º 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. A alteração no canal de entrada das solicitações certamente refletiu nestes números.

Como tivemos dois períodos distintos, com plataformas diversas, não nos é possível a formatação de dados tal qual se deu nos últimos anos, vez que a nova plataforma não disponibiliza os mesmos critérios de aferição.

Desta sorte, seguem dados de janeiro/2024 a 12/05/2024 – plataforma SIC (<http://www.sic.sp.gov.br/>) e de maio/2024 a dezembro/2025.

Desta feita, nos quadros a seguir apresentamos os números gerados na prestação de informações pelo SIC no 1º semestre de 2024, 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.

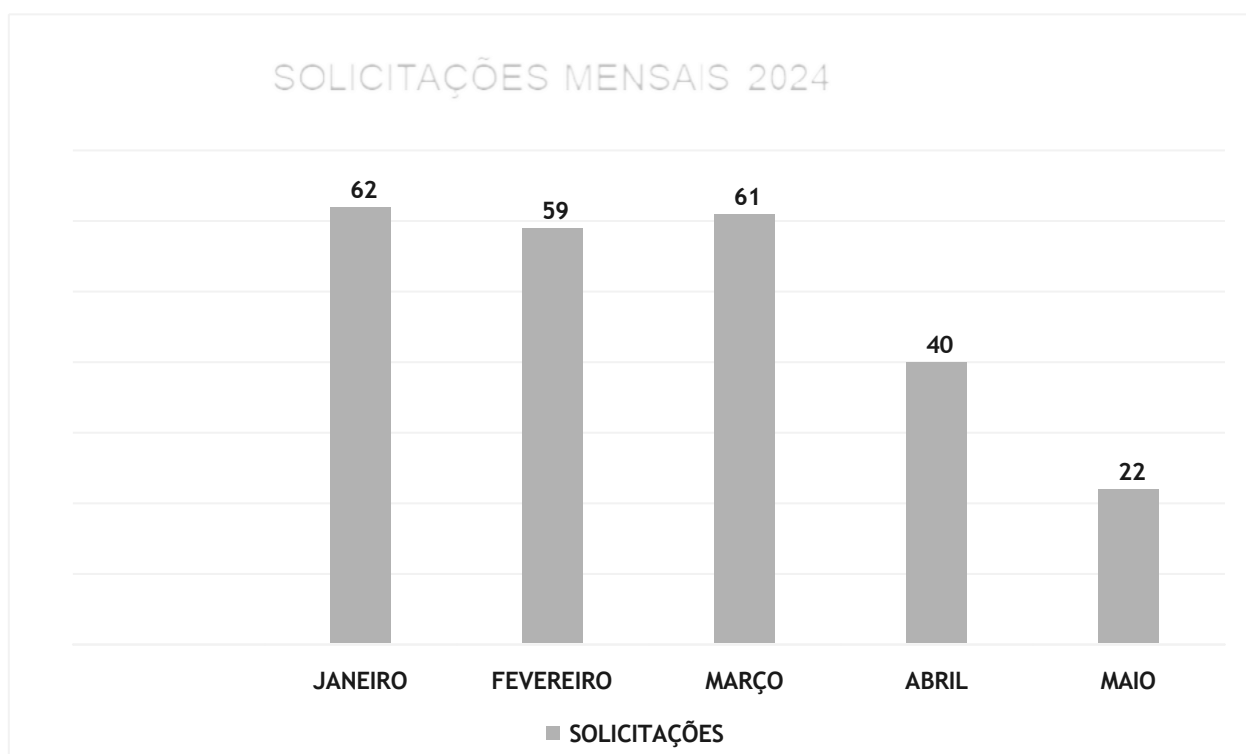
SOLICITAÇÕES / JANEIRO /2024 a 12/MAIO/2024

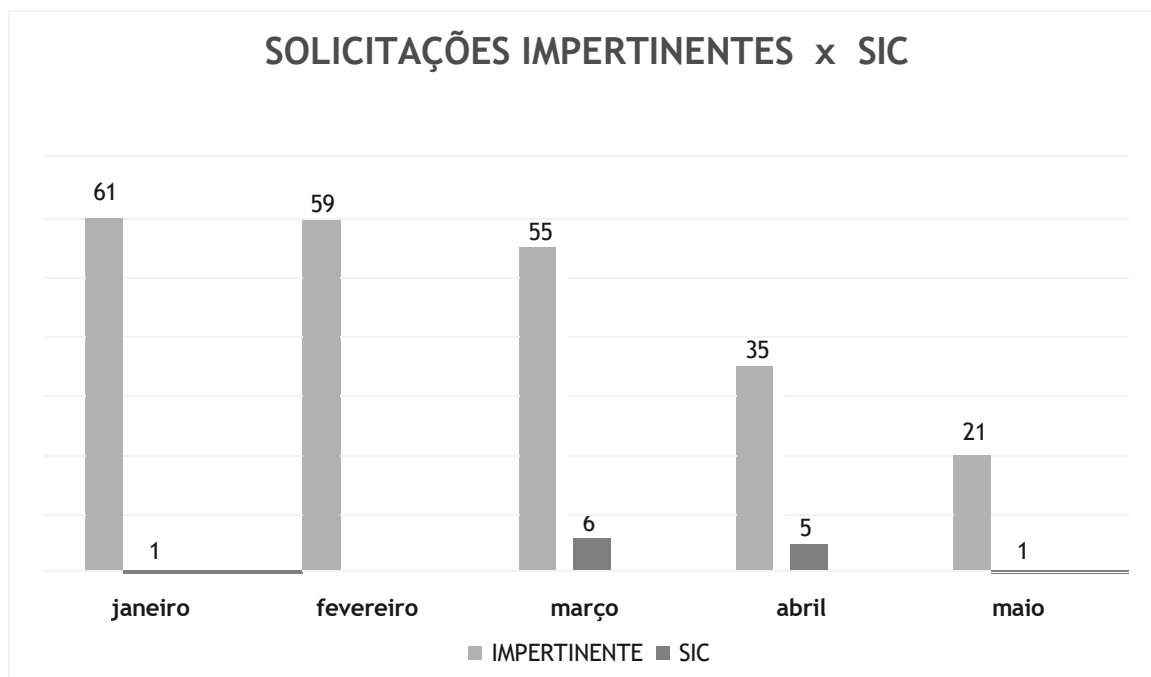
No período de janeiro/2024 a 12 de maio de 2024 foram recepcionadas 244 solicitações de informações através do SIC, conforme quadro:



Das demandas recepcionadas, todas 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 (94,67% dos 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 período de janeiro a 12/05/2024, apenas **13 solicitações**, representando um total de **5,33%** 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 238 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 **06** 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, 242 solicitações foram atendidas, sendo que 2 solicitações foram objeto de recurso em 1ª instância, foram deferidos.



Relatório das Solicitações Encerradas Órgão: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON A partir de: 01/01/2024 até: 30/06/2024			
Classificação das Solicitações	Total	Percentual	
			Pública 13 5,33%
Total Geral	244	100,00%	

Relatório das Solicitações em Trâmite Órgão: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON A partir de: 01/01/2024 até: 30/06/2024		
Fase das Solicitações	Total	Percentual
ENCERRADAS	244	100,00%
EM TRÂMITE	0	0,00%
Total Geral	244	100,00%

No primeiro inicial de 2024 (janeiro a maio) observou-se novamente redução na formulação das demandas pertinentes, em termos percentuais absolutos de apenas **31,57%** em relação ao mesmo período do ano anterior.

Não obstante o número de registros impertinentes continuam predominantes (94,67% - 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)	3
Recursos Humanos / Processo Progressão e Promoção / Regulamento / Cargos Comissionados	2
DEX - Conselho Curador / Comissionados/ Campanha Não se Cale	2
Fiscalização (autuações / multas / apurações / Recall)	5
ACP - cópia de processos/autos de infração/certidão	1
TOTAL	13

A partir de 13/05/2024 entrou o sistema fala.sp, onde não é mais possível retirar os dados como nos anos anteriormente.

Assim, verificamos que foram registrados 19 SICs até 31/12/24 pelo fala.sp.

Portanto, houve efetivos o total de 32 SICs, conforme consta no relatório da Ouvidoria.

Conclusão

As demandas pertinentes recepcionadas pelo SIC da Fundação Procon em 2024 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, decréscimo a utilização do serviço, em contraposição ao que se observou no período letivo anterior. 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.

De outra sorte, reforçamos que a alteração na plataforma de recepção de demandas foi alterada no final do 1º semestre de 2024, impactando no recebimento das mesmas, que atualmente podem ser reclassificadas devidamente, resultando em diminuição expressiva na entrada de demandas impertinentes. Por outro lado, como citada plataforma se encontra em constante atualização, os elementos para apuração de relatórios ainda estão em construção, razão pela qual o atual relatório encerra dados conclusivos do antigo sistema.

Edilene Conde

Marcio Rodrigues

SIC PROCON/SP

Período de 01/01/2024 a 31/12/204

São Paulo, agosto/ dezembro de 2025.