



A IMPORTÂNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O CONTROLE INTERNO

CONTROLE INTERNO

Conjunto de ações voltadas para garantir o controle.

Monitoramento/fiscalizar

“Uma controladoria interna eficiente e bem estruturada reflete na **detecção** e **correção** de irregularidades administrativas, no aprimoramento da gestão pública, na **promoção da transparência** e do **controle social**, atividades todas que concorrem, de forma decisiva, para a **prevenção** de ilícitos mais graves, como os atos de corrupção.”

MPPR

O QUE É O CONTROLE INTERNO?

Art. 74. Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, de forma integrada, sistema de controle interno com a finalidade de:

I - avaliar o cumprimento das metas previstas no plano plurianual, a execução dos programas de governo e dos orçamentos da União;

II - comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

III - exercer o controle das operações de crédito, avais e garantias, bem como dos direitos e haveres da União;

IV - apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional. (Brasil, 1988).

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO - CGE

❑ Lei 17.745/2013;

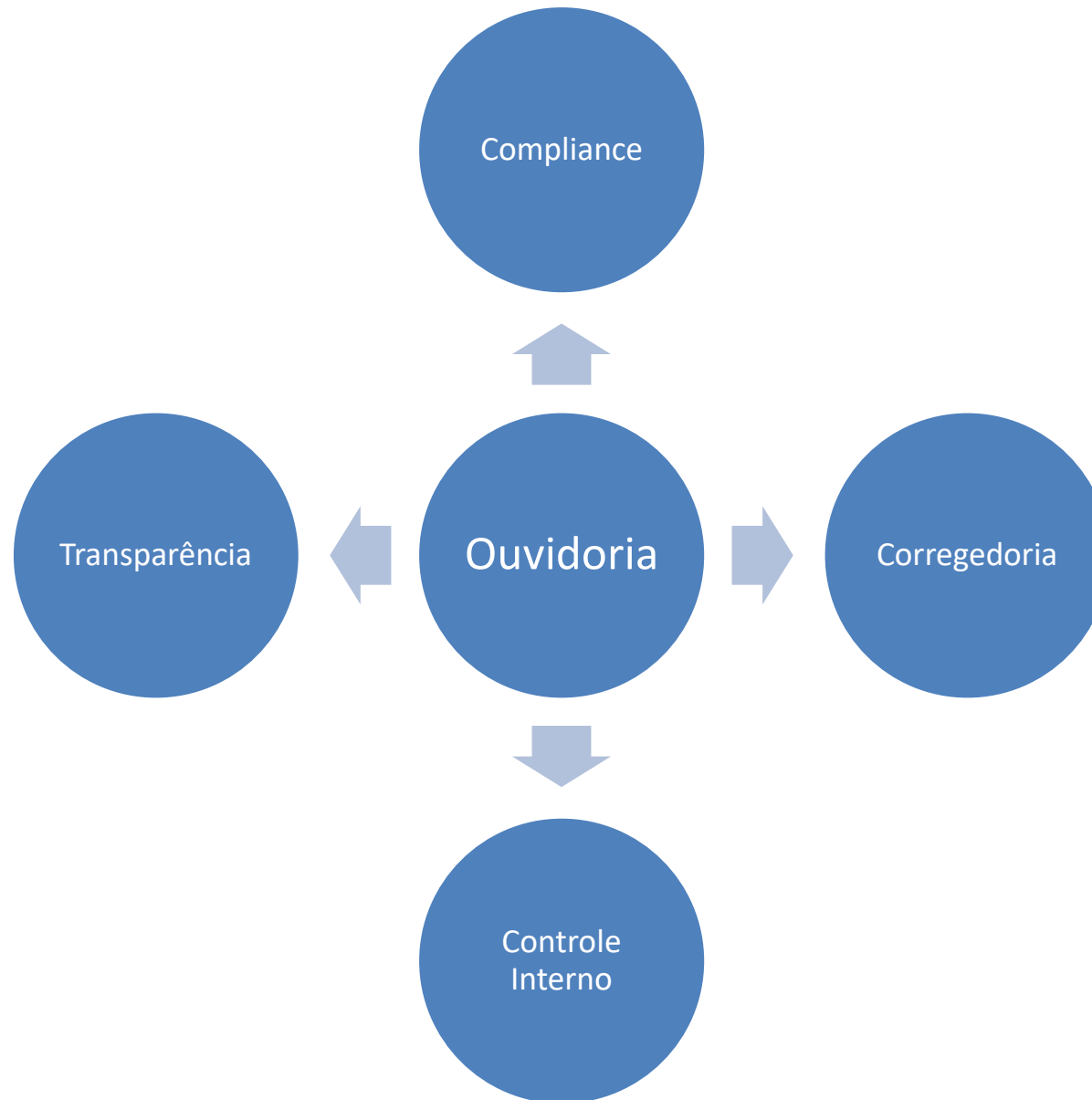
❑ Lei 19.848/2019;

❑ Decreto Estadual 2741/2019.

Sistema de Controle interno através das
Coordenadorias

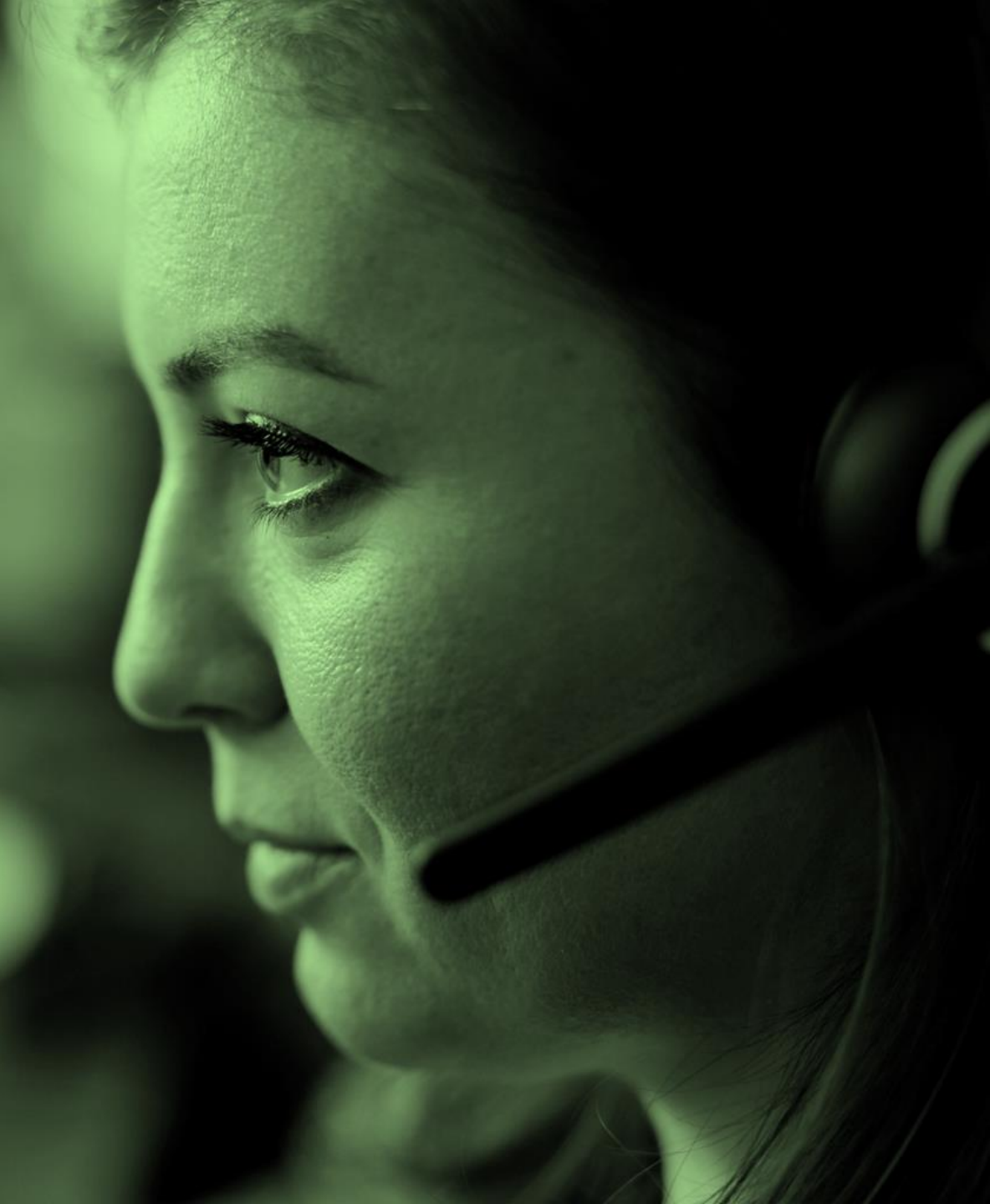


CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO - CGE



ESTRUTURAÇÃO OUVIDORIA- GERAL DO ESTADO DO PARANÁ

- ❑ Ferramenta estratégica de gestão;
- ❑ Setor de inteligência.



LINHA DO TEMPO



1549

BRASIL
COLÔNIA

OMBUDSMAN

1809



1986

CURITIBA

PARANÁ

1991

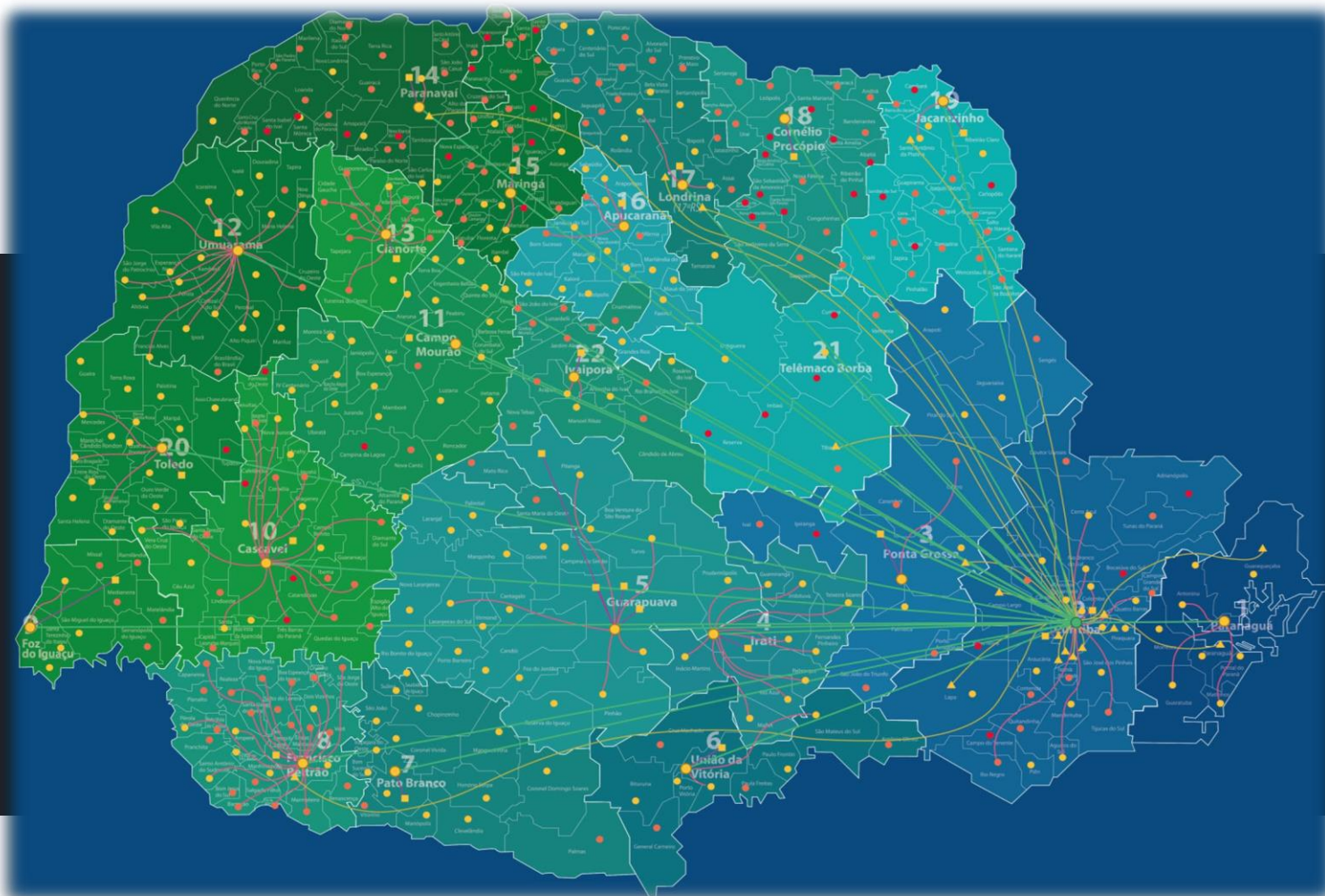


REDE DE OUVIDORIAS

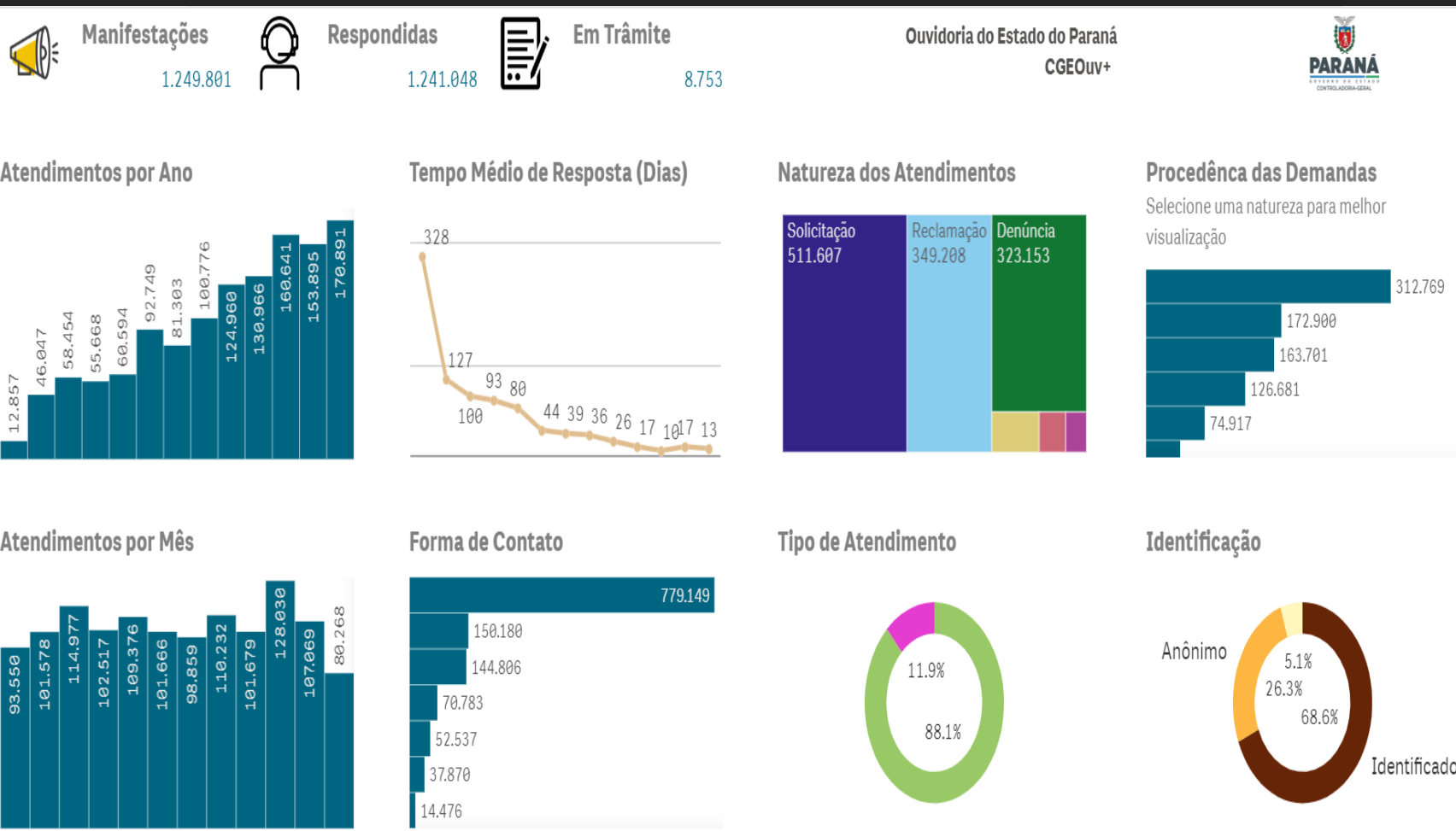
83 Ouvidorias setoriais;


195 Ouvidorias Gerais municipais;

525 Ouvidorias de saúde.



ouvidoria





Ouvidoria não é apenas um lugar de “boa ação”!

A ferramenta de gestão é uma **ferramenta administrativa que simplifica e melhora o processo de gerenciamento de um órgão.**

A ferramenta de gestão é importantes para guiar a gestão a tomar medidas assertivas, com base em dados reais e no funcionamento diário do órgão..



COMO ESTRUTURAR UMA OUVIDORIA ?

- ❑ Instrumento de gestão;
- ❑ Fluxograma das ações;
- ❑ Plano de trabalho;
- ❑ Apresentação da Ouvidoria para colegas e gestão;
- ❑ Relatórios para as áreas técnicas;
- ❑ Divulgação da Ouvidoria;
- ❑ Registro de todas as manifestações;
- ❑ Cursos e certificações;
- ❑ Fazer parcerias;
- ❑ Escrever trabalhos com boas ações da Ouvidoria
- ❑ Estruturar o sistema informatizado



OUVIDORIA
PÚBLICA
PARANÁ

CGE
CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ

A OUVIDORIA É O CANAL OFICIAL PARA DENÚNCIAS



telefone
0800 041 1113



whatsapp
(41)3883-4014



site:[www.cge.pr.gov.br/Pagina/
Registre-sua-Reivindicacao](http://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Registre-sua-Reivindicacao)

pessoalmente ou correspondência (atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 18h)
Rua Mateus Leme, nº 2018, Centro Cívico 80.530-010 - Curitiba/PR

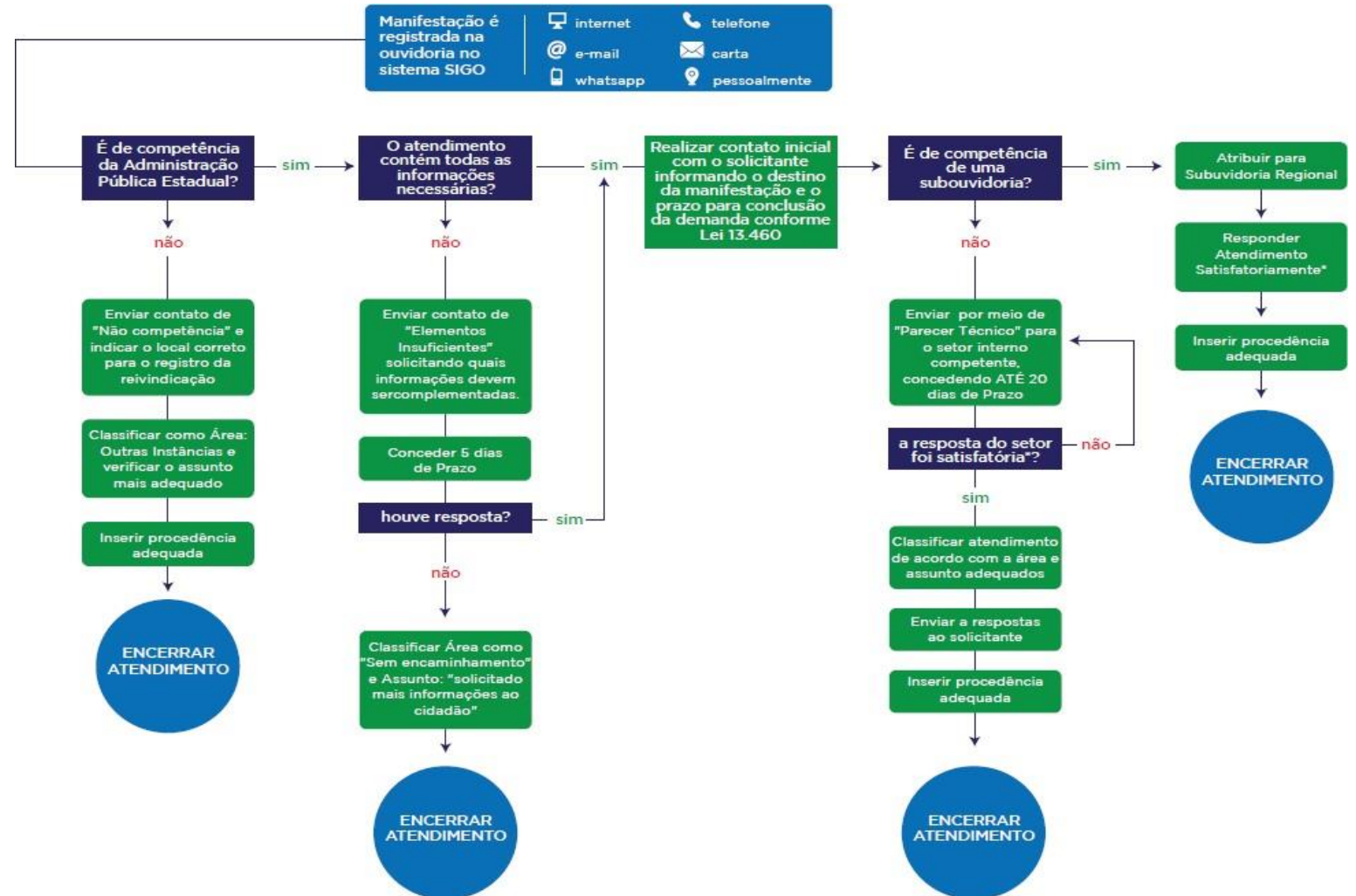
ESTRUTURAÇÃO LEGAL

- **1988 – CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988;**
- **2017 – Lei 13.460/2017** – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- **2019 – Decreto Estadual 2741/2019** – Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE;
- **2019 – Decreto Estadual 2902/2019** - Regulamenta a Lei nº 19.857, de 29 de maio de 2019, que instituiu o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual.
- **2021 – Decreto Estadual 7791/2021** – Dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual;
- **2022 – Resolução CGE 33/2022** – Especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná;
- **2023 – Resolução CGE 44/2023** – Criação da Ouvidoria da Mulher Servidora
- **2023 – Resolução CGE 51/2023** – Especifica o fluxo das manifestação de assédio sexual contra servidoras.

ESTRUTURAÇÃO LEGAL

IN 07/2022

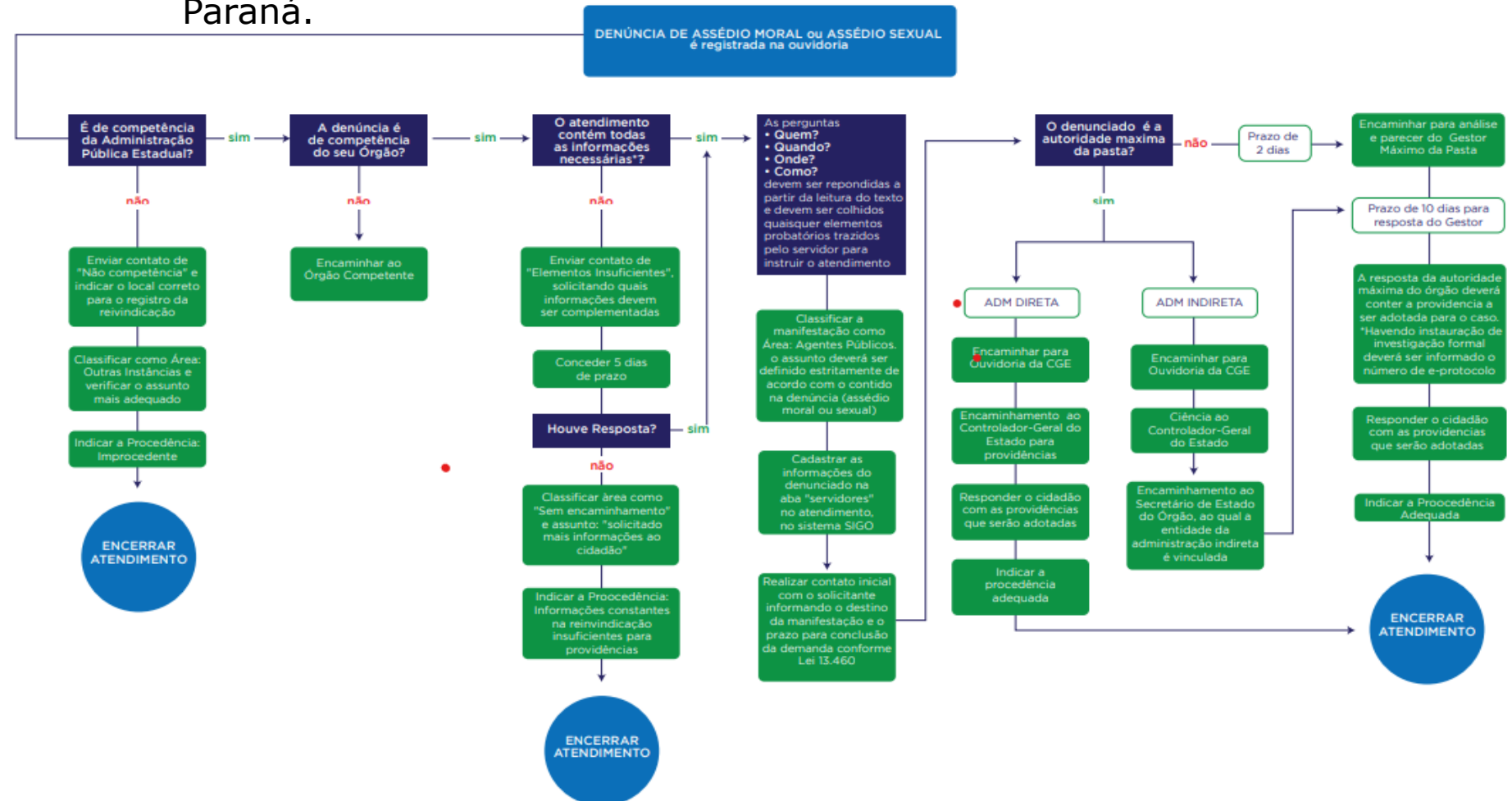
Estabelece o fluxograma a ser observado pelos Agentes de Ouvidoria no tratamento de manifestações e pedidos da LAI.



ESTRUTURAÇÃO LEGAL

RESOLUÇÃO CGE 33/2022

Especifica o procedimento para recebimento e tratamento de denúncias de assédio moral e sexual no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, fundacional e autárquica do Poder Executivo do Estado do Paraná.



**Você
não está
sozinha**



**Existe um canal feito especialmente
para ouvir você:**

Ouvidoria da Mulher Paraná:

Ligue: **0800 041 11 13**

disque 1 para denunciar

Das 8h30 às 18h



Ouvidoria da Mulher Servidora

- Escuta e acolhimento de forma resguardada e compreensiva;
- Atendimento presencial ou telefônico por servidor capacitado, preferencialmente do gênero feminino;
- Implantação de URA no 0800 da OGE;
- Atendimento presencial preferencialmente em local reservado;
- Fornecer informações e orientações sobre serviços da rede de apoio.

ESTRUTURAÇÃO DA EQUIPE

OUVIDORIA COMO SETOR DE INTELIGÊNCIA



- ❑ Área de capacitação e suporte para as Ouvidorias;
- ❑ Área Administrativa e Whatsapp;
- ❑ Apoio técnico e qualidade das respostas;
- ❑ Área de recepção, análise e encaminhamento das manifestações;
- ❑ Núcleo de Informação Estratégica.

Sistema Integrado Para Gestão de Ouvidoria SIGO

- Encaminhamento das manifestações;
- Histórico;
- Auditoria de acessos;
- Alertas de prazo;
- Confirmação de leitura;
- Etiqueta "Atenção";
- Clonar demanda;
- "Responsável";
- Pesquisa de satisfação;
- Servidores/empresas;
- Banco de dados.

Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias
SIGO
Controladoria Geral do Estado

Yohhan Garcia de Souza
SESA

Novo Atendimento Completo

Dados do Atendimento

Contato: Carta/Fax

Natureza: Elogio

Área: -- Selecione --

Assunto: -- Selecione --

e-Protocolo:

Dados do Solicitante

Tipo Solicitante: Identificado

Nome:

Telefones: celular residencial

Receber SMS's sobre este atendimento:

Email:

Reivindicação:

Arquivo Editar Inserir Visualizar Formatar Tabela

B I U Fonte Tamanho A A

ESTRUTURAÇÃO SIGO



Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias

Senhor(a) Ouvidor(a),

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

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

irão expirar em 3 dias (72)

Atenciosamente,

Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social

ESTRUTURAÇÃO SIGO

Aguardando resposta do Parecer Técnico. Prazo para a resposta expira em 04/04/2023 14:40

Registros de leitura:

- 15/03/2023 15:48:14
- 15/03/2023 15:42:14
- 15/03/2023 15:35:18
- 15/03/2023 14:50:18

ESTRUTURAÇÃO SIGO

Adicionar servidor:

Nome do denunciado:

Cargo:

Setor:

Secretaria:

Conduta:

-- Selecione -- ▾

Adicionar servidor

Lista de servidores envolvidos neste atendimento:

Nenhum servidor cadastrado

| # | Nome do denunciado | Cargo | Setor | Secretaria | Conduta | Ações |
|---|--------------------|-------|-------|------------|---------|-------|
|---|--------------------|-------|-------|------------|---------|-------|

Voltar

ESTRUTURAÇÃO SIGO

Adicionar empresa:

Lista de empresas envolvidas neste atendimento:

Nenhuma empresa cadastrada

| # | Nome | Cnpj | Prática | Órgão | Ações |
|---|------|------|---------|-------|-------|
|---|------|------|---------|-------|-------|

Voltar

ESTRUTURAÇÃO SIGO


Resultado

| Id | Evento | Onde | Auditoria | Quando | URL | Ip de acesso | Dispositivo |
|---------|----------|---------------------------|--------------------------|------------------------|---|-----------------|--|
| 2414338 | Acessado | Atendimento 35772/2023 | Acessado empresas. | 16/03/2023 00:41:56 | https://www.sigo.pr.gov.br/atendimento/1118513/empresas | 191.177.184.160 | Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/111.0.0.0 Safari/537.36 |
| 2414337 | Acessado | Atendimento 35772/2023 | Acessado atendimento. | 16/03/2023 00:41:51 | https://www.sigo.pr.gov.br/atendimento/1118513/show | 191.177.184.160 | Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/111.0.0.0 Safari/537.36 |
| 2414336 | Acessado | Atendimento 35772/2023 | Acessado servidores. | 16/03/2023 00:40:49 | https://www.sigo.pr.gov.br/atendimento/1118513/servidores | 191.177.184.160 | Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/111.0.0.0 |

ESTRUTURAÇÃO SIGO

Listagem de Perguntas (1)

Atenção: Apenas uma (01) pergunta deve estar ativa por vez.

| Pergunta | Status | Ação |
|---|--------|---|
| Como foi seu atendimento no(a) \$setor? | Ativa |  |



+ Nova Pergunta

BUSINESS INTELLIGENCE

Manifestações
1.114.240

Respondidas
1.107.416
99,39%

Em Trâmite
6.824
0,61%

CGE
CONTROLE GERAL DO ESTADO

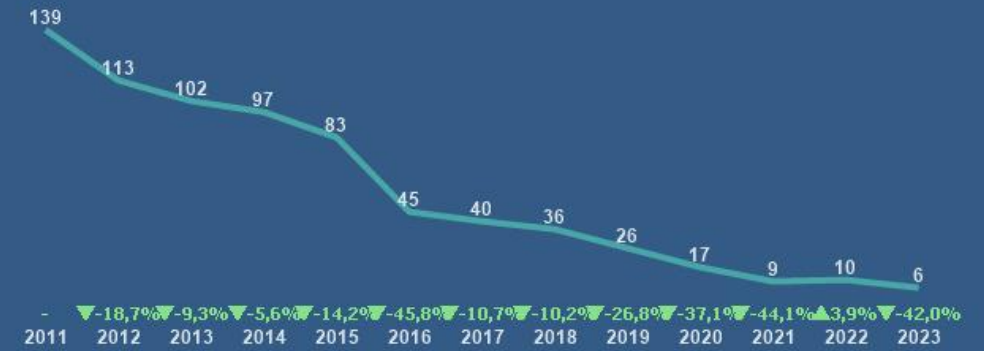
Ouvidoria

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO

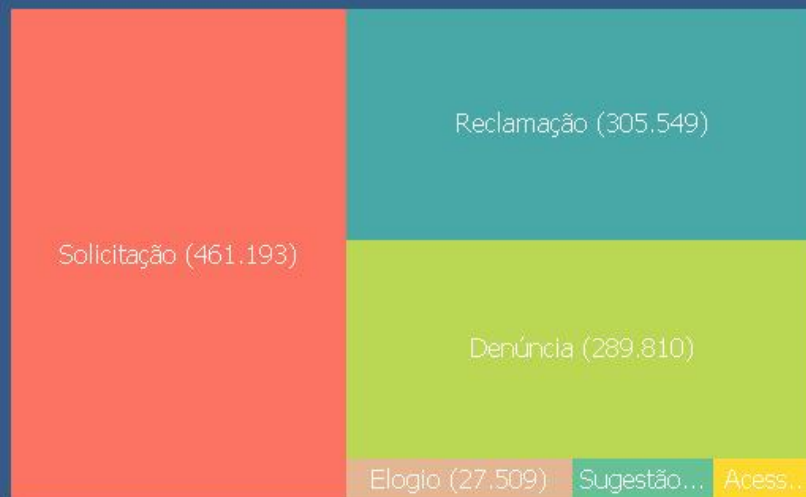
Atendimentos por Ano



Tempo Médio de Resposta (Dias)



Natureza dos Atendimentos



Procedência das Demandas



BUSINESS INTELLIGENCE



Manifestações
1.114.240



Respondidas
1.107.416
99,39%



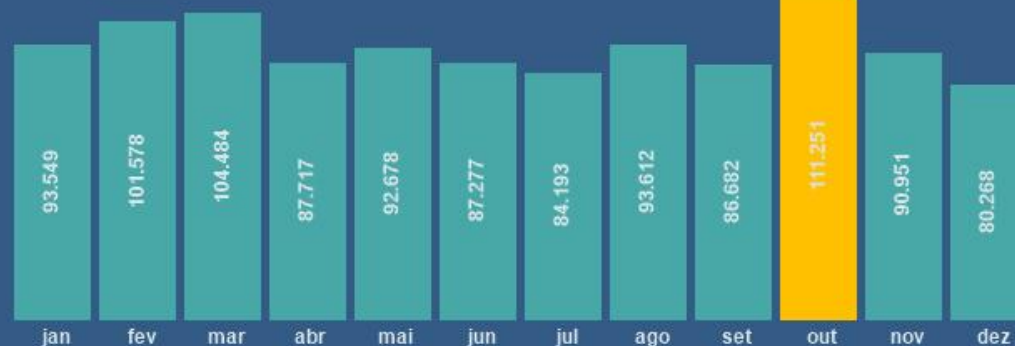
Em Trâmite
6.824
0,61%

CGE
CONSELHO GERAL DE CONTAS
DO ESTADO DO PARANÁ

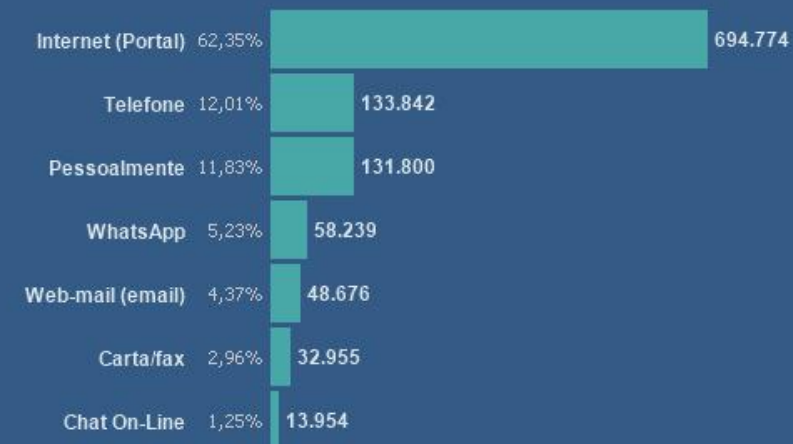
Ouvidoria

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO

Atendimentos por Mês

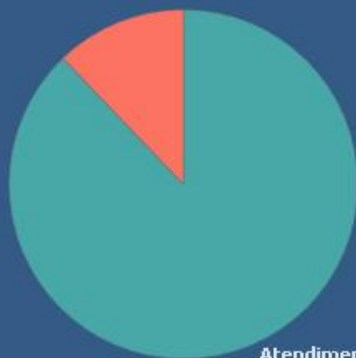


Forma de Contato



Tipo do Atendimento

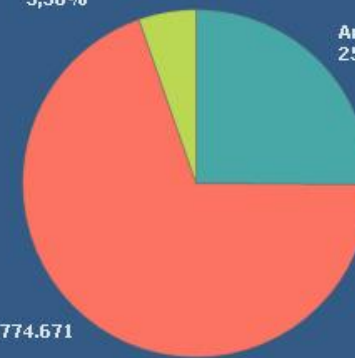
Pronto-Atendimento: 135.417
12,15%



Atendimento Completo: 978.823
87,85%

Identificação

Sigilo: 59.726
5,36%



Anônimo: 279.843
25,12%

Identificado: 774.671
69,52%

BUSINESS INTELLIGENCE



Manifestações
1.114.240



Respondidas
1.107.416
99,39%



Em Trâmite
6.824
0,61%

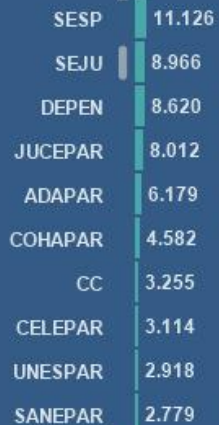
CGE
CORPO DE GESTÃO GERAL
DO GOVERNO DO PARANÁ

Ouvidoria



Orgão

Orgão/Sub-orgão



Orgão

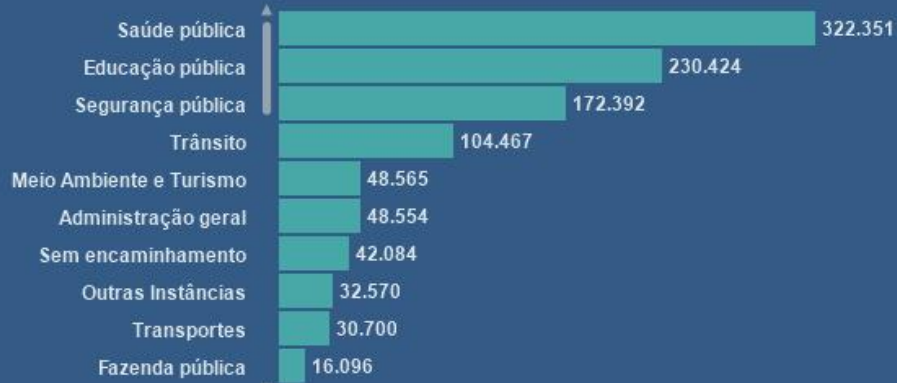
Tempo Médio de Resposta (Dias)



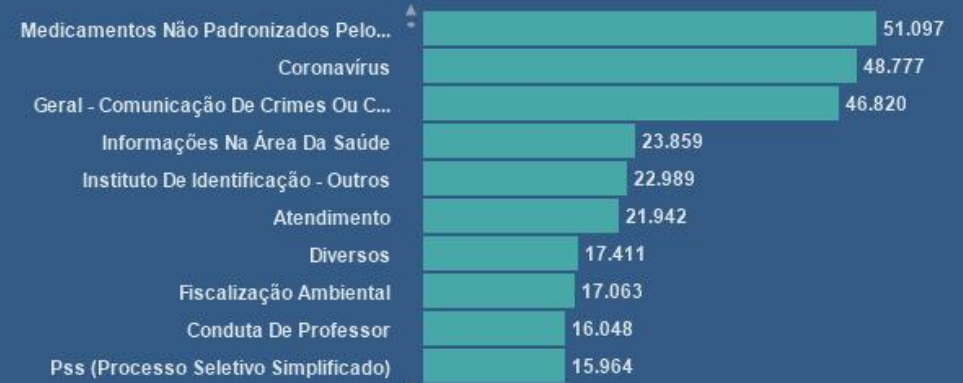
Status

Encerrada (1.107.416)

Área



Assunto



BUSINESS INTELLIGENCE



Manifestações
1.114.240



Respondidas
1.107.416
99,39%



Em Trâmite
6.824
0,61%

CGE
CENTRO DE GESTÃO
DE GOVERNANÇA PÚBLICA

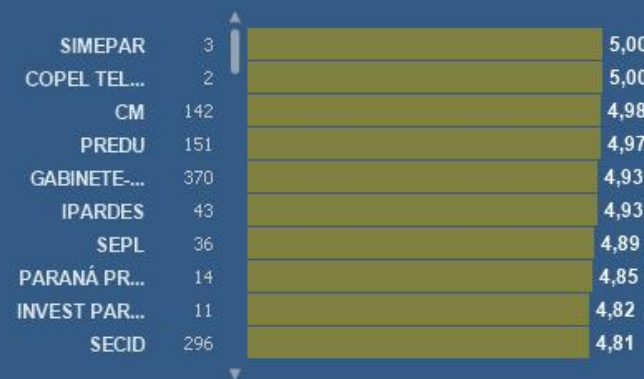
Ouvidoria

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO

Pesquisa de Entrada

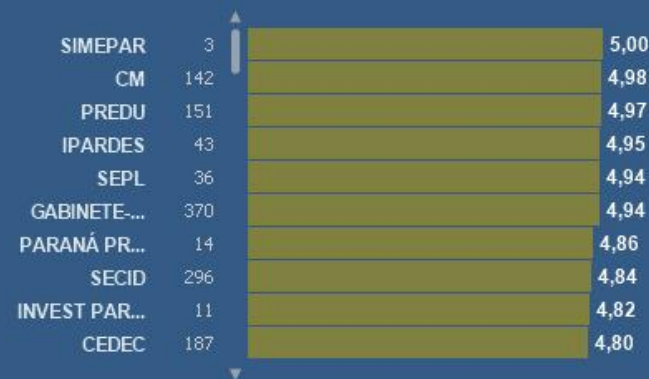
Grau de Satisfação com o Atendimento

Geral: 4,05



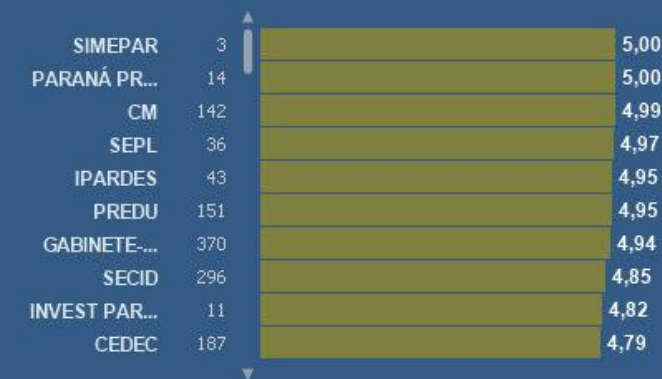
Grau de Recomendação dos Serviços da Ouvidoria

Geral: 4,09



Análise de Retorno à Ouvidoria

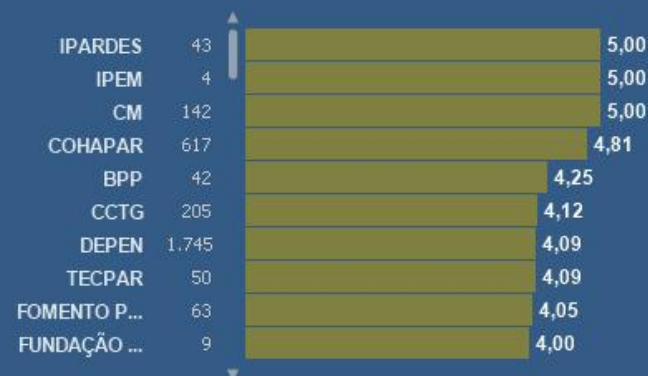
Geral: 4,14



Pesquisa de Saída

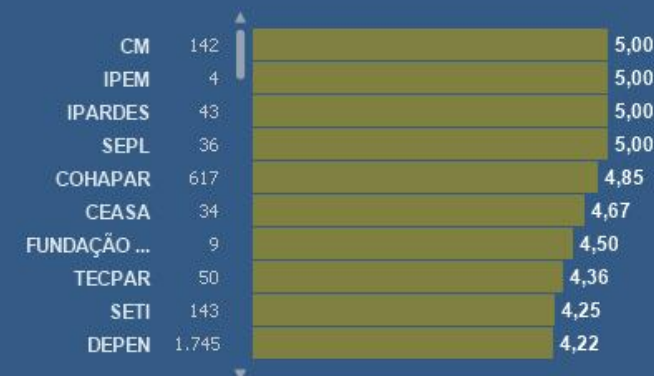
Nível de Satisfação com a Resposta

Geral: 3,25



Nível de Satisfação com o Tempo de Resposta

Geral: 3,46



BUSINESS INTELLIGENCE



Manifestações
1.114.240



Respondidas
1.107.416
99,39%

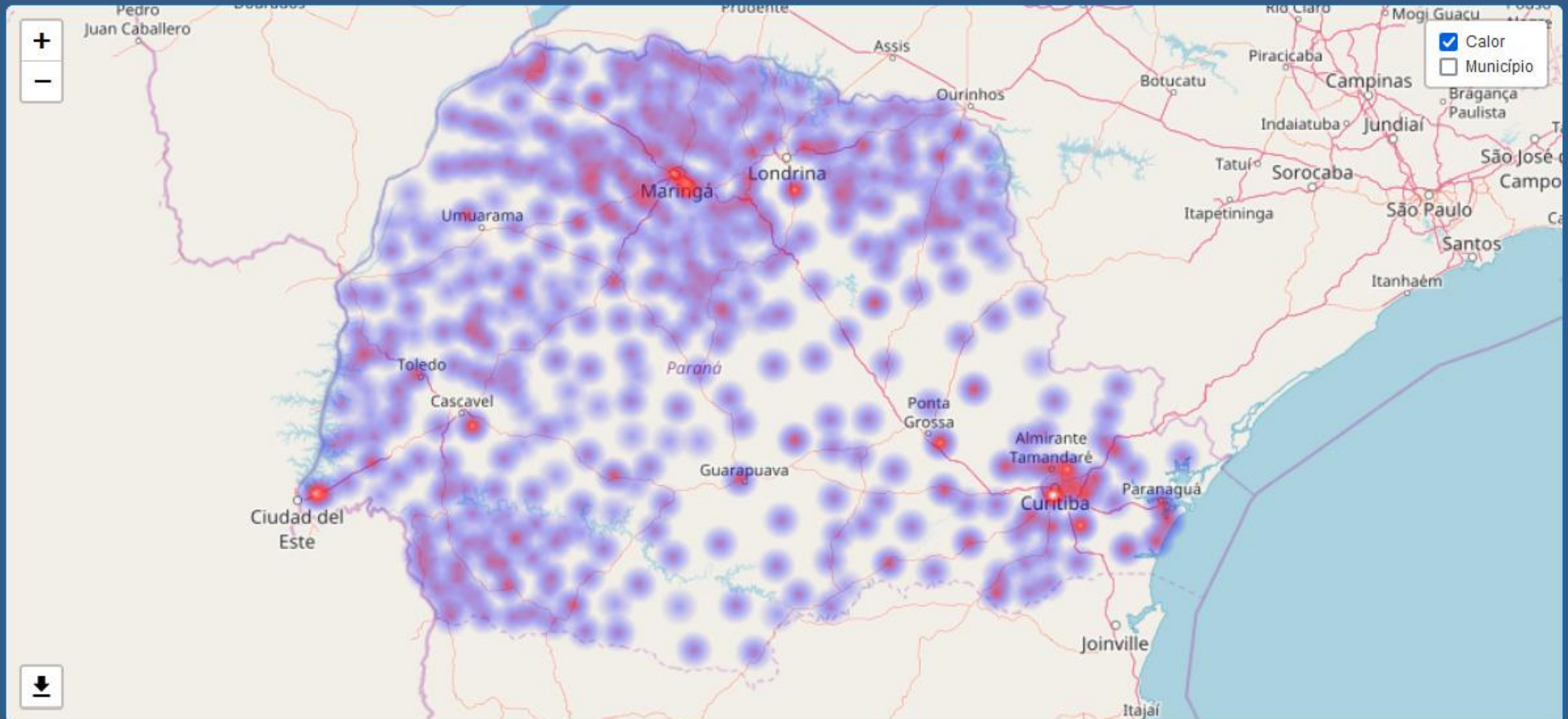


Em Trâmite
6.824
0,61%

CGE
CONTROLE GERAL DO GOVERNO DO PARANÁ

Ouvidoria

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO



BUSINESS INTELLIGENCE

Condutas Impróprias

4.594

Servidores Envolvidos

3.226

Orgãos Envolvidos

65

Práticas Indevidas

44

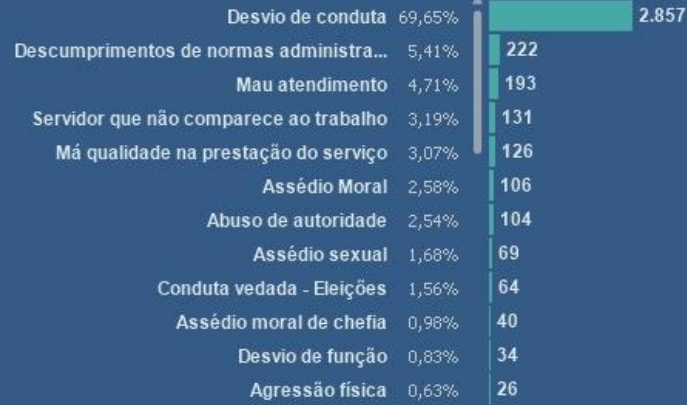
Empresas Envolvidas

33

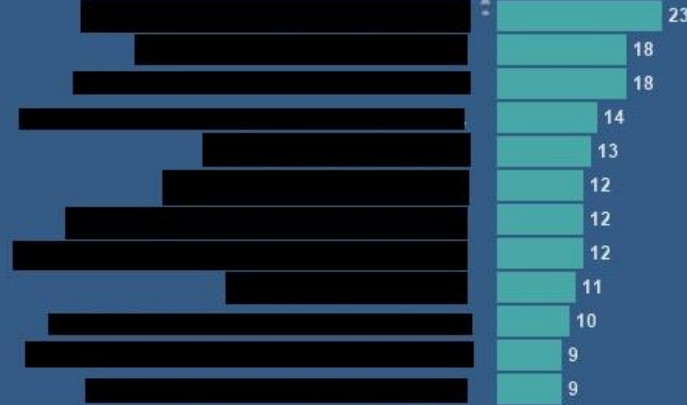
Orgãos Envolvidos

10

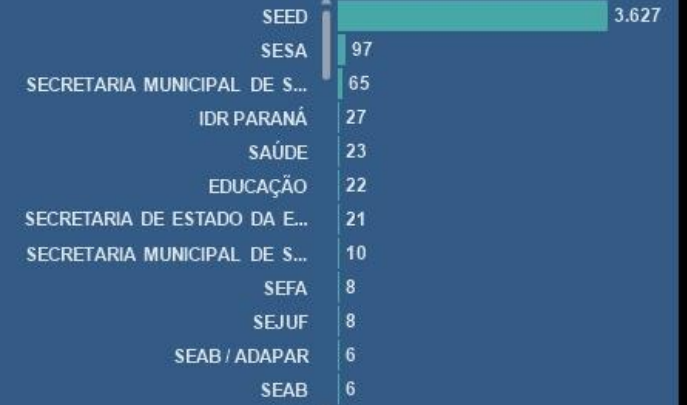
Condutas Impróprias



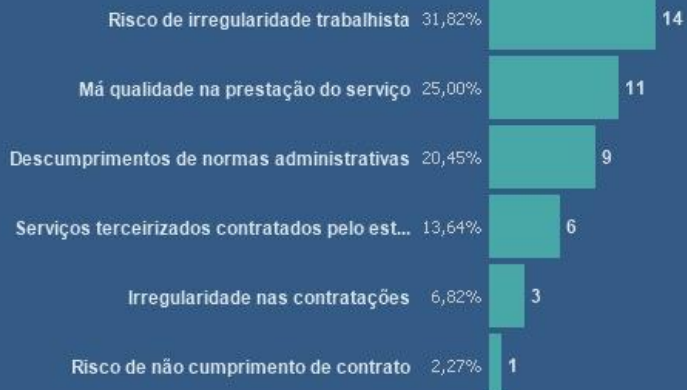
Servidores Envolvidos



Orgãos Envolvidos



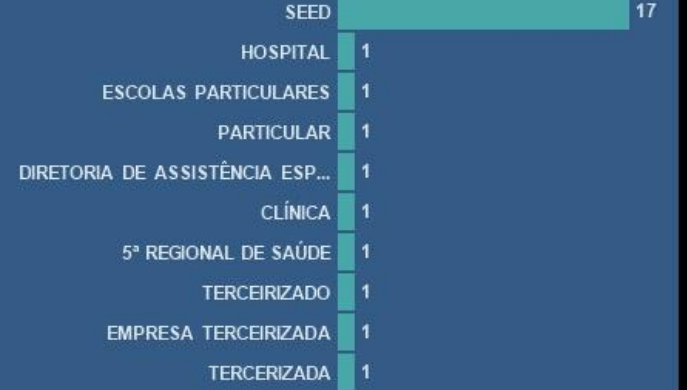
Práticas Indevidas



Empresas Envolvidas



Orgãos Envolvidos

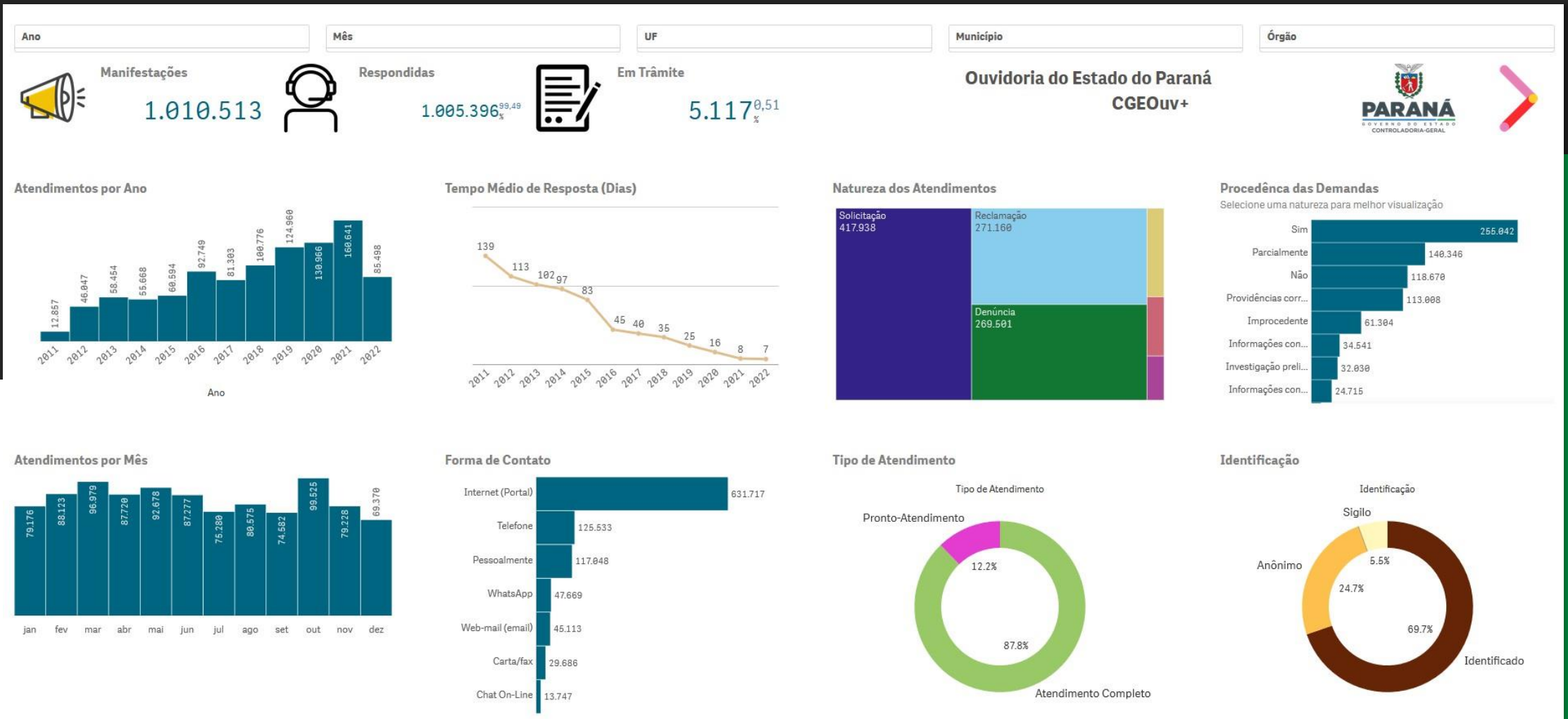


BUSINESS INTELLIGENCE



BUSINESS INTELLIGENCE - BI

<http://www.transparencia.pr.gov.br> → Informações Gerais → CGEOuv+



Ouvidoria um passo à frente



> Paraná

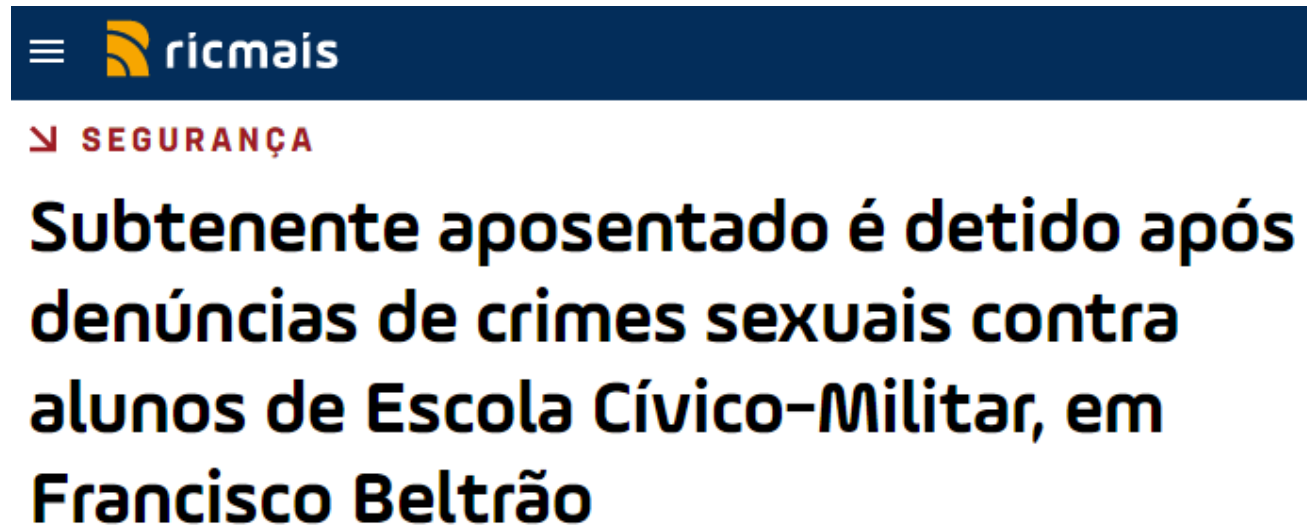
Em Cantagalo

Professor exhibe entrevista de ao JN durante aula em escola estadual no Paraná

Por Fabio Calsavara e Gabriele Bonat 26/08/2022 18:28 Atualizado em 26/08/2022 às 18:39



OUVIDORIA



Ouvidoria um passo à frente

LOGO OFICIAL DO
ORGÃO/ ENTIDADE

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA-GERAL

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO

INSERIR NOME DO ORGÃO/ENTIDADE

Memorando nº 000/2022 | Curitiba 00/00
de: Ouvidoria -
para: Agente de Integridade e Compliance Setorial
assunto: Boletim Mensal de Denúncias da Ouvidoria



INFORMAÇÕES GERAIS

exemplo:

Prezado agente de Compliance,
Durante o mês [inserir o mês de referência] a Ouvidoria do/a [inserir nome da secretaria] registrou [quantidade] denúncias. Dentre essas, [quantidade] foram concluídas e [quantidade] estão em tramitação.

QUANTIDADE



exemplo:

Recurso gráfico contendo os 10 assuntos mais registrados nas denúncias do mês:

exemplo:

Recurso gráfico contendo a quantidade de manifestações de acordo com os assuntos de interesse:



| Assunto | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Assédio Moral | X |
| Assédio Sexual | Y |
| Fraude | Z |
| Uso indevido do Patrimônio | W |

ANÁLISE DO OUVIDOR ACERCA DAS MANIFESTAÇÕES DE INTERESSE

Neste campo o ouvidor irá discorrer sobre a sua análise acerca das demandas de interesse, elencando-as em tópicos.

exemplo:

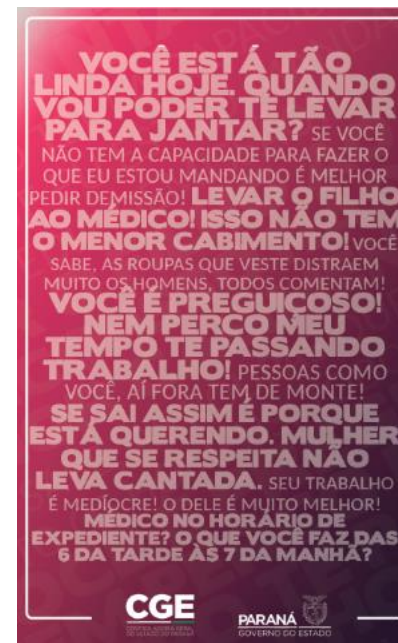
Assédio Moral. A partir da análise do conteúdo das manifestações verificou-se a ocorrência de assédio moral vertical no âmbito da secretaria...

Uso Indevido de Patrimônio Público. A partir da análise do conteúdo das manifestações identificou-se o uso de veículos oficiais para fins particulares dos servidores.

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions of Lorem Ipsum

ASSINATURA DO OUVIDOR

RUA MATEUS LEME, Nº 2018 - CENTRO CÍVICO - 80530-010 - CURITIBA - PR | WWW.CGE.PR.GOV.BR



OUVIDORIA

**VOCÊ NÃO
PROSPERA NO
LUGAR QUE
VOCÊ NÃO
ABENÇOAVA.**



**II CONGRESSO DE
GOVERNANÇA PÚBLICA
DA CGE PR**

reserve essa data
25 E 26 DE JULHO



Obrigado



Yohhan Garcia de Souza
yohhang@cge.pr.gov.br
(41) 3883-4004