

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

2023



*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



Agência das Bacias PCJ

## Sumário

1. Lei de Acesso à Informação .....	2
2. Forma de solicitação da informação: .....	2
3. Dados estatísticos: .....	3
3.1 Situação: .....	3
3.2 Prazo de atendimento:.....	3
3.3 Natureza da solicitação: .....	5
3.4 Status:.....	5
3.5 Áreas Agência das Bacias PCJ.....	6
3.7 Gênero:.....	7
3.8 País:.....	8
3.9 Estado: .....	8
3.10 Município:.....	9
3.11 Escolaridade:.....	10
3.12 Profissão: .....	11
4. Conclusão:.....	12

## 1. Lei de Acesso à Informação

A LAI estabeleceu a obrigação de disponibilizar integralmente informações de interesse público por meio da Internet. A legislação determina que tais informações devem ser apresentadas de maneira objetiva, transparente, clara e em linguagem de "fácil compreensão", além de especificar o uso de formatos abertos que facilitem a análise.

A LAI orienta que os gestores públicos publiquem os dados de maneira que facilite o acesso pela sociedade civil, caracterizando a transparência ativa. Além disso, a Lei de Acesso à Informação também instituiu mecanismos que permitem a qualquer cidadão solicitar dados adicionais, representando a transparência passiva. Nesse contexto, a legislação estipula um prazo máximo de 20 dias para que o órgão responda sobre como a informação desejada poderá ser acessada.

Dessa forma, a função do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é atender aos pedidos de informações. O Serviço de Informação ao Cidadão da Agência das Bacias PCJ teve início em janeiro de 2019, após a celebração e assinatura do Termo de Adesão ao SIC com o Arquivo Público do Estado de São Paulo.

## 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
Número de pedidos recebidos no SIC.SP	50	21	23	27	27
Número de pedidos respondidos	50	21	23	27	27
Número de atendimentos fora do prazo	0	0	0	0	0
Número de pedidos de recurso	1	1	0	0	1
Tempo médio de atendimento	5,2 dias	5,9 dias	7,7 dias	8,7 dias	9,8 dias

### 3. Dados estatísticos:

#### 3.1 Situação:

Todas as solicitações recebidas através do SIC.SP para a Agência das Bacias PCJ em 2023 foram atendidas.



Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

ENCERRADAS

Encerradas de: 01/01/2023 Até: 31/12/2023

A solicitação foi:

Natureza da Solicitação:

- Todas (Marcar/Desmarcar)
- Pública
- Pessoal
- Sigilosa
- Impertinente - Manifestação de livre expressão, reclamação ou sugestão
- Impertinente - Pedido incompreensível
- Impertinente - Ausência de Competência

Instância no encerramento:

Classificação do Recurso:

Buscar

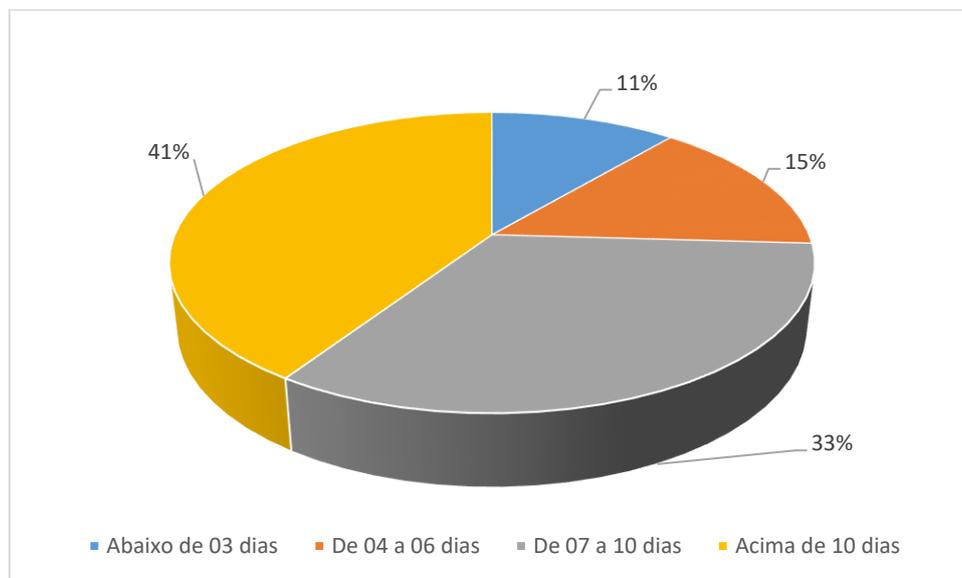
Limpar campos

Total Solicitações: 27

Exportar Para Excel ...

### 3.2 Prazo de atendimento:

A média de dias para atendimento das solicitações do SIC.SP da Agência das Bacias PCJ foi de **9,8** dias. A distribuição ocorreu da seguinte forma:



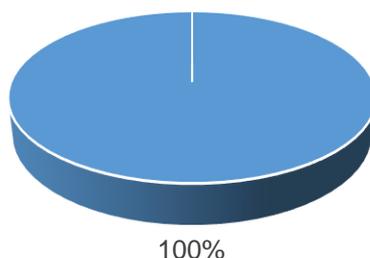
Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

Quantidade de Solicitação	%	
Abaixo de 03 dias	3	11%
De 04 a 06 dias	4	15%
De 07 a 10 dias	9	33%
Acima de 10 dias	11	41%
Total	27	100%

Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.3 Natureza da solicitação:

Em 2023 todas as solicitações recebidas através do SIC.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

### 3.4 Status:

Das solicitações recebidas 26 foram encerradas pelo solicitante, houve uma solicitação de recurso devido ao cidadão não conseguir acessar o link enviado. Após o contato com o cidadão, o pedido foi encerrado.



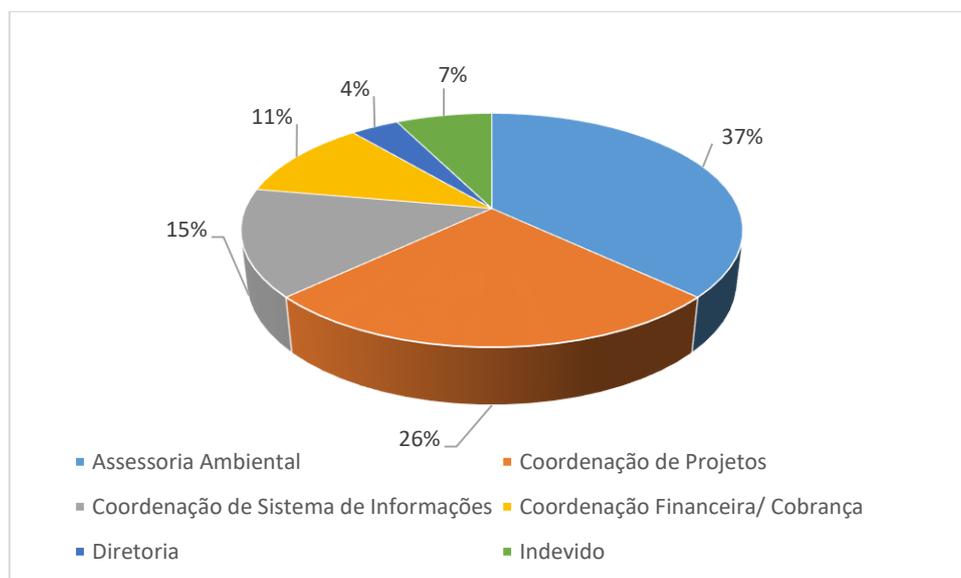
Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

	Quantidade de solicitação	%
Encerrado	26	96%
Recurso	01	4%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.5 Áreas Agência das Bacias PCJ

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

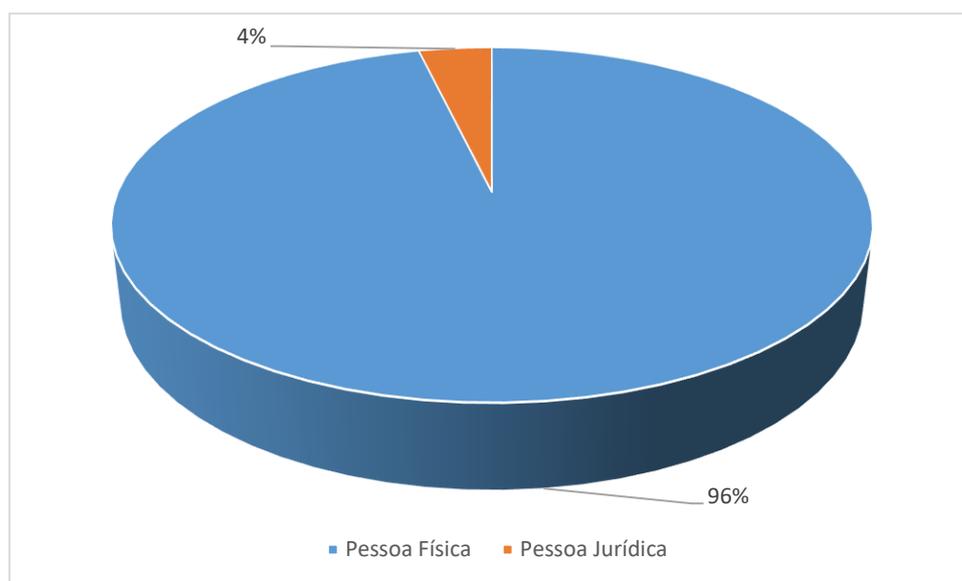


Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

Áreas Agência das Bacias PCJ	Quantidade de solicitação	%
Assessoria Ambiental	10	37%
Coordenação de Projetos	7	26%
Coordenação de Sistema de Informações	4	15%
Coordenação Financeira/ Cobrança	3	11%
Diretoria	1	4%
Indevido	2	7%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

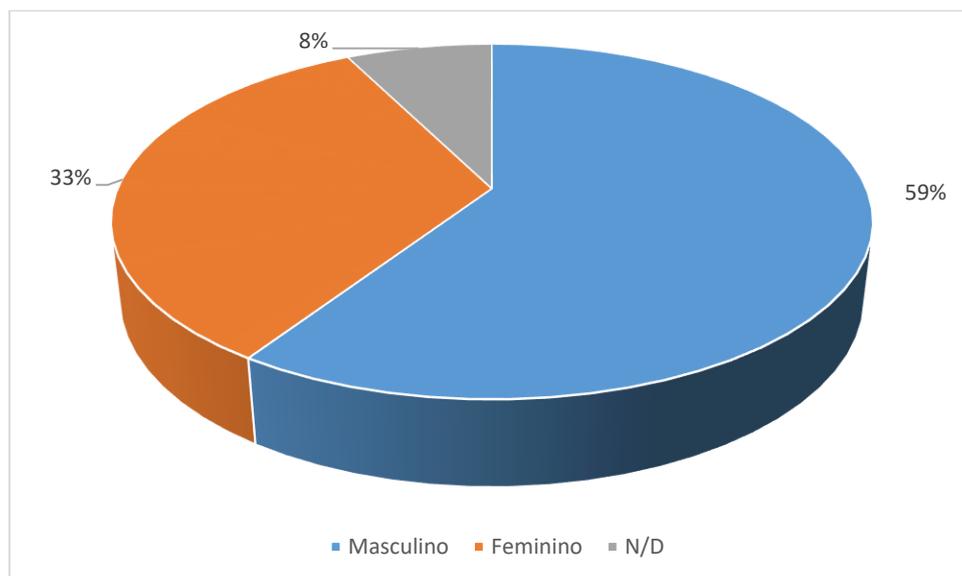
Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

**3.6 Tipo de pessoa:** Das solicitações recebidas 96% (26 solicitações) foram de pessoa física e 04% (1 solicitações) foram de pessoa jurídica.



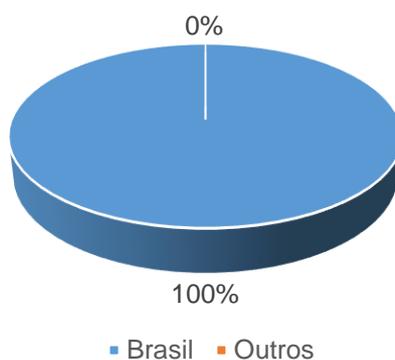
Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

**3.7 Gênero:** Das 27 solicitações de pessoas físicas recebidas 59% (16 solicitações) foram do gênero masculino, 33% (09 solicitações) do gênero feminino e 08% (02 solicitações) não informaram o gênero.



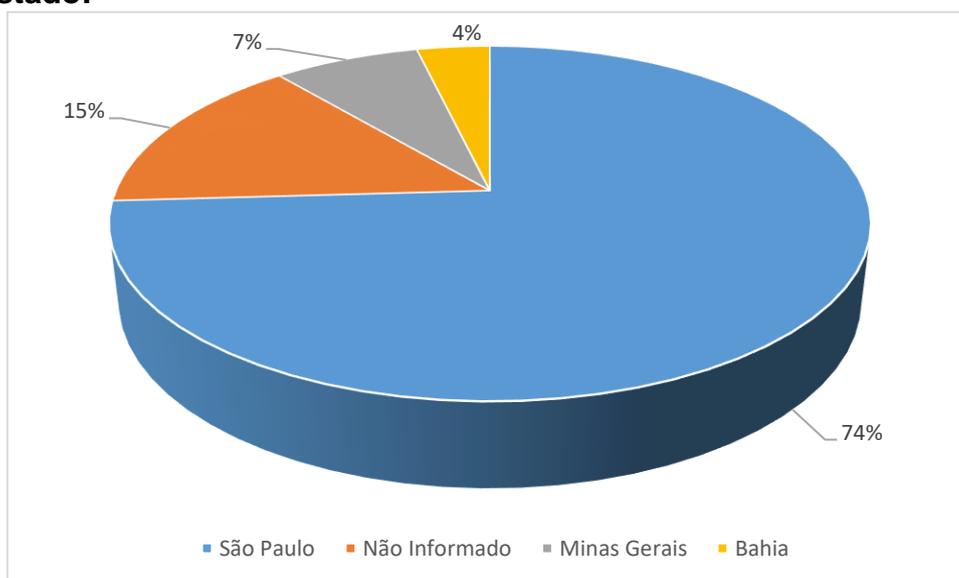
Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.8 País:



Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.9 Estado:

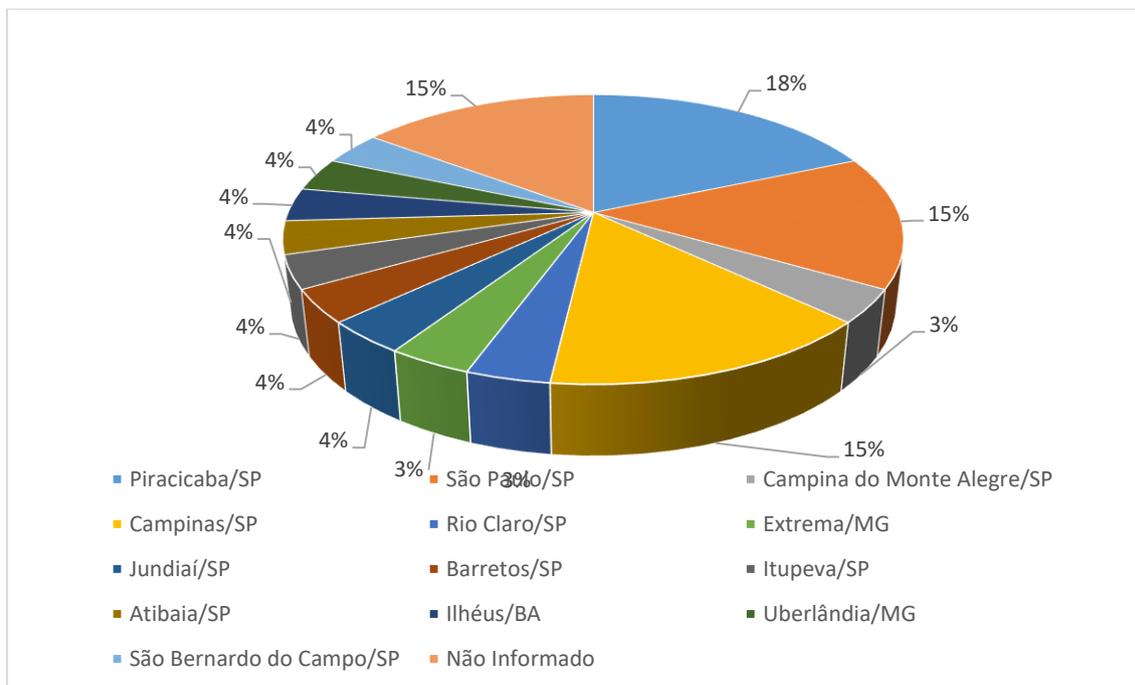


Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

Estado	Quantidade de solicitação	%
São Paulo	20	74%
Não Informado	4	15%
Minas Gerais	2	7%
Bahia	1	4%
Total	27	100%

Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.10 Município:



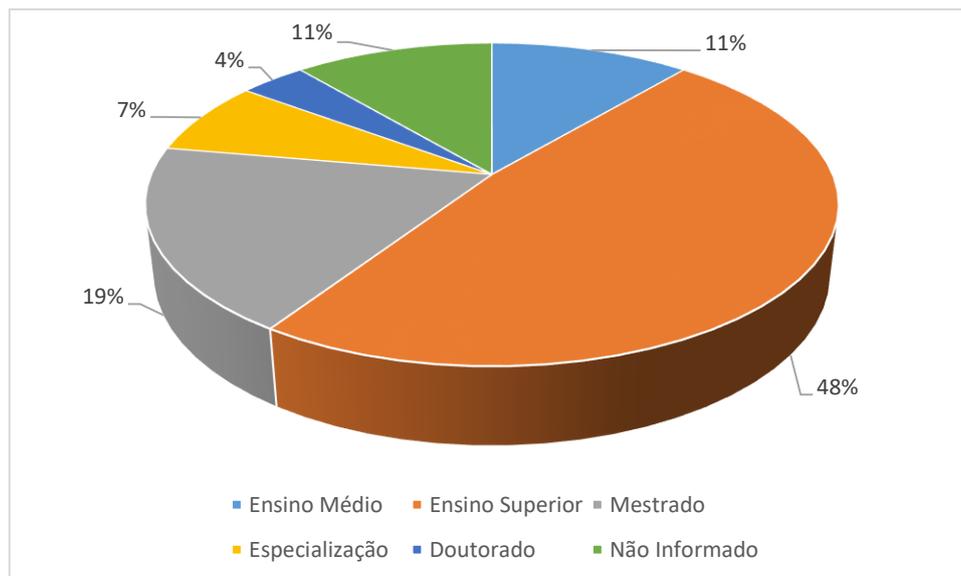
Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

Cidade	UF	Quantidade de solicitação	%
Campinas/SP	SP	4	15%
São Paulo/SP	SP	4	15%
Piracicaba/SP	SP	5	19%
Campina do Monte Alegre/SP	SP	1	4%
Rio Claro/SP	SP	1	4%
São Bernardo do Campo	SP	1	4%
Jundiaí/SP	SP	1	4%
Barretos/SP	SP	1	4%
Itupeva/SP	SP	1	4%
Atibaia/SP	SP	1	4%
Ilhéus/BA	BA	1	4%
Uberlândia	MG	1	4%
Extrema/MG	MG	1	4%
Não Informado		4	15%
		<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.11 Escolaridade:

A seguir segue distribuição das informações de escolaridade dos cidadãos que enviaram as solicitações.



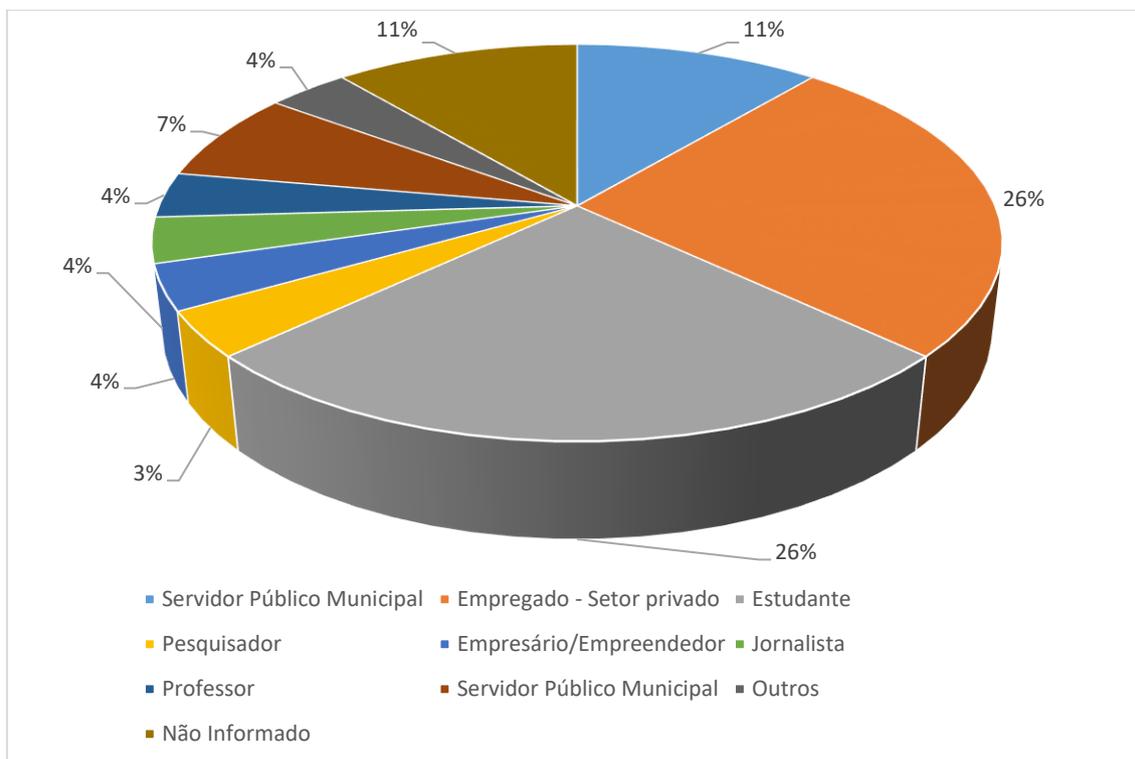
Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

Escolaridade	Quantidade de solicitação	%
Ensino Médio	3	11%
Ensino Superior	13	48%
Mestrado	5	19%
Especialização	2	7%
Doutorado	1	4%
Não Informado	3	11%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

### 3.12 Profissão:

A seguir é apresentado as informações de profissões dos cidadãos.



Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

Profissão	Quantidade de solicitação	%
Servidor Público Municipal	3	11%
Empregado - Setor privado	7	26%
Estudante	7	26%
Pesquisador	1	4%
Empresário/Empreendedor	1	4%
Jornalista	1	4%
Professor	1	4%
Servidor Público Municipal	2	7%
Outros	1	4%
Não Informado	3	11%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: SIC – Agência das Bacias PCJ

#### 4. Conclusão:

Diante da imperativa Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, a adesão da Agência das Bacias PCJ ao SIC.SP, em dezembro de 2018, visa aprimorar a eficiência na prestação de serviços aos cidadãos e promover a transparência pública. O início do atendimento em janeiro de 2019 marcou o compromisso da agência com a disponibilização de informações de maneira ágil e acessível.

No intuito de garantir uma resposta eficaz às demandas recebidas, a Agência das Bacias PCJ investiu na capacitação de sua equipe e na formulação de um procedimento operacional interno. Essas iniciativas foram cruciais para estabelecer um fluxo de trabalho eficiente, assegurando a adequada gestão das solicitações.

Em 2019, foram recebidos 50 pedidos de informações, todos atendidos dentro do prazo estabelecido, com uma média de 5,22 dias. Ao longo dos anos subsequentes, o comprometimento da Agência das Bacias PCJ com a celeridade e eficiência no atendimento às solicitações manteve-se evidente. Em 2020, 21 solicitações foram atendidas em uma média de 5,09 dias. No ano seguinte, em 2021, embora o número de solicitações tenha aumentado para 23, a agência manteve uma performance, atendendo a todas dentro do prazo, com uma média de 7,7 dias.

Ao adentrarmos em 2022, a Agência das Bacias PCJ registrou um aumento no número de solicitações (27), contudo, a qualidade do atendimento persistiu, com todas as solicitações sendo atendidas dentro do prazo estabelecido. O ano de 2023 seguiu a mesma tendência, com 27 solicitações atendidas dentro do prazo, com média de 9,8 dias.

Esses resultados indicam o compromisso contínuo da Agência das Bacias PCJ com a transparência e a eficácia no atendimento às solicitações dos cidadãos, mesmo diante de um aumento gradual na demanda. A busca constante pela otimização dos processos e a prontidão em adaptar-se às necessidades do público são elementos essenciais que consolidam a atuação exemplar da agência no contexto do SIC.SP.