

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

Elaborado em	16/03/2022		Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência			
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior			
Colaboração:	Bruna Maria da Luz			
Assunto:	Procedimento Operacional			

SUMÁRIO

CONTEXTUALIZAÇÃO	2
SEÇÃO OUVIDORIA	3
1. CONCEITOS	3
1.1. OUVIDORIA PÚBLICA	3
1.2. OUVIDORIA DO INSTITUTO ÁGUA E TERRA	4
2. BASE NORMATIVA	4
3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	5
4. PRAZO MÁXIMO DE RESPOSTA AOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA	6
5. ESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS NO PROCESSO DE ANÁLISE	7
6. FLUXO PROCESSUAL DOS ATENDIMENTOS	8
7. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO	9
SEÇÃO DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	11
1. CONCEITOS	11
1.1. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E CONTROLE SOCIAL	11
1.2. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA DO INSTITUTO ÁGUA E TERRA	12
2. BASE NORMATIVA	13
3. PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DO GOVERNO DO ESTADO	14
4. FLUXOGRAMA DE INCLUSÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES NO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DO ESTADO	15
5. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES DIVULGADAS NO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA	15
6. SOLICITAÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	16
6.1. PRAZO DE RESPOSTA PARA SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO	17
6.2. FLUXOGRAMA DA SOLICITAÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	17
7. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DA SOLICITAÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÃO	18
CONSIDERAÇÃO FINAL E DE AVALIAÇÃO GERAL DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PRECONIZADOS	19

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022		Versão: 01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

CONTEXTUALIZAÇÃO

O presente Termo de Estabelecimento de Procedimentos Operacionais foi concebido com o objetivo de definir e padronizar as atividades e tarefas (ações operacionais) executadas na Unidade de Ouvidoria e de Transparência, a qual integra o Núcleo de Integridade e Compliance do Instituto Água e Terra.

Com isso, busca-se a qualidade desejada para a área e para a gestão organizacional, auxiliando os servidores envolvidos na execução dos procedimentos atinentes, observando os prazos legais, fluxos processuais, qualidade de respostas, divulgação de dados para controle social, dentre outros aspectos envolvidos.

O termo em tela foi consolidado em duas seções. Na primeira, serão tratados os aspectos básicos e procedimentos operacionais da Ouvidoria e, na segunda seção os aspectos básicos da Transparência Social. Apesar de serem instrumentos complementares, uma vez que integram mecanismo público que promove interface de dados, orientações e serviços voltados ao cidadão, o controle social e à melhoria contínua das atribuições do órgão, possuem especificidades distintas na operacionalização.

Desse modo, este termo tem propósito de servir como instrumento adicional para a correta condução das atividades das áreas destacadas, portanto, não substitui as normas vigentes a respeito muito menos as demais orientações e determinações advindas da Controladoria Geral do Estado.

Assim, espera-se contribuir com o aperfeiçoamento das ações realizadas pelos servidores envolvidos nos processos abordados, atender com a expectativa de prazo, propiciar a qualidade e a consistência das informações e serviços prestados, além de otimizar os aspectos de controle social.

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022		Versão: 01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

SEÇÃO OUVIDORIA

1. CONCEITOS

1.1. OUVIDORIA PÚBLICA

A ouvidoria pública atua no diálogo entre a sociedade e a Administração Pública. Mais precisamente, na defesa dos direitos dos cidadãos e consumidores dos serviços públicos, no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos.

Dessa forma, objetiva-se uma avaliação justa e imparcial às demandas, por meio de um canal de comunicação direto entre o cidadão e a organização, de forma que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania sejam não somente atendidas de forma clara e objetiva, mas que também possam contribuir na contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Nesse prisma, as ouvidorias possibilitam aos cidadãos o direito de participar na administração pública direta e indireta, conforme estabelecido no § 3º do art.37 da Constituição Federal, especialmente no que se refere ao acesso a registros administrativos e informações sobre atos de governo, apresentação de reclamações além de denúncias.

Além disso, a Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos e, prevê a existência das Ouvidorias em todos poderes e todas esferas administrativas.

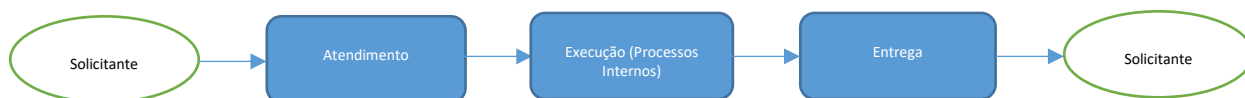
TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

1.2. OUVIDORIA DO INSTITUTO ÁGUA E TERRA

A Ouvidoria do Instituto Água e Terra integra o Núcleo de Integridade e Compliance, portanto está subordinada organizacionalmente à Administração Superior para que suas atribuições sejam executadas com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição. Adstrito a isso, está vinculada às ações e política públicas emanadas da Controladoria Geral do Estado – CGE por intermédio da Coordenadoria de Ouvidorias.

Possui, prioritariamente dentre suas competências, a responsabilidade de receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação, procedimentos e ações de agentes públicos da autarquia.

O processo operacional da unidade de Ouvidoria é acionado de forma exógena, pelo interessado (ação demandada a partir dos canais apropriados de comunicação) gerando a partir de então, as ações operacionais com o objetivo de atender o cidadão ou consumidor do serviço público, quanto a expectativa de prazo e resposta ao objeto de sua reivindicação.



2. BASE NORMATIVA

A base normativa e que rege as atribuições, prazo e demais aspectos concernentes à Ouvidoria, está baseada nos dispositivos abaixo:

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

- [Lei nº13.460/2017](#) – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- [Decreto nº 7791/2021](#) - Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual.
- [Resolução nº 77/2020](#) - Define as competências dos Agentes de Ouvidoria e Transparência atuantes na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual e nos Serviços Sociais, e adota outras providências.
- [Resolução nº 38/2019](#) - Resolução sobre Medidas de Proteção à Identidade dos Denunciantes.

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Água e Terra no cumprimento de suas obrigações, notadamente na condição de canal de comunicação do cidadão com a autarquia, recebe as demandas direcionadas pelos canais de contato abaixo:

- [SIGO \(Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidorias\)](#): Acessado por qualquer cidadão, por meio do portal do governo do estado na web (<https://www.pr.gov.br>) ou por meio das páginas eletrônicas da Controladoria Geral do Estado (<https://www.cge.pr.gov.br>) e do Instituto de Água e Terra (<https://www.iat.pr.gov.br>).
- [Telefone WhatsApp](#): (41) 99554-4542
- [Telefones Fixos](#): (41) 3213-3466 e (41) 3213-3873

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

- **Atendimento Presencial:** Nas dependências da Ouvidoria na sede do IAT, localizada na Rua Engenheiros Rebouças, 1206, bairro Rebouças, Curitiba – PR.

4. PRAZO MÁXIMO DE RESPOSTA AOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

É imperioso que os atendimentos redirecionados pela Controladoria Geral do Estado ou recebidos diretamente na Ouvidoria do Instituto Água e Terra e, subsequentemente, replicados às áreas competentes para suporte, gestão ou informação sejam respondidos no prazo máximo previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, artigo 16:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio

30 dias prorrogáveis por mais 30 dias mediante justificativa

Cabe ressaltar, que o prazo para resposta se inicia no protocolo do atendimento no SIGO, mesmo que seu início tenha sido na Controladoria Geral do Estado.

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

5. ESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS NO PROCESSO DE ANÁLISE

Considerada a estrutura de recursos humanos ora disponível para a execução do fluxo processual de resposta, levando em conta a estrutura organizacional da entidade, o número de atribuições e competências atribuída a todos os níveis hierárquicos, a complexidade das tarefas, processos e o grande volume de trabalho e de demandas, os atendimentos recebidos observarão a estrutura hierárquica a seguir:

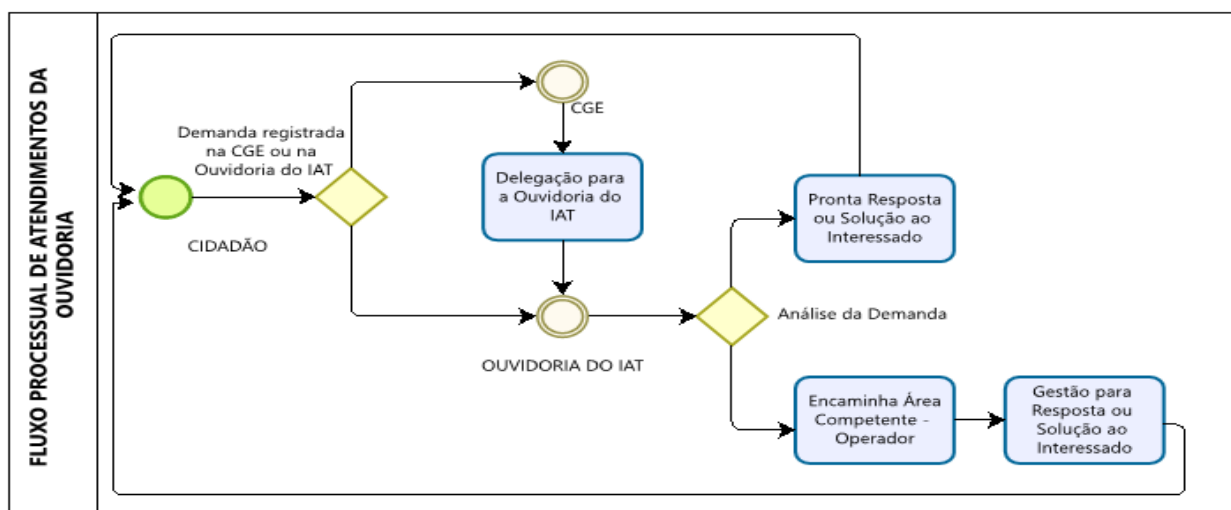
- **Ouvidor** – Formalmente designado por ato administrativo da entidade, responsável pela gestão da unidade de ouvidoria, tendo como principais atribuições: a) receber as reivindicações da população; b) Analisar, responder ou redirecionar ao organismo ou unidade administrativa competente para solução; c) Monitorar fluxo de informações, prazo de reposta e soluções; d) Gestão das demandas com vista a efetividade, eficácia e eficiência dos processos organizacionais; e) relatórios gerenciais identificando natureza, localização, quantidade de demandas para apuração de pontos frágeis da organização, de forma buscar correção dos procedimentos errados, persistentes para a melhoria da qualidade da administração; f) atender ao cidadão no menor prazo possível, buscando clareza, objetividade, resultado positivo ou satisfatório para sua reivindicação.
- **Staff ou equipe técnica** – O ouvidor poderá ser assistido por equipe técnica (servidor, estagiário o terceirizado), com vista ao suporte e desenvolvimentos das competências da unidade de ouvidoria, atingimentos dos objetivos organizacionais propostos, além dos atendimentos aos aspectos legais concernentes a matéria, notadamente quanto a observação dos prazos de resposta.
- **Operadores Setoriais/Ouvidores Setoriais** – Servidores lotados na estrutura organizacional básica da instituição, designados ou nomeados para o exercício de Chefia, Gerência ou Direção de unidade técnico-administrativa e que atuam na gestão dos

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

atendimentos, podendo: abrir, atribuir, executar e encerrar o atendimento, responsável pelas providências a serem executadas, controla o andamento da reivindicação até a sua conclusão dentro do departamento que está lotado. Tem acesso também a listagem dos atendimentos e pode executar os filtros nos atendimentos na unidade na qual está vinculado.

6. FLUXO PROCESSUAL DOS ATENDIMENTOS

Os atendimentos atribuídos a Ouvidoria do Instituto Água e Terra, obrigatoriamente, observarão no decorrer de seu trâmite, observado o prazo máximo de resposta, o fluxo processual definido na figura a seguir.

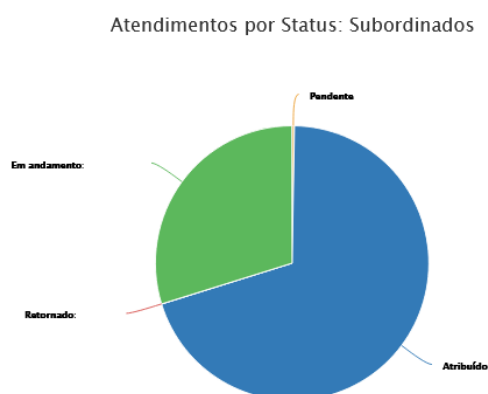
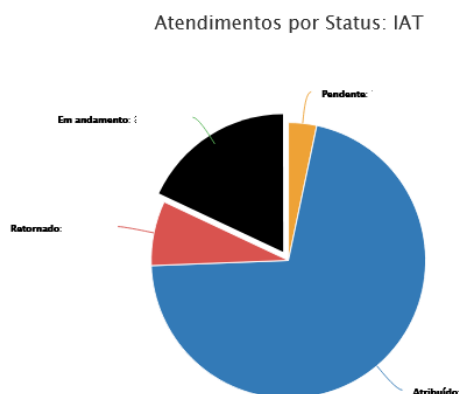


TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022		Versão: 01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

7. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO

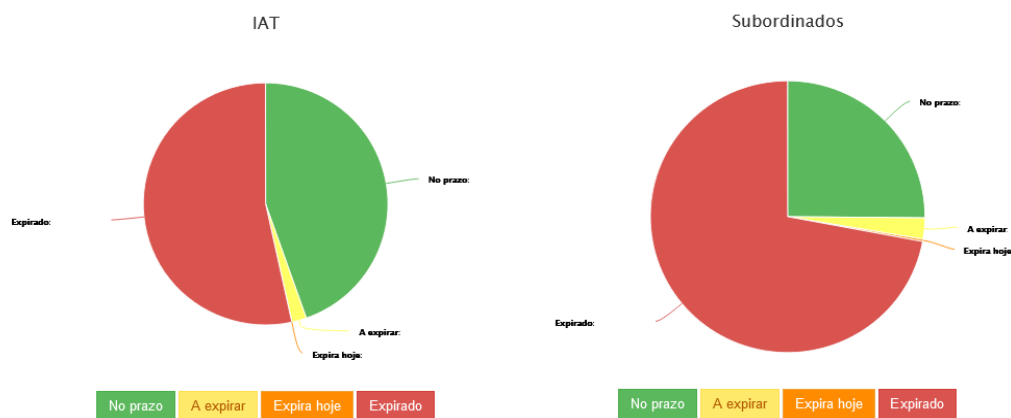
De forma sistemática será realizado pela Unidade de Ouvidoria e de Transparência, o monitoramento dos atendimentos atribuídos ao Instituto Água e Terra, bem como às demais unidades organizacionais, por meio da ferramenta “Dashboard”, que compõe o Sistema de Gestão de Ouvidorias (SIGO), no qual é possível aduzir e analisar gerencialmente:

- [O status dos atendimentos do órgão \(Ouvidoria e demais unidades\): pendente, em atendimento, atribuído e retornado;](#)



TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

- [Status dos atendimentos do órgão por prazo \(no prazo, a expirar, expira hoje e expirado\);](#)



- [Classificação de demandas por data de entrada, atendimento aguardando atuação e por intervalo de atuação.](#)

<p>Top: mais antigos</p> <ul style="list-style-type: none"> 72814/2021 79231/2021 79439/2021 79492/2021 81761/2021 91482/2021 92241/2021 93493/2021 93574/2021 94300/2021 	<p>Top subordinados: mais antigos</p> <ul style="list-style-type: none"> 77015/2021 79558/2021 79844/2021 82182/2021 91069/2021 91590/2021 91903/2021 92495/2021 92843/2021 95127/2021
<p>Top: há mais tempo sem atuação</p> <ul style="list-style-type: none"> 79231/2021 91482/2021 92241/2021 93574/2021 81761/2021 94838/2021 95485/2021 79492/2021 97760/2021 98157/2021 	<p>Top subordinados: intervalo de atuação</p> <ul style="list-style-type: none"> 77015/2021 91903/2021 82182/2021 91590/2021 92495/2021 79558/2021 92843/2021 95127/2021 96182/2021 98238/2021

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022		Versão: 01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

SEÇÃO DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

1. CONCEITOS

1.1. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E CONTROLE SOCIAL

O fornecimento de informações pelo setor público à sociedade é denominado de princípio da transparência, a qual deve estar presente nas ações, decisões e atos emanados dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, Ministério Público e Tribunal de Contas, conforme prevista em legislação federal e estadual.

A transparência aproxima a sociedade da gestão pública, estimulando a participação e o controle social das ações do governo e de seus representantes. Conforme precitado, os órgãos públicos têm por obrigação proporcionar a divulgação das informações promovendo a transparência de suas ações e a sociedade tem o direito ao acesso à informação clara e objetiva e ao controle da administração pública, como forma de cidadania.

A transparência leva a um ambiente de análise, reflexão e debate sobre a gestão pública, para que isso ocorra de forma eficiente é necessário que os gestores públicos divulguem de forma cristalina as ações realizadas.

Sob esse prisma, a interação da transparência e do controle social acontece de forma complementar, onde as informações disponibilizadas pelos órgãos e entidades governamentais devem permitir a instrumentalização do controle social e o exercício da cidadania.

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022		Versão: 01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

Vislumbra-se, por intermédio de um controle social atuante ser possível garantir melhores serviços prestados pelo setor público, pois a partir do momento em que o Estado cumpre o dever de permitir que os gastos governamentais sejam fiscalizados estará fomentando o controle social direto e a participação da sociedade, ou seja, estará promovendo a cidadania e a otimização de recursos.

Para cumprir esse objetivo, o Poder Público deve oferecer ferramentas ou mecanismos que permitam ao cidadão melhor acompanhar o uso dos recursos públicos em diversas etapas e que permitam a consulta de dados e informação acerca do funcionamento do governo sob diversas perspectivas.

1.2. TRANSPARÊNCIA PÚBLICA DO INSTITUTO ÁGUA E TERRA

As atribuições que concernem aos órgãos da administração pública, direta e indireta, neste caso, especificamente no que concerne ao Instituto Água e Terra, com vista a divulgação de dados e informações para atendimento dos aspectos de transparência pública e de controle social estão vinculadas às demais atribuições da ouvidoria, justificada a complementariedade das competências.

Dessa forma, todas as tarefas correspondentes às atividades de ouvidoria e de divulgação para controle social estão vinculadas à Unidade de Ouvidoria e de Transparência do Instituto Água e Terra.

Conforme retrocitado neste termo, a unidade integra o Núcleo de Integridade e Compliance e está subordinada à Administração Superior do Instituto Água e Terra. Assim, de forma análoga aos aspectos de Ouvidoria, está vinculada à Controladoria Geral do Estado por intermédio da Coordenadoria de Transparência e Controle Social no que concerne aos procedimentos e demais ações atinentes à transparência.

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

Para cumprir com os objetivos afetos a matéria, os dados que versam sobre receitas, despesas, contratos, licitações e funcionamento do Estado, dentre outras informações são disponibilizadas pela Unidade de Ouvidoria e Transparência do Instituto Água e Terra no Portal de Transparência do Governo do Estado.

2. BASE NORMATIVA

A divulgação de dados e informações junto ao Portal de Transparência do Estado com o objetivo de adimplir com as obrigações legais que permitam o controle social, bem como o atendimento de solicitações de acesso a informação deverão observar o contido na legislação abaixo.

- [Decreto nº 10.285/2014](#) - Dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, que garante o acesso à informação, nos termos da legislação vigente.
- [Lei nº 12.527/2011](#) - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- [Lei nº 12.846/2013](#) - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
- [Decreto nº 7.724/12](#) - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações.

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

- [Resolução nº 055/2021](#) - Especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.

3. PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DO GOVERNO DO ESTADO

No Paraná, as informações sobre como o Governo usa o dinheiro público estão disponíveis a todo cidadão no Portal de Transparência (<http://www.transparencia.pr.gov.br/pte>), principal ambiente de divulgação de informações para a população.

Nesta plataforma o cidadão pode fazer a consulta na tela ou baixar os dados pretendidos em planilhas e em formato aberto, o que possibilita o cruzamento e reorganização de informações.

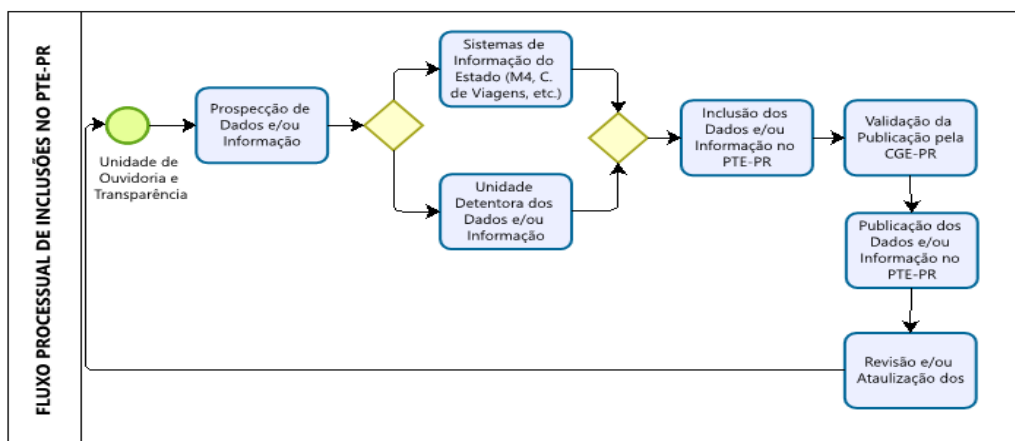
Para a devida manutenção dos dados, a unidade de Ouvidoria e Transparência do Instituto Água e Terra consulta os sistemas de informação do governo com o objetivo de adimplir com o compromisso de divulgar os dados considerados obrigatórios, dentre os quais: a) competências, estrutura organizacional e funcionamento; b) quadro de recursos humanos; c) remuneração dos servidores; d) patrimônio móvel; e) patrimônio imóvel; programas, projetos, ações e metas do órgão; f) convênios; g) despesas, h) licitações; i) contratos e j) despesa com viagens.

Também são consultadas as unidades da estrutura básica para divulgação de dados que estão atrelados às competências do órgão, tais como: a) Fundo Estadual do Meio Ambiente; b) licenças ambientais emitidas; c) agenda executiva da administração superior; dentre outras.

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidoria e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

Para garantir a atualização e a precisão dos dados, a Coordenadoria de Transparência e Controle Social, da Controladoria-Geral do Estado é a responsável por monitorar a inserção de dados.

4. FLUXOGRAMA DE INCLUSÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES NO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA DO ESTADO



Powered by
bizagi
Modeler

5. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES DIVULGADAS NO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA

A Unidade de Ouvidoria e de Transparência realizará mensalmente a verificação dos dados publicados no Portal de Transparência, com o objetivo de assegurar a exatidão e a atualização constante.

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022		Versão: 01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

Além do monitoramento para evitar eventuais inconsistências nos dados considerados obrigatórios e específicos relativos ao órgão, serão ainda prospectados de forma permanente, dados e informações que digam respeito às competências do órgão e que sejam de relevante interesse público com o intuito precípuo de ampliar o rol de consultas disponibilizada junto ao Portal de Transparência.

6. SOLICITAÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

A Constituição Federal determina que todos têm direito a receber informações de órgãos públicos, exceto àquelas “cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

A Lei Federal nº 12.527/2011 criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades, inclusive entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos.

Os procedimentos que garantem o acesso à informação no Poder Executivo paranaense estão definidos no Decreto Estadual nº 10.285/2014.

O principal meio para pedir informações é o Portal da Transparência. Na barra superior há um ícone, identificado com um balão amarelo com a letra “i”, que direciona o usuário ao formulário on-line (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC), com opção de anexar documentos.

Todavia, a solicitação de acesso a informação poderá ser realizada também, por intermédio do SIGO (Sistema de Gestão de Ouvidorias), o qual poderá ser acessado pelo link de ouvidoria existente no portal do governo do estado (<https://www.pr.gov.br>) e nas páginas eletrônicas da Controladoria Geral do Estado (<https://www.cge.pr.gov.br>) e do Instituto Água e Terra (<https://www.iat.pr.gov.br>).

Além dos canais acima, a solicitação, poderá ser protocolada pessoalmente na sede do IAT.

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

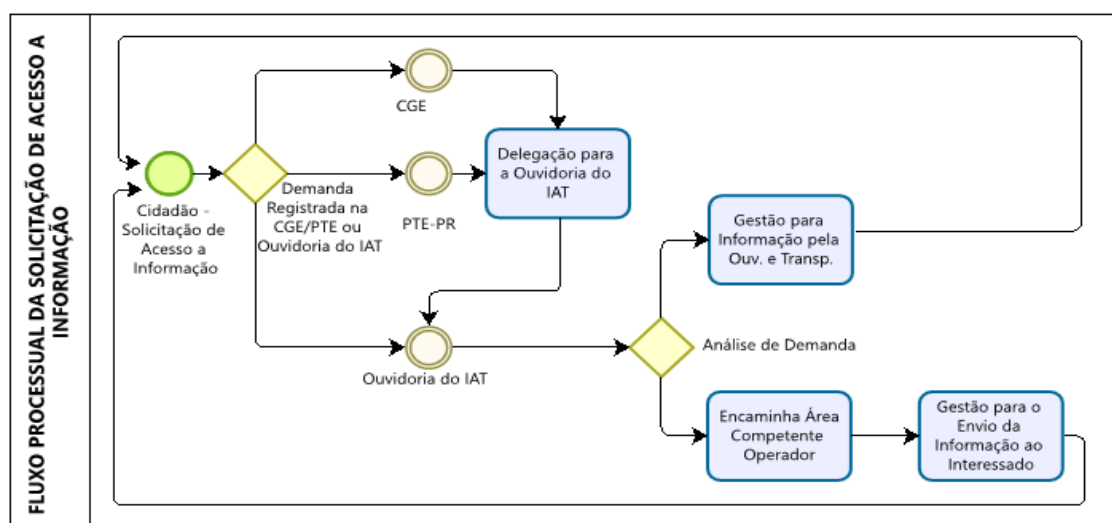
6.1. PRAZO DE RESPOSTA PARA SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Conforme estabelece o artigo 11, §1º e 2º da Lei 12.527/2011, o órgão deve liberar imediatamente acesso a informação requerida. Se não puder, terá no máximo 20 (vinte) dias para a resposta. O prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Solicitação de Acesso a Informação

20 dias prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa

6.2. FLUXOGRAMA DA SOLICITAÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÃO









TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

7. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DA SOLICITAÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

O acompanhamento das solicitações de acesso a informação será realizado pela Unidade de Ouvidoria e Transparência por meio da aplicação do filtro “Lei de Acesso a Informação” no campo “natureza” da solicitação e conseqüentemente, a extração de relatórios gerenciais do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SIGO.

Assim sendo, será possível realizar de forma efetiva e eficaz, o acompanhamento dos atendimentos, prazo decorrido e resposta ao interessado.

▼ Filtros para a listagem de atendimentos

Protocolo:	<input type="text"/>	  
	Ex: 1234/2022	
Nome do Solicitante:	<input type="text"/>	  
	Digite partes do nome do solicitante.	
Reivindicação:	<input type="text"/>	
	Digite palavras contidas no texto da reivindicação. Ex: segurança, escola	
Status:	<input type="text" value="-- Seleccione --"/>	
Situação Excepcional:	<input type="text" value="-- Seleccione --"/>	▼
Natureza:	<input type="text" value="× Lei de Acesso à Informação"/>	×

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022	Versão:	01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

CONSIDERAÇÃO FINAL E DE AVALIAÇÃO GERAL DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PRECONIZADOS

Inobstante os procedimentos operacionais instituídos para regulamentar as ações internas a serem desenvolvidas pela Unidade de Ouvidoria e de Transparência social e demais servidores envolvidos, visando a melhoria contínua dos serviços prestados, deverá ser realizada trimestralmente pela unidade, a avaliação da eficácia da atuação por meio de indicadores que permitam aferir o desempenho.

Indicadores quantitativos e qualitativos como número total de atendimentos recebidos, número total de atendimentos por unidade organizacional, prazos de resposta (prorrogações, prazos expirados, etc.), conteúdo das respostas, natureza das solicitações, inferência sobre pesquisa de satisfação, dentre outros deverão ser levados em conta para análise dos processos e procedimentos internos.

O escopo dessa avaliação basear-se-á no conceito do PDCA, ou seja, a gestão abrangerá quatro etapas: planejamento (P); execução (E), avaliação (A) e controle (C).

- **Planejamento (P):** modelagem de processos e procedimentos internos por meio do Termo de Estabelecimento de Procedimentos Operacionais.
- **Execução (E):** Aplicação do conceito exposto no Termo de Estabelecimento de Procedimentos Operacionais e execução das ações.
- **Avaliação (A):** monitoramento e avaliação das ações e procedimentos operacionais por intermédio dos indicadores de desempenho.
- **Controle (C):** controle operacional: ajustes na execução de processos e projetos.

Dessa feita, o presente termo e os procedimentos operacionais ora instituídos estarão sujeitos a revisão com o objetivo de aperfeiçoamento contínuo das atividades para melhores resultados.

TERMO DE ESTABELECIMENTO DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS			
Elaborado em	16/03/2022		Versão: 01
Unidade Emitente:	Ouvidora e Transparência		
Autor:	Ilton Ferreira Mendes Junior		
Colaboração:	Bruna Maria da Luz		
Assunto:	Procedimento Operacional		

Nessa toada, ainda serão levados em conta outros aspectos associados à gestão e que poderão produzir efeitos corretivos e de melhoria no fluxo processual das demandas, que a guisa de exemplo podemos citar: definição de responsabilidade, força de trabalho disponibilizada, avaliação da delegação de resposta entre os níveis organizacionais, treinamento e qualificação de servidores no uso da ferramenta (SIGO).

Conclui-se, portanto, que as etapas de avaliação e controle serão imprescindíveis para o sucesso da gestão dos processos da ouvidoria e de transparência. Na etapa de avaliação será possível comparar o planejado no termo e seus efeitos produzidos, além de identificar eventuais falhas e inconsistências ocorrida nos processos sugerindo alternativas de caminhos. Enquanto isso, a etapa de Controle permitirá a tomada de decisão acerca de como corrigir as disfunções apontadas na etapa de avaliação, bem como ações consideradas preventivas baseadas em feedback.