



**sic.SP**

*Sistema Integrado de Informações ao Cidadão*

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

### **RELATÓRIO DAS ATIVIDADES 2015**

#### **Apresentação**

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, 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.

Conforme preceituado em lei, cumpre a administração, em todas as esferas públicas, dar publicidade à parcela dos recursos públicos recebidos, bem como a sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Os procedimentos previstos na LAI destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da **publicidade como preceito geral** e **do sigilo** como exceção;

II - **divulgação de informações** de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da **cultura de transparência na administração pública**;

V - **desenvolvimento do controle social da administração pública.**

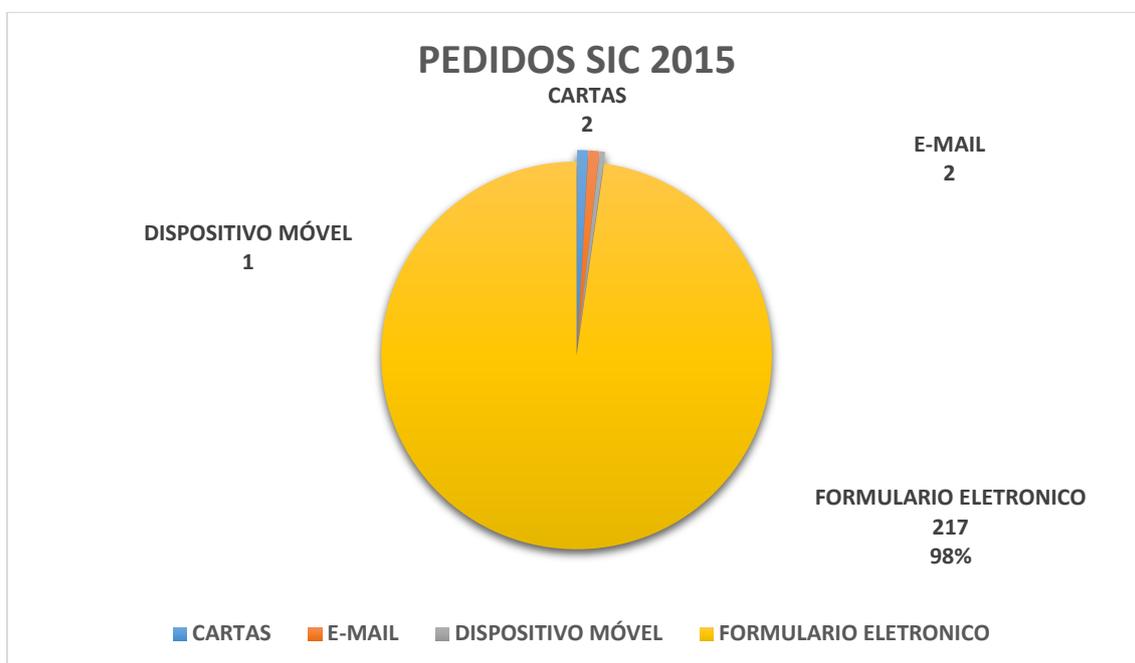
Referida regulação causou impacto, pois a cultura de tornar públicas todas as informações, exceto aquelas que sejam pessoais ou sigilosas, instrumentaliza o cidadão para maior controle social dos Órgãos Públicos, ao mesmo tempo que impõe a tais órgãos a necessidade de rever processos internos, fluxos, 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 terceiro ano de compilação de dados das demandas encaminhadas ao SIC, observou-se uma crescente busca por informações, que de fato dizem respeito ao trabalho do SIC.

Desta feita, nos quadros abaixo destacaremos os números gerados na prestação de informações pelo SIC, sua pertinência, percentual de informações, deferimentos e indeferimentos de recursos, dentre outros dados, que subsidiam uma profícua análise deste instrumento de exercício da cidadania.

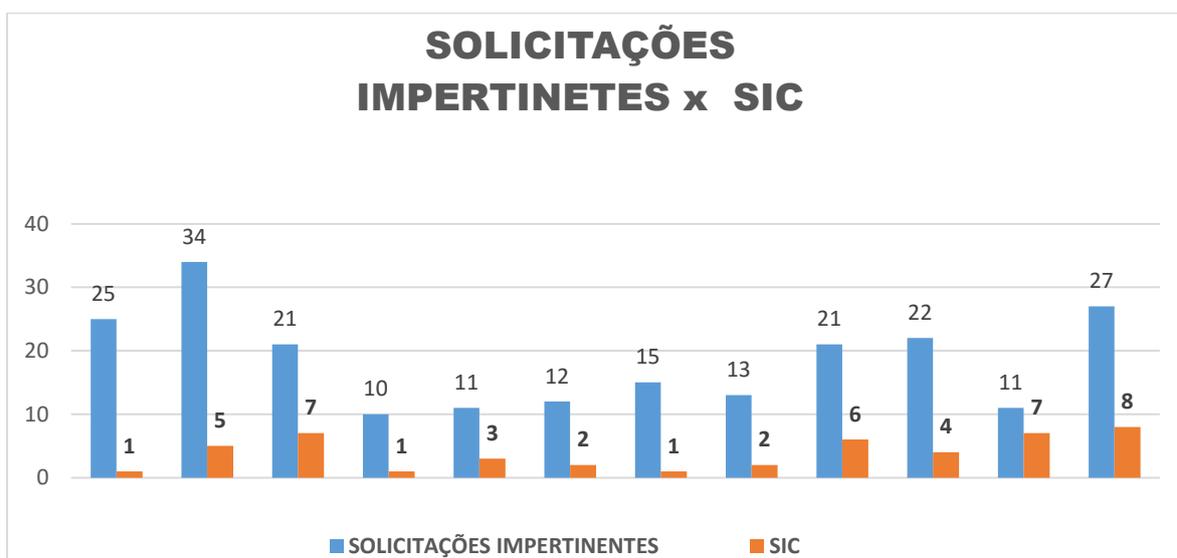
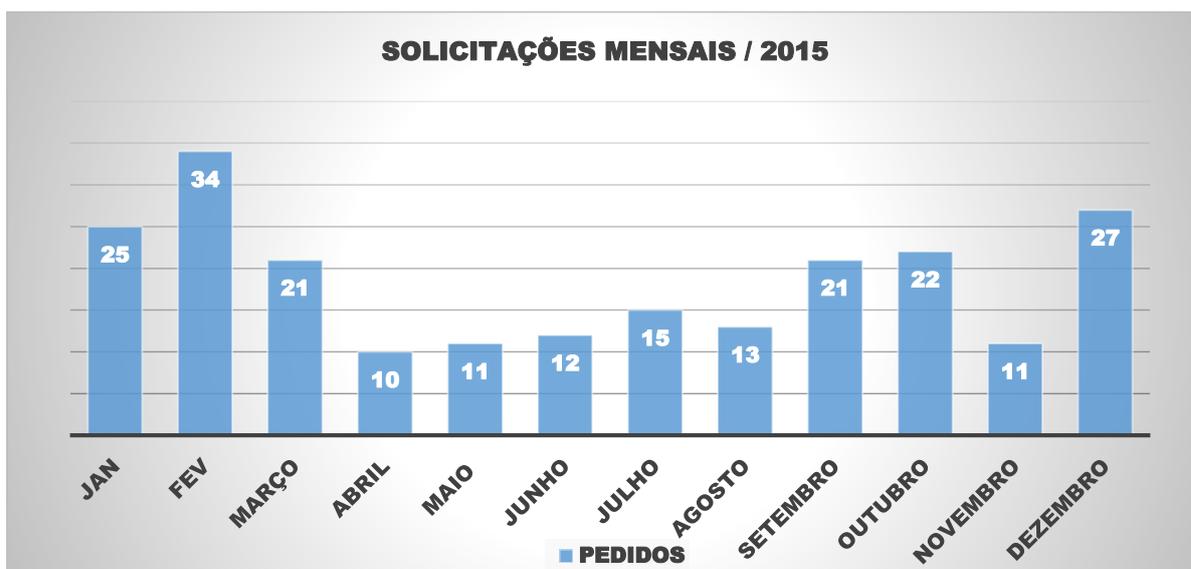
### **SOLICITAÇÕES / 2015**

No ano de 2015 foram recepcionadas 222 solicitações de informações através do SIC, conforme quadro:



Das demandas recepcionadas, 1 foi encaminhada por dispositivo móvel; duas por carta; 2 por e-mail e 217 demandas foram encaminhadas através do formulário eletrônico do sistema SIC.SP.

As solicitações encaminhadas ao SIC tiveram a seguinte distribuição mensal:



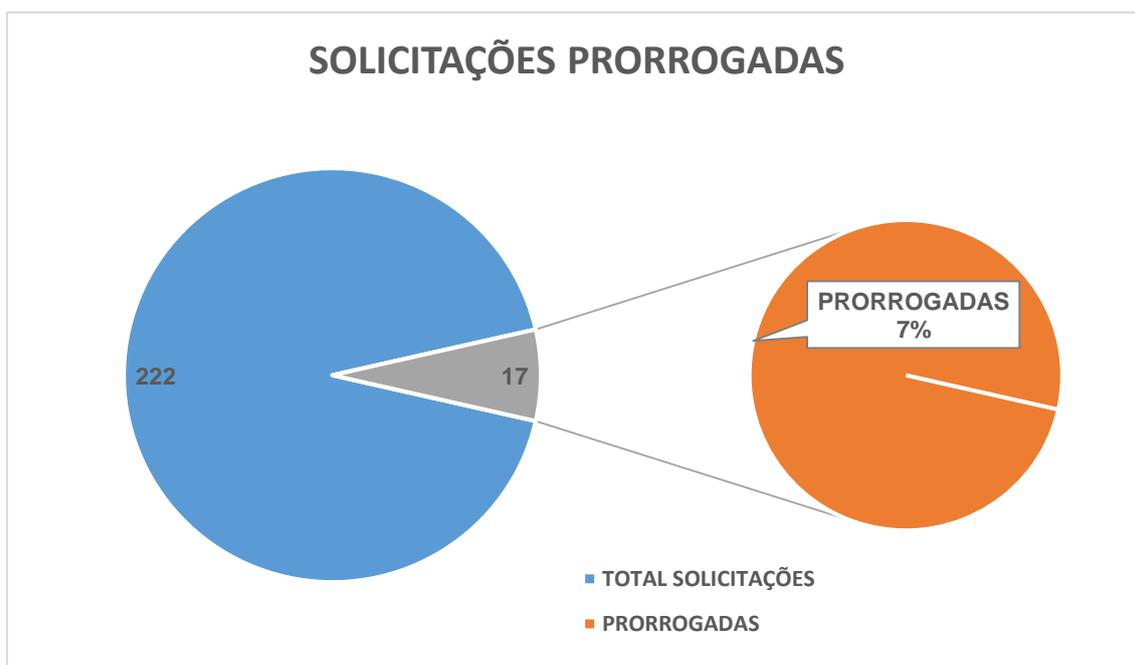
Da análise dos quadros acima, infere-se que a maior parte dos registros (78% - 174 registros) tratavam-se de consumidores que buscavam atendimento a problemas de consumo ou informações já disponibilizadas no site do Órgão. Nestes casos, os cidadãos foram orientados a acessar os canais disponíveis e adequados para o atendimento.

Portanto, do total de registros realizados no **SIC** durante o período, **48 solicitações**, representando um total de 22% das demandas tratavam-se de informações típicas do serviço.

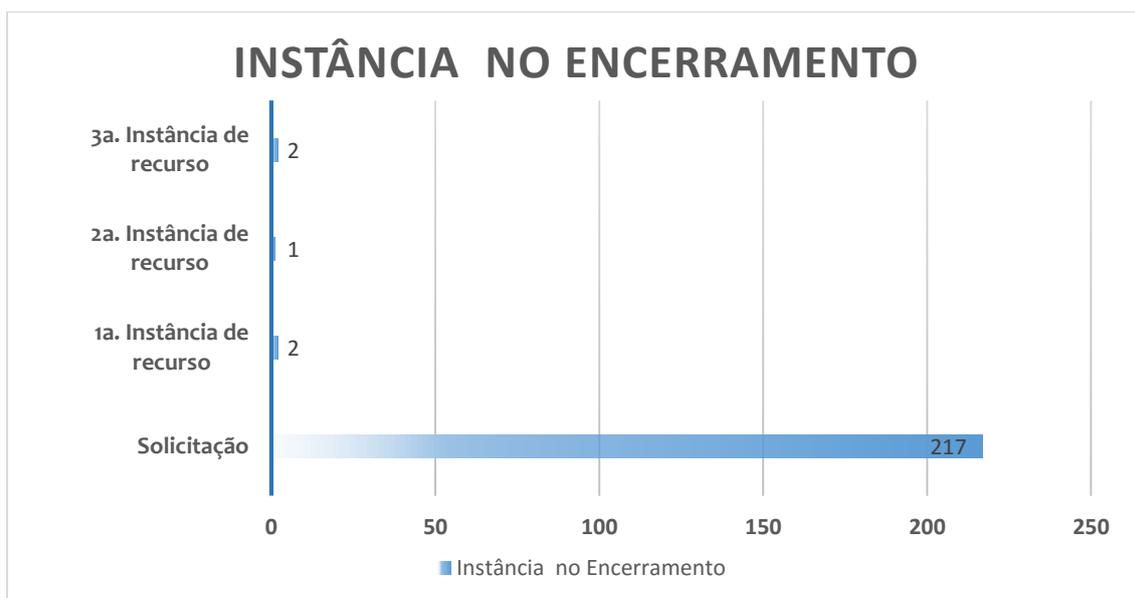
As respostas as demandas apresentadas, foram encaminhadas por carta, e-mail, consulta no site, conforme quadro a seguir:



Dos registros de solicitações formulados, alguns ensejaram a prorrogação de prazo para busca e disponibilização de dados. Desta feita, as prorrogações ensejaram os seguintes números:



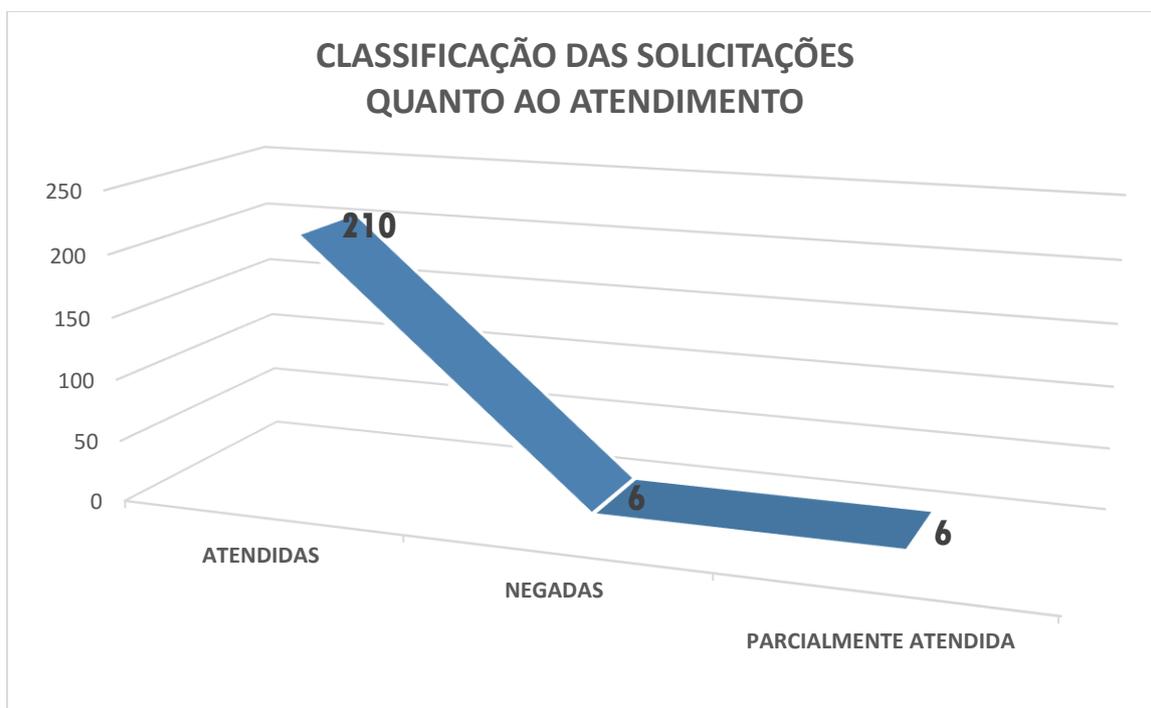
Em quase sua totalidade (217), as demandas foram concluídas em fase de solicitação, sendo que destas, 210 solicitações foram atendidas. Entretanto, tendo em vista a complexidade de algumas solicitações, bem como a insatisfação, com algumas respostas que apontaram para o indeferimento ou mesmo deferimento parcial dos pedidos, algumas solicitações demandaram outras instâncias recursais, chegando ao grau máximo de processamento (3ª. Instância), – quadro a seguir:



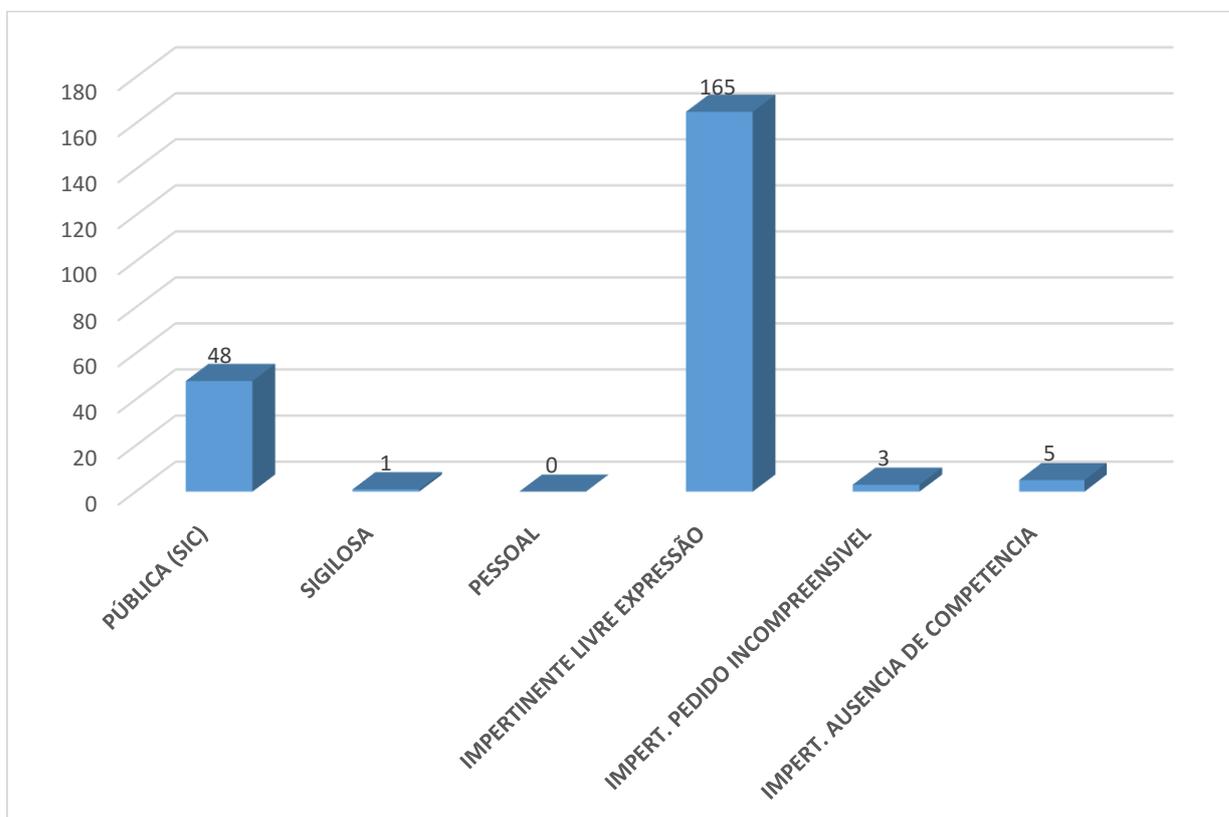
As solicitações que seguiram instância recursal, tiveram encerramento nos seguintes moldes:

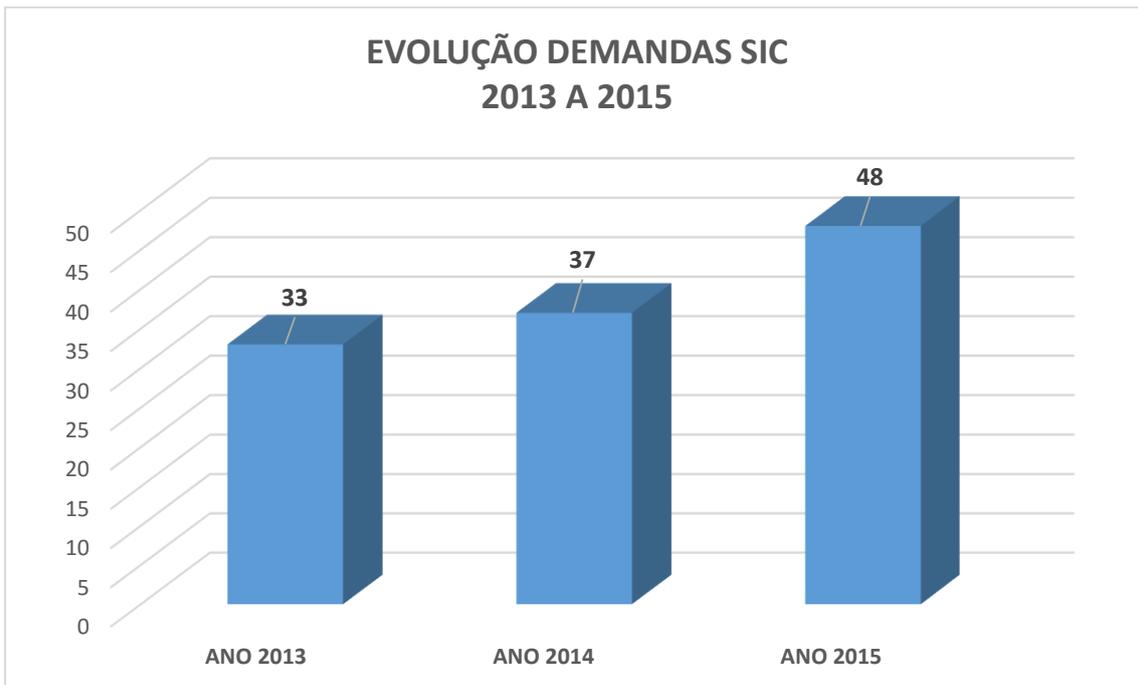


No universo de solicitações recebidas pelo SIC Procon, 210 solicitações foram atendidas, seis solicitações foram negadas e seis demandas foram parcialmente atendidas.

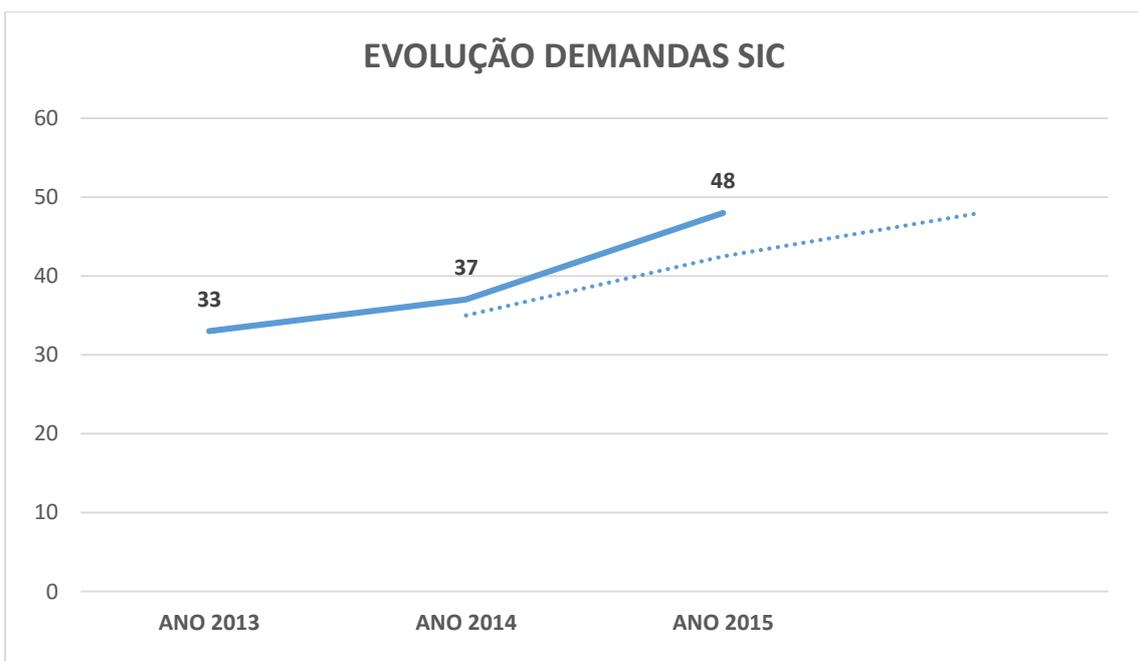


### CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES SIC PROCON 2015

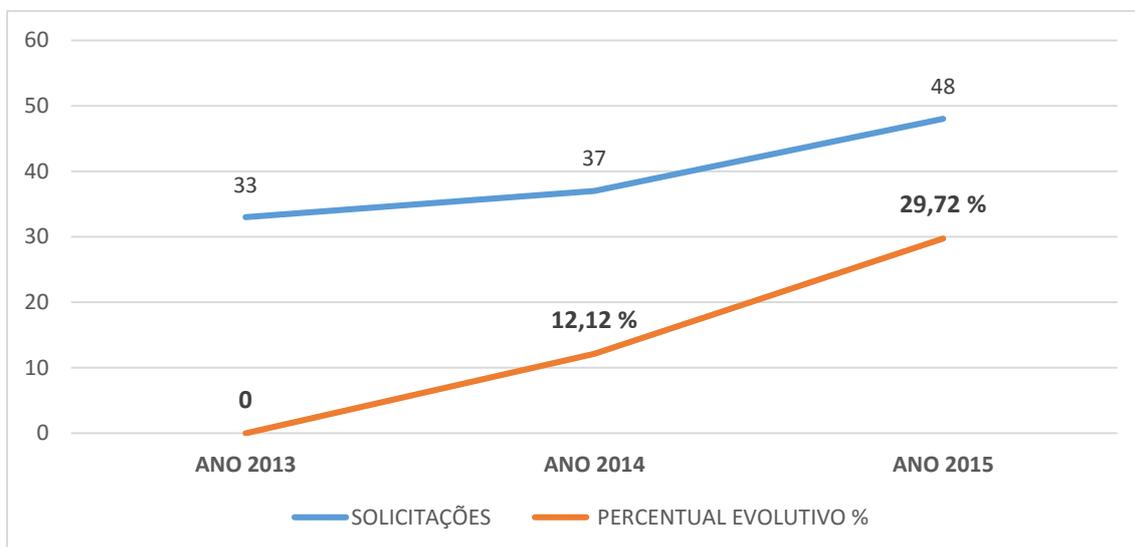




Em números absolutos, observa-se o constante aumento da utilização do SIC PROCON, para obtenção de informações pelos usuários. Podendo se inferir da progressão destes números, um efetivo aproveitamento do Sistema de Informação disponibilizado, bem como a efetividade da utilização do Sistema disponibilizado pelo usuário, resultado da efetiva divulgação do canal de acesso e fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública, conforme preceitua a LAI.



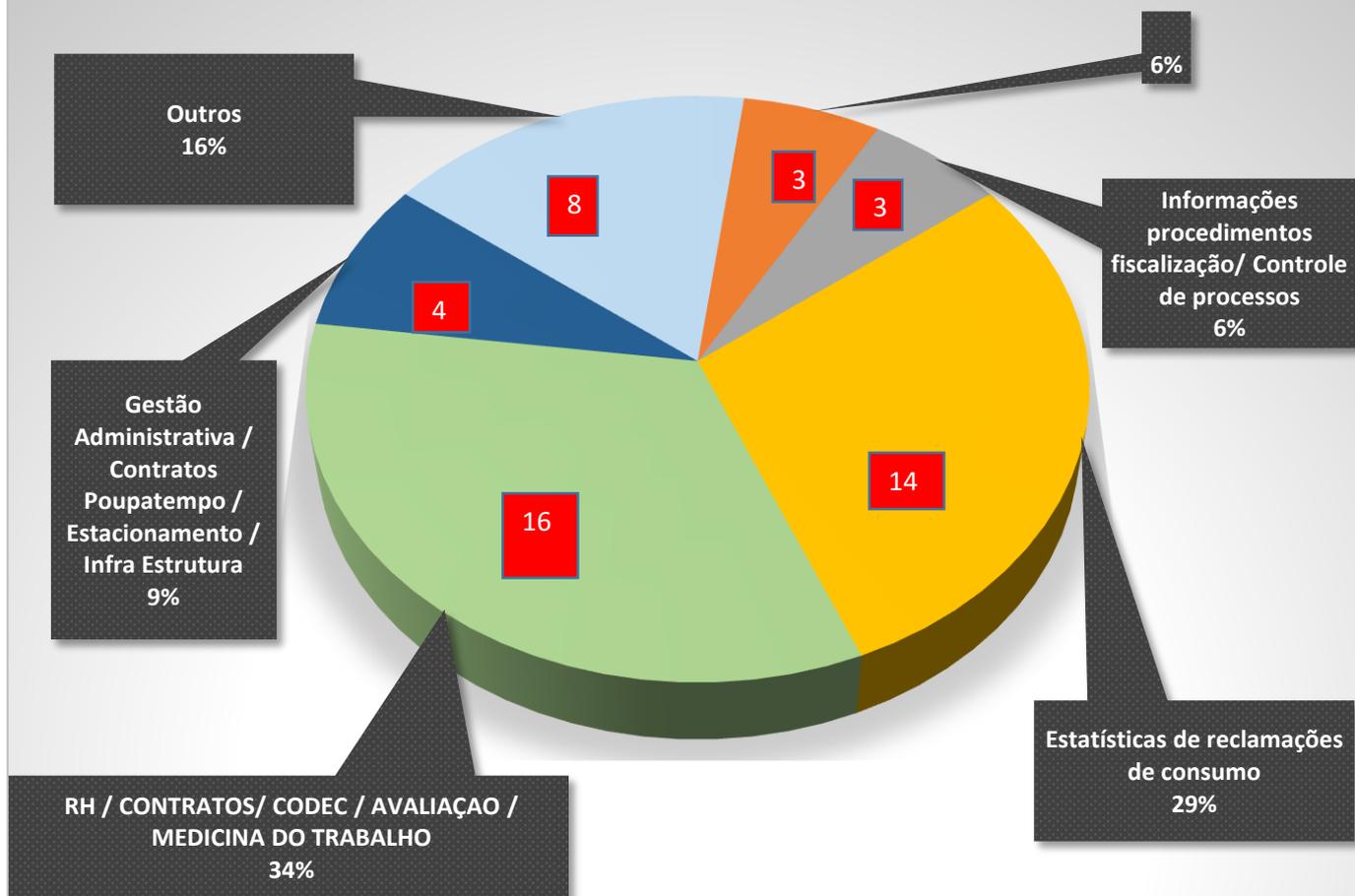
Evidencia-se nos gráficos a evolução da busca de informação através do SIC Procon/SP, com efetivo aumento de demanda, ano a ano. Em termos percentuais de 2013 a 2014 observou-se um aumento de 12,12% nas solicitações de SIC. Já no período de 2014 a 2015 esta evolução foi de 29,73% de aumento nas solicitações efetivas de SIC.



As solicitações de SIC recebidas, trataram dos seguintes temas, cada um recebendo os seguintes números:

Assunto/Categoria	Quantidade
Concurso público realizado em 2013	1
Estatísticas de fiscalização	3
Informações procedimentos fiscalização/ Controle de processos	3
Estatísticas de reclamações de consumo	14
Recursos Humanos / Contratos / Benefícios / Avaliação Processos CODEC / Medicina do Trabalho	16
Gestão Administrativa / Contratos Poupatempo / Estacionamento / Infra Estrutura	4
Institucional – Posicionamento técnico	1
Institucional – Processos Administrativos Funcional	2
Informação produzida por terceiro (inconsistente)	2
Pesquisas / Estudante	1
Informação sobre Classificação de Documentos	1
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

## DISTRIBUIÇÃO DE TEMAS SIC 2015



■ Estatísticas de fiscalização

■ Informações procedimentos fiscalização/ Controle de processos

■ Estatísticas de reclamações de consumo

■ Recursos Humanos / Contratos / Benefícios / Avaliação

■ Gestão Administrativa / Contratos Poupatempo / Estacionamento / Infra Estrutura

■ Institucional – Posicionamento técnico

■ Institucional – Processos Administrativos Funcional

■ Informação produzida por terceiro (inconsistente)

■ Pesquisas / Estudante

■ Informação sobre Classificação de Documentos

Outros

## **Conclusão**

A demandas recepcionadas pelo SIC da Fundação Procon em 2015 demonstram de forma inequívoca, a efetiva instrumentalização do Serviço de Acesso a Informação, e sua respectiva utilização pelos usuários do serviço.

O serviço de informação se consolida dia a dia através do natural exercício de direitos pela sociedade e seus cidadãos, que se apropriam de seus direitos de obterem informação e para além disto, se empoderam de seu direito de fiscalizar a administração pública, exercendo o efetivo controle social propugnado pela LAI.

Não bastasse isto, por sua vez a Fundação Procon/SP antecipando o cumprimento as suas obrigações, vem observando a legislação, disponibilizando de forma ativa, informações sobre a gestão dos gastos públicos, tais como: demonstrativo de despesas liquidadas; contratos vigentes (prestação de serviço continuada); tabela salarial; execução orçamentária; receitas; licitações; organograma e planejamento da Fundação. Não se limitando a estas, mas municiando diariamente os usuários de seus serviços, com informações múltiplas sobre sua atuação, atividades desenvolvidas, políticas públicas em andante, dentre outros.

Por fim, chega-se a conclusão de que a cultura de participação social vem a cada dia se solidificando, e os titulares deste direito vem se valendo dos instrumentos legais para exercê-los. A evolução substancial de solicitação de informações pertinentes no SIC Procon confirmam esta tendência, de pleno exercício do direito num estado democrático.

Edilene Conde  
Serviço de Informação ao Cidadão  
Fundação Procon/SP