



ESTADO DE SÃO PAULO

DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 360

Dispõe sobre os procedimentos internos do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

A DIRETORIA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO - ARSESP, no uso de suas atribuições regimentais, e,

Considerando o Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012,

DELIBERA:

Art. 1º - O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) constitui a instância de recebimento de pedido de informação, cuja tarefa principal é disponibilizar com a maior brevidade possível os dados solicitados, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012.

Art. 2º - A Ouvidoria no âmbito da Arsesp será a área responsável pela gestão do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Art. 3º - Os Canais de atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Arsesp são:

a) site: link para www.sic.sp.gov.br

b) e-mail: sic.arsesp@sp.gov.br

c) telefone: (11) 3293-0666.

d) atendimento presencial (Protocolo Arsesp).

e) Carta: SIC - Serviço de Acesso à Informação - Av. Paulista, 2313 4º andar, CEP 01311-300 - São Paulo – SP.

Art. 4º - Os pedidos de informação formalizados pelo site, email e/ou telefone serão atendidos diretamente pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). As solicitações registradas pessoalmente, bem como os pedidos recebidos por cartas serão atendidos pelo Protocolo e encaminhados ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Art. 5º - O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) será responsável por:

Encaminhar a solicitação para a área responsável;

Fazer a gestão do prazo de resposta;

Receber a resposta da área responsável;

Responder ao requerente.

Art. 6º - Os pedidos de informação registrados no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) só poderão ser negados pela área responsável mediante documento escrito, devidamente justificado e encaminhado ao SIC, que repassará ao solicitante.

Art. 7º - Não haverá alteração de procedimentos para os pedidos de informação de usuários referentes à legislação setorial, reclamações registradas, bem como outros assuntos habitualmente informados pelo Serviço de Atendimento aos Usuários da Arsesp (SAU).

§ 1º - Nos casos citados no caput, não será necessário encaminhar qualquer controle ou posicionamento ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Arsesp sobre solicitação de informação.

§ 2º- Dados pessoais de usuários podem ser negados diretamente pelo Serviço de Atendimento aos Usuários da Arsesp (SAU), conforme artigo 35 do Decreto 58.052/12.

Art. 8º - Nos casos de pedidos de vistas de processo, não haverá alteração de procedimentos. As partes envolvidas no processo poderão solicitar o pedido diretamente à Secretaria Executiva.

Parágrafo único – Quando o requerente não for parte no processo, o pedido deverá ser registrado obrigatoriamente no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Arsesp.

Art. 9º - Não haverá alteração de procedimentos para os pedidos de informação solicitados diretamente à Assessoria de Imprensa da Arsesp.

Parágrafo único – Nos casos em que as informações não são passíveis de divulgação imediata pela Assessoria de Imprensa, o requerente deverá ser orientado a registrar o pedido no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Arsesp.

Art. 10 - Não haverá alteração de procedimento para os pedidos de informação habitualmente respondidos pelas áreas técnicas.

Art. 11 - Os servidores públicos da Arsesp deverão facilitar o acesso à informação mesmo que o pedido não tenha sido formalizado pelo SIC.

Parágrafo único – Na hipótese de negativa para os pedidos de informação não tratados pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o requerente deverá ser orientado a registrar o pedido nos canais de atendimento do SIC.

Art. 12 - As atribuições e as responsabilidades de cada um dos agentes do fluxo interno e prazos internos de tramitação da demanda constam da tabela abaixo:

Responsável	Ação	Prazo
Atendente SIC	☐ Informar o cidadão sobre os procedimentos do serviço - o Prazos legais para o atendimento da solicitação (20 dias + 10 caso haja prorrogação) - o Direito do cidadão interpor recurso e respectivos prazos no caso de negativa total ou parcial do pedido - o Local e horário para entrega de documentos e informações solicitadas - o Necessidade do cidadão comparecer pessoalmente ao SIC no caso de documentos pessoais - o Direito de entrar com um novo pedido ☐ Verificar cumprimento dos requisitos do pedido - o Nome - o N° de Documento - o Endereço/e-mail ☐ Cadastrar no sistema as solicitações e fornecer número de protocolo ao cidadão ☐ Verificar se o assunto da solicitação refere-se ao órgão/entidade ☐ Remeter o requerimento ao órgão/entidade competente, cientificando o interessado do redirecionamento de seu pedido de informação ☐ Gerar o <i>Expediente de atendimento de solicitação de informação</i> ☐ Encaminhar o <i>Expediente de atendimento de solicitação de informação</i> ao responsável SIC	1 dia
Responsável pelo SIC	☐ Receber o <i>Expediente de atendimento de solicitação de informação</i> ☐ Checar a disponibilidade da informação na transparência ativa (portal do órgão/entidade) ☐ Verificar se a informação solicitada é sigilosa ou pessoal ☐ Consultar a CADA e/ou o setor jurídico sobre eventual restrição de acesso (sigilo ou documento pessoal) ☐ Rastrear a informação, dado ou documento no órgão/entidade ☐ Encaminhar os pedido para os responsáveis ou interlocutores da área competente para atender cada uma das demandas (setores, Protocolo, Arquivo, Gestor das Bases de Dados, ...) ☐ Assegurar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas	1 a 3 dias
Área (responsável e/ou interlocutor)	☐ Analisar se o pedido refere-se a sua área ou setor ☐ Manter interlocução com o responsável SIC ☐ Se for de competência da área, tomar as providências necessárias para atender a demanda ☐ Se a demanda não for de competência da área, devolvê-la ao Responsável SIC	1 a 2 dias

Responsável	Ação	Prazo
Área (responsável e/ou interlocutor)	☐ Preparar o atendimento da demanda: - o Verificar a disponibilidade de acesso imediato aos documentos, dados e informações - o Produzir a informação ou separar os documentos a serem consultados - o Analisar se a resposta poderá ser dada no prazo - o Justificar a prorrogação de prazo, se necessário - o Comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém - o Verificar se a informação solicitada é sigilosa ou pessoal - o Elaborar a justificativa indicando as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido ☐ Preparar a resposta e instruir o <i>Expediente de atendimento de solicitação de informação</i>	1 a 5 dias
Responsável pelo SIC	☐ Validar e autorizar a resposta preparada pela área competente	1 a 3 dias
Atendente	☐ Encaminhar o <i>Expediente de atendimento de solicitação de informação</i> ao Atendente	
	☐ Registrar a resposta autorizada pelo Responsável SIC no Sistema para envio ao cidadão	1 dia
	☐ Encaminhar resposta autorizada ao cidadão	

Art. 13 – Os agentes públicos estarão sujeitos à responsabilização prevista no artigo 71 e seguintes do Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012.

Art. 14 - Os pedidos de informação deverão ser tratados como prioritários, com cumprimento dos prazos estipulados no artigo 12.

Art. 15 - O atendimento presencial às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida deverá ser facilitado pelos servidores da Arsesp, favorecendo a autonomia pessoal, total ou assistida nos termos da Lei federal nº 10.098/2000.

AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO - ARSESP, AOS 05 DE SETEMBRO DE 2012

Silvia Maria Calou
Diretora Presidente