



**sic.SP**

*Sistema Integrado de Informações ao Cidadão*

## **Serviço de Informações ao Cidadão da Fundação Procon/SP RELATÓRIO DAS ATIVIDADES 2016**

### **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.

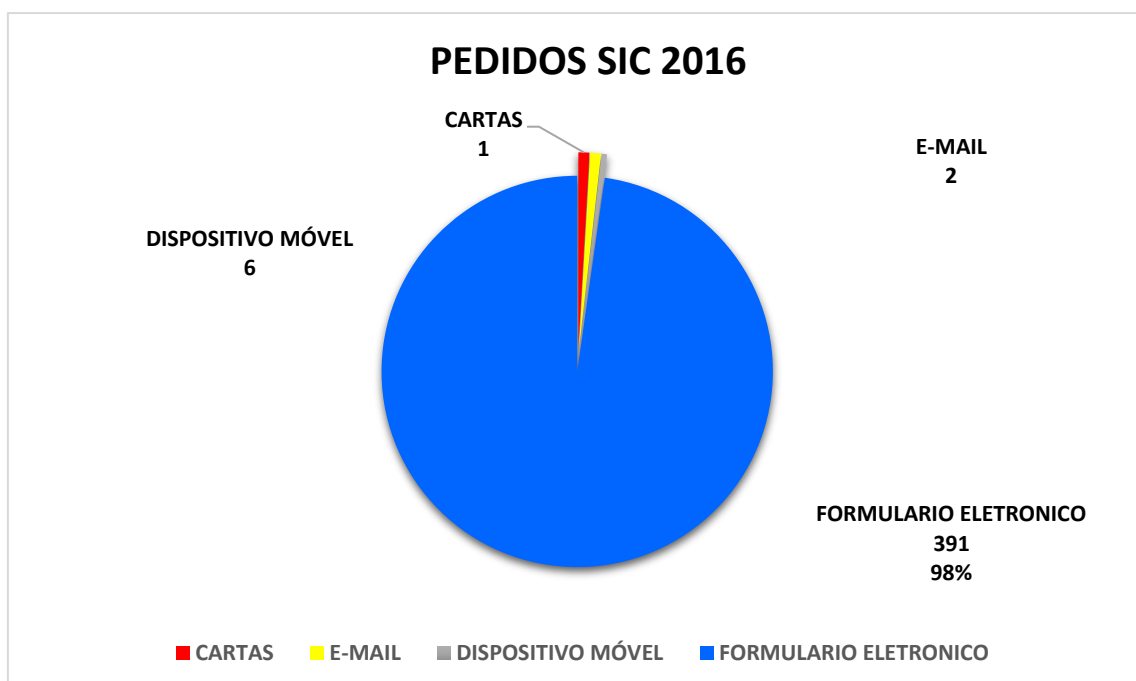
O Serviço de Informação ao Cidadão da Fundação Procon/SP integra os trabalhos da Ouvidoria, cujo papel é representar os interesses do público interno e externo que utiliza os serviços do Procon/SP. Mais uma vez, observou-se uma crescente busca por informações, que de fato dizem respeito ao trabalho do SIC.

Chegamos ao quarto ano de compilação de dados das demandas encaminhadas ao SIC, registrando um crescente acesso ao canal para obtenção de informações pertinentes e que instrumentalizam o cidadão fiscalizar a atuação dos entes públicos.

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.

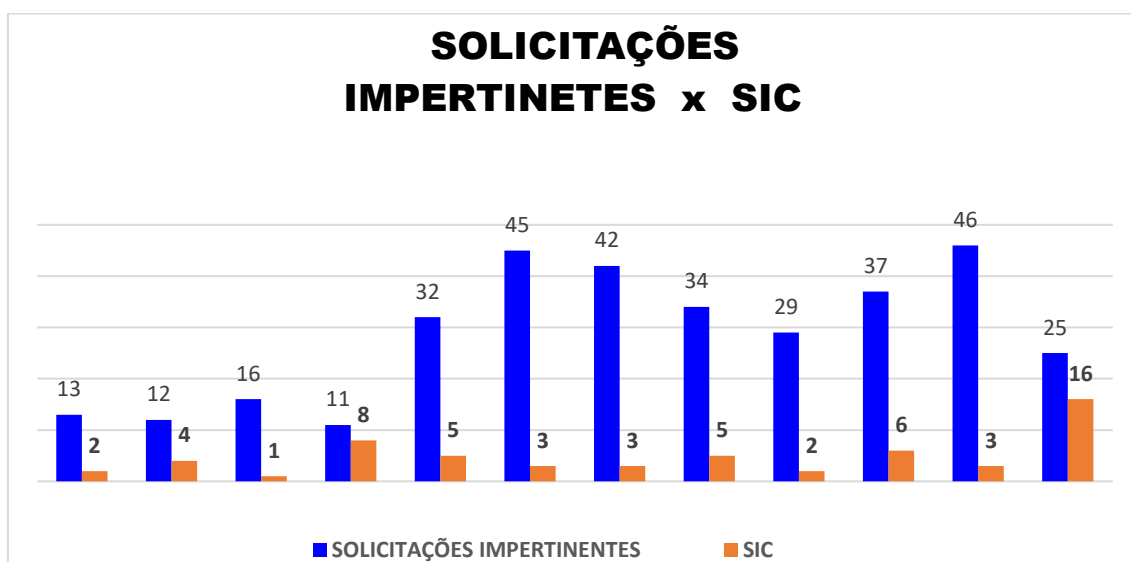
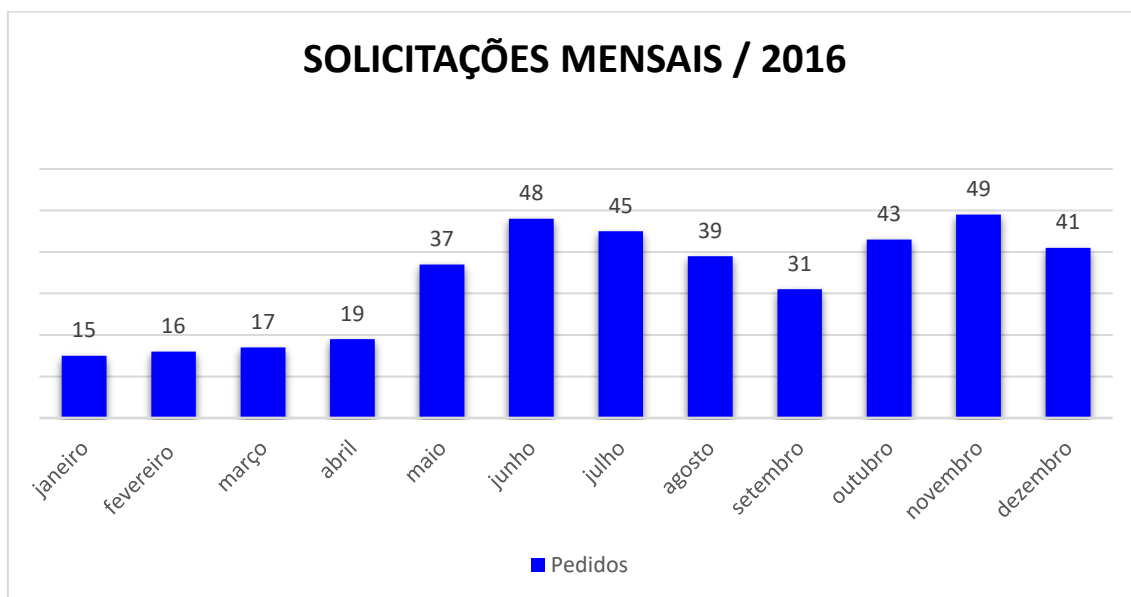
### **SOLICITAÇÕES / 2016**

No ano de 2016 foram recepcionadas 400 solicitações de informações através do SIC, conforme quadro:



Das demandas recepcionadas, 1 foi encaminhada por dispositivo móvel; 2 por e-mail; 6 por dispositivo móvel e 391 demandas foram encaminhadas através do formulário eletrônico do sistema SIC.SP.

As solicitações encaminhadas ao SIC tiveram a seguinte distribuição mensal:



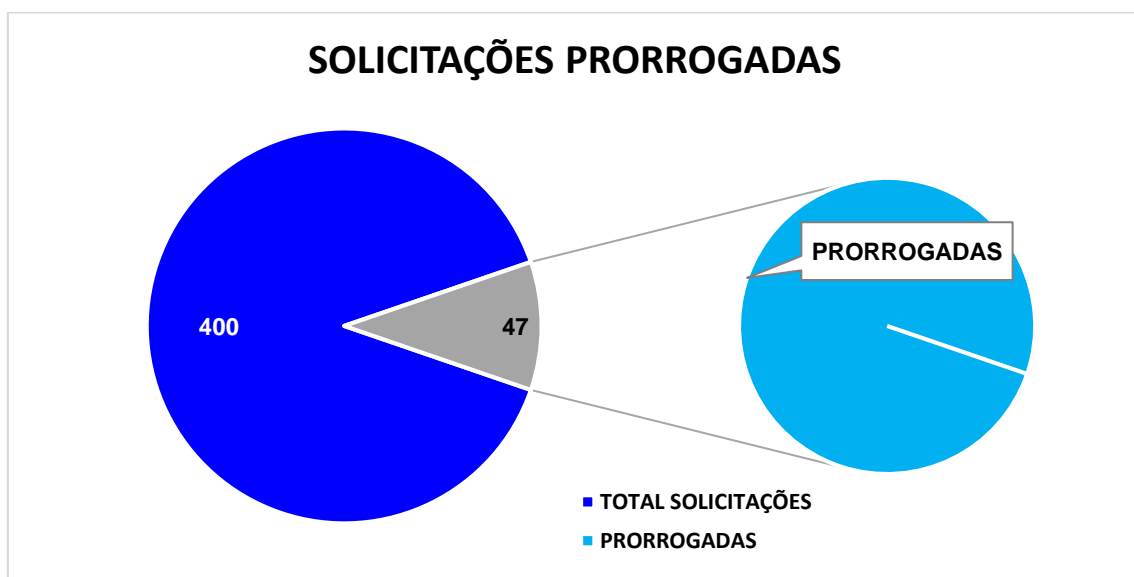
Da análise dos quadros acima, infere-se que a maior parte das solicitações (86% - 344 registros) tratavam-se de consumidores que buscavam atendimento a problemas de consumo ou informações já disponibilizadas no site do Órgão, e também demandas com pedido incompreensível ou com ausência de competência da instituição.

Deste universo, 323 demandas trataram efetivamente de demandas de consumo. 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, **56 solicitações**, representando um total de 14% das demandas tratavam-se de informações típicas 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:

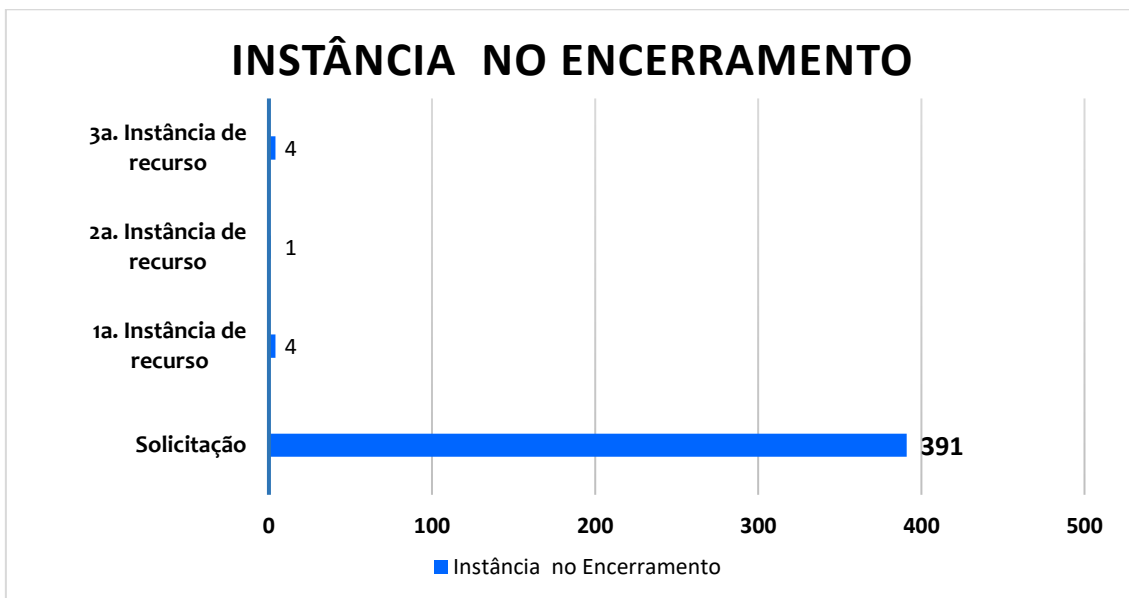


Em quase sua totalidade as demandas foram concluídas em fase de solicitação, sendo que 353 solicitações foram atendidas prontamente. Face a complexidade de algumas solicitações, as mesmas tiveram seus prazos prorrogados para que os setores competentes pudessem disponibilizar a informação solicitada.

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.

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.

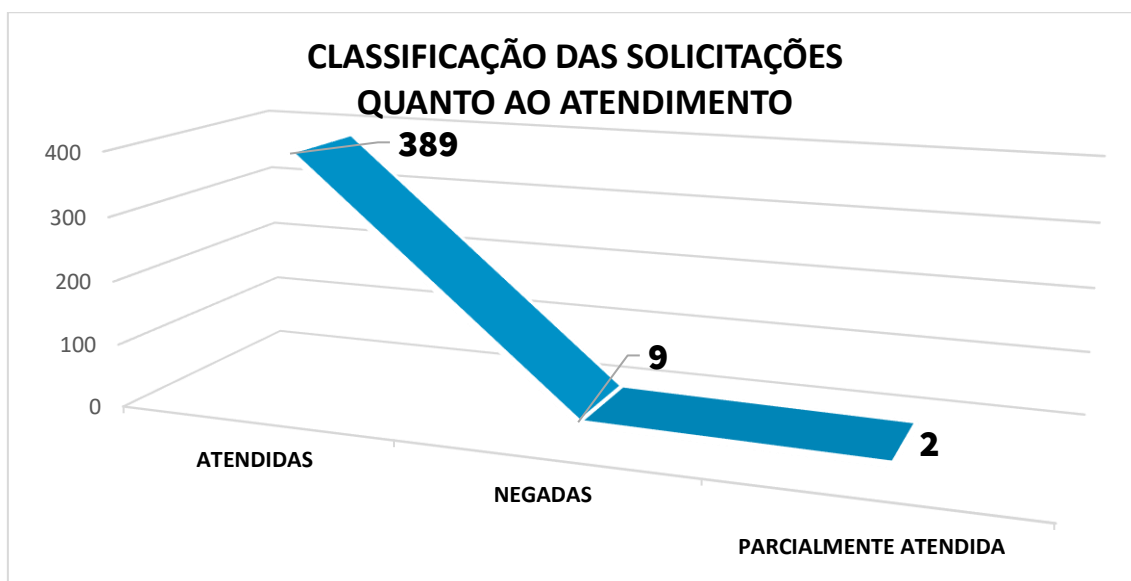
Desta feita, ofertaram recurso em suas solicitações, demandando a tramitação em outras instâncias recursais, chegando ao grau máximo de processamento (3ª. Instância) – quadro a seguir:



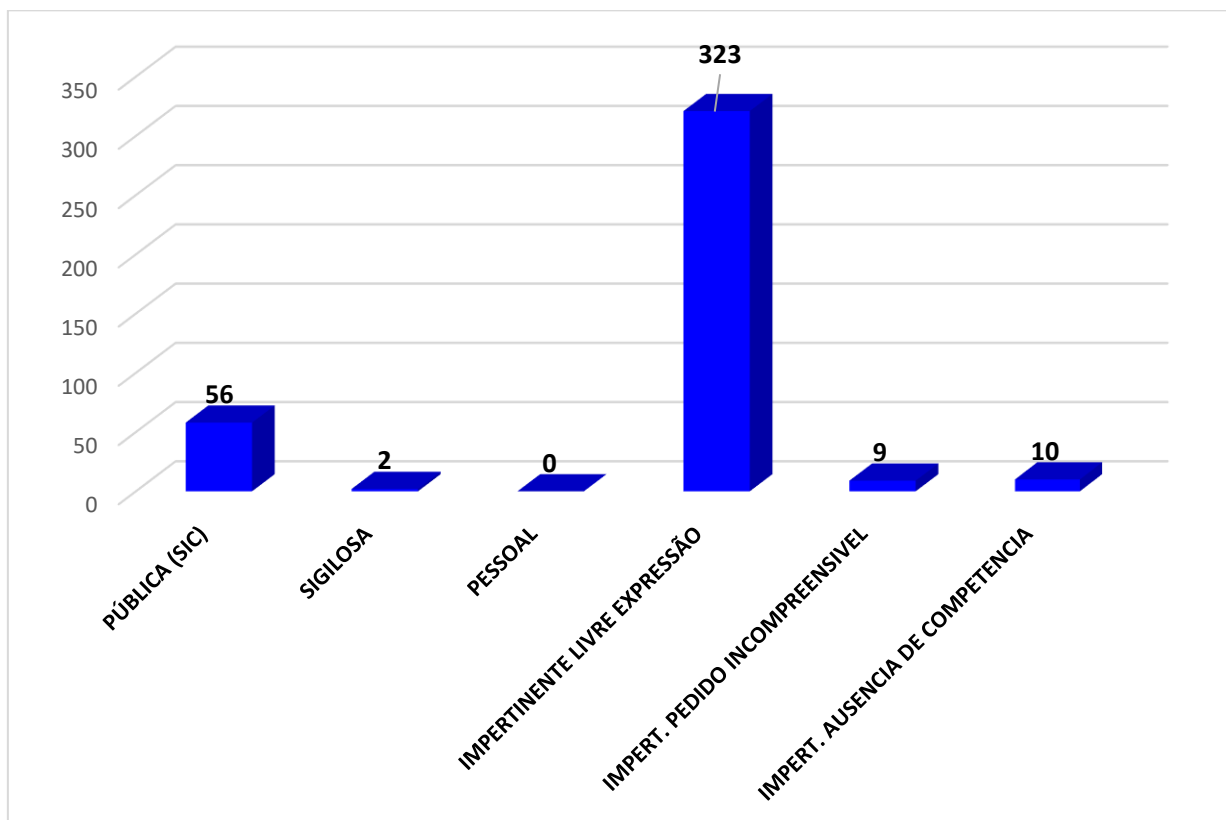
As solicitações que seguiram instância recursal, tiveram encerramento nos seguintes moldes:



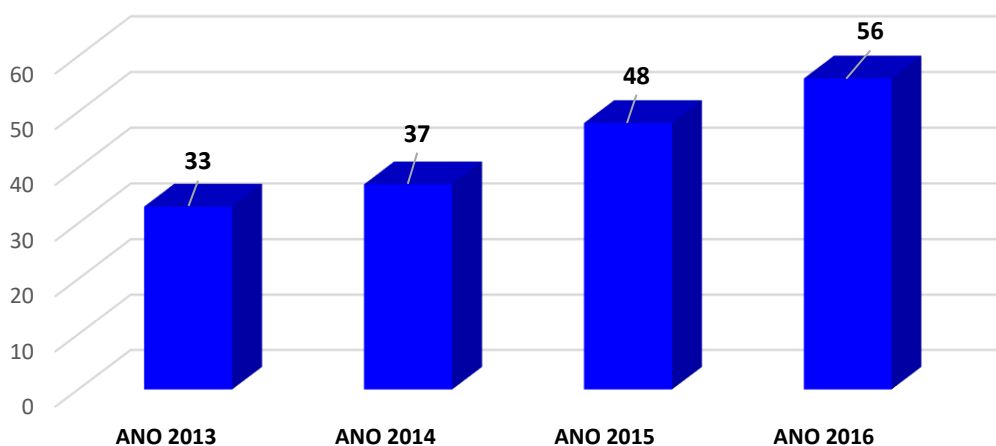
No universo de solicitações recebidas pelo SIC Procon, 389 solicitações foram atendidas, 9 solicitações foram negadas e 2 demandas foram parcialmente atendidas.



### CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES SIC PROCON 2015

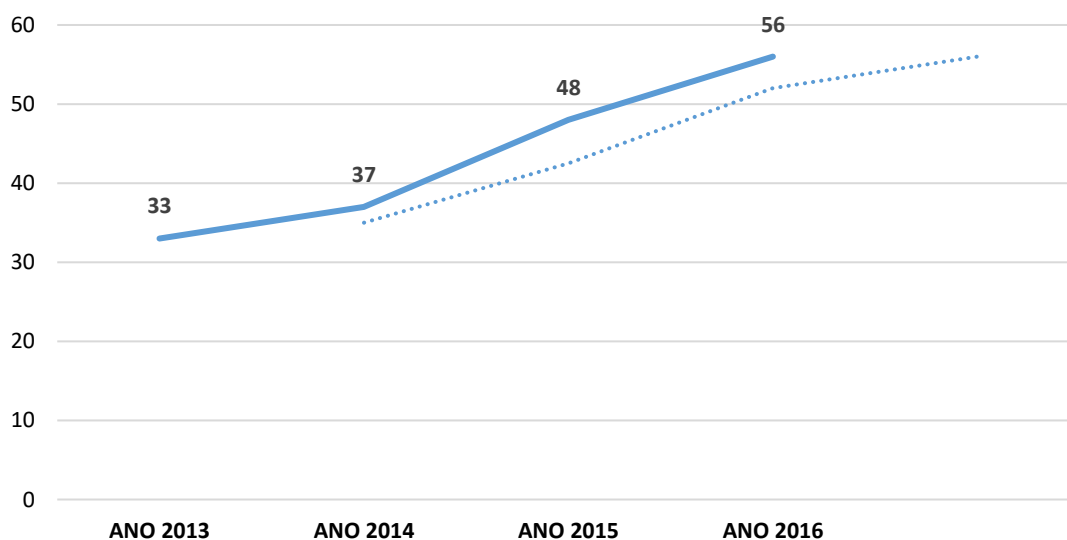


### EVOLUÇÃO DEMANDAS SIC 2013 A 2016

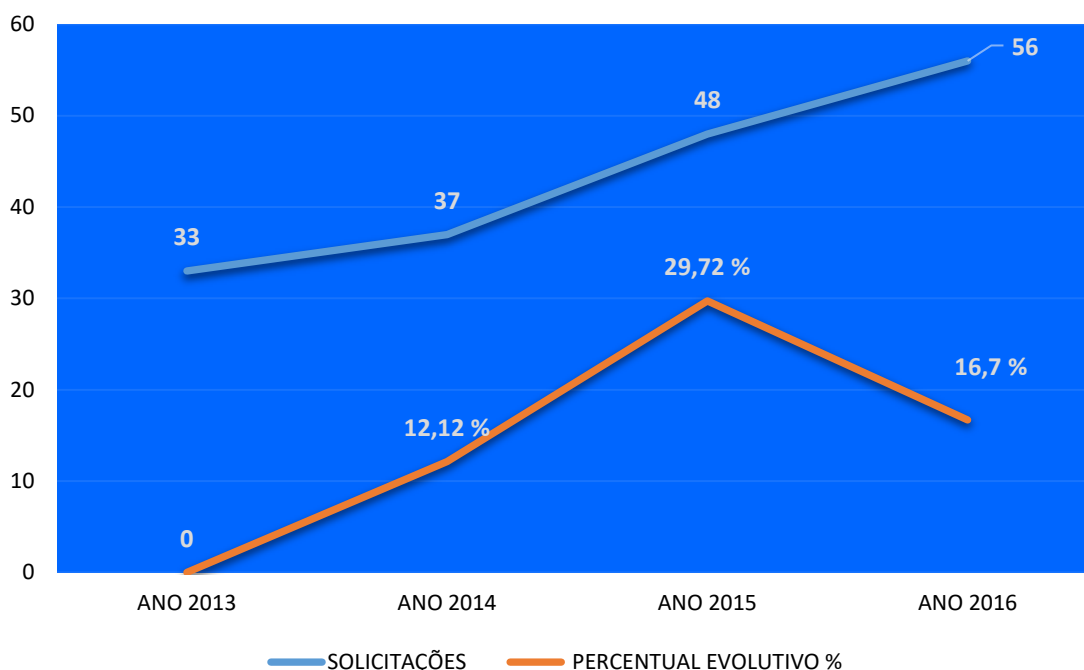


Em números absolutos, observa-se o constante aumento da utilização do SIC PROCON, para obtenção de informações pelos usuários. Podendo se inferir da progressão destes números, um efetivo aproveitamento do Sistema de Informação disponibilizado, resultado da eficiente divulgação do canal de acesso e fomento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

### EVOLUÇÃO DEMANDAS SIC



## EVOLUÇÃO DEMANDAS SIC / PERCENTUAL



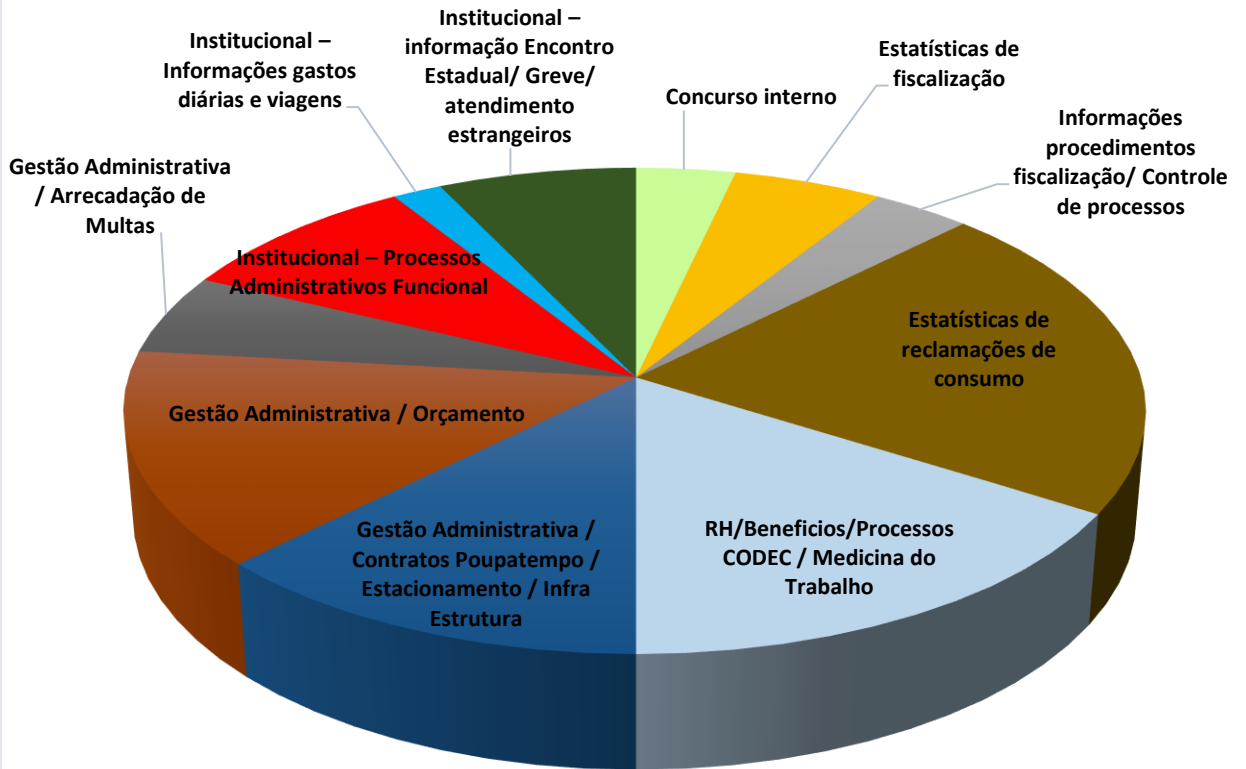
Evidencia-se nos gráficos a evolução da busca de informação através do SIC Procon/SP, com efetivo aumento de demanda, ano a ano. Em termos percentuais de 2013 a 2014 observou-se um aumento de 12,12% nas solicitações de SIC. Já no período de 2014 a 2015 esta evolução foi de 29,73% de aumento nas solicitações efetivas de SIC. No período de 2015 a 2016 o aumento de demandas foi de **16,7%**.

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

Assunto/Categoria	Quantidade
Concurso interno	2
Estatísticas de fiscalização	3
Informações procedimentos fiscalização/ Controle de processos	2
Estatísticas de reclamações de consumo	12
Recursos Humanos / Contratos / Benefícios / Avaliação / Processos CODEC / Medicina do Trabalho	9
Gestão Administrativa / Contratos Poupatempo / Estacionamento / Infraestrutura	7
Gestão Administrativa / Orçamento	8
Gestão Administrativa / Arrecadação de Multas	3
Institucional – Processos Administrativos Funcional	5
Institucional – Informações gastos diárias e viagens	1
Institucional – informação Encontro Estadual/ Greve/ atendimento estrangeiros	3
Institucional / Informação produzida por terceiro / arrecadação Nota Fiscal Paulista	1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>



## Distribuição de Temas Sic 2016



- Concurso interno
- Estatísticas de fiscalização
- Informações procedimentos fiscalização/ Controle de processos
- Estatísticas de reclamações de consumo
- Recursos Humanos / Contratos / Benefícios / Avaliação
- Processos CODEC / Medicina do Trabalho
- Gestão Administrativa / Contratos Poupatempo / Estacionamento / Infra Estrutura
- Gestão Administrativa / Orçamento
- Gestão Administrativa / Arrecadação de Multas
- Institucional – Processos Administrativos Funcional
- Institucional – Informações gastos diárias e viagens
- Institucional – informação Encontro Estadual/ Greve/ atendimento estrangeiros
- Institucional / Informação produzida por terceiro / arrecadação Nota Fiscal Paulista

## Conclusão

A demandas recepcionadas pelo SIC da Fundação Procon em 2016 demonstram de forma inequívoca, a efetiva instrumentalização do Serviço de Acesso a Informação, e sua respectiva utilização pelos usuários do serviço; não obstante se constate um aumento significativo de demandas impertinentes, dado o equívoco do cidadão em buscar atendimento de consumo nesta plataforma, em detrimento dos canais existentes. Ainda assim, mais uma vez se evidencia a consolidação da participação da sociedade, buscando acesso à informação, o que se traduz no aumento das demandas de **16,7%**, no ano de 2016.

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, exercem seu direito de fiscalizar a administração pública, promovendo 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 informações, posto que disponibiliza aos usuários de seus serviços, informações múltiplas sobre sua atuação, atividades desenvolvidas, políticas públicas em andamento, dentre outros.

Por fim, evidente que a cultura de participação social vem se solidificando, e os titulares deste direito utilizando-se dos instrumentos legais para exercer plenamente seus direitos ao controle da atividade pública. A evolução substancial de solicitação de informações pertinentes no SIC Procon confirmam esta tendência, de pleno exercício do direito num estado democrático.

Edilene Conde  
SIC PROCON/SP  
Fevereiro/2017