

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ

OF CIRC Nº 010 - DG/CGE, de 27 de outubro de 2020¹.

Considerando as atribuições desta Controladoria-Geral do Estado, conferidas pelo Decreto Estadual nº 2.741/2019, vimos, por meio deste, informar que no dia 22 de outubro de 2020 a Ouvidoria Geral do Estado realizou reunião online com os Ouvidores Setoriais, a fim de apresentar a nova funcionalidade do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, por meio do link da transmissão via youtube: youtu.be/uSxbPrYZYLQ.

Em síntese, a nova função consiste em informar aos ouvidores e gestores sobre o número de demandas com o prazo de resposta expirado. Considerando as diferentes estruturas dos órgãos dentro do Estado, definiu-se que nas Secretarias de Estado e nos demais órgãos os alertas serão enviados, respectivamente, aos Diretores-Gerais e aos gestores máximos.

A apresentação utilizada na capacitação, contemplando o passo a passo e a legislação pertinente ao tema, segue em anexo.

Atenciosamente,

LUIZ FERNANDO NETO DE CASTRO
Diretor-Geral da Controladoria-Geral do Estado

¹ Este ofício-circular está disponível no website da CGE em <http://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Controladoria-Geral-do-Estado-Legislacao>



OUVIDORIA

Alertas de Prazo no Sistema Integrado para
Gestão de Ouvidorias - SIGO



No que consistem os alertas de expiração de atendimentos?

- ✓ São notificações enviadas automaticamente pelo sistema SIGO, por e-mail e através do histórico de contato do atendimento, que observarão os prazos de resposta previstos na lei 13.460 de 2017 para solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios, bem como os prazos previstos na Lei 12.527 de 2011 (Lei de Acesso a Informação) para pedidos de acesso à Informação.
- ✓ Objetivo: Auxiliar o ouvidor na gestão dos prazos, através de ferramentas tecnológicas, com intuito de aprimorar a qualidade da prestação do serviço e os resultados das Ouvidorias Estaduais



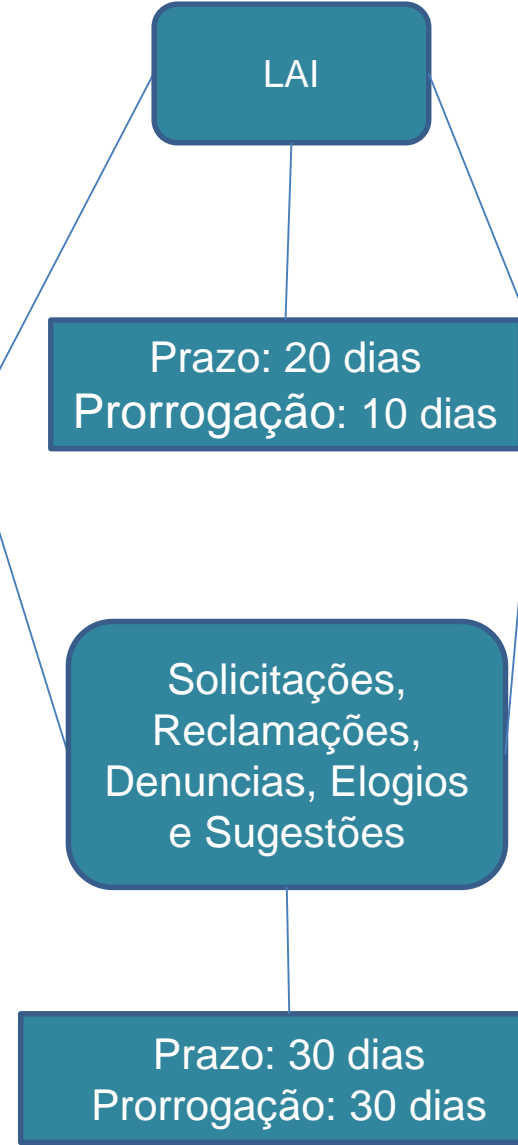
Prazos Observados:

- ✓ Pedido de Acesso à Informação: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias
- ✓ Outras Naturezas: 30 dias, prorrogáveis por 30 dias



Atendimento Registrado com status pendente

Atribuição do atendimento deverá ser realizada pelo ouvidor. Caso não o faça o sistema atribuirá ao órgão de registro no prazo de 24h



Ouvidor – CGE;
Ouvidor Setorial;
Agente Setorial;

Ouvidor – CGE;
Ouvidor Setorial;
Agente Setorial;

Ouvidor – CGE;
Ouvidor Setorial;
Agente Setorial;
Diretor Geral;

Perfis para os quais serão enviadas as notificações

1º Alerta
(A Expirar em 3 dias)
17º(LAI) / 27º dia da criação

2º Alerta
(Expira hoje)
20º (LAI) /30º dia da criação

3º Alerta
(Expirado)
21º (LAI) /31º dia da criação



1º Alerta- Prorrogado
(A Expirar em 3 dias)
27º (LAI) / 57º dia da criação

2º Alerta - Prorrogado
(Expira hoje)
30º (LAI) / 60º dia da criação

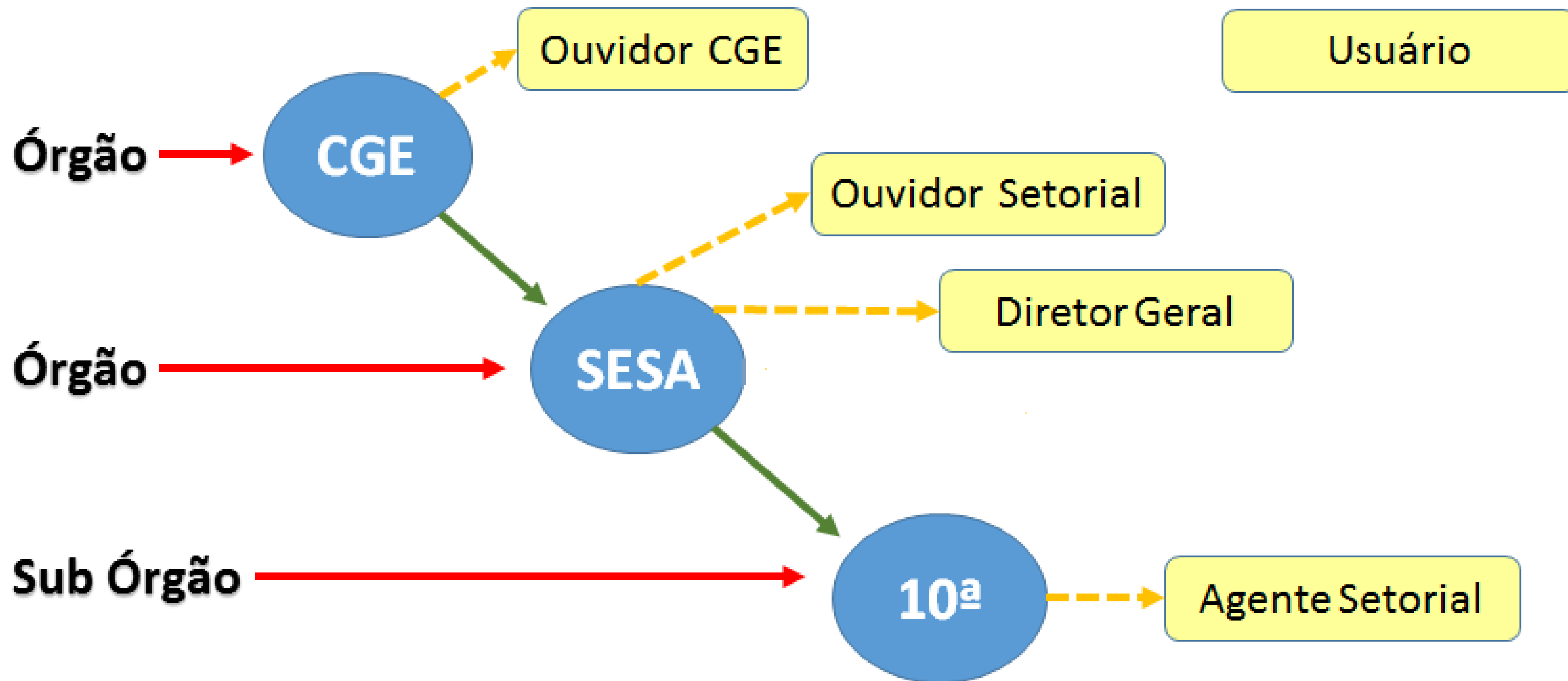
3º Alerta
(Expirado)
31º (LAI) / 61º dia da criação

Perfis para os quais serão enviadas as notificações

Ouvidor – CGE;
Ouvidor Setorial;
Agente Setorial;

Ouvidor – CGE;
Ouvidor Setorial;
Agente Setorial;

Ouvidor – CGE;
Ouvidor Setorial;
Agente Setorial;
Diretor Geral;



Passo a Passo para utilização da ferramenta de Alertas



Passo a Passo para utilização da ferramenta de Alertas



1. Após a inclusão de uma manifestação no sistema o status é automaticamente definido como pendente não terá contagem de prazo

Status	Prazo	Protocolo	Órgão	Criação	Atuação	Natureza	Área
Pendente	N/A	85153/2020	DES-N3	15/10/2020 13:17	15/10/2020 13:17	Lei de Acesso à Informação	Administração geral
Pendente	N/A	85150/2020	DES-N3	15/10/2020 10:46	15/10/2020 10:46	Elogio	Administração geral

2. Ao atribuir o atendimento à um responsável, inicia-se a contagem de prazo e o sistema exibirá a mensagem em verde “No prazo”. Em 24 horas, caso o atendimento pendente não seja movimentado pelo ouvidor, será atribuído automaticamente para o órgão no qual foi registrado.

Atribuído	No prazo	85149/2020	DES-N4	15/10/2020 10:40	15/10/2020 10:40	Lei de Acesso à Informação
Atribuído	No prazo	85148/2020	DES-N4	15/10/2020 10:37	15/10/2020 10:37	Sugestão



3. O primeiro alerta é “A expirar”, que será enviado no 17º após a criação do pedido de acesso a informação e no 27º dia após a criação das manifestações das demais naturezas.

Atribuído	A expirar	85136/2020 DES-N3	15/10/2020 09:03	15/10/2020 09:27	Solicitação	Anônimo
-----------	-----------	-------------------	------------------	------------------	-------------	---------

Histórico

Atendimento - SIGO - 15/10/2020 09:28

A expirar

Senhor(a) Ouvidor(a),

Considerando que o prazo de resposta para este atendimento expirará em 3 (três) dias, solicitamos que as diligências para tanto sejam finalizadas, em cumprimento às legislações vigentes.

A utilização da prorrogação do prazo de resposta, se necessária, deverá ser justificada na opção abaixo onde automaticamente dará ciência ao solicitante.

Atenciosamente,

Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social

Solicitar Prorrogação de Prazo ←

* É possível solicitar a prorrogação dos prazos, sendo 10 dias para atendimentos LAI e 30 dias para sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios clicando no botão “Solicitar Prorrogação de Prazo”, que abrirá a tela de justificativa.

* Este alerta será enviado por e-mail para o Agente Setorial, Ouvidor Setorial e Ouvidor Geral do Estado

4. Para solicitar Prorrogação do Prazo de resposta é obrigatória a inserção de justificativa, com no mínimo 220 caracteres. Ao clicar em “Solicitar Prorrogação”, o sistema habilita nova data limite para resposta e a justificativa será espelhada para o contato com o solicitante, para que o cidadão tenha ciência do motivo da prorrogação.

Justificativa: O campo Justificativa deverá conter no mínimo 220 caracteres.

x

(Sistema SIGO) - 14/10/2020 10:28

Entrado em com o solicitante.

Solicitado prorrogação de prazo para encerrar atendimento. Justificativa: Prezados(as) Senhores(as), Informamos que não será possível o atendimento do presente pedido de Acesso à Informação no prazo regimental de 20 (vinte) dias. Considerando o prazo de resposta previsto na Lei 12.527, art. 11, § 1º e § 2º, prorroga-se em 10 (dias) a data limite para a resolução da demanda. Coordenadoria da Ouvidoria Geral do Estado - OGE Controladoria Geral do Estado - CGE

Fernanda Pereira Micheletti (DES-N3) - 14/10/2020 10:28

Solicitado prorrogação de prazo para encerrar atendimento.

Prezados(as) Senhores(as), Informamos que não será possível o atendimento do presente pedido de Acesso à Informação no prazo regimental de 20 (vinte) dias. Considerando o prazo de resposta previsto na Lei 12.527, art. 11, § 1º e § 2º, prorroga-se em 10 (dias) a data limite para a resolução da demanda. Coordenadoria da Ouvidoria Geral do Estado - OGE Controladoria Geral do Estado - CGE

5. Caso não haja providências no primeiro alerta, o segundo será enviado como “Expira hoje”. Nesse aviso também haverá a possibilidade de solicitar prorrogação, mediante justificativa.

Histórico

Atendimento - SIGO - 16/10/2020 15:36

Expira hoje

Senhor(a) Ouvidor(a),

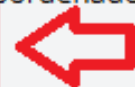
Considerando que o prazo de resposta para este atendimento expira hoje, solicitamos que as diligências para tanto sejam finalizadas, em cumprimento às legislações vigentes.

A utilização da prorrogação do prazo de resposta, se necessária, deverá ser justificada na opção abaixo onde automaticamente dará ciência ao solicitante.

Atenciosamente,

Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social

Solicitar Prorrogação de Prazo



* Informação será enviada por e-mail para o Agente Setorial, Ouvidor Setorial e Ouvidor Geral do Estado

6. Não havendo nenhuma solicitação de prorrogação, será enviado alerta de atendimento “Expirado”, no primeiro dia após o vencimento. Não será habilitada possibilidade de solicitar prorrogação de prazo.

Histórico

Atendimento - SIGO - 16/10/2020 15:48

Expirado

Senhor(a) Ouvidor(a),

Considerando que o prazo de resposta para esse atendimento não foi observado por parte da Ouvidoria deste órgão, solicitamos justificativa formal, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, bem como providências no intuito de evitar a reincidência no descumprimento dos prazos, sob pena de aplicação das sanções disciplinares cabíveis.

Atenciosamente,

Coordenadoria da Ouvidoria Geral do Estado

* Informação será enviada por e-mail para o Agente Setorial, Ouvidor Setorial, Ouvidor Geral do Estado e Diretor Geral da pasta ou cargo equivalente no caso de entidades da administração pública indireta.

Alertas após o pedido de Prorrogação



7. Após a solicitação de prorrogação de prazo, o alerta “A expirar” será enviado, no 27º dia ou 57º dia após a criação do atendimento, a depender da natureza da manifestação, sem possibilidade de nova prorrogação.

Atendimento - SIGO - 19/10/2020 10:55

A expirar

Senhor(a) Ouvidor(a),

Considerando que o prazo de resposta para este atendimento, já prorrogado, expirará em 3 (três) dias, solicitamos que as diligências para tanto sejam finalizadas, em cumprimento às legislações vigentes.

Atenciosamente,

Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social

8. O aviso “Expira hoje” será enviado, no 30º dia ou 60º dia após a criação do atendimento, a depender da natureza da manifestação, sem possibilidade de nova prorrogação.

Atendimento - SIGO - 19/10/2020 10:55

Expira hoje

Senhor(a) Ouvidor(a),

Considerando que o prazo de resposta para este atendimento, já prorrogado, expira hoje, solicitamos que as diligências para tanto sejam finalizadas, em cumprimento às legislações vigentes.

Atenciosamente,

Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social



8. O último alerta a ser enviado será o “Expirado”, no 31º dia ou 61º dia após a criação do atendimento, a depender da natureza da manifestação, sem possibilidade de prorrogação.

Atendimento - SIGO - 19/10/2020 11:06

Expirado

Senhor(a) Diretor(a),

Considerando que o prazo de resposta para esse atendimento, já prorrogado, não foi observado por parte da Ouvidoria deste órgão, solicitamos justificativa formal, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, bem como providências no intuito de evitar a reincidência no descumprimento dos prazos, sob pena de aplicação das sanções disciplinares cabíveis.

Atenciosamente,

Controladoria Geral do Estado do Paraná

Visualização de e-mail

1. Conforme imagens abaixo, no corpo de e-mail será exibido o mesmo texto de alerta presente no histórico do atendimento no SIGO. Ao clicar no botão em destaque será direcionado a um link que apresentará os atendimentos correspondentes ao prazo indicado.

The screenshot shows the top header of an email with the SIGO logo and the text "Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias". The body of the email is addressed to "Senhor(a) Ouvidor(a)" and contains a notice about a 3-day response deadline. A yellow callout box highlights the text "irão expirar em 3 dias (2)", with a red box pointing to the "(2)" and a legend stating "Indica a soma de atendimentos correspondentes a cada tipo de alerta". Below the main text, the word "Atenciosamente," is followed by the SIGO logo and "Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias".

This screenshot shows a similar email header and body. The body text is addressed to "Senhor(a) Ouvidor(a)" and mentions that the response deadline expires today. A yellow callout box highlights the text "Expirando hoje (8)", with a red box pointing to it and a legend stating "Ao clicar no botão indicado, será direcionado a um link para acessar os atendimentos correspondentes". Below the main text, the word "Atenciosamente," is followed by the text "Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social".

Senhor(a) Diretor(a),

Considerando que o prazo de resposta para o(s) atendimento(s) no link abaixo, não foram observados por parte da Ouvidoria deste órgão, solicitamos justificativa formal, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, bem como providências no intuito de evitar a reincidência no descumprimento dos prazos, sob pena de aplicação das sanções disciplinares cabíveis.

Expirados (1)

Atenciosamente,

Controladoria Geral do Estado do Paraná

Senhor(a) Ouvidor(a),

Considerando que o prazo de resposta para o(s) atendimento(s) no link abaixo, expira hoje, solicitamos que as diligências para tanto sejam finalizadas, em cumprimento às legislações vigentes.

A utilização da prorrogação do prazo de resposta, se necessária, deverá ser justificada no sistema SIGO que automaticamente dará ciência ao solicitante.

Expirando hoje (8)

Ao clicar no botão indicado, será direcionado a um link para acessar os atendimentos correspondentes

Atenciosamente,

Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social

2. Os alertas de atendimentos já prorrogados seguirão a mesma logica de envio de alerta por e-mail, porém no texto estará explicito que se trata de atendimentos sem possibilidade de nova prorrogação, conforme imagens abaixo.



Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias

Senhor(a) Ouvidor(a),

Considerando que o prazo de resposta, **já prorrogados**, para o(s) atendimento(s) no link abaixo, expirará em 3 (três) dias, solicitamos que as diligências para tanto sejam finalizadas, em cumprimento às legislações vigentes.

irão expirar em 3 dias (1)

Atenciosamente,

Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social



Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias

Senhor(a) Ouvidor(a),

Considerando que o prazo de resposta, **já prorrogados**, para o(s) atendimento(s) no link abaixo, expira hoje, solicitamos que as diligências para tanto sejam finalizadas, em cumprimento às legislações vigentes.

Expirando hoje (8)

Atenciosamente,

Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social



Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias

Senhor(a) Diretor(a),

Considerando que o prazo de resposta, **já prorrogados**, para o(s) atendimento(s) no link abaixo, não foram observados por parte da Ouvidoria deste órgão, solicitamos justificativa formal, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, bem como providências no intuito de evitar a reincidência no descumprimento dos prazos, sob pena de aplicação das sanções disciplinares cabíveis.

Expirados (10)

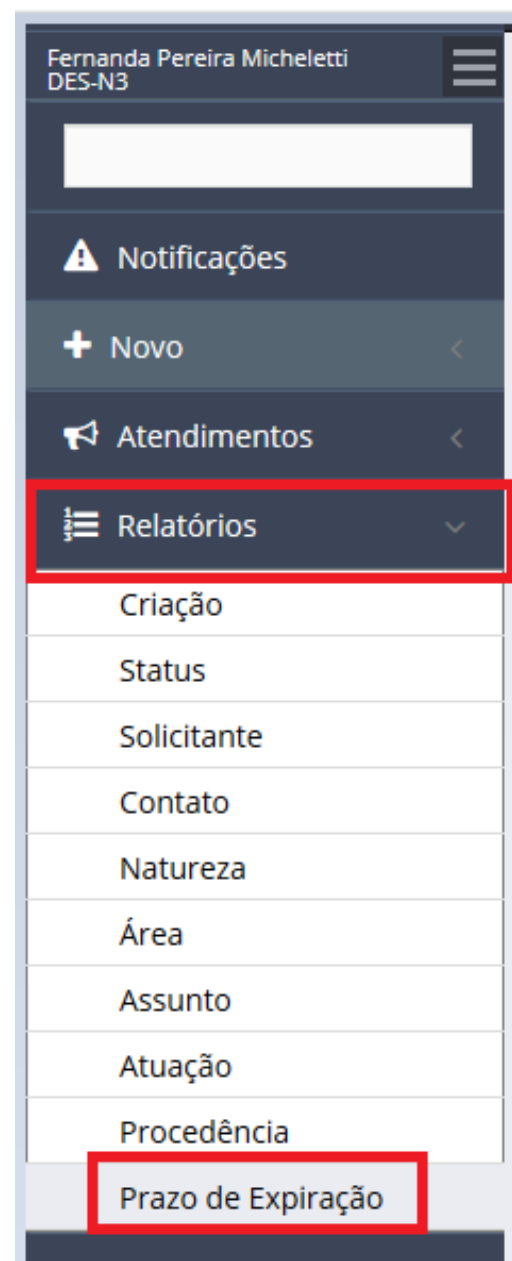
Atenciosamente,

Controladoria Geral do Estado do Paraná

Relatórios no sistema SIGO sobre alertas de prazo



1. Para a viabilizar a gestão dos prazos o sistema possuirá uma nova modalidade de relatório, que pode ser acessada na opção “Relatórios”, em seguida “Prazo de Expiração”.



2. Para delimitar o relatório é necessário definir o órgão, conforme item 1. De forma opcional é possível delimitar ainda mais o relatório a partir dos filtros “Natureza”, “Limite” e “Ordenar por”, conforme item 2.



Inseridos os parâmetros desejados, clique em “Gerar Relatório” para apresentação dos dados.

The screenshot shows a web interface for generating reports. It is divided into two main sections: "Limite o relatório por órgãos:" and "Outros filtros:".

Step 1: In the "Limite o relatório por órgãos:" section, a search bar labeled "filtrar..." contains the text "DES-N3". Below the search bar, a list of items is shown, with "DES-N3" selected and highlighted in blue. A red box highlights the search bar and the selected item.

Step 2: In the "Outros filtros:" section, there are three filter options: "Natureza:" with a dropdown menu set to "-- Selecione --"; "Limite:" with a text input field and the label "Limitar o número de resultados" below it; and "Ordenar por:" with a dropdown menu set to "No prazo". A red box highlights the entire "Outros filtros:" section.

Step 3: At the bottom of the interface, a blue button labeled "Gerar Relatório" is highlighted with a red box.

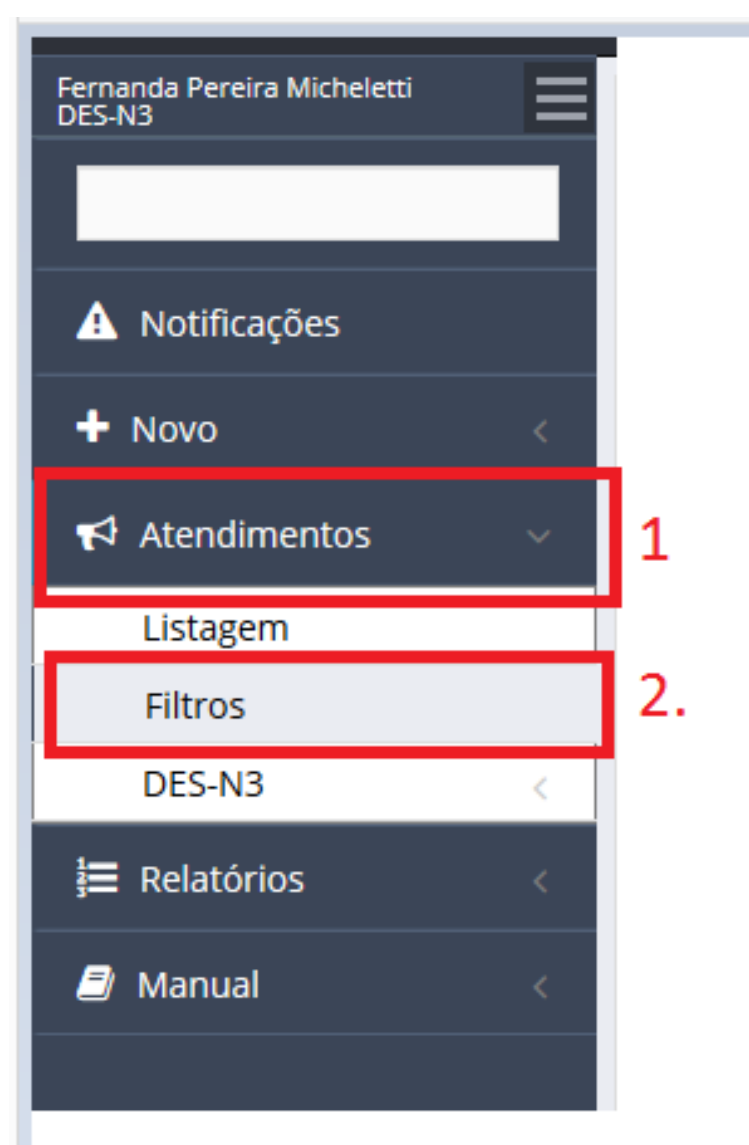
1. Selecione o órgão desejado e suborgãos se houver, para limitar o relatório.

2. As opções acima correspondem a filtros opcionais para maior limitação do relatório.

3. Ao clicar em "Gerar Relatório" o sistema apresentará os números correspondentes a cada tipo alerta de prazo em forma de gráfico de pizza

Filtros relacionados aos prazos

1. Para acessar os filtros clique na opção “Atendimentos” e seguida na opção “Filtros”. Inserindo os parâmetros desejados na tela abaixo (3) o sistema retornará com a listagem de atendimentos que correspondem a tais requisitos.



3.

Protocolo: Ex: 1234/2020

Nome do Solicitante: Digite partes do nome do solicitante.

Reivindicação: Digite palavras contidas no texto da reivindicação. Ex: segurança, escola

Status: -- Selecione --

Situação Excepcional: -- Selecione --

Natureza: -- Selecione --

Área: -- Selecione --

Assunto: -- Selecione --

Prazo: -- Selecione --

Dias para expiração: Em dias. Ex: 5 dias.

Prorrogado: --

Data Inicial: Data da criação do atendimento

Data Final:

Tempo de Criação: Em dias. Ex: 90 dias.

Última Atuação: Em dias. Ex: 90 dias.

Ordenar por: -- Selecione --

Minha responsabilidade:

Verificação de encerramento: Aguardando verificação Concluídos

e-Protocolo:

filtrar...
DES-N3

Órgão atuando com:

Filtrar atendimentos Voltar Limpar filtros

2. Os novos filtros implementados ao Sistema SIGO relacionados aos alertas de prazo são: “Prazo”, “Dias para expiração” e “Prorrogado”

1

Prazo:

Dias para expiração:

Prorrogado:

Data Inicial:

Data Final:

Data de criação do atendimento

É possível selecionar os atendimentos a partir da sua categoria de prazo para expiração

2

Prazo:

Dias para expiração:

Em dias. Ex: 5 dias

Prorrogado:

É possível digitar a quantidade de dias restantes para a expiração desejados.

3

Prazo:

Dias para expiração:

Em dias. Ex: 5 dias.

Prorrogado:

Data Inicial:

Data da criação do atendimento

No campo "Prorrogado" é possível selecionar a opções para que o sistema traga a listagem de atendimentos com ou sem prorrogação.

Dashboard



atendimentos do seu órgão, com status Em Andamento, Atribuído ou Retornado, por Prazo de Expiração:

Ouvidoria/CGE

21/11/2019 08:39



Dúvidas Frequentes?



1. A contagem do prazo se encerra com a resposta conclusiva?

Não. A contagem de prazo será interrompida somente com o devido encerramento da demanda na plataforma SIGO

2. Se houver a reabertura de um atendimento, haverá nova contagem de prazo?

Não haverá nova contagem de prazos para atendimentos reabertos.

3. Se um atendimento tiver seu prazo expirado será possível responde-lo de forma intempestiva?

Sim. Os alertas não irão desabilitar as possibilidade de resposta, ainda que o atendimento esteja expirado. Os alertas são meramente informativos e não travam o sistema.



Contatos

Coordenação:

Yohhan Garcia de Souza

Equipe:

Alessandra Halila
Fernanda Micheletti

Ricardo Humberto
Suelen Ferreira

E-mail: ouvidoria@cge.pr.gov.br

