



Status: Encerrado  
Sobre o Acesso à Informação, este foi: Deferido  
Tipo: Atendimento Completo  
Data: 09/08/2022 16:39  
Local/Órgão: CELEPAR  
Contato: Internet (Portal)  
Natureza: Lei de Acesso à Informação  
Área: Tecnologia da informação e comunicação  
Assunto: Sistemas  
e-Protocolo:  
Status do prazo no encerramento:  
No prazo  
Prorrogado: Não

#### Solicitante

Tipo Solicitante: Identificado  
Nome: [REDACTED]  
Celular: [REDACTED]  
Telefone: [REDACTED]  
Email: [REDACTED]  
Rg: [REDACTED]  
Órgão Emissor: [REDACTED]  
CPF: [REDACTED]  
Cep: [REDACTED]  
Endereço: [REDACTED]  
Complemento: [REDACTED]



## Reivindicação

Fluxo de demandas dos usuários-cidadãos/serviços e sistemas

Prezados;

Estou realizando um levantamento documental sobre o desenvolvimento de serviços públicos digitais para minha tese - Participação cidadã na construção de interfaces nos serviços públicos digitais - e necessito das seguintes informações deste Estado:

1. Os questionamentos/reclamações/sugestões são utilizados na melhoria dos serviços? Há métricas, objetivos estratégicos ligadas ao recebimento dessas demandas do cidadão?
2. Há um fluxo formal dado à questionamentos, reclamações e sugestões acerca dos serviços públicos digitais vindas dos usuários-cidadãos?
3. Há algum documento, normativo, portaria, que formalize esse fluxo? Qual?
4. Há algum caso de serviço que foi melhorado a partir das demandas dos usuários-cidadãos? Há resultados tangíveis, como aumento de acessos, devidamente documentados?

att;



## Histórico

[REDACTED] (CELEPAR) - 10/08/2022 11:36  
**Encerrado** atendimento.

[REDACTED] (CELEPAR) - 10/08/2022 11:35

Entrado em **contato** com o solicitante.

Prezada [REDACTED]

Primeiramente, agradecemos o contato e a confiança depositada nesta Ouvidoria e ressaltamos que a participação do cidadão é fundamental para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela Celepar.

A resposta dada pela área responsável sobre seu pedido de Acesso à Informação, foi:

Primeiramente gostaríamos de alertar para o fato de que a Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná - CELEPAR, é parceira tecnológica do Estado; portanto, funcionalidades e melhorias de assuntos relacionados a processos de clientes são geridos pelos mesmos.

1. Os questionamentos/reclamações/sugestões são utilizados na melhoria dos serviços? Há métricas, objetivos estratégicos ligadas ao recebimento dessas demandas do cidadão?

**Resposta:** Com certeza as solicitações e reclamações dos cidadãos são de grande importância para o aprimoramento dos serviços prestados pela Celepar. O objetivo é prestar um serviço de qualidade em que a tecnologia da informação atinja o maior número possível de usuários.

2. Há um fluxo formal dado à questionamentos, reclamações e sugestões acerca dos serviços públicos digitais vindas dos usuários-cidadãos?

**Resposta:** Sim, as manifestações são encaminhadas à Ouvidoria e registradas no sistema integrado de gestão de ouvidorias (SIGO). Por esse sistema as áreas técnicas ou responsáveis recebem a solicitação ou reclamação e devem dar seu parecer técnico sobre a demanda. Após isso, a ouvidoria entra em contato com o cidadão para repassar a resposta. Toda o histórico de tramitação fica registrado em sistema

3. Há algum documento, normativo, portaria, que formalize esse fluxo? Qual?

**Resposta:** Todos os órgãos do Estado do Paraná utilizam o sistema SIGO. Anexamos a esse atendimento sua cartilha que demonstra o fluxo dos atendimentos.

4. Há algum caso de serviço que foi melhorado a partir das demandas dos usuários-cidadãos? Há resultados tangíveis, como aumento de acessos, devidamente documentados?

**Resposta:** São vários os casos em que os cidadãos relatam algum problema através da Ouvidoria e a Celepar consegue melhorar a prestação dos serviços. O SIGO gera vários relatórios gerenciais que servem de apoio para tomada de decisões, anexamos alguns exemplos para conhecimento.

Caso esta resposta não tenha sido satisfatória à sua necessidade, solicitamos que registre nova manifestação através [deste mesmo canal de atendimento](#).

Atenciosamente,

**Núcleo de Ouvidoria**

Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná - CELEPAR

<http://www.celepar.pr.gov.br>

---

## MANIFESTAÇÃO

"

Fluxo de demandas dos usuários-cidadãos/serviços e sistemas

Prezados;

Estou realizando um levantamento documental sobre o desenvolvimento de serviços públicos digitais para minha tese - Participação cidadã na construção de interfaces nos serviços públicos digitais - e necessito das seguintes informações deste Estado:

1. Os questionamentos/reclamações/sugestões são utilizados na melhoria dos serviços? Há métricas, objetivos estratégicos ligadas ao recebimento dessas demandas do cidadão?

2. Há um fluxo formal dado à questionamentos, reclamações e sugestões acerca dos serviços públicos



digitais vindas dos usuários-cidadãos?

3. Há algum documento, normativo, portaria, que formalize esse fluxo? Qual?

4. Há algum caso de serviço que foi melhorado a partir das demandas dos usuários-cidadãos? Há resultados tangíveis, como aumento de acessos, devidamente documentados?

att;

[REDACTED]

[REDACTED]

---

Esta mensagem pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não pode usar, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nelas. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor, avise imediatamente o remetente, e em seguida, apague-a. Comunicações pela Internet não podem ser garantidas quanto à segurança ou inexistência de erros ou de vírus. O remetente, por esta razão, não aceita responsabilidade por qualquer erro ou omissão no contexto da mensagem decorrente da transmissão via Internet.

[REDACTED] (CELEPAR) - 09/08/2022 17:35

**Atribuído** atendimento para: **Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (CELEPAR)**

09/08/2022 16:39

**Acesso externo** realizado.

(Portal) - 09/08/2022 16:39

**Criado** atendimento.