

CARTA DE

SERVIÇOS AO USUÁRIO

DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO PARANÁ

GOVERNADOR DO ESTADO

Carlos Massa Ratinho Junior

CONTROLADORA-GERAL DO ESTADO

Leticia Ferreira da Silva

DIRETORA-GERAL

Izabel Cristina Marques

DIRETORIA DE AUDITORIA, CONTROLE E GESTÃO

José Acacio Ferreira Junior

DIRETORIA DE INTELIGÊNCIA E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Rafael Deslandes Nascimento

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 4

SERVIÇOS AO USUÁRIO 5

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO 6

OUVIDORIA SETORIAL DA CGE 11

OUVIDORIA DA MULHER SERVIDORA 15

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA 20

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO 22

SOLICITAÇÃO DE DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS 25

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE-PR) informa o cidadão sobre os serviços oferecidos pelo órgão, detalhando como acessá-los, os compromissos assumidos quanto à sua execução e os padrões de qualidade no atendimento ao público.

Elaborada em conformidade com a legislação vigente, esta Carta atende ao dever legal de transparência e respeito ao usuário dos serviços públicos, promovendo um ambiente de confiança, eficiência e integridade. As informações aqui reunidas buscam garantir clareza, objetividade e acessibilidade, permitindo que o cidadão compreenda, acompanhe e avalie os serviços prestados pela CGE.

A prestação dos serviços segue os princípios de transparência, eficiência, respeito à privacidade, proteção de dados pessoais e cortesia com o usuário. Além disso, o atendimento aos usuários observa padrões mínimos de acessibilidade, conforto, privacidade, sinalização e acolhimento, especialmente nos espaços de escuta da Ouvidoria do Estado.

Acessibilidade: a Ouvidoria do Estado possui vaga de estacionamento reservada para PCD em atendimento presencial, bem como espaço apropriado e sinalizado para o atendimento.

Sinalização: Letreiro indica a entrada exclusiva da Ouvidoria, conforme normas de identidade visual institucional.

Limpeza: ambiente limpo e higienizado regularmente, com atenção às áreas de maior circulação e banheiros.

Conforto: espaço ventilado, iluminado e reservado para garantir o sigilo e o bem-estar durante o atendimento ao usuário.

Recepção: área organizada, com recepção, assentos adequados e sistema de senhas, quando necessário.

Ao divulgar sua Carta de Serviços, a CGE reforça seu compromisso com a boa governança, o controle social e o aprimoramento contínuo da gestão pública, colocando o cidadão no centro das ações estatais.

SERVICIOS AO USUÁRIO



SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA DO ESTADO

ATUALIZADO EM: 9/6/2025

RESPONSÁVEL: OUVIDORIA DO ESTADO

O QUE É

A Ouvidoria do Estado é um canal de comunicação da população com órgãos e entidades estaduais, permitindo o aperfeiçoamento de políticas públicas, programas, ações e serviços prestados pela administração pública estadual.

Esse canal é fundamental para o controle social, exercido pela sociedade sobre a gestão pública.

O cidadão participa da gestão por meio do registro de sugestões, solicitações, denúncias, reclamações e elogios. Esse registro pode ser feito por telefone, aplicativo, formulário on-line e presencialmente.

▶▶ As estatísticas da Ouvidoria podem ser conferidas na página [CGE Ouv+](#).

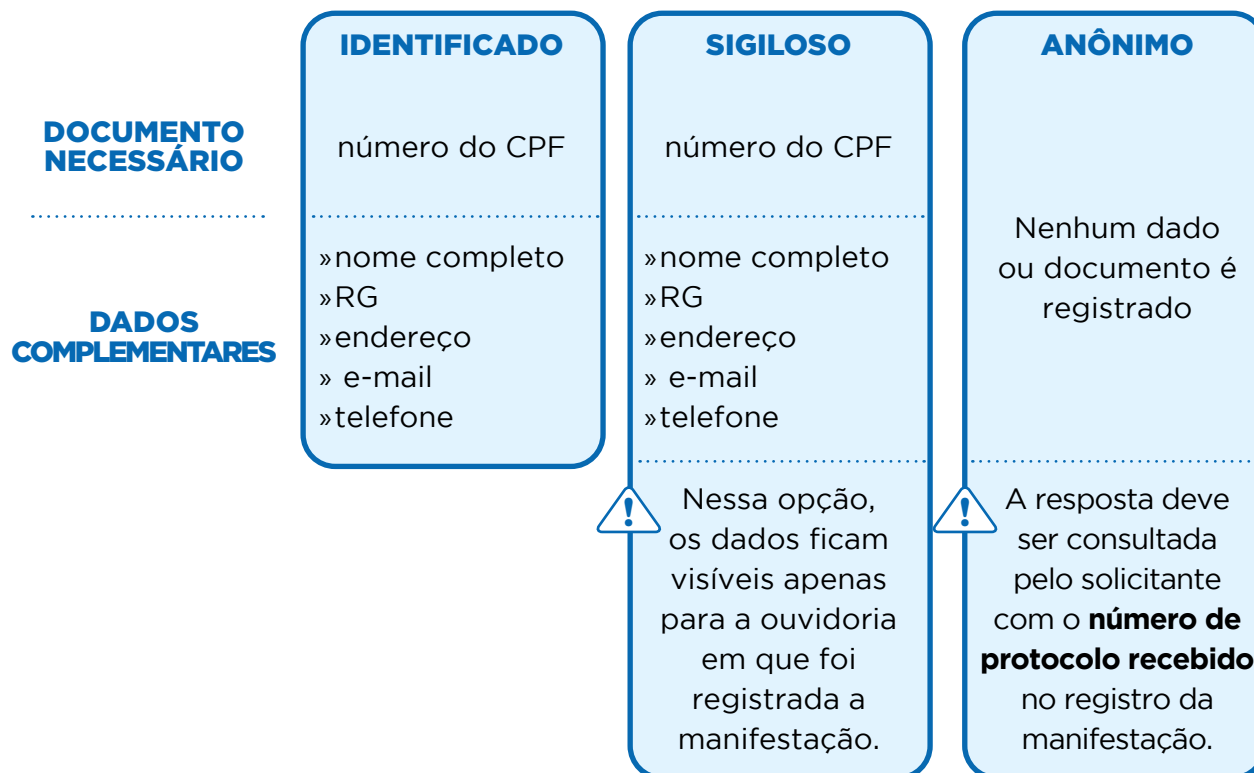
ATUAÇÃO EM REDE

A Ouvidoria do Estado atua em rede com as ouvidorias setoriais para ampliar o atendimento ao cidadão.

A manifestação registrada na Ouvidoria é atribuída ao órgão ou setor responsável pela resposta, de acordo com legislação própria e seguindo os prazos definidos em lei. Pode ficar tranquilo, a ouvidoria tem compromisso com a segurança dos seus dados e com o sigilo da manifestação.





DOCUMENTOS E DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Os documentos e dados de identificação necessários para registro da manifestação dependem da forma de identificação escolhida.



ONDE REGISTRAR E ACOMPANHAR MANIFESTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

Registro:

-  Site: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Registre-sua-Manifestacao>
-  Telefone: 0800-041-1113 - OPÇÃO 2
-  WhatsApp: (41) 3883-4014
-  Presencialmente: Rua Mateus Leme, 2.018 - Centro Cívico. Curitiba-PR

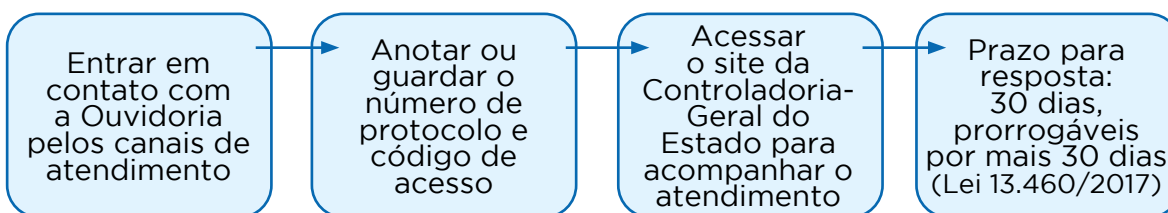
Acompanhamento:

-  Site: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao>

REQUISITOS, FORMAS DE ACESSO, CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ETAPAS:

Qualquer pessoa pode entrar em contato com a Ouvidoria do Estado, sem restrição de idade ou qualquer outra característica. Não há necessidade de nenhum requisito prévio para o acesso ao serviço.

Acesso:



Acompanhamento:

-  Site: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao>

CANAIS DE ATENDIMENTO

 SITE CGE: FORMULÁRIO ON-LINE

Horário de atendimento: disponível 24 horas

Previsão de tempo de espera: imediato

Passo a passo:

- » Acessar o link: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Registre-sua-Manifestacao>
- » Selecionar o tipo de solicitante: anônimo, identificado ou sigiloso;
- » Preencher os dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Selecionar o órgão para o qual deseja enviar sua manifestação;
- » Preencher a natureza da manifestação:

Solicitação: pedido de informações, providências ou prestação de um serviço.

Sugestão: proposta de melhoria de políticas públicas, serviços ou procedimentos internos.

Reclamação: manifestação de insatisfação sobre serviço público prestado, conduta de agentes públicos ou funcionamento de órgãos/entidades.

Elogio: reconhecimento por bom atendimento, serviço eficiente ou atuação de servidores.

Denúncia: comunicação de irregularidade ou ilegalidade, como corrupção, assédio, discriminação, fraudes ou mau uso de recursos públicos.

- » Escrever a reivindicação, com as informações necessárias para o encaminhamento rápido e adequado da manifestação;
- » Incluir anexos (documentos, imagens, vídeos etc.) que comprovem a situação ou auxiliem o entendimento da manifestação (até 30Mb);
- » Clicar em “Criar atendimento”;
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pelo sistema;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.

 TELEFONE: 0800-041-1113 OPÇÃO 2

Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 17h

Previsão de tempo de espera para atendimento: Até 10 minutos

Passo a passo:

- » Ligar para a Ouvidoria;
- » Definir identificação para registro (anônimo, identificado ou sigiloso);
- » Informar dados para contato, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Indicar tema, natureza da solicitação e órgão da responsável pela resposta ou informação;
- » Relatar a situação, com as informações necessárias para o encaminhamento adequado e rápido da manifestação;
- » Responder as perguntas da equipe da Ouvidoria;
- » Informar a existência de documentos, imagens, vídeos etc. que comprovem a situação ou auxiliem no entendimento da manifestação (até 30Mb), para ser orientado sobre como enviar o arquivo;
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pela equipe da Ouvidoria;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.



WHATSAPP: (41) 3883-4014

Horário de atendimento: disponível 24 horas para envio de mensagens

Atendimento pelos nossos agentes: dias úteis das 9h às 12h e das 14h às 17h

Previsão de tempo de espera para atendimento: Em até dois dias úteis

ATENÇÃO: Apesar de ser um número fixo, o telefone não atende ligações.

Passo a passo:

- » Gravar o número da Ouvidoria (41 3883-4014) nos seus contatos.
- » Enviar mensagem pelo o aplicativo “WhatsApp”;
- » Definir identificação para registro (anônimo, identificado ou sigiloso);
- » Informar dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Informar tema, natureza e órgão da manifestação;
- » Relatar o caso, com as informações necessárias para o encaminhamento rápido e adequado da manifestação;
- » Responder as perguntas realizadas pela equipe da Ouvidoria;
- » Informar a existência de documentos, imagens, vídeos etc. que comprovem a situação ou auxiliem no entendimento da manifestação (até 30Mb), para ser orientado sobre como enviar o arquivo;
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pela equipe da Ouvidoria;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Endereço: Rua Mateus Leme, 2.018 - Centro Cívico - Curitiba-PR

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira das 9h às 12h e das 13h30 às 17h

PARA AGENDAR SEU ATENDIMENTO LIGUE: 0800-041-1113 OPÇÃO 2

Previsão de tempo de espera para atendimento não agendado: Até 40 minutos.

Previsão de tempo de espera para atendimento pré-agendado: Até 10 minutos do horário marcado.

Passo a passo:

- » Ir até a CGE e aguardar ser chamado para atendimento;
- » Definir identificação entre: anônimo, identificado ou sigiloso;
- » Informar dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Informar sobre o tema, natureza e órgão da manifestação;
- » Relatar o caso, com as informações necessárias para o correto encaminhamento da manifestação;
- » Responder as perguntas realizadas pela equipe da Ouvidoria;
- » Apresentar documentos, imagens, vídeos etc. que comprovem a situação ou auxiliem no entendimento da manifestação (até 30Mb);
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pela equipe da Ouvidoria;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.

SIGO - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

A manifestação registrada na Ouvidoria é processada pelo SIGO (Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias), que gera automaticamente número de protocolo e código de acesso. Esses dados são essenciais para conferir o registro, acompanhar o andamento da sua manifestação pelo site e para consultar a resposta enviada. Guarde essas informações com cuidado, pois funcionam como uma senha exclusiva e comprovam que você realizou o registro.

▷▷ ENTENDA O STATUS DE ATENDIMENTO:

- » **Atribuído:** atendimento registrado.
- » **Em andamento:** realizado pedido de complementação de informações ao usuário ou pedido encaminhado para resposta do setor técnico responsável.
- » **Encerrado:** Resposta final enviada ao usuário e protocolo encerrado.

▷▷ PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A Lei 13.460/2017 determina como prazo de resposta o tempo de **30 dias prorrogáveis por mais 30 dias**, totalizando 60 dias.

A Resolução CGE 33, de maio de 2022 determina que **denúncias de assédio** moral ou sexual em ambiente de trabalho envolvendo agentes públicos da administração estadual **tem prazo menor de tramitação**.

▷▷ PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

As prioridades legais são aplicáveis no atendimento presencial: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.



**ATENÇÃO!
TODOS OS SERVIÇOS SÃO GRATUITOS**



SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA SETORIAL DA CGE

ATUALIZADO EM: 9/6/2025

RESPONSÁVEL: OUVIDORA SETORIAL DA CGE

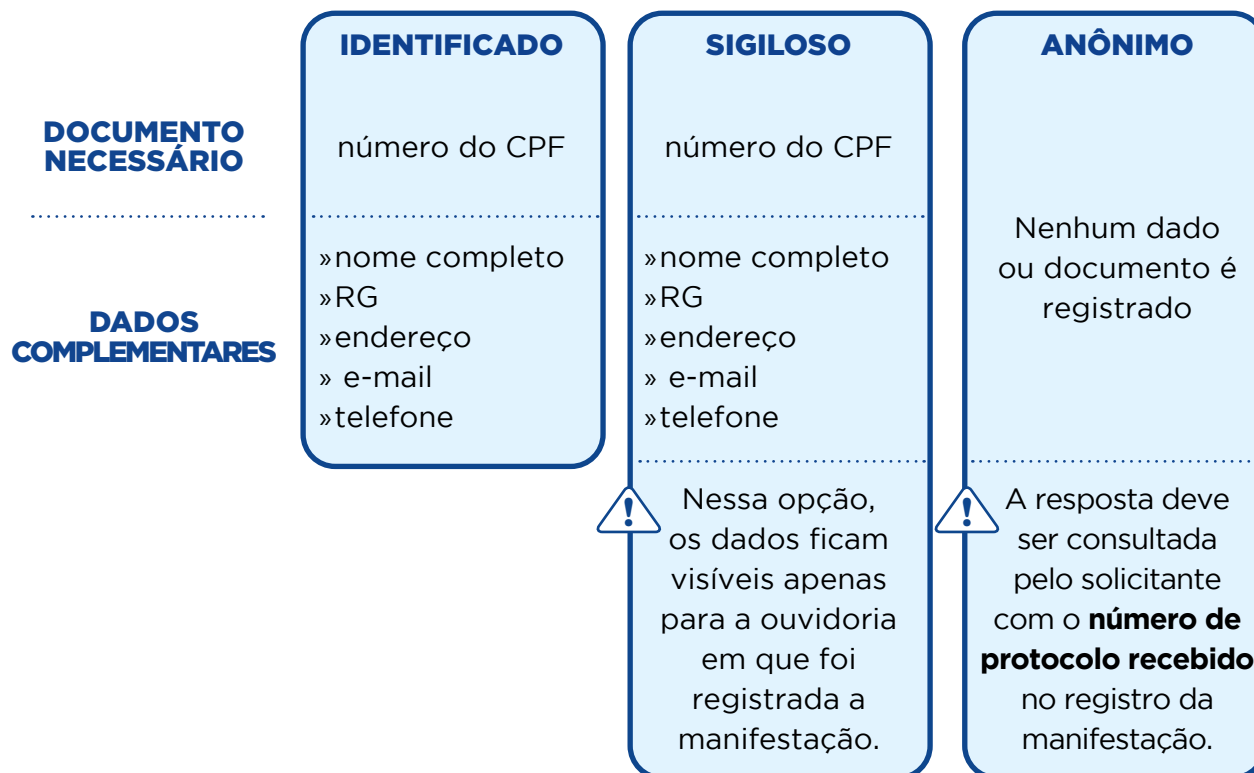
O QUE É

A Ouvidoria Setorial da CGE é o canal de comunicação para registrar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações, referentes ao serviço desempenhado pela Controladoria Geral do Estado e dentro de suas instalações.

▶▶ Exemplos: manifestações que envolvam servidores e estrutura física da CGE e contratos celebrados pela CGE.

DOCUMENTOS E DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Os documentos e dados de identificação necessários para registro da manifestação dependem da forma de identificação escolhida.



ONDE REGISTRAR E ACOMPANHAR MANIFESTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

Registro:



Portal: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Registre-sua-Manifestacao>

Acompanhamento:

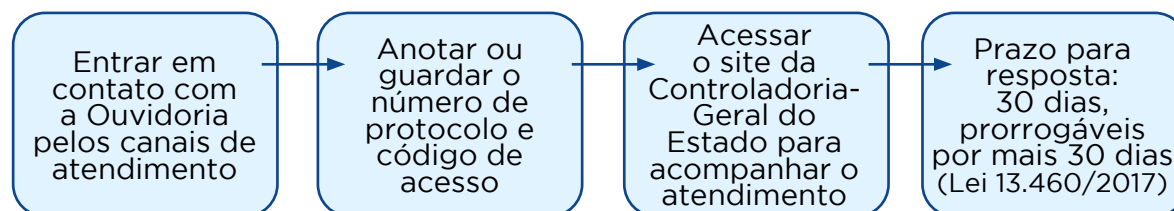


Site: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao>

REQUISITOS, FORMAS DE ACESSO, CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ETAPAS:

Qualquer pessoa pode entrar em contato com a Ouvidoria do Estado, sem restrição de idade ou qualquer outra característica. Não há necessidade de nenhum requisito prévio para o acesso ao serviço.

Acesso:



Acompanhamento:



Site: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao>

CANAIS DE ATENDIMENTO

 SITE CGE: FORMULÁRIO ON-LINE

Horário de atendimento: disponível 24 horas

Previsão de tempo de espera: imediato

Passo a passo:

- » Acessar o link: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Registre-sua-Manifestacao>
- » Selecionar o tipo de solicitante: anônimo, identificado ou sigiloso;
- » Preencher os dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Selecionar o órgão para o qual deseja enviar sua manifestação;
- » Preencher a natureza da manifestação:

Solicitação: pedido de informações, providências ou prestação de um serviço.

Sugestão: proposta de melhoria de políticas públicas, serviços ou procedimentos internos.

Reclamação: manifestação de insatisfação sobre serviço público prestado, conduta de agentes públicos ou funcionamento de órgãos/entidades.

Elogio: reconhecimento por bom atendimento, serviço eficiente ou atuação de servidores.

Denúncia: comunicação de irregularidade ou ilegalidade, como corrupção, assédio, discriminação, fraudes ou mau uso de recursos públicos.

- » Escrever a reivindicação, com as informações necessárias para o encaminhamento rápido e adequado da manifestação;
- » Incluir anexos (documentos, imagens, vídeos etc.) que comprovem a situação ou auxiliem o entendimento da manifestação (até 30Mb);
- » Clicar em “Criar atendimento”;
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pelo sistema;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.



ATENÇÃO!
TODOS OS SERVIÇOS SÃO GRATUITOS

SIGO - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

A manifestação registrada na Ouvidoria é processada pelo SIGO (Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias), que gera automaticamente número de protocolo e código de acesso. Esses dados são essenciais para conferir o registro, acompanhar o andamento da sua manifestação pelo site e para consultar a resposta enviada. Guarde essas informações com cuidado, pois funcionam como uma senha exclusiva e comprovam que você realizou o registro.

▶▶ ENTENDA O STATUS DE ATENDIMENTO:

- » **Atribuído:** atendimento registrado.
- » **Em andamento:** realizado pedido de complementação de informações ao usuário ou pedido encaminhado para resposta do setor técnico responsável.
- » **Encerrado:** Resposta final enviada ao usuário e protocolo encerrado.

▶▶ PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A Lei 13.460/2017 determina como prazo de resposta o tempo de **30 dias prorrogáveis por mais 30 dias**, totalizando 60 dias.

A Resolução CGE 33, de maio de 2022 determina que **denúncias de assédio** moral ou sexual em ambiente de trabalho envolvendo agentes públicos da administração estadual **tem prazo menor de tramitação**.

▶▶ PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

As prioridades legais são aplicáveis no atendimento presencial: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.



SERVIÇOS AO USUÁRIO

OUVIDORIA DA MULHER SERVIDORA

ATUALIZADO EM: 9/6/2025

RESPONSÁVEL: OUVIDORIA DO ESTADO

O QUE É

A Ouvidoria da Mulher Servidora foi criada para proporcionar o acolhimento a servidoras públicas efetivas, comissionadas, nomeadas, designadas ou contratadas que buscam denunciar casos como assédio moral, sexual e outras formas de discriminações ou violências sofridas no ambiente de trabalho.

Forneça o máximo de informações sobre a ocorrência e eventuais provas, como imagens, vídeos, áudios e prints de tela. A falta de informações pode prejudicar ou inviabilizar a investigação. O processo administrativo é independente de eventual processo criminal, que deve ser iniciado por boletim de ocorrência em delegacias de polícia.

Para saber se está sofrendo assédio acesse as cartilhas da CGE: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Campanhas-de-Combate-ao-Assedio-em-Ambiente-de-Trabalho>

ATENÇÃO: se você está enfrentando qualquer forma de violência, procure a delegacia de polícia mais próxima para o registro de Boletim de Ocorrência.

ATUAÇÃO EM REDE

A Ouvidoria do Estado atua em rede com as ouvidorias setoriais para ampliar o atendimento ao cidadão.

A manifestação registrada na Ouvidoria é atribuída ao órgão ou setor responsável pela resposta, de acordo com legislação própria e seguindo os prazos definidos em lei. Pode ficar tranquilo, a ouvidoria tem compromisso com a segurança dos seus dados e com o sigilo da manifestação.

DOCUMENTOS E DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Os documentos e dados de identificação necessários para registro da manifestação dependem da forma de identificação escolhida.

	IDENTIFICADO	SIGILOSO	ANÔNIMO
DOCUMENTO NECESSÁRIO	número do CPF	número do CPF	
DADOS COMPLEMENTARES	» nome completo » RG » endereço » e-mail » telefone	» nome completo » RG » endereço » e-mail » telefone	Nenhum dado ou documento é registrado
		Nessa opção, os dados ficam visíveis apenas para a ouvidoria em que foi registrada a manifestação.	A resposta deve ser consultada pelo solicitante com o número de protocolo recebido no registro da manifestação.

ONDE REGISTRAR E ACOMPANHAR MANIFESTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

Registro:

- Site: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Registre-sua-Manifestacao>
- Telefone: 0800-041-1113 - OPÇÃO 1
- WhatsApp: (41) 3883-4014
- Presencialmente: Rua Mateus Leme, 2.018 - Centro Cívico. Curitiba-PR

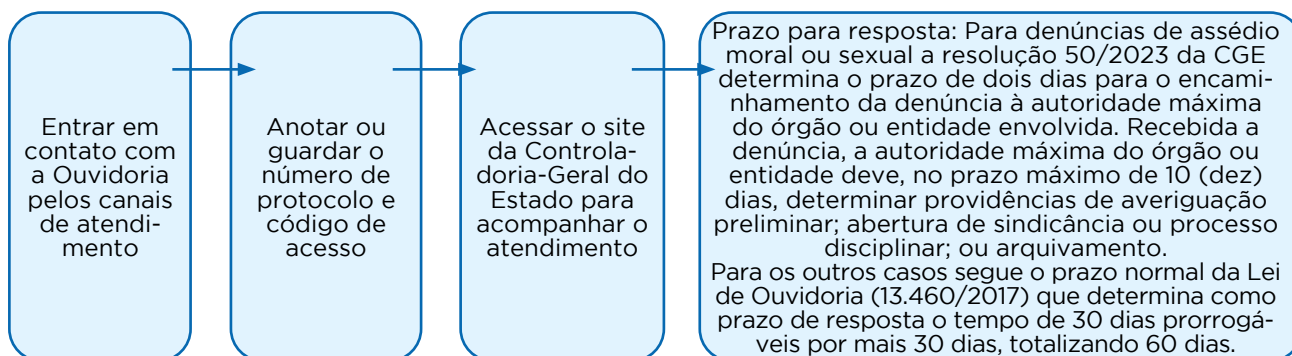
Acompanhamento:

- Site: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao>

REQUISITOS, FORMAS DE ACESSO, CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ETAPAS:

Ser servidora do Estado do Paraná e identificada com o gênero feminino.

Acesso:



Acompanhamento:

- Site: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao>

CANAIS DE ATENDIMENTO

 SITE CGE: FORMULÁRIO ON-LINE

Horário de atendimento: disponível 24 horas

Previsão de tempo de espera: imediato

Passo a passo:

- » Acessar o link: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Registre-sua-Manifestacao>
- » Selecionar o tipo de solicitante: anônimo, identificado ou sigiloso;
- » Preencher os dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Selecionar o órgão para o qual deseja enviar sua manifestação;
- » Preencher a natureza da manifestação:

Solicitação: pedido de informações, providências ou prestação de um serviço.

Sugestão: proposta de melhoria de políticas públicas, serviços ou procedimentos internos.

Reclamação: manifestação de insatisfação sobre serviço público prestado, conduta de agentes públicos ou funcionamento de órgãos/entidades.

Elogio: reconhecimento por bom atendimento, serviço eficiente ou atuação de servidores.

Denúncia: comunicação de irregularidade ou ilegalidade, como corrupção, assédio, discriminação, fraudes ou mau uso de recursos públicos.

- » Escrever a reivindicação, com as informações necessárias para o encaminhamento rápido e adequado da manifestação;
- » Incluir anexos (documentos, imagens, vídeos etc.) que comprovem a situação ou auxiliem o entendimento da manifestação (até 30Mb);
- » Clicar em “Criar atendimento”;
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pelo sistema;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.

 TELEFONE: 0800-041-1113 OPÇÃO 1

Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 17h

Previsão de tempo de espera para atendimento: Até 10 minutos

Passo a passo:

- » Ligar para a Ouvidoria;
- » Definir identificação para registro (anônimo, identificado ou sigiloso);
- » Informar dados para contato, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Indicar tema, natureza da solicitação e órgão da responsável pela resposta ou informação;
- » Relatar a situação, com as informações necessárias para o encaminhamento adequado e rápido da manifestação;
- » Responder as perguntas da equipe da Ouvidoria;
- » Informar a existência de documentos, imagens, vídeos etc. que comprovem a situação ou auxiliem no entendimento da manifestação (até 30Mb), para ser orientado sobre como enviar o arquivo;
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pela equipe da Ouvidoria;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.

Horário de atendimento: disponível 24 horas para envio de mensagens

Atendimento pelos nossos agentes: dias úteis das 9h às 12h e das 14h às 17h

Previsão de tempo de espera para atendimento: Em até dois dias úteis

ATENÇÃO: Apesar de ser um número fixo, o telefone não atende ligações.

Passo a passo:

- » Gravar o número da Ouvidoria (41 3883-4014) nos seus contatos.
- » Enviar mensagem pelo o aplicativo “WhatsApp”;
- » Definir identificação para registro (anônimo, identificado ou sigiloso);
- » Informar dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Informar tema, natureza e órgão da manifestação;
- » Relatar o caso, com as informações necessárias para o encaminhamento rápido e adequado da manifestação;
- » Responder as perguntas realizadas pela equipe da Ouvidoria;
- » Informar a existência de documentos, imagens, vídeos etc. que comprovem a situação ou auxiliem no entendimento da manifestação (até 30Mb), para ser orientado sobre como enviar o arquivo;
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pela equipe da Ouvidoria;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Endereço: Rua Mateus Leme, 2.018 - Centro Cívico - Curitiba-PR

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira das 9h às 12h e das 13h30 às 17h

PARA AGENDAR SEU ATENDIMENTO LIGUE: 0800-041-1113 OPÇÃO 2

Previsão de tempo de espera para atendimento não agendado: Até 40 minutos.

Previsão de tempo de espera para atendimento pré-agendado: Até 10 minutos do horário marcado.

Passo a passo:

- » Ir até a CGE e aguardar ser chamado para atendimento;
- » Definir identificação entre: anônimo, identificado ou sigiloso;
- » Informar dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Informar sobre o tema, natureza e órgão da manifestação;
- » Relatar o caso, com as informações necessárias para o correto encaminhamento da manifestação;
- » Responder as perguntas realizadas pela equipe da Ouvidoria;
- » Apresentar documentos, imagens, vídeos etc. que comprovem a situação ou auxiliem no entendimento da manifestação (até 30Mb);
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pela equipe da Ouvidoria;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.

SIGO - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

A manifestação registrada na Ouvidoria é processada pelo SIGO (Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias), que gera automaticamente número de protocolo e código de acesso. Esses dados são essenciais para conferir o registro, acompanhar o andamento da sua manifestação pelo site e para consultar a resposta enviada. Guarde essas informações com cuidado, pois funcionam como uma senha exclusiva e comprovam que você realizou o registro.

▷▷ ENTENDA O STATUS DE ATENDIMENTO:

- » **Atribuído:** atendimento registrado.
- » **Em andamento:** realizado pedido de complementação de informações ao usuário ou pedido encaminhado para resposta do setor técnico responsável.
- » **Encerrado:** Resposta final enviada ao usuário e protocolo encerrado.

▷▷ PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A Lei 13.460/2017 determina como prazo de resposta o tempo de **30 dias prorrogáveis por mais 30 dias**, totalizando 60 dias.

No entanto, caso sua manifestação seja uma **denúncia de assédio moral ou sexual**, a Resolução CGE 50/2023 prevê o prazo de **até 15 dias** para a conclusão.

▷▷ PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

As prioridades legais são aplicáveis no atendimento presencial: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.



**ATENÇÃO!
TODOS OS SERVIÇOS SÃO GRATUITOS**



SERVIÇOS AO USUÁRIO

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

ATUALIZADO EM: 9/6/2025

RESPONSÁVEL: COORDENADORIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: DISPONÍVEL 24H

PREVISÃO TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO: IMEDIATO

PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: IMEDIATO

O QUE É

O Portal da Transparência do Estado do Paraná é uma ferramenta online que permite consultas públicas sobre o uso de recursos públicos pela administração estadual, como folha de pagamento, contratos, viagens, licitações e obras. Por meio dessa ferramenta, o Poder Executivo apresenta as informações de interesse público, e os cidadãos podem exercer o controle social, fiscalizando os investimentos realizados.

DOCUMENTOS E DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Não há necessidade de apresentação de documento ou de preencher cadastro para acessar as informações do Portal. As informações podem ser consultadas sem a necessidade de identificação.

REQUISITOS, FORMAS DE ACESSO, CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ETAPAS:

O portal pode ser acessado por qualquer navegador na internet em computadores, celulares ou tablets. Para isso, basta acessar o site www.transparencia.pr.gov.br e navegar nas consultas existentes.

ONDE REGISTRAR E ACOMPANHAR MANIFESTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS:

O portal www.transparencia.pr.gov.br oferece várias consultas, com filtros para facilitar o acesso aos dados públicos. Caso a informação desejada não for encontrada, ela pode ser solicitada pela Lei de Acesso à Informação. Para isso, há um ícone de balão com a letra “i” em seu interior que remete ao formulário on-line.

Nesse formulário, em Natureza do Atendimento, escolha Lei de Acesso à Informação. O pedido também pode ser feito pelos canais de Ouvidoria.



**ATENÇÃO!
TODOS OS SERVIÇOS SÃO GRATUITOS**



SERVIÇOS AO USUÁRIO

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

ATUALIZADO EM: 9/6/2025

RESPONSÁVEL: COORDENADORIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

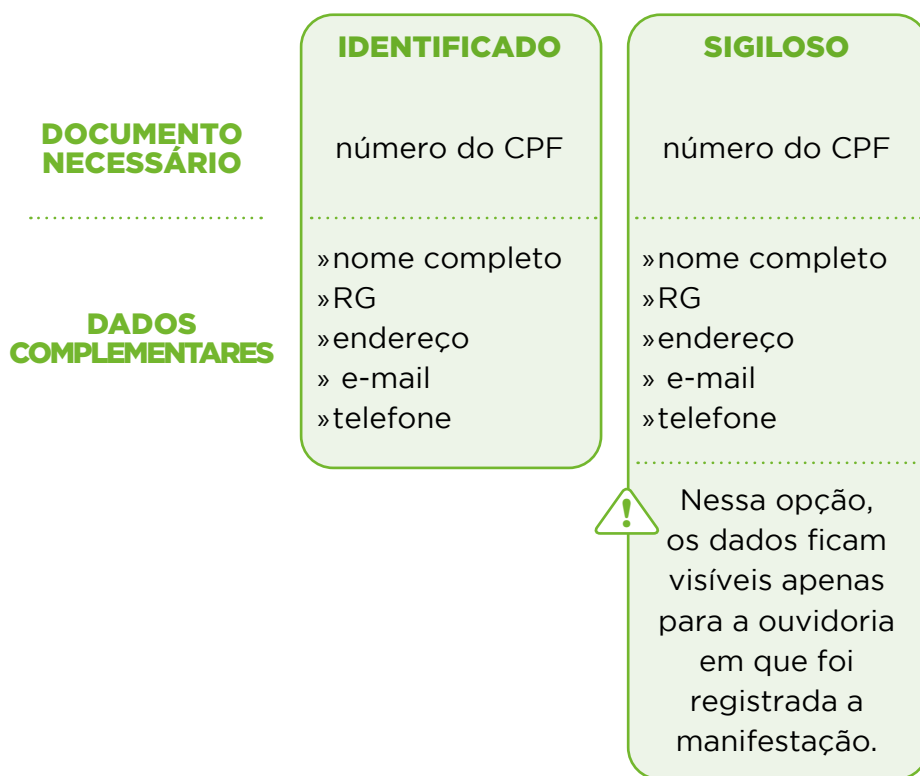
HORÁRIO DE ATENDIMENTO: DISPONÍVEL 24 HORAS

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA: IMEDIATO

O QUE É

A solicitação de informações públicas de órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual é garantida pela Lei Federal nº12.527/2011 e Decreto Estadual nº10.285/2014.

DOCUMENTOS E DADOS DE IDENTIFICAÇÃO



ONDE REGISTRAR E ACOMPANHAR MANIFESTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

Registro:



Site: <https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/aceso-a-informacao>

Acompanhamento:

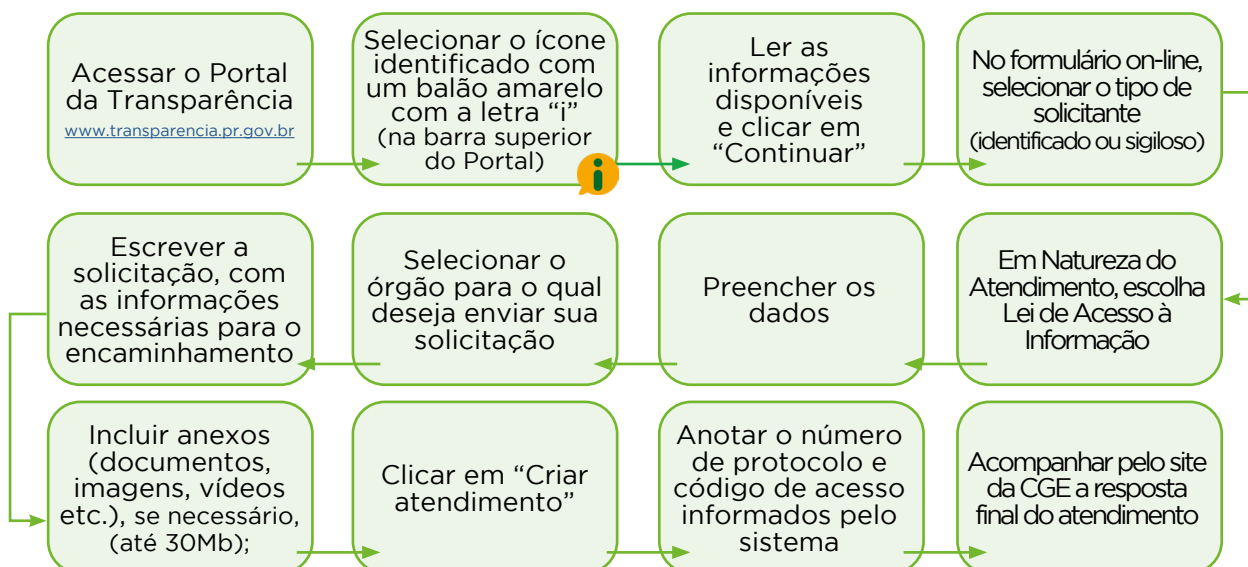


Site: <https://www.transparencia.pr.gov.br/pte/carregar?subgrupo=60&tipoLink=2&tipoCarregamento=4&link=http%3A%2F%2Fwww.portaldatransparencia.pr.gov.br%2F-modules%2Fconteudo%2Fpagina.php%3Fconteudo%3D1055>

REQUISITOS, FORMAS DE ACESSO, CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ETAPAS:

Todo cidadão tem direito a saber como o Estado utiliza seus recursos e a questioná-lo. Não existem requisitos prévios para acessar o serviço. Porém, de acordo com a Lei Federal nº 12.527/2011, não é possível fazer pedido anônimo e o solicitante deve se identificar.

Acesso:



OBS.: Além do acesso pelo Portal da Transparência, as solicitações com base na Lei de Acesso à Informação podem ser feitas pelos canais de Ouvidoria.

SIGO - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

A manifestação registrada na Ouvidoria é processada pelo SIGO (Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias), que gera automaticamente número de protocolo e código de acesso. Esses dados são essenciais para conferir o registro, acompanhar o andamento da sua manifestação pelo site e para consultar a resposta enviada. Guarde essas informações com cuidado, pois funcionam como uma senha exclusiva e comprovam que você realizou o registro.

▶▶ ENTENDA O STATUS DE ATENDIMENTO:

- » **Atribuído:** atendimento registrado.
- » **Em andamento:** realizado pedido de complementação de informações ao usuário ou pedido encaminhado para resposta do setor técnico responsável.
- » **Encerrado:** Resposta final enviada ao usuário e protocolo encerrado.

▶▶ PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A Lei Federal nº 12.527/2011 determina como prazo de resposta o tempo de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias, totalizando 30 dias.

▶▶ PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

As prioridades legais são aplicáveis no atendimento presencial: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.



**ATENÇÃO!
TODOS OS SERVIÇOS SÃO GRATUITOS**



SERVIÇOS AO USUÁRIO

SOLICITAÇÃO DE DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS (LGPD)

ATUALIZADO EM: 9/6/2025

RESPONSÁVEL: ENCARREGADO DE DADOS PESSOAIS

O QUE É

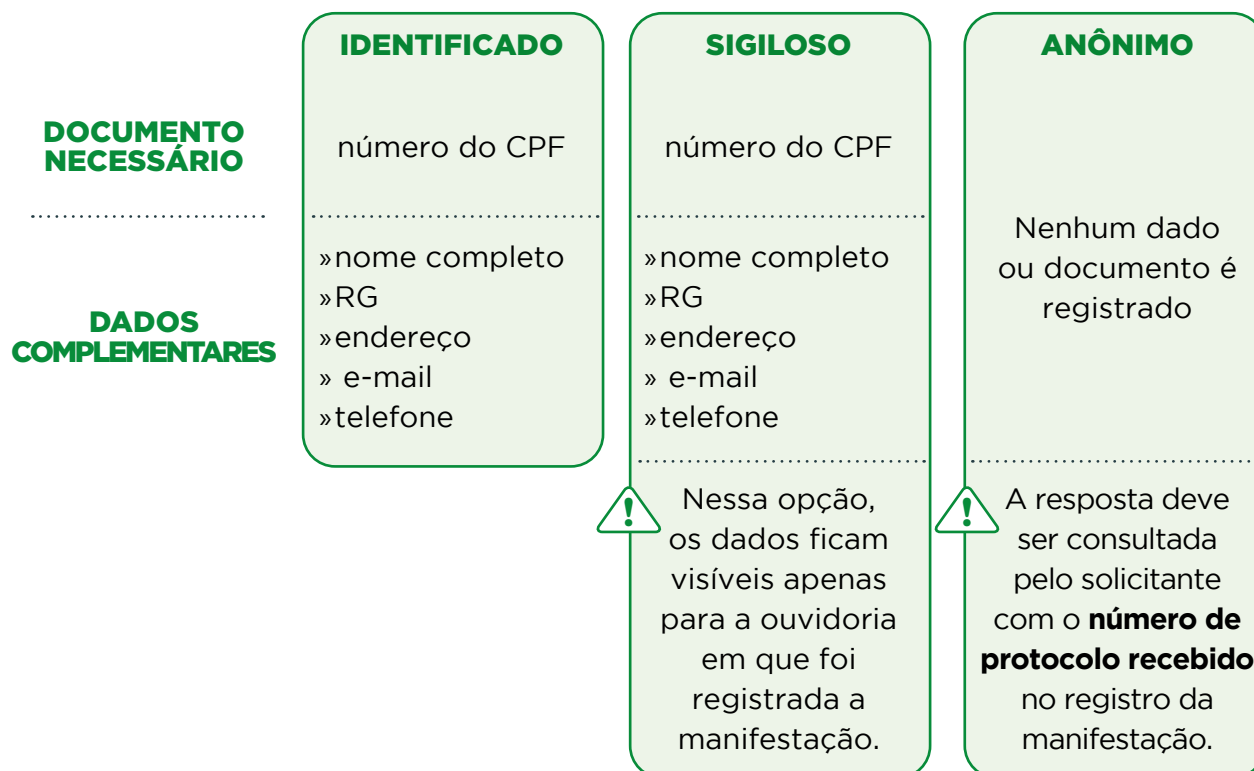
A Lei Federal nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), prevê direitos a todos os cidadãos, que podem solicitar informações, relatórios e a exclusão de registros do banco de dados do órgão estadual.

▷ Os direitos do titular dos dados são:

- Confirmação da existência do tratamento dos dados;
- Acesso aos dados;
- Possibilidade de correção dos dados;
- Possibilidade de anonimização, bloqueio ou eliminação dos dados que sejam desnecessários, excessivos ou tratados em desacordo com a LGPD;
- Portabilidade dos dados, observado os segredos comercial e industrial;
- Eliminação de dados, observado o art. 16 da LGPD;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador (a quem compete decisões referentes ao tratamento de dados pessoais) realizou uso compartilhado de dados;
- Possibilidade de revogação do consentimento, nos casos em que o tratamento de dados for realizado mediante a autorização do titular; e
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento.

DOCUMENTOS E DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Os documentos e dados de identificação necessários para registro da manifestação dependem da forma de identificação escolhida.



ONDE REGISTRAR E ACOMPANHAR MANIFESTAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

Registro:



Portal: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Registre-sua-Manifestacao>

Acompanhamento:



Site: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Consulte-sua-Manifestacao>

REQUISITOS, FORMAS DE ACESSO, CANAIS DE COMUNICAÇÃO E ETAPAS:

Qualquer pessoa que possua dados em tratamento no Estado do Paraná.

Tratamento de dados significa sua coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

▷▷ **PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**
30 dias prorrogáveis por mais 30 dias (Lei 13.460/2017).

CANAIS DE ATENDIMENTO

 SITE CGE: FORMULÁRIO ON-LINE

Horário de atendimento: disponível 24 horas

Previsão de tempo de espera: imediato

Passo a passo:

- » Acessar o link: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Registre-sua-Manifestacao>
- » Selecionar o tipo de solicitante: anônimo, identificado ou sigiloso;
- » Preencher os dados, caso a escolha anterior tenha sido identificado ou sigiloso;
- » Selecionar o órgão para o qual deseja enviar sua manifestação;
- » Preencher a natureza da manifestação:

Solicitação: pedido de informações, providências ou prestação de um serviço.

- » Escrever a reivindicação, com as informações necessárias para o encaminhamento rápido e adequado da manifestação;
- » Incluir anexos (documentos, imagens, vídeos etc.) que comprovem a situação ou auxiliem o entendimento da manifestação (até 30Mb);
- » Clicar em “Criar atendimento”;
- » Anotar o número de protocolo e código de acesso informados pelo sistema;
- » Acompanhar pelo site da CGE as atualizações como: solicitação de complementação de informações feitas pela Ouvidoria e resposta final do atendimento.



ATENÇÃO!
TODOS OS SERVIÇOS SÃO GRATUITOS

SIGO - SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

A manifestação registrada na Ouvidoria é processada pelo SIGO (Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias), que gera automaticamente número de protocolo e código de acesso. Esses dados são essenciais para conferir o registro, acompanhar o andamento da sua manifestação pelo site e para consultar a resposta enviada. Guarde essas informações com cuidado, pois funcionam como uma senha exclusiva e comprovam que você realizou o registro.

▷▷ ENTENDA O STATUS DE ATENDIMENTO:

- » **Atribuído:** atendimento registrado.
- » **Em andamento:** realizado pedido de complementação de informações ao usuário ou pedido encaminhado para resposta do setor técnico responsável.
- » **Encerrado:** Resposta final enviada ao usuário e protocolo encerrado.

▷▷ PREVISÃO DE PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

A Lei 13.460/2017 determina como prazo de resposta o tempo de **30 dias prorrogáveis por mais 30 dias**, totalizando 60 dias.

A Resolução CGE 33, de maio de 2022 determina que **denúncias de assédio** moral ou sexual em ambiente de trabalho envolvendo agentes públicos da administração estadual **tem prazo menor de tramitação**.

▷▷ PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:

As prioridades legais são aplicáveis no atendimento presencial: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.

RUA MATEUS LEME, Nº 2018
CENTRO CÍVICO - CURITIBA/PR
CEP 80530-010
(41) 3883-4000 | WWW.CGE.PR.GOV.BR