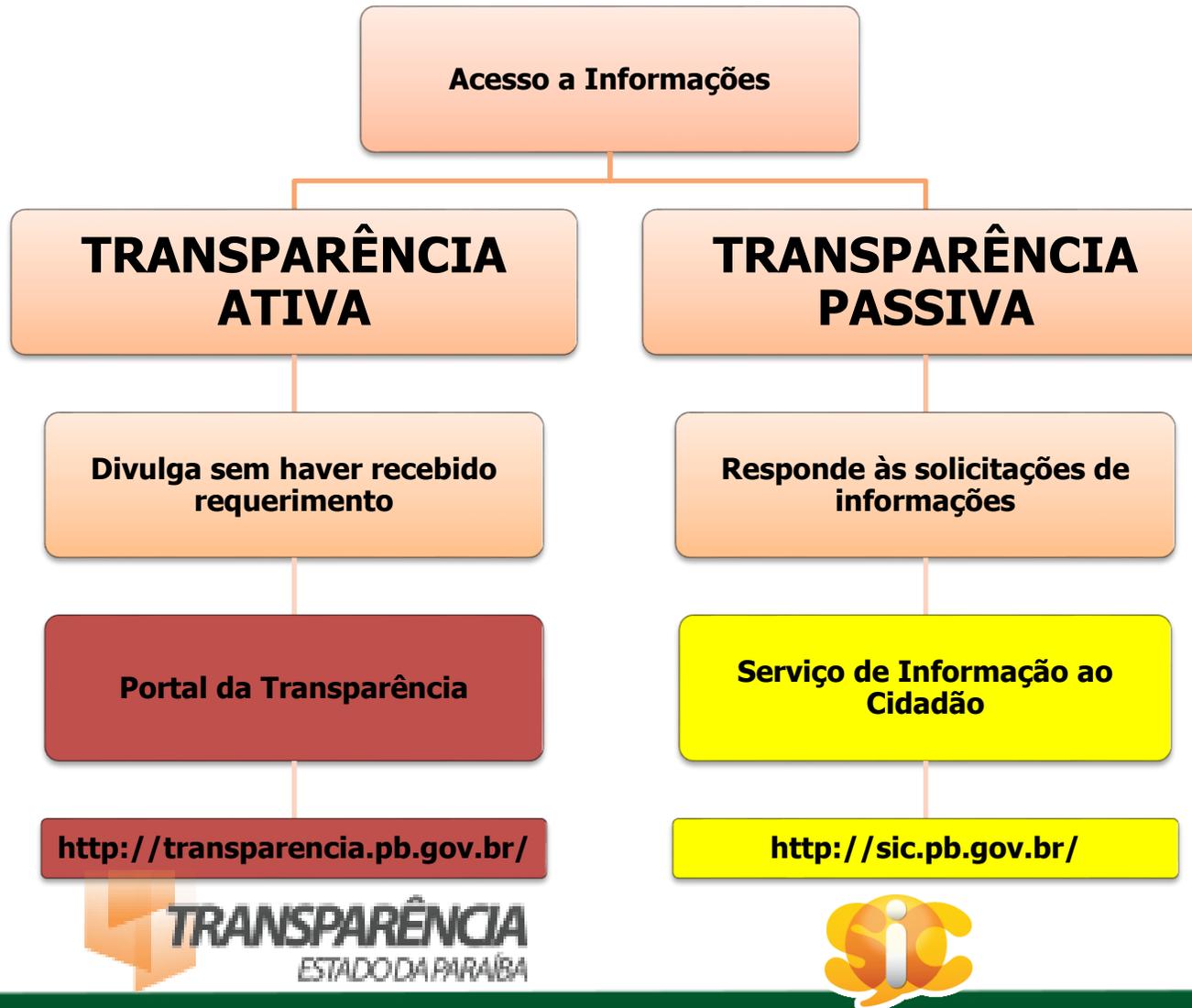




## Transparência, Carta de Serviços e Serviço de Informação ao Cidadão







# **TRANSPARÊNCIA**

*ESTADO DA PARAÍBA*

Buscar no Portal

# TRANSPARÊNCIA

ESTADO DA PARAÍBA

INICIO 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](http://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 SÍTIOS, PORTAL OU INTRANET
- EMAIL INSTITUCIONAL

https://servicos.pb.gov.br/se/\_personalizados/carta\_servico\_pb/busca\_orgao.php#sv\_167



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.

Windows taskbar: 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.

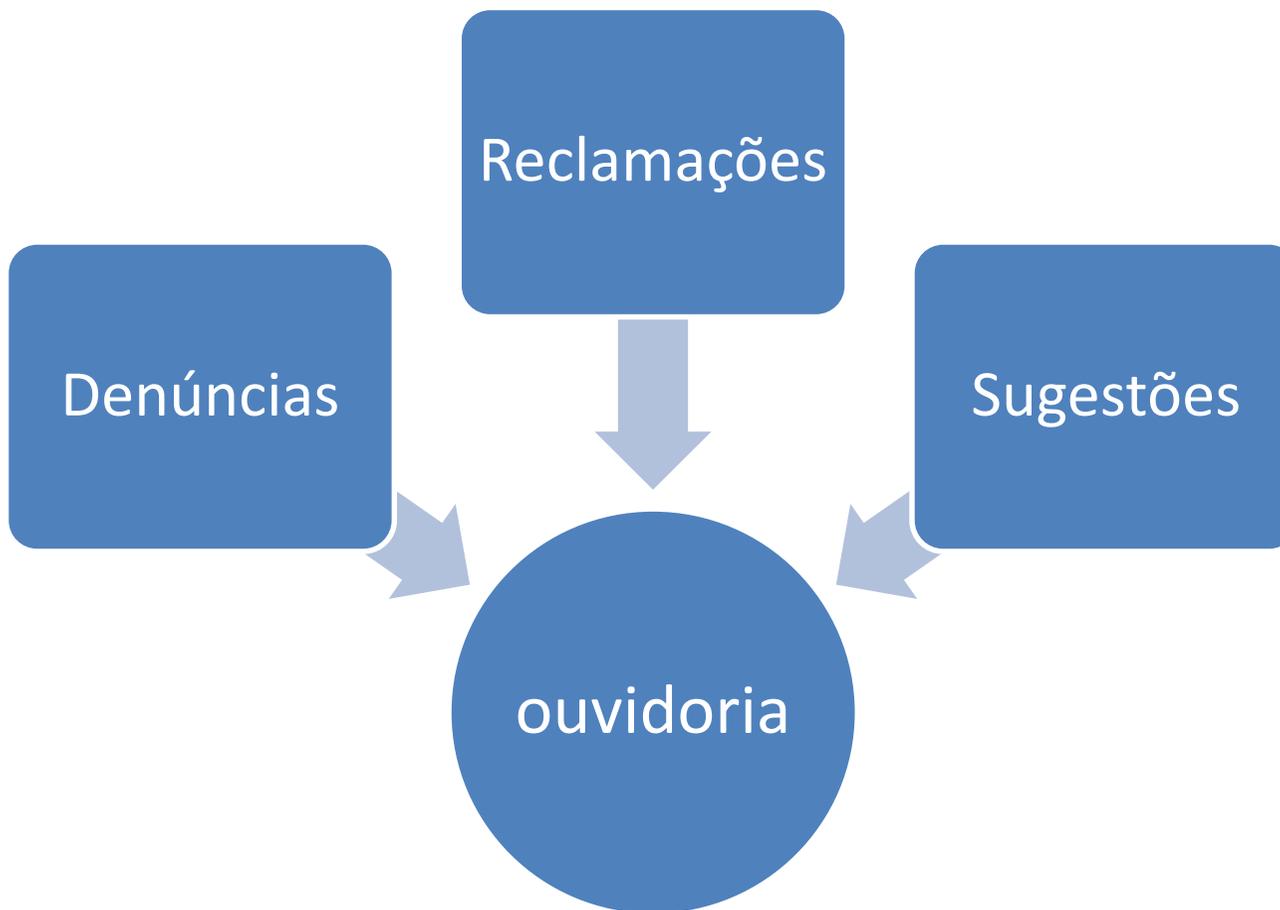
\*É comum que pedidos de informação contenham, além da especificação da informação solicitada, elementos de denúncia e/ou de reclamação.



# 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 (2) - 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

**SISTEMA DE GESTÃO PROCESSUAL**

Bem vindo, GILMAR MARTINS DE CARVALHO SANTIAGO 1.021.3

GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA | Seter: 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

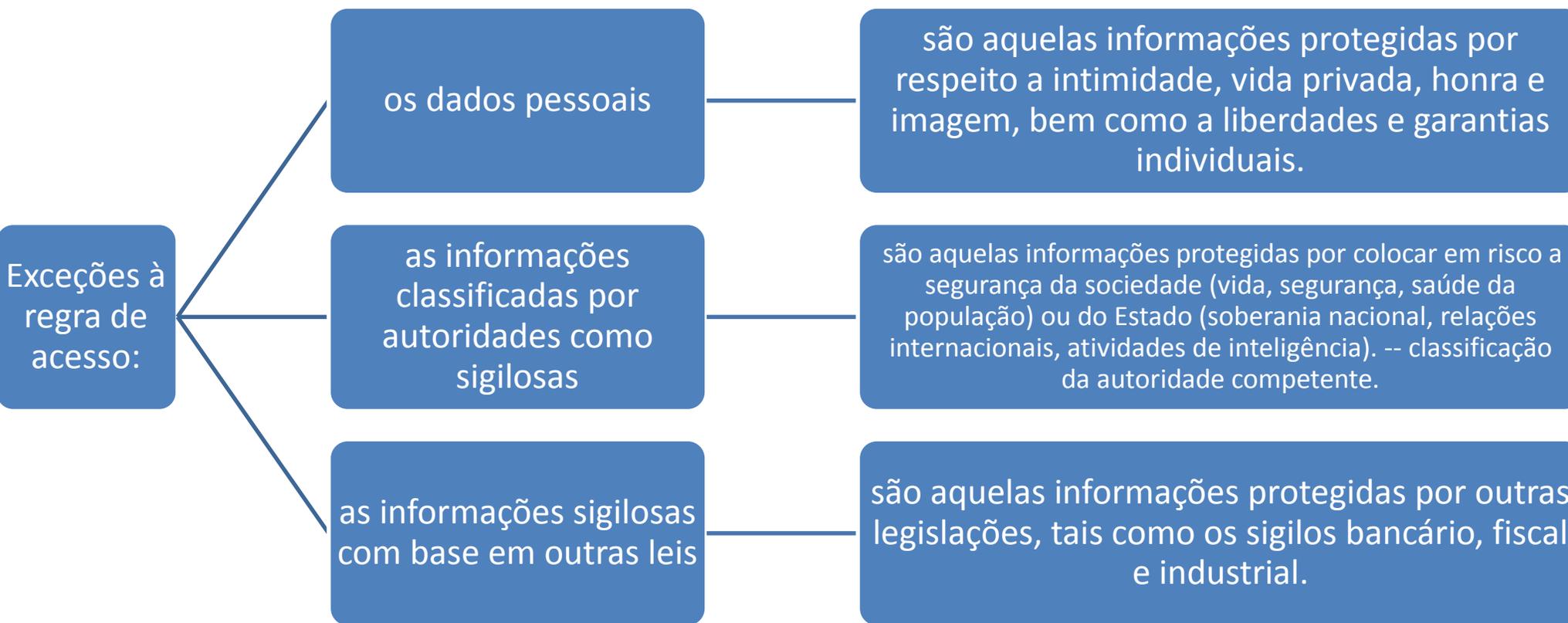
Órgão	Média das Avaliações	Quantidade de Avaliações
DOCAS	★★★★★	2
CGE	★★★★★	2
PBPREV	★★★★★	1
UEPB	★★★★☆	7
SUDEMA	★★★☆☆	2
SEDS	★★★☆☆	2
FUNDAC	★☆☆☆☆	1
IMEQ	★☆☆☆☆	1
SEPLAG	★☆☆☆☆	1
CODATA	★☆☆☆☆	1
SEECT	★☆☆☆☆	1
CAGEPA	★☆☆☆☆	1
SEDH	★☆☆☆☆	1



# 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):

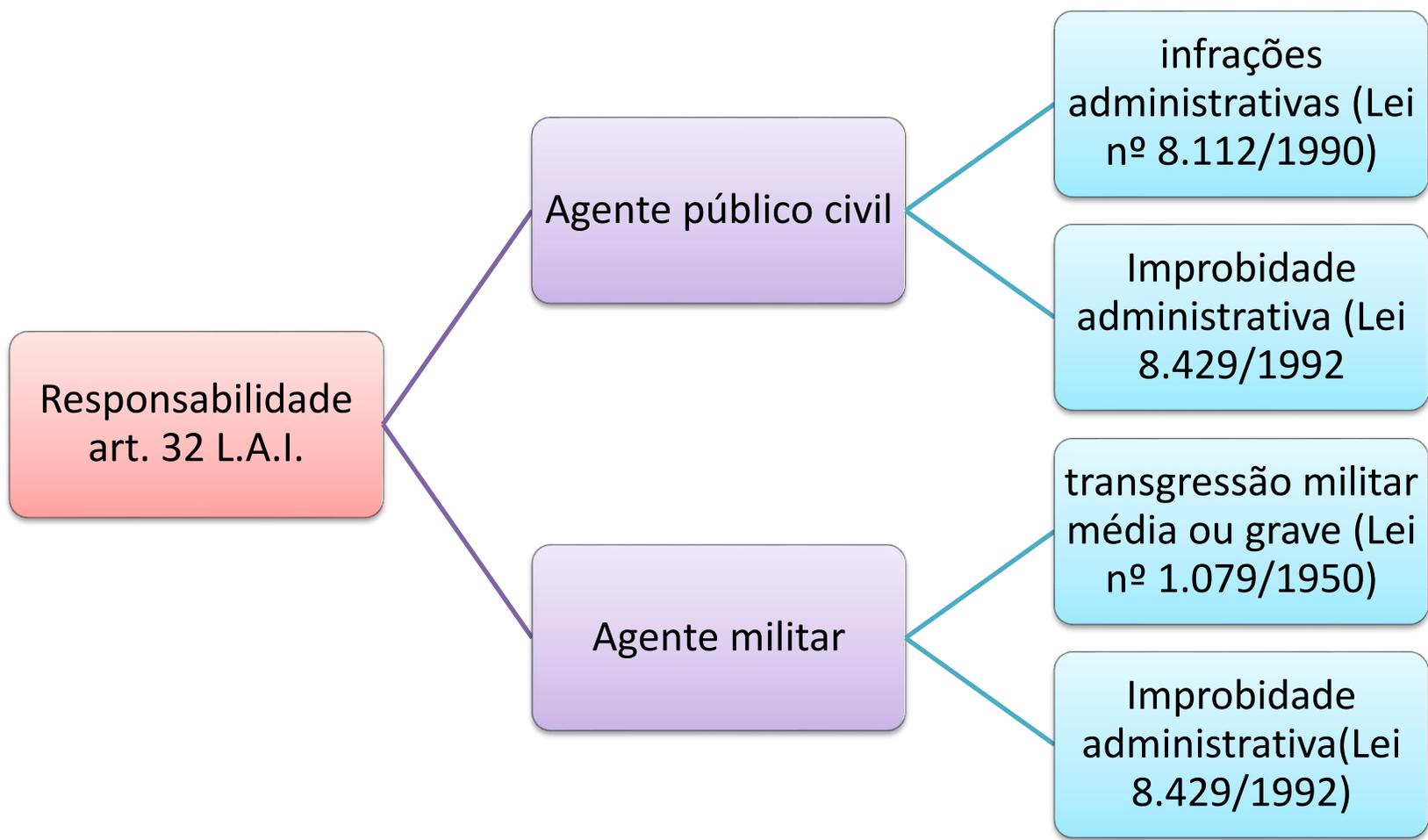
- I - **recusar-se a fornecer** informação requerida nos termos desta Lei, **retardar deliberadamente** o seu fornecimento ou **fornecê-la intencionalmente de forma incorreta**, incompleta ou imprecisa;
- II - **utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, 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

TODOS

Exibir Relatório





Tweetar

G+

## Histórico dos pedidos

Texto para Pesquisa

Órgão (CGE) - CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Exibir Relatório



1

de 2 ?



100%



### 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	%
<b>MAIORES DEMANDAS</b>	<b>73</b>	<b>51,8%</b>
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%
<b>OUTROS</b>	<b>68</b>	<b>48,2%</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

#### Distribuição dos Pedidos por Situação

Situacao	Total	%
ATENDIDOS	115	81,6%
PENDENTES	26	18,4%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

#### Distribuição dos Pedidos por Mês

Mês	Total	%
JANEIRO	99	70,2%
FEVEREIRO	42	29,8%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

#### Distribuição dos Pedidos por Mês





## Lei de Acesso à Informação - Estatísticas 2018

### Distribuição dos Pedidos por Órgão

Orgao	Total	%
<b>EL MAIORES DEMANDAS</b>	<b>1.154</b>	<b>61,4%</b>
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%
<b>EL OUTROS</b>	<b>727</b>	<b>38,6%</b>
<b>Total</b>	<b>1.881</b>	<b>100%</b>

### Distribuição dos Pedidos por Situação

Situacao	Total	%
ATENDIDOS	1.881	100,0%
<b>Total</b>	<b>1.881</b>	<b>100%</b>

### 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%
<b>Total</b>	<b>1.881</b>	<b>100%</b>

### 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](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.acessoinformacao.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.