



sic.SP

Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

Serviço de Informações ao Cidadão da Fundação Procon/SP RELATÓRIO DAS ATIVIDADES 2018

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. Desta forma, completamos seis anos de atuação do SIC da Fundação Procon/SP, com expressiva utilização do serviço pela sociedade.

A legislação preceitua que cumpre a administração, em todos 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.

A Lei de Acesso a Informação - LAI visa assegurar o direito fundamental de acesso à informação de forma ativa (transparência Ativa), de modo que, a administração disponibilize os dados relativos à sua atividade sem necessidade de ser instada a fazê-lo. Entretanto, quando determinadas informações não se encontram disponíveis para acesso imediato, o usuário tem o direito de solicitá-las a administração, através do SIC em manifesto exercício da 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**.

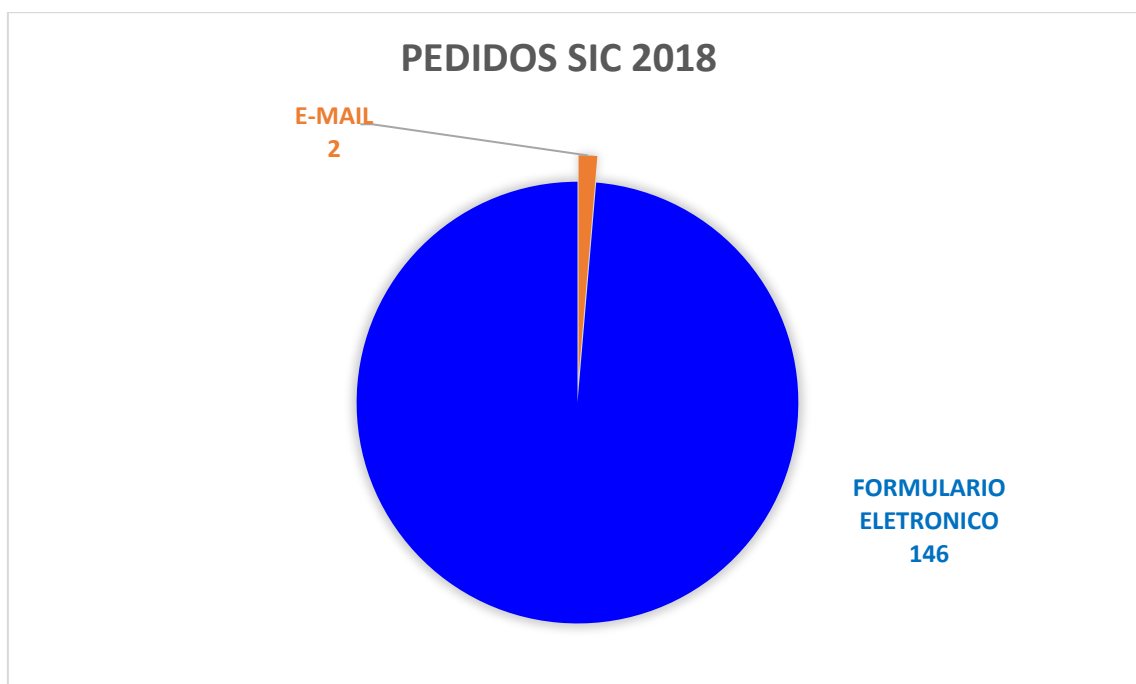
A regulação continua impactando a atividade da administração, pois a cultura de tornar públicas todas as informações, exceto aquelas que sejam pessoais ou sigilosas, instrumentaliza o cidadão para maior controle social dos Órgãos Públicos, ao mesmo tempo que impõe a tais órgãos a necessidade de rever 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 sexto ano de compilação de dados das demandas encaminhadas ao SIC, observamos um decréscimo no acesso ao canal para obtenção de informações pertinentes e que instrumentalizam o cidadão fiscalizar a atuação dos entes públicos, não obstante tenha sido observado uma utilização mais adequada do canal para demandas efetivamente relacionadas ao SIC.

Desta feita, nos quadros abaixo apresentamos os números gerados na prestação de informações pelo SIC no ano de 2018, 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 / 2018

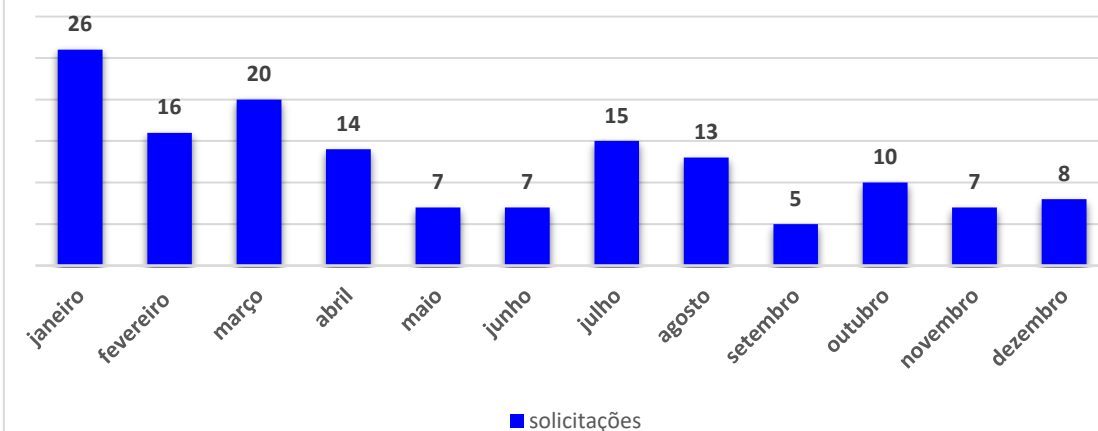
Em 2018 foram recepcionadas 148 solicitações de informações através do SIC, conforme quadro:



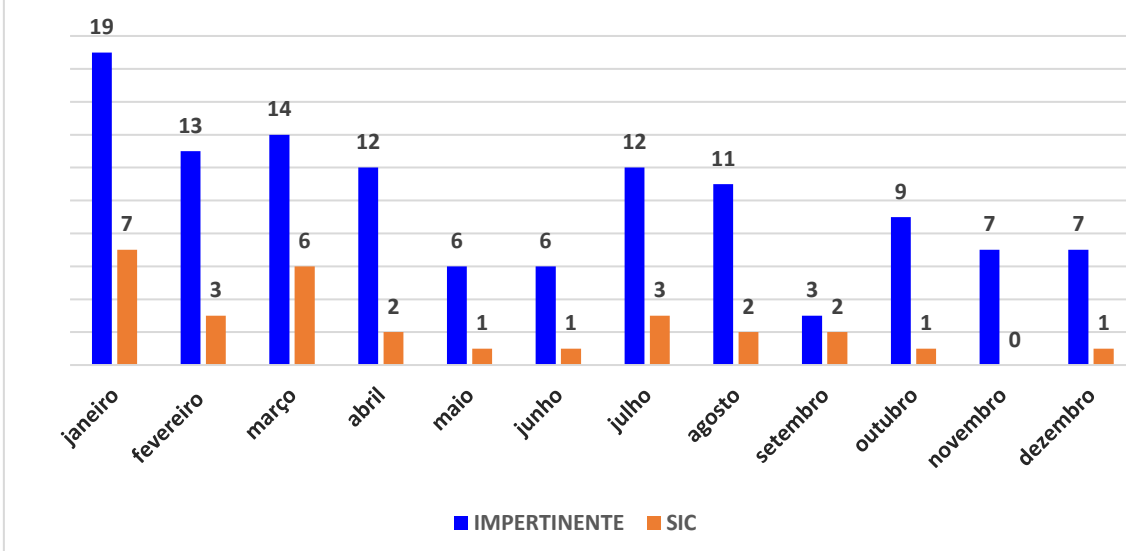
Das demandas recepcionadas, 2 foram encaminhadas por e-mail e 146 demandas foram encaminhadas através do formulário eletrônico do sistema SIC.SP.

As solicitações encaminhadas ao SIC tiveram a seguinte distribuição mensal:

SOLICITAÇÕES MENSAIS / 2018

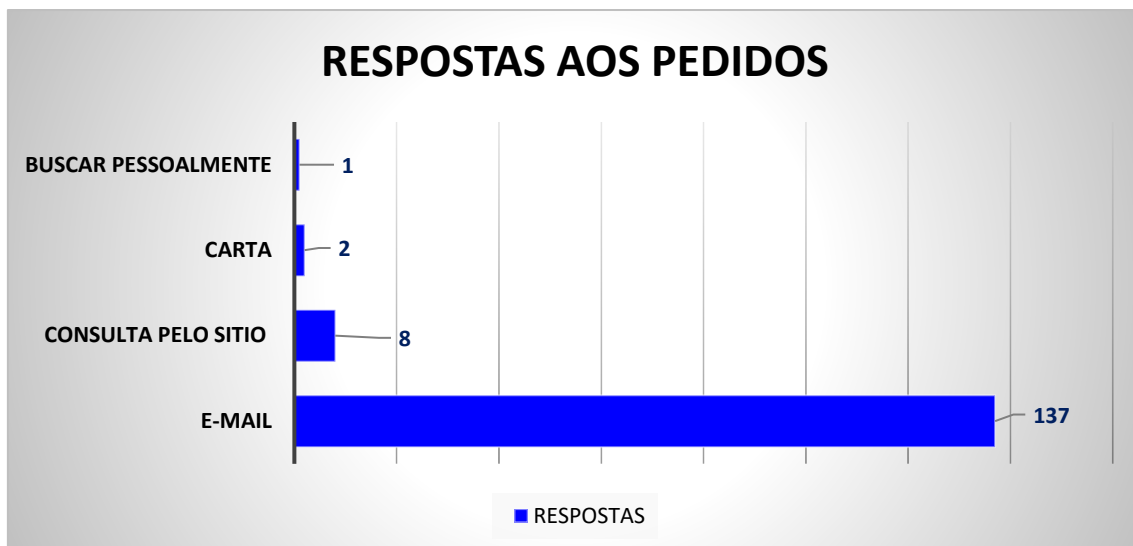


SOLICITAÇÕES IMPERTINENTES X SIC

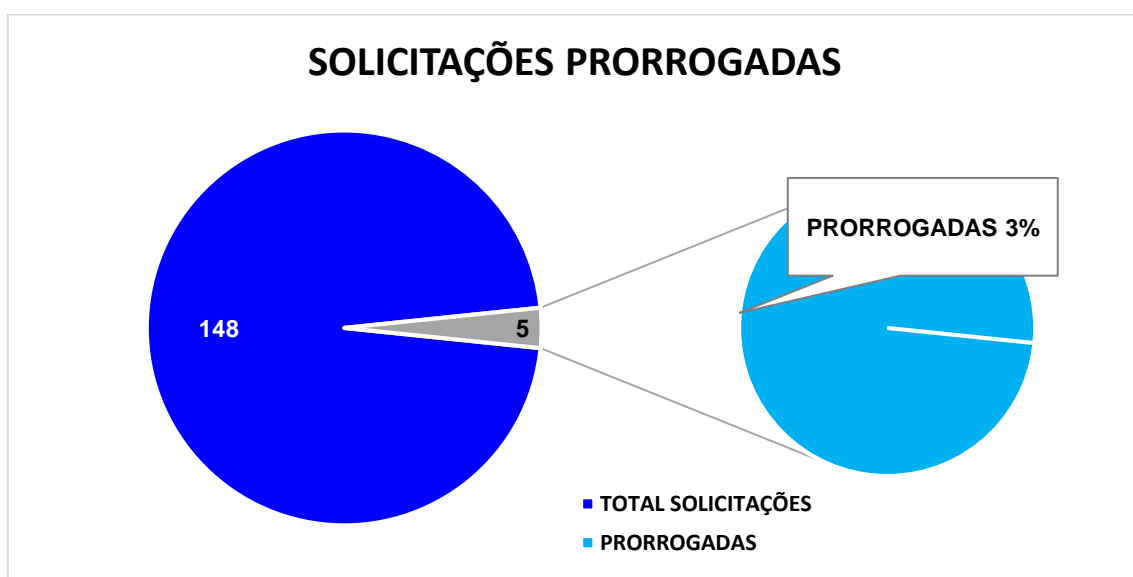


Da análise dos quadros acima, infere-se que a maior parte das solicitações (80,4% - 119 registros) tratavam-se de consumidores que buscavam atendimento a problemas de consumo ou informações já disponibilizadas no site do Órgão. Portanto, do total de registros realizados no sistema do **SIC** durante o período letivo de 2018, apenas **29 solicitações**, representando um total de 19,59% 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:



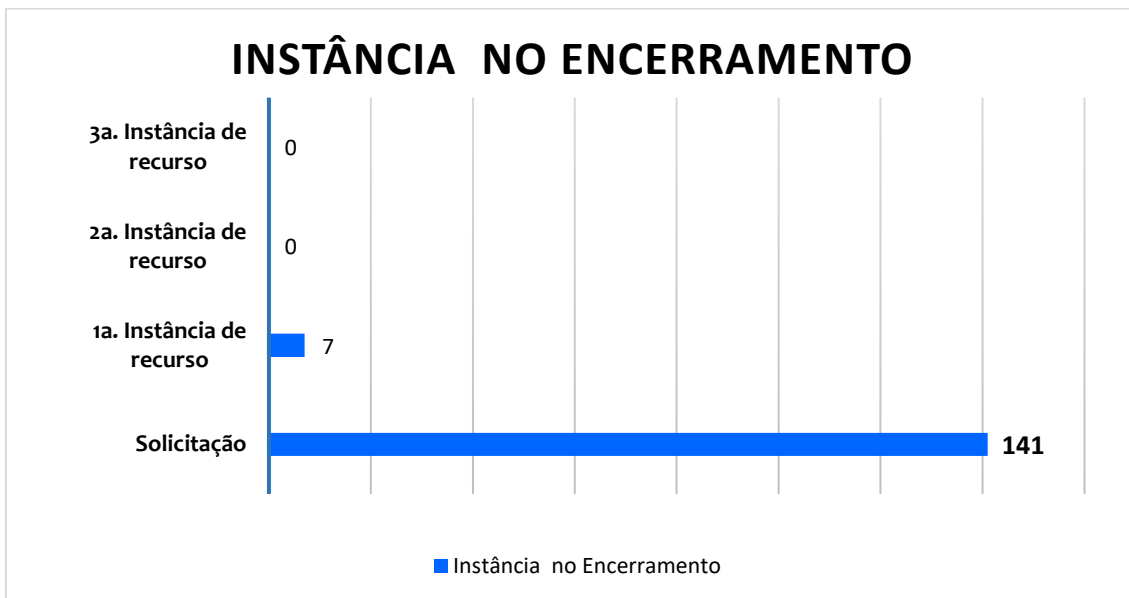
Dos registros de solicitações formulados, alguns ensejaram a prorrogação de prazo para busca e disponibilização de dados, cujos números são:



Em quase sua totalidade as demandas foram concluídas em fase de solicitação, sendo que **143** 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 apenas **5** 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.

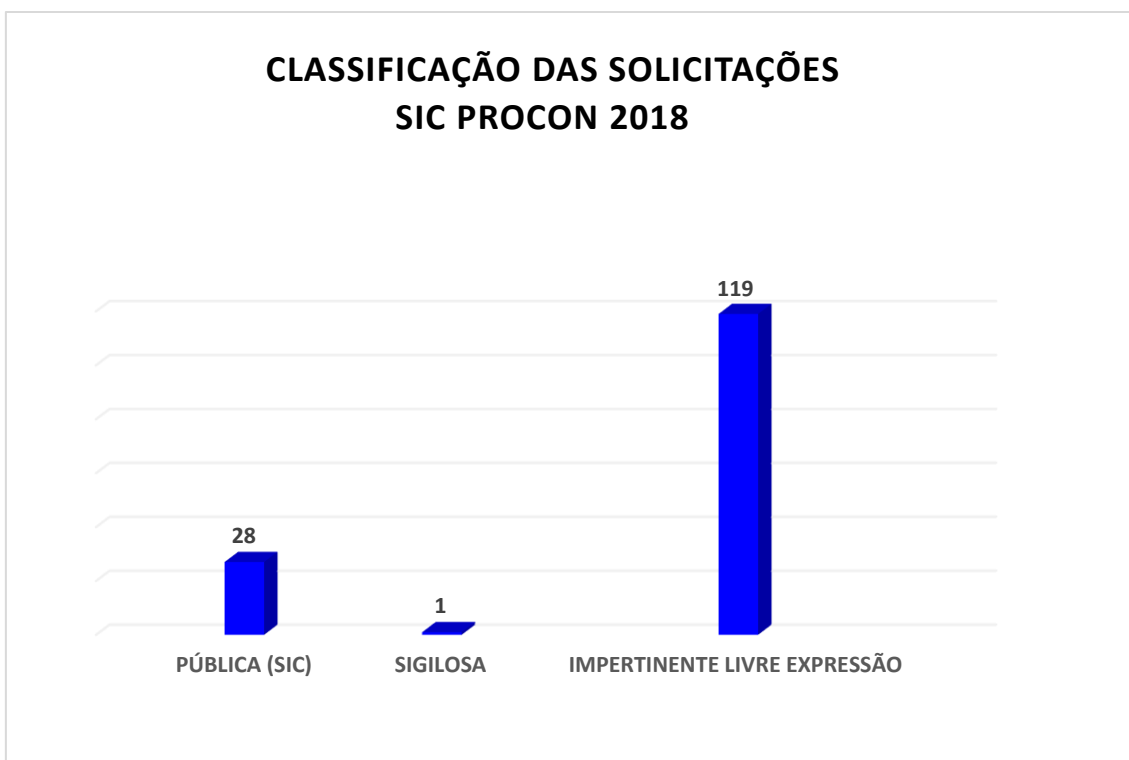
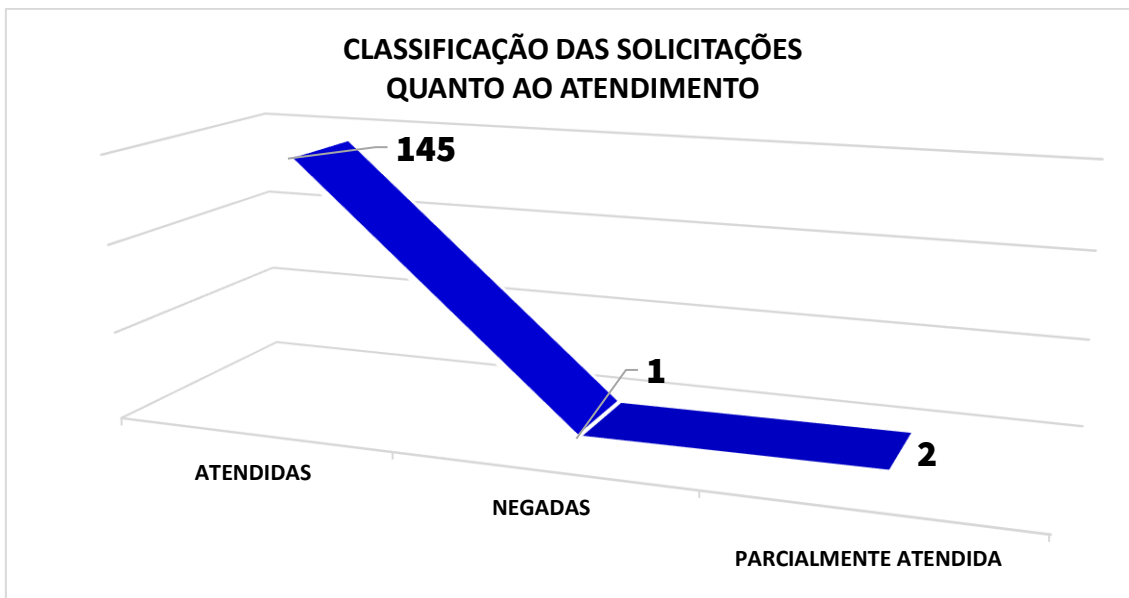
Não obstante, alguns usuários demonstraram insatisfação, com algumas respostas, ainda que atendidas, bem como, com aquelas que apontaram indeferimento ou mesmo deferimento parcial dos pedidos. Desta feita, ofertaram recurso em suas solicitações, demandando a tramitação em outras instâncias recursais conforme quadro a seguir:

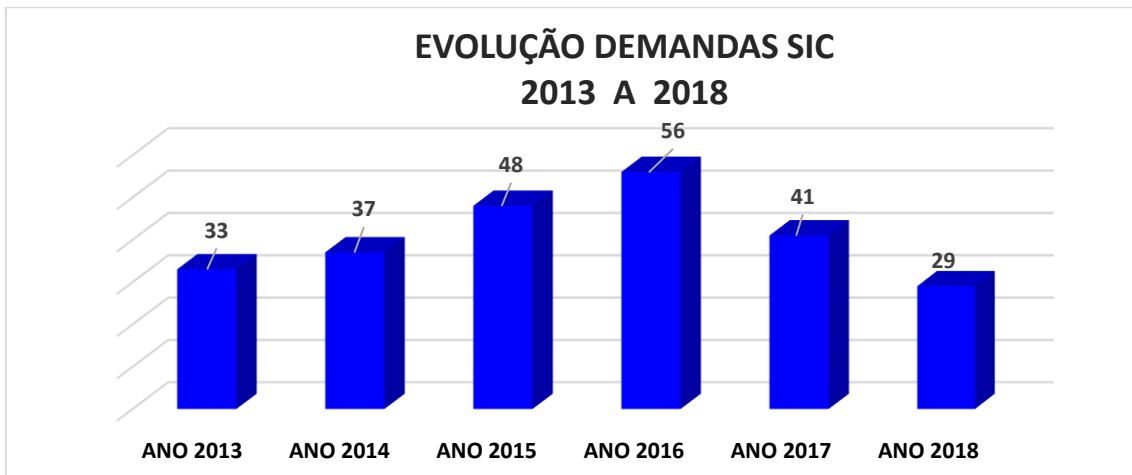


As solicitações que seguiram instância recursal, tiveram encerramento nos seguintes moldes:

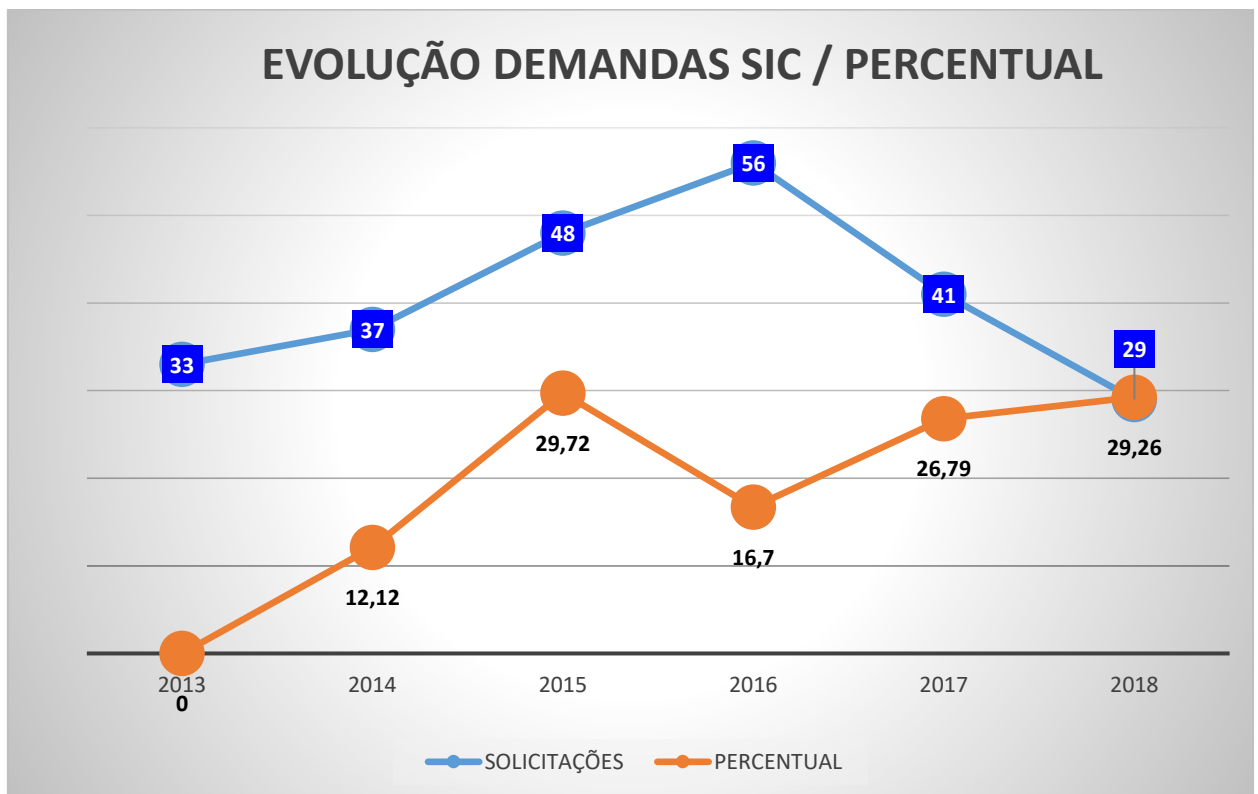


No universo de solicitações recebidas pelo SIC Procon, 145 solicitações foram atendidas, 1 solicitação foi negada e 2 demandas foram parcialmente atendidas.





Em números absolutos, observa-se exponencial diminuição da utilização do canal do SIC PROCON, para obtenção de informações pelos usuários; mantendo-se o mesmo declínio observado no período letivo anterior. Não sendo possível um diagnóstico da motivação real da queda de demandas, não obstante a disponibilização do canal de acesso e o constante fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública, conforme preceitua a LAI.



Evidencia-se nos gráficos a redução da busca de informação através do SIC Procon/SP, com efetivo declínio de demanda, nos últimos dois anos. 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%**.

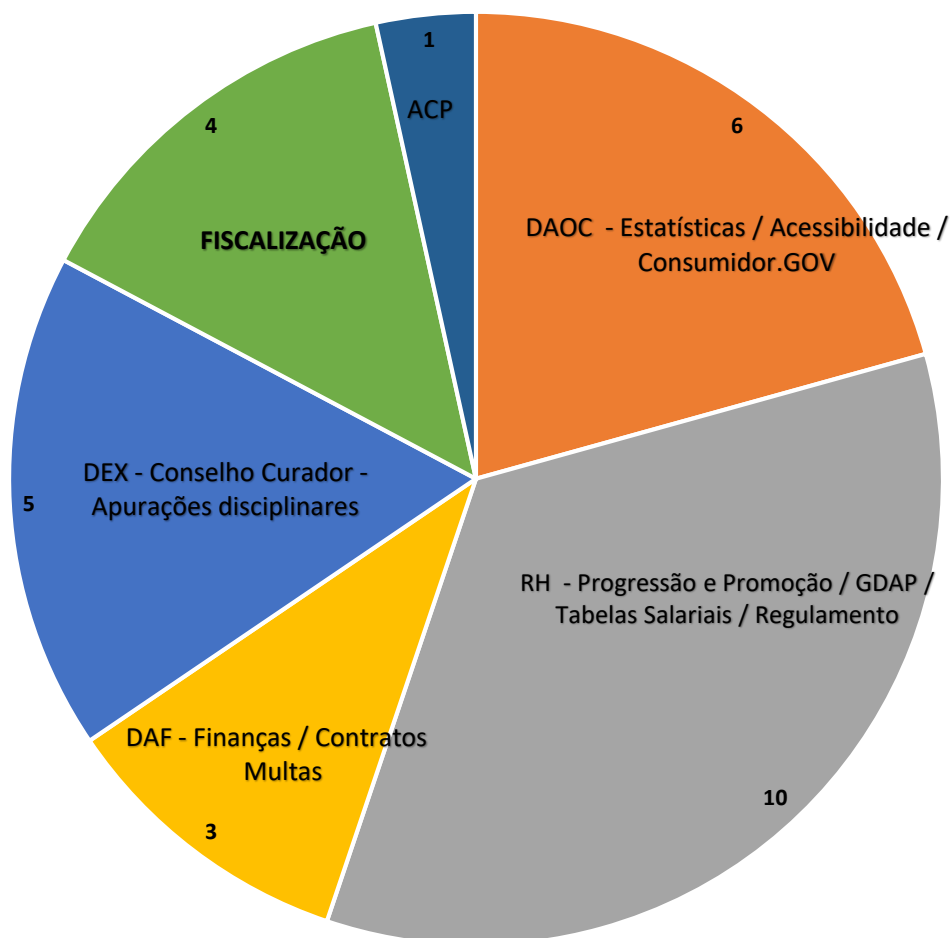
Entretanto, nos últimos dois anos, observou-se queda significativa na formulação de demandas efetivas de Solicitação de Informações, resultando em queda no percentual de demandas recepcionadas no valor de **29,79 % e 29,26%**, respectivamente nos anos de 2017 e 2018.

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 / acessibilidade / consumidor.gov)	6
Recursos Humanos / Processo Progressão e Promoção / GDAP / Tabelas salariais / Regulamento / Cargos Comissionados	10
DAF - Finanças / Empenho de multas / Contratos	3
DEX - Conselho Curador / Apurações Disciplinares / Demissões	5
Fiscalização (autuações / multas / apurações)	4
ACP - cópia de processos	1
TOTAL	29

Distribuição de Temas Sic 2018



- Assunto/Categoria
- DAOC (estatísticas de atendimento / acessibilidade / consumidor.gov)
- Recursos Humanos / Processo Progressão e Promoção / GDAP / Tabelas salariais / Regulamento / Cargos Comissionados
- DAF - Finanças / Empenho de multas / Contratos
- DEX - Conselho Curador / Apurações Disciplinares / Demissões
- Fiscalização (autuações / multas / apurações)
- ACP - cópia de processos

Conclusão

A demandas recepcionadas pelo SIC da Fundação Procon em 2018 confirmam instrumentalização do Serviço de Acesso a Informação, e sua respectiva utilização pelos usuários do serviço; não obstante se constate uma diminuição significativa da utilização do serviço, *pari passu*, se observa crescimento na correta utilização do canal para obtenção de informações que não se encontravam disponíveis aos usuários, perfazendo-se um total de 19,59% das demandas registradas em 2018.

As demandas impertinentes, dado o equívoco do cidadão em buscar atendimento de consumo nesta plataforma, em detrimento dos canais existentes representaram 80,4% dos registros formulados em 2018. Ainda assim, mais uma vez se evidencia a consolidação da participação da sociedade, buscando acesso à informação. Apesar de ser observado no último período, ligeira queda na solicitação de informações realmente pertinentes, no valor de **29,26%**

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.

Não bastasse isto, a Fundação Procon/SP em cumprimento as suas obrigações e ao preceituado pela LAI, vem 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. 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.

Edilene Conde
SIC PROCON/SP
Fevereiro/2019