



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Com o objetivo de conferir transparência e visibilidade às ações, a Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Secretaria da Casa Civil do Estado do Rio Grande do Sul apresenta a sua Carta de Serviços ao Cidadão, com as informações sobre as consultas disponíveis no Portal Central de Informação (<http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/inicial>) e o detalhamento dos serviços prestados sob sua responsabilidade: Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI (visa o cumprimento da Lei de Acesso à Informação - LAI), com as etapas de reexame e recurso; pedidos de desclassificação ou reavaliação de informação classificada em grau de sigilo (reservado, secreto ou ultrassecreto) e abertura de dados públicos. Além disso, há o Canal Denúncia, onde são recebidas notícias de atos ou condutas contrários à ética e/ou à Lei praticados no âmbito do Poder Executivo Estadual.

O presente documento visa dar cumprimento à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como ao Decreto nº 54.019, de 16 de abril de 2018, que institui o Programa Facilita – RS, no âmbito da administração pública estadual direta e indireta do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.

A Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Secretaria da Casa Civil possui as suas competências definidas no Decreto nº 52.235, de 12 de janeiro de 2015 (com alterações introduzidas pelos Decretos nºs 52.296/2015 e 52.728/2015), atuando proficuamente nas áreas da transparência, do controle público e do combate à corrupção. Possui a gerência do Portal Central de Informação (a exceção das informações relativas à Ouvidoria-Geral do Estado), bem como atua na Gestão Central do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI e do Canal Denúncia. Além disso, atua como Secretaria Executiva da Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI/RS e da Comissão de Ética Pública - CEP; na coordenação da gestão da política de dados abertos no Executivo Estadual. Ademais, é membro atuante na





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro - ENCCLA e na Rede de Controle da Gestão Pública no Rio Grande do Sul. Possui indicadores e entregáveis em acordo de resultados monitorado pela Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG) e realiza o treinamento de agentes públicos nas suas áreas de sua competência, sempre que necessário.

A descrição dos agentes públicos que atuam na Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência, com suas respectivas funções e contatos, estão disponíveis no link: <http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/quem-e-quem>.

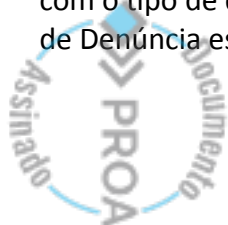
Os endereços, horários de atendimento e telefones são os que seguem:

Sede: Rua Duque de Caxias, n.º 1005, em Porto Alegre/RS, horário de atendimento: das 8h30min às 12h e das 13h30min às 18h, telefone: (51) 3210-4190/3210-4304;

Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF: Rua Borges de Medeiros, n.º 1501, em Porto Alegre/RS, horário de atendimento: das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h, telefone: (51) 3288-6775;

Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Tudo Fácil – Centro: Av. Borges de Medeiros, n.º 521, 4.º pavimento, Setor 11, em Porto Alegre/RS, horário de atendimento: das 8h30min às 13h30min e das 15h às 18h, sem telefone.

É comum que o atendimento nos Postos Presenciais seja imediato. Caso exista fila, o tempo de espera irá variar de acordo com o tipo de demanda que estará sendo atendida (Ex.: Pode ser o esclarecimento de uma dúvida simples; pode ser o preenchimento de Termo de Denúncia escrita, etc). Contudo, estima-se, por pessoa, o tempo médio de 30 (trinta) minutos para o atendimento.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

Os Postos de Atendimento Presencial Exclusivos estão estabelecidos em ambientes limpos e seguem as condições de acessibilidade dos locais onde se encontram estabelecidos: Secretaria da Casa Civil, Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF e Tudo Fácil – Centro. Possuem sinalização visual da Central de Informação do Estado, bem como do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI e do Canal Denúncia. Estão equipados com mesas, cadeiras (para atendimento e espera) e computadores com acesso à internet, caso o cidadão necessite de auxílio para o encaminhamento de pedido de acesso à informação ou de denúncia pelos formulários eletrônicos disponíveis no Portal Central de Informação do Estado (<http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/inicial>). Também possuem Termo de Recebimento de Denúncia pelo meio físico (nas opções de recebimento de documentos ou descrição da denúncia - sem sigilo da identidade, com sigilo da identidade e anônima)¹.

¹ O atendimento presencial dos cidadãos, no tocante o encaminhamento de pedidos de acesso à informação e denúncias, ocorrerão nos Postos de Atendimento Presencial Exclusivos. Contudo, a Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência (Sede) receberá presencialmente qualquer cidadão para tratar das temáticas de sua competência. Neste caso, para fins de organização de rotina interna, recomenda-se o agendamento prévio pelos telefones: (51) 3210-4190/3210-4304 ou pelo e-mail: subchefia-etica@casacivil.rs.gov.br, evitando-se, assim, tempo de espera. O local possui sala de espera e a acessibilidade segue as condições da Secretaria da Casa Civil.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

Abaixo, seguem os quadros resumos relativos às **consultas disponíveis e aos serviços prestados** pela Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Secretaria da Casa Civil, os quais podem ser verificados no Portal Central de Informação do Estado:

PORTAL CENTRAL DE INFORMAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL: http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/inicial		
CONSULTAS DISPONÍVEIS	USUÁRIO	LOCAL DE ACESSO
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI*	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/informacoes
Canal Denúncia*	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/denuncia
Ouvidoria-Geral do Estado	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/ouvidoria *Obs.: Esta aba é gerenciada diretamente pela Ouvidoria-Geral do Estado, que também possui site próprio: http://ouvidoriageral.rs.gov.br/ouvidoria .
O que é Central de Informação?	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/o-que-e-a-central-de-informacao
O que é a Subchefia de Ética?	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/o-que-e-a-subchefia-de-etica-controle-publico-e-transparencia
Quem é quem (na Subchefia de Ética)	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/quem-e-quem





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

Perguntas Frequentes: Subchefia de Ética x Ouvidoria Geral do Estado; Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI; Canal Denúncia; Ouvidoria-Geral do Estado.	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/perguntas-frequentes
Acompanhe o seu pedido – SIC	Cidadão que encaminhou pedido de acesso à informação via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI	https://logincidadao.rs.gov.br/login (o acesso se dá mediante o <i>Login Cidadão</i>)
Legislação relacionada ao SIC/LAI	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/legislacao
Relatório Estatístico SIC/LAI	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/relatorio-de-pedidos-de-acesso-a-informacao-e-solicitantes
Lista de Gestores Locais SIC/LAI	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/lista-de-gestores-locais
Tutorial Classificação de Informações (classificação nos graus de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto)	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/tutorial-classificacao-de-informacoes
Legislação relacionada ao Canal Denúncia	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/legislacao-585298f16aa29
Acompanhe a sua Denúncia	Cidadão que encaminhou denúncia pelo Canal Denúncia	https://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/acompanhe-a-sua-denuncia (o acesso se dá mediante o <i>Login Cidadão</i>)





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

Relatório Estatístico Canal Denúncia	Qualquer interessado	https://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/relatorio-estatistico-de-denuncias
Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI/RS: composição, legislação, Regimento Interno, atas, decisões, súmulas, resoluções, informações e calendário de reuniões.	Qualquer interessado e, em especial, cidadãos que encaminharam pedido de acesso à informação que estejam em grau recursal na instância administrativa	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/comissao-mista-de-reavaliacao-de-informacao-cmri-rs
Mapa da Transparência	Qualquer interessado	http://www.mapa.rs.gov.br/
Comissão de Ética Pública – CEP: composição, atribuições, legislação e atas.	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/comissao-de-etica-publica
Dados Abertos – Portal Dados RS*	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/dados-abertos
Transparência Ativa: links para sites do Governo do Estado, visando facilitar a consulta das informações previstas no art. 6º, §1º, incisos I a VIII, do Decreto nº 49.111/2012.	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/transparencia-ativa
Fale Conosco da Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência.	Qualquer interessado	https://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/fale-conosco





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

ENCCLA - Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro - atalho para consulta dos trabalhos (a Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência atua como membro)	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/enccla
Rede de Controle da Gestão Pública no RS – atalho para consulta dos trabalhos (a Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência atua como membro).	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/rede-de-controle
Acordo de Resultados (a Secretaria da Casa Civil, por intermédio da Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência, possui indicadores e entregáveis monitorados pela Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão)	Qualquer interessado	http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/acordo-de-resultados-5b114c8c9fada

* Possui descrição detalhada do serviço nesta Carta de Serviços.

Obs.(1): Para o acesso a quaisquer dos formulários eletrônicos disponíveis no Portal Central de Informação (<http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/inicial>) será necessária a obtenção prévia do Login Cidadão (login e senha), onde será solicitado o





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

preenchimento de um formulário com informações como o nome completo, Cadastro de Pessoa Física – CPF (obrigatório apenas no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI) e e-mail. Nos acessos posteriores bastará a utilização do login e senha obtidos.

Obs.(2): Todos os serviços serão gratuitos, salvo na hipótese descrita no art. 9º, §7º, do Decreto nº 49.111/2012 (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI): *“O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade da Administração Pública Estadual consultada, quando o valor dos serviços e dos materiais utilizados for superior a duas Unidades Padrão Fiscal do Estado do Rio Grande do Sul – UPF/RS, situação em que poderá ser cobrado do requerente exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos excedentes dos serviços e dos materiais utilizados.”* Sobre o valor da cobrança, dispõe o §8º do mesmo art. 9º: *“A cobrança a que se refere o § 7º deste artigo, quando cabível, corresponderá ao valor por cópia estabelecido no item 1 do inciso I da tabela de incidência anexa à Lei nº 8.109, de 19 de dezembro de 1985, o qual será recolhido mediante guia de arrecadação código 932 - Receita de Serviços Administrativos disponível em: <http://www.sefaz.rs.gov.br/>.”* Estará isento da cobrança todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou de sua família, declarado nos termos da Lei Federal n o 7.115, de 29 de agosto de 1983 (art. 9º, §9º, do Decreto nº 49.111/2012).

Obs.(3): Caso ocorra qualquer indisponibilidade nas consultas do Portal Central de Informação (<http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/inicial>) e, em especial, no acesso ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI e ao Canal Denúncia, a Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência poderá ser imediatamente comunicada para resolver a questão junto à PROCERGS - Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul. Os telefones gerais para contato são os (51) 3210-4190 ou (51) 3210-4304 e o e-mail é o da subchefia-etica@casacivil.rs.gov.br. Em se tratando do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI, recomenda-se contato diretamente com a Gestão Central, pelo telefone (51) 3210-4532 ou pelo e-mail: servico-cidadao@casacivil.rs.gov.br. No caso do Canal Denúncia, a Gestão Central poderá ser contatada pelo telefone: (51) 3210-4567 ou pelo e-mail: denuncia@casacivil.rs.gov.br.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI	
SERVIÇO	<p>Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI: recebimento de pedidos de acesso à informação e/ou documentos públicos (Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - e Decreto nº 49.111/2012, com alterações introduzidas pelo Decreto nº 52.505/2015), mediante obtenção prévia, no primeiro acesso, do <i>Login Cidadão</i>.</p> <p>Vide formulário disponível no Portal Central de Informação: http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/informacoes, onde constam outras informações detalhadas a respeito do seu preenchimento.</p>
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	<p>Os requisitos para atendimento estão dispostos no art. 8º-A do Decreto nº 49.111/2012, alterado pelo Decreto nº 52.505/2015:</p> <ul style="list-style-type: none">I - nome completo do requerente;II - número de documento de identificação válido;III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida, de modo que, em relação ao seu conteúdo, seja possível identificar o órgão ou entidade da Administração Pública a que se refere; eIV – endereço eletrônico do requerente para recebimento de comunicações ou da informação requerida. <p>Ademais, salienta-se que é vedado cumular, numa mesma demanda, pedido de informação relativo a mais de um</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

<p>REQUISITOS PARA ATENDIMENTO (continuação)</p>	<p>órgão ou entidade da Administração Pública Estadual, a menos que a gestão dos dados esteja centralizada num único órgão ou entidade da Administração (art. 8º-A, parágrafo único, do Decreto nº 49.111/2012, com alterações introduzidas pelo Decreto nº 52.505/2015).</p> <p>O primeiro acesso ao SIC-LAI necessita de cadastro prévio no <i>Login Cidadão</i> (uma única vez), onde são solicitados os itens I, II e IV anteriormente referidos.</p> <p>Não será atendido pedido de informação (art. 8º-B do Decreto nº 49.111/2012, com alterações introduzidas pelo Decreto nº 52.505/2015):</p> <p>I - genérico; II - desproporcional ou desarrazoado; III - que exijam trabalhos adicionais de análise, de interpretação ou de consolidação de dados e de informações ainda não sistematizadas pelo órgão ou entidade da Administração Pública Estadual, ou serviço de produção ou de tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade, e que não observem os requisitos mínimos do art. 8º-A do Decreto nº 49.111/2012, alterado pelo Decreto nº 52.505/2015.</p>
<p>MEIO UTILIZADO</p>	<p>O envio do pedido de informação se dá exclusivamente pelo preenchimento de formulário eletrônico (art. 7º do Decreto nº 49.111/2012). O formulário eletrônico está disponível no Portal Central de Informação (http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/informacoes) e pode ser acessado mediante a obtenção prévia, no primeiro acesso, do <i>Login Cidadão</i> (valida os requisitos previstos nos incisos I, II e IV, do art. 8º-A, do Decreto nº 49.111/2012, com alterações introduzidas pelo Decreto nº 52.505/2015).</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

<p>MEIO UTILIZADO (continuação)</p>	<p>Havendo qualquer dificuldade no acesso ao formulário eletrônico para o envio do pedido de informação, a mesma poderá ser dirimida nos Postos de Atendimento Presencial Exclusivo sediados no Centro Administrativo Fernando Ferrari (Avenida Borges de Medeiros, nº 1501, térreo, Porto Alegre/RS, telefone: (51) 3288-6133) e no Tudo Fácil – Centro (Av. Borges de Medeiros, nº 521, 4º pavimento, Setor 11, em Porto Alegre/RS, sem telefone).</p>
<p>COMPROMISSO DE ATENDIMENTO</p>	<p>No eletrônico:</p> <ul style="list-style-type: none">- Segurança;- Atendimento por equipe especializada (Gestores Centrais da Lei de Acesso à Informação - LAI);- Recebimento de número de protocolo quando do envio do pedido de acesso;- Possibilidade de acompanhar o trâmite do pedido de acesso através do “Acompanhe o seu pedido – SIC”;- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;- Encaminhamento para o e-mail cadastrado no <i>Login Cidadão</i> da resposta ao pedido de informação. <p>No presencial (quando necessário auxílio para o encaminhamento do pedido via formulário eletrônico):</p> <ul style="list-style-type: none">- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei Federal nº 10.048/00 e Lei Federal nº 10.741/03);- Atendimento por servidor público especializado;- Atendimento em local apropriado;- Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação;- Auxílio no encaminhamento de pedido de acesso à informação via formulário eletrônico disponível no Portal





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO (continuação)	Central de Informação; - Informações quanto à forma de acompanhar o pedido via “Acompanhe seu pedido – SIC”; - Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
LOCAL DE ACESSO	Portal Central de Informação: http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/informacoes .
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Eletrônico: Ininterrupto (24h) para o acesso ao serviço. Presencial: Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF: das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h. Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Tudo Fácil – Centro: das 8h30min às 13h30min e das 15h às 18h.
PRAZO	A partir do encaminhamento da demanda, via formulário eletrônico disponível no Portal Central de Informação (http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/informacoes), o prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa expressa, por mais 10 (dez) dias.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI - REEXAME





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

SERVIÇO	<p>Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI: encaminhamento de pedido de reexame (arts. 19 e 20 do Decreto nº 49.111/2012).</p> <p>O encaminhamento se dará, exclusivamente, por formulário eletrônico.</p>
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	<p>Somente será admissível pedido de reexame encaminhado por formulário eletrônico e será cabível quando houver indeferimento de acesso a informação e/ou documento público ou às razões da negativa do acesso (art. 19 do Decreto nº 49.2111/2012).</p> <p>Não poderá haver inovação do pedido de acesso à informação em sede de reexame (interpretação da Súmula nº 02/2018 da CMRI/RS, publicada no DOE-e de 14/05/2018, ps. 06/07).</p>
MEIO UTILIZADO	<p>Formulário eletrônico: quando do envio da resposta ao pedido de acesso à informação para o e-mail cadastrado no <i>Login Cidadão</i>, este conterà um link onde o cidadão poderá encaminhar o reexame, bem como orientação quanto ao prazo.</p> <p>Havendo qualquer dificuldade no acesso ao formulário eletrônico para o envio do pedido de reexame, a Gestão</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

MEIO UTILIZADO (continuação)	Central da Lei de Acesso à Informação – LAI, sediada na Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Secretaria da Casa Civil, poderá ser contatada pelo e-mail: servico-cidadao@casacivil.rs.gov.br ou pelo telefone: (51) 3210-4532 (desde que dentro do prazo de interposição do reexame).
COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none">- Segurança;- Atendimento por equipe especializada (Gestores Centrais da Lei de Acesso à Informação - LAI), no caso de dificuldade no encaminhamento do pedido de reexame;- Encaminhamento para o e-mail do cidadão de link próprio para a interposição do reexame quando do envio da resposta do pedido de informação;- Possibilidade de acompanhar o trâmite do reexame através do “Acompanhe o seu pedido – SIC”;- Encaminhamento da resposta do pedido de reexame para o e-mail cadastrado no <i>Login Cidadão</i>.
LOCAL DE ACESSO	No e-mail contendo a resposta ao pedido de acesso à informação e/ou documento público conterá um link específico para o envio do pedido do reexame.
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Ininterrupto (24h) para o acesso ao serviço. No caso de dificuldade no envio do pedido de reexame, onde for contatada a Gestão Central da LAI, o horário de atendimento é das 8h30min às 12h e das 13h30min às 18h.
PRAZO	O cidadão terá 10 (dez) dias para encaminhar o pedido de reexame a partir da sua ciência (art. 19 do Decreto nº 49.111/2012). A autoridade máxima do órgão ou entidade terá 10 (dez) dias (improrrogáveis), a partir do recebimento do pedido de reexame, para respondê-lo (art. 20 do Decreto nº 49.111/2012).





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI – RECURSO	
SERVIÇO	Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI: encaminhamento de recurso (art. 21 do Decreto nº 49.111/2012). O encaminhamento se dará, exclusivamente, por formulário eletrônico.
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	Somente será admissível recurso encaminhado por formulário eletrônico e quando na resposta ao pedido de reexame for mantida a decisão que motivou a inconformidade do cidadão (art. 21 do Decreto nº 49.111/2012). Não poderá haver inovação do pedido de acesso à informação em sede de recurso (Súmula nº 02/2018 da CMRI/RS, publicada no DOE-e de 14/05/2018, ps. 06/07).
MEIO UTILIZADO	Formulário eletrônico: quando do envio da resposta do pedido de reexame para o e-mail cadastrado no <i>Login Cidadão</i> , este conterá um link onde o cidadão poderá encaminhar o recurso, bem como orientação quanto ao prazo. Havendo qualquer dificuldade no acesso ao formulário eletrônico para o envio do pedido de recurso, a Gestão Central da Lei de Acesso à Informação – LAI, sediada na Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Secretaria da Casa Civil, poderá ser contatada pelo e-mail: servico-cidadao@casacivil.rs.gov.br ou pelo telefone: (51) 3210-4532 (desde que dentro do prazo de interposição do recurso).
	- Segurança;





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none">- Atendimento por equipe especializada (Gestores Centrais da Lei de Acesso à Informação - LAI), no caso de dificuldade no encaminhamento do recurso;- Encaminhamento para o e-mail do cidadão de link próprio para a interposição do recurso quando do envio da resposta do pedido de reexame;- Julgamento por órgão Colegiado (Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI/RS), no prazo estabelecido no art. 21, §1º, do Decreto nº 49.111/2012 c/c art. 9º do Decreto nº 51.111/2014;- Possibilidade de acompanhar o trâmite do recurso (distribuição, julgamento e decisão) por intermédio do link: http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/comissao-mista-de-reavaliacao-de-informacao-cmri-rs;- Encaminhamento do resultado do julgamento do recurso (Decisão) para o e-mail cadastrado no <i>Login Cidadão</i>;- No caso de provimento total ou parcial do recurso, a Secretaria Executiva da CMRI/RS, sediada na Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Secretaria da Casa Civil (art. 23, §1º do Decreto nº 49.111/2012 e art. 5º do Decreto nº 51.111/2014), diligenciará junto ao órgão ou entidade recorrido visando o cumprimento da Decisão;- Envio do cumprimento da Decisão para o e-mail cadastrado no <i>Login Cidadão</i>.
LOCAL DE ACESSO	<p>No e-mail contendo a resposta ao pedido de reexame conterà um link específico para o envio do recurso.</p> <p>A resposta do recurso e cumprimento da Decisão da CMRI/RS, no caso de provimento total ou parcial, serão enviados para o e-mail cadastrado no <i>Login Cidadão</i>.</p>
	Ininterrupto (24h) para o acesso ao serviço.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

HORÁRIO DE ATENDIMENTO	No caso de dificuldade no envio do recurso, onde for contatada a Gestão Central da LAI, o horário de atendimento é das 8h30min às 12h e das 13h30min às 18h.
PRAZO	<p>O cidadão terá 10 (dez) dias para encaminhar o recurso, a partir da ciência da resposta do reexame.</p> <p>O recurso será distribuído para julgamento na Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI/RS, devendo ser decidido até a terceira reunião ordinária posterior à data do seu envio/protocolo (art. 21, §1º, do Decreto nº 49.111/2012).</p> <p>Obs.: As reuniões da CMRI/RS ocorrem bimensalmente, nos termos do art. 9º do Decreto nº 51.111/2014. O calendário e atas das Reuniões poderão ser acessados no link: http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/comissao-mista-de-reavaliacao-de-informacao-cmri-rs.</p> <p>Após a publicização da Decisão da CMRI/RS relativa ao recurso, o órgão recorrido, no caso de provimento total ou parcial, será oficiado para que, no prazo de 20 dias, responda à Secretaria Executiva atendendo a Decisão. Após esta etapa, a Secretaria Executiva da CMRI/RS encaminhará para o e-mail do cidadão a resposta relativa à decisão da CMRI/RS.</p> <p>Obs.: Caso o órgão requeira dilação de prazo para o cumprimento da Decisão, esta situação será informada ao cidadão.</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI – PEDIDOS DE DESCLASSIFICAÇÃO OU DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÃO CLASSIFICADA EM GRAU DE SIGILO (RESERVADO, SECRETO, ULTRASSECRETO)	
SERVIÇO	<p>Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI: pedido de desclassificação ou de reavaliação de Informação que tenha sido oficialmente classificada nos graus reservado, secreto ou ultrassecreto, nos termos do Decreto nº 49.111/2012 e Decreto nº 53.164/2016.</p> <p>O encaminhamento se dará, exclusivamente, por formulário eletrônico.</p>
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	<p>Deverá haver uma informação oficialmente classificada em grau de sigilo (reservado, secreto e ultrassecreto), nos termos do Decreto nº 49.111/2012 e Decreto nº 53.164/2016.</p> <p>Os pedidos de desclassificação ou de reavaliação de classificação de informação, nos termos do art. 12 do Decreto nº 53.164/2016, independem de existir prévio pedido de acesso à informação.</p> <p>No primeiro acesso, deverá ser obtido previamente o <i>Login Cidadão</i>.</p>
MEIO UTILIZADO	<p>O envio de pedidos de desclassificação ou de reavaliação de classificação de informação se dará exclusivamente pelo preenchimento de formulário eletrônico (art. 12 do Decreto nº 53.164/2016). O referido formulário está disponível no Portal Central de Informação (http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/informacoes), em “Tipo”, selecionar as opções “Pedido de Desclassificação de Informação” ou “Pedido de Reavaliação de Informação”, conforme o caso.</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

<p>MEIO UTILIZADO (continuação)</p>	<p>Havendo qualquer dificuldade no acesso ao formulário eletrônico para o envio do pedido de desclassificação ou de reavaliação de classificação de informação, a mesma poderá ser dirimida nos Postos de Atendimento Presencial Exclusivo sediados no Centro Administrativo Fernando Ferrari (Avenida Borges de Medeiros, nº 1501, térreo, Porto Alegre/RS, telefone: (51) 3288-6133) e no Tudo Fácil – Centro (Av. Borges de Medeiros, nº 521, 4º pavimento, Setor 11, em Porto Alegre/RS, s/telefone).</p>
<p>COMPROMISSO DE ATENDIMENTO</p>	<p>No eletrônico:</p> <ul style="list-style-type: none">- Segurança;- Atendimento por equipe especializada (Gestores Centrais da Lei de Acesso à Informação - LAI);- Recebimento de número de protocolo quando do envio do pedido de desclassificação ou de reavaliação de informação;- Possibilidade de acompanhar o trâmite de quaisquer dos pedidos através do “Acompanhe o seu pedido – SIC”;- Possibilidade de pedido de reexame para a autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a autoridade classificadora, bem como de recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI/RS, nos termos dos arts. 13 e 14 do Decreto nº 53.164/2016 e na forma e prazos descritos no “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI – Reexame” e “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI – Recurso” da presente Carta de Serviços;- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO (continuação)	<ul style="list-style-type: none">- Encaminhamento para o e-mail cadastrado no <i>Login Cidadão</i> da resposta a quaisquer dos pedidos formulados, inclusive resposta de reexame e recurso. No presencial (quando necessário auxílio para o encaminhamento dos pedidos via formulário eletrônico): <ul style="list-style-type: none">- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei Federal nº 10.048/00 e Lei Federal nº 10.741/03);- Atendimento por servidor público especializado;- Atendimento em local apropriado;- Obtenção de orientação e explicação pertinentes ao encaminhamento de pedido de desclassificação ou reavaliação de informação;- Informações quanto à forma de acompanhar o andamento dos pedidos;- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
LOCAL DE ACESSO	Portal Central de Informação: http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/informacoes , em “Tipo”, selecionar as opções “Pedido de Desclassificação de Informação” ou “Pedido de Reavaliação de Informação”.de Medeiros, 1501 Térreo - Centro Administrativo Fernando Ferrari - CAFF Porto Aleg Presencial Exclusivo atendimento
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Eletrônico: Ininterrupto (24h) para o acesso ao serviço. Presencial: Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF: das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h. Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Tudo Fácil – Centro: das 8h30min às 13h30min e das 15h às 18h.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

PRAZO	<p>A partir do encaminhamento do pedido de desclassificação ou de reavaliação da classificação de informação, o prazo para resposta da autoridade classificadora é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa expressa, por mais 10 (dez) dias, conforme dispõe o art. 12 do Decreto nº 53.164/2016.</p> <p>O cidadão terá 10 (dez) dias para encaminhar o pedido de reexame, nos termos do art. 13 do Decreto nº 53.164/2016.</p> <p>O prazo de recurso, a partir da ciência da resposta do pedido de reexame, é igualmente de 10 (dez) dias, nos termos do art. 14 do Decreto nº 53.164/2016.</p> <p>Quanto à tramitação do reexame e do recurso, especialmente no que se refere a prazos, sugere-se a leitura dos itens “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI – Reexame” e “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI – Recurso” da presente Carta de Serviços, o qual contém todo o detalhamento.</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC/LAI – PEDIDO DE ABERTURA DE ABERTOS	
SERVIÇO	<p>Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI: encaminhamento de pedido de abertura de dados públicos (Decreto nº 53.523/2017).</p> <p>O encaminhamento se dará, exclusivamente, por formulário eletrônico.</p>
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	<p>O dado cuja abertura é pretendida não poderá estar disponível no Portal Dados RS (http://dados.rs.gov.br/).</p> <p>Deverá se tratar de dado público e não estar resguardado por sigilo (dado pessoal, dado com sigilo determinado por Lei específica ou informação classificada em grau reservado, secreto ou ultrassecreto não serão abertos).</p> <p>No primeiro acesso, deverá ser obtido previamente o <i>Login Cidadão</i>.</p>
MEIO UTILIZADO	<p>O envio do pedido de abertura de dados se dará exclusivamente pelo preenchimento de formulário eletrônico disponível no Portal Central de Informação (http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/informacoes), devendo ser acessada em “Tipo” a opção “Dados Abertos – Pedido de Abertura de Dados” (art. 9º do Decreto nº 53.523/2017).</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

<p>MEIO UTILIZADO (continuação)</p>	<p>Havendo qualquer dificuldade no acesso ao formulário eletrônico para o envio do pedido de abertura de dados, a mesma poderá ser dirimida nos Postos de Atendimento Presencial Exclusivo sediados no Centro Administrativo Fernando Ferrari (Avenida Borges de Medeiros, nº 1501, térreo, Porto Alegre/RS, telefone: (51) 3288-6133) e no Tudo Fácil – Centro (Av. Borges de Medeiros, nº 521, 4º pavimento, Setor 11, em Porto Alegre/RS, sem telefone).</p>
<p>COMPROMISSO DE ATENDIMENTO</p>	<p>No eletrônico:</p> <ul style="list-style-type: none">- Segurança;- Atendimento por equipe especializada (Gestores Centrais da Lei de Acesso à Informação - LAI);- Recebimento de número de protocolo quando do envio do pedido de abertura de dados;- Possibilidade de acompanhar o trâmite do pedido através do “Acompanhe o seu pedido – SIC”;- Possibilidade de pedido de reexame para a autoridade máxima do órgão ou entidade cuja solicitação de abertura de dados tenha sido negada (art. 10 do Decreto nº 53.523/2017), bem como de recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI/RS, nos termos do art. 11 do Decreto nº 53.523/2017 e na forma e prazos descritos no “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI – Reexame” e “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI – Recurso” da presente Carta de Serviços;- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;- Encaminhamento para o e-mail cadastrado no <i>Login Cidadão</i> da resposta do pedido de abertura de dados, inclusive respostas de reexame e recurso.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO (continuação)	No presencial (quando necessário auxílio para o encaminhamento do pedido de abertura de dados via formulário eletrônico): <ul style="list-style-type: none">- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei Federal nº 10.048/00 e Lei Federal nº 10.741/03);- Atendimento por servidor público especializado;- Atendimento em local apropriado;- Obtenção de orientação e explicação pertinente ao encaminhamento do pedido de abertura de dados públicos;- Auxílio no encaminhamento de pedido de abertura de dados via formulário eletrônico disponível no Portal Central de Informação;- Informações quanto à forma de acompanhar o andamento do pedido;- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
LOCAL DE ACESSO	Portal Central de Informação: http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/informacoes , em “Tipo” selecionar a opção “Dados Abertos – Pedido de Abertura de Dados”. Também há atalho no Portal Dados RS: http://dados.rs.gov.br/pages/como-solicitar-informacoes .
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Eletrônico: Ininterrupto (24h) para o acesso ao serviço. Presencial: Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF: das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

	Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Tudo Fácil – Centro: das 8h30min às 13h30min e das 15h às 18h.
PRAZO	<p>A partir do encaminhamento do pedido de abertura de dados, o prazo para resposta será de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa expressa, por mais 10 (dez) dias (art. 9º do Decreto nº 53.523/2017).</p> <p>Na resposta o órgão poderá deferir a abertura de dados, dando estimativa de prazo para tanto; ou poderá negar a abertura apresentando justificativa de fato e direito.</p> <p>O cidadão terá 10 (dez) dias para encaminhar o pedido de reexame, a partir da ciência da negativa de abertura de dados, nos termos do art. 10 do Decreto nº 53.523/2017.</p> <p>O prazo de recurso, a partir da ciência da resposta do reexame, será igualmente de 10 (dez) dias, nos termos do art. 11 do Decreto nº 53.164/2016.</p> <p>Quanto à tramitação do reexame e do recurso, especialmente no que se refere a prazos, sugere-se a leitura dos itens “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI – Reexame” e “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/LAI – Recurso” da presente Carta de Serviços, o qual contém todo o detalhamento.</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

CANAL DENÚNCIA	
SERVIÇO	<p>O Canal Denúncia é o meio pelo qual o cidadão poderá encaminhar notícia de ato ou conduta contrário à ética e/ou à Lei praticados no âmbito do Poder Executivo Estadual.</p> <p>Também são recebidas denúncias relativas ao descumprimento do Programa FACILITA – RS, nos termos do art. 17 do Decreto nº 54.019/2018.</p>
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	<p>Os requisitos mínimos para encaminhamento da denúncia estão previstos no art. 5º Do Decreto nº 54.155/2018:</p> <ul style="list-style-type: none">I - identidade do denunciante, garantido o sigilo, se expressamente solicitado;II – identificação do órgão ou da entidade e/ou do agente público do Poder Executivo Estadual cujo ato ou conduta sejam considerados contrários à ética e/ou à Lei; eIII – fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos noticiados, descrita de forma clara e objetiva e que apresente indícios mínimos de autoria e materialidade. <p>Segundo o §1º do art. 5º, do Decreto nº 54.155/2018 será admissível o recebimento de denúncia anônima fora de formulário eletrônico.</p> <p>São hipóteses de conclusão da denúncia, sem apuração pelo Canal, os descritos no art. 7º do Decreto nº 54.155/2018:</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

<p>REQUISITOS PARA ATENDIMENTO (continuação)</p>	<p>I - Não tratar de fato relacionado ao Poder Executivo Estadual; II – quando o denunciante, notificado para a apresentação de informações complementares, deixar de suprir os requisitos mínimos de admissibilidade da denúncia, no prazo de dez dias; III – na hipótese do §3º do art. 6º deste Decreto (quando o denunciante solicita o sigilo, mas a narrativa conduz a sua identificação, a Gestão Central questiona ao mesmo se pretende continuar com as apurações, tendo o mesmo 10 dias para se manifestar. Se não houver manifestação expressa pela continuidade, a denúncia é encerrada); IV – quando o denunciante não agir com lealdade, urbanidade ou boa-fé, expondo fatos de modo temerário; e V – quando instaurado Procedimento Administrativo Disciplinar (neste caso, as informações passarão a ser prestadas diretamente pelo órgão responsável pela sua condução – parágrafo único do art. 7º do Decreto nº 54.155/2018).</p> <p>No caso do descumprimento do Programa Facilita/RS, a denúncia se dará com base no art. 17 do Decreto nº 54.019/2018.</p>
<p>MEIO UTILIZADO</p>	<p>Preferencialmente pelo formulário eletrônico disponível no Portal Central de Informação: http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/denuncia, mediante obtenção prévia do <i>Login Cidadão</i> no primeiro acesso.</p> <p>Contudo, poderá ser utilizado qualquer meio eficaz de comunicação, desde que respeitados os requisitos mínimos de admissibilidade da denúncia. Exemplos: envio para o e-mail denuncia@casacivil.rs.gov.br; protocolo de denúncia, pelo meio físico, no Setor de Protocolo da Secretaria da Casa Civil ou nos Postos de Atendimento</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

<p>MEIO UTILIZADO (continuação)</p>	<p>Presencial Exclusivo do Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF ou do Tudo Fácil – Centro; envio pelo Correio.</p> <p>No caso de denúncia encaminhada pelo meio físico, o número de protocolo no sistema somente será gerado quando da sua inclusão pela Gestão Central. Assim, o cidadão que quiser receber um número de protocolo para acompanhar a tramitação da denúncia deverá informar o seu endereço de e-mail.</p>
<p>COMPROMISSO DE ATENDIMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none">- Segurança;- Atendimento por equipe especializada (Gestores Centrais do Canal Denúncia);- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis, especialmente quando solicitado expressamente o sigilo da identidade;- Possibilidade de acompanhar a denúncia no link “Acompanhe a sua Denúncia” (https://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/acompanhe-a-sua-denuncia) ou através de contato com a Gestão Central do Canal Denúncia, pelo telefone (51) 3210-4567 ou pelo e-mail denuncia@casacivil.rs.gov.br, ou, ainda, nos Postos de Atendimento Presencial Exclusivo do Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF ou do Tudo Fácil – Centro. <p>Os referidos tratamentos se aplicam, de modo geral, ao meio eletrônico e presencial.</p> <p>No caso de atendimento presencial nos Postos de Atendimento Exclusivo do CAFF ou do Tudo Fácil Centro, salientam-se algumas questões a mais:</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

<p>COMPROMISSO DE ATENDIMENTO (continuação)</p>	<p>- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03); -Atendimento em local apropriado; - Recebimento, ao final do atendimento, de protocolo relativo ao encaminhamento da denúncia (se houver auxílio quanto ao envio pela forma eletrônica, o número de protocolo será informado na hora; se houver protocolo de denúncia física, será protocolado apenas o recebimento dos documentos, mas o número de tramitação da denúncia será fornecido após a sua inclusão no sistema pela Gestão Central do Canal Denúncia, que o informará através de e-mail encaminhado para o cidadão).</p>
<p>LOCAL DE ACESSO</p>	<p>Conforme art. 5º do Decreto nº 54.155/2018:</p> <p>Eletrônico (preferencialmente): Portal Central de Informação http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/denuncia.</p> <p>Presencial: Postos de Atendimento Presencial Exclusivo do Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF, na Avenida Borges de Medeiros, nº 1501, térreo, Porto Alegre/RS, telefone: (51) 3288-6133; e do Tudo Fácil – Centro, na Av. Borges de Medeiros, nº 521, 4º pavimento, Setor 11, em Porto Alegre/RS, sem telefone; Setor de Protocolo da Secretaria da Casa Civil, Rua Duque de Caxias, nº 1005, térreo, em Porto Alegre/RS (apenas para protocolo de denúncia pelo meio físico).</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

<p>HORÁRIO DE ATENDIMENTO</p>	<p>Eletrônico: Ininterrupto (24h) para o acesso ao serviço. Presencial: Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Centro Administrativo Fernando Ferrari – CAFF: das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h. Posto de Atendimento Exclusivo Presencial do Tudo Fácil – Centro: das 8h30min às 13h30min e das 15h às 18h. Setor de Protocolo da Secretaria da Casa Civil: das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h.</p>
<p>PRAZOS</p>	<p>A regra-geral é a de que o prazo seja de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa expressa, por mais 10 (dez) dias, nos termos do art. 9º do Decreto nº 54.155/2018.</p> <p>Contudo, caso seja instaurada sindicância ou procedimento específico para a apuração da denúncia no órgão ou entidade a que se relaciona, o prazo será readequado para o procedimento adotado, sendo o mesmo devidamente comunicado ao cidadão por e-mail (art. 10, parágrafo único, do Decreto nº 54.155/2018).</p> <p>Por fim, se por ventura a denúncia tratar de matéria criminal, o prazo poderá ser novamente readequado, desde que o titular ou o dirigente máximo do órgão ou entidade apresente fundamento que demonstre dificuldade insuperável para o cumprimento dos prazos regulares, sendo que esta situação igualmente será comunicada ao cidadão por e-mail. (art. 11, §2º, do Decreto nº 54.155/2018).</p> <p>Obs.: O prazo para apuração da sindicância é de 30 dias úteis, prorrogáveis, por até igual período (art. 201 da Lei Complementar nº 10.098/94 - Estatuto e Regime</p>





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

	Jurídico Único dos Servidores Públicos Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul). Os demais procedimentos específicos terão prazos de acordo com o órgão a que se relacionam, sendo de comum instauração nas vinculadas à Secretaria da Segurança Pública (Brigada Militar, Polícia Civil, Superintendências dos Serviços Penitenciários e Instituto-Geral de Perícias).
“FALE CONOSCO” DA SUBCHEFIA DE ÉTICA, CONTROLE PÚBLICO E TRANSPARÊNCIA	
SERVIÇO	“Fale Conosco”, disponível no Portal Central de Informação do Estado, o qual é gerenciado pela Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Secretaria da Casa Civil (link: https://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/fale-conosco). O Fale Conosco é recomendado para quando o cidadão não tem certeza quanto ao Canal que deverá endereçar sua demanda no Portal Central de Informação (Serviço de Informação – SIC, Canal Denúncia ou Ouvidoria-Geral), ou mesmo quando desejar algum tipo de orientação relacionada ao Poder Executivo Estadual.
REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	Não há requisito prévio, além de acesso à internet, uma vez que o formulário eletrônico poderá ser preenchido por qualquer cidadão interessado. Não é solicitada a obtenção prévia do Login Cidadão.
MEIO UTILIZADO	Formulário eletrônico disponível no link: https://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/fale-conosco .
COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none">- Segurança;- Atendimento por agente público especializado;- Resposta ao questionamento em até 05 dias úteis, contados da data do envio;- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;- Encaminhamento da resposta para o e-mail cadastrado pelo cidadão.
LOCAL DE ACESSO	Portal Central de Informação, link: https://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/fale-conosco .





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DA CASA CIVIL

Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência

HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Eletrônico: Ininterrupto (24h) para o acesso ao serviço.
PRAZO	Resposta em até 05 dias úteis, contados a partir da data do envio do questionamento pelo cidadão.

Porto Alegre, xx de outubro de 2018.

LILIANA DA SILVA BARCELLOS,

Subchefe de Ética, Controle Público e Transparência, adjunta, da Secretaria da Casa Civil.

De Acordo:

CLEBER BENVENÚ

Secretário-Chefe da Secretaria da Casa Civil



Documento assinado por

Liliana da Silva Barcellos
Cleber Benvegnú

Órgão/Grupo/Matrícula

CC / SE / 349889101
CC / GAB / 423112001

Data

19/12/2018 09:25:27
21/12/2018 08:37:35

