DER PARANÁ

MANUAL DA OUVIDORIA

2026

SUMÁRIO

01	Introdução	3
02	Objetivo	3
03	Abrangência	4
04	Documentos, Programas e Ferramentas	4
05	Procedimento da Ouvidoria	6
06	Relatórios Gerenciais	15
07	Materiais de Referências	16
08	Glossário	18

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria pública constitui importante canal de comunicação, escuta e identificação de problemas e soluções institucionais, possibilitando a interlocução do cidadão com a gestão do órgão e favorecendo uma efetiva participação naquilo que é público. A Ouvidoria assume papel relevante como espaço institucional de escuta, mediação e reconhecimento de pluralidade, constituindo intrumento de promoção e proteção dos direitos humanos e de fortalecimento da democracia participativa.

OBJETIVO

Orientar os servidores do DER/PR, e demais indivíduos que interagem com o processo da ouvidoria, quanto às normas internas de atendimento e encaminhamento de manifestações recebidas, afim de promover a comunicação entre o usuário e a administração pública com integridade, cordialidade e eficiência.

ABRANGÊNCIA

Servidores lotados na Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem do Paraná.

DOCUMENTOS, PROGRAMAS E FERRAMENTAS

Para a realização das atividades pertinentes à Ouvidoria, utilizam-se os seguintes programas e documentos:

SIGO: Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias, é o programa disponibilizado pelo Governo do Estado do Paraná para registro e controle das manifestações, disponível na internet, no endereço: **http://www.sigo.pr.gov.br**

SRE: Utilizado para auxiliar na identificação dos trechos e rodovias de competência do DER/PR, que se encontra disponível na rede e no Sistema Estadual de Legislação, de acordo com o Decreto e anexos vigentes: http://www.der.pr.gov.br/Pagina/Sistema-Rodoviario-Estadual

EXPRESSO: E-mail da ouvidoria: **ouvidoria-der@der.pr.gov.br**, compartilhado pelos servidores que atuam tecnicamente na Ouvidoria, utilizado como canal oficial de comunicação, ampliando as possibilidades de entradas para o cidadão e possibilitando a comunicação interna, suprindo algumas funcionalidades que não estão disponíveis no SIGO.

E-PROTOCOLO: Sistema de Processos Digitais do Estado do Paraná, utilizado para tramitar solicitações que demandem maior interação técnica entre os setores: **https://auth-cs.identidadedigital.pr.gov.br/**

TELEFONE/WHATSAPP: (41) 3304-8131, número utilizado como entrada de manifestações, como opção de contato para o cidadão.

PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA

✓ Gerenciamento de Prazos de Respostas ao Usuário

O gerenciamento de prazos de respostas ao cidadão é efetuado pelo **SIGO** com o, de acordo com as premissas legais, conforme segue:

a) LAI:A informação, quando disponível, deve ser repassada imediatamente ao cidadão, com o prazo de até 20 dias corridos, após a criação do atendimento, caso não seja possível cumprir o prazo, a Lei permite a prorrogação por mais 10 dias corridos, com a devida justificativa, de forma clara e objetiva, enviada pela área técnica responsável pela informação.

b) LEI DAS OUVIDORIAS: A resposta conclusiva dever ser enviada ao cidadão em até 30 dias corridos, a contar da criação do atendimento, sendo permitido por Lei a prorrogação por mais 30 dias corridos, com a devida justificativa, de forma clara e objetiva, enviada pela área técnica responsável pela informação.

Na impossibilidade de cumprir o prazo de resposta do parecer técnico enviado pela ouvidoria, a área técnica deve enviar imediatamente a justificativa, com as devidas motivações.

A prorrogação só poderá ocorrer via sistema com a devida justificativa e TRÊS DIAS antes do atendimento vencer, e após expirado, o sistema não permite esse comando, e o atendimento ficará atrasado, devendo ser priorizado.

Os prazos são finalizados após envio da resposta ao cidadão e o encerramento do atendimento no sistema.

✓ Recebimento das Manifestações

As manifestações podem ser recebidas através dos meios de atendimentos disponíveis ao cidadão, entre eles: site, telefone, presencial, por correspondência, ou e-mail. Elas são classificadas quanto à natureza, sendo: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e acesso à informação. Sendo utilizados os conceitos abaixo, disponibilizados na Cartilha do Cidadão, elaborada pela Controladoria-Geral do Estado:

- ✓ **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

- ✓ **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

- ✓ **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

- ✓ **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

- ✓ **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

- ✓ **Acesso à Informação:** Lei 12.527/2011 que permite a qualquer pessoa, seja física ou jurídica, solicitar informações públicas.

Análise Preliminar das Manifestações

Tão logo o atendimento seja atribuído, a ouvidoria efetuará a leitura atenta do conteúdo da manifestação, de forma imparcial e analítica, e verificará:

a) Se a manifestação contém as informações necessárias para o encaminhamento. Caso não possua, serão solicitados dados complementares ao cidadão e caso não sejam respondidas num prazo pré-estabelecido de 5 dias corridos, o atendimento será encerrado.

b) Se há atendimentos realizados pelo mesmo cidadão com conteúdo similares ou duplicados, de forma a encaminhar apenas um atendimento e classificar os demais como “Sem encaminhamento”, “Duplicado” ou “Similar”.

c) Se há atendimentos recentes com solicitações similares, de forma a inserir uma providência técnica no SIGO, informando o número do atendimento similar e que a resposta será a mesma do encaminhamento já efetuado. E caso haja protocolos recorrentes no sistema, a ouvidoria deverá alertar a área técnica, para atenção especial, reiterando a resposta já prestada e

solicitando os esclarecimentos necessários para o entendimento do cidadão.

d) Se a manifestação é da competência do DER/PR. Caso não seja, e esteja sob a responsabilidade de outro órgão do Estado do Paraná, o mesmo será deverá ser encaminha ao órgão responsável ou a CGE , para o redirecionamento, e o atendimento deixará de constar no sistema do DER/PR. Caso seja de competência municipal ou da união, quando for possível identificar a instituição responsável, a ouvidoria informará ao cidadão, classificará o atendimento como “Outras Instâncias”, e o encerrará no sistema.

e) Se o conteúdo é pertinente ao DER/PR, devendo verificar qual é a área técnica responsável, com o apoio do Sistema Rodoviário Estadual Vigente, e classificar o atendimento conforme as opções no sistema, seguindo para a etapa seguinte.

f) A depender da solicitação, se a resposta for de domínio público, estiver disponível no site do DER, ou for de conhecimento de conhecimento da ouvidoria, a mesma poderá responder, sem encaminhamento interno.

✓ Encaminhamento das Manifestações

Após a identificação da área técnica a ouvidoria enviará uma solicitação de parecer técnico que deverá ser respondida em até 10 dias, podendo ser prorrogado por mais 10, com a devida justificativa, e ainda, em casos excepcionais pelo prazo em que não expire a data legal da conclusão. Em alguns casos, para responder um atendimento, poderá ser necessário solicitar parecer técnico para mais de uma área.

Os encaminhamentos deverão sempre resguardar os dados pessoais do cidadão, expondo apenas os necessários para a realização da reinvindicação, com o consentimento do mesmo, de acordo com a LGPD.

Quando a reinvindicação for muita extensa, confusa, repetitiva, a ouvidoria poderá encaminhar um resumo da manifestação, com o intuito de trazer maior celeridade e efetividade no tratamento da mesma.

As denúncias sensíveis, de corrupção e desvios de conduta, que não possuam cunho estritamente técnico, deverão ser encaminhadas aos Superintendentes e/ou Diretores, para manifestação, com posterior encaminhamento para o Diretor Geral, de acordo com os seguintes preceitos legais, destacando-se:

a) "Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários", de acordo com a Lei as Ouvidorias, Capítulo II, art. 5º, inciso I.
b) "Presunção de boa-fé do usuário", de acordo com a Lei as Ouvidorias, Capítulo II, art. 5º, inciso II.
c) "Sigilo dos dados do denunciante", conforme Resolução 38/CGE/2019.
d) "Levar ao conhecimento de autoridade superior irregularidades de que tiver ciência", de acordo com a Lei Estadual 6174/1970, Capítulo II, art. 279, inciso VIII.

No caso de elogios, cabe ao gestor que recebê-lo, divulgá-lo para a equipe.

Após o encaminhamento sistêmico o status do atendimento será alterado de "atribuído" para "em andamento".

Tratamento das Manifestações

A área técnica deve analisar a reinvindicação cuidadosamente, de maneira imparcial, efetuando as melhorias necessárias e possíveis na prestação de serviços ao usuário, e enviando a resposta conclusiva, de forma objetiva, clara, com linguagem acessível, devidamente motivada, e evidenciada, quando necessário, promovendo a integridade e a transparência.

Caso não seja possível o atendimento do que foi manifestado, a área técnica deverá responder com as devidas justificativas e motivações.

Análise da resposta pela Ouvidoria

Ao receber a resposta de parecer técnico a ouvidoria deverá analisar se a mesma está coerente com a reinvindicação do usuário, efetuando os esclarecimentos necessários e encaminhando para possíveis complementações, sempre se atentando para o cumprimento dos prazos legais.

Resposta ao Cidadão

Após análise a ouvidoria compilará as informações coletadas nos pareceres técnicos recebidos, podendo complementá-los com informações que possui acerca do tema e também reescrevê-los, sem alterar o teor, de forma a facilitar o entendimento do cidadão.

A resposta será enviada ao cidadão, e o atendimento deverá ser encerrado imediatamente no sistema.

Conclusão da Manifestação

Após o encerramento do atendimento o ouvidor deverá efetuar a sua verificação sistêmica, com a maior brevidade possível, afim de validar os trâmites adotados e as informações contidas nos sistemas, devendo efetuar feedback aos envolvidos quando às boas práticas e às inconsistências, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados pela ouvidoria.

RELATÓRIOS GERENCIAIS

O Sistema SIGO disponibiliza a geração de alguns relatórios, porém não atende com eficiência os dados necessários para o segmento no atual momento da Autarquia.

Será elaborado um relatório de Gestão da Ouvidoria com informações mais completas e encaminhado a Alta Administração via e-protocolo no início de cada ano a fim de dar ciência e conhecimento dos resultados das atividades.

MATERIAS DE REFERÊNCIAS

Cartilha do Ouvidor:

http://www.cge.pr.gov.br/FAQ/Cartilha-do-Ouvidor-do-Estado-do-Parana

Cartilha do Cidadão:

http://www.cge.pr.gov.br/sites/cge/arquivos_restritos/files/documento/2019-08/cartilhadocidadao0.pdf

Lei 6174 - 16 de Novembro de 1970: Estabelece o regime jurídico dos funcionários civís do Poder Executivo do Estado do Paraná:

https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=10297&indice=1&totalRegistros=1

Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-018/2018/Lei/L13709compilado.htm

Resolução CGE 007 - 29 de janeiro de 2015 – Regulamenta as Competências dos Ouvidores atuantes nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná:

https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=135916&indice=1&totalRegistros=19&anoSpan=2018&anoSelecionado=2015&mesSelecionado=0&isPaginado=true

Resolução CGE 38 - 18 de outubro de 2019 – Regulamenta as Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes:

https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=228835&indice=1&totalRegistros=44&anoSpan=2019&anoSelecionado=2019&mesSelecionado=0&isPaginado=true

GLOSSÁRIO

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.

AGENTE PÚBLICO: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

ATENDIMENTO: registro de uma manifestação efetuada pelo Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias.

CGE/PR: Controladoria Geral do Estado do Paraná.

DER/PR: Departamento de Estradas de Rodagem do Paraná.

ESCRITÓRIO REGIONAL: Unidade Administrativa da Superintendência Regional.

LAI: Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso as informações.

LEI DAS OUVIDORIAS: Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

LGPD: Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais.

MANIFESTAÇÕES: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

PROCEDIMENTO: modo de fazer (algo); técnica, processo, método.

SERVIÇO PÚBLICO: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

SIGO: Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias, desenvolvido pela CELEPAR, sob a gerência da Ouvidoria Geral do Estado.

SRE: Sistema Rodoviário Estadual: Tem o objetivo de caracterizar a malha rodoviária sob a jurisdição do Estado do Paraná, constituída pelas rodovias estaduais, estaduais coincidentes e acessos estaduais, além de informar a malha rodoviária federal existente em território paranaense.

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL: Unidade técnica do órgão, que atua em uma região geográfica estabelecida, conforme o Sistema Rodoviário Estadual, subordinada à SEDE do DER.

URBANIDADE: conjunto de formalidades e procedimentos que demonstram boas maneiras e respeito entre os cidadãos; afabilidade, civilidade, cortesia.

USUÁRIO: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público