



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

RESOLUÇÃO Nº 111/2024

SUMÁRIO

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES	6
Seção I Da Ouvidoria.....	6
Seção II Do Ouvidor de Contas	8
Seção III Da Gerência	10
Seção IV Dos Servidores da Ouvidoria	11
CAPÍTULO III DA ESTRUTURA, DO SISTEMA E DA PÁGINA VIRTUAL	12
CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS DO REGISTRO, RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	13
CAPÍTULO V DOS PRAZOS.....	18
CAPÍTULO VI DO ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO.....	19
CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	20



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

RESOLUÇÃO Nº 111/2024*

Dispõe sobre a política, as atividades, as atribuições, a organização, os procedimentos e o funcionamento da Ouvidoria de Contas do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, revoga a Resolução nº6, de 23 de novembro de 2006 e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições institucionais estabelecidas nos arts. 2º, I, e 116, XII, e parágrafo único, da Lei Complementar nº 113, de 15 de dezembro de 2005, e no art. 5º, XIII, do Regimento Interno, com base nos arts. 148 e 188 a 191, também do Regimento Interno, e no Acórdão nº 1244/24 - Tribunal Pleno, Processo nº 122785/24, e

CONSIDERANDO o art. 37, § 3º, e inciso I, da Constituição Federal, que disciplina as formas de participação do usuário na administração pública, em especial, quanto ao direito do usuário de apresentar reclamação relativas à prestação de serviços públicos, assegurada a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre os procedimentos a serem observados, com objetivos de garantir o acesso à informação previsto na Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário público;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 14.540, de 3 de abril de 2023, que institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal;

CONSIDERANDO sugestões e recomendações oriundas da Associação dos

* Notas da Biblioteca:

- Este texto não substitui o publicado no periódico: [Diário Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Curitiba, PR, ano 19, n. 3.211, 17 maio 2024, p. 53-57.](#)
- Origem: Processo n. 12278-5/24– [Acórdão n. 1244/24 - Tribunal Pleno](#)
- Revoga:** [Resolução nº 6, de 23 de novembro de 2006 e dá outras providências.](#)
- Ver também:**
 - [Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação).
 - [Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) (Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário público).
 - [Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural).
 - [Lei Federal nº 14.540, de 3 de abril de 2023](#) (Institui o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal).

DOCUMENTO E ASSINATURA(S) DIGITAIS



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON e do Instituto Rui Barbosa – IRB para aprimoramento das Cortes de Contas brasileiras;

CONSIDERANDO a Resolução Conjunta Atricon – CCOR n.º 2/2014, Ouvidorias: instrumento de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade;

CONSIDERANDO a Nota Técnica da Atricon n.º 2/2018, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

CONSIDERANDO que as Ouvidorias atuam promovendo a participação da sociedade, por intermédio do exercício do controle social, colaborando com a prestação dos serviços públicos;

CONSIDERANDO os compromissos firmados pelas Ouvidorias dos Tribunais de Contas em suas Cartas Compromissos,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução tem por objetivo regulamentar a política, as atividades, as atribuições, a organização, os procedimentos e o funcionamento da Ouvidoria de Contas do Tribunal de Contas do Estado do Paraná e dá outras providências.

Art. 2º A aplicação desta Resolução não afasta a necessidade de cumprimento do disposto em normas e políticas regulamentadoras específicas.

Art. 3º Para fins desta regulamentação, considera-se:

I - Usuário do serviço: pessoa física e/ou jurídica do terceiro setor que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços da Ouvidoria de Contas do Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

II - Ouvidoria: unidade de participação e exercício do controle social, responsável pela recepção das manifestações dos usuários do serviço e dos servidores do Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

III - Colaborador: os membros do Tribunal e Ministério Público de Contas junto ao Tribunal, servidores, estagiários, terceirizados e outros prestadores de serviços, independentemente da condição hierárquica;

IV - Manifestação: registro feito na unidade da Ouvidoria de Contas, classificado quanto a sua natureza em reclamação, solicitação, elogio, sugestão ou pedido de acesso à informação;

V - Solicitação: manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal de Contas do Estado do Paraná e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;

VI - Reclamação: manifestações que expressarem desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná ou pela atuação ou omissão de servidor, conselheiro, conselheiro substituto, procurador, estagiário ou colaborador no exercício de suas funções ou que relatarem fatos que contenham indícios de irregularidades, de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja verificação for da competência do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, que possa ser verificada preferencialmente de modo concomitante por este Tribunal de Contas, e que



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

não se enquadrarem como denúncia ou representação, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;

VII - Sugestão: manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, as quais poderão vir a ser utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;

VIII - Elogio: manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;

IX - Pedido de Acesso à Informação: meio pelo qual se solicita acesso a informações e/ou documentos, na forma da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e normativos internos atinentes à matéria;

X - Registro da manifestação: ato mediante o qual as informações são registradas em sistema informatizado próprio da Ouvidoria, recebendo o interessado, quando possível, número de registro da manifestação e código para acompanhamento;

XI - Contato intermediário: ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria de Contas agradece a participação, solicita informações complementares e orienta o usuário das etapas necessárias para que a resposta conclusiva da manifestação seja oferecida;

XII - Análise técnica: ato administrativo mediante o qual a unidade competente, conforme estrutura organizacional, analisa a situação apresentada por demanda da Ouvidoria de Contas;

XIII - Unidade competente: setor responsável pela prestação de serviço no âmbito do Tribunal de Contas, que detêm competência institucional ou de gestão, afeta ao tema objeto da manifestação;

XIV - Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual a unidade organizacional do Tribunal de Contas do Estado do Paraná põe termo ao procedimento da manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a sua impossibilidade; bem como prestando as informações solicitadas pela Ouvidoria;

XV - Resposta conclusiva: ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria do Tribunal encaminha ao usuário do serviço as deliberações das unidades demandadas sobre a manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a impossibilidade de atendimento, bem como prestando informações e/ou orientações em linguagem cidadã;

XVI - Linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário do serviço, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XVII - Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

Parágrafo único. Para o registro de reclamação que ofenda a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Assédio Sexual e da Discriminação



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

deste Tribunal de Contas, os seguintes colaboradores: membros do Tribunal e Ministério Público de Contas junto ao Tribunal, servidores, estagiários, terceirizados, poderão utilizar-se do canal próprio disponível para esta finalidade.

Art. 4º O atendimento ao usuário do serviço da Ouvidoria será realizado de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, simplicidade, imparcialidade, celeridade e cortesia, sem prejuízo da observância das demais normas regulamentares.

Art. 5º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I - regularidade: manutenção do mesmo padrão de qualidade na prestação do serviço e do atendimento;

II - continuidade: prestação ininterrupta dos serviços aos usuários, ressalvadas as exceções afetadas por recessos anuais, suspensões de expediente e outras disposições;

III - efetividade: prestação dos serviços públicos com foco nos resultados, garantindo-se, para tanto, a excelência em todas as fases do processo de tratamento das manifestações;

IV - segurança: execução de serviços públicos minimizando os riscos para os usuários, resguardando-lhes o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, assegurados os direitos dos titulares de dados pessoais expressos na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

V - atualidade: modernização e aprimoramento tecnológico e constante desenvolvimento individual dos servidores, objetivando simplificar e otimizar o acesso do usuário aos serviços;

VI - generalidade: prestação do serviço de forma igualitária a todos os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, atentando para a utilização de linguagem simples e compreensível a todos, de modo a evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VII - transparência: divulgação de informações claras e precisas;

VIII - simplicidade: desburocratização dos serviços oferecidos, no sentido de eliminar formalidades e facilitar o acesso do usuário;

IX - imparcialidade: neutralização no exercício das atribuições, livre de influências político-partidárias, religiosas ou ideológicas, de modo a garantir prestação isenta e independente dos serviços;

X - celeridade: execução dos serviços em tempo razoável, observando-se o cumprimento de prazos previstos nesta Resolução;

XI - cortesia: prestação do serviço público mediante tratamento respeitoso ao usuário.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Seção I Da Ouvidoria

Art. 6º A Ouvidoria de Contas, vinculada à Presidência, é o canal de comunicação do cidadão, servidores e das entidades civis com o Tribunal de Contas do Estado do Paraná, na defesa da legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e da eficiência dos atos administrativos praticados pela Administração Pública, buscando a aproximação do órgão com a sociedade por intermédio do exercício do controle social.

Parágrafo único. A Ouvidoria de Contas atua como unidade de controle social e tem por objetivos receber as manifestações sobre serviços prestados pelo Tribunal e por entidades públicas, de atos de agentes públicos jurisdicionados do Tribunal ou de serviços por eles prestados, dando-lhes o devido encaminhamento, acompanhando a apuração de ilegalidades e irregularidades, se houver, assim como manter o interessado informado sobre o andamento da demanda, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos e a proteção dos direitos da sociedade.

Art. 7º São atribuições da Ouvidoria de Contas:

I - promover a coparticipação da sociedade na fiscalização da administração pública, garantindo o aprimoramento da gestão, dos atos e serviços prestados pelo Tribunal e pelas entidades e agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal, visando a prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis, quando possível;

II - divulgar, perante a sociedade, as atribuições da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso como instrumento de controle social;

III - receber, registrar, triar e encaminhar, quando necessário, as manifestações recebidas, aos setores do Tribunal de Contas do Estado do Paraná para análise, manifestação e eventual adoção das medidas que o caso exigir;

IV - informar/responder ao cidadão, colaboradores e às entidades civis de forma ágil e objetiva, quanto ao andamento e ao resultado da manifestação encaminhada ao Tribunal de Contas, por intermédio da Ouvidoria de Contas, permitindo o fortalecimento da imagem institucional, consequente aproximação do órgão com a sociedade e o exercício do controle social;

V - pesquisar informações e documentos referentes aos fatos noticiados nas manifestações, objetivando subsidiar a resposta conclusiva quando possível ou a análise da área técnica;

VI - orientar o cidadão e as entidades civis com relação à formulação de requerimento de pedido de acesso à informação, protocolo de requerimentos externos, denúncia regimental, representação e consultas perante o Tribunal de Contas;

VII - proceder com a certificação nos processos de pedido de acesso de informação sempre que entregues às informações solicitadas ou, no caso de indeferimento, após transcorrido o prazo legal sem que tenha havido interposição de recurso;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

VIII - proceder, nos termos regimentais, com o registro nos processos de denúncias anônimas ou insubsistentes, e encaminhá-los posteriormente à Coordenadoria-Geral de Fiscalização ou à Inspeção de Controle Externo competente;

IX - manter banco de dados com o objetivo de reduzir o número de solicitações internas e possibilitar, ao Tribunal de Contas do Estado Paraná, a utilização das manifestações dos cidadãos e das entidades civis em suas ações;

X - zelar por suas instalações físicas e manter meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para atendimento e recebimento das manifestações;

XI - acompanhar e requisitar da unidade responsável pela análise informações sobre as providências adotadas referentes aos atendimentos registrados na Ouvidoria;

XII - propor e estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania, transparência pública e do controle social;

XIII - elaborar o seu Manual de Procedimentos contendo, no mínimo, conceitos, princípios, direitos e deveres dos usuários do serviço, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para encaminhamento das demandas, informações e fixação de prazos para elaboração de relatórios e submetê-lo à aprovação, na forma estabelecida;

XIV - definir e avaliar metas e indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações, satisfação do usuário, atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência e quantidade de pessoas capacitadas nos eventos de estímulo ao controle social e à transparência;

XV - colaborar e participar de cursos, seminários e eventos promovidos pela Escola de Gestão Pública do Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

XVI - incentivar a criação e o fortalecimento de canais de comunicação com a sociedade, preferencialmente das Ouvidorias dos Jurisdicionados ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

XVII - promover a sensibilização interna e externa sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência;

XVIII - realizar pesquisa de satisfação quanto a satisfação, qualidade e cumprimento de prazos, em relação aos serviços prestados;

XIX - dispor de espaço físico próprio destinado ao atendimento aos usuários do serviço público;

XX - divulgar a Carta de Serviço ao Usuário do Serviço Público, elaborada pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

XXI - elaborar, bimestralmente, relatório das atividades para entrega à Corregedoria-Geral;

XXII - elaborar, anualmente, relatório das atividades da unidade, disponibilizando-o no portal do Tribunal na *internet*, junto ao espaço da Ouvidoria;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

XXIII - disseminar e acompanhar o cumprimento da Política para o exercício de Controle Social, mantendo-a atualizada;

XXIV - propor a criação ou uso de tecnologias que facilitem o controle social e a transparência pública;

XXV - executar ações correlatas, estabelecidas em ato normativo próprio;

XXVI - contribuir com a promoção e a sensibilização interna sobre a importância Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, dispondo de canal interno de registro de reclamação por parte dos colaboradores deste Tribunal.

§ 1º Quando as manifestações necessitarem de análise, adoção de providências ou prestação de alguma informação, estas serão encaminhadas diretamente às respectivas unidades administrativas.

§ 2º Quando as manifestações necessitarem de análise, adoção de providências ou prestação de alguma informação das Inspetorias de Controle Externo, estas serão encaminhados ao respectivo Superintendente ou a servidor por ele designado.

Art. 8º A Ouvidoria de Contas será dirigida por servidor designado/nomeado pelo Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

Seção II Do Ouvidor de Contas

Art. 9º O Ouvidor de Contas, designado/nomeado deverá possuir formação em curso superior.

Art. 10. Ao Ouvidor de Contas designado/nomeado pelo Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Paraná compete, além das atribuições que lhe couberem descritas pelo Regimento Interno, o seguinte:

I - defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o usuário do serviço público, servidores e o Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

II - dirigir e representar a Ouvidoria de Contas, elaborando e padronizando as rotinas internas;

III - aprovar os planos de gestão e operativo anual de ações da unidade;

IV - propor a inclusão de iniciativas de controle social e transparência no Planejamento Estratégico do Tribunal de Contas;

V - elaborar plano de ação da Ouvidoria a partir dos objetivos estratégicos do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, disponibilizando-o no portal do Tribunal na *internet*, junto ao espaço da Ouvidoria;

VI - orientar e integrar os serviços prestados pela Ouvidoria de Contas, assegurando uniformização, eficiência e coerência;

VII - zelar pelo controle da qualidade dos serviços executados;

VIII - conduzir as atividades dos servidores da Ouvidoria de Contas;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

IX - encaminhar à Corregedoria-Geral relatórios bimestrais das atividades da Ouvidoria de Contas;

X – encaminhar, até o final do primeiro bimestre do ano, o relatório das atividades do ano anterior da Ouvidoria de Contas ao Presidente, aos Conselheiros, ao Procurador-Geral do Ministério Público de Contas, à Diretoria-Geral e à Coordenadoria-Geral de Fiscalização do Tribunal de Contas;

XI - dar ciência ao Presidente e à Corregedoria-Geral, e à Diretoria-Geral ou Coordenadoria-Geral de Fiscalização do Tribunal de Contas, sempre que uma unidade interna se mantiver inerte ou não adotar medidas para cessar eventuais irregularidades nos prazos estipulados, frente às manifestações;

XII - fornecer, sempre que solicitado pela Presidência, Diretoria-Geral e/ou pela Coordenadoria-Geral de Fiscalização, informações dos atendimentos recebidos pela Ouvidoria;

XIII - propor ao Presidente do Tribunal de Contas do Estado do Paraná medidas que objetivem corrigir ou evitar a ocorrência de falhas nos processos internos e no exercício das suas atribuições, visando ao aprimoramento da área técnica e dos serviços prestados à sociedade;

XIV - interagir com os representantes das unidades organizacionais do Tribunal, com a finalidade de buscar atendimento às demandas registradas na Ouvidoria;

XV - realizar intercâmbio de informações e de procedimentos com os demais Tribunais de Contas do país;

XVI - participar e representar o Tribunal de Contas, sempre que designado, em cursos, palestras e/ou eventos, em especial, naqueles cujo conteúdo abordado seja de competência da Ouvidoria;

XVII - requerer alterações nos atos normativos próprios da Ouvidoria;

XVIII - zelar pelo cumprimento das metas estabelecidas pela unidade em conformidade com os planejamentos estratégico e de gestão do Tribunal de Contas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho;

XIX - conduzir o desenvolvimento e a execução de projetos voltados ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas da Ouvidoria;

XX - assistir nos processos de criação, implementação e melhoria dos sistemas informatizados da Ouvidoria;

XXI - administrar o uso eficiente dos recursos disponíveis, estimulando o desempenho funcional dos servidores da unidade;

XXII - solicitar capacitação dos servidores da Ouvidoria;

XXIII - realizar as avaliações de desempenho funcional de sua responsabilidade;

XXIV - solicitar adiantamentos de diárias e deslocamentos para os servidores da Ouvidoria;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

XXV - zelar pela frequência e pela escala de férias dos servidores da Ouvidoria;

XXVI - supervisionar o controle dos materiais e bens patrimoniais sob sua responsabilidade;

XXVII - zelar pela participação, proteção e defesa dos direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos;

XXVIII - zelar pelo cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

XXIX - zelar pelo cumprimento da Política para o exercício do Controle Social.

XXX - desempenhar outras atribuições correlatas ao Ouvidor.

Parágrafo único. O Ouvidor de Contas poderá delegar a prática de atos à Gerência do Serviço de Informação ao Cidadão.

Seção III Da Gerência

Art. 11. A Ouvidoria de Contas, terá em seu quadro de servidores um Gerente, o qual responderá pela Gerência do Serviço de Informação ao Cidadão.

Art. 12. Ao Gerente do Serviço de Informação ao Cidadão compete o seguinte:

I - assistir ao Ouvidor de Contas no desempenho de suas atribuições, fornecendo informações e subsídios à tomada de decisões;

II - acessar o sistema da Ouvidoria, realizar a leitura das manifestações registradas, das cartas e dos *e-mails* recebidos e atender telefone e pessoas;

III - realizar a análise de triagem das manifestações recebidas e/ou assistir o Ouvidor nesta atividade;

IV - realizar a classificação e/ou reclassificação das manifestações e sua distribuição diária e/ou assistir o Ouvidor nesta atividade;

V - orientar os servidores da unidade e o público quanto a procedimentos para acesso à informação e tramitação de documentos no Tribunal de Contas;

VI - acompanhar a certificação e certificar processos, quando necessário, por intermédio do Sistema utilizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

VII - interagir com os demais representantes das unidades organizacionais do Tribunal de Contas e demais órgãos ou entidades demandadas, com a finalidade de atender às manifestações encaminhadas à Ouvidoria;

VIII - elaborar e emitir respostas ao usuário do serviço da Ouvidoria sobre as manifestações encaminhadas, através de comunicações internas, *e-mails*, ou qualquer outro meio de comunicação que permita melhor atendimento usuário;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

IX - auxiliar com a participação dos servidores da Ouvidoria, na elaboração do Plano de Ação Bianual, em conformidade com os Planos Estratégico e de Gestão do Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

X - monitorar o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados;

XI - gerenciar o desenvolvimento e a execução das atividades pelos servidores da Ouvidoria;

XII - gerenciar aos processos de criação e implementação de melhorias na Ouvidoria;

XIII - administrar o uso eficiente dos recursos disponíveis, estimulando o desempenho funcional dos servidores da Ouvidoria;

XIV - supervisionar o controle dos materiais e bens patrimoniais sob sua responsabilidade;

XV - elaborar com o Ouvidor de Contas o relatório anual das atividades da Ouvidoria;

XVI - manter sigilo das informações que tiver conhecimento;

XVII - desempenhar outras atribuições correlatas às atividades da Ouvidoria de Contas previstas em manuais de procedimentos da unidade.

Seção IV Dos Servidores da Ouvidoria

Art. 13. Serão lotados na Ouvidoria de Contas, servidores que tenham experiência em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

Art. 14. Compete aos servidores lotados junto à Ouvidoria de Contas, em observância dos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia no atendimento, o seguinte:

I - registrar as manifestações e os pedidos de acesso à Informação, quando recebidos por meio diverso do sistema eletrônico;

II - realizar a leitura e dar ciência das providências técnicas elencadas pelo Ouvidor e/ou pela Gerência do Atendimento;

III - cumprir com as providências técnicas elencadas pelo Ouvidor de Contas e/ou pela Gerência da unidade;

IV - acompanhar e realizar os serviços administrativos da Ouvidoria;

V - administrar a agenda da Ouvidoria, por determinação do Ouvidor de Contas;

VI - realizar atendimento ao público interno e externo, prestando todo suporte necessário;

VII - orientar o público quanto a procedimentos para requerimento de acesso à informação;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

VIII - informar sobre a tramitação de Denúncias, Representações e Consultas junto ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

IX - certificar e proceder com anotações em processos encaminhados à Ouvidoria de Contas para este fim;

X - elaborar e encaminhar as comunicações oficiais da Ouvidoria de Contas, sob a supervisão do Ouvidor de Contas e/ou Gerência da unidade;

XI - apoiar a organização de eventos realizados pela Ouvidoria;

XII - participar de eventos sempre que designados pelo Ouvidor de Contas e/ou pela Gerência da unidade;

XIII - elaborar as respostas conclusivas aos usuários do serviço;

XIV - avaliar e encaminhar as respostas apresentadas pelas unidades do Tribunal ao cidadão e às entidades civis, de forma que se permita o melhor e mais ágil atendimento, convertendo-as, quando necessário, em linguagem cidadã;

XV - expedir documentos e processos certificados/anotados;

XVI - alimentar banco de dados para elaboração de relatórios gerenciais;

XVII - manter sigilo das informações que tiver conhecimento;

XVIII - desempenhar outras atribuições correlatas às atividades da Ouvidoria de Contas previstas em manuais de procedimentos da unidade.

Parágrafo único. O citado nos incisos VI, VII e VIII não inclui o atendimento aos jurisdicionados e as informações de caráter processual, cujos atendimentos se darão nas áreas de atendimento e de protocolo.

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA, DO SISTEMA E DA PÁGINA VIRTUAL

Art. 15. A Ouvidoria disporá de estrutura física e de pessoal, distinta do Gabinete do Presidente, de modo a permitir atendimento reservado ao usuário do serviço público.

Art. 16. A Ouvidoria de Contas contará com sistema informatizado próprio que possibilite:

I - o registro das manifestações de modo externo, onde o usuário receba uma numeração e código de consulta próprio, de modo a permitir o acompanhamento de sua tramitação;

II - registro das manifestações de modo interno, em especial, para aquelas vinculadas a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação;

III - o cumprimento dos fluxos de tratamento de cada classificação de manifestação, gerando numeração sequencial de atendimento e, quando for o caso, código de consulta para acompanhamento;

IV - controle de prazos;

V - envio e recebimento de comunicações eletrônicas;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

VI - envio de pesquisa de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria de Contas, ao final de cada atendimento;

VII - anexação de documentos de modo externo e interno;

VIII - proteção dos dados dos usuários externos e internos dos serviços da Ouvidoria de Contas;

§ 1º O sistema informatizado referido no *caput* deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais.

§ 2º O sistema informatizado deverá possibilitar o controle interno e em tempo real das ações a unidade, de modo a viabilizar a correção de atos.

§ 3º Os sistemas informatizados deste Tribunal de Contas deverão contemplar a Ouvidoria de Contas e integrá-la às rotinas eletrônicas existentes.

§ 4º O sistema informatizado deverá possibilitar o gerenciamento de perfis de acesso, de modo a viabilizar o controle de acesso às informações.

Art. 17. O *site* do Tribunal de Contas do Estado do Paraná disponibilizará, em sua página inicial, ícone e identificação visual específica para atendimento junto à página da Ouvidoria.

Art. 18. A Ouvidoria disponibilizará, em seu espaço junto ao site do Tribunal, ícone para registro das manifestações externas, internas e pedidos de acesso à Informação, bem como carta ao cidadão com informações de atendimento.

Parágrafo único. No Portal da Ouvidoria na *internet*, serão disponibilizados, no mínimo:

I - horário de funcionamento para atendimento do público interno e externo;

II - endereço e localização nas dependências do Tribunal;

III - telefone;

IV - identificação do Ouvidor de Contas e do Gerente do Serviço de Informação ao Cidadão;

V - tipos de manifestações recebidas;

VI - legislações pertinentes a Ouvidoria;

VII - Manual de Procedimentos;

VIII - Carta de Serviços ao Usuário do Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

IX - Relatórios estatísticos e de atividades dos serviços prestados pela Ouvidoria de Contas.

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS DO REGISTRO, RECEBIMENTO E ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 19. A Ouvidoria de Contas receberá as manifestações registradas ou encaminhadas por cidadãos, servidores e entidades do terceiro setor.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Art. 20. Somente o Ouvidor de Contas e a Gerência da unidade terão permissão de acesso completo a todas as manifestações registradas no sistema de Ouvidoria, encerradas ou não, bem como aos respectivos fluxos de informações.

Parágrafo único. Nas reclamações que ofendam a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação deste Tribunal, somente o Ouvidor de Contas e a Gerência da unidade terão permissão de acesso integral, sendo passível o compartilhamento destes dados, desde que autorizado pelo colaborador.

Art. 21. As manifestações serão classificadas quanto a sua natureza como Solicitação, Reclamação, Sugestão, Elogio ou Pedido de Acesso à Informação, desde que registradas ou encaminhadas diretamente à Ouvidoria por intermédio dos seguintes canais de atendimento disponibilizados pela unidade:

- I - pessoalmente;
- II - telefone;
- III - sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores;
- IV - correspondência (carta);
- V - *e-mail* da unidade.

§ 1º A manifestação, quando apresentada pessoalmente, deverá ser levada a termo pelo próprio usuário do serviço ou colaborador, sendo após, registrada no sistema da Ouvidoria de Contas por servidor da unidade.

§ 2º Na hipótese da impossibilidade temporária de inserção de dados no sistema de Ouvidoria, no momento do atendimento, a manifestação deverá ser registrada em formulário próprio, para, oportunamente, ser fornecido o número de registro do protocolo e código/senha de acesso ao usuário para acompanhamento da manifestação, sendo, após, o formulário digitalizado e juntado ao procedimento, quando então será descartado o formulário físico.

§ 3º Nas manifestações apresentadas por telefone ou pessoalmente ou naquelas encaminhadas por carta ou *e-mail*, o usuário ou servidor deverá observar os critérios de identificação para eventual tratamento e recebimento de código de consulta que possa permitir o acompanhamento da manifestação.

§ 4º A Ouvidoria poderá criar outras formas de comunicação em benefício do cidadão, prevendo-as em seu Manual de Procedimentos.

Art. 22. Para comunicar-se com a Ouvidoria de Contas, é necessária a identificação do usuário do serviço público, composta pelo nome completo, número do Cadastro de Pessoa Física (CPF), endereço residencial completo e endereço eletrônico para o recebimento de comunicações.

Art. 23. Para o colaborador deste Tribunal comunicar-se com a Ouvidoria de Contas, é necessária a identificação deste, composta pelo nome completo, número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e/ou matrícula funcional, endereço residencial completo e endereço eletrônico para o recebimento de comunicações.

Art. 24. Nas manifestações encaminhadas ou registradas por entidade do terceiro setor, é necessária a identificação composta pelo nome completo da entidade,



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), endereço completo e endereço eletrônico para o recebimento de comunicações.

Parágrafo Único. Nas manifestações encaminhadas por pessoa jurídica e classificadas como pedido de acesso à informação, é necessária a indicação também do nome completo, número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) do representante legal da entidade e telefone de contato.

Art. 25. A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação e será protegida com restrição de acesso, nos termos das legislações vigentes, por se tratar de informação pessoal.

Art. 26. Não serão recebidas as demandas anônimas ou apócrifas pela Ouvidoria de Contas, sem prejuízo de eventual pedido de sigilo pelo demandante.

§ 1º Considera-se demanda anônima aquela em que o demandante não se identifica intencionalmente ou a Ouvidoria não tem elementos para determinar o nome completo do demandante, o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), endereço físico e eletrônico para envio de comunicações.

§ 2º Considera-se demanda apócrifa aquela que possui uma autoria/origem, mas não preenche todos os requisitos de identificação, tornando sua autoria/origem duvidosa.

Art. 27. Nas manifestações encaminhadas por *e-mail* sem a identificação do usuário do serviço, a Ouvidoria de Contas orientará que este registre sua manifestação junto ao sistema próprio para este fim, fazendo apenas o registro do ato em seu sistema, sem qualquer análise ou encaminhamento.

Art. 28. As manifestações encaminhadas por correspondência/carta sem a identificação do remetente ou do usuário ou com a identificação incompleta serão apenas registradas em sistema, sem qualquer análise ou encaminhamento.

Art. 29. Às manifestações que se comprovarem apócrifas será dado o mesmo tratamento das manifestações anônimas, sem prejuízo de eventuais providências para fins de responsabilização criminal em caso de comprovada má-fé.

Art. 30. Para o processamento da manifestação, deverão ser observadas as seguintes condições:

I - a manifestação ser encaminhada/registrada com clareza, contendo informações precisas sobre o fato e as circunstâncias;

II - a existência de procedimentos próprios para tratamento de determinadas matérias;

III - os termos desta Resolução;

IV - os critérios de identificação, em observância a classificação da manifestação;

V - referir-se a matéria de competência da Ouvidoria de Contas.

§ 1º As manifestações registradas serão, quando necessário, reclassificadas pela Ouvidoria de Contas, considerando a sua natureza.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

§ 2º A Ouvidoria de Contas realizará a análise de triagem da manifestação em observância à materialidade, risco, relevância e criticidade dos fatos alegados.

§ 3º Não será encaminhada para análise, manifestação e eventual adoção de providências das unidades técnicas deste Tribunal de Contas manifestação de conteúdo vago, impreciso ou que contenha notório caráter calunioso, difamatório ou injurioso.

§ 4º Na hipótese de manifestação que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria de Contas deste Tribunal, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do aparelho institucional dos municípios, do Estado ou da União, será indicada ao seu autor a instituição à qual poderá se reportar e a forma de encaminhar asua manifestação.

Art. 31. As manifestações que não forem encaminhadas diretamente para a Ouvidoria de Contas, por *e-mail* e/ou carta, somente serão registradas pela unidade, em seu próprio sistema, quando o conteúdo for atribuição desta e atender os critérios de identificação.

§ 1º O *e-mail* ou carta, quando não encaminhado diretamente à Ouvidoria de Contas, somente será recebido e registrado por esta unidade quando acompanhado de pedido de encaminhamento autorizado pela Presidência.

§ 2º A Ouvidoria de Contas não receberá documentos de outras unidades cujo conteúdo se amolde a denúncias, representações, consultas, requerimentos internos e externos e outros documentos que devam observar procedimentos próprios, cuja autuação se dá pela Diretoria de Protocolo.

Art. 32. Após o registro, recebimento e análise de triagem da manifestação, a Ouvidoria de Contas dará o devido encaminhamento a cada caso, acompanhando a apuração de ilegalidades e irregularidades, se houver, pelas unidades do Tribunal, quando necessário.

§ 1º As solicitações de análise técnica realizadas pela Ouvidoria de Contas serão encaminhadas aos gestores de cada unidade ou a servidores por eles designados para o ato.

§ 2º Não serão encaminhados para análise técnica e adoção de eventuais providências pelas unidades internas deste Tribunal as manifestações que exijam decisão de órgão colegiado deste Tribunal de Contas.

§ 3º O usuário do serviço será informado sobre o andamento de sua manifestação, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos e a proteção dos direitos da sociedade.

§ 4º As unidades do Tribunal de Contas darão caráter preferencial ao atendimento das manifestações oriundas da Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos estipulados nesta Resolução.

§ 5º O descumprimento injustificado do prazo fixado nesta Resolução para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Presidência e à Corregedoria-Geral para as providências cabíveis.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Art. 33. A manifestação encaminhada/registrada na Ouvidoria que envolva conduta praticada por servidor deste Tribunal de Contas, poderá ser encaminhada pela Ouvidoria de Contas à Diretoria-Geral e posteriormente à Corregedoria-Geral para adoção das medidas que entenderem pertinentes, devendo sempre estas manter sigilo das informações que tiver conhecimento.

Parágrafo único. A manifestação referida no *caput* poderá ser encaminhada também ao gestor da unidade a que se vincula e/ou subordina o servidor.

Art. 34. Quando houver o registro de manifestações referentes a processos em curso neste Tribunal de Contas, a Ouvidoria poderá encaminhá-la ao Gabinete do Conselheiro Relator, desde que o fato não aborde discussão da matéria.

Art. 35. Nas manifestações cujo conteúdo se amolde a denúncias, representações e consultas, por terem ritos próprios e regulamentados pelo Regimento Interno deste Tribunal de Contas, caberá à Ouvidoria de Contas orientar ao interessado de como proceder para encaminhamento, quando da oferta de resposta conclusiva, nos termos de legislação específica.

§ 1º Quando as manifestações registradas na Ouvidoria de Contas versarem sobre assuntos fora do alcance da fiscalização deste Tribunal, a Ouvidoria orientará o usuário do serviço quanto ao procedimento de encaminhamento da manifestação às Ouvidorias ou outros canais de comunicação existentes nos órgãos competentes.

§ 2º Na ausência dos órgãos citados no § 1º, as manifestações serão respondidas conclusivamente com a orientação de encaminhamento aos gestores dos órgãos ou das entidades demandadas.

Art. 36. A manifestação classificada como elogio, será encaminhada pela Ouvidoria à Diretoria de Gestão de Pessoas para conhecimento e deliberações quanto ao registro e comunicação ao elogiado e à sua chefia imediata, se houver, que comunicará as providências adotadas à Ouvidoria.

Art. 37. Nos casos em que o elogio versar sobre determinado serviço prestado e/ou ação do Tribunal de Contas, a Ouvidoria encaminhará a manifestação à Diretoria-Geral e posteriormente à unidade diretamente envolvida.

Art. 38. A manifestação classificada como sugestão, será encaminhada pela Ouvidoria à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e apreciação da sugestão.

Parágrafo único. A decisão administrativa final da unidade competente indicará a possibilidade ou não de acatamento da sugestão e, quando for o caso, informará a forma e os prazos de sua adoção.

Art. 39. A manifestação classificada como solicitação poderá eventualmente ser encaminhada à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação.

Parágrafo único. Quando a solicitação contiver pedido de orientação ou de esclarecimento sobre entendimento ou jurisprudência do Tribunal, caberá à Ouvidoria orientar o usuário sobre a normatização aplicável à formalização de consulta, bem como sobre as ferramentas disponíveis para pesquisa de legislação e jurisprudência do



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Tribunal, sem eventual prejuízo de solicitação para prestação de alguma informação pela unidade de biblioteca e jurisprudência.

Art. 40. A manifestação classificada como pedido de acesso à informação e formulada nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, será recebida e tratada pela Ouvidoria nos termos da Lei e da Resolução do TCE-PR que rege a matéria.

Art. 41. Outros tratamentos específicos serão dispostos em Manual de Procedimentos próprio da unidade de Ouvidoria.

CAPÍTULO V DOS PRAZOS

Art. 42. A Ouvidoria de Contas, em obediência aos princípios da informalidade e da celeridade, adotará como critério para contagem de prazos, o dedias corridos, suspendendo-se durante o período de recesso da Corte e por portarias normativas deste Tribunal.

Parágrafo único: Os prazos da Ouvidoria começam a correr a partir da data do registro da manifestação em sistema próprio da unidade.

Art. 43. A Ouvidoria encaminhará a resposta conclusiva ao usuário do serviço ou colaborador, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, quando necessária a manifestação de unidades internas do Tribunal.

§ 1º Quando a resposta conclusiva puder ser ofertada de ofício, sem a participação de unidades do Tribunal, a Ouvidoria de Contas terá o prazo de até dez dias para sua emissão.

§ 2º Nas manifestações classificadas como pedido de acesso à informação, formuladas nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, deverá ser observado o prazo previsto na Legislação Federal e normativo interno que trata da matéria.

Art. 44. Observado o prazo previsto no art. 43, *caput*, a Ouvidoria poderá solicitar análise, manifestação e eventual adoção de providências diretamente às unidades internas, e as solicitações de análise técnica, em obediência aos princípios da informalidade e da celeridade, devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º O prazo das unidades, para atendimento as solicitações da Ouvidoria, serão subdivididos e encaminhados a estas da seguinte maneira:

- I - primeiro envio: prazo de dez dias;
- II - segundo envio: prazo de dez dias.

§ 2º Havendo a necessidade de renovação do prazo do atendimento, este se dará da seguinte maneira:

- I - terceiro envio: prazo de dez dias;
- II - quarto envio: prazo de dez dias.

§ 3º Dentro desse mesmo prazo, após analisado o atendimento, em casos de constatação de irregularidade e/ou ilegalidade, a unidade indicará em sua decisão



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

administrativa final as medidas adotadas em conformidade com sua atribuição regimental para sanar e/ou corrigir a irregularidade e/ou ilegalidade.

§ 4º Caso a unidade inicialmente demandada venha a informar quanto à necessidade de análise técnica por outra unidade do Tribunal, esta deverá observar o prazo limite originalmente estabelecido pela Ouvidoria e o prazo máximo para oferecimento de reposta ao cidadão.

§ 5º Os prazos das unidades internas do Tribunal começam a correr a partir da data do encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria à unidade.

Art. 45. As unidades deste Tribunal atenderão às solicitações da Ouvidoria com a urgência que o caso requerer, podendo a Ouvidoria negar a prorrogação do prazo.

Art. 46. O prazo estabelecido no art. 44, *caput*, deverá ser observado por toda estrutura organizacional deste Tribunal de Contas.

Art. 47. O descumprimento injustificado pelas unidades do Tribunal dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria poderá ocasionar a comunicação do fato à Corregedoria-Geral para as providências cabíveis.

Art. 48. As manifestações insuficientemente formuladas poderão ser complementadas pelo usuário do serviço ou colaborador, quando cabível, no prazo de vinte dias corridos, contados do envio do comunicado a este.

§ 1º Será considerado como ciência ao autor o envio de contato intermediário com a solicitação de complementação, via sistema informatizado de Ouvidoria.

§ 2º A contagem do prazo de atendimento da manifestação ficará suspenso até o recebimento, pela Ouvidoria, da complementação de informação solicitada.

§ 3º Quando do envio da decisão administrativa final onde nesta resposta indique a abertura de algum procedimento de fiscalização ou correccional, considera-se encerrado o prazo da Ouvidoria de Contas, e a contagem de prazo passa a ser a do ato específico que foi aberto.

CAPÍTULO VI DO ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO

Art. 49. A Ouvidoria de Contas encerrará o atendimento sempre que emitir resposta conclusiva ao usuário do serviço ou ao colaborador.

Art. 50. A manifestação insuficientemente formulada e não complementada no prazo estabelecido no art. 48, será encerrada por ausência de interesse do usuário do serviço ou do colaborador.

Art. 51. As manifestações encaminhadas e/ou registradas na Ouvidoria de Contas serão encerradas, sem qualquer encaminhamento, sempre que:

- I - forem registradas em duplicidade;
- II - apresentarem conteúdo vazio ou ininteligível;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

III - contiverem conteúdo inapropriado ou adjetivado com palavras de baixo calão.

Art. 52. A decisão administrativa final apresentada pela unidade técnica, quando possível, será encaminhada pela Ouvidoria, em sua integralidade, ao usuário do serviço.

Parágrafo único. Quando a resposta fornecida pela unidade interna do Tribunal se mostrar técnica, a Ouvidoria de Contas poderá transcrevê-la para a linguagem cidadã, de forma simples, clara e objetiva, evitando-se o emprego de termos técnicos que dificultem ou impossibilitem a compreensão da resposta pelo cidadão.

Art. 53. Ao enviar resposta conclusiva, a Ouvidoria realizará pesquisa de satisfação quanto à satisfação, qualidade e cumprimento de prazos, em relação aos serviços prestados.

Art. 54. Enviada a resposta conclusiva e, após encerramento da manifestação, toda documentação física eventualmente recebida pela Ouvidoria de Contas, desde que digitalizada e inserida na manifestação, poderá ser descartada.

Art. 55. Será considerada concluída a manifestação em que o usuário do serviço receber da Ouvidoria de Contas resposta conclusiva de modo a permitir seu encerramento.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 56. A Ouvidoria de Contas não recebe peças e documentos destinados à instrução de processos, resposta a termos de citação, de notificação ou de diligência, petição de interposição de recursos, documentos, memoriais, petições iniciais ou intercorrentes, pedidos de concessão de medidas cautelares, denúncias e representações, consultas nem ofícios destinados aos membros do Tribunal, devendo, nestes casos, ser observado o disposto na legislação aplicável.

Art. 57. Revoga-se a Resolução nº 6, de 23 de novembro de 2006.

Art. 58. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 15 de maio de 2024.

Conselheiro **FERNANDO AUGUSTO MELLO GUIMARÃES**
Presidente