



# **Relatório de Gestão - 2019**

**Serviço de Informações ao Cidadão – SIC**

**Brasília/DF**

Presidente da República

**Jair Messias Bolsonaro**

Ministro de Estado do Desenvolvimento Regional

**Rogério Simonetti Marinho**

Superintendente de Desenvolvimento do Centro-Oeste

**Nelson Vieira Fraga Filho**

Procurador Federal

**Aluízo Silva de Lucena**

Auditor Chefe

**Francisco Robério de Sousa Júnior**

Ouvidora da Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

**Maria Angélica Aben-Athar**

Diretor de Administração

**Raimundo Nonato Araújo Almeida**

Diretor de Planejamento e Avaliação

**João Balestra do Carmo Filho**

Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

**Renato dos Santos Lima**

## Lista de Siglas

AUD – Auditoria

e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

CETI – Comissão de Ética

CGAPPE - Coordenação-Geral de Articulação, Planos e Projetos Especiais

CGEOFPC- Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Prestação de Contas

CGEPDR - Coordenação-Geral de Execução de Programas de Desenvolvimento Regional

CGSLTI - Coordenação-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação

CGP – Coordenação de Gestão de Pessoas

CGU - Controladoria Geral da União

CRMI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações

DA – Diretoria de Administração

DIPGF - Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos

DPA – Diretoria de Planejamento e Avaliação

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

FCO - Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

GABSUP – Gabinete da Superintendência

LAI – Lei de Acesso à Informação

NAD - Núcleo para Assuntos Disciplinares

OUV – Ouvidoria da SUDECO

OFCO – Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SUDECO – Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste

# Sumário

<b>Apresentação</b> .....	<b>5</b>
<b>Escopo Normativo</b> .....	<b>6</b>
<b>Serviço de Informações ao Cidadão – SIC</b> .....	<b>7</b>
Localização e Horário de Funcionamento .....	7
Canais de Atendimento .....	7
Pedido de Informação .....	8
Prazos de Resposta .....	8
Recursos – Pedidos de Informação .....	9
Equipe do SIC - SUDECO.....	10
Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2019.....	11
Participação da Equipe do SIC em Eventos.....	11
<b>Demonstrativos Quantitativo</b> .....	<b>12</b>
Histórico - Pedidos de Informação por ano .....	12
Pedidos por Mês .....	13
Pedidos por Tipo de Resposta .....	14
Tempo Médio de Resposta .....	15
Pedidos por Área da SUDECO .....	17
Pedidos por Assunto.....	18
Avaliação do Usuário .....	19
Perfil do Usuário Atendido .....	20
Perfil de Pessoas Físicas.....	20
Perfil das Pessoas Jurídicas .....	23
<b>Providências e Encaminhamentos</b> .....	<b>24</b>
<b>Conclusão</b> .....	<b>25</b>

## Apresentação

A Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste – SUDECO órgão vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR, foi instituída na forma do art. 43 da Constituição Federal, por meio da Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009, e tem por finalidade promover o desenvolvimento regional do Centro-Oeste, de forma includente e sustentável, além da integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional. A sua área de atuação inclui os estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e o Distrito Federal.

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC foi instituído pelo artigo 9º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e tem como funções: a) atender e orientar os cidadãos quanto ao acesso a informações; b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; e c) receber documentos e requerimentos de acesso a informações.

Apresentamos o Relatório de Gestão - 2019 do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC em consonância com o disposto no inciso III, art. 30 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Esse relatório contempla as atividades desempenhadas por esta área, como a participação da equipe em eventos e os dados estatísticos sobre os pedidos de informação realizados pelo público interno e externo da autarquia, além das ações realizadas por este setor para o aprimoramento da gestão pública.

Este documento é um compromisso da instituição com a promoção da transparência. Destaca-se, ainda, que as atividades exercidas por esta unidade são pautadas nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

## Escopo Normativo

- Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- Lei Complementar nº 129, de 8 de janeiro de 2009.
  
- Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.
- Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019.
- Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
- Decreto nº 8.890, de 27 de outubro de 2016.
- Decreto nº 8.277, de 27 de junho de 2014.
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
  
- Instrução Normativa CGU nº 11, de 1º de agosto de 2019.
- Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019.
- Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018.
- Instrução Normativa CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018.
- Instrução Normativa CGU nº 1, de 5 de novembro de 2014.
- Instrução Normativa Conjunta CRG/CGU nº 1, de 24 de junho de 2014.
  
- Resolução CGU nº 3, de 13 de setembro de 2019
  
- Resolução SUDECO nº 12, de 12 de novembro de 2013.
- Resolução SUDECO nº 4, de 21 de maio de 2012.
  
- Portaria SUDECO nº 1, de 7 de janeiro de 2020.
- Portaria SUDECO nº 220, de 17 de setembro de 2019.
- Portaria SUDECO nº 243, de 13 de setembro de 2018.
- Portaria SUDECO nº 190, de 11 de agosto de 2017.

# Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

## Localização e Horário de Funcionamento

Estamos no Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar – Brasília/DF.

Nosso horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados.

## Canais de Atendimento

Somos o único canal para recebimento e tratamento dos pedidos de informação, conforme Instrução Normativa CGU nº 7, de 8 de maio de 2019. Deste modo, todas as demandas dos usuários recebidas pelos setores da SUDECO deverão ser encaminhadas para a Ouvidoria que tomará as devidas providências.

Considerando a diversidade que caracteriza a população do nosso país e buscando facilitar o acesso de todos os usuários, possuímos os seguintes canais para registro:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR	<a href="https://sistema.ouvidorias.gov.br">https://sistema.ouvidorias.gov.br</a>
Correio Eletrônico	<a href="mailto:sic@sudeco.gov.br">sic@sudeco.gov.br</a>
Telefones (Informações)	(61) 3251-8506 / 8511
Presencial	De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados.
Carta	Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1, Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura, 20º andar - Brasília/DF. CEP: 70.040-908
Urnas	Caixas de Comunicação (urnas), nas recepções do 19º e 20º andar – SUDECO/MDR.

Todos os pedidos de informação recebidos pelo SIC são cadastrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, em consonância com o disposto na Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015 da Controladoria Geral da União - CGU e do então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG atual Ministério da Economia.

## Pedido de Informação

O cidadão pode ter acesso a qualquer informação pública produzida ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

É possível solicitar, por exemplo, informações sobre:

- Utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos.
- Atividades exercidas pelos órgãos e entidade.
- Programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas

Podem ser negados os pedidos de acesso referentes a informações pessoais, sigilosas e que podem colocar em risco a segurança do Estado ou da sociedade.

## Prazos de Resposta

O Serviço de Informações ao Cidadão deverá autorizar o acesso imediato à informação disponível. Caso não seja possível concedê-la imediatamente, o Serviço deverá disponibilizar a informação em prazo não superior a 20 dias, conforme o parágrafo 1º, do artigo 11, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Segue abaixo a transcrição do sítio eletrônico do Governo Federal sobre Acesso à Informação (<http://www.acessoainformacao.gov.br>), o qual descreve a contagem de prazos no Fala.BR.

“A contagem dos prazos previstos em dia pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e em seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724/2012) segue as regras da Lei de Processo Administrativo (Lei nº 9.784/1999):

*‘Art. 66. Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento,*



§ 1º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 2º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.'

Em que pese a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR funcione 24 horas por dia, em todos os dias da semana, a "cientificação oficial" se dá apenas durante o horário de expediente padrão dos órgãos e entidades do Governo Federal.

Seguem regras de contagem de prazo:

- A contagem do prazo se inicia no dia útil posterior à "cientificação oficial" e, a partir desse momento, se dá de forma contínua, independentemente de passar por dias úteis ou não úteis e incluirá o dia do vencimento.
- A "cientificação oficial" se dá conforme tabela abaixo:

<b>Registro no Fala.BR</b>	<b>Cientificação oficial</b>
Em dia útil, antes das 19hs.	Mesmo dia do registro no e-SIC.
Em dia útil, a partir das 19hs.	Próximo dia útil.
Em dia não útil, a qualquer hora.	Próximo dia útil.

- Na eventualidade do último dia do prazo cair em dia não útil ou em dia de expediente reduzido, o prazo será estendido até o próximo dia útil de expediente completo.

Destaca-se, ainda, que os feriados e pontos facultativos, considerados neste cenário, são aqueles definidos anualmente em portaria publicada pelo Ministério da Economia.

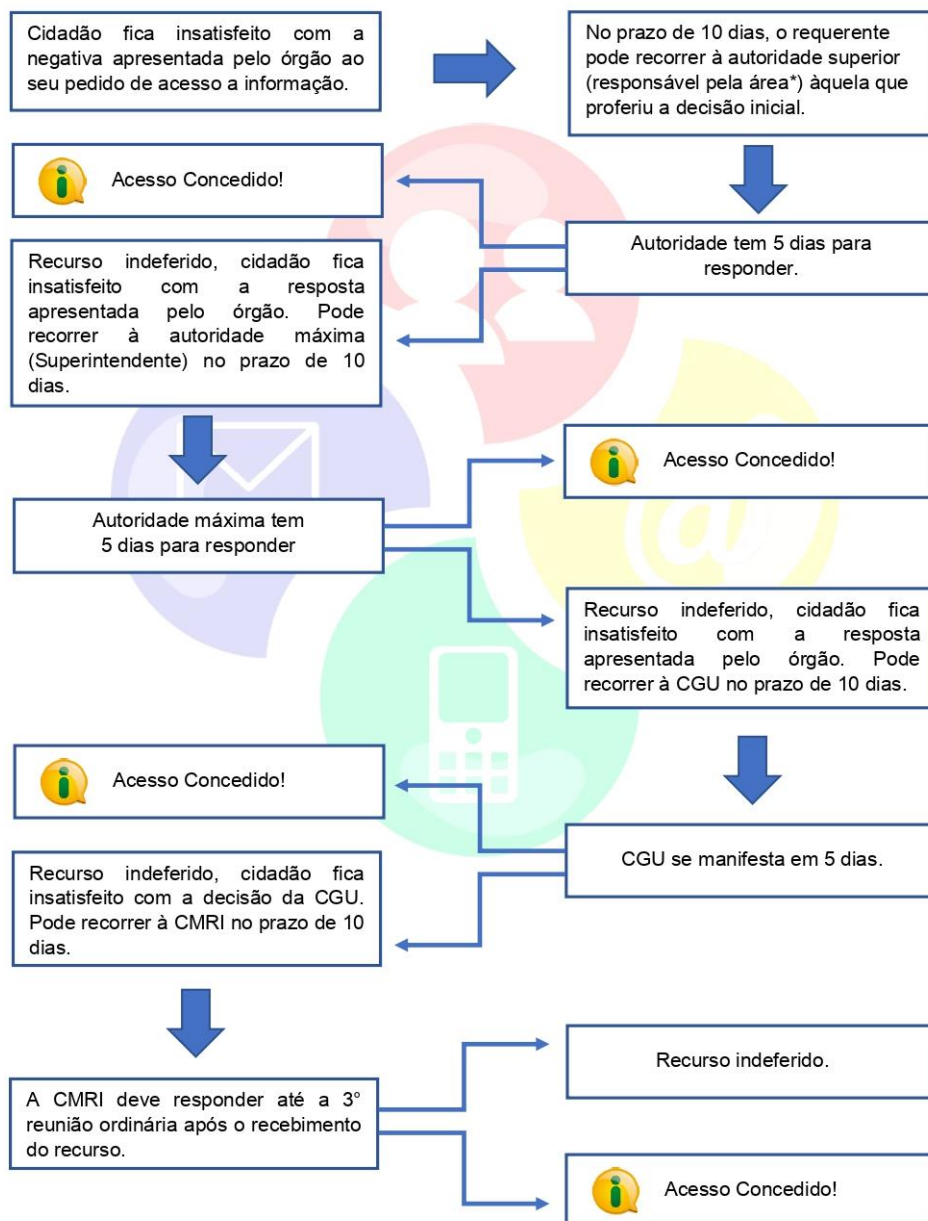
## **Recursos – Pedidos de Informação**

Caso o pedido de acesso à informação seja negado ou o cidadão ficar insatisfeito com a resposta recebida, ele pode recorrer no prazo de 10 (dez) dias, a contar da sua ciência. O recurso é dirigido à autoridade hierarquicamente superior ao servidor responsável pela elaboração da resposta inicial. Esse recurso deve ser analisado no prazo de 5 (cinco) dias.

É facultado ao cidadão, no âmbito do Poder Executivo Federal, apresentar um segundo recurso. Trata-se de mais uma possibilidade de recurso que ocorre no âmbito do próprio órgão ou entidade que recebeu o pedido e/ou negou. Esse recurso é dirigido à autoridade máxima do órgão ou entidade e os prazos são os mesmos: 10 (dez) dias para que o cidadão recorra

e 5 (cinco) dias para que a autoridade máxima o decida. Em seguida, caso seja mantida a negativa de acesso, caberá recurso à Controladoria Geral da União - CGU e, posteriormente, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CRMI, como estabelecido pela LAI e pelo Decreto nº 7.724/2015.

Segue abaixo um esquema sobre os procedimentos de recursos para facilitar o entendimento:



\*Diretor, Chefe de Gabinete, Auditor Chefe, Procurador-Chefe, Ouvidor.

Fonte da Informação: Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012



\*Diretor, Chefe de Gabinete, Auditor Chefe, Procurador-Chefe, Ouvidor.

Nossa equipe é composta por uma Ouvidora, uma Analista-Técnico Administrativo e uma Assistente Administrativo, conforme especificado abaixo:

- Maria Angélica Aben-Athar - Ouvidora
- Paloma Figueirôa - Analista-Técnico Administrativo/Ouvidora-Substituta
- Aniquele Cruz - Assistente Administrativo

## Capacitação da equipe da Ouvidoria em 2019

<b>Cursos:</b>
Gestão em Ouvidoria
Acesso à Informação
Controle Social
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
Defesa do Usuário e Simplificação
Elaboração de Plano de Dados Abertos
Ética e Serviço Público
Gestão de Riscos no Setor Público
Introdução à Gestão de Processos
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
Lei de Acesso à Informação

## Participação da Equipe do SIC em Eventos

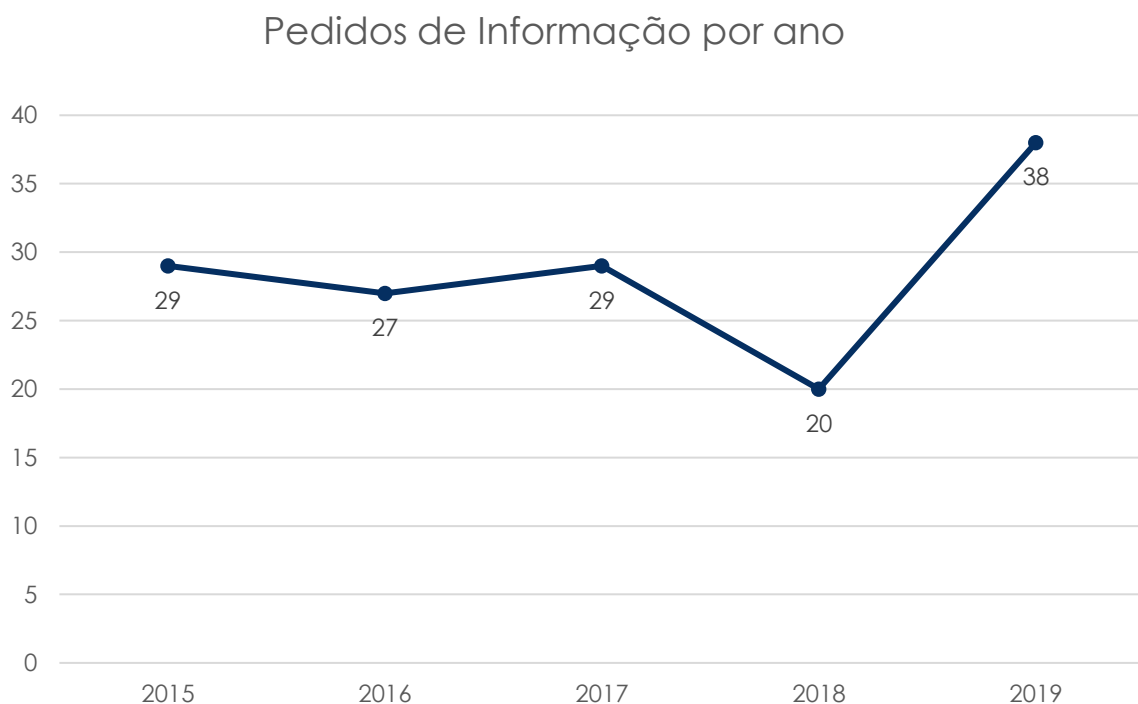
Ao longo de 2019 participamos dos seguintes eventos que muito contribuíram para a troca de experiências, aquisição e aprimoramento de conhecimentos. Abaixo a tabela dos eventos:

Seminário: Governança, Riscos e Integridade – ANTT	Agosto/2019
7º Encontro da RedeSIC	Setembro/2019
4º Encontro Brasileiro de Governo Aberto	Dezembro/2019
Fórum: O Controle no Combate à Corrupção	Dezembro/2019
Oficina: Gestão da Informação para Transparência e Proteção à Privacidade – LAI e LGPD na Administração Pública	Dezembro/2019
1ª Conferência Internacional de Promoção da Integridade	Dezembro/2019

# Demonstrativos Quantitativo

## Histórico - Pedidos de Informação por ano

Abaixo o gráfico demonstra o acumulado de pedidos recebidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão da autarquia de 2015 a 2019. Verificamos que entre 2015 e 2017, a quantidade de pedidos de informação se manteve estável, sofrendo uma queda considerável em 2018. Já 2019, o número de demandas foi 90% maior comparado ao ano anterior.



Fonte da Informação: Planilhas do SisOuvidor

## Pedidos por Mês

O Serviço de Informações ao Cidadão recebeu 38 (trinta e oito) solicitações no ano de 2019. Observamos no gráfico abaixo que durante seis meses não consecutivos, o Serviço recebeu um ou nenhum pedido. Não é possível saber ao certo o motivo da baixa demanda.



Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

## Pedidos por Tipo de Resposta

O SIC concedeu acesso a 92% (noventa e dois por cento) do total de pedidos de informação. Apenas 2 (dois) acessos não foram concedidos integralmente. No primeiro, parte da informação não existia e no segundo após a nossa análise, constatamos que o pedido se tratava de uma solicitação, ou seja, um requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

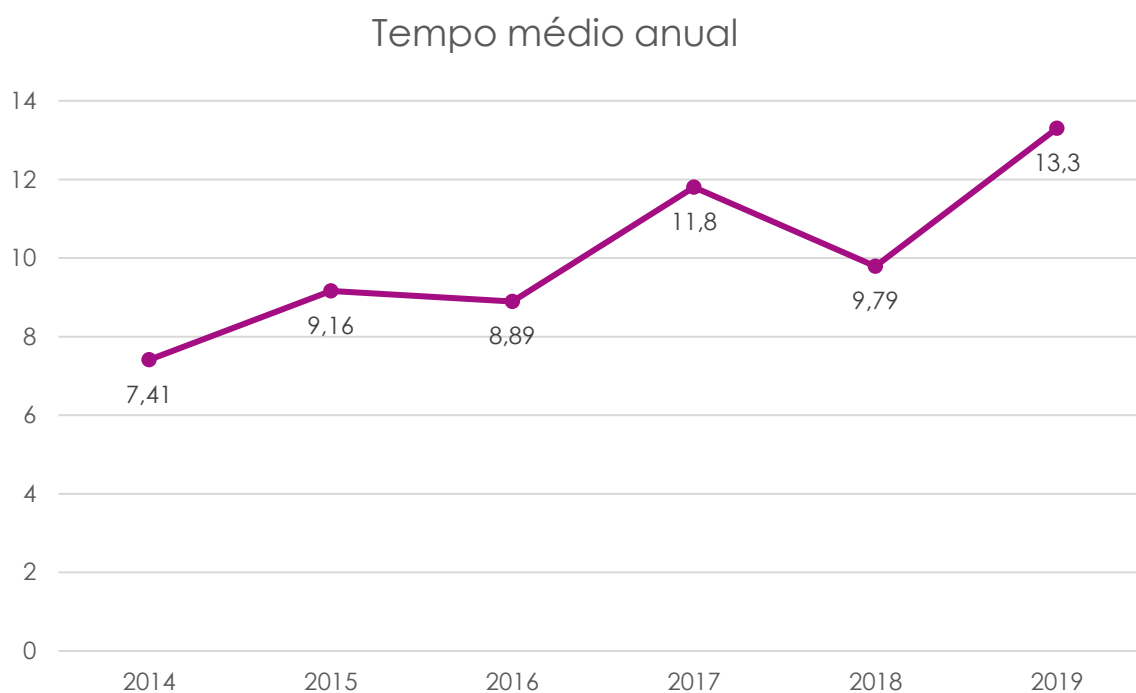


Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

## Tempo Médio de Resposta

O SIC deverá conceder o acesso imediato à informação disponível. Caso não seja possível, a área responsável pelo assunto deverá disponibilizar a informação em prazo não superior a 20 (vinte) dias. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Deste modo, a Administração Pública tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para responder ao cidadão.

Isto posto, constatamos que o tempo médio de resposta anual do Serviço de Informações ao Cidadão foi de 13,3 (treze vírgula três) dias. Esse valor está acima dos resultados dos anos anteriores. Isso ocorreu devido ao elevado tempo de resposta do mês de janeiro de 2019: 44 (quarenta e quatro) dias. Essa quantidade de dias foi atípica, considerando os outros meses do mesmo ano, e influenciou diretamente no resultado final. Caso o mês de janeiro não fosse considerado, a média anual cairia para 9,9 (nove vírgula nove) dias.



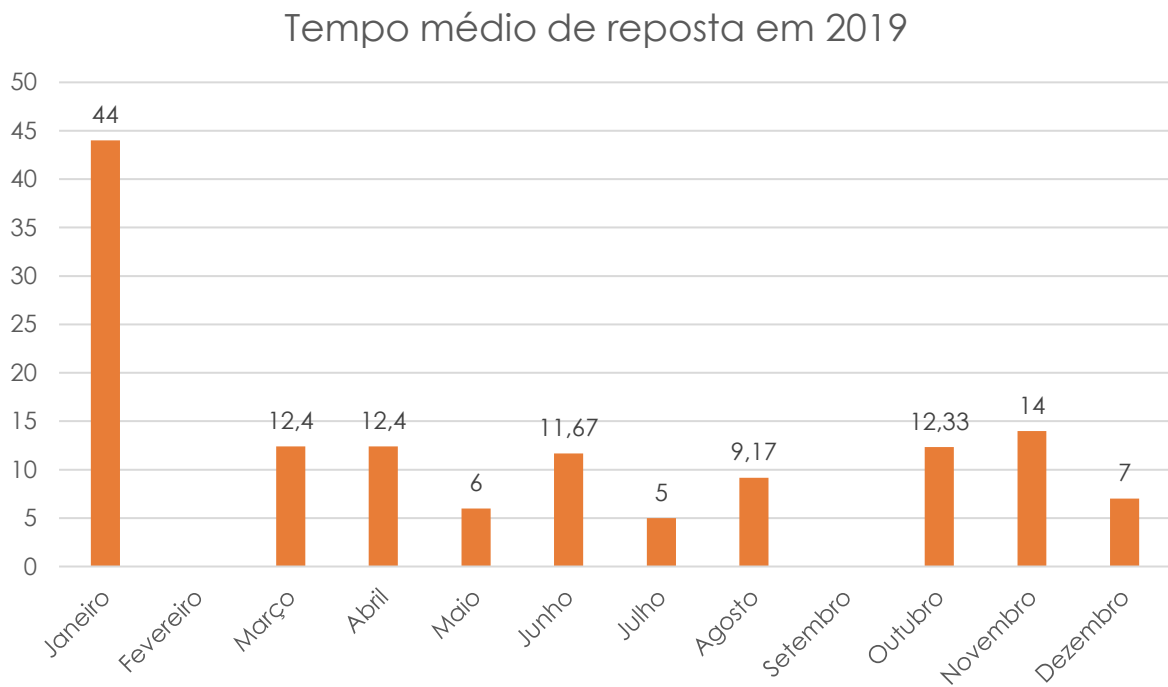
Fonte da Informação: Relatório anteriores do SIC e Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

É difícil saber os reais motivos que ensejaram essa elevação no mês de janeiro, uma vez que se tratava de gestão diversa da atual.

Podemos constatar no próximo gráfico que os meses de maio, julho e dezembro tiveram um valor abaixo da média geral. Isso pode ter ocorrido devido à baixa complexidade dos pedidos, como solicitação da cópia de

contratos e relatórios. Além disso, coincidentemente os 3 (três) meses apresentaram apenas 1 (um) pedido, o que pode ter contribuído para o resultado.

Em relação ao mês de novembro, os assuntos dos pedidos eram mais complexos e demandaram mais tempo para responder.



Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

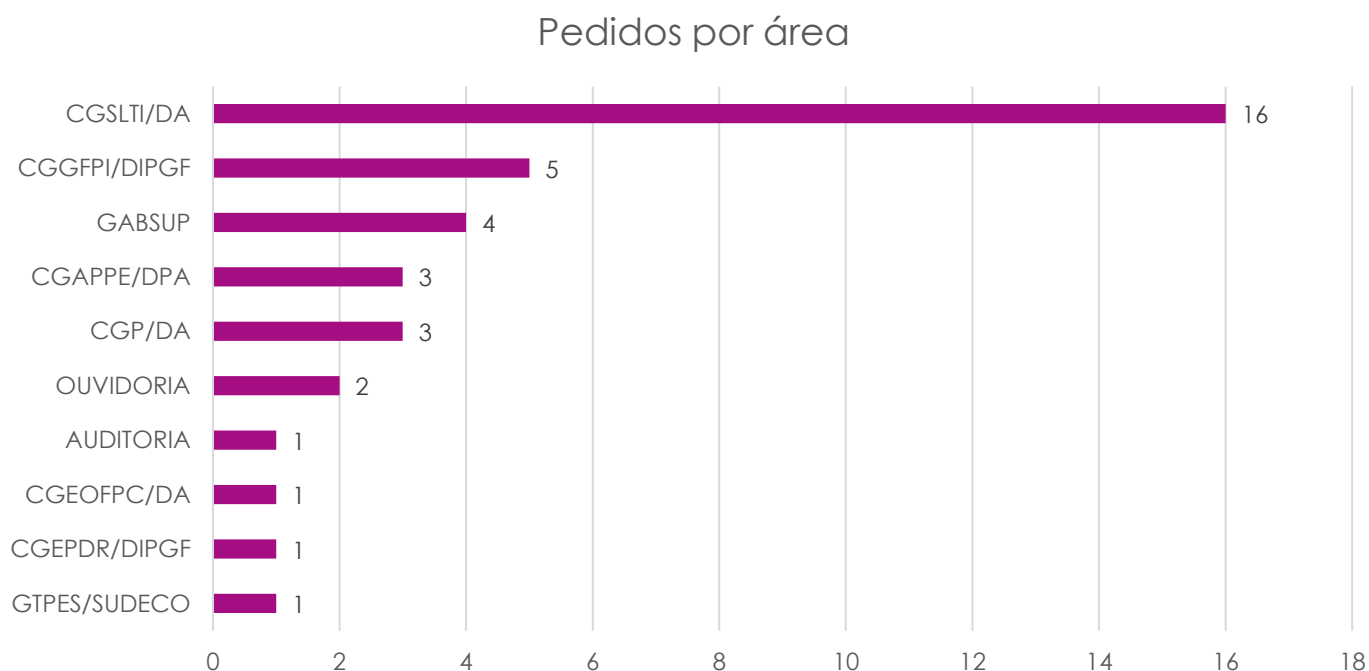


## Pedidos por Área da SUDECO

A Coordenação-Geral de Suporte Logístico e Tecnologia da Informação – CGSLTI/DA foi responsável por responder 16 (dezesesseis) dos 38 (trinta e oito) pedidos de informação acolhidos por este Serviço. Mais de 40% (quarenta por cento) dos pedidos foram respondidos pela Coordenação de Licitações e Contratos.

A Coordenação-Geral de Gestão de Fundos e Promoção de Investimentos – CGGFPI/DIPGF foi responsável por 13,1% (treze vírgula um) das repostas, que tinham como assunto o Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste - FCO.

Cumprê destacar que a Diretoria de Administração respondeu cerca de 52% (cinquenta e dois por cento) dos pedidos recebidos, seguido pela Diretoria de Implementação de Programas e de Gestão de Fundos com 15,7% (quinze vírgula sete) e do Gabinete da Superintendência – GABSUP com 10,5% (dez vírgula cinco por cento).



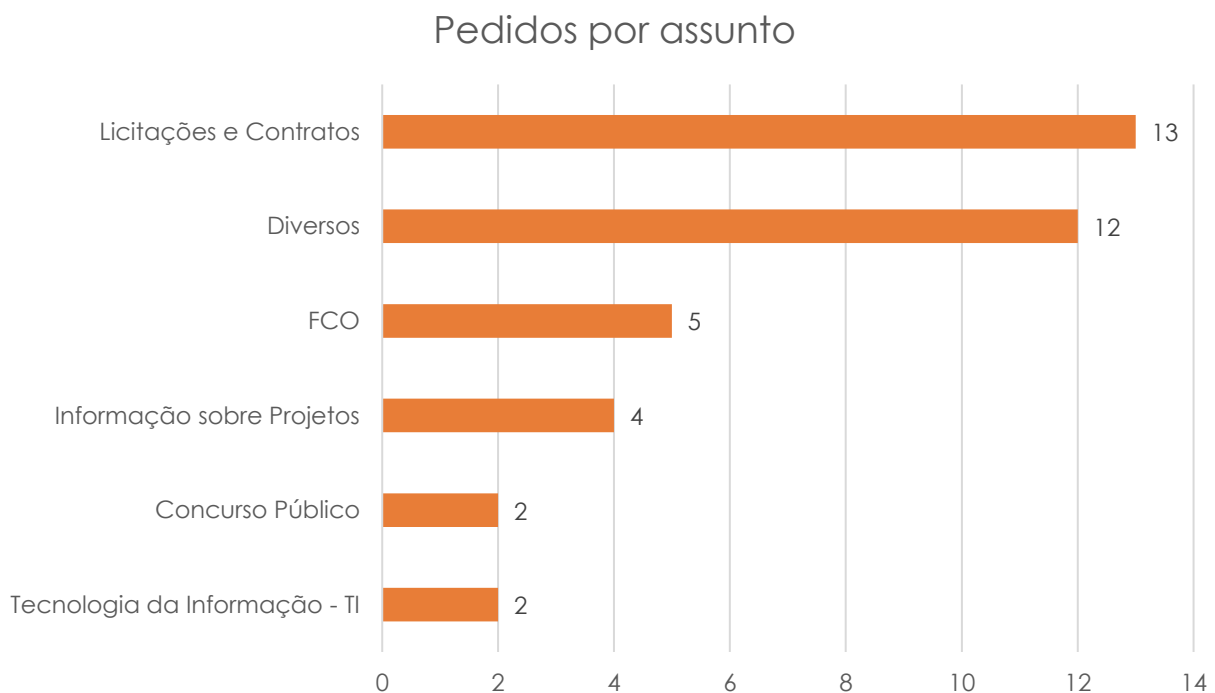
Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

## Pedidos por Assunto

O assunto “**Licitações e Contratos**” foi o mais registrado no SIC e inclui pedidos de informação sobre contratos de água, teleatendimento e locação de imóvel.

Em segundo lugar fica o assunto “**Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste - FCO**”, e os pedidos variam de assunto, tais como: empresas beneficiadas com recursos do fundo até solicitação sobre o responsável pelo controle de legalidade do FCO.

Já o tema “**Diversos**” compreende assuntos que foram abordados apenas uma vez, como a política de gestão de documentos arquivísticos, a gestão de risco e os investimentos em publicidade realizados pela autarquia.



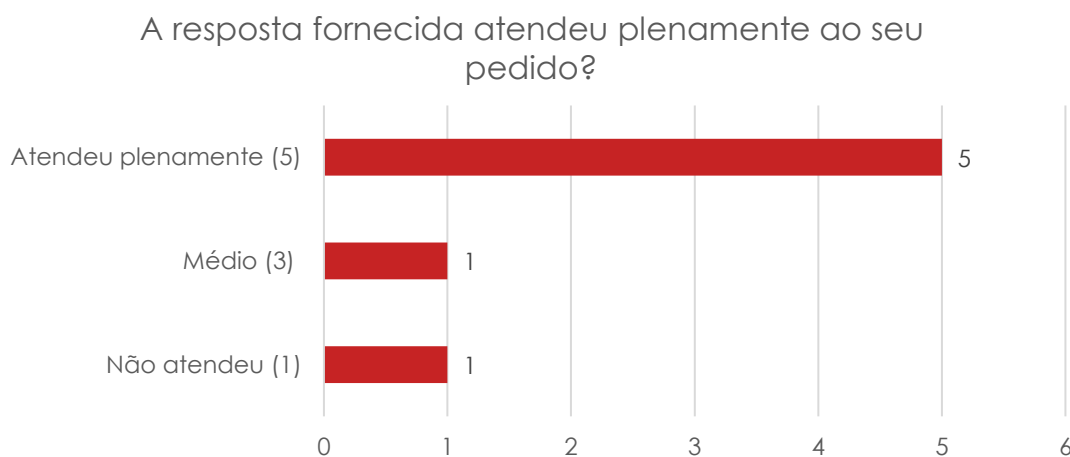
Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

## Avaliação do Usuário

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR disponibiliza ao cidadão um pequeno questionário de avaliação da resposta da manifestação. O formulário é composto por 2 (duas) perguntas:

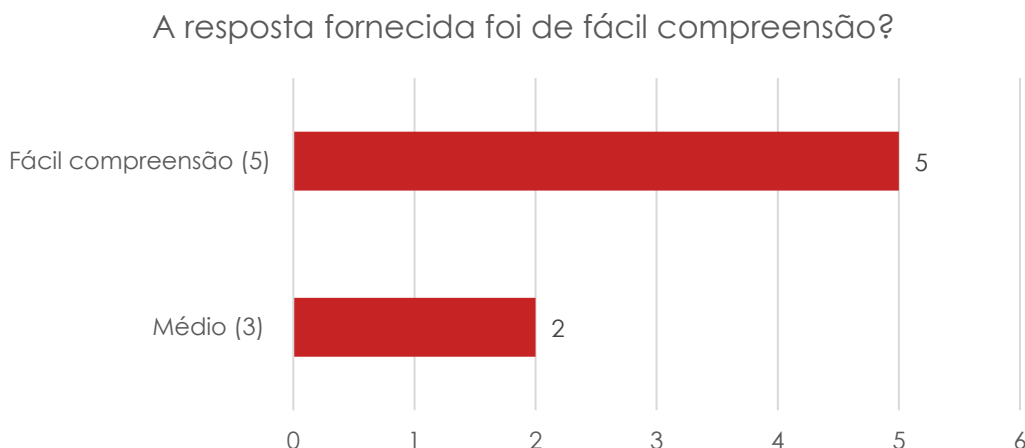
1. A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
2. A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

O cidadão atribui uma nota de 1 (um) a 5 (cinco) para as questões. No caso da primeira pergunta a nota 1 (um) equivale a “Não atendeu” e a 5 (cinco) a “Atendeu plenamente”. No tocante ao segundo questionamento, 1 (um) representa “Difícil compreensão” e 5 (cinco), fácil compreensão.



Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

Dos 38 (trinta e oito) pedidos acolhidos apenas 7 (sete) foram avaliados. Cerca de 71% (setenta e um por cento) dos usuários informaram que as respostas foram atendidas plenamente e eram de fácil compreensão. Apenas 1 (um) cidadão avaliou a resposta como de difícil compreensão.



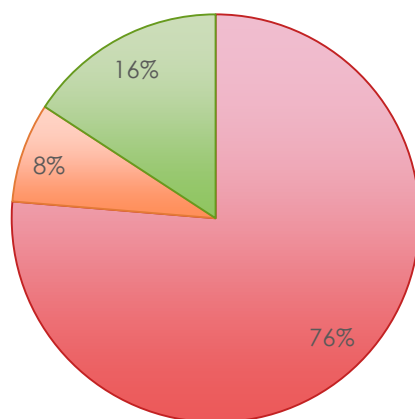
Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

## Perfil do Usuário Atendido

Os pedidos de informação foram realizados por 29 (vinte e nove) pessoas físicas, 6 (seis) usuários com identidade preservada e 3 (três) pessoas jurídicas.

Desde 5 de novembro de 2018, o cidadão pode preservar a sua identidade. Nesses casos, a identificação do usuário no Fala.BR será realizada por um número identificador e somente a Controladoria Geral da União - CGU terá acesso aos dados cadastrais do solicitante.

Tipos de solicitante

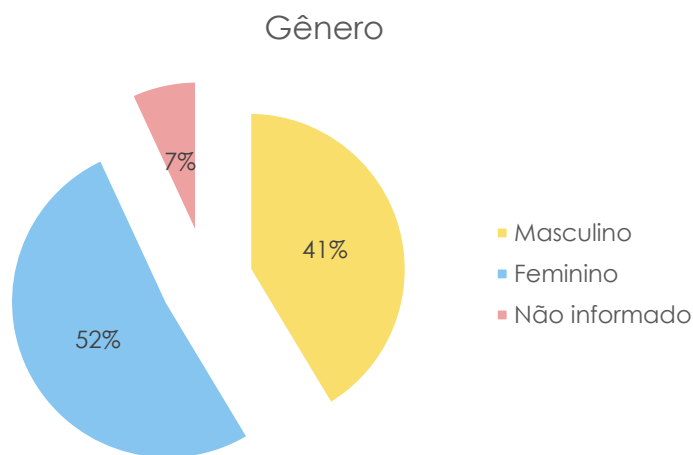


■ Pessoa Física   ■ Pessoa Jurídica   ■ Identidade Preservada

Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

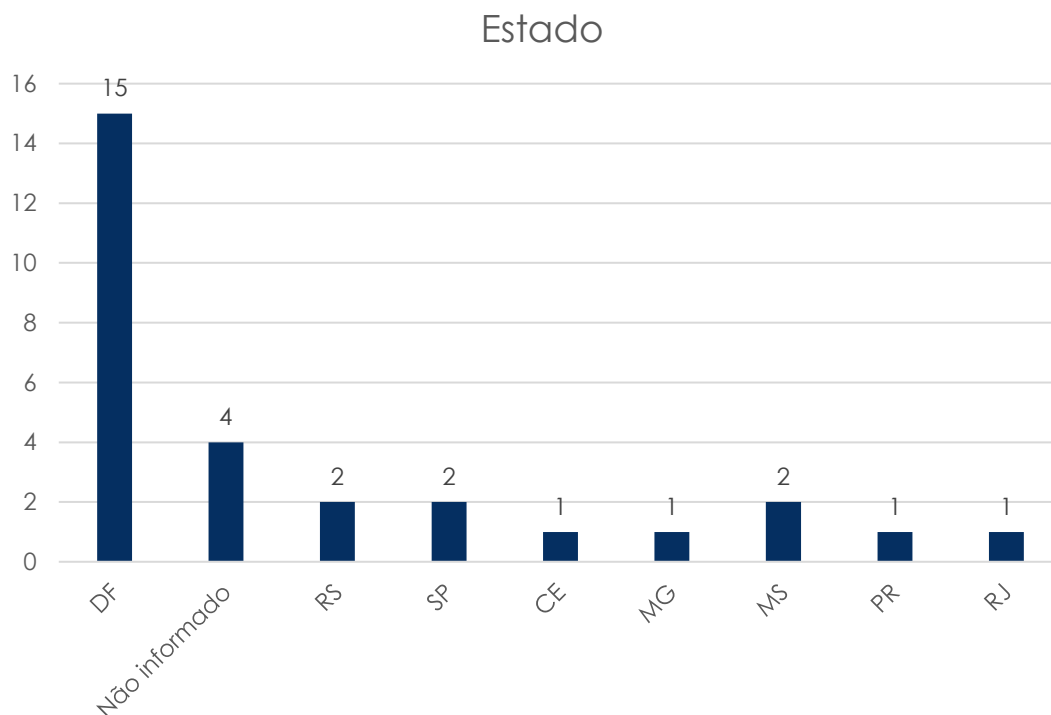
## Perfil de Pessoas Físicas

Dos 29 (vinte e nove) solicitantes, apenas 2 (dois) não preencheram o gênero no Fala.BR. Entretanto, não é possível afirmar que a maioria dos usuários são do gênero masculino ou feminino, uma vez que além dos 2 (dois) cidadãos que não inseriram esse dado, 6 (seis) tiveram a identidade preservada. No tocante aos que preencheram o dado, a maioria é do gênero feminino.



Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

Verificamos que 51% (cinquenta e um por cento) das pessoas físicas são do Distrito Federal. Mas os pedidos não se restringiram apenas aos Estados em que a SUDECO atua, também eram de usuários da Região Sul, Sudeste e Nordeste.

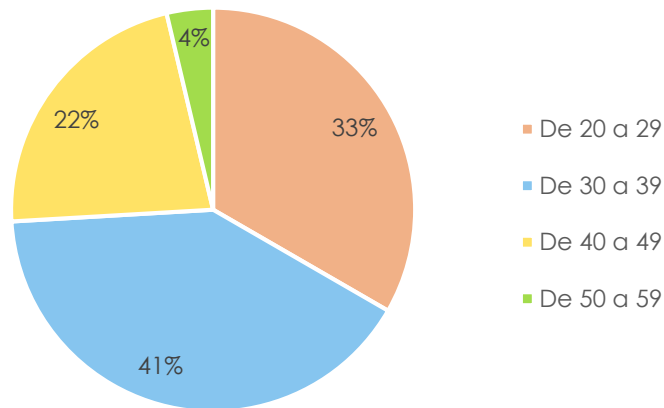


Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

Verifica-se por meio do gráfico abaixo que 74% (setenta e quatro por cento) dos solicitantes possuem a faixa etária entre 20 (vinte) e 39 (trinta e nove) anos. Essa faixa é caracterizada por usuários do sexo feminino 65% (sessenta e cinco por cento), residentes no Distrito Federal 50% (cinquenta por

cento), predominantemente empregados do setor privado 30% (trinta por cento), servidores públicos 25% (vinte e cinco por cento) ou estudantes 25% (vinte e cinco por cento).

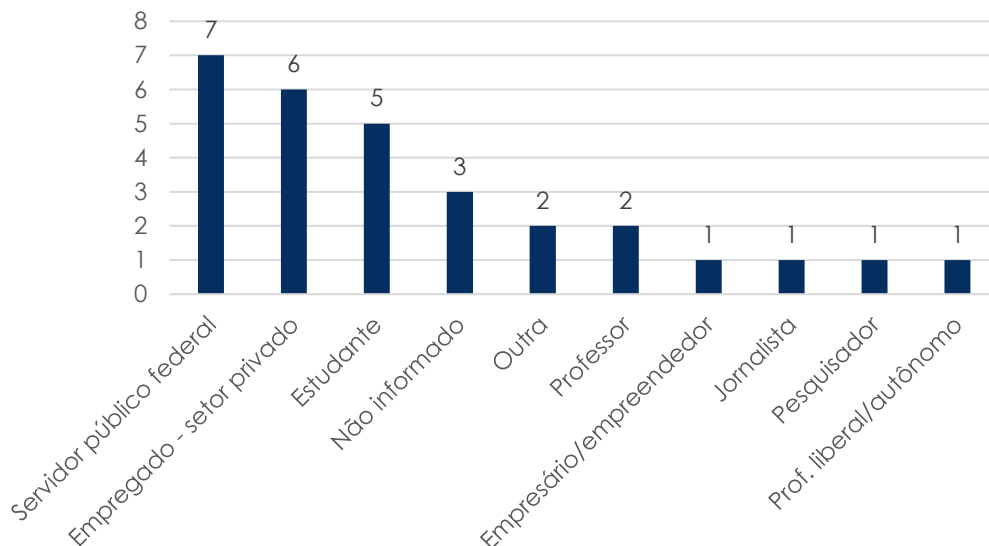
Faixa etária



Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

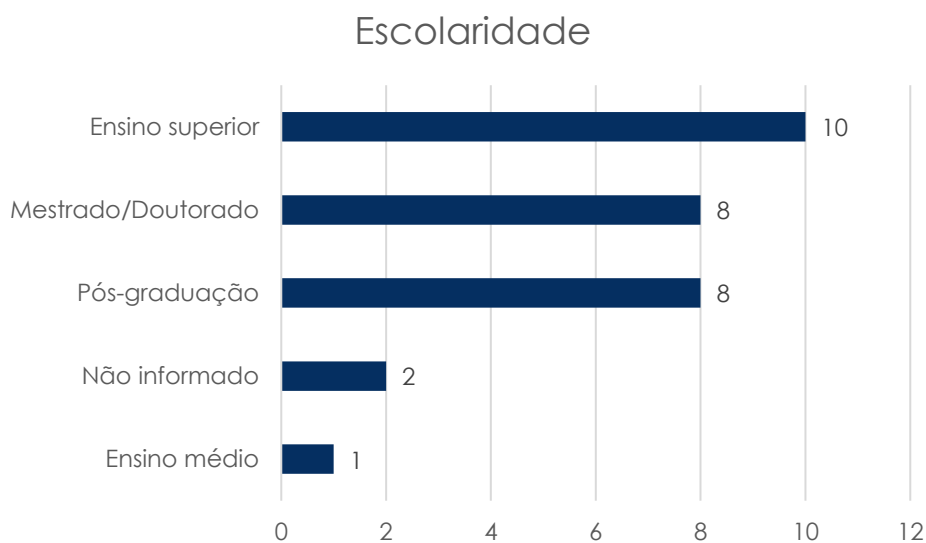
Nota-se que cerca de 47,3% (quarenta e sete vírgula três por cento) de todos os pedidos de informações recebidos por meio do SIC concentram-se entre servidores públicos federais, empregados do setor privado e estudantes.

Profissão



Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

O gráfico abaixo demonstra que quase 70% (setenta por cento) dos solicitantes têm no mínimo o ensino superior.



Fonte da Informação: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

## Perfil das Pessoas Jurídicas

O SIC obteve 32 (trinta e dois) pedidos de informação de usuários identificados. Dentre esses solicitantes, apenas 3 (três) são pessoas jurídicas: 1 (um) microempreendedor individual, 1 (um) pequena/média empresa e 1 (um) Sindicato/ entidade de classe.

No tocante à localização, somente 2 (dois) responderem, sendo 1 (um) do Distrito Federal e outro do Rio Grande do Sul.

## Providências e Encaminhamentos

O Serviço de Informações ao Cidadão é um instrumento que contribui para uma gestão mais transparente das ações governamentais e para o fortalecimento da cidadania participativa. Ele também auxilia na legitimidade da atuação da Administração Pública, visto que o cidadão exerce o controle social das atividades do Estado, obrigando os gestores a pautar-se na legalidade, moralidade, probidade e decoro.

Abaixo as ações realizadas pela equipe para fortalecer o SIC na instituição:

- Divulgação do fluxo de demandas do SIC às áreas da SUDECO por meio do Ofício-Circular nº 49/2019 - SIC/SUDECO/MDR, de 6 de junho de 2019 (Processo SEI nº 59800.001354/2019-17).
- Solicitação à Assessoria de Comunicação Social de campanha e materiais de divulgação do SIC (Processo SEI nº 59800.001905/2019-42).
- Solicitação a todas as áreas da SUDECO do cumprimento das determinações do art. 8º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, por meio do Ofício-Circular 87/2019 - SIC/SUDECO/MDR, de 19 de setembro de 2019 (Processo SEI nº 59800.002238/2019-15). A orientação aos setores sobre a Transparência Ativa foi realizada por meio de documentos oficiais e reuniões.



## Conclusão

O trabalho do Serviço de Informações ao Cidadão e da Ouvidoria da SUDECO, será mais ágil com a conclusão da publicação no sítio eletrônico das informações conforme determina a Lei de Acesso à Informação. E quem irá ganhar com essa facilidade será o cidadão que busca a informação.

Com base em tudo que foi apresentado, concluímos que a equipe do SIC deve continuar empenhada em fortalecer a cultura da transparência ativa a fim de assegurar aos cidadãos o acesso a todas as informações produzidas e/ou custodiadas pela autarquia, contribuindo, assim, para uma gestão mais eficiente e pautada na probidade.

*Maria Angélica Aben-Athar*