



CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

# **SIGO**

## **Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias**

*Atendimento dos pedidos de  
Acesso à Informações Públicas  
Decreto nº 10.285/2014*

# A NOMEAÇÃO DOS AGENTES DE INFORMAÇÃO

- ❖ Em atenção ao disposto no art. 12 do Decreto 9.978/2014, os dirigentes máximos dos Órgãos e Entidades que compõem o Poder Executivo Estadual nomearam formalmente os servidores para desempenhar as atividades de Agente de Informação, que sob as orientações técnicas da CGE, tem a atribuição de desenvolver atividades voltadas ao cumprimento do disposto na legislação de acesso a informações.



# DAS ATRIBUIÇÕES DO AGENTE:

❖ A análise dos pedidos e a intermediação na apresentação da resposta serão realizadas pelo Agente de Informação, que tem a incumbência de (art. 12 do Decreto nº 10.285/2014):



- ✓ Atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;
- ✓ Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- ✓ Protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informações;
- ✓ Incentivar a participação popular estimulando o exercício do controle social.

# PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELOS AGENTES:

- ❖ **Verificar, diariamente, se há junto ao SIGO demandas sob sua responsabilidade.**



- ❖ **Fazer a averiguação prévia, de forma imediata, a fim de retornar o atendimento a Controladoria Geral do Estado – CGE para redirecionamento, caso a análise e a resposta à solicitação não seja da alçada do ente administrativo ao qual foi inicialmente dirigida**

- ❖ **Respeitar os prazos previstos na legislação para o atendimento da demanda:**



- a) Prestar a informação que já esteja disponível de forma imediata (art. 11 da LAI), proporcionando o acesso direto à resposta ou especificando de forma detalhada os procedimentos para localizar o link em que a informação esteja publicada.
- b) Se não for possível responder imediatamente, prestar a informação no prazo de 20 (vinte) dias (art. 18, 1º).

c) Se em 20 (vinte) dias não for possível prestar a resposta, cientificar ao requerente, de forma justificada, que a possibilidade de prorrogação do prazo por dez dias será utilizada pelo ente administrativo (art. 18, 3º).



d) Não ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias para fornecer a resposta, caso seja necessário utilizar a prorrogação.

<b>ETAPA</b>	<b>PRAZO</b>
<b>Resposta do Órgão</b>	<b>20 dias + 10 dias (Prorrogável somente mediante justificativa)</b>
<b>Registro de Recurso</b>	<b>10 dias</b>
<b>Análise do Recurso e Parecer</b>	<b>10 dias</b>





❖ Responder ao que for perguntado de forma completa, clara e objetiva em linguagem de fácil compreensão.

- ❖ Revisar a resposta antes de postá-la, certificando-se que passou pelas análises e revisões das alçadas cabíveis antes de ser disponibilizada, pois após o lançamento no SIGO, não é mais possível retificar o conteúdo entregue ao solicitante.
- ❖ Inserir, sem exceção, o teor da resposta no SIGO, mesmo nos casos em que seja fornecida por distinta forma de contato como e-mail, telefone, carta e outros. Quando a resposta necessitar de planilhas ou relatórios, o SIGO permite a postagem por meio de arquivos que podem ser anexados (botão ANEXO)



- ❖ **Inserir no campo de contato com o solicitante o número do protocolo e as explicações sobre a forma de acompanhamento do trâmite, sempre que houver necessidade da solicitação registrada no SIGO tramitar por protocolado.**
  
- ❖ **Justificar o indeferimento do pedido de maneira legalmente fundamentada, esclarecendo ao solicitante sobre a possibilidade, prazo e condições para interposição de eventual recurso.**



- ❖ Utilizar o botão “PARECER TÉCNICO” para solicitar a colaboração dos demais servidores que possam auxiliar na busca da resposta.

Executar reivindicação do atendimento 22760/2015 Salvar e Enviar Voltar

Dados do atendimento | Dados da reivindicação | Providência Técnica | **Parecer Técnico** | Contato com o Solicitante

Usuários catálogo governo:  Digite parte do nome ou e-mail Últimos 15 endereços utilizados:

\* Para (nome):

\* Para (e-mail):

\* Prazo para a resposta:

Enviar alerta de resposta para responsável do órgão:

Liberar acesso aos anexos desta reivindicação:




\* Pedido de parecer técnico:

[www.sigo.pr.gov.br/pcontroller.php/cclain/execute&id=196227#tab\\_parecerTecnico](http://www.sigo.pr.gov.br/pcontroller.php/cclain/execute&id=196227#tab_parecerTecnico)

## ❖ “PROVIDÊNCIA TÉCNICA”

Executar reivindicação do atendimento 22760/2015 Salvar e Enviar Voltar

Dados do atendimento | Dados da reivindicação | **Providência Técnica** | Parecer Técnico | Contato com o Solicitante

Providencia técnica: ? **B** *I* U |   

Salvar e Enviar

# QUAIS SÃO AS IMPLICAÇÕES DECORRENTES DO DESCUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES CONTIDAS NA LEI DE ACESSO?

- ❖ **Apontamento do nome do órgão/entidade no relatório enviado pela CGE ao Tribunal de Contas do Estado, contendo a identificação do atendimento descumprido – indicativo de descumprimento de legislação vigente;**



- ❖ **Responsabilização do servidor que se recusar a fornecer informação; retardar deliberadamente o fornecimento; intencionalmente a fornecer de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.**

# TRAMITAÇÃO DE RECURSOS



- ❑ Se a negativa se der em razão de sigilo previsto em legislação própria, o agente de informações deverá apontar expressamente o dispositivo legal que resguarda o acesso.

**Cada órgão/ente tem situações específicas que devem ser conhecidas pelas respectivas áreas de competência.**

### **Apenas a título de exemplo:**

- *licitações pelo Regime Diferenciado de Contratações, o orçamento da fase interna é sigiloso (art. 6º da Lei 12.462/2011).*
- *sigilo de proposta apresentada em processo licitatório (art. 3º, 3º da Lei 8666/93).*

- *sigilo de inquérito policial nos casos admitidos pelo Código de Processo Penal (art. 20 do Código de Processo Penal); sigilo dos administradores de sociedades anônimas - sociedades de economia mista ( art. 155, 1º da Lei 6404/76); sigilo fiscal (art. 198 do CTN);*
- *sigilo de processo administrativo disciplinar e de sindicância quando necessário à instrução e previsto nas respectivas leis de regência;*
- *sigilo a respeito de laudos e atestados médicos utilizados para licenças para tratamento de saúde (art. 225 da Lei Estadual 6174/70);*
- *sigilo de documentos coletados para estudo da melhor defesa do Estado em Juízo (art. 7º, II da Lei 8906/94)*

- Se a negativa se der em razão da segurança do Estado ou da sociedade, pelos fundamentos dispostos no art. 23 da Lei nº 12.527/2012 (Lei Federal de Acesso a Informações), será necessário elaborar o Termo de Classificação de Informação – TCI.

TERMO DE CLASSIFICAÇÃO DE INFORMAÇÃO	
ÓRGÃO/ ENTIDADE: (1)	
CÓDIGO DE INDEXAÇÃO: (2)	
GRAU DE SIGILO: (3)	
CATEGORIA: (4)	
TIPO DE DOCUMENTO: (5)	
DATA DA PRODUÇÃO: (6)	
FUNDAMENTO LEGAL PARA A CLASSIFICAÇÃO: (7)	
PRAZO DE RESTRIÇÃO DE ACESSO: (8)	
DATA DA CLASSIFICAÇÃO: (9)	
AUTORIDADE CLASSIFICADORA (10)	NOME:
	CARGO:
(11)	
ASSINATURA DA AUTORIDADE CLASSIFICADORA	



**O TCI deverá ser anexado ao atendimento do SIGO:**

- ❑ Digitalizar o TCI salvando em arquivo PDF » utilizar o botão de ANEXO para inseri-lo no SIGO » justificar a negativa e enviá-lo ao solicitante juntamente com o anexo » utilizar o botão “Contato com o solicitante” e enviar.**



Atendimento 22177/2015

Salvar Pdf Concluir Voltar

Atendimento 22177/2015 Solicitante Reivindicação

Dados da reivindicação

Retornar Atribuir Excluir Encerrar Responsável Anexos

Status: Pendente

\* Forma contato: Internet (Portal) (Este campo não pode ser modificado)

\* Natureza: Denúncia

\* Área: Administração geral

\* Assunto: Informações sobre documentos e protocolos

Atenção: a alteração do assunto irá apagar os dados dos formulários previamente gravados

Protocolo: ex: 120000000 exibir

\* Reivindicação: **B I U**



Executar reivindicação do atendimento 21541/2015

Salvar e Enviar Voltar

Dados do atendimento Dados da reivindicação Providência Técnica Parecer Técnico **Contato com o Solicitante**

Modelos de contato

Órgão Ouvidoria/CGE (CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO)

Modelos disponíveis para o órgão selecionado:

- (SIGO) Acesso à Informação - Contato inicial
- (SIGO) Acesso à Informação-Disponibilização digital
- (SIGO) Acesso à Informação - Identificação
- (SIGO) Acesso à Informação - Não competência

Contato com o solicitante: (Respostas, dúvidas, etc.)

Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, list, link, unlink, undo, redo, print, and font settings.

Permitir resposta do solicitante

Prazo para a resposta 1 prazo em dias.

Modal dialog box for configuring response settings:

- Permitir resposta do solicitante
- Prazo para a resposta 1 prazo em dias.
- Dropdown menu with options: 1, 5, 10, 15, 20, 30

Salvar e Enviar

Matheus Klaus Portes Gruber (Ouvidoria/CGE) - 15/05/2015 14:50

\*\* Reivindicação em análise.

\*\* Entrado em **contato com o solicitante**:



CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO  
Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias

Curitiba, 15 de Maio de 2015

Prezad Alex Haley Almeida da Cruz,

Em conformidade com o disposto no Art. 16, §3º do [Decreto Estadual nº. 10.285/2014](#), solicitamos que Vossa Senhoria, no prazo de 05 (cinco) dias, reformule a solicitação, especificando o pedido de informação de forma clara e precisa, possibilitando a sua análise. Expirado prazo ora assinalado, o presente atendimento será arquivado, restando preservada a possibilidade de Vossa Senhoria registrar nova solicitação, por meio do mesmo canal de acesso.

Para esclarecer eventuais dúvidas, entrar em contato telefônico pelo número 0800-411113, das 08h30min às 18h, de segunda à sexta-feira.

Atenciosamente,  
Controladoria Geral do Estado - CGE

Participe da nossa pesquisa clicando no link abaixo e ajude-nos a melhorar os serviços (apenas alguns instantes):

[www.cge.pr.gov.br/modules/guest/questionarios\\_visit.php?codigo\\_quest\\_selec=1](http://www.cge.pr.gov.br/modules/guest/questionarios_visit.php?codigo_quest_selec=1)

(Aguardando resposta. Prazo para resposta expira em 20/05/2015 14:50)

- ❖ **No mesmo contato em que o acesso foi denegado, o solicitante deverá ser informado de que, querendo, pode interpor recurso administrativo a ser dirigido à autoridade máxima do órgão/ente » art. 20 do Decreto nº 10.285/2014.**
- ❖ **Prazo - 10 dias » contados da ciência da decisão (art. 21 do Decreto nº 10.285/2014) » permitir resposta do solicitante pelo prazo de dez dias, a fim de que ele possa utilizar o SIGO para apresentar as razões do recurso.**

- ❖ **Se a autoridade mantiver a decisão negativa, o solicitante deverá ser informado do inteiro teor da decisão, bem como de que, querendo, pode interpor novo recurso a ser dirigido à Comissão Mista de Reavaliação de Informação – CMRI.**
- ❖ **Prazo – 10 dias »contados da ciência da decisão negativa (art. 23 do Decreto nº 10.285/2014) » permitir resposta do solicitante pelo prazo de dez dias, permitindo que ele utilize o SIGO para interpor o recurso à CMRI.**

- ❖ Havendo interposição de recurso para a CMRI o atendimento deve ser impresso em PDF e transformado em protocolado para ser encaminhado à CMRI/Controladoria Geral do Estado.

PARANÁ GOVERNO DO ESTADO CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias

Atendimento 21191/2015

Salvar Pdf Concluir Voltar

Atendimento 21191/2015 Solicitante Reivindicação

Dados da reivindicação: **Atenção, você é responsável por esta reivindicação.** (Somente você pode modificá-la)

Retornar Atribuir Executar Encerrar Responsável Anexos

Status: Em andamento por CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (Ouvidoria/CGE)

\* Forma contato: Internet (Portal) (Este campo não pode ser modificado)

\* Natureza: Acesso à Informação

\* Área: Administração geral

\* Assunto: Requerimento de acesso a informações - Lei 12.527/2011

Atenção: a alteração do assunto irá apagar os dados dos formulários previamente gravados

Protocolo: ex: 120000000

\* Reivindicação:  **B I U | [Ícones]**

❖ Fazer contato com o solicitante informando sobre o encaminhamento a CMRI e passando o número do protocolado, bem como o link do catálogo de serviços, por meio do qual ele poderá acompanhar a tramitação:

<http://www.cidadao.pr.gov.br/modules/catasg/catalogo.php?servico=85>

The image is a screenshot of a web browser displaying the website [www.cidadao.pr.gov.br](http://www.cidadao.pr.gov.br). The browser's address bar shows the URL `www.cidadao.pr.gov.br/modules/catasg/cidadao.php`. The website header features the Paraná state logo and navigation tabs for 'CIDADÃO', 'EMPRESA', 'TURISMO', 'GOVERNO', 'SERVIDOR', and 'NOTÍCIAS'. The 'CIDADÃO' tab is highlighted with a blue circle. Below the header, a search bar contains the text 'palavra-chave'. A blue arrow points from the 'CIDADÃO' tab to a search box. The search results show a list of services, with 'Protocolo Geral do Estado' highlighted by a blue box. A blue arrow points from this search result to a larger blue-bordered box that contains the details for the 'Protocolo Geral do Estado' service. This box includes a description of the service, a search input field, and contact information. At the bottom of the page, there are various service icons and a 'Meio Ambiente' section.

Catálogo de Serviços - Estad X

www.cidadao.pr.gov.br/modules/cidasg/cidadao.php

Apps Portal da Transparência Expresso Livre - login\* SIGO Agência Estadual de N... Rede de Controle da ... Estatísticas - Portal da... DIOE - Departamento ... Portal de Combate à C...

ir para o conteúdo mapa do site acessibilidade contraste A+ A Transparência

Fale com o governo Pesquisar Cidadão palavra-chave

PARANÁ GOVERNO DO ESTADO

CIDADÃO EMPRESA TURISMO GOVERNO SERVIDOR NOTÍCIAS Todos os sites do Governo

Serviços para o CIDADÃO

**Protocolo Geral do Estado**

Através deste serviço o usuário pode pesquisar o cadastramento e histórico do andamento de processo do Sistema Integrado de Documentos em tramitação na Administração Estadual do Paraná. Digite o número do protocolo sem ponto e com dígito verificador.

Número:  Pesquisar

**Maiores informações:** Disque protocolo - (41) 3313-6080 das 8h30min às 18 horas.

mais acessíveis

- Protocolo Geral do Estado
- Concursos Públicos
- Vagas de Emprego
- Legislação do Paraná
- IPVA
- Certidão de Débitos Tributários e de DA Estadual

Casa Direitos Saude Meio Ambiente

- ✓ Narcodenuncia - 181
- ✓ Emergência
- ✓ Alerta Roubo de Veículos



# CMRI

## ❖ O que é?

CMRI é a Comissão Mista de Reavaliação de Informação.

## ❖ Qual a sua função?

Julgar recurso em face de decisão de negativa ao acesso à informação.

A CMRI poderá :

- ✓ Determinar que o órgão/entidade preste esclarecimentos;
- ✓ Confirmar a decisão do órgão/entidade;
- ✓ Prover o recurso, fixando prazo para o cumprimento da decisão pelo órgão/entidade
- ✓ Requirir da autoridade que classificar informação como ultrassecreta, secreta e reservada, esclarecimentos ou acesso ao conteúdo, parcial ou integral de informação;

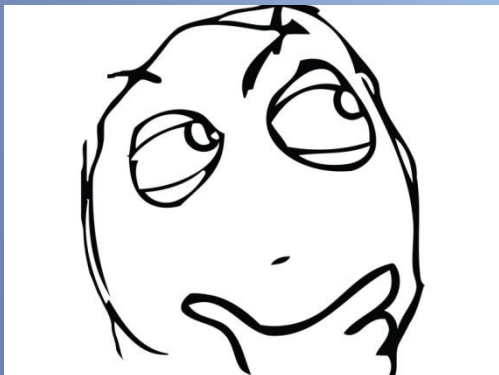
## ❖ Como é composta?

A CMRI é composta por servidores estaduais efetivos e de alta hierarquia, indicados pela autoridade máxima da Pasta e nomeados por Decreto; deve ser integrada por dez servidores (um membro titular e um suplente) oriundos da :

- ✓ Controladoria Geral do Estado;
- ✓ Procuradoria Geral do Estado;
- ✓ Secretaria da Administração e Previdência,;
- ✓ Casa Civil e
- ✓ Secretaria da Fazenda.

**(Art. 47 Decreto Estadual 10.285/14)**

# ENCERRAR



# CONCLUIR

## ❖ ENCERRAR a demanda no SIGO:

Logo após a apresentação da resposta, verificar o preenchimento dos campos “Área” e “Assunto”:

The screenshot shows the interface of the SIGO system. At the top, there is a header with the logo of the State of Paraná and the text "CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias". Below the header, there is a navigation bar with "Atendimento" and "Relatórios" tabs. The main content area shows the details of a demand (Atendimento 21191/2015) with a status of "Reivindicação". A warning message states: "Dados da reivindicação : Atenção, você é responsável por esta reivindicação. (Somente você pode modificá-la)". Below this, there are several buttons: "Retornar", "Atribuir", "Executar", "Encerrar", "Responsável", and "Anexos". The "Encerrar" button is highlighted with a blue arrow. The form fields are as follows:

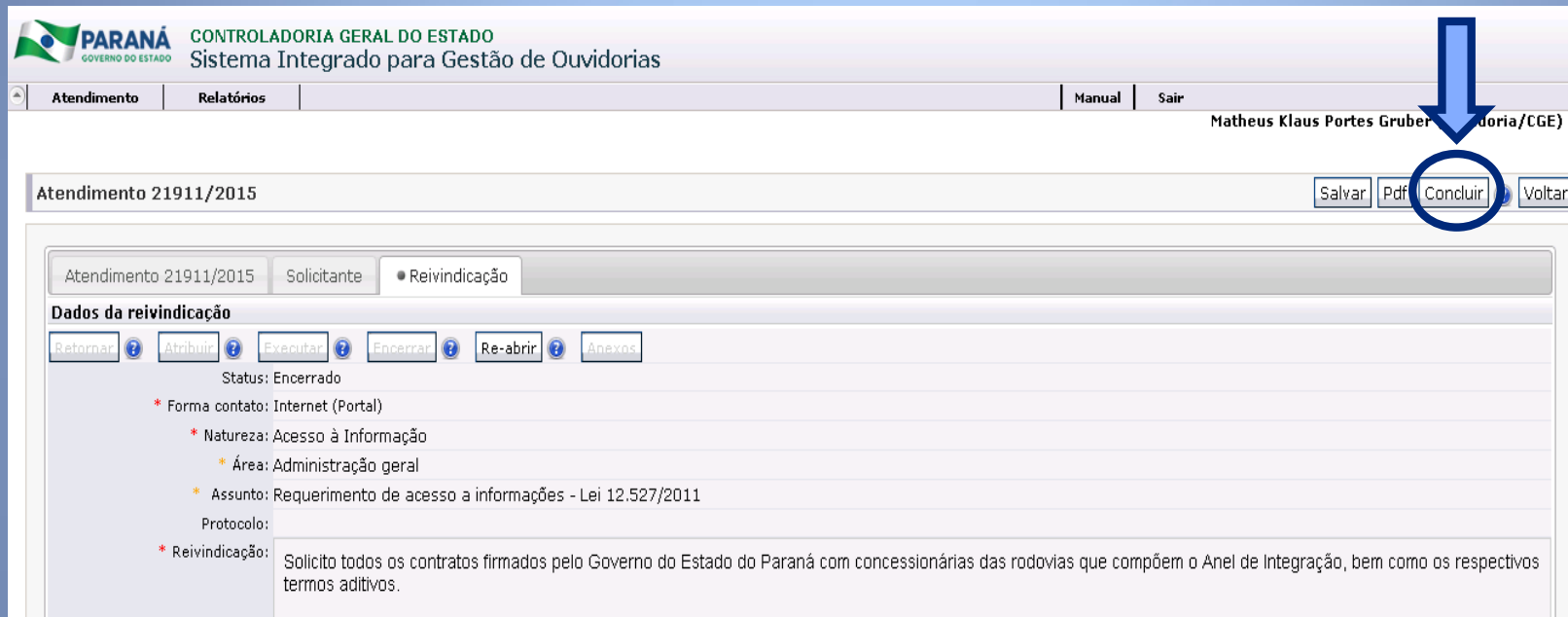
- Status: Em andamento por CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (Ouvidoria/CGE)
- \* Forma contato: Internet (Portal) (Este campo não pode ser modificado)
- \* Natureza: Acesso à Informação
- \* Área: Administração geral
- \* Assunto: Requerimento de acesso a informações - Lei 12.527/2011

Below the "Assunto" field, there is a warning: "Atenção: a alteração do assunto irá apagar os dados dos formulários previamente gravados". At the bottom, there is a "Protocolo:" field with an example "ex: 120000000" and an "exibir" button. The "Reivindicação:" field has a rich text editor with bold, italic, underline, and list icons.

O botão “Encerrar” só será habilitado com os campos devidamente preenchidos, bem como se a resposta já houver sido fornecida:

The screenshot displays the interface of the 'Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias' in Paraná. At the top, the logo for 'PARANÁ GOVERNO DO ESTADO' and the text 'CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO' are visible. Below this, a navigation bar contains 'Atendimento' and 'Relatórios'. The main content area is titled 'Atendimento 21191/2015'. A sub-section shows 'Atendimento 21191/2015' with tabs for 'Solicitante' and 'Reivindicação'. A red warning message states: 'Dados da reivindicação : Atenção, você é responsável por esta reivindicação. (Somente você pode modificá-la)'. Below this, a row of buttons includes 'Retornar', 'Atribuir', 'Executar', 'Encerrar', 'Responsável', and 'Anexos'. The 'Encerrar' button is circled in blue, and a blue arrow points to it from above. The status of the request is 'Em andamento por CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO (Ouvidoria/CGE)'. Other fields include 'Forma contato: Internet (Portal)', 'Natureza: Acesso à Informação', 'Área: Administração geral', and 'Assunto: Requerimento de acesso a informações - Lei 12.527/2011'. A protocol number field shows 'ex: 120000000' with an 'exibir' button. At the bottom, there are formatting icons for bold, italic, underline, and list creation.

❖ Somente após o encerramento do atendimento será habilitado o botão de “CONCLUIR”:



PARANÁ GOVERNO DO ESTADO  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO  
Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias

Atendimento | Relatórios | Manual | Sair  
Matheus Klaus Portes Gruber | Ouvidoria/CGE

Atendimento 21911/2015 [Salvar] [Pdf] [Concluir] [Voltar]

Atendimento 21911/2015 Solicitante • Reivindicação

**Dados da reivindicação**

Retornar [?] Atribuir [?] Executar [?] Encerrar [?] Re-abrir [?] Anexos

Status: Encerrado

- \* Forma contato: Internet (Portal)
- \* Natureza: Acesso à Informação
  - \* Área: Administração geral
  - \* Assunto: Requerimento de acesso a informações - Lei 12.527/2011
- Protocolo:
- \* Reivindicação: Solicito todos os contratos firmados pelo Governo do Estado do Paraná com concessionárias das rodovias que compõem o Anel de Integração, bem como os respectivos termos aditivos.

# DÚVIDAS



**Contatos:**

**(41)3883-4010 ou (41) 3883-4025**

**[transparencia@cge.pr.gov.br](mailto:transparencia@cge.pr.gov.br)**

*Chefe da Coordenadoria de Transparência, Controle Social e Combate à Corrupção:*

**Gerson Luiz Ferreira Filho – [gersonfilho@cge.pr.gov.br](mailto:gersonfilho@cge.pr.gov.br)**

*Assessores:*

**Anne Jaqueline Mosca – [annejm@cge.pr.gov.br](mailto:annejm@cge.pr.gov.br)**

**Eduardo Martini - [eduardomartini@cge.pr.gov.br](mailto:eduardomartini@cge.pr.gov.br)**

**Karlla Hanayane Pereira - [karllah@cge.pr.gov.br](mailto:karllah@cge.pr.gov.br)**

**Matheus K. P. Gruber - [matheusk@cge.pr.gov.br](mailto:matheusk@cge.pr.gov.br)**

**Willian G. da Costa Paes - [wiliancp@cge.pr.gov.br](mailto:wiliancp@cge.pr.gov.br)**