

## OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para acesso às informações da Sanepar.

## TERMOS/DEFINIÇÕES

**AGENTE DE TRANSPARÊNCIA:** Empregado designado por resolução, em atendimento ao Regulamento da Controladoria Geral do Estado CGE. Com as atribuições de definir o nível de sigilo e da respectiva classificação das informações, a qual servirá de orientação para aplicação da segurança da informação e de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da vigente legislação de acesso à informação.

**CNPJ:** Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.

**COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:** Comitê de assessoramento à Diretoria Executiva com atribuições conforme Regimento Interno, de caráter permanente e finalidade de estruturar ações com o objetivo de promover e garantir a Segurança da Informação como ativo da Companhia.

**CPF:** Cadastro de Pessoa Física.

**CVM:** Comissão de Valores Mobiliários

**DOCUMENTO:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato

**ENCARREGADO DE DADOS:** Empregado indicado pela Sanepar para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

**GESTOR DA INFORMAÇÃO:** Empregado designado por resolução, com as atribuições de autorizar e permitir acesso, validação e fiscalização de uso da informação e definição dos controles; e classificar o nível de confidencialidade e sigilo da informação internamente, de acordo com as prerrogativas do processo.

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO PESSOAL:** aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável

**INSUMO:** matéria prima, amostras e materiais necessários para a produção ou transformação de bens, mercadorias ou serviços

**MEMBRO DO COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:** Empregado designado por

## ASSUNTO

# Procedimentos para Solicitação de Informações da Companhia de Saneamento do Paraná



CÓDIGO  
PF/GOV/0005-002

DATA APROVAÇÃO  
11/05/2022

PÁG. DE.  
2 12

resolução para compor o Comitê de Segurança da Informação.

RG: Registro Geral

SIC-LAI: Serviço de Informação ao Cidadão

SNIS: Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento

### **DOCUMENTO(S) RELACIONADO(S)**

IA/NEG/0258, IT/COM/0228, IT/GOV/0003, IT/GOV/0005, IT/GOV/0008, IT/NEG/0189.

### **DOCUMENTO(S) COMPLEMENTAR(ES)**

Lei Federal 12.527/2011 - 12.527/11, Lei Federal 13.105/2015, Lei Federal 13.303/2016 - Das Estatais, Lei Federal 13.709/2018 - LGPD, Lei Federal 6.404/1976, Outros Constituição Federal - 1988/1988, Regulamento /2019 - Código de Conduta e Integridade, Regulamento /2020 - Regulamento - Proteção às Informações, Regulamento 1/2020 - PSI, Regulamento 1/2022 - Regulamento Disciplinar, Regulamento 12.019/2020 - PPDPP.

### **PROCEDIMENTOS**

Este normativo é resultante de discussões realizadas pelo Comitê de Segurança da Informação da Sanepar e está de acordo com a legislação, políticas e demais normativos vigentes no momento de sua publicação.

Visa à estabelecer procedimentos de solicitação de informação da Sanepar.

## **1. DOS FLUXOS DE SOLICITAÇÕES**

### **I. Solicitações Gerais**

As pessoas naturais e jurídicas, vinculadas ou não à Companhia que desejam solicitar informações da Sanepar devem observar/acessar os instrumentos:

- a) Portal da Transparência;
- b) Regulamento – Proteção às Informações;

## ASSUNTO

# Procedimentos para Solicitação de Informações da Companhia de Saneamento do Paraná



CÓDIGO  
PF/GOV/0005-002

DATA APROVAÇÃO  
11/05/2022

PÁG. DE.  
3 12

- c) Rol de Proteção das Informações;
- d) Política de Segurança da Informação; e
- e) Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade.

\*Para as solicitações relativas a assuntos e matérias abrangidos pela Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, deve ser observado o procedimento descrito na IT/GOV/0008.

Caso após acesso e leitura dos conteúdos, necessite solicitar alguma informação da Sanepar, deve fazê-lo por meio do o Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, disponível no Portal da Transparência, no site da Sanepar e preencher a solicitação (<http://transparencia.sanepar.com.br/sic>).

## II. Fluxo de solicitação de informações

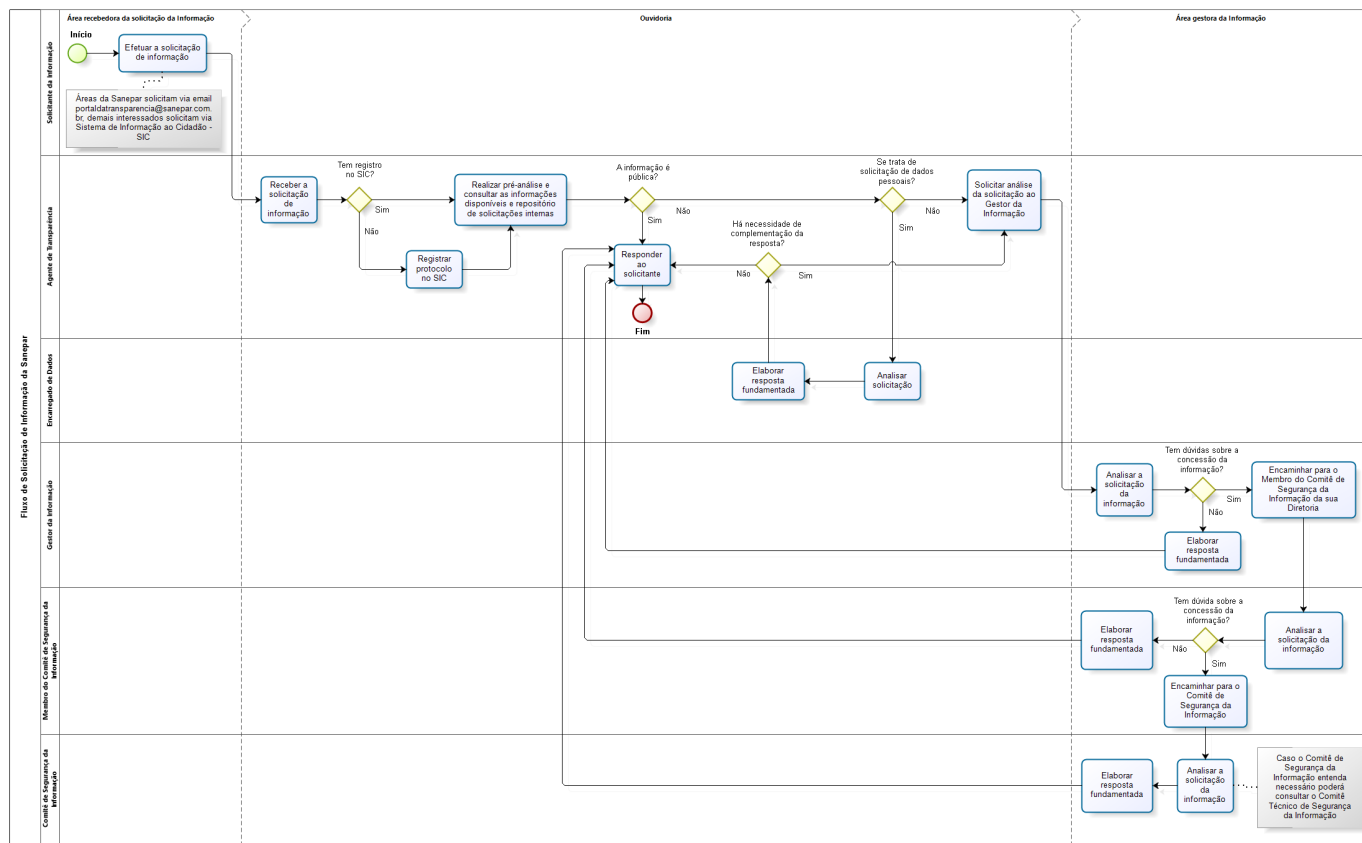
### a) Solicitações feitas às áreas da Sanepar

As áreas que receberem solicitações de informações ou insumos deverão orientar o solicitante a fazê-lo por meio do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, seguindo o procedimento descrito no item I acima.

Quando não for possível que o solicitante faça o encaminhamento pelo SIC, a área que recebeu a solicitação deve inserir de ofício por meio do link:

<http://transparencia.sanepar.com.br/sic>.

Figura A – Fluxo Geral de Solicitação de Informações da Sanepar



PF/GOV/0005 - 002 ANEXO A - Fluxo de Solicitação de Informações Sanepar

Powered by bizagi

"Documento impresso neste formulário através do SNS, padrão original. Outros, cópia de caráter informativo e atualização não garantida."

**b) Solicitações de Informações e Insumos da Sanepar para a realização de pesquisa, desenvolvimento e inovação**

Os cidadãos ou empregados que desejam utilizar informações ou insumos da Sanepar para a realização de pesquisa desenvolvimento e inovação, com conotação para trabalhos acadêmicos ou inovação tecnológica, devem solicitar pelo SIC, seguindo o procedimento descrito no item I e atendendo a IT/NEG/0189 - Orientação aos interessados para a solicitação de informações e insumos da Sanepar pelo público interno e externo à Companhia, pessoa natural e jurídica, com a finalidade de realização de projetos pesquisa, desenvolvimento e inovação.

**c) Solicitações do Poder Concedente ou Entidades de Representação**

As solicitações de informações realizadas pelo Poder Concedente ou Entidades de Representação deste recebidas pelas áreas da Sanepar, devem ser encaminhadas à Gerência Secretaria Executiva – GSEC, que fará o monitoramento e



encaminhamento à Diretoria Comercial para elaboração fundamentada da resposta ao solicitante.

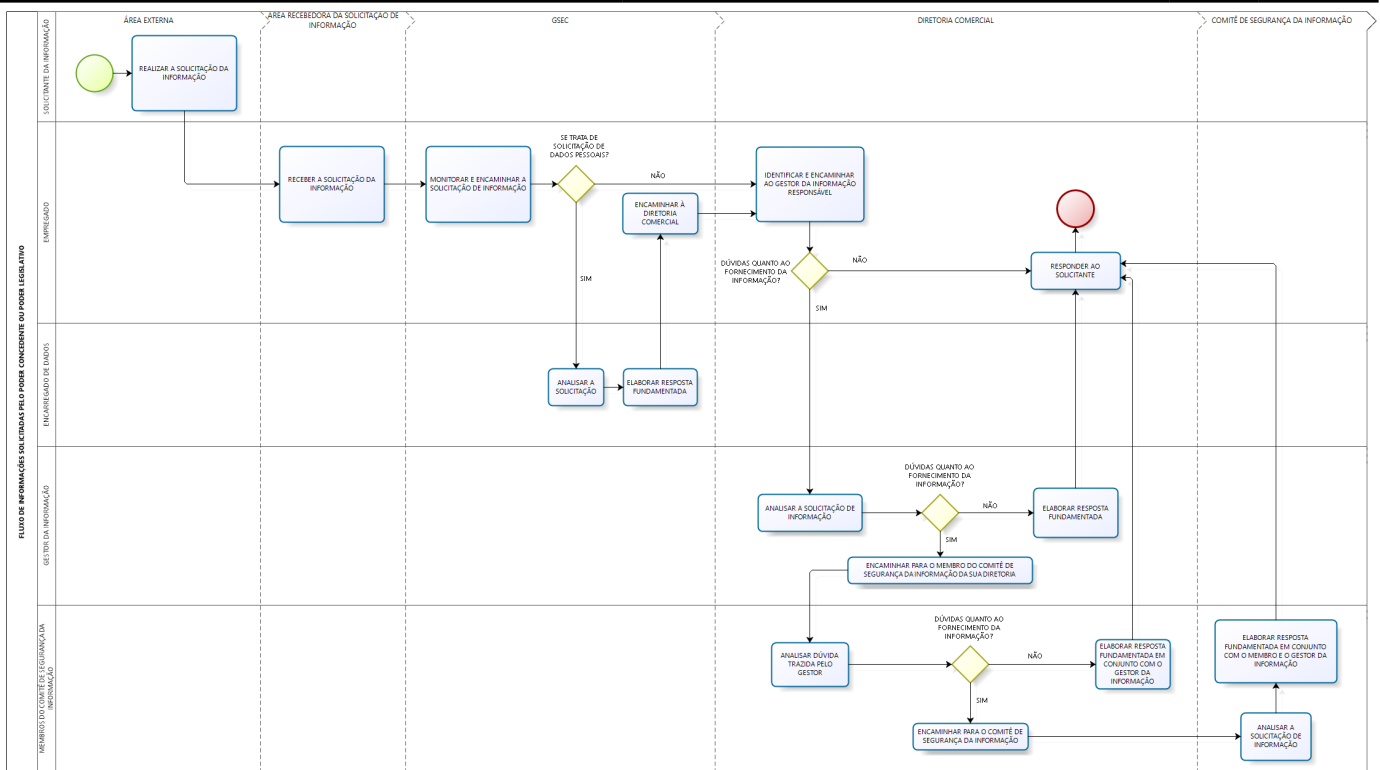
No caso de o poder concedente solicitar informações, elas devem ficar restritas somente àquelas definidas no contrato com a Sanepar.

Em caso de informações adicionais não previstas no acordo, devem ser analisadas caso a caso, sendo exigido pelo menos:

- A descrição geral do objetivo para o qual os dados foram solicitados;
- A descrição específica da finalidade de cada campo de dado solicitado;
- Caso sejam solicitados dados pessoais, deve ser solicitado Relatório de Impacto de Proteção de Dados, nos termos da LGPD.

Caso a Diretoria Comercial considere necessário, pode solicitar apoio de acordo com o Anexo B – Fluxo de Solicitação de Informações – Poder Concedente ou Poder Legislativo, deste normativo.

Figura B – Fluxo Geral de Solicitação de Informações da Sanepar – Poder Concedente ou Poder Legislativo



PF/GOV/0005 - 002 ANEXO B - Fluxo de Solicitação de Informações Sanepar - Poder Concedente ou Poder Legislativo

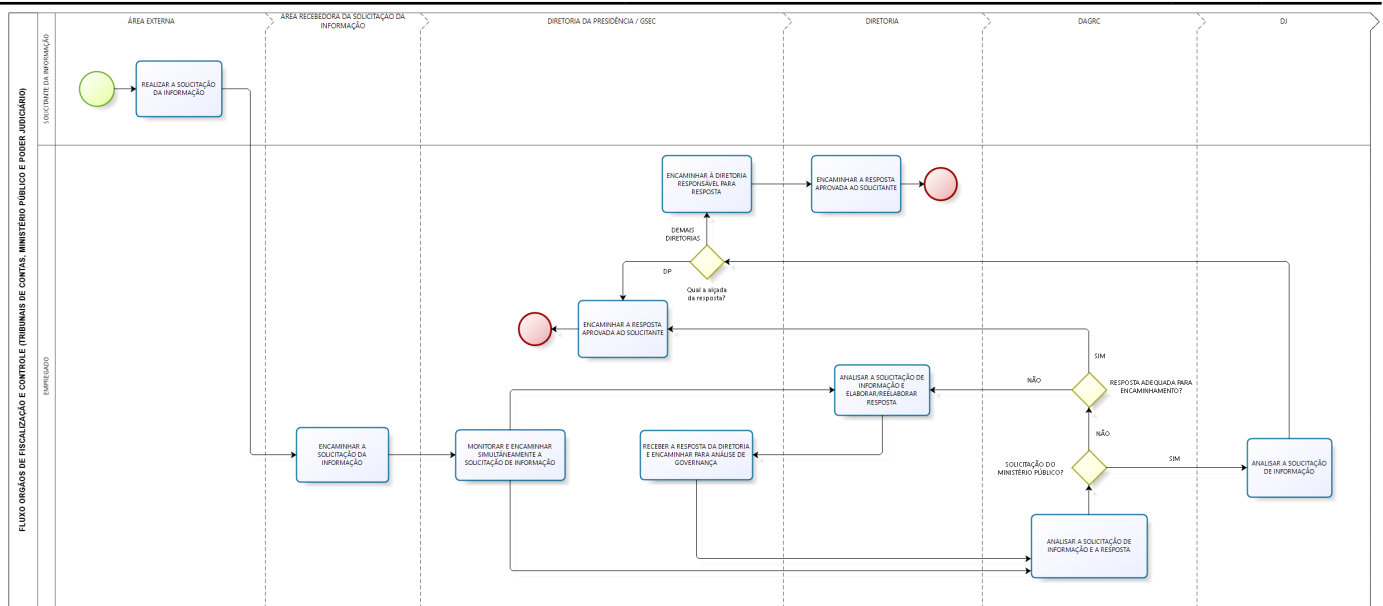


d) Solicitações dos Órgãos de Fiscalização e Controle (Tribunal de Contas, Ministério Público e Poder Judiciário)

As solicitações de informações pelos Órgãos de Fiscalização e Controle (Tribunal de Contas, Ministério Público e Poder Judiciário) recebidas pelas áreas da Sanepar, devem ser encaminhadas à Gerência Secretaria Executiva – GSEC, que fará o monitoramento, encaminhamento e resposta de acordo com o Anexo C – Fluxo de Solicitação de Informações – Órgãos de Fiscalização e Controle (Tribunal de Contas, Ministério Público e Poder Judiciário).

\* O fornecimento de dados cadastrais de clientes da Sanepar por solicitação do titular, de seu representante constituído ou por órgãos que compõem o Poder Judiciário devem observar a IT/COM/0228.

Figura C – Fluxo Geral de Solicitação de Informações da Sanepar – Órgãos de Fiscalização e Controle



PF/GOV/0005 - 002 ANEXO C - Fluxo de Solicitação de Informações Sanepar - Órgãos de Fiscalização e Controle



### III. Fluxo de análise de solicitações de informações

Após registro da solicitação no SIC o fluxo interno da Companhia deve ser:

#### a) AGENTE DE TRANSPARÊNCIA

O Agente de Transparência realizará a primeira análise da solicitação de informação, de modo a identificar se esta já não é pública. Se a informação solicitada for pública, ou seja, estiver publicada no site da Sanepar ou nos sítios em que a Sanepar publica informações, o Agente de Transparência responderá ao solicitante com a indicação do local aonde a informação está disponível.

Caso a informação solicitada contenha dados pessoais a solicitação de informação deve ser encaminhada ao Encarregado de Dados da Sanepar para análise, o qual elabora resposta fundamentada e encaminha ao Agente de Transparência.

Se, verificada a necessidade de complemento da resposta, o Agente de Transparência encaminha a solicitação de informação ao Gestor da Informação da área responsável.

Caso a informação solicitada não seja pública e não solicite dados pessoais, o Agente de Transparência encaminha a solicitação de informação diretamente ao Gestor da Informação da área responsável.

#### b) GESTOR DA INFORMAÇÃO

O Gestor da Informação realizará a análise técnica da solicitação de informação com base na legislação, normas e regulamentos vigentes.

Caso o Gestor da Informação tenha dúvidas sobre o fornecimento da informação, este deve consultar o membro do Comitê de Segurança da Informação de sua diretoria.

c) MEMBRO DO COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Membro do Comitê de Segurança da Informação orienta o Gestor da Informação quanto a solicitação de informação.

Caso, após análise de ambos, restar dúvida o Membro do Comitê de Segurança da Informação deve submeter tal pedido ao Comitê de Segurança da Informação.

d) COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Comitê de Segurança da Informação analisa assuntos trazidos pelos membros, em decorrência de solicitações de informações. A deliberação deve ser realizada após o assunto ser pautado e registrado em ata.

Caso necessário, o Comitê de Segurança da Informação pode remeter o pedido ao Comitê Técnico de Segurança da Informação, que retorna a consulta realizada ao Comitê de Segurança da Informação.

e) COMITÊ TÉCNICO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Comitê Técnico de Segurança da Informação deve analisar as questões trazidas pelo Comitê de Segurança da Informação e remete a análise novamente ao Comitê de Segurança de Informação para deliberação.

IV. Fluxo de análise de projetos da Sanepar

Os projetos que venham a utilizar ou compartilhar informações da Sanepar devem ser submetidos ao Comitê de Segurança da Informação e Comitê Técnico de Segurança da Informação pelo e-mail [comiteseginformacao@sanepar.com.br](mailto:comiteseginformacao@sanepar.com.br) para elaboração de Parecer Técnico contendo orientações, restrições e observações para o projeto.

V. Solicitações para averiguação de denúncias internas

As solicitações para averiguações de denúncias internas, estão contempladas na IT/GOV/0005.



## 2. DOS PRAZOS

I. A Sanepar possui prazos para elaborar resposta à solicitação de informação. Quando não for possível atender de imediato a solicitação, a Sanepar deve, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

- a) Comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a informação; (de imediato – Agente de Transparência, prazo de até 3 dias após recebimento da solicitação de informação);
- b) Indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou
- c) 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 ao órgão, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação;
- d) Agente de Transparência, prazo de até 2 dias após recebimento da solicitação de informação;
- e) Gestor da Informação, prazo de até 6 dias após recebimento da solicitação de informação;
- f) Membro do Comitê da área afeta ao Gestor da Informação, prazo de até 2 dias após recebimento da solicitação de informação;
- g) Comitê de Segurança da Informação, quando for necessária a análise do CSI para o atendimento do prazo, poderá realizar reunião extraordinária para a finalidade específica;
- h) Agente de transparência para elaboração e envio de resposta, prazo de até 2 dias após recebimento da solicitação de informação;
- i) Todos os dias citados neste padrão são corridos e contam do dia da entrada da solicitação.

Figura D - Resumo dos prazos

## ASSUNTO

# Procedimentos para Solicitação de Informações da Companhia de Saneamento do Paraná



SANEPAR

CÓDIGO  
PF/GOV/0005-002

DATA APROVAÇÃO  
11/05/2022

PÁG. DE.  
10 12

<b>Alinea</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo Máximo (dias corridos)</b>
a)	Agente de Transparência	2
e)	Gestor da Informação	6
f)	Membro do Comitê da área afeta ao Gestor da Informação	2
g)	Comitê de Segurança da Informação	*
h)	Agente de Transparência	2

*\*o prazo para análise e elaboração de resposta formal do Comitê de Segurança da Informação não poderá ultrapassar 6 dias corridos, contatos do dia do recebimento da solicitação.*

II. O prazo referido no inciso I, pode ser prorrogado por mais 8 (oito) dias quando a solicitação foi enviada para apreciação do Comitê de Segurança da Informação, mediante justificativa expressa, da qual deve ser cientificado o requerente.

III. Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, devem ser informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se pode ser consultada, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonera a Sanepar da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

IV. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pela Sanepar, situação em que pode ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

V. Os prazos do Inciso I referem-se às solicitações de informações abrangidas pela Lei de Acesso à Informação. Para as demais situações, previstas neste documento e na IT/NEG/0189, a Companhia pode estender os prazos, de acordo com a complexidade da informação solicitada, por 15 (quinze) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa da área e cientificado o requerente.

### 3. ABRANGÊNCIA

I. Esta normativa aplica-se a todos as pessoas naturais e jurídicas que desejam utilizar informação e insumos da Sanepar, incluindo as situações previstas na IT/NEG/0189.

II. Os avaliadores (gestores da informação, membros do comitê de segurança da informação e comitê de segurança da informação) devem aplicar esta normativa em conjunto com a



IT/GOV/0003, para as situações cabíveis.

#### 4. RESPONSABILIZAÇÕES

I. O descumprimento das disposições contidas nesta norma, pelas pessoas vinculadas à Companhia, acarreta na violação do Código de Conduta e Integridade e está sujeito ao Regulamento Disciplinar e à legislação vigente.

II. Cumpre destacar que esta normativa se aplica também ao público externo, sendo este responsável pelas informações às quais venha a ter acesso, podendo ser acionado civil e criminalmente caso configure má fé no uso das informações.

#### 5. SANÇÕES E PUNIÇÕES

I. Toda não conformidade será tratada como um incidente de segurança da informação, cabendo análise pelo Comitê de Segurança da Informação. O responsável pelo incidente estará sujeito a sanções e punições conforme previsto na legislação vigente, Código de Conduta e Integridade e Regulamento Disciplinar.

#### 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Dúvidas com relação à interpretação desta norma e seus anexos, devem ser esclarecidas com o Comitê de Segurança da Informação – [comiteseginformacao@sanepar.com.br](mailto:comiteseginformacao@sanepar.com.br).

## ASSUNTO

---

# Procedimentos para Solicitação de Informações da Companhia de Saneamento do Paraná



---

CÓDIGO  
PF/GOV/0005-002

DATA APROVAÇÃO  
11/05/2022

PÁG. DE.  
12 12

---

## 7. ANEXOS

As Figuras A, B e C, estão anexas a este documento normativo, caso seja necessária a ampliação.

**A – Fluxo de Solicitação de Informações Sanepar**

**B – Fluxo de Solicitação de Informações Sanepar – Poder Concedente ou Poder Legislativo**

**C – Fluxo de Solicitação de Informações Sanepar – Órgãos de Fiscalização e Controle (Tribunal de Contas, Ministério Público e Poder Judiciário)**