

Conforme solicitação do CEDCA/PR, segue as principais perguntas e respostas realizadas frequentemente (FAQ) sobre o Sistema de informação para Criança e Adolescente - SIPIA, pelos conselheiros tutelares no Estado do Paraná;

1. Solicitei senha para acessar o SIPIA e fui reprovada, como faço para acessar novamente o cadastro?

R. Acesse novamente o portal do SIPIA: www.sipia.gov.br;

- Clique no banner do SIPIA Conselho Tutelar, do ambiente desejado;
- Digite o seu CPF e apenas tecle **<tab>** ou clique com o mouse no próximo campo;
- Não tecle **<enter>**, pois o sistema acusará erro - se isso acontecer repita a operação;
- O sistema recupera os dados registrados, exceto os arquivos anexados
- Corrija os dados necessários e anexe as imagens do RG ou documento de identidade (frente e verso), CPF e Documento de designação, novamente, mesmo que já tenha feito isso antes;
- Clique em 'Salvar';
- A sua solicitação será reavaliada pela coordenação técnica estadual e uma senha provisória será enviada para o e-mail informado. (essas informações constam na página 9 do Manual do Usuário SIPIA-CT, não é, necessário senha para acessar o Manual).

2. Solicitação de liberação de senha, está bloqueada.

R. Foi acessado o ambiente errado, senha do ambiente de produção foi usada no ambiente de treinamento. Os ambientes de produção e treinamento são sistemas diferentes e os dados e a senha de um ambiente, não são registrados no outro. Por esse motivo, a senha do ambiente de produção não funciona no treinamento e vice-versa.(pag. 08 do Manual SIPIA). A coordenação analisa o cadastro e envia nova senha.

Existe outra opção; Para recuperar a senha clique em <Esqueci minha senha>.

3. A senha para acessar o Sistema SIPIA, não chegou no email do conselheiro?

R. O conselheiro deve acessar o cadastro e atualizar o email. A senha sempre é enviada para o email que está cadastrado no SIPIA. O conselheiro faz o cadastro no SIPIA e não acessou mais, e atualmente está usando outro email e não atualizou o email no cadastro.

4. Solicitei senha para acessar o SIPIA, vou substituir um conselheiro em férias e apareceu a mensagem "o número de conselheiros excede ao permitido".

R. Significa que já tem cinco conselheiros tutelares cadastrados com senha, no sistema SIPIA, se você realizou o cadastro para substituir algum conselheiro em férias primeiro deverá informar quem você vai substituir, para afastar o conselheiro em férias e após liberar sua senha.

5. Realizei o cadastro anexei os documentos, tem a convocação para assumir a vaga no Conselho e fui reprovado.

R. O Conselheiro deve anexar o documento que indique que foi nomeado como conselheiro tutelar.

6. A agenda do sistema não funciona. Quando um Conselheiro Tutelar dá um prazo para resposta, essa informação fica armazenada no cadastro da criança ou adolescente e não há

lugar algum que informe que o prazo venceu. O manual do SIPIA informa que esse alerta é automático pelo sistema, o que não acontece. Então o Conselheiro Tutelar precisa criar seu método próprio para acompanhar os prazos. Se um Conselheiro Tutelar precisa substituir o outro, não tem como fazer esse acompanhamento.

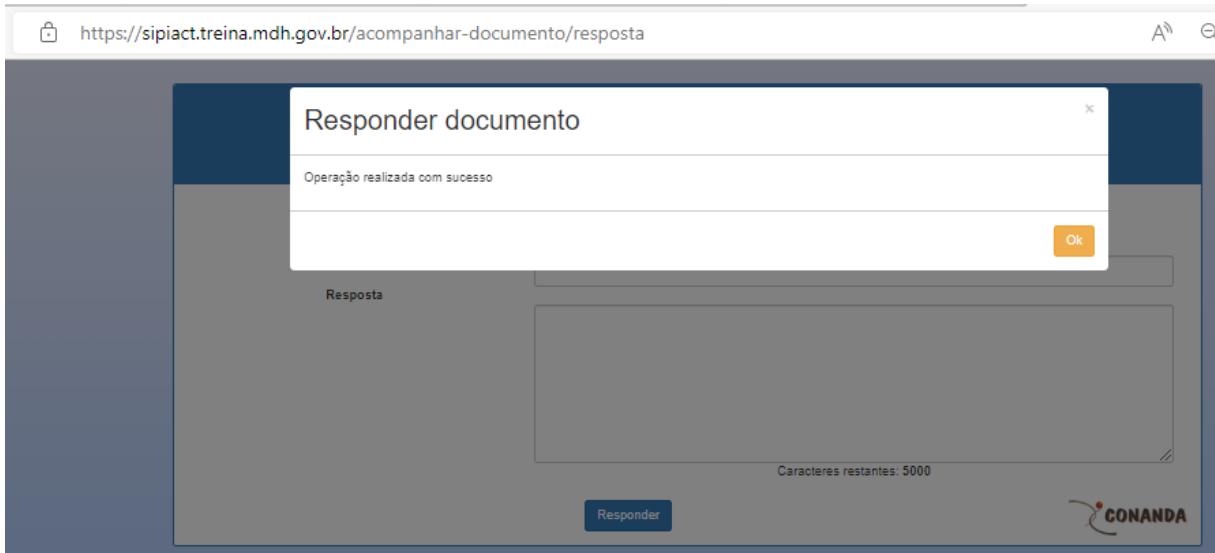
R.: *A agenda não foi implementada e em seu lugar foi criada a opção Consultar Medida / Documentos de forma a concentrar nela as ações necessárias ao acompanhamento do documento depois de sua emissão: desde a assinatura, envio, resposta e avaliação. Sendo assim, não é necessário criar métodos próprios de acompanhamento de prazos. O acompanhamento das medidas/documentos que aguardam resposta ou que receberam resposta do SGD pode ser feito por meio da opção “Consultar medidas / documentos”. Aplicando-se o filtro Situação do documento = Aguardando Resposta, obtém-se a lista dos documentos que ainda não foram respondidos pelo SGD ou pelo CT e que, portanto precisam ser acompanhados. Aplicando-se o filtro Situação do documento = Finalizado e Situação do atendimento = Pendente, obtém-se a lista de documentos que foram respondidos. Pode-se ainda verificar quais medidas/documentos estão pendentes de avaliação localizando aqueles que possuem o botão de ação em formato de engrenagem habilitado.*

7. Da mesma forma, não existe alerta quando algum serviço responde a um encaminhamento feito via token. O Conselheiro Tutelar não fica sabendo que o serviço respondeu se ele mesmo não for procurar no sistema o registro e o serviço também não tem nenhuma mensagem de “mensagem enviada com sucesso” ou qualquer protocolo que confirme que sua resposta foi enviada. Para o serviço, depois de clicar em encaminhar a mensagem, fica tudo branco e a pessoa não sabe se perdeu tudo ou se foi enviado.

R.: *A tarefa de acompanhar as medidas/documentos que aguardam resposta ou que foram respondidas é muito simplificada por meio dos procedimentos acima e não representam tarefa mais onerosa do que a de verificar avisos como sugerido. A confirmação de envio da resposta do SGD é dada pelo sistema por meio de aviso na tela “Operação realizada com sucesso”, conforme imagem abaixo, ou seja, **não** “fica tudo branco e a pessoa não sabe se perdeu tudo ou se foi enviado”. Outra forma de verificar se a resposta foi realmente enviada é tentar enviar a mesma resposta com o mesmo token que o sistema informará registro não encontrado se a resposta já foi realizada. Não obstante, as sugestões de acima serão analisadas e eventualmente incorporadas à nova versão do sistema que se encontra em desenvolvimento.*

Link do exemplo da imagem;

https://expresso.pr.gov.br/expressoMail1_2/inc/show_img.php?msg_folder=INBOX&msg_number=13787&msg_part=2



8. Quando o Conselheiro Tutelar está registrando a denúncia e precisa procurar os serviços para fazer os encaminhamentos o sistema não filtra pelo local, então mostra uma lista gigantesca do Brasil inteiro só com o nome do serviço e o CT não tem como saber qual é o do seu município. Então aparece CREAS Sul, pode ser o CREAS Sul de qualquer município do Brasil... e simplesmente não tem como saber.

R.: A busca pelo SGD executor da medida é pelo nome do estabelecimento no respectivo campo. O referido campo filtra automaticamente o SGD à medida que se digita o nome do estabelecimento. Essa foi uma opção do desenvolvedor do sistema para propiciar navegação mais rápida e assim evitar preenchimento de filtros adicionais para seleção do município toda vez que se precisa selecionar o SGD na aplicação da medida. Vale lembrar que um município pode encaminhar medidas para órgãos sediados em outros municípios que atendem o seu município. Pode não ocorrer na maioria dos casos, como por exemplo de Marte/PR (município fictício) mas é a realidade da maioria dos municípios brasileiros que não possuem todos os serviços na sua territorialidade. Por esse motivo, orientamos, nas capacitações, que os SGD sejam cadastrados/atualizados, pelos Conselhos Tutelares, acrescentando-se o nome do município no nome do estabelecimento. Ex.: em vez de CREAS Sul deve-se cadastrar CREAS Sul de Martel/PR. Dessa forma ao digitar a palavra Marte, o sistema filtra os SGD que possuem Marte no nome e assim fica facilitado saber qual o SGD está sendo selecionado. Não obstante, as sugestões de acima serão analisadas e eventualmente incorporadas à nova versão do sistema que se encontra em desenvolvimento.

9. O registro do atendimento deve ser feito de uma vez só, em menos de 30 minutos, porque quando se atinge esse tempo o CT perde todas as informações que estavam registrando. Então CT não pode atender telefone, nem receber ninguém enquanto faz o registro. É por isso que é difícil fazer o registro enquanto as pessoas estão presencialmente no CT, porque não dá para conversar e registrar ao mesmo tempo sem correr o risco de perder tudo.

R.: O sistema está configurado com tempo limite de sessão (timeout) de 30 minutos. Uma sessão representa uma conexão específica entre um computador cliente e um computador host, tornando possível a comunicação entre eles. Uma sessão pode ser encerrada (ou terminar) quando o usuário a finaliza explícita ou implicitamente. Entretanto, se o usuário

*não encerrar a sessão, o servidor poderá fazê-lo se ele não detectar nenhuma interação do usuário durante um determinado período. Uma sessão ativa onera o servidor e uma vez que os recursos são escassos, o estabelecimento de tempo limite de sessão é prática recorrente em todos os sistemas de informação, sejam públicos ou privados. Para evitar o tempo limite de uma sessão, você deve interagir com o sistema. Quando o servidor detecta interações do usuário com a pasta de trabalho, ele mantém a sessão ativa. A sessão **não** será finalizada se você clicar em: Salvar, Pesquisar, Cancelar ou qualquer outro botão ou link do sistema. Nas capacitações, os treinandos são orientados a clicar no botão salvar com frequência e antes dos 30 minutos. Mesmo que o sistema apresente erro por falta de preenchimento de campos obrigatórios, a sessão não é encerrada pelos próximos 30 minutos. Então, não é correto afirmar que o atendimento tem que ser feito em menos de 30 minutos sob o risco de se perder tudo. Ele tem 30 minutos desde a última interação com o sistema. Se o usuário mantém interação com o sistema, clicando no botão salvar, por exemplo, em menos de 30 minutos, a sua sessão nunca será encerrada e ele poderá usar o sistema por tempo indeterminado desde que esteja interagindo com o sistema, pelo menos a cada 30 minutos. Não é possível retirar o tempo limite de sessão, mas a possibilidade de aumentar esse limite será analisada e eventualmente incorporada à nova versão do sistema que se encontra em desenvolvimento.*