

**CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**

# **OUVIDORIA GERAL DO PARANÁ**

**ABRIL 02, 2020**



# A “VOZ” DO CIDADÃO PARANAENSE. JUNTE-SE A NÓS!

Através deste manual, a Ouvidoria Geral do Estado do Paraná vem repassar orientações do Governo do Estado, bem como orientar sobre questões atinentes às Ouvidorias integrantes do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO no Estado do Paraná

## ATENDIMENTOS OUVIDORIA GERAL

### SUSPENSÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Considerando as ações de precaução à pandemia do coronavírus (COVID-19) e, em cumprimento ao Decreto n. 4230 do Governo do Estado do Paraná, a Controladoria-Geral do Estado, em caráter preventivo, suspende temporariamente por 15 dias o atendimento presencial na Ouvidoria Geral do Estado.

[» leia mais em nossa página «](#)

Porém, os paranaenses poderão contar com os atendimentos através do telefone

**0800 41 1113, e dos canais digitais:**  
**[Portal da Ouvidoria](#) ou através do aplicativo**  
**WhatsApp 41 3883-4014.**

# CONSIDERAÇÕES

Diante da conjuntura mundial no combate a pandemia do coronavírus - COVID-19, como também da urgência de estruturar medidas fundamentais para a preservação da vida e saúde do cidadão paranaense, o Governo do Paraná desenvolve ações protocolares e excepcionais para adequar o Estado a este novo cenário.

Para tanto, medidas para evitar aglomerações, acelerar a resposta da administração pública e combater os avanços da doença foram e estão sendo implementadas.

Neste horizonte, uma das adequações foi determinar que o funcionalismo público adotasse o teletrabalho (home office), respeitando o princípio da continuidade dos serviços públicos para atender às necessidades da população, estando assim harmonizado com a Lei n. 13.979 de 6 de fevereiro de 2020. A qual dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública em decorrência da pandemia e com a Medida Provisória n. 928 de 23 de março de 2020 que informa sobre a possibilidade de suspensão de prazo referente à Lei de Acesso à Informação - LAI, em casos específicos.

A Ouvidoria Geral do Paraná entende que diante de tantas alterações na vida e no cotidiano da sociedade é intrínseco tantos questionamentos e dúvidas provenientes da população e usuários dos serviços públicos. Portanto, nada mais natural buscar a quem de direito para obter resposta, às Ouvidorias.

Entre as principais reivindicações que a Ouvidoria Geral do Paraná está recepcionando sobressaem a saúde, a segurança, o transporte e a educação.

Desta forma, visando a compreensão de todas as Ouvidorias parceiras do Sistema de Integração e Gestão de Ouvidorias - SIGO do Paraná, esclarecemos que, mais

do que nunca, é imperiosa a atenção ao cidadão, suas manifestações e/ou posicionamentos.

Cabe às Ouvidorias Públicas disponibilizar meios para atender, considerando as limitações momentâneas oriundas do estado de calamidade pública - declarado até dezembro de 2020 - e isolamento social, bem como da restrição ao atendimento e tratamento presencial.

Seguindo as diretrizes apresentadas pela Ouvidoria Geral da União de que “diante do cenário atual, não há sinalização de que os prazos de ouvidoria sejam suspensos”, a fim de equalizar com a Lei de Acesso à Informação e melhor instruir as Ouvidorias e suas respectivas Coordenações de Transparência transcrevemos a orientação:

## Orientação geral

**1.** A Medida Provisória nº 928/2020 não suspende o atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI. Apenas determina **duas situações específicas** em que os prazos poderão ser suspensos.

Cabe lembrar que a LAI prevê como **conduta ilícita**, passível de processo disciplinar, retardar deliberadamente o fornecimento de informação, assim como agir com dolo ou má-fé no atendimento das solicitações (Art. 32, I e III).

Casos em que o prazo será suspenso

**2.** Poderão ter o prazo suspenso os pedidos cuja resposta dependa **necessariamente** do acesso físico de agente público à informação ou ao sistema e este estiver impossibilitado de acessá-la em função de

medida preventiva como quarentena ou isolamento por teletrabalho.

A suspensão, portanto, só poderá ser feita se a informação **só puder ser obtida com acesso físico ao local de trabalho** e **nenhum** agente público da área responsável pela produção da resposta tiver como acessar o que for necessário para sua produção.

Em outras palavras, o órgão ou entidade só poderá suspender o atendimento com base no inciso I do primeiro parágrafo do Art. 6-B quando a busca da informação demandar necessariamente presença física de agente público e nenhum estiver disponível em função de medida preventiva ao Covid19.

Havendo acesso ao necessário para a produção da resposta, seja pela presença de um agente público no local ou seja pelo acesso remoto aos insumos para a resposta, **o pedido deverá ser respondido.**

**3.** Os órgãos e entidades que adotarem o procedimento de suspensão deverão enviar à CGU o instrumento normativo do órgão que determinou a quarenta ou a adoção do teletrabalho em função da Covid-19.

Caso a produção da resposta de pedido de acesso à informação **exija** a participação de agente público ou setor **direta** e **prioritariamente** envolvido com as medidas de enfrentamento da situação de emergência, mas **comprometa** o trabalho desenvolvido para o combate à Covid-19, o pedido

poderá também ser suspenso. Ou seja, o espírito da norma é unicamente não comprometer o tempo de profissionais e setores que estão **diretamente engajados no combate à doença**.

Liberado o agente público ou setor da situação que o impedia de dedicar tempo ao cumprimento da LAI, este deve proceder com a resposta da solicitação.

**4.** Importante destacar que os instrumentos acima não desobrigam o órgão ou entidade de responder os pedidos de acesso a informação, apenas suspende o prazo, que voltará a ser contado a partir do fim do estado de calamidade pública”.

Não obstante, no dia 26 de março de 2020 o Ministro Alexandre de Moraes do Supremo Tribunal Federal concedeu liminar que suspende a eficácia do artigo 6º-B da Lei n.º 13.979 (artigo este que trata da suspensão dos prazos de atendimento dos pedidos com respaldo na LAI, incluído através da Medida Provisória n.º 928/2020), no curso da Ação Direta de Inconstitucionalidade 6351.

Assim a Ouvidoria Geral juntamente da Coordenação de Transparência informa que **não há qualquer alteração em relação ao cumprimento dos prazos de atendimento dos pedidos legitimados pela LAI**. Inclusive, devemos observar com mais atenção às solicitações de informação que surgirem sobre o enfrentamento ao COVID-19.

Neste momento em que as pessoas mais procuram um alívio é que as Ouvidorias estendem as mãos. Cada Ouvidoria possui peculiaridades em virtude dos temas a que estão relacionadas, o que promove a riqueza de

informação, respostas e conforto ao cidadão. Portanto, nossos esforços são para superar quaisquer obstáculos com união, solidariedade e respeito para servir a população.

## SUGESTÕES PARA A QUARENTENA

- A OGE adotou a programação SIGA-ME no celular de seus colaboradores. Possibilitando, assim, atender às chamadas de manifestações dos cidadãos paranaenses no sistema de teletrabalho. Cada Ouvidoria, se entender necessário, poderá adotar essa opção.
- Reuniões virtuais entre suas equipes, como também com a OGE, para estabelecer diretrizes nos atendimentos.

Ressaltamos que a Ouvidoria Geral do Estado está à disposição para atender e apoiar, promovendo integração e suporte.

**Atenciosamente,**  
**Coordenadoria de Ouvidoria**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Paraná**

**CORONAVÍRUS**  
•• TROQUE A PREOCUPAÇÃO ••  
**PELA PREVENÇÃO**

[CLIQUE AQUI](#)