Tribunal de Contas do Estado do Paraná

Canal de Comunicação TCEPR ←→ Jurisdicionado

Manual de Instruções aos Jurisdicionados do TCEPR

Índice

1. Conceitos Envolvidos 2

1.1. Demanda 2

1.2. Demandante 2

1.3. Demandado 2

1.4. Interlocutor 2

1.5. Gestor de Senhas 2

1.6. Grupo de Responsabilidade 2

1.7. Assunto e Natureza 2

1.8. Tarefa 3

2. Passo-a-passo para uso do sistema 3

1. Conceitos Envolvidos

Este sistema cria um novo Canal de Comunicação, de duas vias, entre o Tribunal de Contas do Estado do Paraná - TCEPR e seus Jurisdicionados - Entidades Estaduais, Municipais e não Governamentais.

1.1. Demanda

No contexto deste sistema, podemos definir demanda como uma seqüência de interações, entre o TCEPR e uma Entidade Jurisdicionada, através de seus interlocutores, a fim de obter esclarecimentos, obter suporte para uso dos sistemas do TCEPR, obter informações junto a um Jurisdicionado, ou atender a muitas outras necessidades de comunicação, em substituição ao uso do telefone e do correio eletrônico.

Atenção: *nesta primeira versão, este sistema não poderá ser utilizado para a comunicação de atos processuais, como envio e resposta a ofícios de diligência, por exemplo. Também não poderá ser utilizado para fazer consultas, nos termos do Regimento Interno e Lei Orgânica do TCEPR, que ainda deverão ser protocoladas.*

1.2. Demandante

Entende-se por Demandante a Entidade que postou a demanda, podendo ser um Jurisdicionado para o TCEPR ou o TCEPR para o Jurisdicionado.

1.3. Demandado

Entende-se por Demandado a Entidade que recebe uma demanda e precisará atendê-la, podendo ser o TCEPR ou Jurisdicionado.

1.4. Interlocutor

São considerados interlocutores as pessoas que estiverem autorizadas a utilizar o sistema para postar e/ou atender demandas em nome do TCEPR ou dos Jurisdicionados.

Os Interlocutores dos Jurisdicionados serão identificados e autenticados através de seu número de CPF e por senha individualizada e pessoal.

O cadastramento dos interlocutores de cada Entidade Jurisdicionada, bem como a manutenção deste cadastro, é feito pelo Gestor de Senhas da Entidade.

Para cada demanda criada haverá sempre um interlocutor por parte do Jurisdicionado e outro por parte do TCEPR, que se responsabilizarão pelo andamento até a conclusão da mesma.

1.5. Gestor de Senhas

Também chamado de *gestor de segurança, super-usuário* ou *super-administrador*, é a pessoa que tem a responsabilidade de cadastrar novos usuários e autorizá-los a utilizar um sistema do TCEPR em nome da Entidade.

1.6. Grupo de Responsabilidade

Um grupo de responsabilidade é a reunião de um conjunto de Interlocutores do TCEPR que tem a atribuição de atender as demandas de Assuntos e Naturezas específicas.

1.7. Assunto e Natureza

Assunto e Natureza são os classificadores, em dois níveis, para as demandas. Ao mesmo tempo em que orientam os Jurisdicionados para formular e classificar as demandas conforme sua necessidade, servem para direcionar as demandas para os Grupos responsáveis pelo seu atendimento dentro do TCEPR.

***Atenção**: O sistema será implantado com uma lista mínima de assuntos e naturezas. Esta lista poderá evoluir consideravelmente com o uso e expansão do sistema.*

1.8. Tarefa

Algumas demandas, por sua natureza ou complexidade, precisarão ser decompostas para que o trabalho necessário ao seu atendimento possa ser distribuído. A decomposição se fará pela criação de tarefas a ser atribuídas a um colaborador interno do TCEPR ou ao interlocutor da demanda por parte do Jurisdicionado.

Um exemplo de criação de tarefa para o Jurisdicionado é a solicitação de esclarecimentos adicionais, não informados ao postar a demanda, mas que são necessários ao seu atendimento.

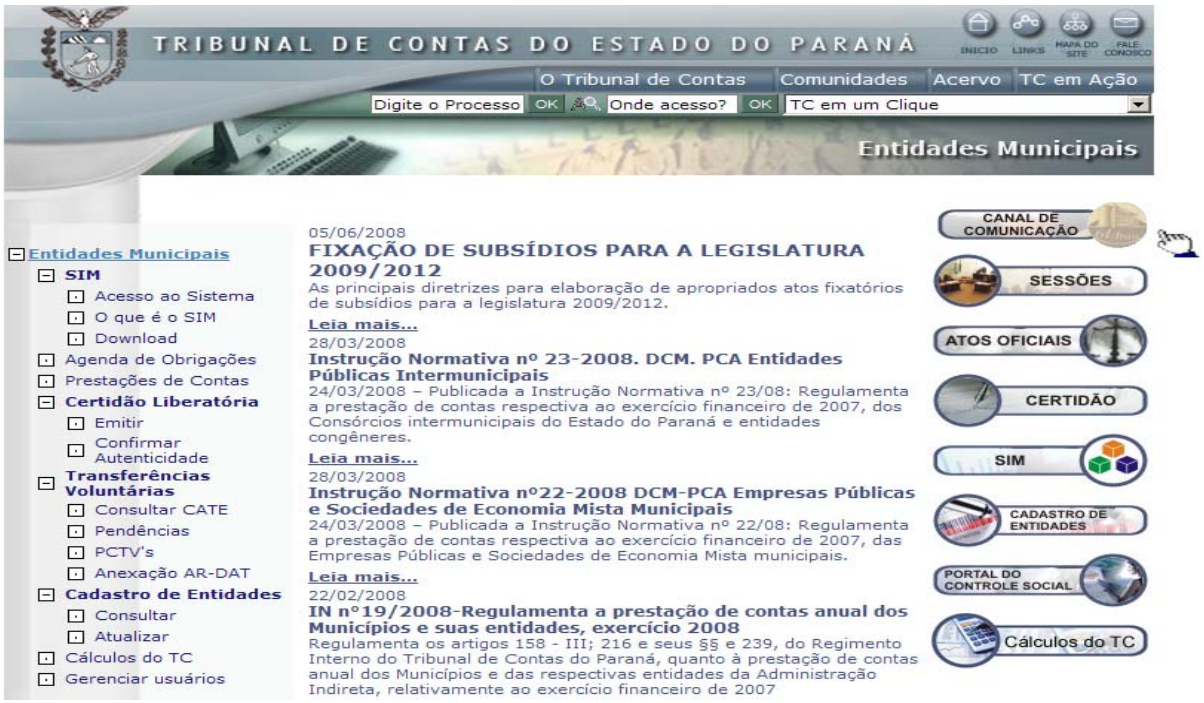
2. Passo-a-passo para uso do sistema

Apresentados os conceitos, segue um passo-a-passo para que um Interlocutor utilize o sistema em nome da Entidade.

1° Passo: acesse o site do Tribunal de Contas em www.tce.pr.gov.br

2° Passo: no site do TCEPR, acesse a sua comunidade pelo menu Comunidades, escolhendo Entidades Municipais, Entidades Estaduais ou Outras Entidades ou através dos atalhos para as Comunidades, que estão à direita, na página inicial do site.

3° Passo: da sua Comunidade, acesse o sistema pelo atalho (banner) Canal de Comunicação, que se encontra na lateral direita da página.



4° Passo: a primeira vez que o usuário acessa a página do Canal de Comunicação, um aviso com algumas instruções será apresentado. Leia atentamente as instruções. Para esconder o aviso, basta clicar no título "Para iniciar o uso, leia atentamente...". Caso não queira mais ver este aviso, basta marca a caixa de seleção "☑ Não desejo ver mais este aviso."

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Bem vindo ao novo Canal de Comunicação!

Acessar Lista de Demandas

Para iniciar o uso, leia atentamente as orientações a seguir:

1 – O que é o Sistema:

Permite diálogo seguro entre o Tribunal de Contas e seus Jurisdicionados – Entidades Estaduais, Municipais e Não-Governamentais - acerca dos assuntos envolvendo o controle externo exercido pela fiscalização e prestação de contas.

Sendo "via de mão dupla", os Jurisdicionados poderão formular e enviar demandas ao Tribunal e acompanhar o atendimento das mesmas, como também poderão receber e atender demandas formuladas pelo Tribunal à Entidade.

2 - Como obter acesso ao Canal de Comunicação:

Para Entidades Estaduais e Municipais:

Todos os representantes legais e responsáveis técnicos de entidades estaduais e municipais (prefeituras, câmaras, fundos, Apaes) foram automaticamente cadastrados.

1° Passo: Atualize o email do Representante Legal / Responsável Técnico / Pessoa Física através da senha e login da entidade clicando aqui.

2° Passo: Acesse o sistema Gerenciar Usuários clicando aqui. Digite o CPF do Representante Legal e Responsável Técnico pela entidade e após clique no botão ESQUECI A SENHA. Em seguida será enviado uma mensagem por email. Siga as instruções do email para o cadastramento de uma nova senha.

Para maiores informações sobre gerenciamento de usuários clique no link abaixo e consulte o manual de orientação.

Manual de Orientação - Sistema de Controle de Identificação e Acesso

Para as demais Entidades, siga os seguintes passos:

Se sua entidade ainda não possui cadastro no Tribunal clique aqui para acessar a página de Cadastro.

Se a sua entidade possue senha e login para atualização cadastral no TC, siga os seguintes passos:

1° Passo: Atualize o email do Representante Legal / Responsável Técnico / Pessoa Física clicando aqui.

2° Passo: Ligue para o Cadastro do Tribunal de contas no telefone (41) 3350.1737 e solicite a opção de Super-usuário para o Canal de Comunicação.

3 - Como usar o Canal de Comunicação:

1° Passo: Explore a lista de assuntos a seguir, consultando as orientações publicadas para cada assunto. Isso pode ajudar mais rapidamente a resolução de seu problema.

2° Passo: Caso as orientações não forem suficientes ou inexistentes, formule sua demanda clicando no link Criar e Enviar Demanda. Para acompanhar o andamento das solicitações clique no botão Acessar Lista de Demandas. Para maiores informações clique no link abaixo e obtenha o manual de orientação.

Manual de Orientação – Sistema Canal de Comunicação.

☑ Não desejo mais ver esse aviso.

Abaixo, a página inicial do Canal de Comunicação, com a lista de Assuntos atendidos por este canal. Ao clicar em qualquer Assunto, você terá acesso à lista de Naturezas específicas do Assunto. Você pode também acompanhar ou consultar demandas já postadas, e até mesmo as atendidas, acessando a página de consulta através do controle Acessar Lista de Demandas.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

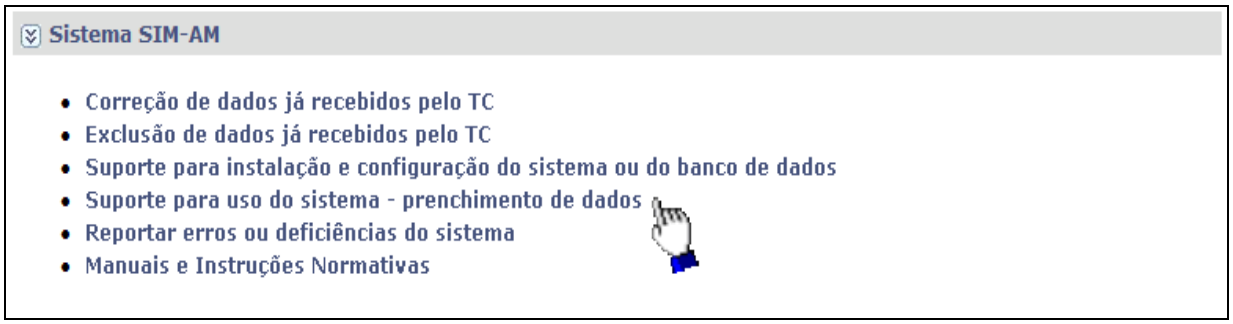
Bem vindo ao novo Canal de Comunicação!

Acessar Lista de Demandas

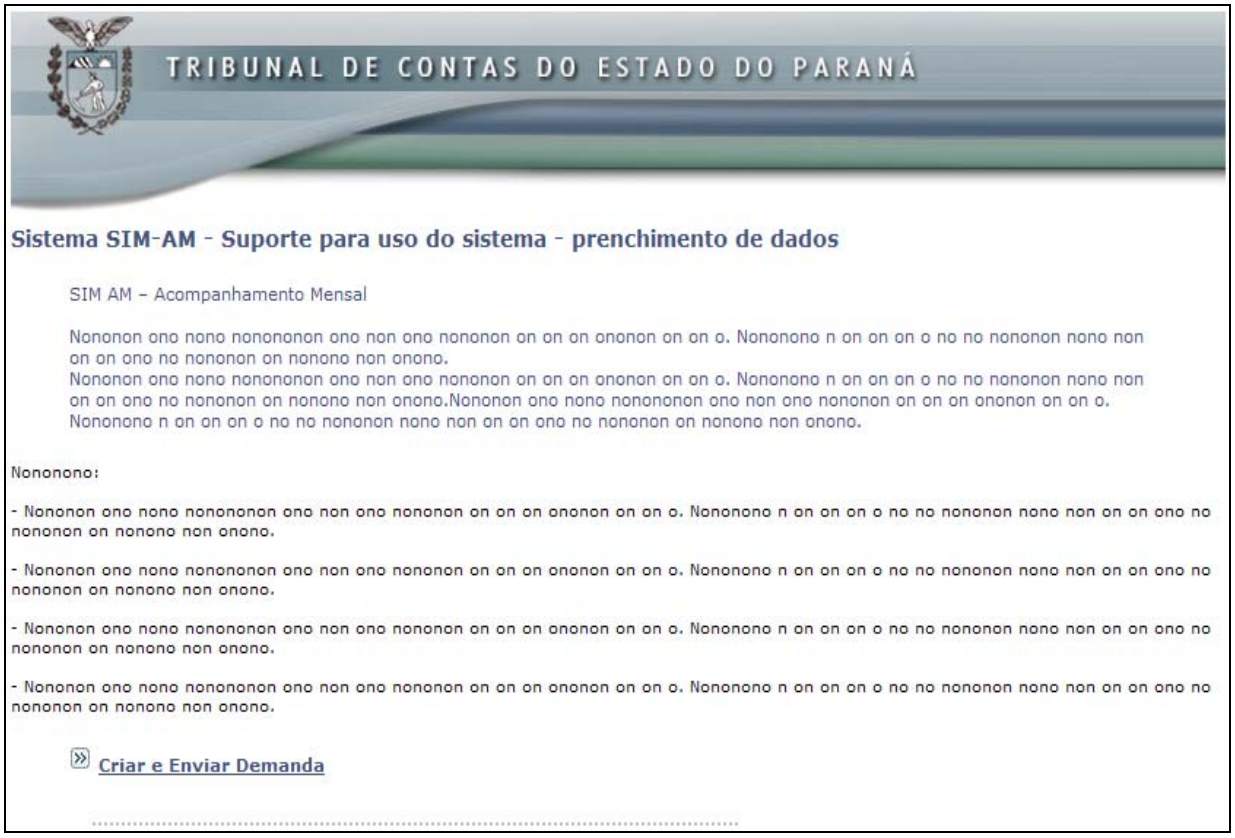
Para iniciar o uso, leia atentamente as orientações a seguir:

- Administração Pública Municipal
- Admissão de Pessoal
- Agenda de Obrigações para Entidades Municipais
- Aposentadoria
- Certidão Liberatória para o recebimento de Transferências Voluntárias
- Certidão para Operações de Crédito
- Execuções
- Obras e Serviços de Engenharia
- Pensão por Morte
- Prestação de Contas Estadual
- Revisão de Proventos
- Sistema CATE
- Sistema SEI - Sistema Estadual de Informações
- Sistema SIM-AM
- Sistema SIM-AP
- Sistema SIM-PCA
- Transferências Estaduais
- Transferências Municipais
- Fale Conosco
- Ouvidoria

Ao expandir um Assunto, você acessa as suas Naturezas, como no exemplo abaixo, onde o Assunto Sistema SIM-AM foi expandido e permite formular demandas de seis Naturezas diferentes.



5° Passo: ao escolher um Assunto e uma Natureza, o sistema poderá exibir uma página, semelhante à página abaixo, com as orientações elaboradas e publicadas, ou ir diretamente para o **6° Passo**, para a formulação de uma nova demanda.



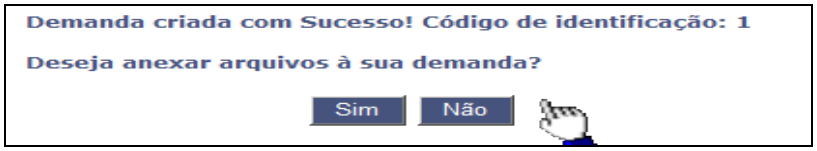
Leia atentamente as orientações exibidas e os documentos anexos, quando existirem. Assim, com o desenvolvimento e publicação destas orientações, você poderá ser atendido sem necessitar formular uma demanda.

Quando as orientações publicadas pelo TCEPR, para o Assunto e Natureza, não forem suficientes para sanar suas dúvidas ou não se aplicam à situação particular, você poderá formular e submeter uma nova demanda clicando em **Criar e Enviar Demanda.**

6° Passo: formulando uma nova demanda. Para formular uma demanda você deverá descrevê-la, conforme exemplo abaixo, e clicar em Enviar Demanda.

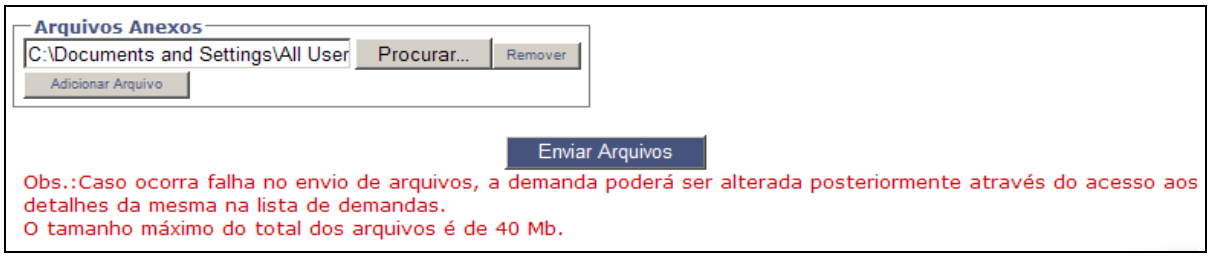
Atenção: se, eventualmente, a formulação da demanda exigir textos muito longos, faça apenas uma breve descrição e envie a descrição detalhada como arquivo anexo.

Ao enviar uma demanda com sucesso, você receberá a mensagem abaixo confirmando o recebimento, informando o número de identificação da mesma e perguntando pela necessidade de anexar arquivos.



Ao responder NÃO, o sistema apresentará a lista de demandas da Entidade, conforme página exibida no **7° Passo**.

Ao responder SIM, você receberá a página abaixo para anexação de um ou mais arquivos, limitado às regras apresentadas na tela.



Clique em Procurar para anexar um arquivo. Então escolha o arquivo desejado através da janela de anexação de arquivos do seu navegador.

Para adicionar mais de um arquivo, clique em Adicionar Arquivo e depois repita o procedimento de anexação.

Ao anexar um arquivo errado, clique em Remover para excluí-lo antes de confirmar o envio dos arquivos anexados.

Ao concluir a seleção dos arquivos, clique em Enviar Arquivos para iniciar a transmissão dos mesmos para o TCEPR.

Atenção: a transferência dos arquivos poderá demorar em função do tamanho do arquivo e da velocidade do seu acesso à internet. Procure sempre compactar os arquivos antes de anexá-los e enviá-los.

Ao concluir a Transferência dos arquivos, o sistema apresentará a lista de demandas da Entidade, conforme descrito no passo a seguir.

7° Passo: acessando as demandas já formuladas. Ao concluir a formulação de uma nova demanda ou ao solicitar Acessar Lista de Demandas, de diversos pontos do sistema, você acessará a página abaixo para pesquisar, acompanhar e/ou atender demandas.

Esta página consiste de um conjunto de campos e controles para pesquisa e de uma relação de demandas encontradas com os parâmetros informados.

Você poderá informar qualquer combinação de campos para pesquisa. Os campos informados serão combinados para restringir o resultado, isto é, para apresentar as demandas que atendem a todos os campos informados. Uma exceção ocorre ao ser informado o número da demanda, quando todos os outros campos serão ignorados.

Após informar os campos de pesquisa, clique em Pesquisar Demanda para que o sistema execute a pesquisa e apresente a lista atualizada.

Ao acessar a lista de demandas, o sistema trará, como carga inicial, as demandas pendentes para o interlocutor conectado. A relação inicial inclui as demandas formuladas pela ou para a Entidade, que ainda não foram concluídas.

Para voltar à lista de pendências, após ter feito outras pesquisas, clique em Lista Inicial.

Embora alguns campos de pesquisa dispensem explicações, como Assunto, Natureza, Identificador e período em que foram formuladas, outros serão descritos para que você encontre mais facilmente o que procura.

Interlocutor: restringe a pesquisa às demandas, recebidas ou enviadas, que, no Jurisdicionado, estão sob responsabilidade do interlocutor informado.

Grupo de Responsabilidade: restringe a pesquisa às demandas, recebidas ou enviadas, que, no TCEPR, estão sob responsabilidade do grupo informado.

Origem: *Enviadas*, incluirá as demandas formuladas pela Entidade para o TCEPR e *Recebidas* incluirá aquelas formuladas pelo TCEPR para a Entidade.

Situação: *não Acolhidas* incluirá as demandas onde nenhum interlocutor da Entidade demandada assumiu a responsabilidade pelo seu atendimento. *Em execução* inclui as demandas que estão sendo atendidas pelo demandado e *Concluída* inclui as demandas concluídas pelo demandado ou canceladas pelo demandante.

Na relação de demandas, alguns ícones (imagens) ilustram a situação da demanda e outros indicam a necessidade de alguma ação.

Não acolhida – nenhum interlocutor do demandado assumiu o atendimento.

Em execução – o atendimento iniciou, mas ainda não foi concluído.

Concluída – o demandado concluiu o atendimento ou o demandante cancelou a demanda.

Com tarefa pendente para o interlocutor que está acessando o sistema.

8° Passo: acessando uma demanda em detalhes e executando operações para sua conclusão. Para acessar os detalhes de uma demanda, basta clicar sobre a mesma na relação de demandas da página de pesquisa.

Ao exibir uma demanda em detalhes, além de visualizar informações não exibidas na relação da pesquisa, se você for o interlocutor responsável pela demanda por parte do Jurisdicionado, você terá acesso a controles para executar operações necessárias ao atendimento/encerramento da mesma.

Quanto às informações adicionais exibidas, destacam-se o quadro Histórico da Demanda e a relação de tarefas.

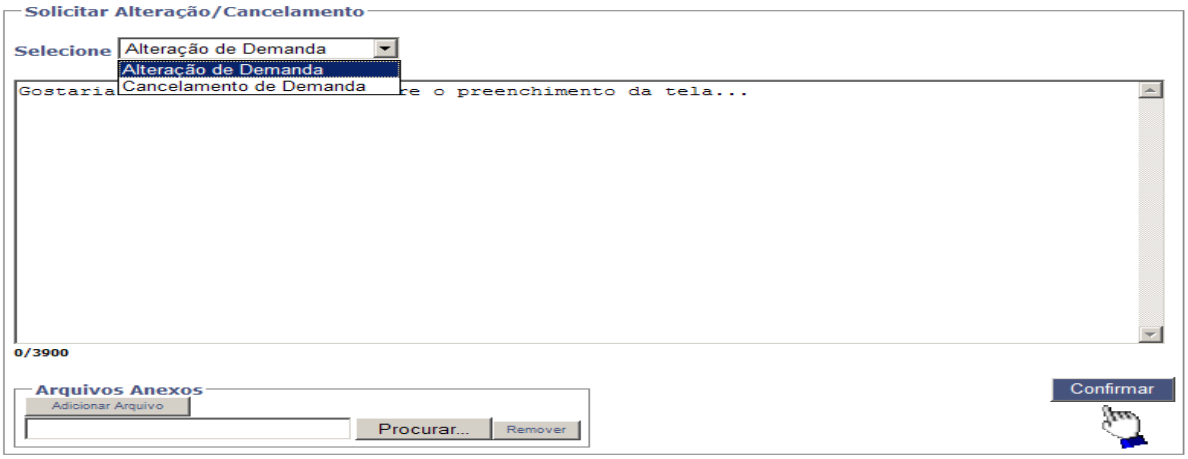
No Histórico da Demanda, você acompanhará os passos de atendimento da mesma no TCEPR.

A relação de tarefas exibirá eventuais tarefas que o TCEPR criou para a Entidade Jurisdicionada, como, por exemplo, pedidos de informações complementares.

Quando o TCEPR concluir a demanda, aparecerá uma tarefa contendo a conclusão da demanda. A tarefa de conclusão poderá conter arquivos em anexo, como qualquer outra tarefa.

9° Passo: cancelando ou solicitando alteração de uma demanda já enviada ao TCEPR.

Após ter submetido uma demanda, você, como interlocutor responsável pela mesma por parte do Jurisdicionado, poderá precisar cancelá-la ou solicitar alteração ou complementá-la. Neste caso, utilize o controle Solicitar Alteração ou Cancelamento



Escolha a operação desejada e justifique o cancelamento ou descreva a alteração pretendida. Novamente, você poderá anexar arquivos à sua solicitação.

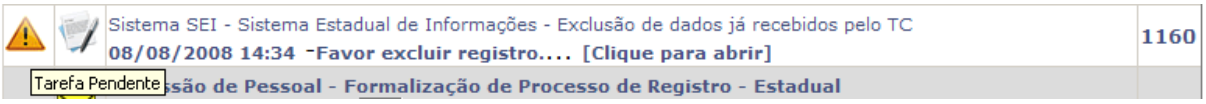
O cancelamento de uma demanda será imediato quando esta ainda não foi acolhida pelo TCEPR. Quando em execução, o Interlocutor do TCEPR analisará a sua solicitação antes de encerrá-la, pois poderá ser necessário desfazer procedimentos já executados.

Demandas concluídas não permitem cancelamento ou alteração.

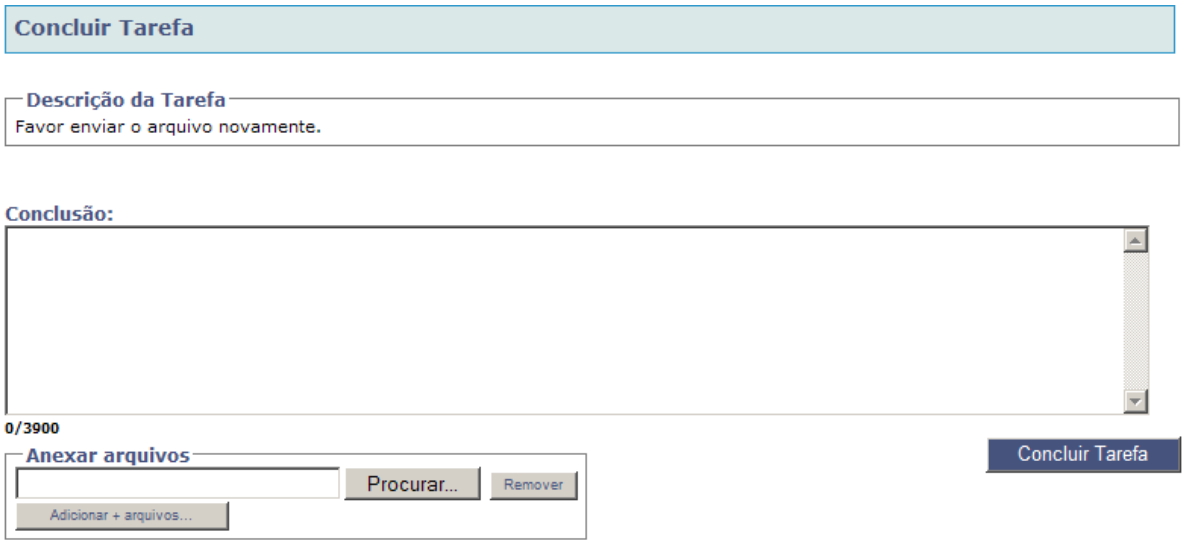
10º Passo: Atendendo Tarefas criadas pelo TCEPR para o Jurisdicionado

Conforme mencionado anteriormente, o TCEPR poderá criar dois tipos de tarefas a serem executadas pelo Jurisdicionado: tarefa solicitando mais informações ou arquivos e tarefa solicitando a confirmação da criação da demanda em nome do jurisdicionado.

As demandas com tarefas pendentes de execução aparecerão sinalizadas com o ícone ⚠ na lista de demandas, conforme exemplo abaixo.



Ao acessar a demanda em detalhes, um formulário para conclusão da tarefa será apresentado. O Interlocutor da demanda deverá ler a descrição da tarefa e registrar a conclusão da mesma.



Em seguida, anexe eventuais arquivos. Para enviar mais de um arquivo ao mesmo tempo, clique no botão Adicionar + arquivos... . Confirme a conclusão da tarefa clicando em Concluir Tarefa. O sistema apresentará mensagem de confirmação da conclusão da tarefa, clique em OK e os detalhes da demanda serão apresentados novamente. Para voltar a lista de demandas clique no botão voltar.