

COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 86/2022/COOUV/OUV
Documento nº 02500.008618/2022-26

Brasília, 16 de fevereiro de 2022.

Ao Diretor-Presidente Interino

Assunto: Relatório anual da atividade de monitoramento do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC/ANA

1. Na condição de Coordenador de Ouvidoria, responsável por exercer as atividades relativas à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) – nesta Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (atribuição que me foi conferida pela Portaria ANA nº 247, de 13 de julho de 2021 - publicada no DOU de 14/7/2021), assinalo que a referida Lei, no art. 30, I a III, determina a publicação anual, em sítio à disposição na internet, do rol das informações que tenham sido classificadas ou desclassificadas em cada grau de sigilo nos últimos doze meses, bem como dos quantitativos dos pedidos de acesso à informação atendidos e indeferidos.
2. Conforme esclarecimentos prestados pela Superintendência de Administração, Finanças e Gestão de Pessoas, mediante a Comunicação Interna nº 61/2021/SAF, de 26/8/2021 (documento Próton nº 02500.039854/2021-11), no período compreendido entre 1º/6/2020 e 31/5/2021 não se registrou nesta Agência a classificação de documento no grau de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto. Tampouco ocorreu a desclassificação ou tramitação de documento que já estivesse já assim classificado.
3. Nesta Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, exigido pelo art. 9º, I, da LAI, por sua vez, foi transferido para as dependências da Coordenação de Ouvidoria da ANA - na sala 212 do Bloco B -, com a supervisão do signatário, conforme disciplinado pela Resolução ANA nº 465, de 3 de setembro de 2012, contando com o trabalho de duas colaboradoras terceirizadas (que cuidam também da secretaria da Corregedoria, tanto na atuação propriamente correcional quanto nos assuntos relacionados com a atividade de ouvidoria).
4. No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/ANA recebeu 2.303 solicitações de acesso à informação, que tiveram os seguintes encaminhamentos:
 - a) 2.277 pedidos foram atendidos pelo próprio SIC/ANA, com o fornecimento das informações solicitadas aos interessados;
 - b) apenas 1 pedido foi redirecionado para atendimento diretamente por outros setores da ANA (tais como a ASCOM, o CEDOC e o Protocolo-Geral);



c) 25 pedidos foram indeferidos.

5. O quantitativo de demandas ficou inferior à média dos períodos anteriores de vigência da LAI, sendo essa redução atribuída, possivelmente, em razão da implementação da Plataforma Fala.Br, que se tornou o principal meio de comunicação entre os usuários e ouvidorias dos órgãos e entidades do governo federal.

6. Apesar da redução do quantitativo de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação contabilizado no período, há indicativos hoje da necessidade de alteração na estrutura física e aumento de pessoal atualmente encarregado dos trabalhos da Coordenação de Ouvidoria- COOUV, visando cumprir às exigências mínimas da Ouvidoria- Geral da União.

7. O detalhamento do objeto dos pedidos de acesso à informação recebidos pelo SIC/ANA, no período, é apresentado em planilha anexa.

8. Os assuntos que foram demandados ao SIC/ANA não se traduzem em dados ou elementos relevantes, que requeiram ou permitam sugestão de providências de natureza gerencial no âmbito desta Agência.

9. No período, os cinco assuntos com maior quantitativo de demandas respondidas foram, em ordem decrescente:

- 1º Serviços de fornecimento de água e saneamento: 1.279 pedidos;
- 2º Acesso à informação: 498 pedidos;
- 3º Outros assuntos: 358 pedidos;
- 4º Outorga de direito de uso de recursos hídricos: 34 pedidos;
- 5º Elogios, agradecimentos e sugestões: 29 pedidos.

10. O conteúdo das demandas manteve maior percentual no assunto sobre serviços de fornecimento de água e saneamento, com alteração na classificação dos demais assuntos mais demandados quando comparado aos anos anteriores de vigência da LAI.

11. As demandas vieram pela Plataforma Fala.Br e, em menor quantidade, por correio eletrônico. Não houve quantidade significativa de solicitações por via postal ou por telefone, e tampouco formuladas mediante o comparecimento pessoal do interessado nas dependências do SIC-ANA.

12. As solicitações de informações encaminhadas às Unidades Organizacionais, para fins de atendimento dessas demandas do SIC, foram atendidas tempestivamente, permitindo a correta observância dos prazos estabelecidos na LAI.

13. A seção de “Acesso à Informação” - disponibilizada no sítio da ANA na internet (exigido pelo art. 8º, § 1º, incisos I a VI, e § 2º da LAI), recebeu as atualizações necessárias, em observância ao princípio da “transparência ativa” inspirador da Lei de Acesso à Informação.

14. Sobre as atividades da Coordenação de Ouvidoria da ANA a partir de julho de 2021 destacam-se, além daquelas já definidas no Regimento Interno, a atualização da Transparência Ativa no site institucional da Agência; a adesão e cumprimento das etapas



estabelecidas no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP); participação e representação da ANA no Comitê das Ouvidorias no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional; e atividades relacionadas à capacitação.

15. Em vista do exposto, apresento este relatório com solicitação de que seja ele encaminhado também ao conhecimento da Diretoria Colegiada da ANA, para os fins previstos no art. 5º da Resolução ANA nº 465, de 3 de setembro de 2012.

16. Será providenciada a publicação das planilhas anexas na página da ANA na internet, para atendimento ao disposto no art. 30, I a III, da Lei nº 12.527, de 2011.

Atenciosamente,

(assinado eletronicamente)
RAFAEL AMARAL TAVARES
Coordenador de Ouvidoria

De acordo. À Área de Administração conforme proposto.

(assinado eletronicamente)
MAURICIO ABIJAODI LOPES DE VASCONCELLOS
Corregedor



AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS - ANA
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC
PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO ATENDIDOS, REDIRECIONADOS OU INDEFERIDOS

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – art. 30, inciso III

Pedidos de acesso a informação atendidos													
Assuntos	janeiro 2021	Fevereiro 2021	Março 2021	Abril 2021	Maió 2021	Junho 2021	Julho 2021	Agosto 2021	Setembro 2021	Outubro 2021	Novembro 2021	Dezembro 2021	Total anual por assunto
Água mineral	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Águas subterrâneas – nascentes e poços	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	1	-	4
Aquífero Guarani	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
ATLAS de Abastecimento Urbano de Água	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Atribuições institucionais da ANA	-	-	-	-	-	-	3	-	1	2	-	-	6
Acesso à informação	32	56	44	32	46	41	36	39	29	65	37	41	498
ANA - Audiências Públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Cadastro Nacional de Usuários de Recursos Hídricos - CNARH	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Cobrança pelo uso de recursos hídricos	-	-	4	-	-	-	2	-	-	-	-	1	7
Comitês de Bacias Hidrográficas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Concursos da ANA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Conjuntura dos Recursos Hídricos no Brasil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Cursos e palestras oferecidos pela ANA	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	4
Dados hidrológicos da Rede de Monitoramento Hidrometeorológica	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	1	1	6
Declaração Anual de Uso de Recursos Hídricos - DAURH	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4
Disponibilidade Hídrica - DRDH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
DAURH - Encaminhamento de demanda específica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Diretoria Colegiada da ANA - DIREC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Elogios, agradecimentos e Sugestões	-	3	-	1	6	7	5	3	2	1	-	1	29
Informativo Mensal – Boletim Água, Biblioteca Virtual e Publicações Impressas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Informações relativas ao rompimento da barragem em Mariana - MG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Legislação aplicada à ANA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Licitações, contratos de convênios	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Monitoramento Hidrológico no Setor Elétrico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Organização, funcionamento e patrimônio da ANA	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1	4
Outorga de direito de uso de recursos hídricos	1	5	5	4	-	4	2	1	3	-	5	4	34
Outorga para piscicultura - Decreto 4.895/2003	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Ouvidoria da ANA e Serviço de Informações ao Cidadão - SIC-ANA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Oitavo Fórum Mundial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Prêmio ANA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Programa de Despoluição de Bacias Hidrográficas – PRODES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Programa de estágio curricular na ANA	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3
Plano Nacional de Recursos Hídricos - PNRH	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Programas e Projetos	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-	3
Portal de Dados Abertos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Programa Produtor de Água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Qualidade das águas	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Questões referentes ao "Sistema Cantareira" - Esclarecimentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS - ANA
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC
PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO ATENDIDOS, REDIRECIONADOS OU INDEFERIDOS

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – art. 30, inciso III

Regiões Hidrográficas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Resoluções da ANA	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3
Reúso da Água em edificações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Rio São Francisco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
SNIRH- Mapas de Hidrografia e Limites de Bacias Hidrográficas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Sala de Situação - Boletins de monitoramento, alertas e outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Segurança de Barragens	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
Serviços de fornecimento de água tratada e saneamento	68	78	79	80	65	81	88	113	185	134	145	163	1279
Solicitação de dados de empresas concessionárias de serviços de água e saneamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Solicitação de cópias de processos ou documentos - orientações para o ressarcimento	-	-	-	-	8	5	-	-	1	-	-	-	14
Uso de recursos hídricos - demandas para diferentes finalidades, inclusive irrigação	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
outros assuntos	24	28	52	23	38	30	25	19	43	48	16	12	358
Tramitação de denúncia para Superintendência de Fiscalização	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
Total de pedidos atendidos	126	175	191	144	170	172	163	178	267	255	207	229	2277
Total geral de pedidos de acesso a informação atendidos nos últimos 12 (doze) meses:	2277												

Pedidos Redirecionados													
UORG Responsável	Janeiro 2021	Fevereiro 2021	Março 2021	Abril 2021	Maio 2021	Junho 2021	Julho 2021	Agosto 2021	Setembro 2021	Outubro 2021	Novembro 2021	Dezembro 2021	Total anual por assunto
Pedidos de publicação bibliográfica da ANA – redirecionados ao CEDOC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Pedidos redirecionados ao Protocolo Geral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Pedidos redirecionados para a Assessoria de Comunicação - ASCOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
encaminhando de notícia ou denúncia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Total de pedidos redirecionados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total geral de pedidos de acesso a informação redirecionados nos últimos 12 (doze) meses:	1												

Pedidos Indeferidos													
Motivo do Indeferimento	Janeiro 2021	Fevereiro 2021	Março 2021	Abril 2021	Maio 2021	Junho 2021	Julho 2021	Agosto 2021	Setembro 2021	Outubro 2021	Novembro 2021	Dezembro 2021	Total anual por assunto
Pedidos formulados em outro idioma	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Informações pessoais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Pedido genérico - solicitação de complementação	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Pedidos referentes a informação não relacionada com as atribuições da ANA	-	4	6	2	4	2	-	2	-	-	1	-	21
O SIC não é via adequada para o encaminhamento de material publicitário	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Pedidos referentes a processo administrativo disciplinar – hipótese legal de sigilo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Pedidos sem identificação do requerente	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Total de pedidos indeferidos	0	6	6	3	4	2	1	2	0	0	1	0	25
Total geral de pedidos de acesso a informação indeferidos nos últimos 12 (doze) meses:	25												

Pedidos Encaminhados/Recebidos Via Postal

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS - ANA

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO ATENDIDOS, REDIRECIONADOS OU INDEFERIDOS

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – art. 30, inciso III

Assunto	Janeiro 2021	Fevereiro 2021	Março 2021	Abril 2021	Maió 2021	Junho 2021	Julho 2021	Agosto 2021	Setembro 2021	Outubro 2021	Novembro 2021	Dezembro 2021	Total anual por assunto
Serviços de fornecimento de água tratada e saneamento									-				0
													0
													0
Total de pedidos encaminhados/recebidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total geral de pedidos de acesso a informação encaminhados/recebidos s nos últimos 12 (doze) meses:	0												

Total Geral de Pedidos SIC	
Total geral de pedidos de acesso a informação nos últimos 12 (doze) meses:	2303