

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

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES

01/JANEIRO/2025 a 31/DEZ/2025

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 13º 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

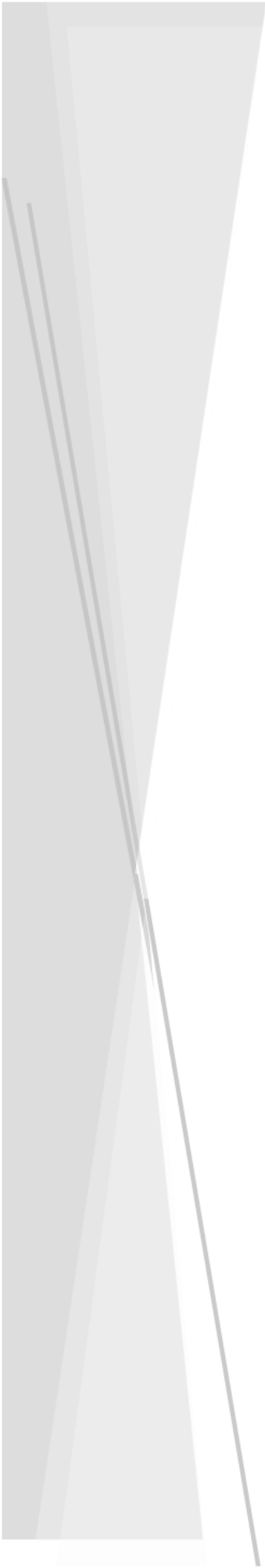
Desta feita, a partir de maio/2024, quaisquer solicitações do SIC passaram a ser tratadas na plataforma FALA.SP, que trouxe como inovação a possibilidade a reclassificação das solicitações que em grande número seguiam se tratando de questões de consumo (casos individualizados de problemas de consumo) 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 13º 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.

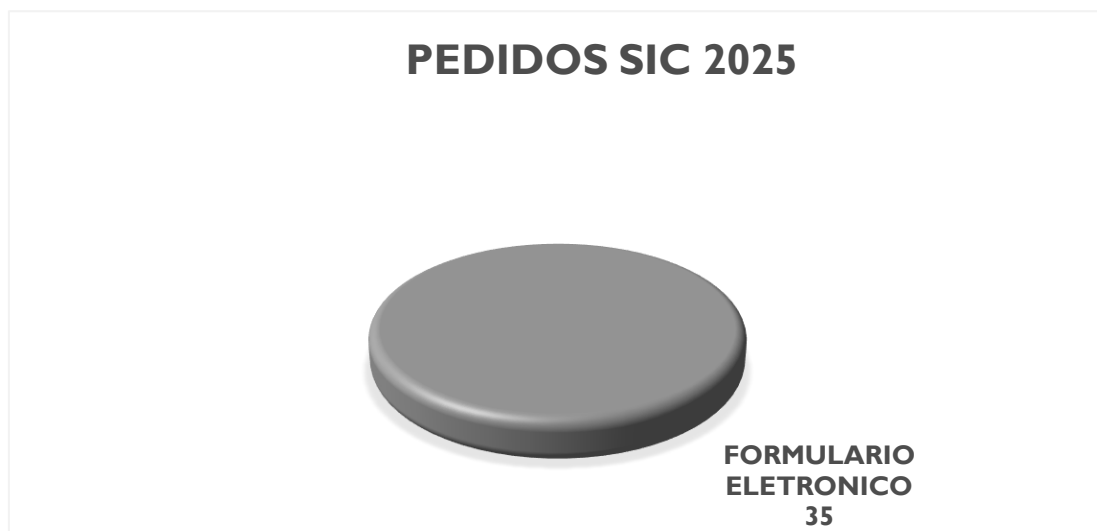
Como tivemos dois períodos distintos, com plataformas diversas, não nos é possível a formatação de dados tal qual se deu nos últimos anos, vez que a nova plataforma não disponibiliza os mesmos critérios de aferição.

Desta sorte, seguem dados de janeiro/25 a dezembro/25 – plataforma SIC (<http://www.sic.sp.gov.br/>).

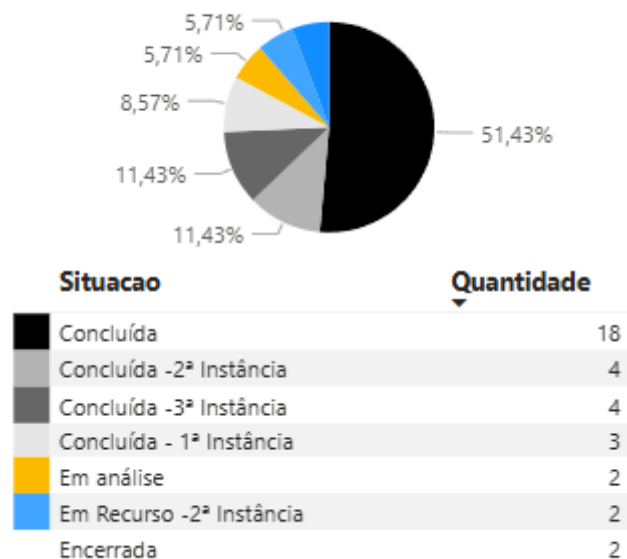
Desta feita, nos quadros a seguir apresentamos os números gerados na prestação de informações pelo SIC no ano de 2025, que subsidiam uma profícua análise deste instrumento de exercício da cidadania.

SOLICITAÇÕES / 01/JAN/2025 a 31DEZ/2025

No período de janeiro/2025 a 31 de dezembro de 2025 foram recepcionadas **35 solicitações** de informações através do SIC, (dados extraídos do fala.sp) conforme quadros:



Manifestações de "Pedido de acesso a informação" por situação



Das demandas recepcionadas, todas demandas foram encaminhadas através do formulário eletrônico do sistema SIC.SP.

Em quase sua totalidade as demandas foram concluídas em fase de solicitação, sendo que 35 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.

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.

Os pedidos foram feitos por usuários externos em pedido de transparência ativa, bem como de servidores do Procon/SP questionando a gestão e demais informações.

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.

Conclusão

As demandas pertinentes recepcionadas pelo SIC da Fundação Procon em 2025 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.

Marcio Rodrigues

SIC PROCON/SP

Período de 01/01/2025 a 31/12/2025

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.