



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO



**Treinamento para a Elaboração das Cartas de
Serviços ao Usuário do Estado do Pará**

9 e 10 /06/22

2022



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

HELDER ZALUTH BARBALHO
GOVERNADOR DO ESTADO

ARTHUR HOUAT NERY DE SOUZA
OUVIDOR GERAL DO ESTADO

EQUIPE TÉCNICA

Glauce dos Reis Queiroz
Kaliana Nunes Botelho Marques
Luã Gabriel dos Santos
Regia Carla da Silva Conceição
Rosiane Costa de Souza
Tailane Samilli de Lira Amorim
Terezinha de Jesus Rodrigues

Estagiária
Maria do Rosário Pacífico Ribeiro



**Dia Nacional do Ouvidor: Transformações
Digitais no Estado do Pará**
18/03/22

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

- 1** DEMANDAS E ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
 - 1.1** Recepção e encaminhamento das manifestações
 - 1.2** Perfil dos/as demandantes da Ouvidoria Geral do Estado
 - 1.3** Demandas de Grupos Sociais
 - 1.4** Agenda de participação em eventos e reuniões
 - 1.5** Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão e-Sic
- 2** TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS DO ESTADO DO PARÁ - Coordenação do Grupo de transformação digital do Pará
 - 2.1** Dia Nacional do Ouvidor
 - 2.2** Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias do Estado do Pará
 - 2.3** Sistema das Cartas de Serviços ao Usuário do Estado do Pará
 - 2.4** Portal de Serviços do Estado do Pará
- 3** CONSIDERAÇÕES FINAIS
- 4** REFERÊNCIAS

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) foi criada pela Lei nº 8.096, de 01 de janeiro de 2015, como unidade administrativa, vinculada diretamente ao Governador do Estado, com vistas à promoção do exercício da cidadania, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como para dar respostas a questionamentos da sociedade em relação às ações governamentais e, ao mesmo tempo, municiar a administração com subsídios sobre o comportamento da relação governo-sociedade. A OGE é um órgão cuja natureza de atuação pauta-se no relacionamento interno e externo com o público, de maneira a garantir aos cidadãos o suporte necessário na obtenção de serviços públicos de qualidade.

Este relatório anual de gestão apresenta o percurso da Ouvidoria Geral do Estado do Pará, ressaltando as demandas e atendimentos no ano de 2022 e, os resultados do investimento em transformações digitais que aprimoram a gestão pública, qualificando a oferta de serviços e simplificando a vida dos usuários do estado do Pará.

1- DEMANDAS E ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

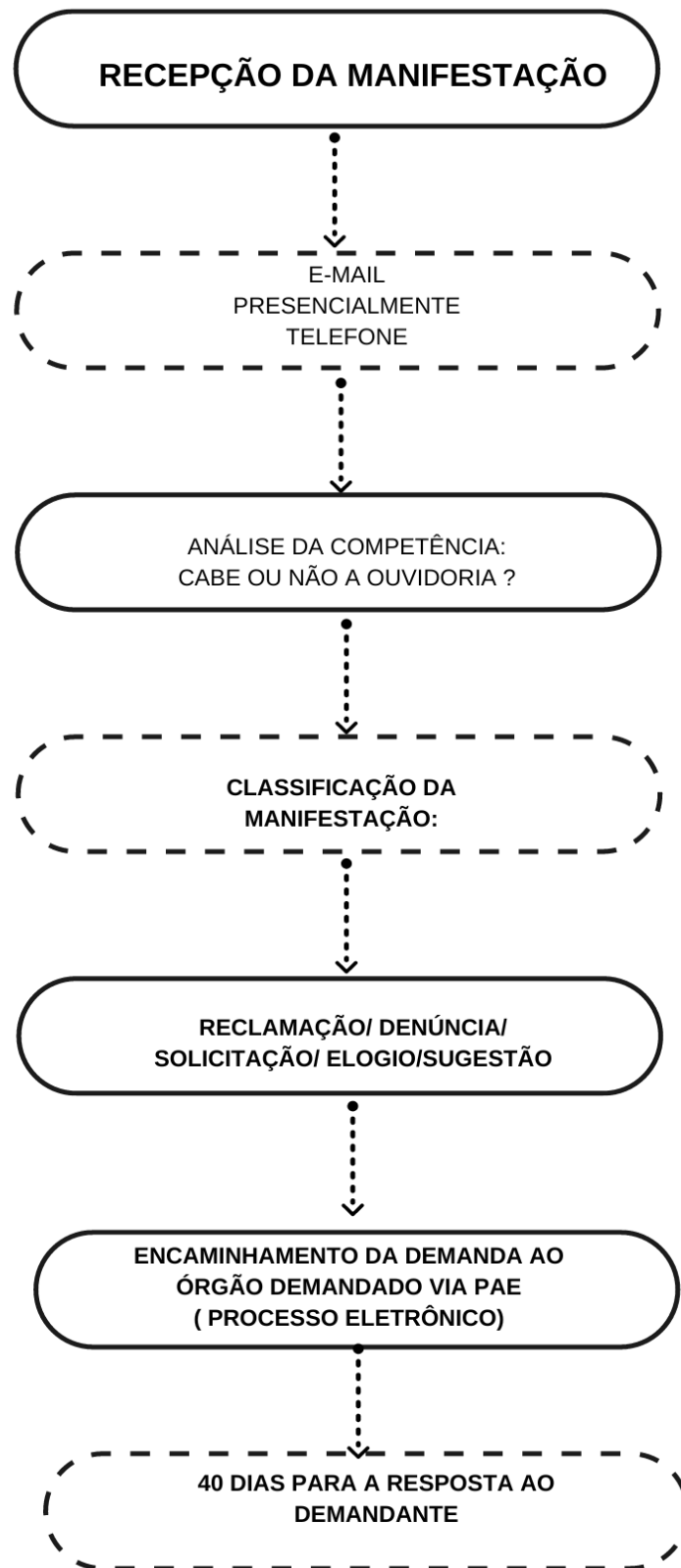
O papel da Ouvidoria Geral do Estado do Pará- OGE se consolida ao compor sua missão de democratização do acesso aos direitos de todo e qualquer cidadão que precise de interlocução junto aos serviços governamentais ofertados no estado do Pará. Corroborando com essa perspectiva Santos (2019) afirma:

As ouvidorias públicas visam promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. Assim, assumem distintos papéis que englobam aspectos funcionais, como receber e analisar as manifestações; aspectos gerenciais, que envolvem a transformação das manifestações em possibilidades de melhoria no serviço público; e aspectos de cidadania, ao possibilitar que o cidadão exerça seu direito de participar na administração pública, fomentando o controle social (Santos et al. 2019, p 630).

O papel funcional, gerencial e de cidadania ganham corpo a partir do fluxo de trabalho desempenhado pela OGE. Os sujeitos demandantes entram em contato via telefone, e-mail ou pessoalmente, solicitando informações. A equipe da OGE faz as orientações devidas para materialização do processo de denúncias, reclamações ou solicitações. Os demandantes podem inclusive, manter sigilo/anonimato sobre seu nome.

O instrumental para construir o processo de denúncia, reclamações ou solicitações é enviado por e-mail ou entregue na sede da OGE, o processo se constitui também com documentos que comprovem o fato narrado. Depois de constituído o processo, a equipe faz análise técnica e comunica oficialmente o órgão estadual demandado, o prazo de resposta é de 20 dias conforme a Lei nº 8.096/ 2015, prorrogável por mais 20 dias. Passado os 40 dias, se o órgão não responder é realizada a reiteração do processo. Todo o processo é tramitado via PAE (Processo Administrativo Eletrônico). Considera-se o processo concluído quando a resposta do órgão chega até o demandante.

1.1-Fluxograma das manifestações:



1.2- Recepção e encaminhamentos das manifestações

As demandas recebidas pela OGE configuraram-se ao longo do ano de 2022 em mais de 73% de reclamações e, quase 20% denúncias, as solicitações ficaram com um pouco mais de 7%. Veja o gráfico abaixo:

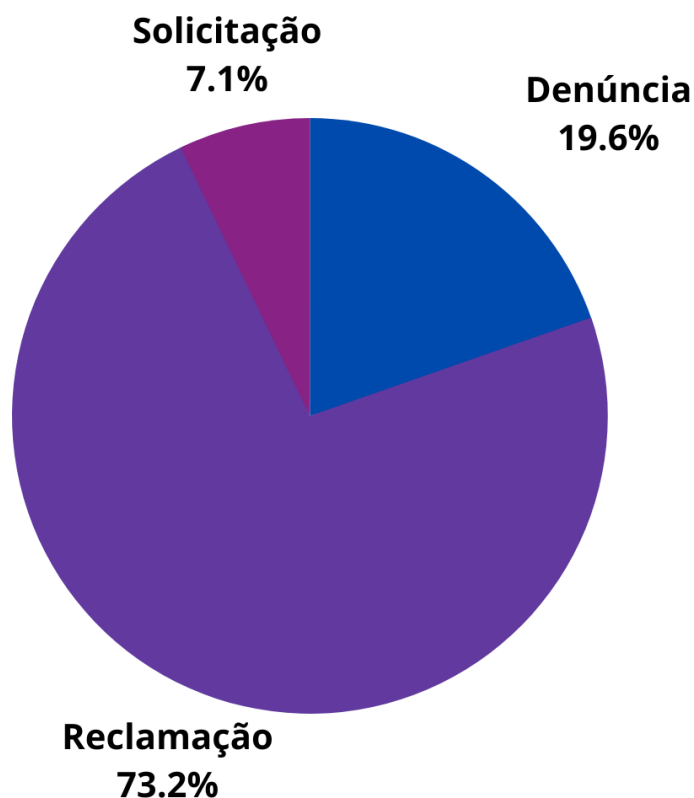


Gráfico A Fonte: Sistema de Gerenciamento de Informações- OGE/2022

Na análise de demandas o DETRAN foi o órgão mais reclamado, seguido da SEDUC, COSANPA e BANPARÁ; já as denúncias aparecem como demandas para órgãos como FASEPA, FCP, PMPA, SEASTER, SEDEME, SEDUC, SEJUDH e SEPLAD, o volume de solicitações são pequenos e órgãos mais solicitados são PMPA, ARCON, COHAB, SEPLAD, ITERPA e NGTM. Confira o gráfico abaixo com as ilustrações:

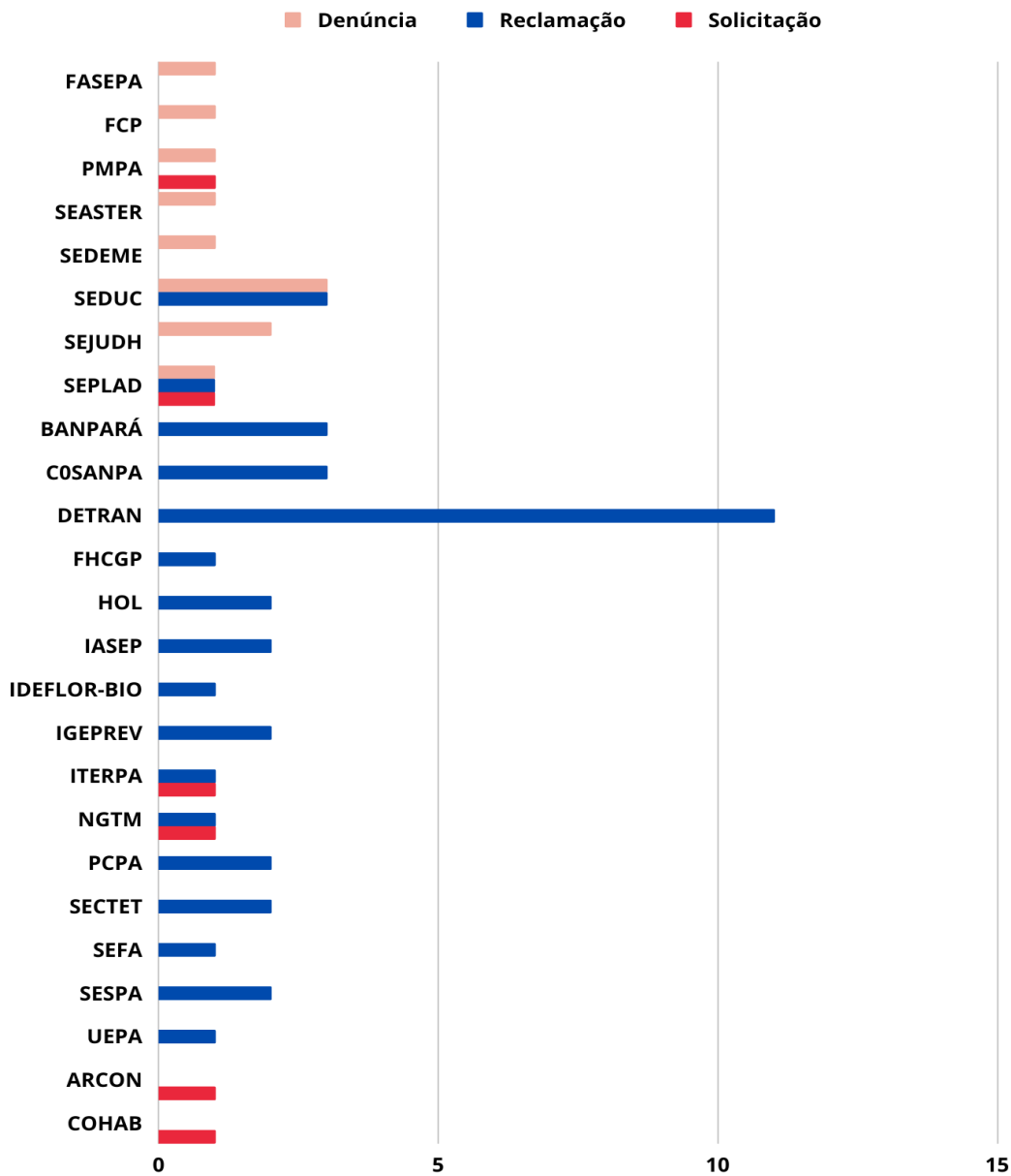


Gráfico B Fonte: Sistema de Gerenciamento de Informações- OGE/2022

Na tabela abaixo, podemos ver as cidades de origem das demandas, corroborando com a perspectiva de que a OGE hoje está chegando cada vez mais longe, por conta do acesso 100% digital dos serviços que podem ser denunciados, reclamados ou solicitados. Veja o gráfico das cidades de onde surgiram as demandas e a forma como as demandas chegaram na OGE:

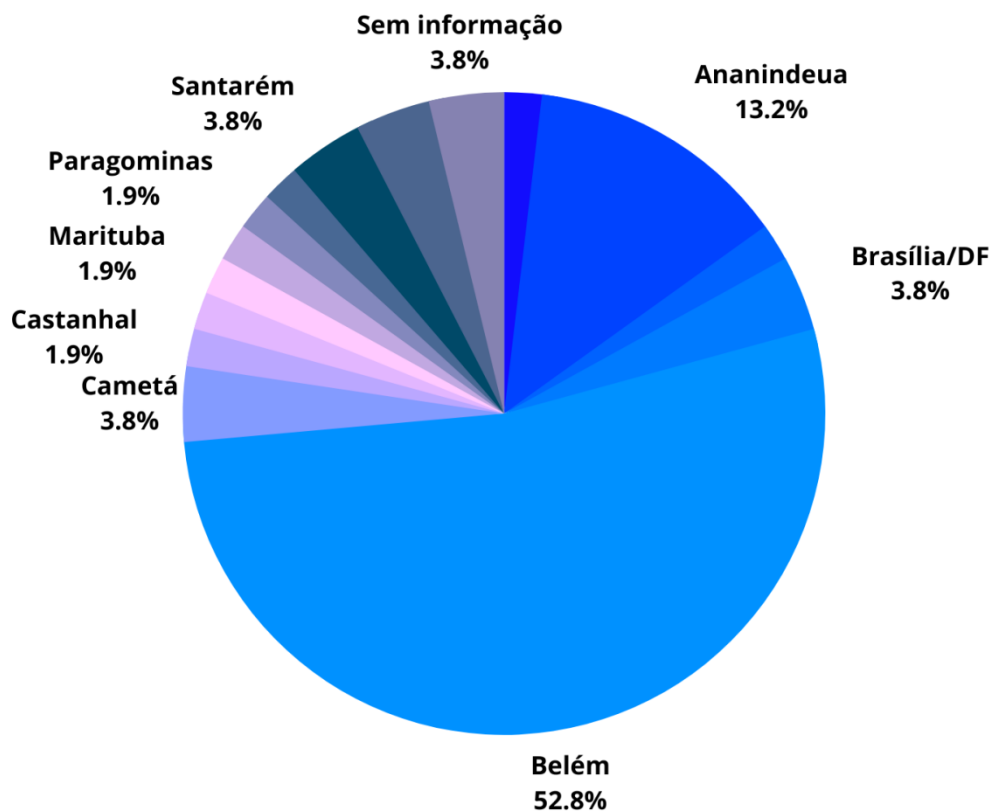
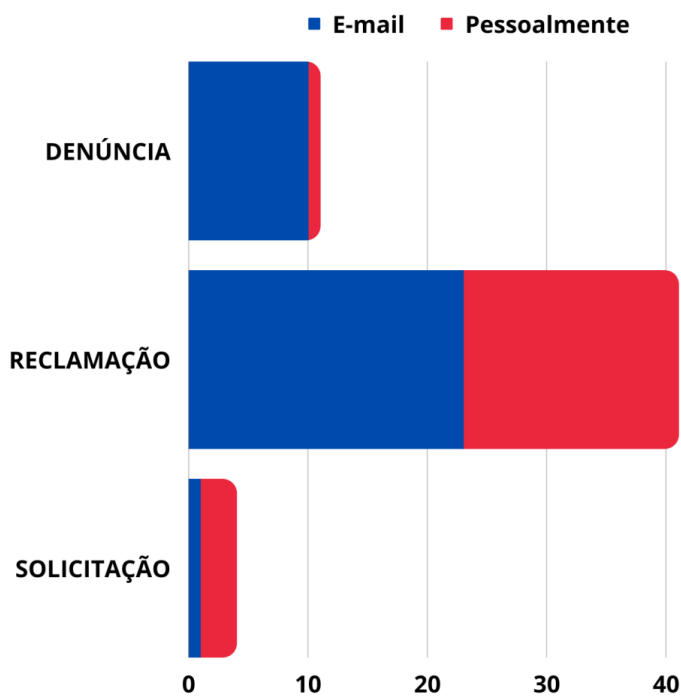


Gráfico C e D Fonte: Sistema de Gerenciamento de Informações - OGE/2022



1.3-Perfil dos/as demandantes atendidos pela Ouvidoria Geral do Estado do Pará

Os/as demandantes da OGE exercendo seus direitos de buscar respostas dos serviços ofertados pelos órgãos do estado estão exercendo sua participação cidadã. A participação cidadã e o controle social são questões fundamentais ao estabelecimento do Estado Democrático de Direito, garantidos na Constituição Federal de 1988 (CF). A possibilidade de reclamação, bem como de acompanhamento da atividade pública mediante o acesso às informações e questionamento destas, quando se mostram irregulares, caracterizam o “controle social”. Esse controle social é exercido por cidadãos e as Ouvidorias são canais de interlocução com as instituições públicas estaduais que ofertam serviços. Conheçam o perfil dos/as demandantes da OGE:

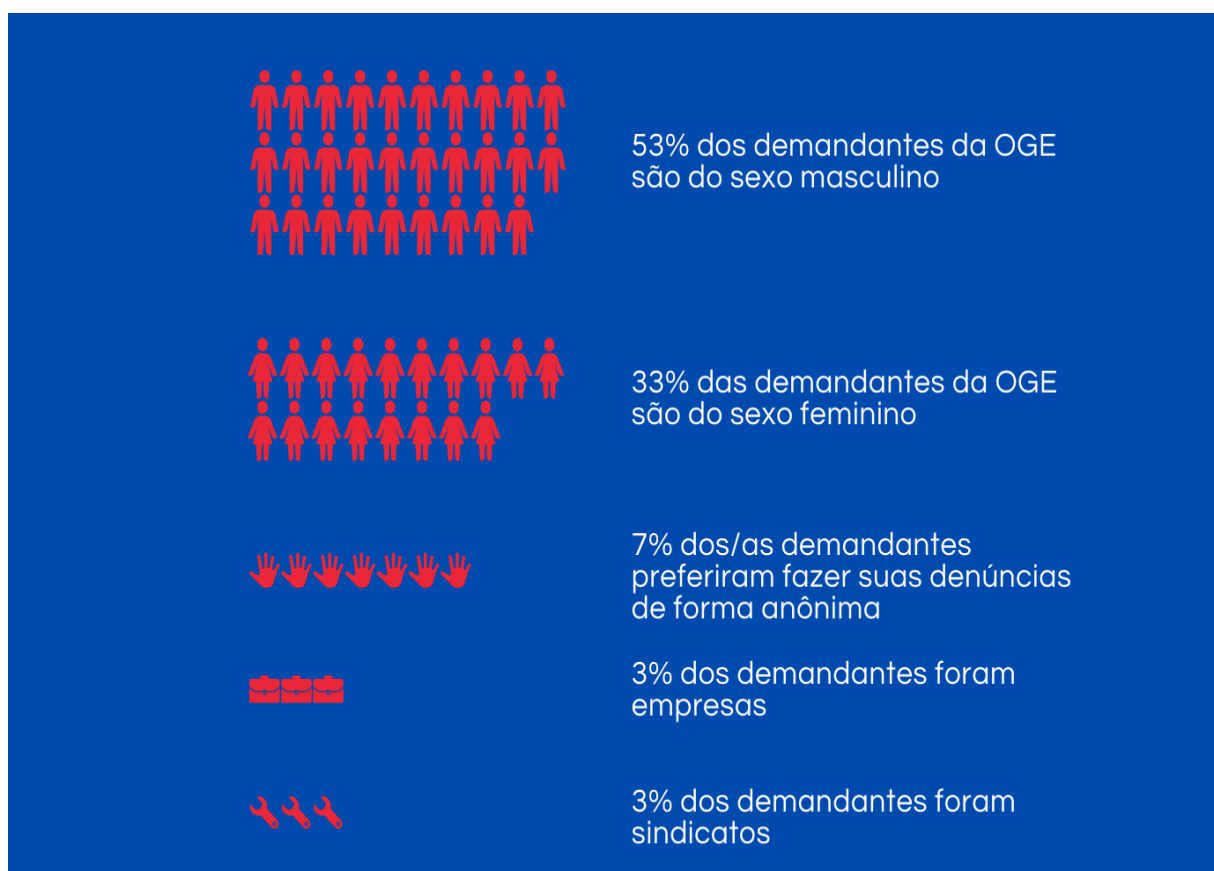


Gráfico E. Fonte: Sistema de Gerenciamento de Informações- OGE/2022



Escolaridade e faixa etária dos/as demandantes da OGE

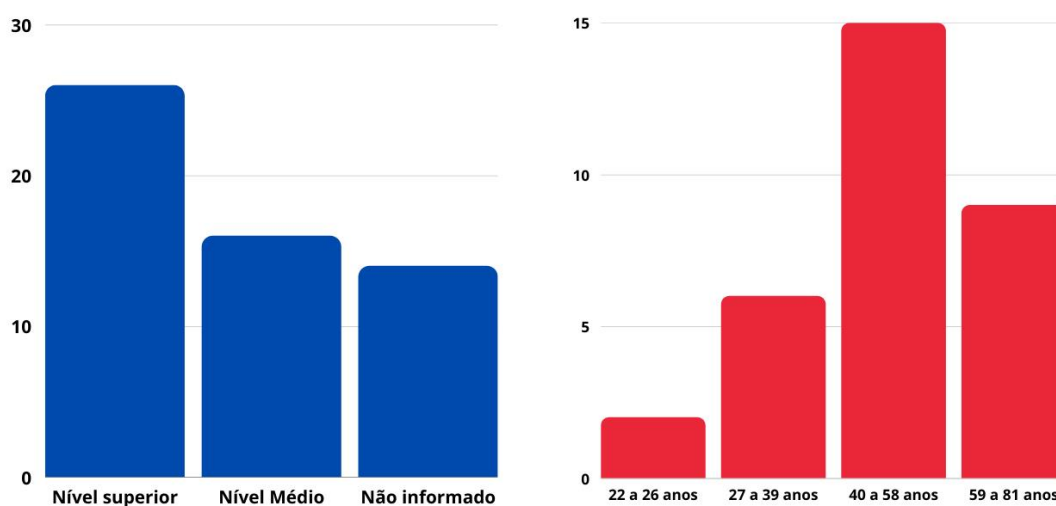


Gráfico F. Fonte: Sistema de Gerenciamento de Informações- OGE/2022

A profissão dos sujeitos demandantes da OGE também compõe o perfil. Podemos notar que ainda é expressiva a necessidade de

insistir no correto preenchimento dos formulários para a exatidão do perfil dos/as demandantes, uma vez que é nítida a falta de informação da escolaridade e profissão. O perfil aponta para uma pulverização de profissões.

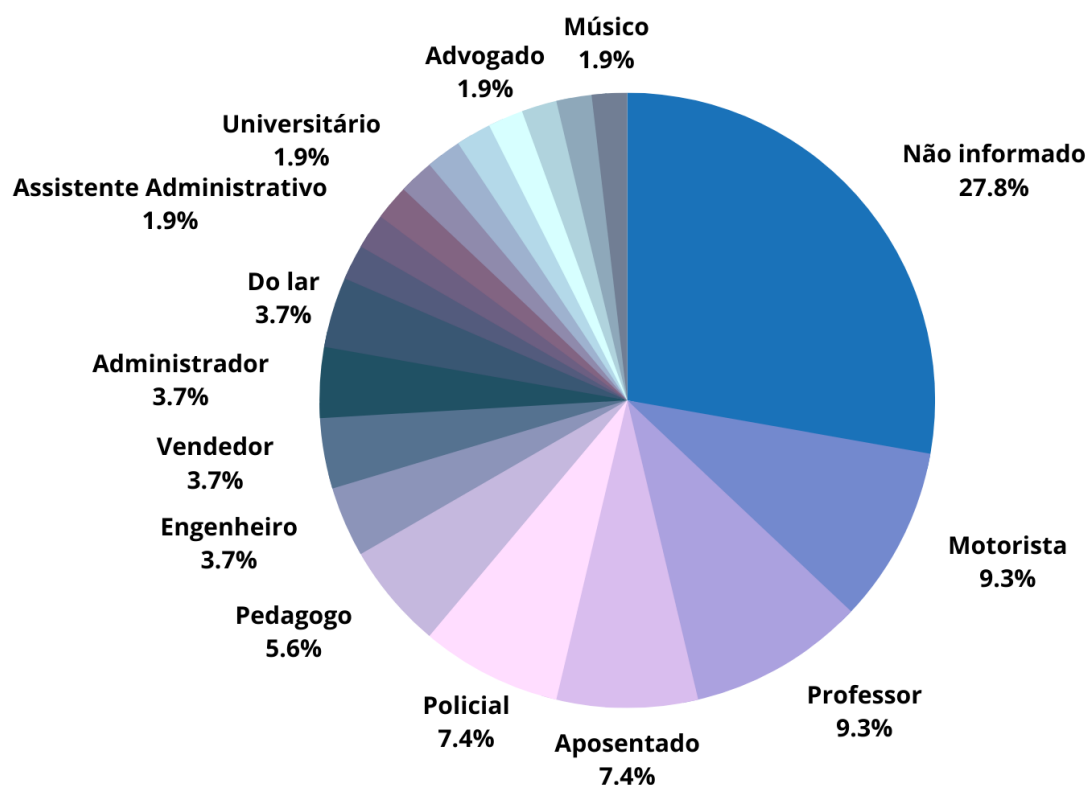


Gráfico G. Fonte: Sistema de Gerenciamento de Informações- OGE/2022

Os tipos de demandas e os órgãos acionados para a resolução dos processos é outro dado peculiar que a OGE trabalha, segue a tabela abaixo com os assuntos mais demandados:

TIPOS DE DEMANDAS	ÓRGÃO CORRESPONDENTE
Vendedores ambulantes do terminal, exigindo legalidade.	ARCON
Pedido de esclarecimento sobre retroativo de pensão por morte.	BANPARÁ
Golpe na conta bancária do Banpará.	BANPARÁ
Único caixa eletrônico na cidade apresenta problema.	BANPARÁ
Inclusão no Programa SUA CASA.	COHAB

Cobrança indevida de conta de água.	COSANPA
Não realização de pagamento de 500 unidades de Hidrômetros.	COSANPA
Compensação de boleto licenciamento anual de veículo.	DETRAN
Transferência de propriedade de veículo sem êxito.	DETRAN
Pagamento de licenciamento bloqueado, devido à falta de baixa nas multas pagas.	DETRAN
Ressarcimento de pagamento em duplicidade.	DETRAN
Atualização de Carteira Nacional de Habilitação.	DETRAN
Transferência da propriedade de veículo inconclusa.	DETRAN
Conversão de multa inconclusa.	DETRAN
Reclamação de multa indevida.	DETRAN
Multas em placa adulterada.	DETRAN
Homofobia e discurso de ódio funcionário da FASEPA.	FASEPA
Revisão de Livros, exigência de direito autoral.	FCP
Dificuldade de concessão de vaga para retorno ao trabalho.	FHCGV
Solicitação de cirurgia.	HOL
Falta de medicação para tratamento oncológico.	HOL
Inserção do credenciamento da clínica lobo.	IASEP
Ausência de material para procedimento cirúrgico.	IASEP
Limpeza do Parque Utinga.	IDERFLOR-BIO
Retirada de direitos dos profissionais aposentados.	IGEPREV
Correção dos valores da aposentadoria.	IGEPREV
Regularização fundiária.	ITERPA
Solicitação de adequação de horário da empresa que faz serviço de tapa buraco estradas do Pará (RMB).	NGTM
Denúncia de ameaças cometidas por parte da polícia civil.	PCPA
Perturbação de sossego dos vizinhos.	PCPA
Solicitação de reintegração de ex-militares.	PMPA
Solicitação de parecer da corregedoria.	PMPA
Atraso no pagamento de nota fiscal de itens fornecidos.	PMPA
Denúncia anônima Lar da providência/ abrigo de idosos.	SEASTER
Convocação em PSS-SECTET para uma região mais próxima de Belém.	SECTET
Reclamação da vaga em PSS, obedecendo à classificação da candidata.	SECTET
Reclamação da lisura no processo seletivo SEDEME (PSS 01/22).	SEDEME
Não recebimento de abono FUNDEB.	SEDUC
Servidora vítima de crimes de difamação e calúnia.	SEDUC
Obra inacabada na Escola Cruzeiro do Sul em	SEDUC

Icoaraci.	
Denúncia do SINTEPP- Pará sobre a morosidade nas obras em 17 escolas do estado do Pará.	SEDUC
Solicitação de recebimento de gratificação em nível de mestrado.	SEDUC
Falta de merenda escolar na escola Estadual Júlia Passarinho.	SEDUC
Não classificação no concurso público para Auditor Fiscal da Receita Estadual.	SEFA
Cancelamento de pregão eletrônico.	SEJUDH
Pagamento de estagiários em atraso.	SEJUDH
Solicita vistas do Projeto de lei orgânica da Polícia Penal.	SEPLAD
Aprovada em PSS nº 001/2021-FASEPA/PA e pagamento bloqueado por ser aposentado, duplo vínculo.	SEPLAD
Denúncia anônima contra servidor por acúmulo de cargos.	SEPLAD
Pedido de providências para ser chamada no PSS ao qual foi aprovada.	SESPA
Atraso na entrega da medicação liberada por decisão judicial.	SESPA
Reclamação da morosidade em pedido de liberação e afastamento para apresentação de trabalho acadêmico.	UEPA

Tabela 1. Fonte: Sistema de Informação e Gerenciamento de informações- OGE.2022

As manifestações apresentadas no ano de 2022 corresponderam à seguinte dinâmica: mais de 48% foram concluídas com resposta dada oficialmente para os/as demandantes e mais de 51% ainda encontram-se tramitando através de ofícios de reiteração:

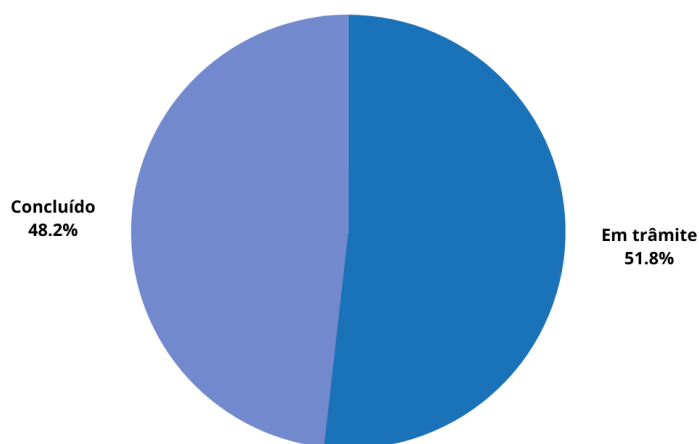


Gráfico H: Fonte: Sistema de Gerenciamento de Informações- OGE/2022

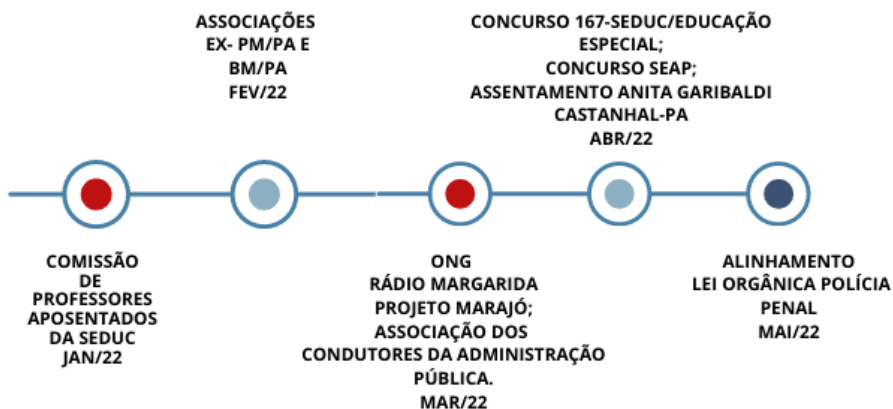
1.4- Demandas de grupos sociais



Reunião discute Lei Orgânica dos policiais penais
28/06/22

Os grupos sociais, organizados em torno de coletivos, associações, organização não-governamentais entre outras formas de organização, também são demandantes da OGE. O papel da ouvidoria possibilita dar voz, espaço de cidadania, cordialidade, escutando na íntegra toda narrativa do processo vivido pelos grupos demandantes. Os grupos sociais marcam audiências junto a OGE e, o ouvidor analisa quem serão os gestores ou assessores e técnicos do órgão demandado que devem estar presente nas audiências marcadas. Para a Ouvidoria Geral da União esse processo funciona como controle social da qualidade do serviço público, buscando dar solução e não apontar defeito nas instituições reclamadas.

Linha do tempo das demandas sociais atendidas pela OGE no ano de 2022:



1.5- Agendas de eventos e reuniões da OGE

A Ouvidoria Geral do estado é convocada para estreitar laços com vários órgãos de controle social, representação de organizações e sujeitos. Veja a agenda do ano de 2022:

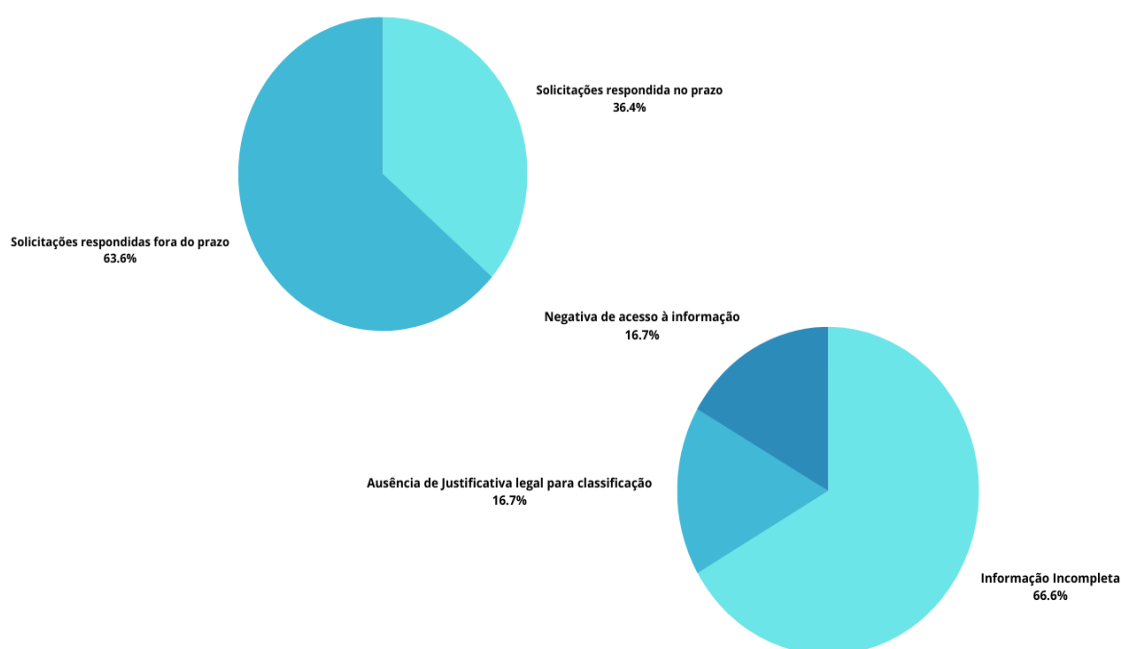


1.5 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão- e-Sic

Por meio do Serviço de Informação ao Cidadão- SIC.PA, qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar pedidos de informações sobre assuntos relacionados aos Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual, conforme determina o Art. 7º do Decreto Estadual Nº 1.359, de 31 de agosto de 2015, que regula o acesso às informações previsto na Lei Nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação – LAI.

Cumprindo a função de mecanismo eletrônico do SIC.PA, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), tornou-se um dos meios de acesso do cidadão que busca informações dos órgãos estaduais. A OGE recebe em sua caixa de entrada do e-Sic as manifestações e, responde os assuntos que estão sob sua governabilidade. Havendo necessidade de respostas de outras instâncias da Casa Civil (Gabgov), a OGE repassa para a 1ª e 2ª instâncias em busca da resolutividade dos pedidos que chegam via e-Sic. Segue abaixo os dados do e-Sic do ano de 2022:

Gráfico 1: Sistema e-Sic



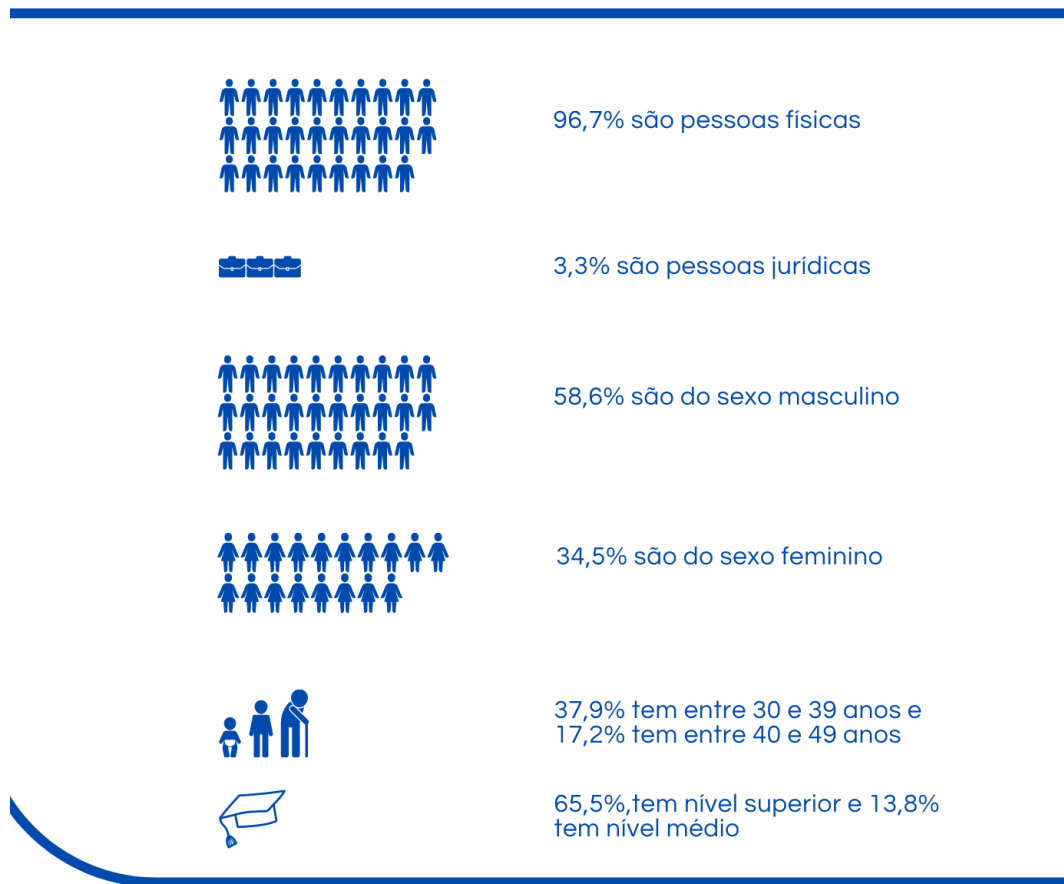


Gráfico 2: Sistema e-Sic

Os 30 solicitantes eram em mais de 24% servidores públicos estadual e, outros 24,1% não informaram suas profissões. Podemos ver a prevalência pessoas físicas, homens em sua maioria com nível superior que utilizam o e-Sic.

2-TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS DO ESTADO DO PARÁ

As transformações digitais estão sendo incorporadas pelo Governo do estado do Pará, a partir de um amplo movimento. As metas prioritárias estão sendo construídas de forma articulada para os próximos 04 (quatro) anos de governo.

Tudo começou com a necessidade de construir diálogos mais aproximados entre os órgãos do governo no sentido de desburocratizar o acesso aos serviços, demandas oriundas dos cidadãos paraenses, quando os mesmos procuram a OGE exigindo qualidade e resolutividade na oferta dos serviços públicos.

O objetivo da transformação digital é a qualidade na oferta dos serviços, o tempo otimizado, o menor gasto possível para o cidadão e,

para o próprio estado. Incidindo na desburocratização e transparência da oferta dos serviços públicos.

O estado do Pará é o 20º no ranking dos 26 governos digitais do Brasil, esse índice é medido pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação- ABEP TIC estamos muito abaixo na plataforma de transformação digital, mas podemos avançar, na medida em que se implementa uma cultura digital nas instituições/órgãos.

Essa cultura digital será implementada, a partir dos objetivos estratégicos da Transformação Digital do estado do Pará, agrupados em 04 (quatro) frentes de trabalho:



Os quatro objetivos estratégicos devem dialogar, sem sobrepor ações. Pensando desta forma a OGE, PRODEPA, SECOM e SEPLAD começaram a construir um movimento a partir do Grupo de Transformação Digital do Pará - GTD, coordenado pela OGE. O GTD assumiu a tarefa de governo ao pensar as estratégias, os princípios e as ações necessárias para a transformação digital, o início dos resultados do trabalho do grupo está descrito abaixo:

- Projeto piloto para instituir a Carta de Serviços dos Usuários do estado do Pará ocorrendo em janeiro de 2021;
- O Pará faz adesão à Rede Nacional de Governo Digital em janeiro de 2022 a partir do login único “ gov.br”;
- Evento do Dia nacional do Ouvidor com o tema das transformações

- digitais no Pará em março de 2022;
- Institui por meio do Decreto nº 2.402 de 01/06/22 o Grupo de Trabalho de Transformação Digital;
 - Institui por meio do Decreto nº 2.455 de 27/06/22 a Regulamentação, operacionalidade e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário do estado do Pará;
 - Desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão das Ouvidorias do estado do Pará- SIGO;
 - Desenvolvimento do Sistema das Cartas de Serviços do estado do Pará;
 - Desenvolvimento do Portal de Serviços do Usuário do estado do Pará.

2.1- Dia Nacional do Ouvidor

No dia 16 de março comemora-se o dia Nacional do Ouvidor, a OGE marcou essa data com um evento: **“Transformações Digitais no Pará: apresentação do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias-SIGO, Construção da Carta de Serviços ao Usuário e Portal de Serviços do Estado do Pará”**. Na abertura contou com uma fala da Coordenadora do Fórum de Ouvidorias do estado do Pará e a presença de órgãos de controle social como Tribunal de Contas do Município- TCM, Tribunal de Contas do Estado- TCE, Ministério Público de Contas do Pará, Assembleia Legislativa do Estado do Pará.- ALEPA, OUVIDORIA DA SESPA- Coordenadora do Fórum de Ouvidorias- OUVÉ PARÁ.

Esse evento foi construído com o apoio da SECOM, SEPLAD e PRODEPA. A apresentação dos sistemas SIGO, Carta de Serviços e Portal de Serviços foi feito pela Prodepa e o diálogo com os/as participantes do evento ocorreu no sentido de tirar dúvidas e ouvir sugestões de aprimoramento, trabalho conduzido pelo ouvidor geral do estado. Veja abaixo o card do evento e o número de participantes e de órgãos:

A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ CONVIDA

Para o Dia Nacional do Ouvidor

Evento: Transformações Digitais no Pará
 Apresentação do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO, da carta de Serviços do/a Usuário/a e do Portal de Serviços do Estado do Pará.

📅 18/03/2022
 🕒 09h às 12h
 📍 Auditório da SECOM (Tv. Visconde de Inhaúma, 1629)

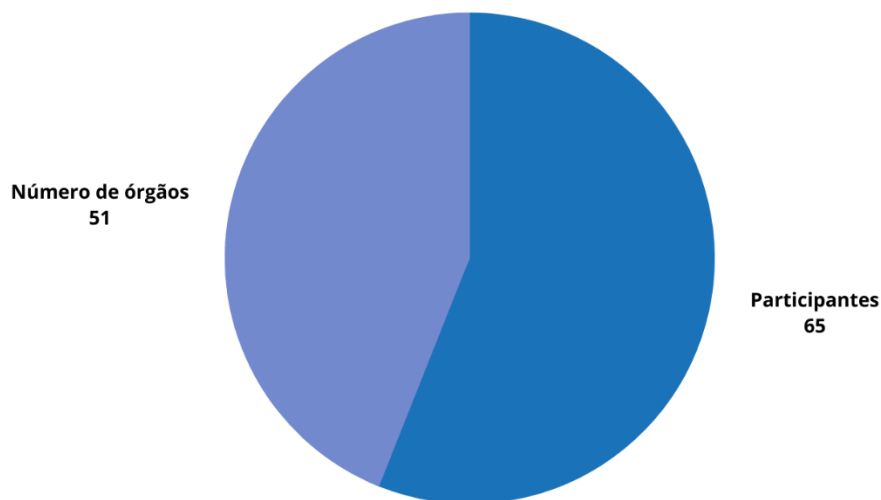


Gráfico I: Fonte: Sistema de Gerenciamento de Informações- OGE/2022



O Conselheiro Odilon Teixeira apresentou o histórico da Ouvidoria do TCE-PA, criada em 2015

18/03/22

O procurador de contas Stanley Botti falando que as novas ferramentas possibilitarão maior conhecimento por parte da população dos serviços prestados

18/03/22



Parte dos ouvidores/as, gestores dos órgãos do Estado do Pará, presentes do evento.

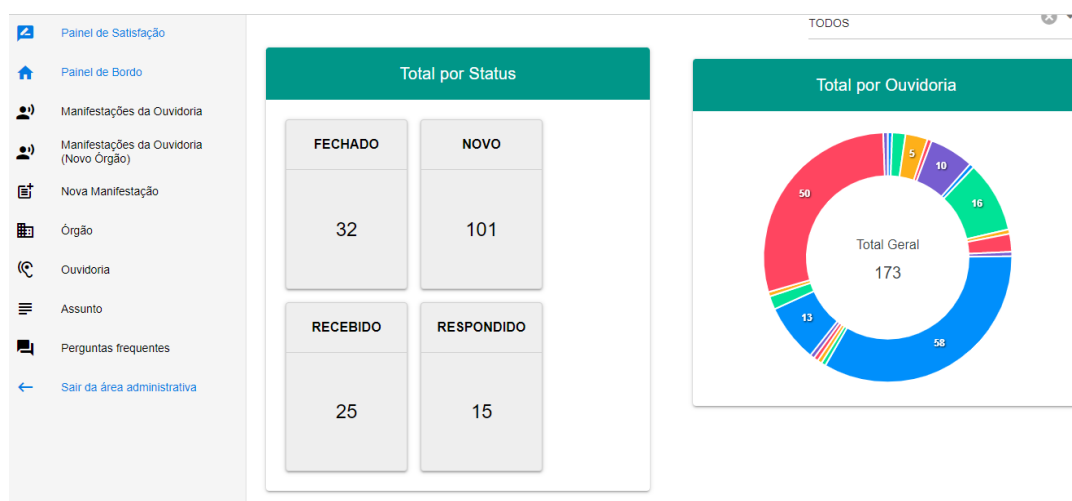
18/03/22

2.2- Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias do Pará- SIGO

O Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias do Pará – SIGO, compõe o processo de transformação digital do estado. Esse sistema está sendo desenvolvido pela PRODEPA a partir das instruções e demandas da

OGE. O SIGO vai ao encontro de integração das Ouvidorias já existentes nos órgãos estaduais, bem como passará a dar agilidade e interlocução entre as demandas dos usuários dos serviços e os próprios órgãos demandados. Em fase final de teste o SIGO deve começar a funcionar até o final do ano.

O SIGO conta com todos os processos de trabalho de uma ouvidoria, manifestações, inclusive o próprio anonimato está garantido, gera protocolo, indica prazos de respostas e, quando a resposta está atrasada, o órgão demandado, assunto, tipo de manifestação, os documentos de comprovação do fato poderão ser anexados, além de contar com um painel de bordo com todos os detalhes dos processos, conta também com detalhes de gráficos originados da satisfação emitidas por parte dos demandantes. A OGE receberá as manifestações direcionadas aos órgãos que ainda não possuem ouvidorias e, encaminhar via PAE, de forma integrada para resolução das manifestações. O SIGO é a materialização de um compromisso com os demandantes das políticas públicas ofertadas pelo estado do Pará. O acesso ao SIGO será pelo endereço: <https://www.sistemas.homologar.prodepa.pa.gov.br/governodigital>



The screenshot shows the OGE interface with a sidebar on the left containing navigation options like 'Painel de Bordo', 'Manifestações da Ouvidoria', and 'Nova Manifestação'. The main content area displays a case detail for 'Outro assunto' with the following information:

- RECEBIDO** Solicitado há 2 meses **36 dias atrasado**
- Protocolo: 2022000552
- Enviado por: ANONIMO
- Selecionado para: DETRAN
- Recebido por: OGE
- Prazo: 02/10/2022
- Resprazado: Não

 At the bottom, there are buttons for 'VISUALIZAR CONTEÚDO' and 'AÇÕES'. A 'Denúncia' button is also visible in the top right corner of the case detail area.

2.3- Sistema de Cartas de Serviços ao Usuário do estado do Pará

Em 2009 é lançado pelo Decreto nº 6.932 as normativas para simplificar o atendimento público ao cidadão brasileiro. No art. 11 do referido decreto a **Carta de Serviços ao Cidadão** é citada, cabendo aos órgãos e entidades públicas da esfera federal construir suas cartas de serviços com o objetivo de informar sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. O decreto determina prazo para que os órgãos e entidades em âmbito federal construam suas cartas de serviços e vincula esse processo ao Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, hoje extinto, vinculado ao então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão incorporado pelo atual Ministério de Economia.

No processo de institucionalização e regulamentação de participação do/a usuário/a na gestão da coisa pública é lançada em junho de 2017 a **Lei nº 13.460**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos na administração pública. Na lei em tela, a **Carta de Serviços** passa a ser denominada como **Carta de Serviços ao Usuário** e caberá aos órgãos e entidades federais, estaduais ou municipais divulgar suas cartas de serviços. No art. 7º no § 1º da referida lei o objetivo da Carta de Serviços é informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Os órgãos e entidades públicas das três esferas de governo têm prazos para cumprir tal tarefa. Na esfera estatal o prazo para divulgar suas cartas de serviços era junho de 2018.

Cumprindo com esse desafio de gestão, a OGE inicia o processo de capacitação/ treinamento para que os órgãos públicos do

estado comecem a construir ou aprimorar as cartas de serviços ofertadas aos usuários/as.

Os órgãos públicos ao produzirem suas cartas de serviços cumprem com a agenda do Governo do estado do Pará na direção da eficiência e inovação administrativa, elevando os padrões de desempenho institucional e fortalecendo os mecanismos de controle social.

O treinamento para elaboração da Carta de Serviços do estado do Pará qualificou servidores de 59 órgãos do estado. Num primeiro momento a OGE usou a perspectiva de um projeto piloto envolvendo DETRAN, SEPLAD, SEFA e Escola de Governança. A avaliação deste projeto piloto levou a OGE em parceria com a SEPLAD, SECOM, PRODEPA, Escola de Governança e HEMOPA a desenvolverem o treinamento já com a perspectiva do uso do sistema de cartas de serviços. A OGE então organiza dois treinamentos para o uso do sistema e construção das cartas de serviços. Estes treinamentos foram oferecidos em parceria com a Escola de Governança do Estado- EGPA nos dias 09 e 10 de junho de 2022 e, 05 e 06 de julho de 2022.

A programação do treinamento ocorreu da seguinte forma: a servidora Lígia do Carmo Souza Garcia do setor de controle e qualidade da Fundação Hemopa, apresentou no primeiro dia a linha histórica, teórica e metodológica de construção das cartas de serviços, a servidora em tela é facilitadora deste processo por ser a única capacitada no estado, para tão importante ferramenta de gestão. No segundo dia do treinamento o servidor da PRODEPA Elísio Teixeira, analista de sistema da Diretoria de Desenvolvimento de Sistemas, apresentou o sistema de cartas, orientando quanto ao uso. A OGE através da servidora Rosiane Souza, assistente social, orientou que o desdobramento da correção e ajustes das informações geradas no sistema de cartas, ficaria a cargo da OGE, como controle da qualidade da informação prestada.

O Sistema de Carta de Serviços pode ser acesso pelo endereço: <https://www.sistemas.homologar.prodepa.pa.gov.br/governodigital>, as informações inseridas no sistema de cartas, irão compor o PORTAL DE SERVIÇOS DO ESTADO DO PARÁ.

As informações que devem constar no sistema de cartas agregam os seguintes pontos: equipe responsável equipe de elaboração, uma pequena apresentação do órgão, negócio, missão, visão e valores do órgão, bem como um breve histórico. Neste primeiro momento a OGE orientou os órgãos a alimentar os 5 serviços mais procurados em cada órgão. Os serviços alimentados deveriam apresentar: finalidade, local, forma, taxa para o atendimento, horário e contato, etapas e requisitos.

Dos resultados do treinamento 54 órgãos foram treinados, 03 estiveram ausentes, 42 alimentaram suas cartas no sistema. No total temos 194 serviços cadastrados no sistema, entre esses serviços, 47 são 100% digital:

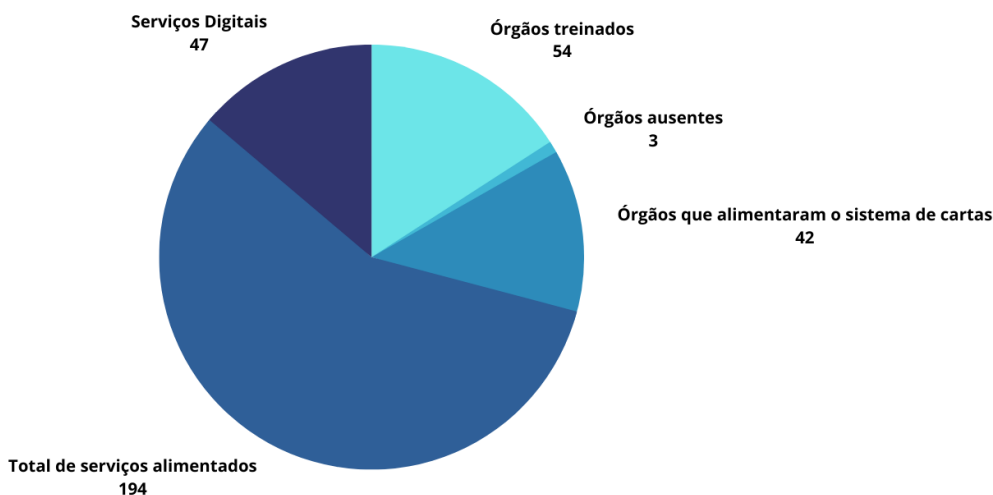


Gráfico J Fonte: Sistema de Gerenciamento de Informações- OGE/2022



Primeiro treinamento das Cartas de Serviços do estado do Pará.

09 e 10 de Junho 2022



Segundo treinamento das Cartas de Serviços do estado do Pará.

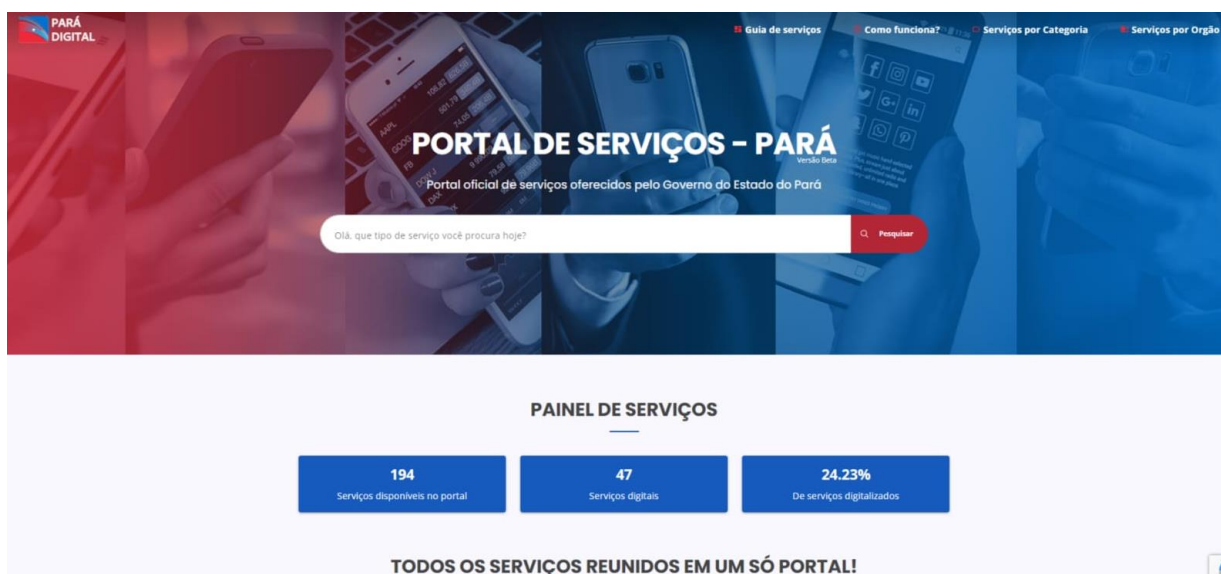
05 e 06 de Julho 2022

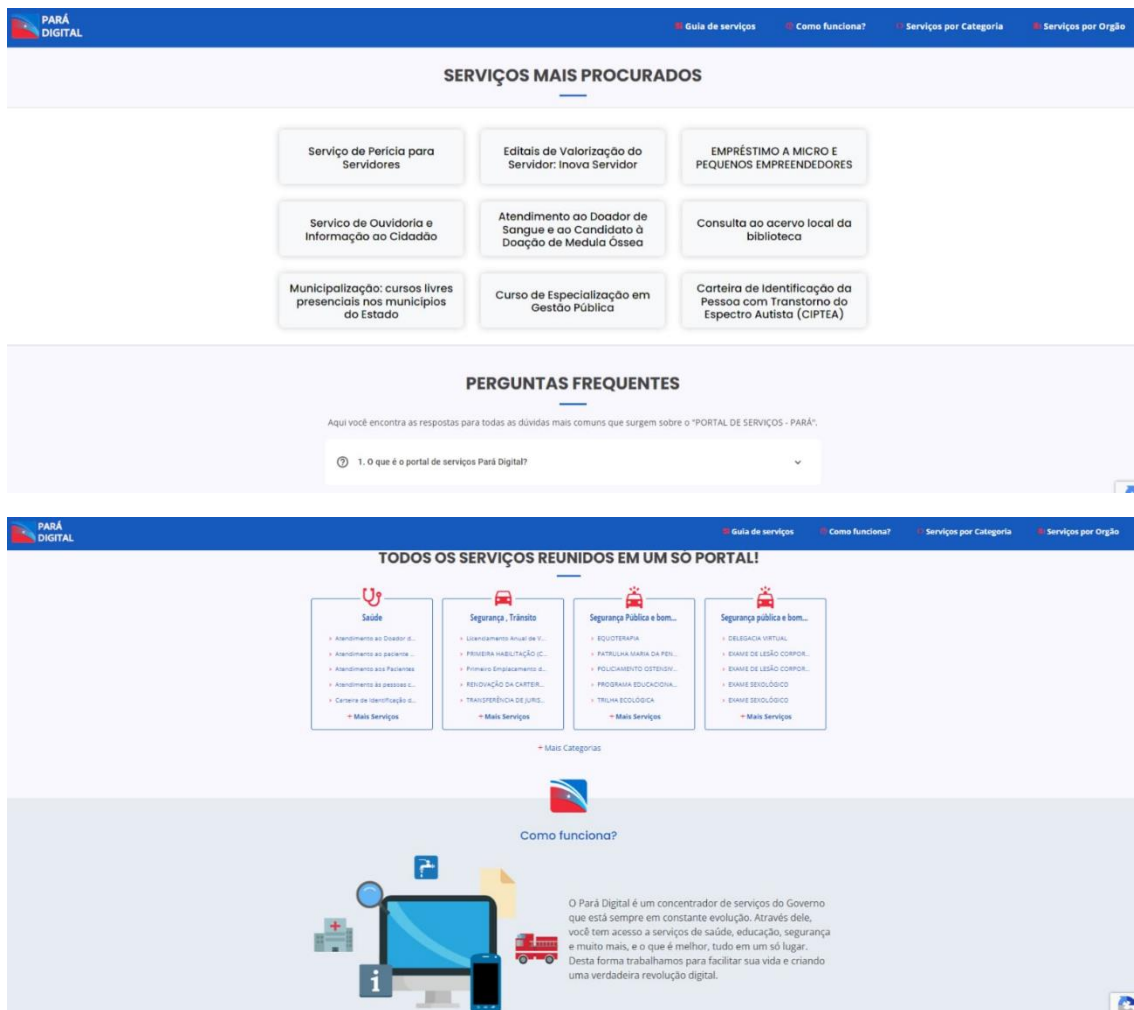
2.4- Portal de Serviços do Estado do Pará

O portal de serviços do estado do Pará congrega os esforços de ofertar um local, em que os serviços estarão todos disponíveis para o cidadão paraense. O portal legitima a transparência e organização na oferta de serviços. O acesso ao portal indica ao cidadão como funciona os serviços por órgãos e por categoria, além de contar com um guia de acesso aos serviços. O portal também indicará os serviços mais procurados, as perguntas frequentes e os contatos em casos de dúvidas.

Acesso através do endereço:
<https://paradigital.sistemas.pa.gov.br/>.

A indicação do lançamento do portal de serviços é para final de novembro de 2022.





3-CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos considerar que a OGE cumpre sua missão com maestria, propondo ser um canal direto entre Sociedade e Governo, promovendo a cidadania ativa, a transparência e a qualidade da gestão. Sua visão de futuro é consolidar-se como instrumento de gestão e referência na interlocução e mediação de conflitos entre Estado e Sociedade, para isso, se tornou visionária junto com os parceiros SEPLAD, SECOM e PRODEPA ao alavancar a transformação digital no estado do Pará, para tanto precisará incluir na agenda de governo a transformação digital como mola mestra dos 04 anos de governo que estão por vir, pois o processo dará frutos de excelência ao governo do estado do Pará.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n. 13.460 de 2017.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm >. Acesso em: 29. Outubro. 2022.

Ouvidoria Geral da União (OGU). *Orientações para implementação de uma unidade de ouvidoria*. 5. ed. Brasília - DF: OGU, 2012. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>. Acesso em: 30. Out. 2022.

PARÁ. **Lei n. 8.096 de 2015.** Disponível em: https://www.ioepa.com.br/pages/2015/01/01/2015.01.01.DOE_5.pdf >. Acesso em: 29. Outubro. 2022.

SANTOS, A. R., Costa, J. I. P. da, Burger, F., & Tezza, R. (2019). O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã. *Revista do Serviço Público*, 70(4), 630-657. <https://doi.org/10.21874/rsp.v70i4.3200> . Acesso em: 30. Out. 2022.