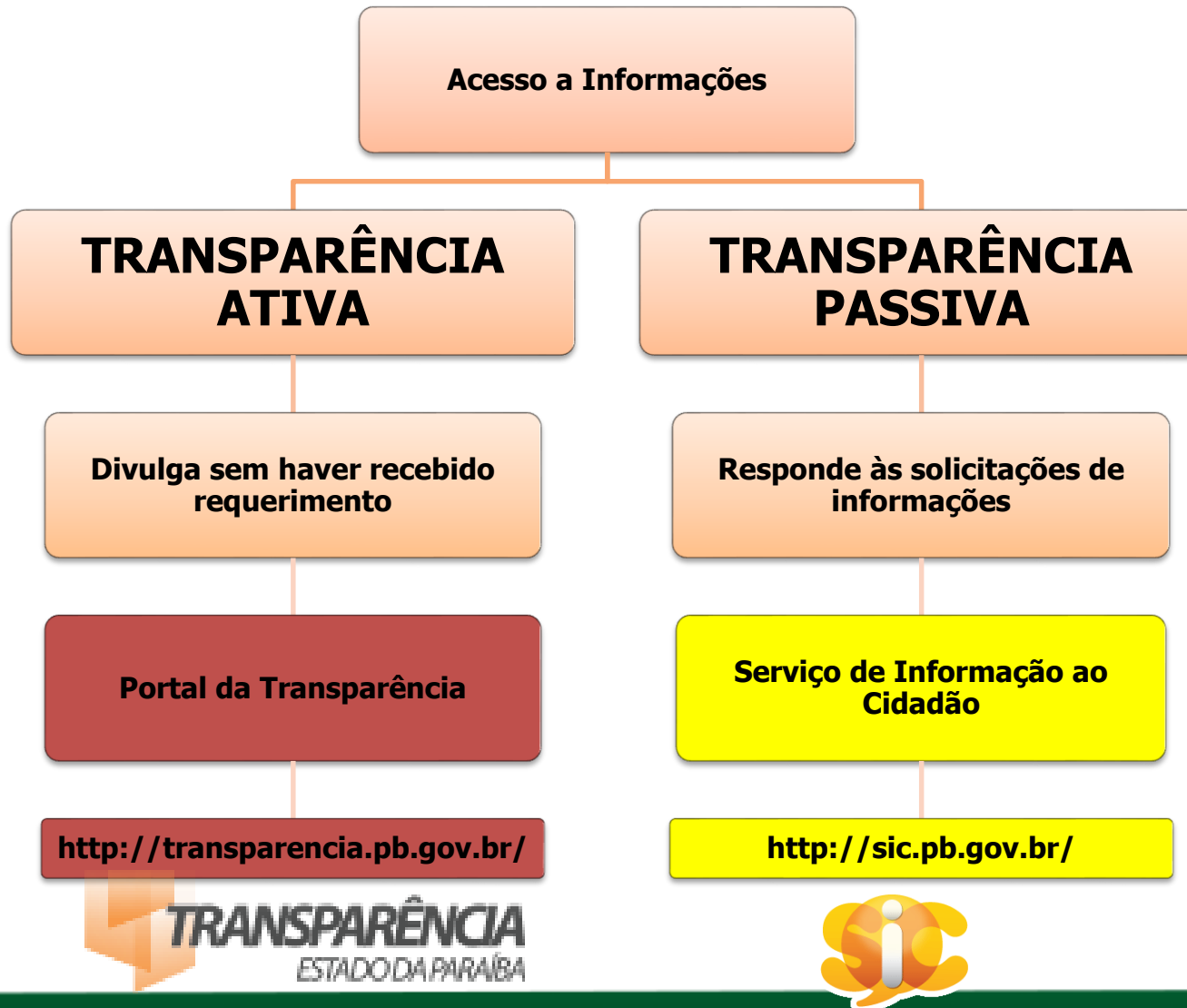




Transparência, Carta de Serviços e Serviço de Informação ao Cidadão







TRANSPARÊNCIA

ESTADO DA PARAÍBA

TRANSPARÊNCIA

ESTADO DA PARAÍBA



Buscar no Portal

INÍCIO APRESENTAÇÃO MANUAL DE NAVEGAÇÃO PERGUNTAS FREQUENTES GLOSSÁRIO PORTAIS ÚTEIS

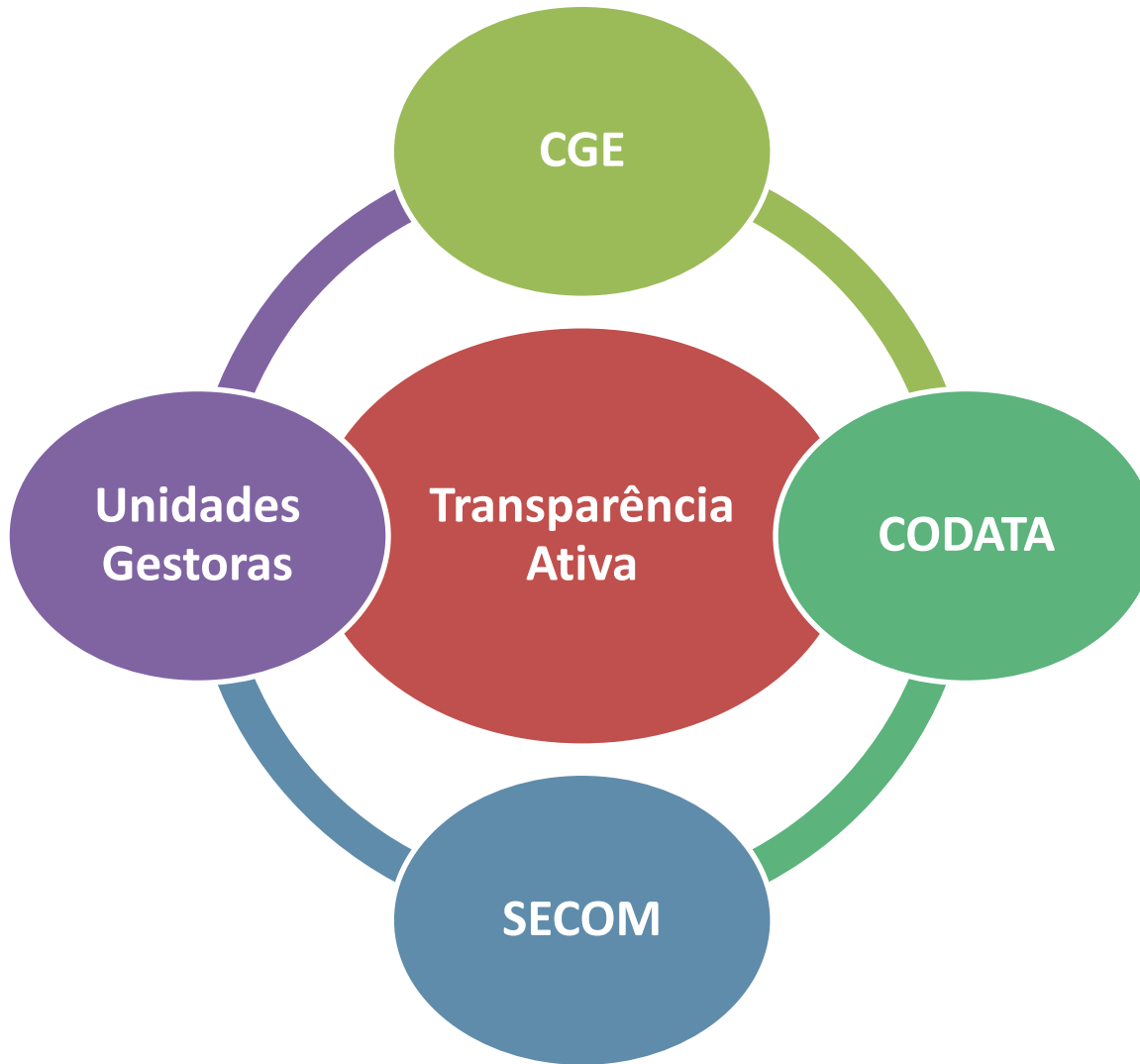


- RECEITA
- DESPESA
- CONVÊNIOS
- COMPRAS
- ORÇAMENTO
- PESSOAL

- DIÁRIAS
- PASSAGENS
- PROGRAMA DE REESTRUTURAÇÃO E AJUSTE FISCAL DA PARAÍBA
- CONSELHOS ESTADUAIS
- GERENCIAMENTO DOS MANANCIAIS

- ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR INDIRETA
- PUBLICIDADE INSTITUCIONAL
- ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR INDIRETA
- INDICADORES ECONÔMICOS
- GERENCIAMENTO DA FROTA DE VEÍCULOS E MÁQUINAS

transparencia.pb.gov.br/dados-gerais/volume-dos-mananciais





CARTA DE SERVIÇOS



Aplicação

Carta de Serviços



Outros m



GOVERNO DA



SEGUE

Governo do Estado da Paraíba

trabalho

Principal

Notícias

Governadoria ▾

Secretarias ▾

Indiretas ▾

Poderes ▾

Especiais ▾

Serviços ▾

Turismo

Contato

Você está aqui: Página Inicial



Seu canal de comunicação direta com o Governo do Estado



SERVIÇOS

CIDADÃO

SEMANA ESTADUAL DO CONTROLE INTERNO

18 A 22 DE FEVEREIRO NO AUDITÓRIO SEBRAE



Entrada (11) - valeriario@gmail.com x (1) WhatsApp x Nova guia x Home — Governo do Estado da Paraíba x

Não seguro | paraiba.pb.gov.br

Apps Importado do IE Atualização do CAFIL SIC TMS PASSAGENS Consulta Processual CARTA DE SERVIÇOS SISPUBLICAÇÕES

João Pessoa Quinta-Feira, 14 de Fevereiro de 2019 Busca

TRANSPARÊNCIA FISCAL ACESSO À INFORMAÇÃO Acessibilidade: Alto Contraste Mapa do Site

GOVERNO DA PARAÍBA

Principal Notícias

Você está aqui: Página Inicial

Carta de Serviços Governo do Estado da Paraíba

Carta de Serviços

PESQUISE PELO ORGÃO

DETRAN - DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DA PARAÍBA

PESQUISE PELO SERVIÇO

Fechar

João Azevêdo inaugura UPS Colinas do Sul e beneficia mais de 33 mil moradores da região

Saiba Mais...

Conectando...

PT 12:09 14/02/2019

SEMANA ESTADUAL DO CONTROLE INTERNO

18 A 22 DE FEVEREIRO NO AUDITÓRIO SEBRAE



Entrada (11) - valerianeiro@gma x (1) WhatsApp x Nova guia x Home — Governo do Estado da x

Não seguro | paraiba.pb.gov.br

Apps Importado do IE Atualização do CAFIL SIC TMS PASSAGENS Consulta Processual CARTA DE SERVIÇOS SISPUBLICAÇÕES

João Pessoa Quinta-Feira, 14 de Fevereiro de 2019 Busca

TRANSPARÊNCIA FISCAL ACESSO À INFORMAÇÃO Acessibilidade Alto Contraste Mapa do Site

GOVERNO DA PARAÍBA

Principal Notícias

Você está aqui: Página Inicial

João Azevêdo inaugura UPS Colinas do Sul e beneficia mais de 33 mil moradores da região

Saiba Mais...

Carta de Serviços Governo do Estado da Paraíba

Carta de Serviços

PESQUISE PELO ORGÃO

PESQUISE PELO SERVIÇO

INFORMAÇÃO

Fechar

Ouvvidoria Geral do Estado:
www.ouvidoria.pb.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS

- SERVIÇOS
- CIDADÃO
- TRANSPARÊNCIA PB
- AESA
- Previsão do Tempo
- Volume dos açudes
- AGEVISA
- Alerta Sanitário
- CAGEPA
- 2ª Via de Conta e Outros

PT ? 12:13 14/02/2019



PORTAL SERVIÇOS PB

Qual o Serviço você deseja?



AUDITORIA EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

CODATA - COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DA PARAIBA

CONSULTORIA EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

CODATA - COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DA PARAIBA

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

CODATA - COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DA PARAIBA



CODATA - COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DA PARAIBA

Atualizado em 16/10/2018

Autoridades:

KROL JANIO PALITOT REMIGIO
DIRETOR PRESIDENTE

A Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA é uma Sociedade de Economia Mista, criada pela Lei nº 3.863, de 29 de outubro de 1976, cujo regime jurídico é de direito privado, tendo como maior acionista o Governo do Estado da Paraíba, vinculada à Secretaria da Administração do Estado da Paraíba. Criada com o propósito de prestar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) aos órgãos centralizados e descentralizados que integram a Administração Pública Estadual, cuja missão é de prover soluções - através da tecnologia da informação - contribuindo para a modernização da Administração Pública, com transparência, sustentabilidade e padronização para a excelência no atendimento ao cidadão.

SERVIÇOS

- AUDITORIA EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- CONSULTORIA EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
- DESENVOLVIMENTO DE SÍTIO, PORTAL OU INTRANET
- EMAIL INSTITUCIONAL



Entrada (14) - valeriarieiro@gmail.com x (3) WhatsApp x Nova guia x https://servicos.pb.gov.br/se/_pe x +

https://servicos.pb.gov.br/se/_personalizados/carta_servico_pb/busca_orgao.php

Apps Importado do IE Atualização do CAFIL SIC TMS PASSAGENS Consulta Processual CARTA DE SERVIÇOS SISPUBLICAÇÕES

KROL JANIO PALITOT REMIGIO

AUDITORIA EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

CODATA - COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DA PARAIBA
Atualizado em 16/10/2018

GERAL

Formas de Prestação do Serviço: PRESENCIAL	Taxa do Serviço: SOB CONSULTA	Público Alvo ORGÃOS-ENTIDADES
---	----------------------------------	----------------------------------

PRAZOS PARA ATENDIMENTO

Previsão de tempo de Espera para Atendimento: 1 Hora(s)	Tempo Médio de Atendimento 1 Hora(s)
--	---

PRAZOS PARA SERVIÇO

Prazo para Realização do Serviço: 3 Dia(s)	Prazo Máximo para Prestação do Serviço 7 Dia(s)
---	--

Prioridade Atendimento
Art. 10 As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos da LEI No 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000. Usuários que farão jus à prioridade de atendimento (Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015)

Windows taskbar: 14:24 14/02/2019



Entrada (14) - valeriarieiro@gmail.com x (3) WhatsApp x Nova guia x https://servicos.pb.gov.br/se/_pe/ x +

https://servicos.pb.gov.br/se/_personalizados/carta_servico_pb/busca_orgao.php

Apps Importado do IE Atualização do CAFIL SIC TMS PASSAGENS Consulta Processual CARTA DE SERVIÇOS SISPUBLICAÇÕES

Prioridade Atendimento

Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos da LEI No 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000. Usuários que farão jus à prioridade de atendimento (Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015)

Locais de Atendimento

GERENCIA DE SUPORTE E PRODUCAO - CODATA

(83) 3218-4910
gesup@codata.pb.gov.br

Av. João da Mata, S/N - jaguaribe - João Pessoa-PB - CEP 58019-900

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

DIA	MANHÃ	TARDE	NOITE
DOMINGO	-	-	-
SEGUNDA	08:00 - 12:00	12:00 - 18:00	-
TERÇA	08:00 - 12:00	12:00 - 18:00	-
QUARTA	08:00 - 12:00	12:00 - 18:00	-
QUINTA	08:00 - 12:00	12:00 - 18:00	-
SEXTA	08:00 - 12:00	12:00 - 18:00	-
SÁBADO	-	-	-



Entrada (14) - valeriarieiro@gmail.com x (3) WhatsApp x Nova guia x https://servicos.pb.gov.br/se/_pe/ x

https://servicos.pb.gov.br/se/_personalizados/carta_servico_pb/busca_orgao.php

Apps Importado do IE Atualização do CAFIL SIC TMS PASSAGENS Consulta Processual CARTA DE SERVIÇOS SISPUBLICAÇÕES

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- Enviar ofício ao diretor-presidente solicitando a contratação deste serviço.

REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- Ser um órgão ou entidade pública do Estado da Paraíba. - Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo a negociação do serviço, antes do início da Prestação de Serviços.

ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- Elaboração de proposta comercial.
- Assinatura do contrato comercial.
- Ir ao ambiente do cliente;
- Levantamento de documentação existente no cliente;
- Entrevista com gestor de TI do cliente;
- Levantamento do parque computacional do cliente;
- Compilação das informações levantadas;
- Construção do relatório de auditoria;
- Agendamento com a diretoria Codata (Apresentar aos diretores o cenário encontrado no cliente);
- Agendamento com cliente para apresentação do relatório;
- Apresentação do relatório.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

- Endereço do cliente;
- Telefone de contato do cliente (Diretoria solicitante, Gestor de TI do órgão);
- Informações que motivaram a solicitação.
- Documentações existentes no próprio cliente.

14:33 14/02/2019



Carta de Serviços



#DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS

O objetivo desta ação é que os cidadãos, a sociedade, os servidores e colaboradores da organização envolvidos com o atendimento conheçam os compromissos que a instituição se compromete a cumprir durante a prestação do serviço.

Público Interno (SERVIDORES):

Iniciar o processo de disseminação da Carta aos servidores e colaboradores da organização.

Melhorar conhecimento das atividades da instituição e compromissos firmados com o cidadão.

Público Externo (SOCIEDADE):

Divulgar na Internet – folhetos – cartazes – banner.

Melhorar Imagem do seu órgão, melhorar comunicação com o cidadão.



Carta de Serviços



ATUALIZAR A CARTA DE SERVIÇOS

#ATUALIZAR ou até mesmo substituir os compromissos com o atendimento divulgados na Carta de Serviços vigente.

Novas situações que exigem correções da carta:

- Novos serviços oferecidos
- Mudança de gestores
- Mudanças de responsáveis pela prestação de serviço
- Mudança de prazos para a prestação de serviços (mudança definitiva de quantitativo de equipe)
- Novos requisitos para a prestação de serviço
- Etc..



Carta de Serviços



ASSEGURAR que a organização esteja pronta para cumprir os compromissos com o Atendimento divulgados na Carta de Serviços

VERIFICAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados.

1. Conhecer a opinião dos usuários
aplicação de **pesquisas de satisfação**
2. Verificar os padrões de serviços
3. Aperfeiçoar serviços





Serviço de Informação ao Cidadão

Orientações para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual sobre os procedimentos para atender pedidos de acesso à informação`.

Aprimorar o serviço de acesso à informação pública.

Lei de Acesso a Informação – LAI
Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

- **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.**

Decreto Estadual nº 33.050, de 25 de junho de 2012

- **Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.**



1. Tratamento do pedido

1.1. Verificar se a demanda se trata de um pedido de informação

1.2. Observar se a informação solicitada é de competência do órgão/entidade

1.3. Checar se o pedido é duplicado



Tratamento do pedido

1.1. Verificar se a demanda se trata de um pedido de informação

- Ao receber uma demanda embasada na LAI, a **Autoridade de Monitoramento (A.M.)** deve verificar se o requerimento se trata de um pedido de informação.

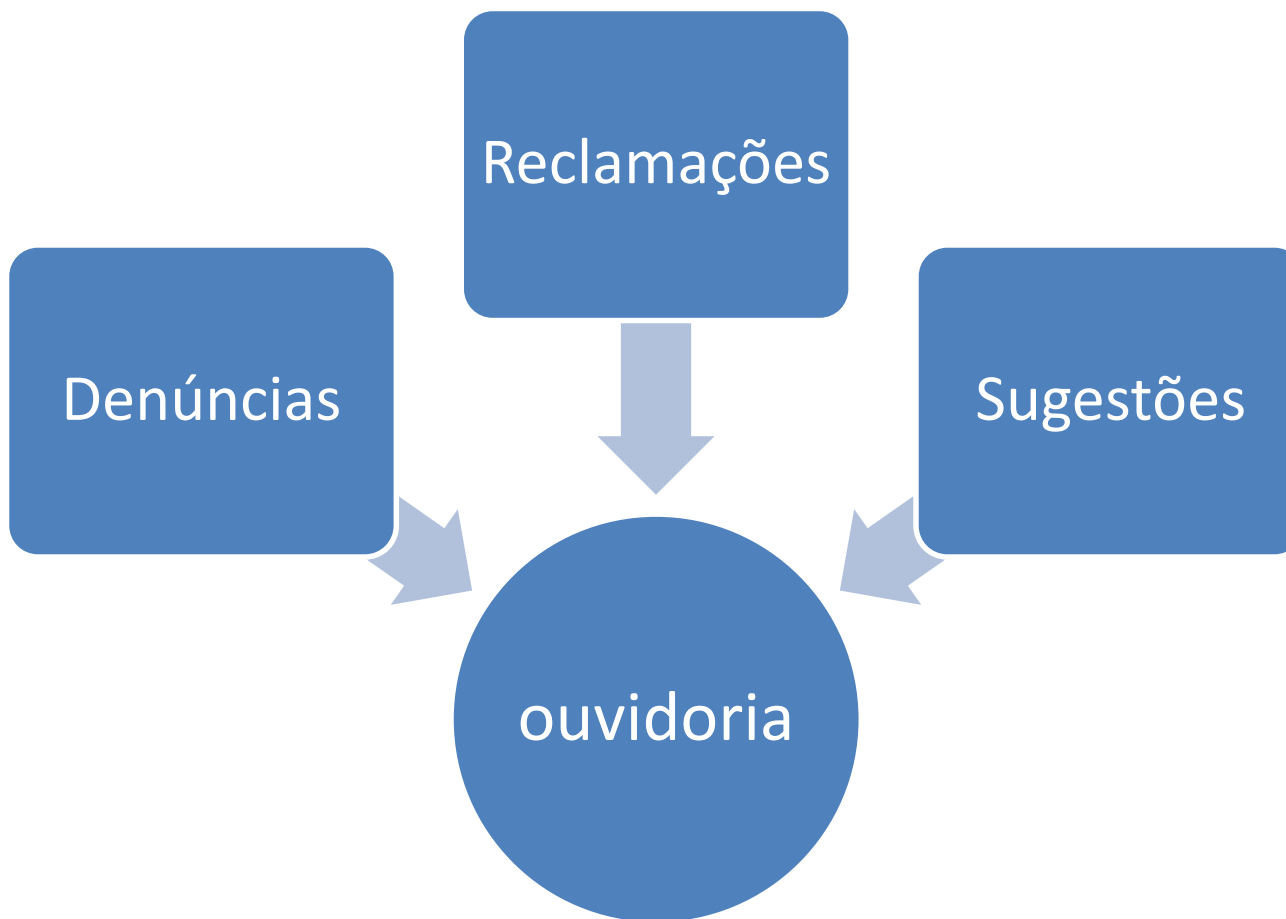
*É comum que pedidos de informação contenham, além da especificação da informação solicitada, elementos de denúncia e/ou de reclamação.



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

1.1. Verificar se a demanda se trata de um pedido de informação





Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

1.2. Observar se a informação solicitada é de competência do órgão/entidade

- Caso o órgão ou entidade não tenha competência para responder à solicitação, deverá indicar, conforme o seu conhecimento, o responsável por atendê-la.

Boa Prática: Antes de reencaminhar o pedido, contatar a A.M. do órgão para confirmar se o assunto realmente é de sua competência.

Caso o assunto não seja da alçada do Poder Executivo Estadual ou a A.M. não saiba de quem seja a competência, deve-se explicar a situação no campo de resposta e, na medida do possível, passar alguma indicação ao solicitante sobre como obter a informação.



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

1.2. Observar se a informação solicitada é de competência do órgão/entidade

É possível que parte de uma solicitação seja de competência do órgão e outra parte não seja.

Nesse caso, a A. M. deve responder a parte que lhe compete e indicar para o cidadão, caso tenha conhecimento, os responsáveis pelas demais informações.



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

1.3. Checar se o pedido é duplicado

- Nos casos em que o mesmo solicitante cadastre um pedido com conteúdo idêntico a um outro anterior, a A. M. deve responder a todos os pedidos.

Boa Prática: Os demais deverão fazer referência ao Número Único de Protocolo (NUP) respondido.

Anexe nos pedidos duplicados a resposta dada anteriormente.

SEMANA ESTADUAL DO CONTROLE INTERNO

18 A 22 DE FEVEREIRO NO AUDITÓRIO SEBRAE



Tratamento do pedido

02-11 at 13.15.01.jpeg - Visualizador de Fotos

Email Gravar Abrir

Home - Governo do Estado de Paraíba x Entrada (23) - valerianero@gmail.com x (16) WhatsApp x Home - Governo do Estado de Paraíba x Sistema de Gestão Processual x

Não seguro sgp.pb.gov.br/sgp/

Apps Importado do IE Atualização do CAFL SIC TMS PASSAGENS Consulta Processual CARTA DE SERVIÇOS SISPUBLICAÇÕES

GOVERNO DA PARAÍBA SISTEMA DE GESTÃO PROCESSUAL Bem vindo, GILMAR MARTINS DE CARVALHO SANTIAGO 1.021.3 GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA | Setor: CGE | Sair

Abriu Todos | Fechar Todos

- Autenticação
- Cadastro
- SIC
- Classificação de Informação
- Ajuda

Nº Processo: 00099.000100/2019-1
Requerente: ANA DANIELLA FECHINE LEITE
Endereço: RUA JOSÉ VITORINO DE ARAÚJO, 114
Telefone: (83)98806-3402
e-mail: DANIFECHINE@GMAIL.COM

Órgão Demandado: SEDS
Forma de Recebimento: SIC
Valor R\$:
Local de Entrega:
Atendente:
Tipo de Processo: SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO
Situação do Processo: ATENDIMENTO DA SOLICITAÇÃO
Negativa de Acesso à Informação:
Verificar Informações Classificadas: *Clique aqui para consultar as informações classificadas no seu órgão.
Parecer:
Órgão a encaminhar: SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA E DEFESA SOCIAL

IMPRESSÃO

[Encaminhar](#) [Imprimir](#)

ANEXAR ARQUIVOS

[Selecionar arquivo](#)

Windows taskbar with icons for Internet Explorer, File Explorer, Google Chrome, VLC, PowerPoint, and Word. System tray shows PT, help icon, network, volume, and date/time: 17:00 11/02/2019.



2. Respondendo o pedido de informação

2.1. Verificar se a informação solicitada está em transparência ativa

2.2. Fazer a tramitação interna para a área que irá atender o pedido

2.3. Revisar a resposta do pedido

2.4. Quando a informação tiver que ser entregue presencialmente, marcar local e hora para sua entrega. Lembrar de entregar mediante recibo.



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

2.1. Verificar se a informação solicitada está em transparência ativa

- Sempre que uma informação solicitada estiver em transparência ativa (estiver publicada na internet), o órgão/entidade deve indicar, de imediato, o link no qual essa informação se encontra e, caso necessário, um passo-a-passo sobre como localizá-la.
- A indicação deve ser precisa de modo a facilitar o cidadão a encontrá-la.
- Essa prática evita novas solicitações sobre o mesmo assunto e tornam mais ágeis os procedimentos para atendimento aos pedidos.



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

2.2. Fazer a tramitação interna para a área que irá atender o pedido

- O e-SIC funciona somente para a entrada e saída dos pedidos de acesso no órgão, não abrangendo o fluxo interno de documentos.
- Portanto, cabe à A.M. adotar as providências para responder a um pedido de informação de acordo com o seu próprio fluxo interno, no prazo estabelecido na Lei, e, em seguida, disponibilizar a resposta para o cidadão via e-SIC.



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

2.3. Revisar a resposta do pedido

Ao receber a resposta do setor responsável, devem ser observados:

Linguagem

- A linguagem utilizada na resposta deve ser clara, objetiva e adequada ao perfil do solicitante.

Conteúdo

- Verificar se todas as perguntas foram respondidas. Em caso negativo, complementar a resposta.

Evitar o uso de siglas, jargões e linguagem técnica e de difícil compreensão.

Importante: Caso inclua anexo, verificar conteúdo e efetiva inserção no sistema.
Sugerimos não anexar as tramitações internas do órgão.



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

2.3. Revisar a resposta do pedido - CONTEÚDO

- **Razão para negativa** - Sempre que o órgão negar o acesso a uma informação, deve indicar as razões da negativa, total ou parcial, especificando o embasamento legal que a fundamenta.

Além da citação legal, é importante que se explique por qual motivo ela se enquadra no pedido em questão.

Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação. (LAI Art. 11. § 4º)

Dica: Incentivando a avaliação de qualidade


[“PARA FINS DE APRIMORAR O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO-SIC, SOLICITAMOS, POR GENTILEZA, AVALIAR NOSSO ATENDIMENTO.”](#)

SEMANA ESTADUAL DO CONTROLE INTERNO

18 A 22 DE FEVEREIRO NO AUDITÓRIO SEBRAE



Desde 15/01/2018, os cidadãos são solicitados a avaliar as respostas recebidas aos pedidos de informação que encaminham aos diversos órgãos do Governo do Estado da Paraíba, através do Serviço de Informação ao Cidadão. Abaixo, segue a lista dos órgãos que já tiveram ao menos uma resposta avaliada, bem como a média das notas recebidas, que vão de 1 a 5.

Exercício: 2019  Impressão

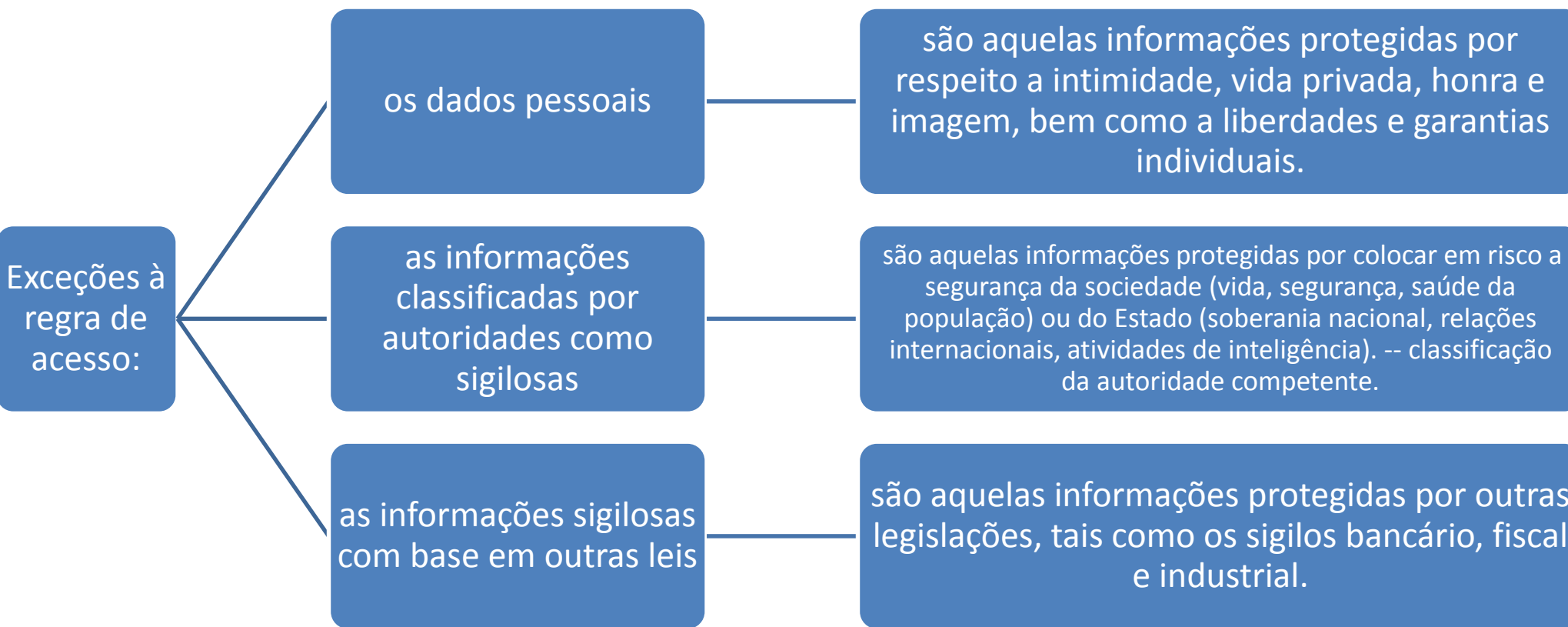
Órgão	Média das Avaliações	Quantidade de Avaliações
DOCAS	★★★★★	2
CGE	★★★★★	2
PBPREV	★★★★★	1
UEPB	★★★★☆	7
SUDEMA	★★★☆☆	2
SEDS	★★★☆☆	2
FUNDAC	★☆☆☆☆	1
IMEQ	★☆☆☆☆	1
SEPLAG	★☆☆☆☆	1
CODATA	★☆☆☆☆	1
SEECT	★☆☆☆☆	1
CAGEPA	★☆☆☆☆	1
SEDH	★☆☆☆☆	1



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

2.3. Conteúdo - Restrição de Acesso





Tratamento do pedido



GOVERNO DA PARAÍBA SISTEMA DE GESTÃO PROCESSUAL Bem vindo, GILMAR MARTINS DE CARVALHO SANTIAGO GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA

Abriu Todos | Fechar Todos

- Autenticação
- Cadastro
- SIC
- Classificação de Informação
- Ajuda

Nº Processo: 00099.000100/2019-1
Requerente: ANA DANIELLA FECHINE LEITE
Endereço: RUA JOSÉ VITORINO DE ARAÚJO, 114
Telefone: (83)98806-3402
e-mail: DANIFECHINE@GMAIL.COM
Órgão Demandado: SEDS
Forma de Recebimento: SIC
Valor R\$:
Local de Entrega:
Atendente:
Tipo de Processo: SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO
Situação do Processo: ATENDIMENTO DA SOLICITAÇÃO
Negativa de Acesso à Informação:
Verificar Informações Classificadas: *Clique aqui para consultar as informações classificadas no seu órgão.
Parecer:
Órgão a encaminhar: SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA E DEFESA SOCIAL

IMPRESSÃO

[Encaminhar](#) [Imprimir](#)

ANEXAR ARQUIVOS

[Selecionar arquivo](#)



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

2.4. Quais são os procedimentos para marcação de local e hora para consulta quando a informação tiver que ser entregue pessoalmente?

- Sempre que possível, o órgão ou entidade deve entregar a informação por meio do e-SIC.
- Não sendo possível, o órgão ou entidade deve:
 - Explicar ao cidadão por que a informação não pode ser enviada pelo sistema.
 - Comunicar ao cidadão a data, local e modo para que ele realize a consulta, efetue a reprodução de documentos ou receba CD-ROM com os dados solicitados.
- Nesses casos o órgão deve oferecer meios para que o próprio cidadão possa realizar a pesquisa que necessitar, mas cabe à Administração disponibilizar os documentos, zelando pela sua integridade.

Art. 11. § 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

Os setores não respondem e a Autoridade de Monitoramento, apesar de fazer cobranças, não consegue obter as respostas.

- 1. Autoridade de Monitoramento envia memorando com prazo**
- 2. Antes do término do prazo verifica com a chefia imediata**
- 3. Conversa com o Setor para entender o motivo do atraso**
 1. A área recebe muitos pedidos e possui poucos servidores para atender a demanda?
 2. Há um problema de gestão documental na área?
 3. A partir dos problemas identificados, a autoridade de monitoramento deve informar à autoridade máxima para procurar uma solução ao problema.
- 4. Tendo obstáculo, informa à autoridade máxima**
- 5. CGE alerta sobre o bloqueio no SIAF (11º DIA)**
- 6. Responsabilidade LAI (Após 30 dias sem resposta)**



Serviço de Informação ao Cidadão

Responsabilidade

Apuração de responsabilidade

Condutas ilícitas previstas na LAI (art. 32) e no Decreto Estadual nº 33.050/12 (art.64):

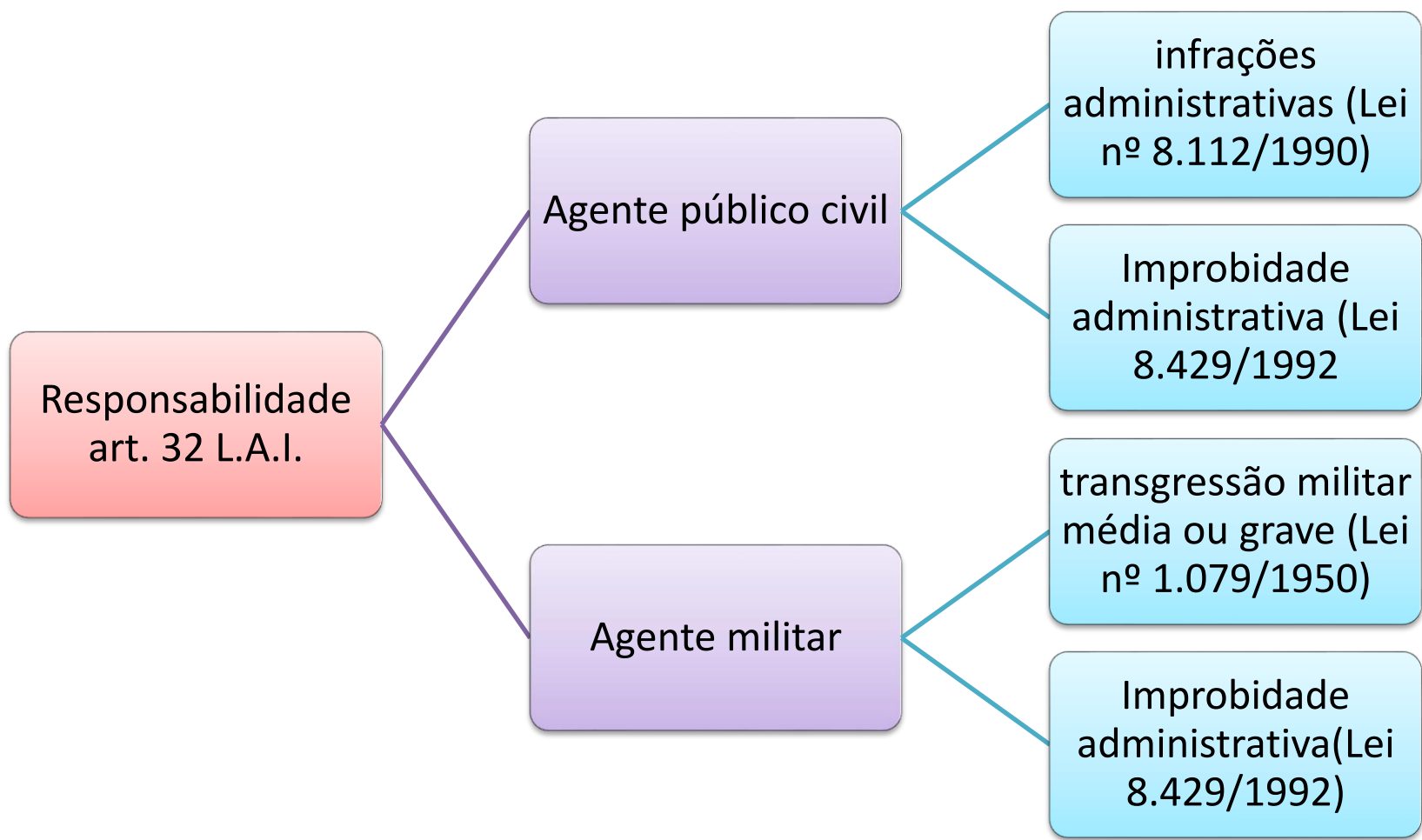
- I - **recusar-se a fornecer** informação requerida nos termos desta Lei, **retardar deliberadamente** o seu fornecimento ou **fornecê-la intencionalmente de forma incorreta**, incompleta ou imprecisa;
- II - **utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação** que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;
- III - **agir com dolo ou má-fé na análise** das solicitações de acesso à informação;
- IV - **divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido** à informação sigilosa ou informação pessoal;
- V - **impor sigilo à informação para obter proveito pessoal** ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;
- VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente **informação sigilosa** para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e
- VII - **destruir ou subtrair**, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de **direitos humanos** por parte de agentes do Estado.



Serviço de Informação ao Cidadão



Responsabilidade





Histórico dos pedidos



seguro | sic.pb.gov.br/pedidos-e-respostas

marks | Gastrô - No Recife Te | Nova guia | Bhaskar e Niranjana - | ERRO: A URL solicitad | Super Vaidosa Englis | Viagens Archives - Ju



[ACESSO À INFORMAÇÃO](#) | [MANUAL DO USUÁRIO](#) | [PRIMEIRO ACESSO](#) | [ESTATÍSTICAS](#) | [PEDIDOS E RESPOSTAS](#)



PEDIDOS E RESPOSTAS

Curtir 3

Tweetar

G+

Texto para Pesquisa Órgão





Tweetar

G+

Histórico dos pedidos

Texto para Pesquisa Órgão

Navigation icons: back, forward, search, refresh, zoom (100%), save, print.



Acesso à Informação

00099.001826/2018-9
SOLICITO À CGE A TABELA DE GASTOS DO ESTADO COM O JUDICIÁRIO.
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (CGE)
ATENDIDO S
27/11/2018

00099.001825/2018-4
COMO SE EXPLICA OS GASTOS EMINENTES DO JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAIBA?
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (CGE)
ATENDIDO S
27/11/2018

00099.001818/2018-4
PREZADO(A)
VENHO POR MEIO DESTA SOLICITAR A FOLHA DE PAGAMENTO COM PESSOAL DO ESTADO DA PARAIBA REFERENTE AOS MESES DE JANEIRO DE 2018 ATÉ JUNHO DE 2018.
AGRADEÇO.
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (CGE)
ATENDIDO S
26/11/2018

00099.001821/2018-6
PREZADO(A)
GOSTARIA DE SABER SE EXISTE ALGUM CONTROLE EFETIVO NAS ORGANIZAÇÕES DE CUNHO SOCIAL E SE REALMENTE EXISTE, COMO SE DÁ DE FATO ?
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (CGE)
ATENDIDO S
03/12/2018

SEMANA ESTADUAL DO CONTROLE INTERNO

18 A 22 DE FEVEREIRO NO AUDITÓRIO SEBRAE



ACESSO À INFORMAÇÃO | MANUAL DO USUÁRIO | PRIMEIRO ACESSO | ESTATÍSTICAS | PEDIDOS E RESPOSTAS



QUANTITATIVAS

Curtir 0

Tweetar

G+

Quantitativas

Qualitativas

Escolha o Exercício 2019

Exibir Relatório

1 de 2? 100% Localizar | Avançar

Lei de Acesso à Informação - Estatísticas 2019

Distribuição dos Pedidos por Órgão

Orgao	Total	%
MAIORES DEMANDAS	73	51,8%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	21	14,9%
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCACAO E DA CIENCIA E TECNOLOGIA	18	12,8%
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANCA E DEFESA SOCIAL	17	12,1%
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA	9	6,4%
SECRETARIA DE ESTADO DA SAUDE	8	5,7%
OUTROS	68	48,2%
Total	141	100%

Distribuição dos Pedidos por Situação

Situacao	Total	%
ATENDIDOS	115	81,6%
PENDENTES	26	18,4%
Total	141	100%

Distribuição dos Pedidos por Mês

Mês	Total	%
JANEIRO	99	70,2%
FEVEREIRO	42	29,8%
Total	141	100%

Distribuição dos Pedidos por Mês





Lei de Acesso à Informação - Estatísticas 2018

Distribuição dos Pedidos por Órgão

Orgao	Total	%
EL MAIORES DEMANDAS	1.154	61,4%
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCACAO E DA CIENCIA E TECNOLOGIA	546	29,0%
SECRETARIA DA ADMINISTRACAO	333	17,7%
SECRETARIA DE ESTADO DA SAUDE	126	6,7%
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA	79	4,2%
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANCA E DEFESA SOCIAL	70	3,7%
EL OUTROS	727	38,6%
Total	1.881	100%

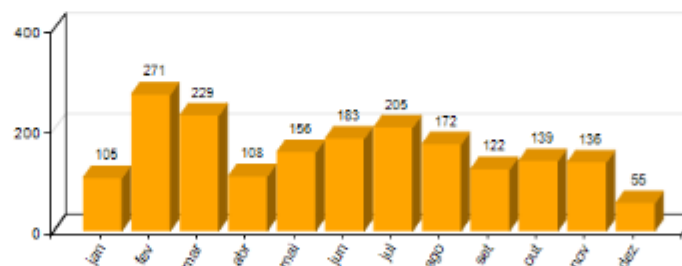
Distribuição dos Pedidos por Situação

Situacao	Total	%
ATENDIDOS	1.881	100,0%
Total	1.881	100%

Distribuição dos Pedidos por Mês

Mês	Total	%
JANEIRO	105	5,6%
FEVEREIRO	271	14,4%
MARÇO	229	12,2%
ABRIL	108	5,7%
MAIO	156	8,3%
JUNHO	183	9,7%
JULHO	205	10,9%
AGOSTO	172	9,1%
SETEMBRO	122	6,5%
OUTUBRO	139	7,4%
NOVEMBRO	136	7,2%
DEZEMBRO	55	2,9%
Total	1.881	100%

Distribuição dos Pedidos por Mês



Indicadores de Desempenho

Atendimento	Tempo Médio	Quant. Pedidos
ENTRE 0 E 5 DIAS	2	891
ENTRE 5 E 10 DIAS	6	864
MAIS DE 10 DIAS	12	126

* Valor 0 (zero), significa atendimento no mesmo dia. Os demais, o número de dias até o atendimento.



Fontes

- **Lei de Acesso a Informação – LAI Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**
Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
- **Decreto Estadual nº 33.050, de 25 de junho de 2012** -Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Disponível em <http://sic.pb.gov.br/arquivos/decreto-no-33-050-pb1.pdf>
- **MANUAL da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios** disponível em http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf
- **Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC** disponível em <http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic>
- **Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSP: Orientações Gerais - Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão**, Brasília, 2000. Secretaria de Gestão Ministério do Planejamento



Obrigada

Carine Neves

Auditora de Contas Públicas da CGE/PB

<carinemartins1801@gmail.com>

Valéria Rieiro

Chefe de Gabinete da CGE/PB

3211-7116 / 98820-3599

<valeriar@cge.pb.gov.br>



Serviço de Informação ao Cidadão

Tratamento do pedido

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no **caput**, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.