

# Relatório Serviço **de Informação ao Cidadão (SIC)**

2024



*Agência das Bacias PCJ*

# Declarações Corporativas da Fundação Agência das Bacias PCJ

## NOSSA MISSÃO

Executar ações para implantação das políticas de recursos hídricos dos Comitês PCJ fornecendo suporte técnico, administrativo e gestão financeira.

## NOSSA VISÃO DE FUTURO – HORIZONTE ATÉ 2035

Ser reconhecida pela sociedade por sua eficiência e eficácia na construção de soluções para as políticas de recursos hídricos, contribuindo para melhoria da qualidade de vida. A Agência das Bacias PCJ aspira, até 2035, alcançar os seguintes desafios:

**Conquistar** o reconhecimento da sociedade pelos benefícios gerados com a implantação das políticas de recursos hídricos.

**Consolidar-se** como modelo de Agência de Bacias Hidrográficas pelas práticas de suporte à gestão dos recursos hídricos.

**Facilitar** a comunicação, o relacionamento e o processo de cooperação entre os diversos atores dos Comitês das Bacias PCJ.

**Tornar-se** uma marca de credibilidade quando associada ao adequado suporte à gestão dos recursos hídricos.

**Alcançar** alto grau de excelência em gestão de projetos e conhecimento tecnológico em recursos hídricos.

## NOSSOS VALORES

Sustentam as Premissas Norteadoras das Nossas Atitudes, Orientam a Nossa Postura e Guiam Todas as Tomadas de Decisão:

**Transparência e Integridade:** Agimos em todas as circunstâncias orientados por uma conduta ética, gerando e disponibilizando informações corretas, claras e confiáveis.

**Integração e Cooperação:** Cultivamos o diálogo, a colaboração e a parceria entre organizações que, juntos, são capazes de gerar resultados duradouros.

**Comprometimento:** Atuamos com responsabilidade, dedicação e empenho para honrar nossos compromissos e ter sucesso no cumprimento de nossos objetivos.

**Empreendedorismo:** Desempenhamos nossas atividades com iniciativa, criatividade e realismo para apresentar soluções inovadoras e executá-las.

**Excelência em Gestão:** Buscamos atingir melhoria contínua em todos os processos de gestão, aliada a práticas que assegurem altos níveis de desempenho.

# Apresentação

RELATÓRIO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO  
AGÊNCIA DAS BACIAS PCJ

O objetivo deste relatório é de dar publicidade à gestão de transparência pública realizada no âmbito da Fundação Agência das Bacias Hidrográficas dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá – Agência das Bacias PCJ, em acordo ao art. 30 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a qual determina que a autoridade máxima de cada órgão ou entidade publique, anualmente, em página na internet, os dados estatísticos contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

A transparência pública constitui um dos pilares do Estado Democrático de Direito e está ligada ao princípio da publicidade constante no caput do art. 37 da Constituição Federal de 1988. O acesso à informação também está inserido no artigo 5º, Inciso XXXIII, da Constituição Federal de 1988, garantindo a todos o direito de receber de órgãos e entidades públicas informações de interesse particular ou coletivo, excetuando-se a garantia de sigilo daquelas que sejam imprescindíveis à segurança da sociedade e do Estado.

A gestão de transparência pública da Agência das Bacias PCJ é realizada pela área de Diretoria em conjunto com a Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso e demais áreas que compõe a Agência das Bacias PCJ.

Realização

**Diretoria  
Administrativa e  
Financeira**

Ivens de Oliveira

**Apoio Técnico**

Laura Silvestrini Canola  
Carolina Prado



Agência das Bacias PCJ

## 1. Lei de Acesso à Informação

A LAI instituiu a obrigação de divulgar integralmente informações de interesse público através da Internet. A legislação define que as informações devem aparecer de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de “fácil compreensão”, além de estabelecer formatos abertos e que facilitem a análise.

A LAI prevê que os gestores públicos passem a publicar os dados de forma a facilitar seu acesso pela sociedade civil (transparência ativa). Além disso, a Lei de Acesso à Informação também criou mecanismos para que qualquer cidadão possa solicitar dados adicionais (transparência passiva), estipulando prazo máximo de 20 dias para o órgão responder como poderá ser acessada a informação desejada. Sendo assim, a função do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é atender os pedidos de informações. O Serviço de Informação ao Cidadão da Agência das Bacias PCJ iniciou em janeiro de 2019 após a celebração e assinatura do *Termo de Adesão ao SIC* com o Arquivo Público do Estado de São Paulo.

Em continuidade às diretrizes de transparência e acesso à informação, em 2024 o SIC foi migrado para o sistema Fala SP, sob responsabilidade da Controladoria Geral do Estado, ao qual a Agência das Bacias PCJ aderiu, garantindo a continuidade do atendimento aos cidadãos e a adequação às normativas estaduais.

## 2. Forma de solicitação da informação:

A Agência das Bacias PCJ possui três canais disponíveis ao cidadão para solicitar informações: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC.SP), e-mail ou atendimento via telefone/ presencial.

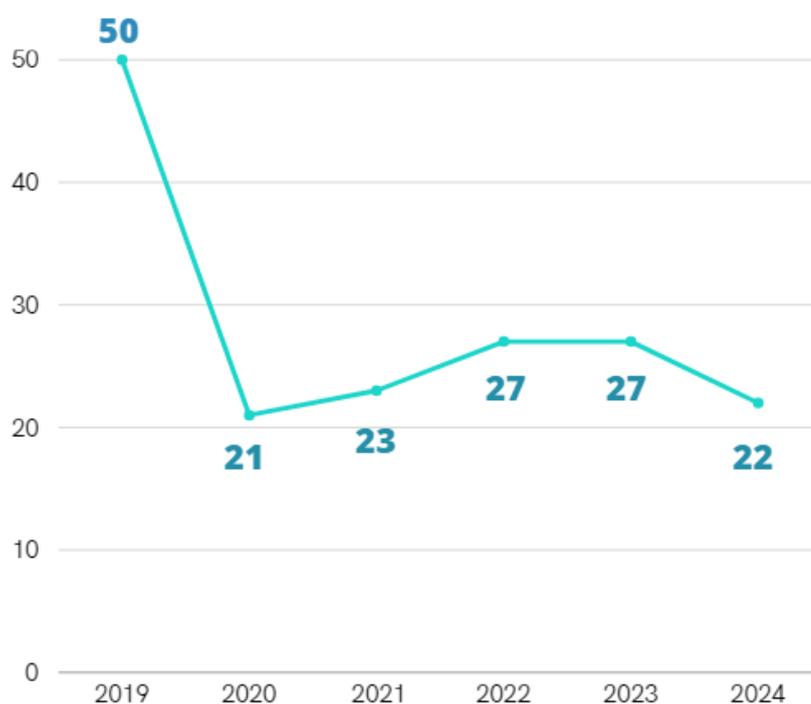
### Índices de transparência:

ITEM	RESULTADOS					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Número de pedidos recebidos no SIC.SP	50	21	23	27	27	22
Número de pedidos respondidos	50	21	23	27	27	22
Número de atendimentos fora do prazo	0	0	0	0	0	0
Número de pedidos de recurso	1	1	0	0	1	0
Tempo médio de atendimento	5,2 dias	5,9 dias	7,7 dias	8,7 dias	9,8 dias	11,4 dias

### 3. Dados estatísticos:

#### 3.1 Número de pedidos recebidos:

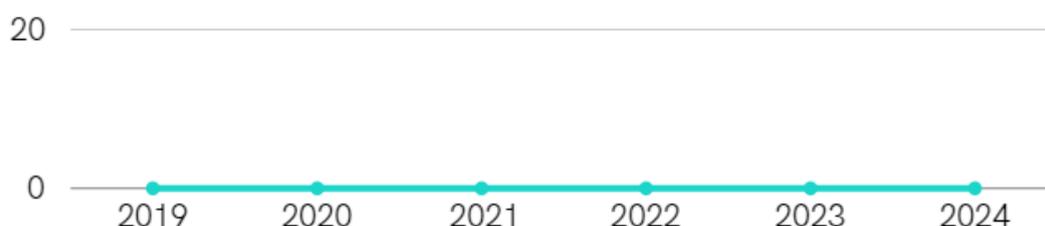
Em **2024** foram recebidos **22** pedidos de informações, todas foram atendidas



Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

#### 3.2 Número de atendimentos fora do prazo:

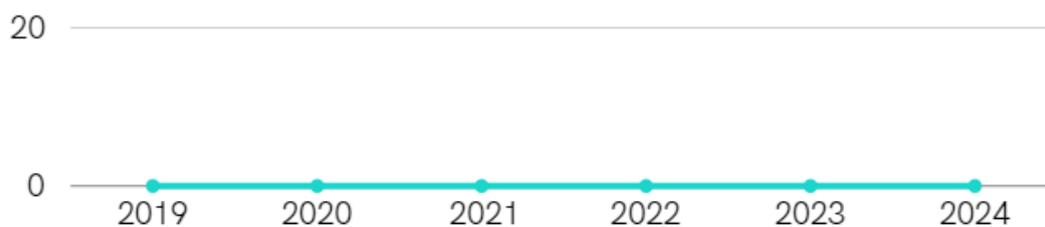
No último ano, assim como nos anos anteriores, **nenhum pedido** de informação foi atendido fora do prazo.



Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.3 Número de pedidos de recurso:

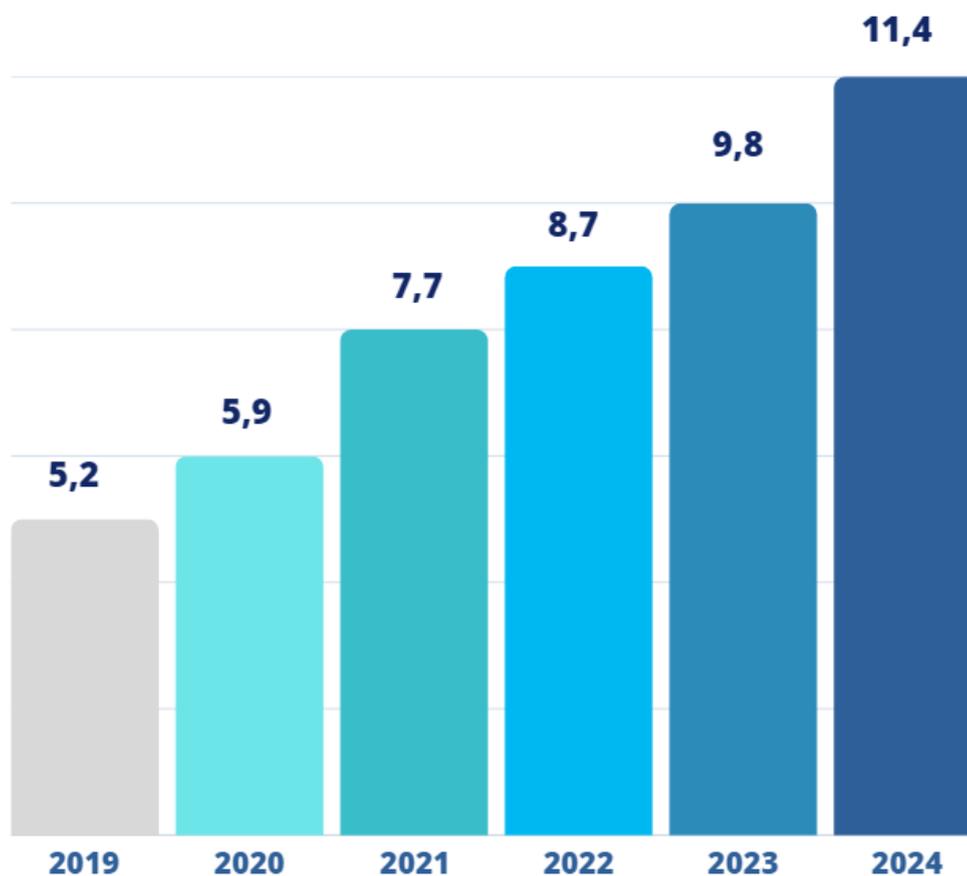
Não houve **nenhum pedido** de recurso para os pedidos de informação solicitados.



Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.4 Tempo médio de atendimento:

Em **2024** o tempo médio de atendimento das solicitações foi de **11,4 dias**.

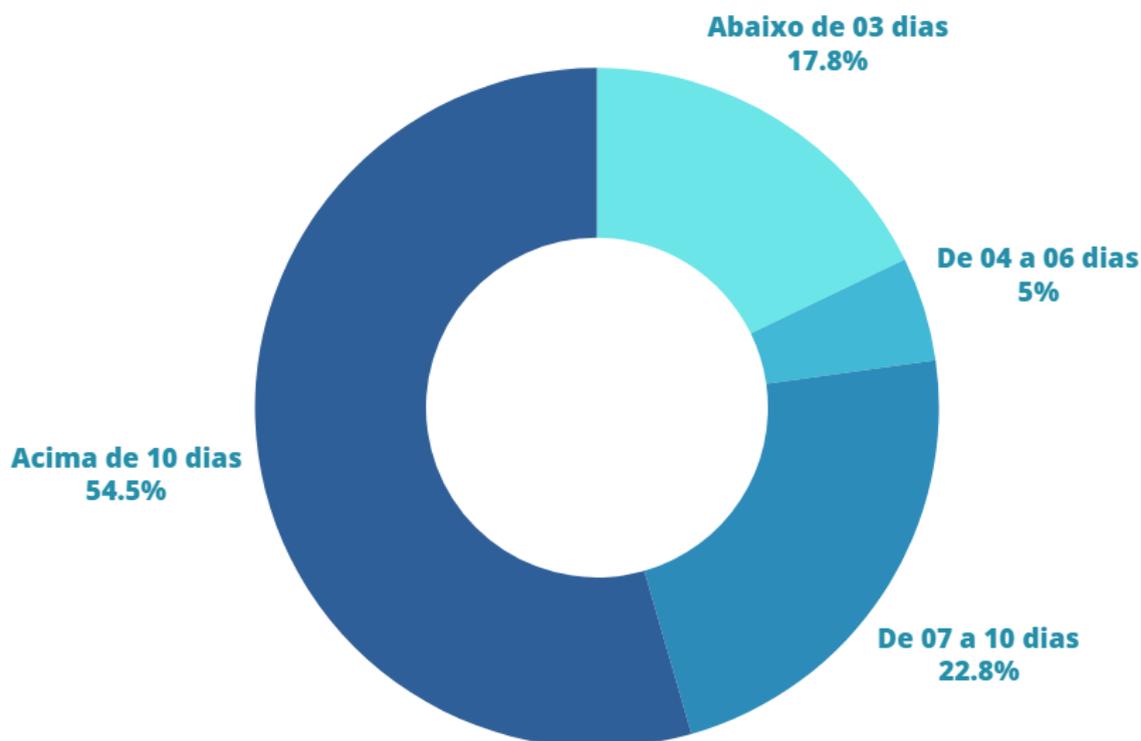


Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.5 Prazo de atendimento:

A média de dias para atendimento das solicitações do SIC.SP da Agência das Bacias PCJ foi de **11,4** dias.

A distribuição ocorreu da seguinte forma:



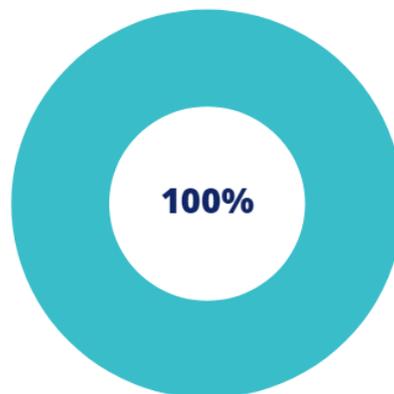
Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

	Quantidade de Solicitação	%
Abaixo de 03 dias	<b>04</b>	<b>18%</b>
De 04 a 06 dias	<b>01</b>	<b>5%</b>
De 07 a 10 dias	<b>05</b>	<b>23%</b>
Acima de 10 dias	<b>12</b>	<b>55%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.6 Natureza da solicitação:

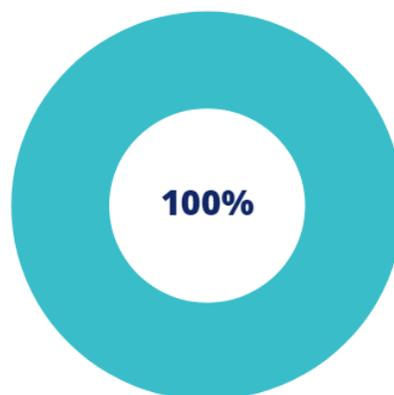
Em **2024 todas** as solicitações recebidas através do SIC.SP e Fala.SP da Agência das Bacias PCJ são informações públicas, sendo que não foi solicitada nenhuma informação sigilosa da instituição.



Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.7 Status:

Em **2024 todas** as solicitações recebidas foram aceitas pelo solicitante e finalizadas.

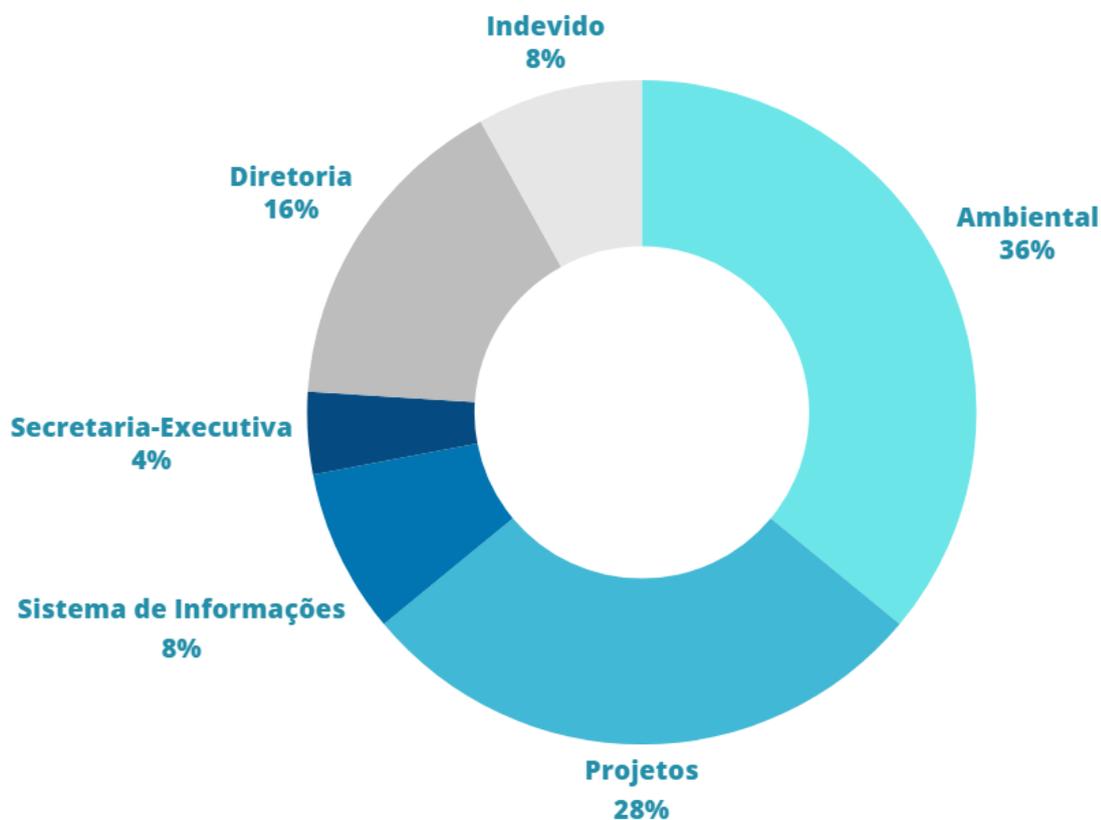


Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.8 Áreas Agência das Bacias PCJ

A distribuição das informações entre as áreas da Agência das Bacias PCJ ficou da seguinte forma:

Vale destacar que um mesmo pedido pode requerer atendimento por mais de uma área.



Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

Áreas Agência das Bacias PCJ	Quantidade de solicitação	%
Assessoria Ambiental	5	19%
Coordenação Administrativa	1	4%
Coordenação de Projetos	6	22%
Coordenação de Sistema de Informações	6	22%
Coordenação Financeira/ Cobrança	3	11%
Diretoria	3	11%
Indevido	3	11%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

#### 4. Conclusão:

Atendendo à Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 e visando aprimorar os mecanismos de transparência e resposta às solicitações dos cidadãos, a Agência das Bacias PCJ aderiu ao SIC.SP em dezembro de 2018, iniciando o atendimento ao público em janeiro de 2019.

A Agência das Bacias PCJ capacitou sua equipe e estabeleceu um procedimento operacional interno, definindo o fluxo de trabalho para o atendimento das solicitações recebidas.

Desde então, a atuação da Agência das Bacias PCJ tem sido marcada pelo compromisso com a transparência e a agilidade na resposta às demandas. Em 2019, foram recebidos 50 pedidos de informação, todos atendidos dentro do prazo, com uma média de resposta de 5,22 dias. Nos anos seguintes, a agência manteve sua eficiência:

- ✓ **2020:** 21 solicitações, com tempo médio de resposta de 5,09 dias.
- ✓ **2021:** 23 solicitações, atendidas em média em 7,7 dias.
- ✓ **2022:** 27 solicitações, todas dentro do prazo estabelecido.
- ✓ **2023:** 27 solicitações, com média de 9,8 dias para resposta.
- ✓ **2024:** 22 solicitações, atendidas dentro do prazo, com média de 11,4 dias.

Os dados demonstram o compromisso contínuo da Agência das Bacias PCJ com a transparência e a qualidade no atendimento, seguimos com a otimização dos processos e a adaptação às necessidades do público.

O Procedimento Operacional sobre o Serviço de Informação ao cidadão está disponível no link abaixo:

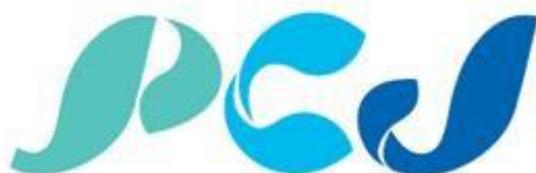
[PO-DO.007 Atendimento das solicitações do Serviço de Informação ao Cidadão](#)

# INVESTINDO NO FUTURO DAS BACIAS PCJ



**COMITÊS PCJ**

[www.comitespcj.org.br](http://www.comitespcj.org.br)



**Agência das Bacias PCJ**

[www.agenciapcj.com.br](http://www.agenciapcj.com.br)