



**GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA - SEAP
DIRETORIA DE OPERACIONALIZAÇÃO PARA CONTRATAÇÕES - DOCS
DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS – DOS
DIVISÃO DE GESTÃO DE SISTEMAS DE PROCESSOS - DIPROC**

COMUNICADO 02/2026

Curitiba, 14 de agosto de 2026.

Assunto: Canais de atendimento via WhatsApp.

Com o objetivo de aprimorar e agilizar os atendimentos a Gestão Centralizada do Sistema eProtocolo informa a disponibilização de canal de suporte via WhatsApp:

- Suporte Técnico aos Gestores de Acesso Estaduais, Órgãos Externos e Cidadãos:
(41) 3313-6475
(41) 3313-6474
- Atendimento exclusivo aos Gestores de Acesso Municipais:
(41) 3313-6471

Diretrizes para Suporte Técnico e uso do eProtocolo

Para viabilizar a análise, identificação da ocorrência, esclarecimentos e orientações precisas e correção célere de eventuais inconsistências no sistema, sua solicitação pelo WhatsApp deve conter:

a) Capturas de tela (prints): imagens nítidas do erro ou da tela incluindo, sempre que possível, a barra de endereço do navegador;



b) Detalhamento da ocorrência (passo a passo): relato detalhado da dúvida ou das ações executadas no sistema até a ocorrência da falha;

- **Importante:** relatos genéricos, sem evidências visuais (prints), sem o histórico de ações e da devida identificação dos dados afetados, implicam maior tempo de triagem e consequente morosidade na solução da demanda.

c) Dados de rastreabilidade: números dos protocolos afetados e os CPFs dos usuários envolvidos:

- Dados pessoais restrito ao mínimo necessário, em conformidade com a LGPD;

d) Demandas Formais/Complexas: solicitação de *logs*, integrações, sugestões de melhorias e assuntos administrativos formais, **somente via eProtocolo**.

Regras e boas práticas de uso do Canal:

- Evite enviar mensagens em audio;
- Envie todas as informações sobre a dúvida ou falha em uma única mensagem;
- Não utilize o canal para assuntos que não relacionados ao Sistema eProtocolo;

Limitações de Responsabilidade da Equipe de Suporte

A Equipe de suporte atua estritamente na gestão do funcionamento, disponibilidade e melhorias do Sistema. Acessos, conteúdos a protocolos e dados de usuários não são competências desta Equipe.

Desta forma, solicitações de acesso a processos restritos e sigilosos devem ser feitas diretamente ao **órgão de origem do processo**. A alteração de dados pessoais (email/senha) na Central de Segurança, devem ser alterados pelo próprio usuário. Problemas neste procedimento entre em contato direto com a **CAC – Central de Atendimentos da Celepar: (41) 3200-5007**.

Para mais informações, acesse nosso site: www.administracao.pr.gov.br

Atenciosamente,

Gestão Centralizada do Sistema eProtocolo