

## **Resultados da Primeira Rodada de Avaliação de Serviços**

Conselho de Usuários de Serviços Públicos  
da Fundação para o Desenvolvimento  
da Educação

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

São Paulo, junho/2025

## 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta uma análise detalhada dos resultados obtidos na primeira rodada de avaliação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da FDE - Fundação para o Desenvolvimento da Educação. O objetivo principal dessa consulta foi verificar a experiência dos usuários ao interagir com o serviço “Acessar o SIC – Serviço de Informações ao Cidadão”, disponibilizado na Carta de Serviços da FDE, ressaltando sua utilidade, eficiência e relevância no contexto do acesso às informações públicas.

A consulta foi realizada em conformidade com os dispositivos legais estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017, no Decreto nº 68.156/2023 e na Resolução CGE nº 17/2024, garantindo, assim, que os procedimentos seguissem os critérios de transparência e imparcialidade esperados. As normativas citadas traçam as bases para a participação e avaliação dos usuários, reforçando a importância de um sistema público que corresponda às necessidades da sociedade.

Os resultados coletados indicaram uma percepção predominantemente positiva em relação ao Serviço de Informações ao Cidadão. Os conselheiros destacaram que o serviço se mostrou eficaz no fornecimento de informações públicas de forma ágil e clara. Além disso, foi reconhecido como uma ferramenta essencial para promover a transparência e facilitar o acesso às informações pela população.

O relatório evidencia a importância contínua de aprimorar e divulgar o SIC, tanto para aumentar sua utilização quanto para fortalecer a relação de confiança entre os cidadãos e a administração pública. Esses resultados fornecem insumos valiosos para o desenvolvimento de ações futuras que visem aprimorar ainda mais a experiência dos usuários e a eficiência do serviço.

## 2. INTRODUÇÃO

### Conselho de Usuários

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e regulamentado, no âmbito do Governo do Estado de São Paulo, pelo Decreto nº 68.156/2023. Este conselho representa um mecanismo fundamental para o controle social, permitindo uma maior interação entre os cidadãos e os serviços públicos oferecidos.

É formado por usuários que se voluntariam para participar ativamente da avaliação e aprimoramento dos serviços públicos, promovendo transparência e eficiência na gestão pública. Sua estrutura e funcionamento se baseiam na colaboração digital, utilizando a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP, que disponibiliza um módulo específico para as atividades do Conselho.

As atividades do Conselho seguem um ciclo de avaliação de quatro anos. Nesse período, é garantida a análise de pelo menos um serviço público por ano, até que todos os serviços listados na Carta de Serviços do órgão sejam abrangidos. Este ciclo sistemático permite que os serviços sejam constantemente monitorados e melhorados, atendendo às expectativas dos usuários e assegurando a qualidade.

### **Serviço de Informações ao Cidadão – SIC**

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é uma unidade de atendimento essencial nos órgãos e entidades da administração estadual, diretamente subordinada ao seu titular. Criado com base na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), e regulamentado pelo Decreto nº 68.155, de 9 de dezembro de 2023, tem como principal objetivo garantir aos cidadãos o direito ao acesso pleno às informações públicas.

Este serviço, obrigatório e gratuito, é uma ferramenta indispensável na promoção de transparência e cidadania. Ele deve seguir rigorosamente os procedimentos de acesso e os prazos estipulados pela LAI para atender às solicitações dos cidadãos de maneira eficiente e dentro das normas legais.

Os pedidos realizados por meio do SIC podem abranger informações públicas produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo. Para facilitar o acesso, o registro dessas solicitações é feito na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.SP, que funciona como o principal canal para as demandas desse tipo.

Através do FALA.SP, o cidadão pode acompanhar o andamento de suas solicitações, garantindo maior transparência e eficiência no atendimento. A plataforma simplifica o processo de comunicação entre o governo e os cidadãos, consolidando sua função como ponte essencial para a construção de uma administração pública mais aberta e participativa.

### **3. METODOLOGIA**

A consulta sobre o serviço "Acessar o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC", referente à primeira rodada de avaliação, foi realizada por meio de um questionário no Módulo do Conselho de Usuários da Plataforma FALA.SP, composto por 10 perguntas, sendo 9 fechadas e 1 aberta.

O levantamento ocorreu entre os dias 21 de março a 21 de abril de 2025. A plataforma possibilitou uma abordagem considerável e acessível, alcançando 12 dos 20 conselheiros cadastrados até a data da pesquisa. Essa porcentagem de participação reflete o engajamento dos conselheiros e a relevância do tema abordado.

A pesquisa buscou compreender a percepção dos usuários sobre o SIC como ferramenta para solicitação de informações públicas, sua avaliação sobre a qualidade das respostas recebidas, tempo de resposta e facilidade de utilização.

A consulta permitiu levantar informações sobre a usabilidade, bem como a satisfação dos usuários e possibilidades de aprimoramento.

#### 4. RESULTADOS

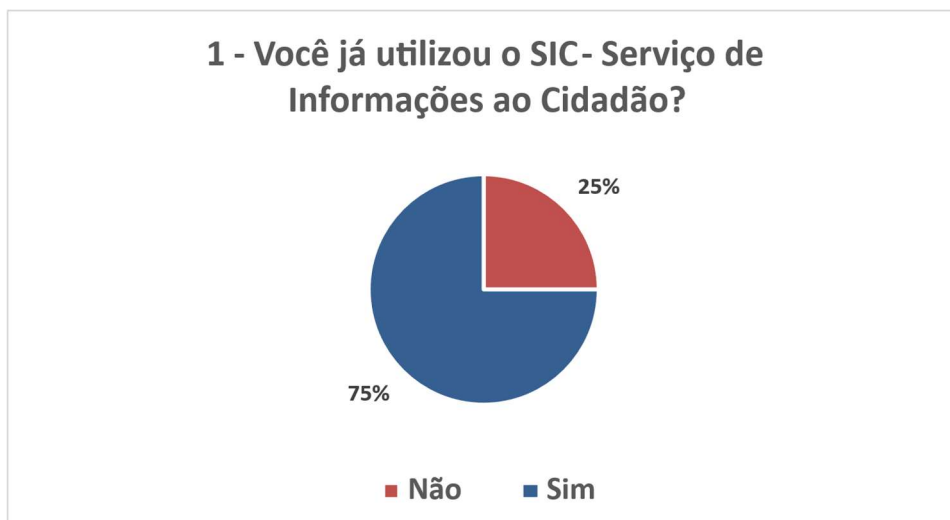


Gráfico 1

Tabela 1		Porcentagem
Válido	Não	25%
	Sim	75%
	Total	100%

Os dados apresentados mostram que a grande maioria dos conselheiros, 75%, já utilizou o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da FDE, enquanto uma minoria, 25%, relatou não ter utilizado o serviço. Esses números indicam uma boa adesão ao SIC, sugerindo que pode ser uma ferramenta útil e conhecida entre os cidadãos.

No entanto, o fato de um quarto dos respondentes nunca ter utilizado o serviço pode ser um indicativo de que há espaço para melhorias na divulgação e acessibilidade do SIC. Promover campanhas de conscientização sobre como utilizar o serviço podem ser estratégias eficazes para garantir que todos os conselheiros estejam familiarizados com esta ferramenta, maximizando o seu potencial de uso.

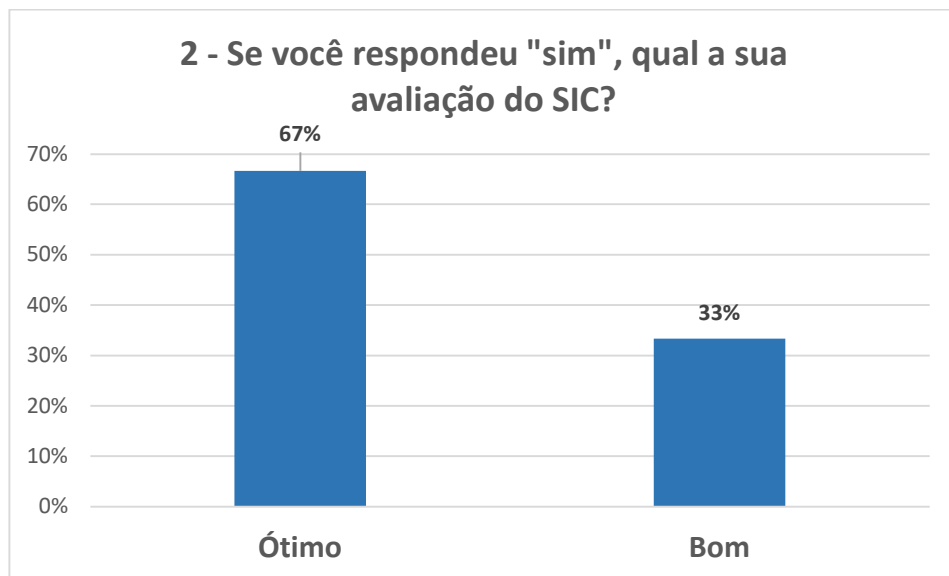


Gráfico 2

Tabela 2		Porcentagem
Válido	Ótimo	67%
	Bom	33%
	Total	100%

A categoria "Ótimo" representa 67% das respostas, com 6 ocorrências. Isso indica que mais da metade das avaliações considera o serviço de excelente qualidade.

A categoria "Bom" compreende 33% das respostas, com 3 ocorrências. Esse resultado demonstra que uma fração menor, mas ainda relevante, reconhece uma boa qualidade.

Apenas 3 conselheiros não responderam por não terem utilizado o SIC.

Considerações:

- A predominância de avaliações "Ótimo" (67%) é um dado positivo, indicando um alto nível de aprovação geral.
- A distribuição relativamente baixa da categoria "Bom" implica que há espaço para melhorias, mas a qualidade global parece bem avaliada.

Com base nos dados, pode-se concluir que o desempenho avaliado é muito satisfatório, com destaque para a percepção de excelência.

### 3 - Você registrou recurso para o seu pedido de acesso à informação?

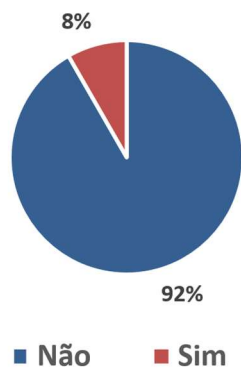


Gráfico 3

Tabela 3		Porcentagem
Válido	Não	92%
	Sim	8%
	Total	100%

Os dados apresentados refletem respostas à pergunta: "Você registrou recurso para o seu pedido de acesso à informação?". Foram contabilizados 12 casos no total, sendo que 92% das respostas foram classificadas como "Não" e apenas 8% como "Sim", representando apenas 1 ocorrência.

A predominância de respostas "Não" sugere que a maioria dos participantes não registrou recurso para seus pedidos de acesso à informação. Este dado pode refletir uma percepção de satisfação com as respostas obtidas ou falta de conhecimento sobre o direito de recurso.

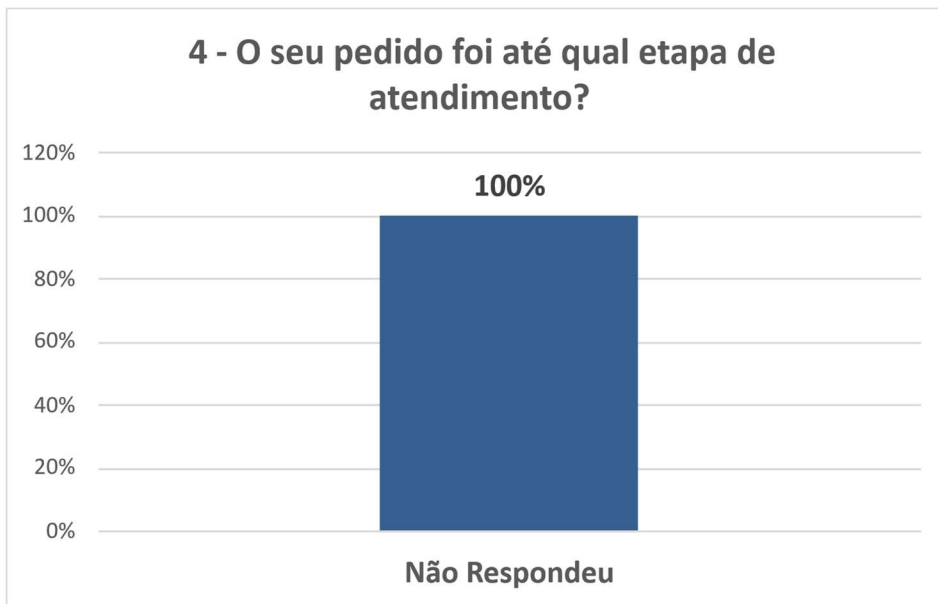


Gráfico 4

Tabela 4	Porcentagem
Não Respondeu	100%

Embora tenha havido 1 registro de recurso, não houve resposta sobre a etapa de atendimento.

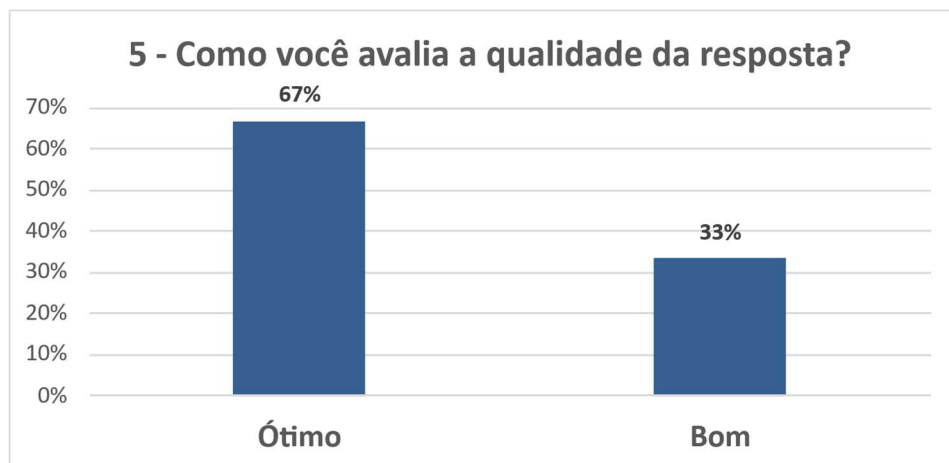


Gráfico 5

Tabela 5		Porcentagem
Válido	Ótimo	67%
	Bom	33%
	Total	100%

Os dados apresentados sobre a avaliação da qualidade da resposta recebida pelo SIC mostram um panorama claro das percepções dos avaliadores.

Dos respondentes, 67% classificaram a resposta como "Ótima", demonstrando um alto nível de satisfação com o material fornecido. Esse é um indicador positivo, sugerindo que as expectativas de mais da metade dos respondentes foram plenamente atendidas.

Além disso, 33% dos avaliadores consideraram a resposta "Boa", o que, embora não seja o resultado mais elevado, ainda reflete uma experiência satisfatória.

Em resumo, enquanto a avaliação geral é altamente positiva, há também espaço para evoluir e alcançar uma percepção ainda mais unificada de excelência no atendimento. Este feedback é valioso para aprimorar ainda mais os serviços do SIC.

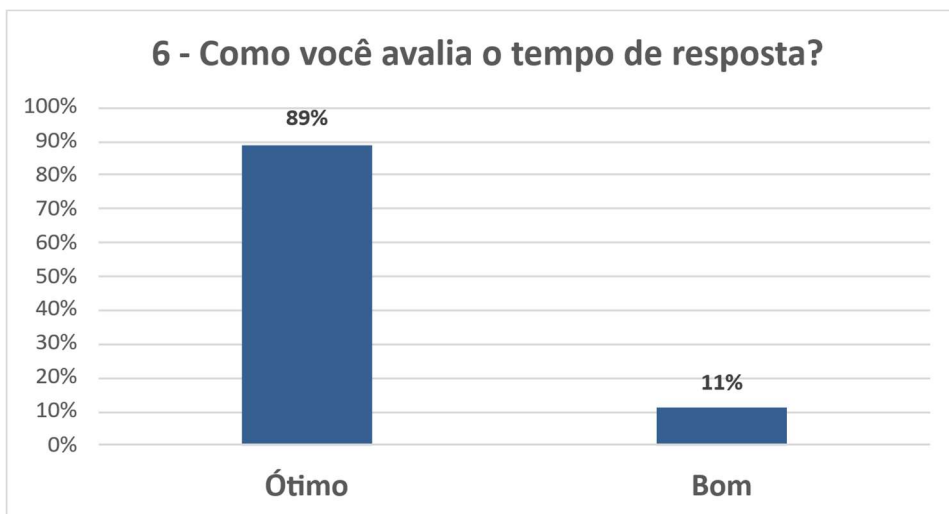


Gráfico 6

Tabela 6		Porcentagem
Válido	Ótimo	89%
	Bom	11%
	Total	100%

Os dados apresentados indicam que a maioria dos respondentes avalia o tempo de resposta fornecido pelo SIC como "Ótimo", representando 89% do total. Apenas 11% dos participantes consideram o tempo de resposta como "Bom".

Esses números revelam uma percepção amplamente favorável em relação à agilidade nas respostas do SIC, embora haja espaço para melhorias pontuais com o objetivo de captar maior satisfação entre todos os usuários.

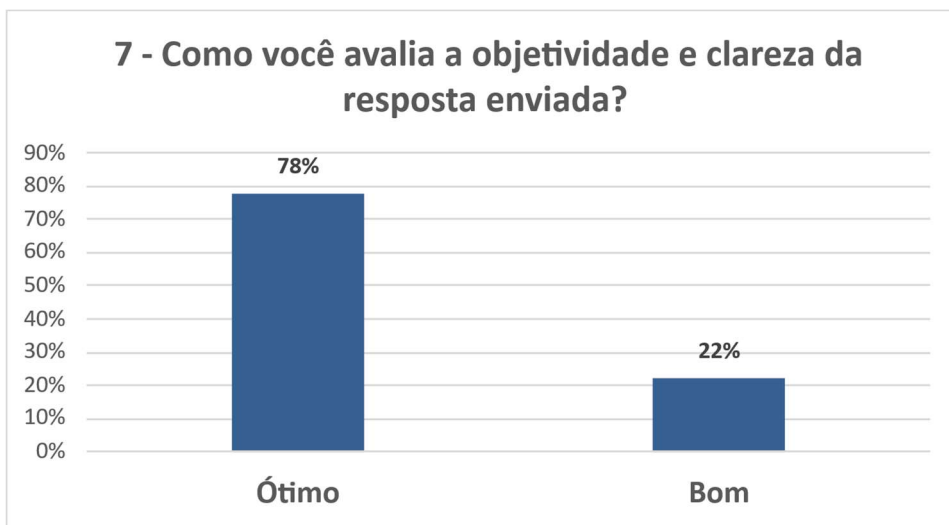


Gráfico 7

Tabela 7

Tabela 7		Porcentagem
Válido	Ótimo	78%
	Bom	22%
	Total	100%

Os dados apresentados oferecem uma visão clara sobre a percepção dos respondentes em relação à objetividade e clareza das respostas fornecidas pelo SIC. Observa-se que a maioria dos respondentes avaliou a resposta como "Ótima", representando 78% dos participantes e 22% consideraram "Boa". Esse resultado indica que a maioria dos respondentes possui uma impressão positiva do serviço.

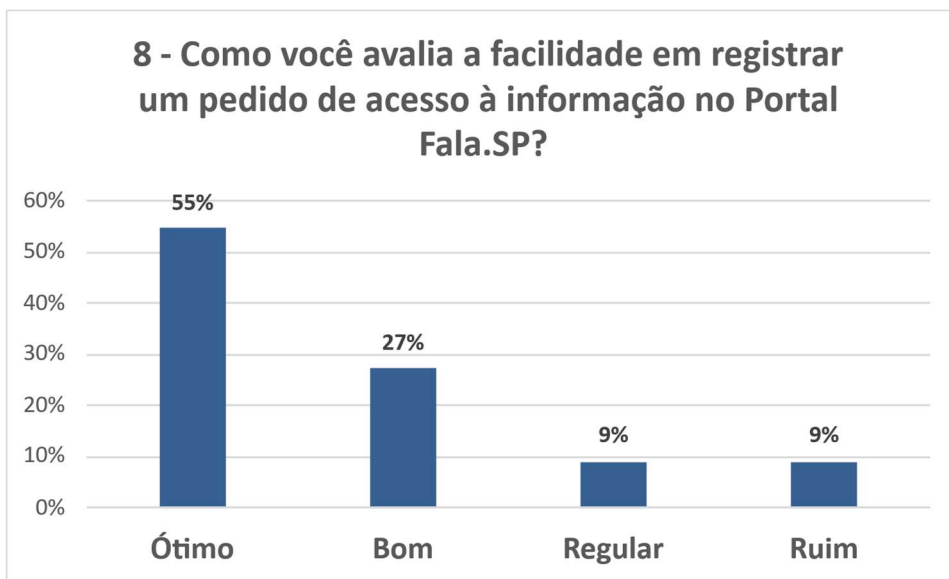


Gráfico 8

Tabela 8		Porcentagem
Válido	Ótimo	55%
	Bom	27%
	Regular	9%
	Ruim	9%
	Total	100%

Os dados revelam que 55% dos respondentes consideraram a facilidade de registrar um pedido de acesso à informação como "Ótima". Além disso, 27% avaliaram como "Boa", enquanto 9% classificaram como "Regular" e outros 9% como "Ruim". Esses números indicam que, embora a maioria dos participantes tenha uma percepção positiva, com uma soma de 82% entre as classificações "Ótima" e "Boa", ainda existe uma oportunidade para melhorias. Isso é especialmente relevante considerando que 9% dos participantes não avaliaram positivamente esse aspecto da Plataforma Fala.SP. Uma análise detalhada dos pontos de dificuldade enfrentados pelos usuários pode ajudar a aprimorar a experiência de uso.

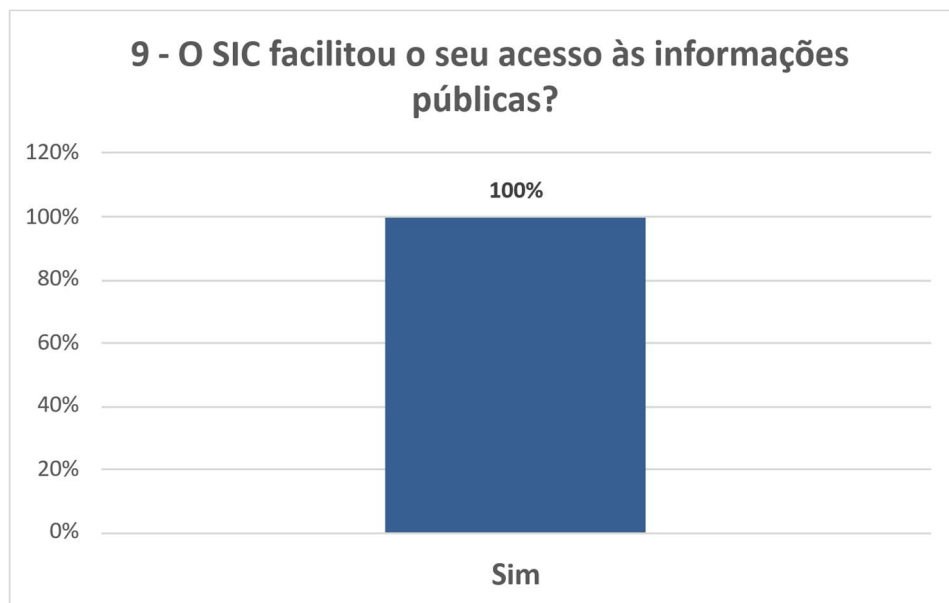


Gráfico 9

Tabela 9		Porcentagem
Válido	Sim	100%
	Total	100%

Os dados apresentados indicam que todos os respondentes, representando 100% das respostas válidas, responderam afirmativamente, indicando que o SIC, de fato, facilitou o acesso às informações públicas. Isso demonstra uma percepção amplamente positiva sobre a atuação do SIC, revelando que o SIC - Serviço de Informações ao Cidadão é eficaz e essencial para garantir a transparência e o acesso à informação pública, conforme estabelecido pelo Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.

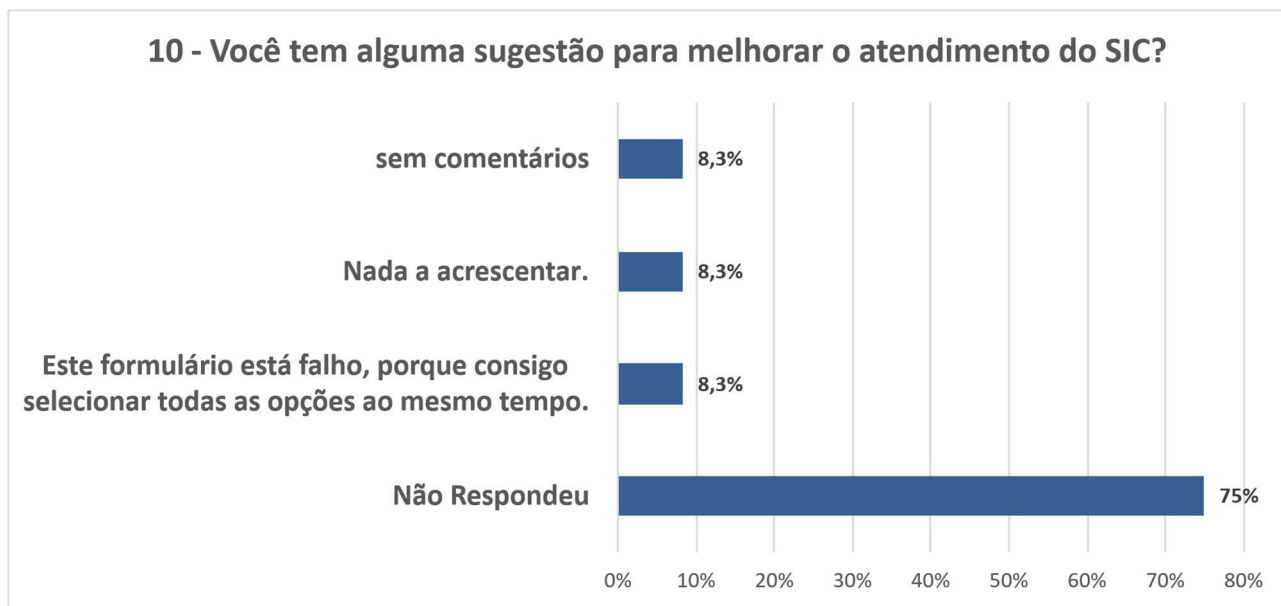


Gráfico 10

Tabela 10		Porcentagem
Válido	Não Respondeu	75%
	Este formulário está falho, porque consigo selecionar todas as opções ao mesmo tempo.	8,3%
	Nada a acrescentar.	8,3%
	sem comentários	8,3%
	Total	100%

Os dados apresentados indicam que não houve sugestões específicas para melhorar o atendimento do SIC. Isso sugere que, em geral, os usuários estão satisfeitos com o serviço prestado.

## 5. CONCLUSÃO

As análises realizadas, nesta primeira rodada de avaliação dos Conselheiros, evidenciam uma percepção predominantemente positiva dos respondentes em relação aos diversos aspectos avaliados sobre o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC. Em cada dimensão analisada, observa-se que índices elevados de aprovação, especialmente nas categorias "Ótimo" e "Bom", refletem o sucesso do serviço em atender às expectativas e necessidades dos usuários.

Destaca-se a qualidade das respostas fornecidas pelo SIC, que foi considerada "Ótima" por 67% dos respondentes e "Boa" por 33%, demonstrando um alto nível de satisfação geral. Além disso, a agilidade nas respostas também foi amplamente elogiada, com 89% classificando o tempo de resposta como "Ótimo". Esses indicadores confirmam o compromisso do SIC com a eficiência e a qualidade no atendimento.

Quanto à clareza e objetividade das respostas, 78% dos participantes classificaram como "Ótima", reforçando a impressão positiva sobre o serviço. A facilidade de registrar um pedido de acesso à informação, embora bem avaliada por 82% dos respondentes, apresenta oportunidade de melhorias, dada a presença de avaliações "Regular" e "Ruim".

Por fim, o impacto do SIC na facilitação do acesso à informação pública foi claramente destacado, com 100% dos respondentes afirmando que o serviço cumpre seu papel de garantia da transparência e do acesso à informação, em conformidade com o Decreto nº 68.155/2023.

Embora os resultados sejam, em sua maioria, bastante animadores, identificam-se oportunidades para aperfeiçoamento em áreas específicas. De forma geral, os dados mostram que o SIC desempenha um papel essencial na promoção da transparência e na efetivação do direito de acesso à informação pública, sendo um serviço amplamente reconhecido e valorizado pelos seus usuários.

## 6. REFERÊNCIAS

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Decreto nº 68.155, de 9 de dezembro de 2023

Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023

Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.SP

Relatório CGE “Resultados da Primeira Rodada de Avaliação de Serviços”

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Governador

Tarcísio de Freitas

Secretário da Educação

Renato Feder

Secretário Executivo

Vinicius Mendonça Neiva

Chefe de Gabinete

Juliana Velho

**Fundação para o Desenvolvimento da Educação – FDE**

Presidente

Fabricio Moura Moreira

Diretor Administrativo e Financeiro

Tiago Michele Ziruolo

Diretor de Obras e Serviços

Resp. Fabricio Moura Moreira

Diretora de Tecnologia da Informação

Luzia Valéria Sarno

Diretora de Projetos Especiais

Bety Tichauer

Ouvidora

Andrea S. Moreno Matheus