



OUVIDORIA

DO TCE-PR

A serviço do cidadão

O que é a Ouvidoria do TCE-PR?

A Ouvidoria é o canal de comunicação que faz a ligação direta entre o cidadão e o Tribunal de Contas do Paraná. A Ouvidoria recebe atendimentos que são classificados em:

**Reclamações;
Elogios;
Sugestões; e
Solicitações referentes à:**

- Atos de agentes públicos e serviços praticados no âmbito da Administração Direta e Indireta nas esferas estadual e municipal;
- Serviços prestados pelo TCE-PR.



OUVIDORIA
DO TCE-PR
A serviço do cidadão

O que a Ouvidoria faz?

A Ouvidoria recebe as reclamações, sugestões, solicitações e os elogios dos cidadãos, encaminhando-os aos setores competentes.

Acompanha, também, as providências adotadas e mantém o cidadão informado, conforme a tramitação dos atendimentos.

Lembramos que algumas questões podem demandar um tempo maior para a resposta, especialmente, quando houver necessidade de encaminhamento para outras áreas, instituições ou esferas de governo ou ainda quando existir a necessidade de oficiar o órgão apontado no atendimento. Entretanto, cabe garantir que, enquanto não houver resposta conclusiva ao cidadão, o trabalho da Ouvidoria não estará encerrado.

A Ouvidoria agirá o mais rápido possível.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Como comunicar-se com a Ouvidoria?

A fim de facilitar o atendimento, a Ouvidoria oferece os seguintes meios de acesso para que o cidadão possa comunicar-se:

- Internet: www.tce.pr.gov.br

- Telefone: 0800-6450645

- Carta: Ouvidoria do Tribunal de Contas – Praça Nossa Senhora Salete, s/n. – CEP 80530-910 – Curitiba – Paraná.

- Atendimento pessoal: Na sede do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, no 6º andar – Sala da Ouvidoria.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Quem pode utilizar-se da Ouvidoria para apresentar manifestação?

Qualquer pessoa pode dirigir-se à Ouvidoria do Tribunal de Contas para apresentar sua manifestação (atendimento), não sendo necessária a presença de advogado ou procurador constituído para a sua formalização.

Importante destacar que a Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Contas.

Como criar um atendimento pelo site?

O cidadão interessado em manifestar-se ou buscar atendimento por meio da Ouvidoria, deve acessar o site do Tribunal de Contas (www.tce.pr.gov.br) e seguir os seguintes passos:

- I – Clicar em Contato;
- II – Ouvidoria;
- III - CRIAR NOVO ATENDIMENTO.
- IV - Depois é só seguir os passos subsequentes.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Como obter o código de acesso para acompanhar o atendimento?

Quando o cidadão criar um atendimento junto à Ouvidoria, lhe será informado um “Código de Acesso”. Sendo que este código aparecerá em uma primeira “Aba” ao lado da aba “Fale com o Ouvidor”.

O respectivo código de acesso será fornecido sempre no momento do registro final do atendimento junto ao site deste Tribunal de Contas.

Nos atendimentos realizados via 0800, o código de acesso será encaminhado juntamente com o número do atendimento para o e-mail informado pelo interessado, logo após os servidores da Ouvidoria finalizar com o lançamento das informações no sistema.

Já nos atendimentos encaminhados por correspondência, o código de acesso somente será gerado quando o interessado informar e-mail para cadastro junto ao Sistema.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Após registrar, como acompanhar o atendimento pelo site?

Para acompanhar o atendimento já existente, o interessado deverá:

- I – Clicar em Contato;
- II – Ouvidoria;
- III – CONSULTAR ATENDIMENTO.

Utilizando o número do atendimento e o código de consulta gerados no momento do registro do atendimento o interessado terá a informação da situação em que se encontra o respectivo atendimento.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Qual a atribuição mais importante da Ouvidoria?

Mais do que manter o cidadão informado e responder aos atendimentos solicitados, o desafio da Ouvidoria é traduzir, na prática, o controle social através da participação do cidadão. A Ouvidoria busca estimular a participação do cidadão na vida pública e na transformação do Estado, encaminhando aos cidadãos resposta individualizada, para que ele tenha a certeza de que foi ouvido.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Qual é a diferença entre reclamações e denúncias?

É importante que os cidadãos conheçam a diferença entre as reclamações que podem ser feitas na Ouvidoria e as denúncias que podem ser dirigidas ao Tribunal de Contas.

As reclamações (atendimentos) poderão ou não ser transformadas em processos no Tribunal de Contas. Isto dependerá das informações que o Tribunal de Contas obtiver dos órgãos envolvidos com a questão proposta pelo cidadão. Quando forem transformadas em processo serão denominadas de “representação do Ouvidor”.

Já as denúncias, são processos formais, que devem ser dirigidas ao Presidente do Tribunal de Contas e exigem identificação. São legítimos para denunciar irregularidades ou ilegalidades de atos e fatos da administração pública direta, indireta ou fundacional estadual ou municipal, com elementos mínimos de prova os cidadãos, partidos políticos, associação ou sindicato.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Onde encontrar a Regulamentação que trata das Denúncias e/ou Representações?

Para maiores informações, o interessado poderá consultar a Lei Orgânica e o Regimento Interno do Tribunal de Contas, disponíveis em:

(www.tce.pr.gov.br)

- Legislação e Jurisprudência.

Às disposições normativas quanto à matéria estão assim dispostas:

* Lei Orgânica: **Arts. 30 à 37**

* Regimento Interno: **Arts. 275 à 282**



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

As reclamações, solicitações, elogios ou solicitações podem ser feitas de maneira anônima pelo interessado?

Diante da Resolução que regulamenta a Ouvidoria, caso o cidadão não queira se identificar ele poderá fazer o registro de sua reclamação, solicitação, elogio ou Sugestão de maneira anônima.

Contudo, convém destacar que as solicitações de atendimento identificadas revestem as informações de maior confiabilidade, sendo assim preferível que as mesmas sejam realizadas desse modo.

Outro ponto importante, é que os interessados indiquem **e-mail** pessoal válido, para que a Ouvidoria possa encaminhar as informações necessárias de acompanhamento (das medidas iniciais) ou de encerramento dos atendimentos (resposta conclusiva).

Importante aqui mencionar que a Ouvidoria dá a opção de o cidadão “gravar” seu pedido de atendimento com sigilo dos dados. Mas, independentemente do solicitante gravar esta opção que se encontra no sistema virtual, a Ouvidoria tem por tradição preservar o sigilo da identidade do cidadão e do material apresentado, em apoio à participação popular.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Para comprovar a veracidade das informações contidas em um atendimento,
onde a Ouvidoria busca aparo?

A Ouvidoria encaminha os atendimentos registrados, para as unidades técnicas do Tribunal, de acordo com tema proposto pelo cidadão e competência interna. Também solicita, quando for o caso, a manifestação de órgão ou entidade pública que, por suas atribuições, devem ter informações sobre a questão proposta.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Quais informações devem constar do pedido de atendimento?

A Ouvidoria do Tribunal de Contas não exige que o cidadão siga um formato específico para o registro de sua manifestação (atendimento). Contudo, é necessário que o cidadão/interessado traga em sua manifestação a maior quantidade de informações e dados possíveis. Em geral, as manifestações contêm as seguintes informações:

- Nome completo, e-mail, telefone (incluir DDD) e endereço (inclusive CEP, cidade e Estado), bem como qualquer outra informação que permita o contato da Ouvidoria com o cidadão;
- Indicação da pretensão que a sua identidade ou qualquer informação em apoio à sua manifestação seja mantida em sigilo (gravando tal solicitação e indicando as razões);
- A identidade do órgão, unidade, entidade, e servidor(es) ou equiparados envolvidos no bojo da solicitação, se for o caso;
- Os passos que foram dados na tentativa de solucionar o problema junto ao órgão ou entidade;
- Caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, que aspectos ainda restam por resolver;



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

- Quando for verificado o não cumprimento de políticas, normas ou procedimentos, especificar os aspectos que tenham sido violados;
Quando o atendimento versar sobre Leis, Decretos, Atos e etc, o interessado deve anexar os referidos dispositivos legais que recai sua solicitação;
- Indicação clara do resultado que espera para a sua manifestação; e
- Quaisquer outros fatos pertinentes (devem ser anexados quaisquer documentos ou material relevante que ofereça apoio às declarações ou comprovação dos fatos informados).

Em todas as situações, o problema deve ser exposto de forma clara, descrevendo as datas, locais e os fatos detalhadamente, inclusive identificando, quando possível, o agente responsável pela irregularidade. A manifestação será atendida no menor prazo possível e o cidadão será informado dos procedimentos adotados, via carta de acompanhamento, gerada pelo sistema.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Como o cidadão toma conhecimento do pedido de informações complementares por parte Ouvidoria?

Caso o cidadão tenha registrado seu e-mail no pedido de atendimento, ele receberá uma “carta de complementação” que indicará os fatos e/ou documentos que necessita apresentar à Ouvidoria para que seu pedido de atendimento siga em frente.

Para atender ao pedido de complementação feito pela Ouvidoria, o cidadão deverá utilizar-se seu próprio atendimento (número e código de acesso), preencher o campo específico e reenviá-lo à Ouvidoria, via sistema.

Caso a complementação não ocorra a Ouvidoria presume que o cidadão perdeu o interesse no atendimento e o encerra sem a adoção de quaisquer providências.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Qual é a relação da Ouvidoria do Tribunal de Contas com as demais ouvidorias públicas existentes?

A relação existente é de colaboração. A depender do atendimento solicitado, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná poderá encaminhá-lo a outras Ouvidorias públicas para possibilitar melhor atendimento ao cidadão.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Qualquer pessoa pode entrar com pedido de Acesso à Informação?

Sim, qualquer pessoa poderá apresentar pedido de Acesso à Informação ao Tribunal de Contas do Paraná.

Os pedidos de Acesso a Informação, somente pode ser feito via Ouvidoria?

Os pedidos de Acesso a Informação podem ser formulados pessoalmente via Ouvidoria ou remotamente:

- I) **por meio de preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no Portal deste Tribunal;**
- II) **por meio de peticionamento eletrônico disponibilizado no Portal deste Tribunal via e-contas Paraná;**
- III) **por telefone, pela linha direta com a Ouvidoria; e**
- IV) **por correspondência.**

Contudo, convém observar que quando este for requerido via Ouvidoria o mesmo será direcionado à diretoria de Protocolo que após a devida autuação informará o número do processo, que será repassado ao interessado para acompanhamento quanto ao seu deferimento ou indeferimento.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

Quais os dados necessários para os pedidos de Acesso à Informação?

O pedido de Acesso à Informação deve conter a especificação da informação solicitada, a identificação completa do requerente, inclusive CPF (dado obrigatório).

Quando o meu pedido de Acesso à Informação não será atendido?

Os pedidos não serão atendidos quando forem feitos de forma genérica, se mostrar desproporcionais ou desarrazoados, ou ainda quando exigirem trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.



OUVIDORIA
DO TCE-PR

A serviço do cidadão

