



Tribunal de Contas do Estado do Paraná

RESOLUÇÃO Nº 06/2006

Estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria e dá outras providências.

Art. 1º A Ouvidoria tem por atribuição receber reclamações, críticas e sugestões de aprimoramento sobre os serviços prestados por esta Corte e atos de agentes públicos jurisdicionados ou serviços por eles prestados, bem como apurar sua veracidade, mediante informação aos interessados.

Parágrafo único. Vincula-se ao Corregedor Geral nos termos do art. 22 do Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - promover a co-participação da sociedade na missão de controlar a administração pública, garantindo uma maior transparência e visibilidade das ações do Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

II - receber, registrar, analisar e encaminhar aos segmentos competentes sugestões de aprimoramento, críticas e reclamações sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Contas;

III - receber, registrar, analisar e encaminhar aos segmentos competentes do Tribunal informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados no âmbito da administração direta e indireta do Estado e dos Municípios, de forma a subsidiar os procedimentos de controle externo, sem prejuízo da garantia constitucional de formulação de processo regular de denúncia junto ao Tribunal;

IV - informar ao cidadão e às entidades interessadas sobre os resultados das demandas encaminhadas ao Tribunal de Contas, ressaltando as providências a serem adotadas pelas unidades solucionadoras, permitindo o fortalecimento da imagem institucional, a aproximação do órgão com a sociedade e o exercício do controle social;

V - divulgar, junto à sociedade, a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso como instrumento de controle social;

VI - manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para recebimento das demandas do cidadão;

VII - manter controle, acompanhar e requisitar da unidade solucionadora do Tribunal informações sobre averiguações e providências tomadas no que se refere às demandas registradas na Ouvidoria;



Tribunal de Contas do Estado do Paraná

VIII - manter banco de dados informatizado contendo respostas fornecidas pelos segmentos competentes, que deverão ser atualizados periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;

IX - estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos, sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social.

§ 1º As demandas que versem exclusivamente sobre a prestação de serviços públicos, fora do alcance da fiscalização deste Tribunal, serão encaminhadas aos seus respectivos órgãos de ouvidoria, sem prejuízo de eventual atuação do controle externo.

§ 2º Na ausência dos respectivos órgãos, as demandas que versarem exclusivamente sobre a prestação de serviços públicos, serão encaminhadas aos gestores dos órgãos ou das entidades demandadas.

Art. 3º Compete ao Ouvidor:

I - dirigir e representar a Ouvidoria, aprovar os planos de gestão e operativo anual das ações deste Órgão;

II - orientar e integrar os serviços relativos às atividades desempenhadas pela Ouvidoria, assegurando uniformização, eficiência, coerência e zelando pelo controle de qualidade dos serviços executados;

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

IV - encaminhar à Corregedoria as demandas referentes a autoridade ou servidor do Tribunal de Contas ou quando se tratar de reclamações sobre os serviços prestados pelo Tribunal, que devam ser solucionadas através da instauração de processo administrativo disciplinar e abertura de sindicâncias;

V - formalizar representação da Ouvidoria, com encaminhamento à Presidência para posterior deliberação, nos casos em que houver necessidade de instauração de inspeções in loco, auditorias ou processos de outra natureza, com fulcro no art. 276, parágrafo 2º, I, do Regimento Interno;

VI - formalizar, em seu nome, denúncias originárias de demandas da Ouvidoria, quando for o caso;

VII - determinar a instauração de tomada de contas, na forma do Capítulo II do Regimento Interno, após o pronunciamento das unidades competentes;

VIII - apresentar ao Tribunal Pleno relatórios quadrimestrais e anual das atividades da Ouvidoria;

IX - delegar atribuições ao Serviço de Ouvidoria, conforme ato específico;

X - desempenhar outras atribuições correlatas à Ouvidoria.



Tribunal de Contas do Estado do Paraná

Art. 4º A Ouvidoria será coordenada por um servidor efetivo, de nível superior, a quem compete:

I - coordenar, administrar e avaliar o exercício das competências da Ouvidoria e de outras compatíveis com sua área de atuação, observando o cumprimento da legislação específica;

II - assistir o Ouvidor no desempenho de suas atribuições, fornecendo informações e subsídios à tomada de decisões;

III - interagir com os demais representantes das unidades organizacionais do Tribunal e demais órgãos ou entidades demandadas, com a finalidade de atender as demandas encaminhadas à Ouvidoria pelo cidadão ou servidor, mediante comunicação adequada, requerendo, quando necessário, diligências e investigações;

IV - emitir respostas ao cidadão sobre as demandas encaminhadas à Ouvidoria, através de comunicações internas, e-mails, ou qualquer outro meio de comunicação que permita o melhor atendimento à solicitação do cidadão;

V - elaborar com a participação dos servidores da Ouvidoria, o Plano Operativo Anual de sua unidade organizacional, em conformidade com os Planos Estratégico e de Gestão do Tribunal, quando houver, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho, quando possível;

VI - coordenar o desenvolvimento e a execução de projetos voltados ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas de sua área de atuação;

VII - assistir aos processos de criação e implementação dos sistemas informatizados da Ouvidoria;

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

IX - solicitar capacitação dos servidores da Ouvidoria;

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

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

XII - supervisionar a frequência e a escala de férias dos servidores lotados na Ouvidoria;



Tribunal de Contas do Estado do Paraná

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

XIV - elaborar e remeter ao Ouvidor relatórios quadrimestrais e anual de atividades da Ouvidoria.

Art. 5º O Sistema de Tecnologia da Informação deste Tribunal deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e de controle de prazos internos e externos, além das demandas afetas à Ouvidoria.

§ 1º A página virtual do Tribunal de Contas conterà ícone e identificação visual específica para a Ouvidoria.

§ 2º Os sistemas informatizados deste Tribunal deverão contemplar a Ouvidoria e integrá-la às rotinas eletrônicas existentes.

Art. 6º No exercício de sua competência, observado o princípio da informalidade e celeridade, a Ouvidoria poderá requisitar esclarecimentos e documentos sobre os fatos noticiados pelos cidadãos:

- I – pessoalmente;
- II - por telefone;
- II – por meio eletrônico, e/ou
- IV – por carta ou ofício.

Parágrafo único. Se o agente ou a entidade demandada não atenderem às determinações da Ouvidoria, sujeitam-se às sanções do artigo 87 da Lei Complementar nº 113/2005, sem prejuízo de eventual representação aos Poderes competentes.

Art. 7º As demandas da Ouvidoria são classificadas em:

- I – reclamações;
- II – críticas;
- III – sugestões;
- IV – elogios;
- V – esclarecimentos;
- VI – outros.



Tribunal de Contas do Estado do Paraná

Art. 8º As unidades deste Tribunal prestarão as informações requisitadas pela Ouvidoria em 05 (cinco) dias.

Art. 9º Todas as demandas da Ouvidoria, próprias ou impróprias, identificadas ou não, além daquelas gravadas com sigilo, serão registradas no sistema da unidade.

§ 1º As demandas insuficientemente formuladas poderão ser complementadas no prazo de 30 (trinta) dias, contados da ciência dada ao demandante.

§ 2º Decorrido o prazo do parágrafo anterior, sem manifestação, a demanda será encerrada por ausência de interesse do demandante.

Art. 10. Compete aos Servidores da Ouvidoria:

- I- acompanhar e realizar os serviços administrativos da Ouvidoria;
- II- administrar a agenda da Ouvidoria, por determinação do Coordenador;
- III- atender o público interno e externo;
- IV- providenciar as comunicações oficiais da Ouvidoria, sob a supervisão do Coordenador;
- V- apoiar a organização de eventos realizados pela Ouvidoria;
- VI- desempenhar outras atribuições correlatas.

Art. 11. Compete à Ouvidoria, nos termos do art. 22, do Regimento Interno deste Tribunal, elaborar Manual de Procedimentos para regulamentar suas atividades.

Art. 12. As reclamações, críticas, elogios ou sugestões recebidas na Ouvidoria, quando versarem sobre serviços prestados pelo Tribunal de Contas e suas unidades, deverão ser remetidos à Diretoria Geral, no prazo de cinco dias.

Parágrafo único. Quando as demandas envolverem servidores identificados, estes serão previamente ouvidos e, em seguida, seus respectivos superiores hierárquicos, sem prejuízo da Diretoria Geral.

Art. 13. Os procedimentos originários da Ouvidoria que envolvam matéria de competência da Corregedoria Geral, serão a ela remetidos para informação preliminar acerca da existência de denúncia.



Tribunal de Contas do Estado do Paraná

Parágrafo único. Quando houver denúncia sobre os mesmos fatos de que trata a demanda apresentada perante a Ouvidoria, esta será juntada aos autos por despacho do Corregedor-Ouvidor.

Art. 14. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 23 de novembro de 2006.

HEINZ GEORG HERWIG
Presidente