

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC Informações Gerais –2017

O SIC-VALEC tem como imediata receber pedidos de informação de pessoas físicas e jurídicas em atendimento à Lei de Acesso à Informação (lei nº 12.527) e tomar as devidas ações para que as respostas sejam entregues dentro do prazo legal de forma íntegra.

De acordo com o artigo 9º, inciso I da LAI, o acesso a informações públicas será assegurado mediante criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso de informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

Para obter informações referentes à VALEC, o cidadão possui como canais o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), carta ou registro presencial, na sede da VALEC (SAUS, Quadra 01, Bloco G, lotes 3 e 5, Asa Sul – Brasília/DF).

Para acessar o e-SIC, a principal ferramenta utilizada para pedidos de informação, o cidadão deverá seguir os seguintes passos:

- a) Entrar no sítio <http://www.valec.gov.br/> ;
- b) clicar no canto superior direito em “*Atendimento ao cidadão*”;
- c) clicar no link, “*Serviço de Informação ao Cidadão - SIC*”;
- d) clicar no link “*Envie o seu pedido ao SIC da VALEC*”, ao final da página;
- e) realizar o cadastro com as informações solicitadas e fazer o pedido, direcionando para VALEC - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A

Entre janeiro de 2013 a dezembro de 2017, o SIC teve os seguintes números de solicitações para cada modo de envio e para cada instância, de acordo com a Lei de Acesso à Informação:

TABELA I – Número de Pedidos abertos de 2013 a 2017 – Pessoa Física e Jurídica.

	Nº DE PEDIDOS ABERTOS				
	2013	2014	2015	2016	2017
Pelo sistema (avisos por email)	113	187	370	398	182
Correspondência eletrônica/e-mail	56	13	0	0	0
Buscar/consultar pessoalmente	2	3	0	2	0
Correspondência física (com custo)	0	2	2	5	0
TOTAL	171	205	372	405	182

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

GRÁFICO I – Número de Pedidos abertos de 2013 a 2017 – Pessoa Física e Jurídica.

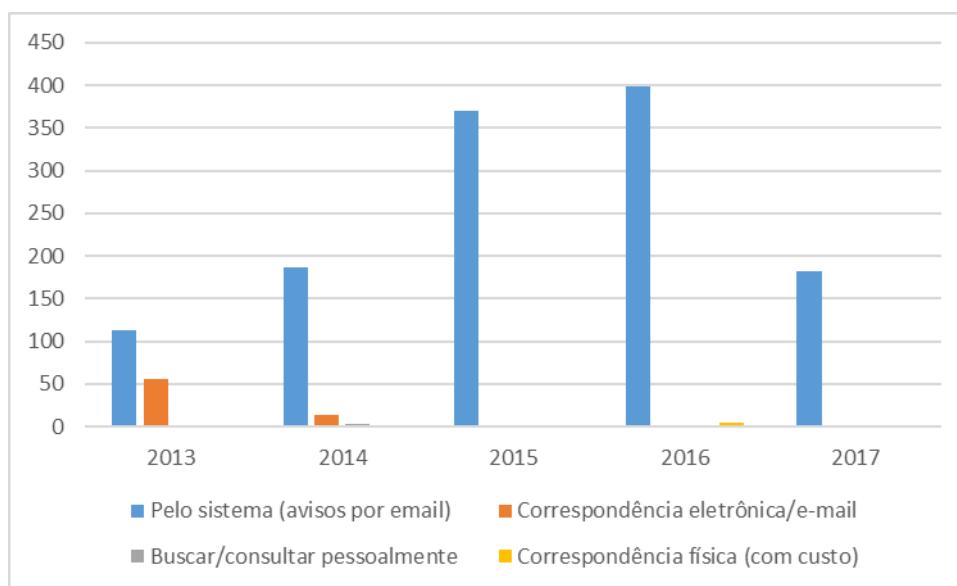


TABELA II – Número de Recursos de 1ª Instância de 2013 a 2017.

	Nº DE RECURSOS DE 1ª INSTÂNCIA				
	2013	2014	2015	2016	2017
Pelo sistema (avisos por email)	14	32	26	38	15
Correspondência eletrônica/e-mail	0	0	0	0	0
Buscar/consultar pessoalmente	0	1	0	0	0
Correspondência física (com custo)	0	0	0	0	0
TOTAL	14	33	26	38	15

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

GRÁFICO II – Número de Recursos de 1ª Instância de 2013 a 2017.

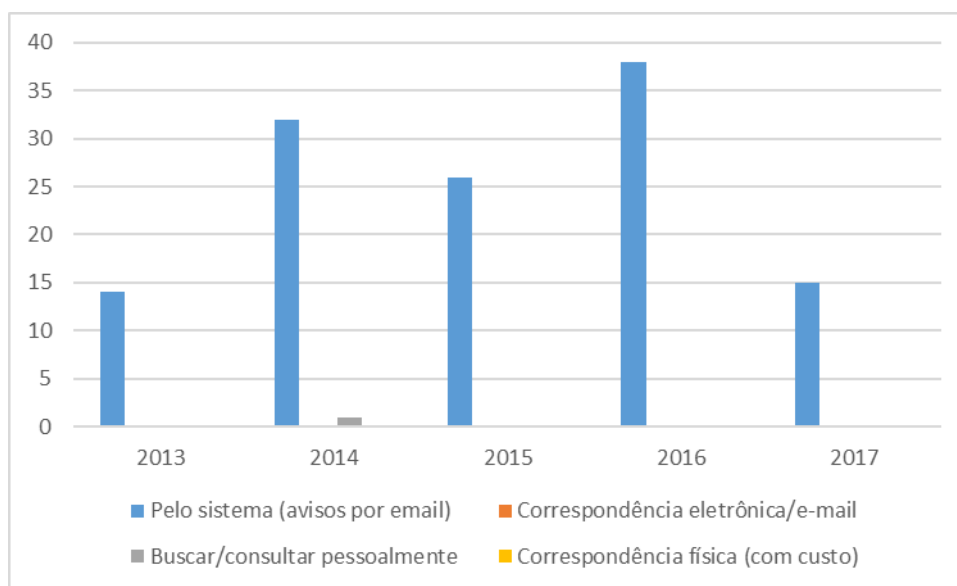


TABELA III – Número de Recursos de 2ª Instância de 2013 a 2017.

	Nº DE RECURSOS DE 2ª INSTÂNCIA				
	2013	2014	2015	2016	2017
Pelo sistema (avisos por email)	4	14	7	8	5
Correspondência eletrônica/e-mail	0	0	0	0	0
Buscar/consultar pessoalmente	0	0	0	0	0
Correspondência física (com custo)	0	0	0	0	0
TOTAL	4	14	7	8	5

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

GRÁFICO III – Número de Recursos de 2ª Instância de 2013 a 2017.

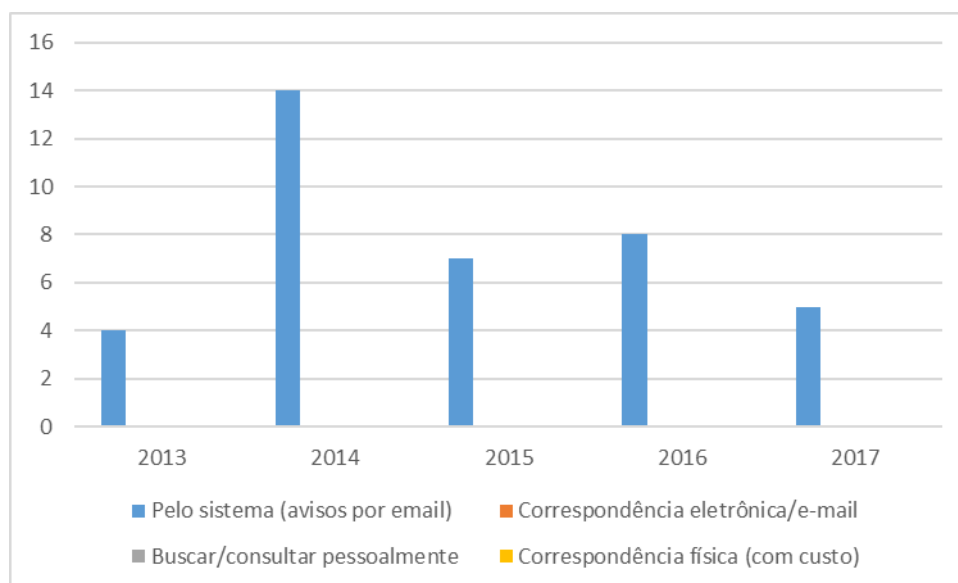


TABELA IV – Número de Recursos à CGU de 2013 a 2017.

	Nº DE RECURSOS À CGU				
	2013	2014	2015	2016	2017
Pelo sistema (avisos por email)	1	6	2	3	1
Correspondência eletrônica/e-mail	0	0	0	0	0
Buscar/consultar pessoalmente	0	0	0	0	0
Correspondência física (com custo)	0	0	0	0	0
TOTAL	1	6	2	3	1

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

GRÁFICO IV – Número de Recursos à CGU de 2013 a 2017.

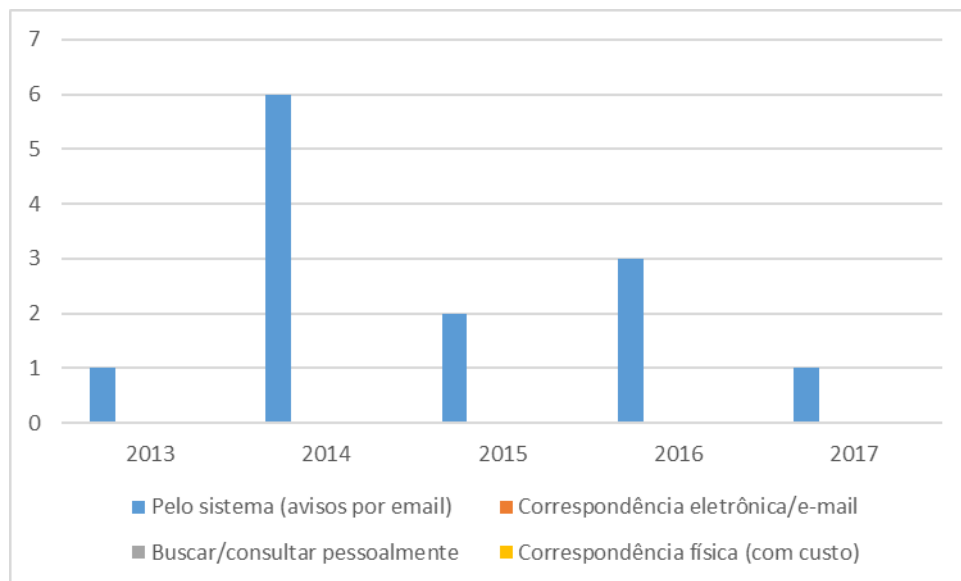


TABELA V - Dados específicos dos pedidos do E-SIC, de 2013 a 2017.

	PEDIDOS				
	2013	2014	2015	2016	2017
Quantidade de pedidos	171	205	372	405	182
Média mensal de pedidos	14,25	17,08	31	33,75	15,17
Tempo médio de resposta (dias)	16,15	17,35	10,40	13,11	8,28
Prorrogações de prazos	54	33	18	112	9

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

GRÁFICO V - Dados específicos dos pedidos do E-SIC, de 2013 a 2017.

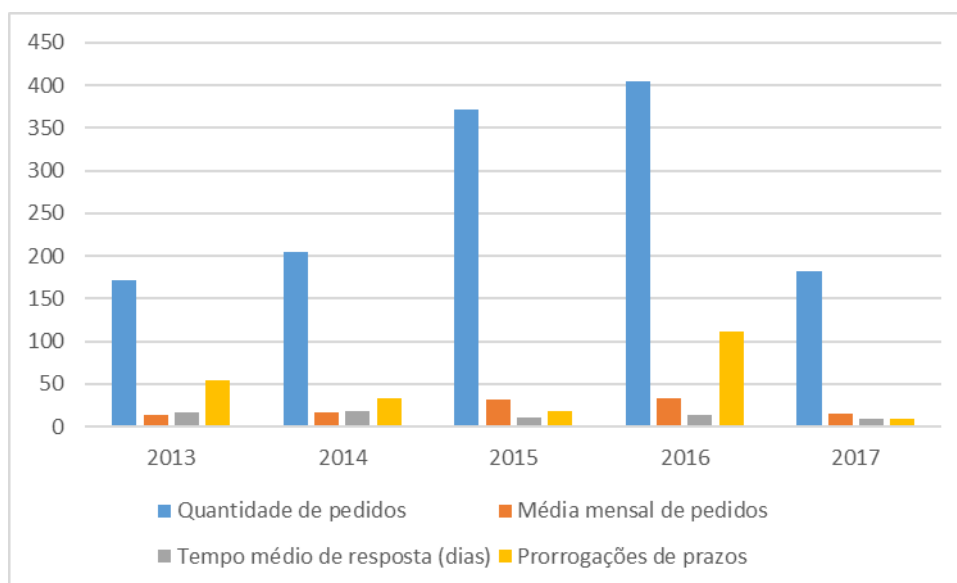


TABELA VI – Tabela-resumo das manifestações, forma de atendimento e instâncias no e-SIC da VALEC, de 2013 a 2017.

	Pedidos Abertos					Recurso de 1ª Instância					Recurso de 2ª Instância					CGU				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Pelo sistema (avisos por email)	113	187	370	398	182	14	32	26	38	15	4	14	7	8	5	1	6	2	3	1
Correspondência eletrônica/e-mail	56	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Buscar/consultar pessoalmente	2	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correspondência física (com custo)	0	2	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	171	205	372	405	182	14	33	26	38	15	4	14	7	8	5	1	6	2	3	1

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

Cada ano listado nas colunas das tabelas, corresponde à pesquisa feita no e-SIC, entre as datas de 1º de janeiro a 31 de dezembro do respectivo ano.

Conclui-se que houve uma redução no total de manifestações. Isso se deve, ao fato de que vários pedidos registrados no SIC possuíam caráter de manifestações de Ouvidoria, sendo estes reencaminhados por meio do sistema e-SIC para o e-OUV.

É visível a concentração de pedidos feitos por meio do sistema e-SIC, disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Observou-se, com o passar dos anos, que os usuários adquiriram maior conhecimento sobre a LAI e maior compreensão do e-SIC. O sistema é de fácil compreensão, indica o passo a passo ao público, o acompanhamento virtual é gratuito, intuitivo e não onera o usuário.

Houve também uma diminuição do número de recursos e no tempo médio de resposta devido à constante conscientização interna realizada pela equipe de Atendimento ao Cidadão (SIC e Ouvidoria) junto aos gestores da VALEC, apresentando a importância de respostas céleres, completas e coerentes aos cidadãos.

Destaca-se também a diminuição considerável no número de prorrogações, após alterações no fluxo interno dos pedidos. Tal mudança ocorreu mediante a adoção de medidas como o aviso dos prazos limites aos setores demandados, prazos esses sempre menores que o da resposta final a ser enviada ao usuário. Caso haja necessidade de período maior para elaboração da resposta, a equipe de Atendimento ao Cidadão estabelece ao setor respondente nova data, conforme a demanda, sempre priorizando o cumprimento do prazo legal. Esse novo tempo de resposta, determinado internamente, permitiu maior controle dos prazos fixados pela LAI, especialmente para os pedidos que demandam respostas de vários setores da empresa.