

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA DO
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ



CURITIBA-PR, MAIO DE 2009.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ (TCE – PR)
OUVIDORIA

**MANUAL DE
PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA**

Elaborado - Gestão 2007/2008

Presidente:	Conselheiro Nestor Baptista
Ouvidor:	Conselheiro Fernando Augusto Mello Guimarães
Servidor responsável pela Ouvidoria:	Mauritânia Bogus Pereira
Equipe de Elaboração:	Mauritânia Bogus Pereira Kelli Cristina de Freitas Zaine Denise B. Maksymowicz

Alterado e publicado - Gestão 2009/2010

Presidente:	Conselheiro Hermas Eurides Brandão
Ouvidor:	Conselheiro Caio Marcio Nogueira Soares
Servidor responsável pela Ouvidoria:	Vera Lucia Amaro
Equipe de Elaboração:	Vera Lucia Amaro Kelli Cristina de Freitas Zaine Denise B. Maksymowicz

APRESENTAÇÃO

O presente “Manual de Procedimentos da Ouvidoria” tem por escopo ser um instrumento de orientação na execução das atribuições pertinentes aos trabalhos realizados pela Ouvidoria, objetivando uniformizar seus procedimentos, orientar as equipes nos momentos de transição administrativa, e principalmente, contribuir para o aperfeiçoamento dos processos administrativos do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

Partindo desse princípio, o manual foi estruturado tendo como diretrizes conceitos e princípios de ouvidoria; aspectos legais que regem o assunto; aspectos técnicos, detalhados pelo Manual em anexo, em que se demonstra passo a passo a utilização do sistema de Ouvidoria pelo cidadão e servidores no tratamento das manifestações, bem como procedimentos de gerenciamento das informações atualizadas. Ações que permitirão a elaboração de relatórios que irão resultar na otimização da relação entre os cidadãos e as organizações públicas.

À vista disso, espera-se que este Manual seja instrumento proveitoso em colaboração às atividades das Ouvidorias.

Maio/2009

Cons. Caio Marcio Nogueira Soares

Corregedor Geral

INTRODUÇÃO

O Estado Democrático de Direito consolidado com o advento da Constituição Federal de 1988, instituiu canais de comunicação entre as instituições e a sociedade brasileira, canais estes que espraíram a democratização do conhecimento, a conscientização da população em relação a ampliação de seus direitos perante a administração pública, bem como permitiu à população o efetivo controle social da qualidade dos serviços e aferição da transparência da administração pública no desempenho da gestão de suas instituições.

No desenvolvimento desta democracia participativa surgiram as Ouvidorias, instituídas como eficientes canais de comunicação das manifestações dos cidadãos, e servindo como instrumento de aperfeiçoamento do serviço público.

Ao analisar e identificar a melhor solução e resposta, as Ouvidorias contribuem de forma global para a transparência e o comprometimento da entidade junto às expectativas e interesses da população.

A instalação de um serviço de Ouvidoria demonstra o interesse do órgão ou instituição em garantir os direitos do cidadão, usuário ou cliente, em informar à sociedade de maneira inequívoca a sua preocupação em aprimorar os seus serviços. Atuando como unidade de controle da eficiência e buscando a satisfação do cidadão-usuário.

O ouvidor é agente facilitador e mediador das relações entre o cidadão e a máquina administrativa, dissipando e minimizando tensões.

O Tribunal de Contas do Estado do Paraná acompanhando tendências nacionais de instituição das Ouvidorias em vários setores públicos e privados, e reconhecendo a relevância e os legítimos interesses do cidadão junto ao controle social, implantou através da Resolução nº 06/2006, de 23/11/2006 a Ouvidoria do Tribunal de Contas.

A Resolução nº 06/2006 em seu artigo 11 determinou e o Plano de Metas do

Tribunal de Contas do Estado do Paraná de 2008 contemplou a elaboração deste Manual de Procedimentos como um instrumento de orientação para a execução de suas atribuições, objetivando uniformizar seus procedimentos, nortear as equipes nos momentos de transição administrativa e contribuir para o aperfeiçoamento dos processos administrativos do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

As rotinas previstas neste documento, aliadas ao sistema informatizado desenvolvido pela CELEPAR, possibilitarão o mapeamento das manifestações dos cidadãos e a verificação de temas e áreas recorrentes, por intermédio dos relatórios integrados ao software e sua eventual utilização no planejamento das auditorias do Tribunal de Contas do Estado do Paraná e/ou como insumos para as inspeções in loco, dentre outras possibilidades, contribuindo de tal maneira para o fortalecimento do controle social.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
INTRODUÇÃO	4
SUMÁRIO	6
1. DA OUVIDORIA	7
1.1 DEFINIÇÃO E BASE LEGAL.....	7
1.2 COMPETÊNCIA	8
1.3 PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA	10
2. OUVIDOR/OMBUDSMAN.....	12
2.1 COMPETÊNCIA	12
2.2 CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR/OMBUDSMAN	13
3. CARACTERÍSTICAS DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL	16
3.1 DEFINIÇÕES.....	16
3.1.1 Atendimentos	16
3.1.2 Órgão específico envolvido	17
3.1.3 Subórgão específico envolvido	17
3.2 CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS.....	17
3.2.1 Quanto à natureza	17
3.2.2 Quanto à competência dos atendimentos	18
3.2.3 Quanto à situação do atendimento (status)	21
3.2.4 Quanto à identificação do solicitante	23
4. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO.....	24
4.1. RECEBIMENTO DOS ATENDIMENTOS	24
4.1.1 Regras para obter informações e registrar os atendimentos	24
4.2. REGISTRO DOS ATENDIMENTOS.....	25
4.3. ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS	25
4.4. REGRAS PARA ATENDIMENTOS DE NATUREZA DIVERSAS	27
4.5. RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS AO CIDADÃO	28
5. PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS ATENDIMENTOS	29
5.1. CONTROLE DIÁRIO.....	29
5.2. CONTROLE MENSAL	29
6. Processo de comunicação e divulgação	31
6.1. PROJETO PERMANENTE DE DIVULGAÇÃO.....	31
7. CONCLUSÃO	33
ANEXOS	34
ANEXO A	35
ANEXO B	62

1. DA OUVIDORIA

1.1 DEFINIÇÃO E BASE LEGAL

A Ouvidoria pode ser entendida como sendo um canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, mecanismo interlocutor da sociedade, que através de reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimula a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços públicos.

O Manual de Orientações para a Implantação de Unidade de Ouvidoria, da Ouvidoria-Geral da União, descreve que a “Ouvidoria Pública deve ser compreendida como sendo uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, permitindo que com suas críticas e sugestões colaborem na melhoria do serviço prestado por governo de qualquer estado e de qualquer poder”.

Não há previsão legal expressa sobre Ouvidoria na Constituição Federal, porém, a interpretação extensiva da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, aduz acerca da participação do cidadão usuário na Administração Pública direta e indireta, sendo desta forma suficiente para ser considerada como base legal na institucionalização de ouvidorias no poder público.

Dispõe o artigo 37, § 3º, *in verbis*.

“ Artigo 37. A Administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego função na administração pública.”

A Lei Complementar nº 113, de 15 de dezembro de 2005, Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, atribuiu em seu artigo 125 inciso V, ao Corregedor-Geral a competência de organizar os serviços de Ouvidoria do Tribunal de Contas, conforme estabelecido em Regimento Interno.

Por sua vez, o Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, em seu art. 22, estabelece os objetivos norteadores da Ouvidoria.

“A Ouvidoria do Tribunal de Contas, vinculada ao Corregedor-Geral, tem como objetivo receber reclamações, críticas e sugestões de aprimoramento sobre os serviços prestados pelo Tribunal, de atos de agentes públicos jurisdicionados do Tribunal ou de serviços por eles prestados, apurando sua veracidade e informando aos interessados, sendo organizada em ato normativo próprio, que deverá ser submetido ao Tribunal Pleno”.

Já as normas de funcionamento da Ouvidoria foram estabelecidas pela Resolução nº 06, de 26/11/2006 com a atribuição das competências da Ouvidoria e do Ouvidor.

1.2 COMPETÊNCIA

Às Ouvidorias foi dada a competência para avaliar a procedência de sugestões, reclamações, reivindicações, elogios e encaminhá-las às autoridades e setores competentes, com o objetivo de corrigir erros, melhorar serviços públicos, apurar ilegalidades e irregularidades, enfim proteger direitos do cidadão.

A Resolução nº 06/2006, de 23/11/2006, trouxe para o âmbito do Tribunal de Contas, em seu art.2º disposições que albergam sua competência:

1. 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;

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

3. 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;

4. informar ao cidadão e às entidades interessadas sobre os resultados dos atendimentos encaminhados 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;

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

6. manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para recebimento dos atendimentos do cidadão;

7. manter controle, acompanhar e requisitar da unidade solucionadora do Tribunal informações sobre averiguações e providências tomadas no que se refere aos atendimentos registrados na Ouvidoria;

8. 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;

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

1.3 PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

Em consonância aos princípios constitucionais, da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública, a Ouvidoria observa princípios específicos¹, tais como:

- . dar transparência aos procedimentos administrativos e gerenciais;
- . dar agilidade ao atendimento às demandas;
- . manter o sigilo das informações e fatos;
- . tratar com isenção as demandas;
- . fazer uso de informações e documentos existentes;
- . tratamento equânime às partes.

Princípios este que objetivam zelar pelas atuais competências e atribuições do órgão em observância às necessidades dos cidadãos, que demandam os seus serviços.

Importante ressaltar os dez mandamentos que norteiam as atividades da Ouvidoria, de autoria do Conselheiro Ouvidor Valdecir Fernandes Pascoal do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco:

1. Não medir esforços e paciência para ouvir as denúncias, reclamações, críticas e sugestões dos cidadãos, jurisdicionados e demais interessados.
2. Defender, com determinação, equilíbrio e transparência, em harmonia com a missão constitucional do TCE, os legítimos direitos dos interessados, não importando a sua origem, hierarquia funcional ou condição sócio-econômica.
3. Envidar todos os esforços para responder objetivamente aos atendimentos dos interessados.
4. Tomar todas as medidas para que os atendimentos sejam respondidas no menor tempo possível.
5. Não deixar que a burocracia e o formalismo impeçam respostas tempestivas, claras e objetivas.

¹ Conab – Companhia Nacional de Abastecimento.

6. Encaminhar para outros Poderes e órgãos os atendimentos relacionados às suas respectivas competências.

7. Trabalhar continuamente para sensibilizar todos os servidores do TCE sobre a importância estratégica e social da Ouvidoria.

8. Lembrar, a cada noite, que numa República o patrimônio administrado pelo Estado pertence ao Povo.

9. Lembrar, a cada manhã, que numa Democracia “todo o Poder emana do Povo”.

10. Lembrar todas as noites e todas as manhãs que o objetivo fundamental da administração pública é a satisfação do “Bem-Comum”.

2. OUVIDOR/OMBUDSMAN

Os dois nomes são praticamente sinônimos, assim como suas responsabilidades idênticas. A diferença da nomenclatura indica que o nome Ouvidor é empregado na Administração Pública e *Ombudsman* na iniciativa Privada.

O conceito básico para ambos descreve que o Ouvidor/*ombudsman* é o representante do cidadão/cliente, respeitando direitos humanos, o código de defesa do consumidor e representando com democracia, comprometimento e empatia, seus interesses junto à instituição/empresa.

2.1 COMPETÊNCIA

Compete ao Ouvidor, conforme disposições contidas no art. 3º da Resolução nº 06/2006, de 23/11/2006:

1. dirigir e representar a Ouvidoria, aprovar os planos de gestão e operativo anual das ações deste Órgão;
2. orientar e integrar os serviços relativos às atividades desempenhadas pela Ouvidoria, assegurando uniformização, eficiência, coerência e zelando pelo controle de qualidade dos serviços executados;
3. realizar intercâmbio de informações e procedimentos com os demais Tribunais de Contas do país;
4. 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;

5. 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;

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

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

8. apresentar ao Tribunal Pleno relatórios quadrimestrais e anual das atividades da Ouvidoria;

9. delegar atribuições ao Serviço de Ouvidoria, conforme ato específico;

10. desempenhar outras atribuições correlatas à Ouvidoria

2.2 CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR/OMBUDSMAN

Em 19 de dezembro de 1997, os membros da Associação Brasileira de Ouvidores em Assembléia Geral Extraordinária, realizada em Fortaleza – CE, aprovaram o Código de Ética do Ouvidor de modo a garantir que o ouvidor exerça sua função com responsabilidade social e respeito ao cidadão, nos seguintes termos:

“Considerando que, a natureza da atividade da Ouvidoria está diretamente ligada à compreensão e o respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas.

Considerando que, por necessidades, direitos e valores entende-se não apenas questões materiais, mas também questões de ordem moral, intelectual e social, e que direitos só têm valor quando efetivamente reconhecidos.

Considerando que, no desempenho de suas atividades profissionais e dependendo da forma como essas sejam desempenhadas, os Ouvidores/*Ombudsman* podem efetivamente fazer aplicar, alcançando esses direitos.

Considerando que, a função do Ouvidor/*Ombudsman* visa o aperfeiçoamento do Estado, da Empresa, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Finalmente, considerando que, no exercício das suas atividades os Ouvidores/*Ombudsman* devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Os membros da ABO - Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir o Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:

1. Preservar e respeitar os princípios da "Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais".
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
3. Agir com transparência, integridade e respeito.
4. Atuar com agilidade e precisão.
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
6. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia.
8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito.
9. Resguardar o sigilo das informações.

10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.

11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.

12. Atender com cortesia e respeito as pessoas.

13. Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.

14. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.

15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.

16. Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.

17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.

18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

19. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no "Código de Ética", sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.

20. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-ofício ou mediante representação, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.

21. As Seções Estaduais poderão ter o seu "Código de Ética e Conduta", que deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.

22. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.

23. Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva."

3. CARACTERÍSTICAS DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL

No desempenho das atividades da Ouvidoria é imprescindível transparência, agilidade na administração, aliada aos valores precípuos que norteiam o exercício da função do Ouvidor: inquestionável compromisso ético conjugado à integridade, justiça, dignidade e respeito às múltiplas diversidades humanas. Somados a disponibilidade de sistema informatizado específico para gestão das manifestações do cidadão através da internet ou outros meios eletrônicos.

A necessidade do sistema informatizado levou o Tribunal de Contas a optar pela utilização do Sistema OUV, software livre implementado pela Companhia de Processamento de Dados do Estado do Paraná – CELEPAR, concebido para a Ouvidoria Geral do Estado do Paraná. O software, mantido pela CELEPAR, passou por adaptações para atender as necessidades da Ouvidoria TCE. Atualmente é o instrumento de trabalho dos servidores da Ouvidoria que se utilizam do sistema no recebimento e registro dos atendimentos, encaminhamento das solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e prestação de informações. O sistema permite também a elaboração de relatórios gerenciais qualitativos e quantitativos, a elaboração de cartas a serem enviadas aos ouvidores e cidadãos.

Na utilização deste software foram criadas definições e classificações para direcionar o atendente.

3.1 DEFINIÇÕES

3.1.1 Atendimentos

Atendimentos são manifestações realizadas pelos cidadãos, consubstanciadas em solicitação, reclamação, elogio ou sugestão.

3.1.2 Órgão específico envolvido

É a unidade, órgão ou entidade relacionada com as manifestações encaminhadas pelo cidadão solicitante.

O órgão poderá ser o próprio Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

3.1.3 Subórgão específico envolvido

É (são) a (s) unidade (s) interna (s) do TCE/PR competente(s) para analisar, preliminarmente, o atendimento e/ou tomar conhecimento do mesmo para fins de providências posteriores, conforme determinado pelo ouvidor ou competências próprias.

3.2 CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

3.2.1 Quanto à natureza

a) **Reclamação:** Em Ouvidoria se considera reclamação a queixa, a manifestação de desagrado ou o protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público e a existência de norma reguladora. São os atendimentos referentes aos serviços prestados pelo TCE e também sobre atos de agentes públicos jurisdicionados do TCE, com indícios de irregularidades ou sobre os quais o (s) cidadão (aos) tenha (m) dúvida (s) quanto à legalidade, em sentido amplo.

b) **Solicitação:** São entendidas como pedido de informações de alguma referência (endereço, local e horário de atendimento das unidades administrativas, etc.), nomes de responsáveis, legislação, dados estatísticos, etc. Atendimentos referentes a informações ou esclarecimentos sobre o TCE ou órgãos, entidades ou

instituições públicas jurisdicionadas ao TCE/PR, relacionados a assuntos pontuais. As orientações decorrentes dessa classificação de atendimentos serão realizadas por meio de legislação, jurisprudência, páginas da “internet” e outras fontes de consulta, constantes do apêndice deste Manual, devendo ser observada a legislação do TCE/PR interna que trata do processo relativo à Consulta.

c) **Sugestão:** entende-se por sugestão a mensagem que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pelo órgão ou instituição, ou mesmo estímulos ao TCE ou aos seus órgãos jurisdicionados.

c) **Elogio:** entenda-se por elogio óbvio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para o serviço recebido. É a manifestação de louvor ou expressão de admiração ou aprovação de ato ou fato administrativo dirigido a servidor, membro ou às instituições públicas.

3.2.2 Quanto à competência dos atendimentos

a) **Atendimentos próprios:** manifestações relacionadas às atribuições e faculdades do Tribunal de Contas do Estado do Pará.

São exemplos de atendimentos próprios:

- Reclamações sobre membros, servidores ou serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Estado do Pará, inclusive quanto à aplicação de recursos públicos por parte deste Tribunal de Contas;

- Manifestações sobre indícios de irregularidades e/ou dúvidas quanto à legalidade na aplicação de recursos públicos;

- Pedidos de informação ou de esclarecimentos sobre o Tribunal de Contas do Estado do Paraná ou órgãos, entidades ou instituições públicas jurisdicionadas ao Tribunal, relacionados a assuntos pontuais, exceto as solicitações de orientação técnica, conforme competência do “Canal de Comunicação Oficial do TCE/PR.”

Os atendimentos próprios estão assim catalogados:

- Acumulação de cargos
- Aposentadoria
- Assistência social
- Câmara municipal
- Cargos em comissão (inclusive nepotismo)
- Concurso público
- Contas governo estadual (inclusive PPA/LDO/LOA)
- Contas governo municipal (inclusive PPA/LDO/LOA)
- Controle interno
- Convênios / transferências voluntárias
- Desvio de finalidade
- Desvio de função
- Desvio de recursos
- Educação
- Energia elétrica
- Fundos municipais (inclusive FUNDEF e FUNDEB)
- Lei de responsabilidade fiscal
- Licitações
- Obras e serviços de engenharia
- OSCIPS (inclusive ONGS)
- Outros assuntos
- Pensão civil
- Pessoal

- Precatórios
- Previdência social
- Programas de governo estadual
- Programas de governo municipal
- Publicidade/propaganda
- Royalties
- Saneamento básico
- Saúde (inclusive medicamentos)
- Terceirização
- Tribunal de Contas - legislação
- Tribunal de Contas - membros e servidores
- Tribunal de Contas - processos
- Tribunal de Contas - serviços
- Tributos estaduais
- Tributos municipais

O gestor do sistema poderá alterar a relação de assuntos, no sistema informatizado, conforme necessidade.

b) **Atendimentos impróprios:** Manifestações não relacionadas com a missão ou as competências do Tribunal de Contas.

São atendimentos impróprios:

- Dúvidas sobre impostos;
- Informações sobre atos de gestão de organizações que não gerenciem ou apliquem recursos do Estado ou dos municípios do Paraná;
- Informações sobre aplicação de recursos da União, mesmo que no Estado ou nos municípios do Paraná, repassados através de transferências voluntárias;

- Morosidade sobre os processos de outros órgãos/entidades;
- Dúvidas ou reclamações do consumidor, relacionadas com o PROCON.

3.2.3 Quanto à situação do atendimento (status)

a) **Atendimentos Pendentes:** Manifestações que se encontram no Sistema Informatizado da Ouvidoria para triagem e análise prévia de seu conteúdo;

b) **Atendimentos Despachados:** Manifestações registradas no Sistema Informatizado da Ouvidoria, com o respectivo status, e encaminhadas pela Ouvidoria para o Ouvidor para exame e posterior deliberação;

c) **Atendimentos Encaminhados:** Os direcionados, quantas vezes forem necessárias, pelo Sistema Informatizado da Ouvidoria, via “encaminhamento” para o órgão envolvido ou subórgão, ainda pendentes de manifestação conclusiva pela unidade respectiva;

d) **Atendimentos Concluídos:** São aquelas manifestações que receberam resposta dos “encaminhamentos”, ao (s) órgão (s) ou subórgão (s) envolvido (s) suficientemente clara e fundamentada, de modo a permitir seu encerramento, conforme “cartas ao cidadão”, registradas no sistema informatizado da Ouvidoria.

São exemplos de respostas conclusivas:

- Quando o setor competente informar a Ouvidoria o resultado de sua fiscalização e, ou tiver indícios de procedência, com a informação que constará em item de relatório de prestação de contas ou de auditoria especial e/ou “inspeção in loco”;

- Esclarecimentos, justificativas ou providências terminativas tomadas quanto às reclamações, solicitações e sugestões;

- Agradecimentos aos elogios do solicitante e encaminhamento à área elogiada;

- Orientações quanto ao mecanismo de consultas formais;

- Esclarecimentos necessários sobre informações de atos de gestão que foram resolvidas sem a necessidade de formalização de processo e/ou as consideradas inconsistentes pela equipe técnica de auditoria;

- Retorno ao cidadão, explicando a impossibilidade de análise do atendimento impróprio, por exceder às atribuições constitucionais do Tribunal de Contas;

- Retorno ao cidadão, explicando a impossibilidade de análise do conteúdo da informação, por outros motivos, tais como:

- i. informações genéricas ou mal formuladas;
- ii. informações irrelevantes ou não prioritárias;
- iii. perda de objeto.

e) **Atendimento Complementado pelo Cidadão:** aqueles em que a equipe da Ouvidoria, via sistema informatizado, solicitou e recebeu a complementação de dados pelo cidadão;

f) **Atendimento Aguardando Complementação:** aqueles em que a Ouvidoria solicitou, via sistema, informações complementares ao cidadão e estão, ainda, sem manifestação complementar.

A Resolução 06/2006 dispôs que a Ouvidoria aguardará complementação por 30 dias, decorrido tal período, poderá haver o encerramento da manifestação, por perda de interesse de agir do cidadão.

3.2.4 Quanto à identificação do solicitante

a) **Atendimentos identificados:** Manifestações nas quais o cidadão se identifica ou a Ouvidoria pode determinar sua origem, em função das informações prestadas pelo cidadão, no cadastro do sistema informatizado (nome, e-mail, telefone, endereço);

b) **Atendimentos sigilosos:** Manifestações nas quais o cidadão se identifica ou a Ouvidoria pode determinar a sua origem, gravadas, contudo, com pedido de sigilo pelo cidadão, via opção do sistema ou declaração registrada em sua manifestação. Neste caso, o gestor do atendimento, grava no sistema de modo sigiloso, no sistema informatizado. O Ouvidor e/ou o servidor responsável pela Ouvidoria poderá, quando necessário, gravar com sigilo as manifestações;

c) **Atendimentos anônimos:** solicitante não se identifica intencionalmente, ou a Ouvidoria não tem elementos para determinar o nome e pré nome do registro civil, respectiva documentação pessoal e domicílio.

4. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

4.1. RECEBIMENTO DOS ATENDIMENTOS

O cidadão deve ser atendido de forma eficiente e eficaz em suas manifestações junto à Ouvidoria. Em atendimentos presenciais, seguir os passos abaixo:

Atendimento por telefone ou visita pessoal, para agilizar, preencher o formulário destinado ao registro das principais informações e, em seguida, registrar no sistema informatizado da Ouvidoria, na presença do cidadão, por questões de segurança, o conteúdo das informações prestadas, inclusive, após a implementação do sistema de gravação telefônica.

4.1.1 Regras para obter informações e registrar os atendimentos

- a) Informar de início que o atendimento pode ser anônimo ou sigiloso, caso haja necessidade, ou seja, conveniente para o cidadão;
- b) Solicitar informações adicionais ao cidadão, orientando-o, inclusive, se for o caso, a pesquisar e encaminhar novos dados, documentos e/ou provas;
- c) Estimular o cidadão a registrar seus dados pessoais a fim de conferir maior confiabilidade às informações;
- d) Orientar o cidadão com relação ao acompanhamento de seu atendimento, identificado ou não, conforme número do atendimento e senha de acesso gerada pelo sistema informatizado;
- e) Se o cidadão apenas possua informações genéricas, expor a dificuldade

de averiguação, ressaltando que, mesmo assim, as informações por ele prestadas serão enviadas para conhecimento do segmento competente para eventual utilização em auditorias oportunas;

f) Se uma manifestação possuir vários tópicos, com natureza e/ou áreas diferentes, esta deve ser desmembrada em dois ou mais atendimentos. Tal procedimento tem por objetivo agilizar a análise dos tópicos, considerando que, com o desmembramento estes serão examinados, simultaneamente, por equipes diferentes, como por exemplo: auditoria/engenharia/contas municipais/convênios, etc;

g) Ao finalizar o atendimento, agradecer as informações prestadas e a confiança na Ouvidoria, presencialmente ou pelos meios disponíveis (e-mail, ofício, comunicação interna, telefone) e destacar a importância do controle social para a correta aplicação dos recursos públicos.

4.2. REGISTRO DOS ATENDIMENTOS

O Sistema informatizado da Ouvidoria /TCE registra de forma clara, precisa e objetiva as manifestações dos cidadãos, em formulários próprios, contidos no software desenvolvido pela CELEPAR, conforme manual em anexo.

4.3. ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS

O servidor frente ao conteúdo apresentado pelo cidadão procederá em relação:

- Aos atendimentos próprios:

Análise dos atendimentos, objetivando ofertar resposta ao cidadão (de acompanhamento ou conclusiva), organizando-os e encaminhando-os aos

segmentos competentes, para análise, informações e providências, quando necessário e acompanhar a respectiva tramitação e avaliar o conteúdo das respostas para fins de conclusão e resposta ao cidadão.

Verificação do conteúdo das informações constantes do campo “reivindicação” da folha de rosto proveniente do Sistema Informatizado da Ouvidoria.

Pesquisa processos e levantar os atendimentos já existentes, de conteúdo similar àquele que foi registrado e está sob análise.

Em atendimento repetidos de mesmo conteúdo ou similar, deve ser formalizar novo atendimento, salvo se a identificação do cidadão, data de registro no sistema informatizado ou outra informação levarem à conclusão de que se trata de duplicidade de atendimento.

Elaboração de um dossiê do atendimento no campo “observações”, quando necessário, fazendo constar os dados pesquisados e os encaminhamentos realizados.

Verifica se o atendimento pode ser solucionado diretamente pela Ouvidoria e repassar ao cidadão, quando for o caso, outras fontes de pesquisa e informações, conforme anexos A e B deste Manual.

Aos atendimentos impróprios poderá encaminhá-los:

- a) Para a Ouvidoria do respectivo órgão, solicitando manifestação para posterior remessa de informação ao cidadão;
- b) Para o órgão, entidade ou instituição envolvida, com a respectiva informação sobre o encaminhamento ao cidadão, solicitando resposta, para posterior remessa de informação ao cidadão;

O envio de atendimentos para outras instituições e/ou órgãos envolvidos da área estadual poderá ser realizado por meio de ofício do Ouvidor ou via Sistema Informatizado da Ouvidoria, para aqueles órgãos integrados ao Sistema da Ouvidoria Geral do Estado.

4.4. REGRAS PARA ATENDIMENTOS DE NATUREZA DIVERSAS

Nos atendimentos que apresentam indícios de irregularidades ou dúvidas quanto à legalidade de atos de agentes jurisdicionados, obrigatoriamente, a manifestação deverá ser encaminhada, prioritariamente, para o Gabinete da Corregedoria Geral, para verificação da existência de denúncia formal acerca dos mesmos fatos. O atendimento será transformado em Processo de Denúncia, terá um protocolo e seguirá os trâmites pertinentes junto ao Tribunal de Contas. Sobre o presente tópico, consultar a Resolução TCE/PR nº 06 /2006.

Em se tratando de atendimento sobre aplicação de dispositivos legais ou outras orientações, caberá à Ouvidoria observar:

- A competência do Plenário do TCE/PR no que tange ao processo de consultas;
- A jurisprudência, uniformização e prejudgados do TCE/PR que deverão ser utilizados na resposta ao cidadão;
- As atribuições do Canal de Comunicação Oficial do TCE/PR.

Os atendimentos encaminhados para análise das unidades internas do TCE/PR deverão ser respondidos e repassados para Ouvidoria preferencialmente via Sistema da Ouvidoria. Caso isso não seja possível, por motivos de ordem técnica, poderá ser utilizado o e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@tce.pr.gov.br) ou ofícios internos. Tais informações deverão ser registradas no Sistema Informatizado da Ouvidoria, no respectivo atendimento.

As respostas, em meio físico, originárias dos órgãos envolvidos deverão ser registradas no Sistema Informatizado da Ouvidoria e, os respectivos documentos digitalizados no respectivo atendimento.

Os documentos originais deverão ser arquivados nas caixas numeradas e o número da respectiva caixa deverá ser registrado no campo “Observação”.

4.5. RESPOSTAS DE ATENDIMENTOS AO CIDADÃO

Informa ao cidadão, de forma clara, sucinta e eficiente o andamento ou a conclusão do atendimento junto à Ouvidoria, informando as providências pertinentes do processo procedimento, através das cartas de acompanhamento ou de encerramento registradas no Sistema Informatizado da Ouvidoria.

Em se tratando de “Carta de Acompanhamento” ao cidadão concluir também o Encaminhamento respectivo;

Na ocorrência de “Carta de Encerramento” ao cidadão, concluir o Encaminhamento respectivo e o Atendimento, na tela inicial, transpondo-o para o “status” Concluído.

Em se tratando de “Carta Para Subórgão” ou “ Carta de Complementação” não concluir o Encaminhamento, sob pena de não ser possível, ao destinatário, manifestar-se via Sistema Informatizado da Ouvidoria.

Se o atendimento for anônimo, registrar a informação/resposta no sistema informatizado e repassar ao cidadão, quando do seu contato com a Ouvidoria e na ausência de e-mail do interessado, encaminhar e-mail para o “Responsável”, constante da folha de rosto do sistema. Assim, pelo código de acesso, o interessado poderá verificar a resposta.

5. PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS ATENDIMENTOS

O controle efetivo sobre os atendimentos, tem a finalidade de garantir a qualidade das informações e dos serviços da Ouvidoria, para o público interno e externo, relativamente ao conteúdo e utilização das informações pelo TCE/PR e dos prazos para manifestações dos órgãos envolvidos e dos subórgãos respectivos.

5.1. CONTROLE DIÁRIO

Deverão ser identificados, por servidor previamente determinado, os atendimentos com *status* “Pendente” e, após análise do Coordenador da Ouvidoria, deverão ser realizados os encaminhamentos sugeridos e/ou determinado com relação a cada atendimento pendente.

Cada responsável deverá consultar diariamente seus atendimentos, nas telas de Encaminhamentos Respondidos e Complementados pelo cidadão, tela esta que verifica os atendimentos que foram complementados pelo cidadão.

5.2. CONTROLE MENSAL

Ao final de cada mês, servidor previamente designado verificará junto a pasta de ofícios encaminhados, se os respectivos foram devidamente respondidos dentro do prazo estipulado. Tal procedimento deverá ser adotado até que seja implementado, no Sistema Informatizado, controle de prazos específico.

A elaboração do relatório consolidado dos encaminhamentos pendentes de conclusão pelas respectivas unidades do TCE/PR, também deverá mensal, fundamentado nos dados do Sistema da Ouvidoria, tão logo tenha sido mantido diálogo amigável para que as respostas sejam prestadas com a brevidade possível, para que o TCE/PR possa atender às manifestações dos cidadãos, de modo tempestivo e eficiente.

Na ausência de manifestação por parte da respectiva unidade, em tempo razoável, o servidor responsável pela Ouvidoria deverá repassar as pendências ao Conselheiro Ouvidor para providências.

6. PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

A competência para divulgar a Ouvidoria ao público interno e externo será da Equipe da Ouvidoria e do Supervisor da Ouvidoria.

Consistem os trabalhos de divulgação da Ouvidoria e interação com a sociedade, estabelecidas no Manual da Organização do TCE-PR

- 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.

- Divulgar, junto à sociedade e servidores, a missão do TCE-PR, seus serviços e formas de acesso como instrumento de controle social.
- Promover a disseminação e zelar pela aplicação da Carta de Princípios da Ouvidoria, no âmbito interno do Tribunal de Contas.

6.1. PROJETO PERMANENTE DE DIVULGAÇÃO

O projeto visa manter parcerias com entidades da sociedade civil organizada, que sejam qualitativa e quantitativamente representativas, suprapartidária com o propósito de multiplicar as ações de divulgação da Ouvidoria. E contemplará as seguintes atividades:

- a) Reuniões periódicas com os parceiros, para entrega de materiais promocionais, orientações técnicas e avaliação da parceria, conforme projeto a ser reavaliado anualmente;
- b) Quando solicitado pelos parceiros, participação em encontros com temas relacionados à competência do Tribunal.

Distribuição de cartas-resposta nas agências dos correios relacionadas no

contrato de serviços celebrado entre o Tribunal de Contas e a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (EBCT).

Divulgação de cartazes da Ouvidoria e de Boletim Informatizado, em conformidade com a política de comunicação do TCE-PR.

Interagir com a Diretoria Geral e a Comissão de Licitação, de forma a dar início, anualmente, à realização de processo licitatório para renovação do estoque de material de divulgação relacionado nos kits promocionais, elaborando o respectivo projeto de aquisição.

7. CONCLUSÃO

No processo de modernização da administração pública brasileira, as instituições buscaram instrumentos que viabilizassem o compartilhamento de suas ações com os anseios da população, com este objetivo foram criadas as Ouvidorias, caracterizadas como um espaço para registro de críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, um canal de fácil acesso entre cidadão e administração pública.

O Ouvidor, enquanto *Ombudsman* surgiu pela primeira vez no Brasil no ano de 1986, com a instalação da primeira Ouvidoria do Brasil, na prefeitura de Curitiba, que apresentou como principal atribuição a defesa dos interesses legitimamente protegidos dos cidadãos. Foi também o Paraná que instituiu o primeiro Ouvidor-geral estadual em 1991.

Atualmente, toda administração pública estadual, direta, indireta, fundacional, autárquica e agências possuem unidades de ouvidorias instaladas. A Ouvidoria visa estabelecer um relacionamento direto, aburocrático, entre o cidadão e o ente público, propiciando a identificação de necessidades, distorções, erros e ilegalidades.

A instalação de um serviço de Ouvidoria demonstra o interesse do órgão ou instituição em garantir os direitos do cidadão, usuário ou cliente assim como informa à sociedade de maneira inequívoca a sua preocupação em aprimorar os seus serviços. Atua como unidade de controle do nível de eficiência e eficácia da Administração Pública assim como busca a satisfação do cidadão-usuário e da sociedade em geral.

O Ouvidor inserido na Administração Pública age como facilitador e mediador das relações entre o cidadão e a máquina administrativa, dissipando e minimizando tensões. Buscando sempre a modernização da instituição, tendo em vista ser a Ouvidoria o melhor canal de comunicação no relacionamento com a sociedade.

Nesse contexto as Ouvidorias de Contas representam para os órgãos de controle externo, uma oportunidade para que a população tome conhecimento da gestão pública e se manifeste, contribuindo para a formação da cidadania, controle social, participação e interação com os Tribunais de Contas.

ANEXOS

ANEXO A



Sistema de Registro e Controle de Atendimentos - OUV

Guia do Usuário

Maio - 2009

1. O QUE É O SISTEMA

O Sistema de Registro e Controle de Atendimentos tem como objetivo cadastrar e acompanhar trâmites e providências dos atendimentos prestados aos cidadãos pela Ouvidoria seja pessoalmente, através da Internet, correio, urnas coletoras ou telefone.

2. COMO ACESSAR O SISTEMA

2.1 – ACESSO EFETUADO PELO CIDADÃO

Por intermédio da internet o cidadão poderá enviar sua manifestação acessando o site do Tribunal de Contas do Paraná e preenchendo o formulário disponibilizado pelo sistema.

www.tce.pr.gov.br → ouvidoria → Criar Novo Atendimento



[Consulte Atendimento](#)

Prezado(a) Cidadão(a): para melhor atendimento, bem como para que possamos entrar em contato com Vossa Senhoria, solicitamos o preenchimento de todos os campos abaixo:

Atendimento:

Nome:

Tratamento:

Idade: Sexo:

Endereço:

Complemento:

Bairro:

CEP:

Estado:

Município:

Outros Locais:

Telefone Com.: Fax:

Telefone Res.: Celular:

Gostaria de receber SMS (Mensagem gratuita pelo celular).

Gostaria que meus dados fossem tratados como sigilosos.

E-mail:


Confirmação de E-mail:

Descrição da demanda:

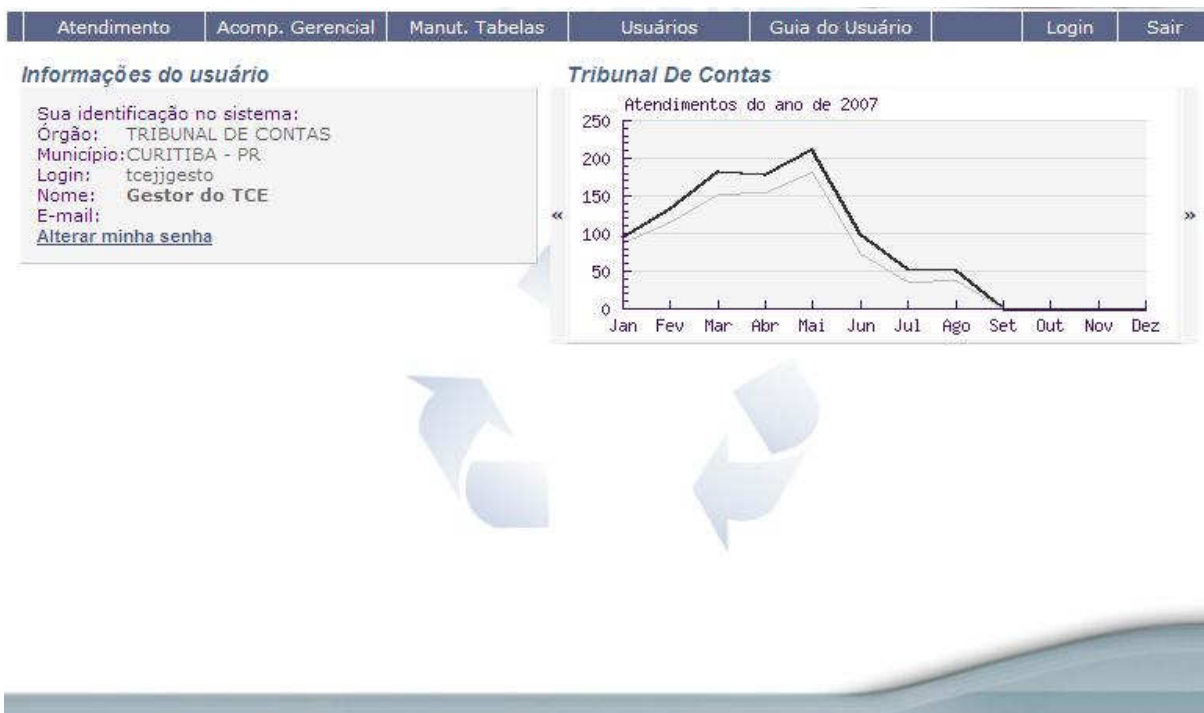
Anexar arquivos:

[Clique aqui, para adicionar um campo de arquivo](#)

2.2 – ACESSO EFETUADO PELO SERVIDOR

Para operar o Sistema de Registro e Controle de Atendimentos, o servidor irá acessar o atalho  Ouvidoria na IntranetTC, preencher os campos “*Usuário*” e “*Senha*” com os códigos de liberação de acesso ao aplicativo e então clicar no botão “*Enviar*”. Esta operação irá apresentar o Menu Principal de operação do sistema.

A parte esquerda da tela mostrará a identificação do usuário, possibilitando a alteração da senha de acesso ao sistema.



2.2.1 - Atendimento

A finalidade desta função é registrar e encaminhar o atendimento (Demanda).

- a) para o Órgão competente;
- b) subórgão (Unidades Internas);
- c) solucionar na própria Ouvidoria.

Ao efetuar o registro é possível encaminhar uma carta referente ao atendimento para o Órgão ou Subórgão competente e uma carta de esclarecimento para o Cidadão.

As cartas podem ter um modelo determinado registrado no sistema com os campos variáveis inseridos no texto.

Para criar um novo modelo de carta verificar o item “Instruções para Criar Modelo de Carta”.

O acesso à função “Atendimento” disponibilizará o Menu com as opções, Registro de Atendimento e Localização do Atendimento (Demanda).

2.2.2 – Registro de Atendimento

“Atendimento” → “Reg. Atendimento” → “Inclusão”

Esta opção possibilita a inclusão, consulta e manutenção do registro. Para incluir um novo registro, clicar sobre a opção e preencher os campos solicitados.

Atendimento - inclusão



Órgão: TRIBUNAL DE CONTAS
 Responsável:
 Data: 12/08/2009 dd/mm/aaaa
 Protocolo:
 * Área:
 * Assunto:
 * Natureza: Solicitação
 * Reivindicação:

Dados do Solicitante
 Tipo: Identificado
 Nome:
 Tratamento:
 Sexo: Seleccione.
 Idade:
 Endereço:
 Complemento:
 Bairro:
 CEP:
 Estado: PR - PARANA
 Município: CURITIBA
Outras Localidades

 Telefone:
 Celular:
 E-mail:
 * Forma:
 * Prioridade:
 * Programa:
 Observação:

Anexar arquivos:
Clique aqui para adicionar um campo de arquivo
 Órgão Específicos Envolvidos:
[Gerenciar Órgãos Específicos Envolvidos](#)
 Subórgão Específicos Envolvidos:
[Gerenciar Subórgãos Envolvidos](#)

(*) Campos de encaminhamento obrigatório

O preenchimento dos campos solicitados deverá seguir as observações abaixo:

Os campos definidos por setas  são preenchidos pelo sistema e basta selecionar uma das opções.

Campos marcados com asteriscos são de preenchimento obrigatório;

- “**Responsável**” → selecionar;
- “**Protocolo**” → deixar em branco;
- “**Área**” → selecionar “**Outros**”;
- “**Assunto**” → selecionar;
- “**Natureza**” → selecionar;
- “**Reivindicação**” → preencher com o teor do atendimento;

Dados do solicitante

- “**Tipo**” → selecionar dentre as opções (anônimo, sigiloso ou identificado);

Demais campos preencher conforme a solicitação.

- “**Forma**” → selecionar a mídia de entrada do atendimento (carta, internet, pessoal, telefone ou web-mail (e-mail));
- “**Prioridade**” → selecionar dentre as opções, conforme necessidade específica, (especial, pronto-atendimento ou regular);
- “**Programa**” → selecionar “**Ouvidoria Geral**”;
- “**Órgão Específico Envolvido**” → fazer a busca de acordo com os dados disponibilizados pelo sistema informatizado, do nome do órgão reclamado, quando estiver dentro da jurisdição do TCE/PR;
 - “**Sub-órgão Específico Envolvido**” → fazer a busca das unidades do TCE/PR quando o encaminhamento do atendimento for para um segmento interno.

Ao final o sistema disponibiliza os seguintes botões:

- , confirma a inclusão do registro efetuado na tela;

- **"Gravar e encaminhar"**, confirma a inclusão do registro e encaminha para o Órgão ou Sub-Órgão competente, possibilitando o envio de Carta de Encaminhamento e Carta ao Cidadão;

2.2.3 – Localização do Atendimento (Demanda)

A opção Localização possibilita a consulta ou manutenção do Atendimento.

"Atendimento" → "Consulta"

Para realizar a função de consulta ou manutenção do atendimento, utilizar o link "*Consulta*", e em seguida clicar em "*Localizar*". Preencher os dados solicitados na tela e clicar no botão "*Localizar*", o sistema apresentará a tela com os dados de registro para consulta, possibilitando também a alteração ou exclusão dos dados e encaminhamento do atendimento através dos botões "*Alterar*", "*Encaminhar*" e "*Excluir*".

A localização as demandas efetuadas antes da migração do sistema, deverá ser efetuada utilizando-se o campo protocolo. Digitar o antigo número da demanda, sem o ano.

Localização de Atendimento



Órgão **TRIBUNAL DE CONTAS**

Atendimento: ex: 999/2002

Data De: Até: dd/mm/aaaa

Pesquisa Textual:

Solicitante:

Protocolo: Telefone:

Status: Pendente
 Despachado
 Encaminhado
 Concluído
 Todos



O sistema permite a efetivação de Pesquisa textual, isto é, o usuário poderá pesquisar os atendimentos anteriores, por palavras ou frases existentes dentro do texto, num intervalo de trinta dias.

Exemplo: Havendo a necessidade de se levantar todos os Atendimentos que apresentem as palavras, “governador: João Santos e Cidade de Cascavel”, a pesquisa textual poderá ser efetuada da seguinte maneira: "Roberto Requião" Cascavel. Que resultará na relação de todos os Atendimentos efetuados a 30 dias atrás, que mencionem em parte do texto, “João Santos” (junto) e em parte do texto a palavra “Cascavel”.

Sendo necessário efetuar uma pesquisa com data diferente da atual, basta mudar a data inicial.

Caso não tenha conhecimento de todos os dados a serem informados na tela inicial (Localização do Atendimento), informe apenas o parâmetro que souber e clicar no botão “LOCALIZAR”. Por exemplo, ao informar “Maria” no campo “Nome”, o aplicativo apresenta a lista de atendimentos com todos os registros que possuem o a palavra “Maria”.

Lista de Atendimentos



Atendimento	Data	Protocolo	Solicitante	Status
004778/2007	23-07-2007		Maria Bono	P
004774/2007	20-07-2007		maria das flores	E
008287/2006	25-09-2006	3	Madalena Mariano de Castro Marmontello	C
008295/2006	02-10-2006	11	MARIA ALBERTINA CICCARINO	C
008332/2006	17-10-2006	62	Maria	C
008333/2006	17-10-2006	63	Maria	C
008356/2006	26-10-2006	90	Maria Isabel	C
004352/2007	05-02-2007	338	Marcia Mariano	C
004507/2007	04-04-2007	624	Maria de Fátima Ribeiro	C
004616/2007	14-05-2007	742	Maria Rita de Lima Sousa	C

[^topo](#)

Ao clicar sobre o registro desejado, o sistema mostrará o registro do atendimento selecionado.

Para alterar, excluir ou encaminhar um atendimento, clicar sobre o número, e o sistema apresentará uma nova tela com os dados do atendimento escolhido, disponibilizando os botões “Alterar”, “Encaminhar” e “Excluir”.

3. PROVIDENCIA PRÉ-ENCAMINHAMENTO (Triagem)

Operação efetuada pelo responsável em conjunto com a supervisão.

Atendimento	Acomp. Gerencial	Manut. Tabelas	Usuários	Guia do Usuário	Login	Sair
-------------	------------------	----------------	----------	-----------------	-------	------

Consulta Atendimento/Encaminhamento

Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**

Atendimento

Número:

Data de: até

Solicitante:

Protocolo:

Status: Pendente Despachado Encaminhado Concluído Todos

Encaminhamento

Encaminhamentos: Enviados Recebidos Todos


Origem/Destino:

Data de: até

Status: Pendente Concluído Respondido Todos

Data de Devolução:

[^topo](#)



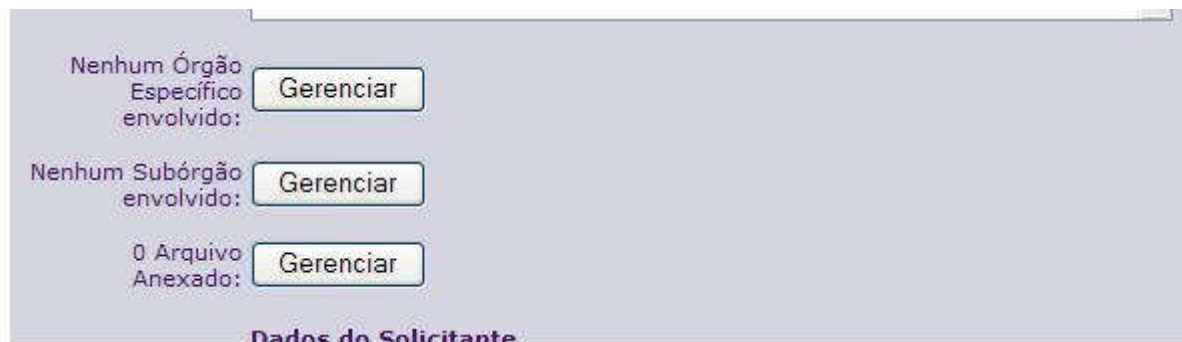
Localizar o atendimento pelo menu “Atendimento” → “Consulta”;

Clicar no atendimento desejado;

Na tela “Atendimento – Consulta”, clicar em “Alterar”

- Na tela “Atendimento – alteração”, preencher os seguintes campos:

- registrar o Órgão Específico envolvido;
- registrar o Subórgão envolvido, quando o órgão envolvido for o TC;
- ao final clicar em “Alterar”.



Após o registro do Atendimento, aparecerá a tela "Atendimento - Consulta". Registrar os dados inseridos, clicando em "Gravar"

4. REGISTRO DE ENCAMINHAMENTO PARA PRONUNCIAMENTO

Esta opção possibilita o encaminhamento, consulta e manutenção dos atendimentos, aos Órgãos e Subórgãos envolvidos para o devido pronunciamento (confirmar o uso da palavra) ou para atender o encaminhamento.

Significa criar tarefas para Órgãos e Subórgãos

Em todas as opções é possível escolher por enviar Cartas de Encaminhamento, para Órgãos e Subórgãos e Cartas ao Cidadão, existindo nas telas de encaminhamento campos específicos para a seleção da carta a ser enviada.

Para esta Ouvidoria, será **obrigatório** o encaminhamento de cartas aos Órgãos e Subórgãos.


O encaminhamento de cartas ao cidadão só será obrigatório quando houver no registro de atendimento, o e-mail do demandante.

Ao clicar sobre o registro desejado é apresentada uma tela com os dados do registro, esta tela disponibiliza as operações de "alterar"/"encaminhar"/"excluir".

Para efetuar o encaminhamento, clicar em “Encaminhar”, para acessar a tela “Encaminhamento - inclusão”.

Atendimento	Acomp. Gerencial	Guia do Usuário	Log
-------------	------------------	-----------------	-----

Encaminhamento - inclusão



Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**
Responsável: KELLI CRISTINA DE FREITAS
Data: 12/03/2009
Área: Outros
Assunto: Concurso público
Natureza: Reclamação
Reivindicação: Pedido de investigação a respeito de supostas irregularidades ocorridas em concurso público, realizado no mês de setembro de 2008, no município de Curitiba.

Atendimento nr.: **2789/2009**
Protocolo:
* Encaminhado para Órgão: SEM TRÂMITE
Por enquanto, para esta demanda, não há cartas enviadas sem trâmite.

* Encaminhado para Subórgão:
Número ofício:

Providências

Situação:
Previsão de retorno: Dias
Providência:
Retorno do processo:

Solicitante: Identificado
Nome: João da Silva
Endereço: Rua Principal, 111
Bairro:
CEP: 80.000-000
Telefone:
E-mail:
Município:

Cartas de Encaminhamento

Cartas ao Cidadão

(*) O preenchimento de pelo menos um dos campos é obrigatório

Encaminhar Encaminhar e Concluir Limpar

- O campo “*Encaminhado para Órgão*” só será utilizado se a demanda for encaminhada a um Órgão diferente do TCE.
- O campo “*Encaminhado para Subórgão*” será utilizado para selecionar a Unidade do Tribunal a qual será encaminhado o Atendimento.
- “*Número ofício*”: utilizar quando encaminhar um ofício junto ao Encaminhamento.
- “*Situação*”: preenchimento não obrigatório;
- “*Previsão de retorno*”: selecionar o número de dias que a Unidade terá para responder o Encaminhamento;
- “*Providência*” (objetivo da tarefa): Determinar as ações que o responsável deverá executar.
- “*Retorno do processo*”: preenchimento não obrigatório;

Em seguida selecionar “Cartas de Encaminhamento” para a(s) unidade(s) e para o Cidadão (quando este tiver o seu e-mail cadastrado).

Clicar em “Encaminhar” para salvar as alterações.

A tela “Encaminhamento – consulta”, possui a opção de “*alterar*” / “*e-mail*” / “*excluir*”.

Para elaboração da “carta”, clicar em “*Alterar*”. Alterar o texto e clicar em “*Gravar*”.

Clicar em “*e-mail*” e em seguida enviar a carta para o Subórgão clicando no botão “*Enviar*”.

- O sistema retornará para a tela “Encaminhamento - Consulta”

- “*Alterar*”: quando for necessário editar o texto do e-mail, que será encaminhado ao Cidadão e ou Unidade;
- “*E-mail*”: abre a tela onde mostra o texto a ser enviado. Para enviar a carta clicar em “*enviar*”;
- “*Excluir*”: exclui a carta selecionada.

processo:

Cartas

RESPOSTA AO CIDADÃO

ENCAMINHAMENTO PARA SUB-ÓRGÃO

Ficha do Processo

[^topo](#)

Uma vez encaminhada a carta ao Subórgão ou ao Cidadão, o botão “*Excluir*” ficará indisponível.

processo:

Cartas

ENCAMINHAMENTO PARA SUB-ÓRGÃO

RESPOSTA AO CIDADÃO

Ficha do Processo

[^topo](#)

5. RESPONDENDO UM ENCAMINHAMENTO (ambiente do subórgão)

Clicar no link “Atendimento” → “Reg. Encaminhamento” → “Consulta/Manutenção”

Atendimento | Acomp. Gerencial | Guia do Usuário | Login | Sair

Localização de Encaminhamento

Orgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**
Subórgão: **GABINETE DA CORREGEDORIA GERAL**

Atendimento: ex: 999/2007
Encaminhamento: ex: 999/2007
Órgão Destino:
Subórgão Destino:
Data De: Até dd/mm/aaaa
Solicitante:

Encaminhamentos: Enviados
 Recebidos
Status: Pendente Data de Devolução:
 Concluído
 Respondido
 Todos

[topo](#)

Para visualizar encaminhamentos recebidos, selecionar na tela “Localização de Encaminhamento”, a opção encaminhamentos “recebidos”, status “pendente”. Clicar em “Localizar”.

Surgirá a tela de “Lista de Encaminhamentos”, clicar no atendimento a ser visualizado, uma nova tela será mostrada, “Encaminhamento - Consulta”.

Para leitura da carta, clicar em “Cartas / Encaminhamento para Subórgão”.

Clicar em “resposta ao órgão que encaminhou”. Aparecerá a tela “Resposta Ouvidoria”.

Preencher o campo “Providência”.

Clicar em “Concluir”, tarefa encerrada.

6. LOCALIZAÇÃO DE ENCAMINHAMENTO RESPONDIDO

Clicar no link “Atendimento” → “Consulta”

Atendimento	Acomp. Gerencial	Manut. Tabelas	Usuários	Guia do Usuário	LogIn	Sair
-------------	------------------	----------------	----------	-----------------	-------	------

Consulta Atendimento/Encaminhamento

Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**

Atendimento

Número:

Data de: até

Solicitante:

Protocolo:

Status: Pendente Despachado Encaminhado Concluído Todos

Encaminhamento

Encaminhamentos: Enviados Recebidos Todos

Origem/Destino: ▼

Data de: até

Status: Pendente Concluído Respondido Todos

Data de Devolução:

[▲topo](#)

Para consultar os encaminhamentos respondidos clicar em:

Encaminhamentos → Enviados

Status → Respondidos.

Clicar em “Pesquisar”.

Clicar na linha em branco que corresponde ao encaminhamento.

Consulta Atendimentos/Encaminhamentos

Número	Data	Protocolo	Solicitante	Status
	Origem/Destino	Data	Status	Tipo
<u>8285/2006</u>	<u>22-09-2006</u>	<u>1</u>	<u>Anônimo</u>	<u>E</u>
	<u>TC</u>	<u>22-09-2006</u>	<u>Pendente</u>	<u>Enviado</u>
	<u>TC</u>	<u>19-07-2007</u>	<u>Pendente</u>	<u>Enviado</u>
<u>8292/2006</u>	<u>27-09-2006</u>	<u>8</u>	<u>Anônimo</u>	<u>C</u>
	<u>TC</u>	<u>27-09-2006</u>	<u>Concluído</u>	<u>Enviado</u>
	<u>TC</u>	<u>02-10-2006</u>	<u>Concluído</u>	<u>Enviado</u>
<u>8294/2006</u>	<u>29-09-2006</u>	<u>10</u>	<u>Anônimo</u>	<u>C</u>
	<u>TC</u>	<u>29-09-2006</u>	<u>Concluído</u>	<u>Enviado</u>
	<u>TC</u>	<u>29-09-2006</u>	<u>Concluído</u>	<u>Enviado</u>
<u>8296/2006</u>	<u>02-10-2006</u>	<u>12</u>	<u>Anônimo</u>	<u>C</u>

Aparecerá a tela “Encaminhamento - consulta”

Clicar em “*alterar*” aparecerá a tela encaminhamento alteração.

Selecione no campo “cartas ao cidadão” o modelo da carta apropriada.

Clicar em “*Gravar*”

O sistema voltará para a tela “Encaminhamento - consulta”

Para enviar resposta ao cidadão clicar em alterar.

Aparecerá a tela “Carta/Alteração”, onde será possível editar o texto.

Após clicar em “*Gravar*”

O sistema voltará para a tela “encaminhamento - consulta”.

Na carta que deseja encaminhar clicar em “*E-mail*”

7. ENCERANDO O ATENDIMENTO

Para encerrar o Atendimento, deve-se localizar o Atendimento desejado.

Clicar em “Alterar”

Será apresentada a tela “Atendimento – alteração”

The screenshot shows a web form for editing an attendance record. At the top, there is a dropdown menu for 'Programa'. Below it, the 'Status' is set to 'Encaminhado' with a selected radio button. Other status options are 'Pendente', 'Despachado', 'Concluído', and 'Complementado pelo Cidadão'. A large text area labeled 'Observação' is empty. At the bottom, there are two buttons: 'Gravar' and 'Cancelar'. A note below the buttons states: '(*) Campo de preenchimento obrigatório'.

[topo](#)

Selecionar o “Status” e clicar em “Gravar”

8. ATENDIMENTOS PENDENTES

Esta opção apresenta os atendimentos pendentes que foram encaminhados por meio do Sistema.

“Atendimento” → “Reg. Encaminhamento” → “Consulta/Manutenção”

Selecionar:

“Encaminhamentos” → “enviados”;

“Status” → “Pendentes”

Clicar em “Localizar”

Atendimento	Acomp. Gerencial	Manut. Tabelas	Usuários	Guia do Usuário	Login	Sair
-------------	------------------	----------------	----------	-----------------	-------	------

Localização de Encaminhamento



Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**

Subórgão:

Atendimento: ex: 999/2007

Encaminhamento: ex: 999/2007

Órgão Destino:

Subórgão Destino:

Data De: Até dd/mm/aaaa

Solicitante:

Encaminhamentos: Enviados
 Recebidos

Status: Pendente Data de Devolução:
 Concluído
 Respondido
 Todos

9. INSTRUÇÕES PARA CRIAR MODELO DE CARTA

“Manutenção Tabelas” → “Modelo de Carta”

Para criar um novo modelo de carta clicar na opção “Manutenção de Tabelas” depois em “Modelo de Carta” e em seguida em “Incluir”. Será apresentada a seguinte tela:

Atendimento | Acomp. Gerencial | Manut. Tabelas | Usuários | Guia do Usuário | Login | Sair

Modelo de Carta - Inclusão Voltar

Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**

Título:

Formatação:

Variáveis:

Carta de encaminhamento/resposta ao Cidadão

Incluir Cabeçalho Padrão

Inativar Carta

No campo “Título” preencha com uma informação que identifique a carta.

O campo “Formatação” disponibiliza as opções de “Preview”, “Negrito”, “Itálico”, “Tamanho 1”, “Tamanho 2” e “Tamanho 3”.

- A opção “Preview” mostra uma visão prévia do formato da carta e pode ser acionada a qualquer momento.
- As opções “Negrito”, “Itálico”, “Tamanho 1”, “Tamanho 2” e “Tamanho 3” permitem incluir textos nestes formatos no corpo da carta.

Para utilizar as opções de “Negrito”, “Itálico”, “Tamanho 1”, “Tamanho 2” e “Tamanho 3”, clicar sobre a opção desejada, o aplicativo exibirá uma caixa onde

deverá ser digitado o texto a ser incluído na carta com o formato escolhido. Após a digitação do texto clicar no botão “OK”.

Exemplo: Para que a palavra contribuinte seja definida como “Itálico”:
Selecione a opção “Itálico” no campo “Formatação”



Atendimento | Acomp. Gerencial | Manut. Tabelas | Usuários | Guia do Usuário | Login | Sair

Modelo de Carta - Inclusão

Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**


Título:

Formatação:

Variáveis

- Preview
- Negrito
- Itálico**
- Tamanho 1
- Tamanho 2
- Tamanho 3
- Tamanho 4

No campo “Texto em Itálico” digite a palavra “contribuinte”.



Atendimento | Acomp. Gerencial | Manut. Tabelas | Usuários | Guia do Usuário | Login | Sair

Modelo de Carta - Inclusão

Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**

Título:

Formatação:

Variáveis

- Carta de encaminhamento/resposta ao Cidadão
- Incluir Cabeçalho Padrão
- Inativar Carta

Clicar no botão “OK” e o resultado apresentado no modelo de corpo da carta será:

Modelo de Carta - Inclusão



Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**

Título:

Formatação: ▼

Variáveis: ▼

Carta de encaminhamento/resposta ao Cidadão

Incluir Cabeçalho Padrão

Inativar Carta

`<I>contribuinte</I>`

O campo “Variáveis” possibilita a inclusão de informações a serem substituídas automaticamente no texto, quando da emissão da carta.

A variável sempre será incluída ao final do texto corrente, portanto, não é possível incluir uma variável no meio do texto. Caso isto seja necessário é necessário apagar parte do texto já existente, incluir a variável e em seguida digitar o texto novamente.

Para incluir uma variável observe o exemplo de inclusão de data :

Digite o texto para o corpo da carta, quando houver a necessidade de incluir a variável, selecione o campo “Variáveis” e escolha a opção desejada (no caso “data”).

Modelo de Carta - Inclusão



Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**

Título:

Formatação: ▼

Variáveis: ▼

Carta de encaminhamento/resposta ao Cidadão

Incluir Cabeçalho Padrão

Inativar Carta

No dia

Modelo de Carta - Inclusão



Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**

Título:

Formatação:

Variáveis:

No dia

- Assunto
- Bairro Órgão Encaminhamento
- Bairro Solicitante
- Cargo Ouvidor Órgão Atendimento
- Cargo Responsável Órgão Encaminhamento
- CEP Órgão Encaminhamento
- CEP Solicitante
- Complemento Órgão Encaminhamento
- Complemento Solicitante
- Data**
- E-mail

O resultado apresentado será o seguinte:

Modelo de Carta - Inclusão



Órgão: **TRIBUNAL DE CONTAS**

Título:

Formatação:

Variáveis:

Carta de encaminhamento/resposta ao Cidadão

Incluir Cabeçalho Padrão

Inativar Carta

No dia @DATA@

No momento da emissão da carta o aplicativo substitui automaticamente a variável pela data.

Podem ser informadas quantas variáveis forem necessárias.

Conclua a digitação e ao término clicar no botão “Gravar”.

Após a gravação o aplicativo disponibiliza a Lista de Modelos de Cartas, com todos os modelos já criados.

Caso deseje alterar ou excluir algum modelo de carta clicar sobre o título desejado, apresentado na lista de modelos de cartas. É apresentada a tela com a carta solicitada, proceda as alterações necessárias e clicar no botão “Gravar” ou clicar no botão “Excluir” caso deseje eliminar o modelo de carta selecionado.

Observe o campo: Carta de encaminhamento/resposta ao Cidadão e o mantenha assinalado caso o modelo que está sendo criado seja destinado ao cidadão. Retire o assinalamento caso o modelo seja para um órgão.

Encaminhamentos Internos:

Quando for necessário encaminhar o atendimento para outra pessoa dentro da Ouvidoria do Tribunal

- 1) fazer encaminhamento sem trâmite;
- 2) criar carta interna, no campo de cartas para os sub-órgão;
- 3) no campo “Providência” incluir os dados;
- 4) selecionar a “Cartas de encaminhamento” → “Encaminhamento Interno”;
- 5) clicar em “Gravar”;
- 6) na tela “Encaminhamento - Consulta”, em cartas clicar em “alterar”;
- 7) após conferido o texto, do e-mail, clicar em “gravar”;
- 8) no campo “Para” e “E-mail” devem ser preenchidos com os dados do responsável pelo Encaminhamento;
- 9) clicar em “enviar”.

Alimentação da ficha de processo

Inserir os dados pertinentes no Atendimento, no campo “Reivindicação”, na tela “Atendimento - alteração”

- Todos os procedimentos tomados dentro da Ouvidoria, como por exemplo o encaminhamento de ofício, deve ser informado o número do ofício, o destinatário, a solicitação, o prazo para a resposta e a data da expedição do ofício.

Após inserir os dados necessários deve-se criar uma carta de informação ao cidadão, para que este se mantenha informado do atendimento do seu “Atendimento” quando este consultar pela internet.

Em “Cartas ao cidadão”, clicar na carta “andamento – atendimento”. Em seguida adotar os mesmos passos para encaminhar uma carta ao cidadão e/ou cartas de encaminhamento.

Guia do Usuário elaborado pela:



e atualizado pela Ouvidoria do TC/PR

ANEXO B

LISTA DE OUVIDORIAS:

1 – OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS

TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

TEL – (61) 33142220

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

EMAIL – ouvidoria@webmail.tc.al.gov.br

TEL - 0800-2840044

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS

EMAIL – ouvidoria@tce.am.gov.br

0800-2800007

TEL – (92) 36430007

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA BAHIA

EMAIL – ouvidoria@tce.ba.gov.br

TEL – (71) 31154561

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

TEL - (62) 3201-9000

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

E-MAIL – ouvidoria@tce.ms.gov.br

TEL - (67) 3317-1560

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO

EMAIL – ouvidoria@tce.mt.gov.br

0800-6472011 - TEL – (65) 36137664

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DA PARAÍBA

EMAIL – ouvidoria@tce.pb.gov.br

0800-2863300

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO

EMAIL – www.tce.pe.gov.br

0800-811027 - TEL – (81) 32217791

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

E-MAIL – ouvidoria@tce.pr.gov.br

0800-6450645 - TEL – (41) 3350-1786

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RONDÔNIA

EMAIL – ouvidoria@tce.ro.gov.br

TEL - (69) 32119058

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE RORAIMA

EMAIL – ouvidoria@tce.rr.gov.br

0800-2809566

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
EMAIL – ouvidoria@tce.rs.gov.br
0800-5419800 - TEL – (51) 32149797

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS
EMAIL – ouvidoria@tce.to.gov.br
0800-6445800 - TEL – (63) 32325944

TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS
Endereço eletrônico: <http://www2.tcm.go.gov.br>
TEL - (62) 3216-6284

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO
TEL - (21) 3231-5200

2 – OUVIDORIAS FEDERAIS:

Ouidora-Geral Da União	(61) 3412-6782 / 6733	cguouvidor@cgu.gov.br
Ministério Da Fazenda	(61) 3412-5728/27 (61) 3412-5725 0800-7021111	www.ouvidoria.fazenda.gov.br ouvidor.mf@fazenda.gov.br
Ministério da Integração Nacional	(61) 3414-5518 (61) 3414-5772 0800-610021	ouvidoria@integracao.gov.br leila.passos@integracao.gov.br
Ministério da Previdência Social/	(61) 3433-5562 3433-5525 0800-780191	www.mpas.gov.br ouvidoria@previdencia.gov.br; neiva.maciel@previdencia.gov.br
Ministério do Desenvolvimento Agrário	(61) 2191-9904 2191-9826 0800-787000	gercino.filho@mda.gov.br
Ministério do desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior Ministério da Saúde/MS	61) 3425-7738 (61) 3448-8900 0800-611-997	ouvidoria@desenvolvimento.gov.br http://portal.saude.gov.br/saude ouvidoria@saude.gov.br
Ministério do Trabalho e Emprego/MTE	(61) 3317-6797 3317-6275	www.mte.gov.br/ouvidoria ouvidoria@mte.gov.br Paulo.Fonseca@mte.gov.br Maria.goncalves@mte.gov.br
Ministério do Turismo	(61) 3321-8044/8045 3321-7013	www.turismo.gov.br ouvidoria@turismo.gov.br fernando.costa@turismo.gov.br
Ouidoria do Servidor Secretaria de R. H. - Ministério do Planej., Orçamento e Gestão	(61) 3313-1555 3313-1610	ouvidoriadoservidor@planejamento.gov.br
Ministério das Comunicações - MC	(61) 3311-6055	inubia.bezerra@mc.gov.br
Ministério do Esporte	(61) 3217-1833 (DIR) 3217-1855 32171919	www.esporte.gov.br/ouvidoria ouvidoria@esporte.gov.br
Ministério da Cultura – Minc	(61) 3316-2058/2098	
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome – MDS	(61) 3901-9263 3226-7713	Rejane.oliveira@mds.gov.br Mauricio.andrea@mds.gov.br ouvidoria@mds.gov.br
Ministério de Minas e Energia – MME	(61) 3319-5335	jairez@mme.gov.br ouvidoria@mme.gov.br
Ministério da Agricultura,	(61)	ouvidoria@agricultura.gov.br

Pecuária e Abastecimento	3218-2994 3218-2089	miguellopes@agricultura.gov.br
ANA Agência Nacional de Águas - (MMA)	(61) 2109-5426 2109-5436	www.ana.gov.br ecbarros@ana.gov.br
ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações	(61) 2312-2081 0800-332001	www.anatel.gov.br ouvidoria@anatel.gov.br aristoteles@anatel.gov.br
ANCINE Agência Nacional de Cinema (PR)	(21) 2240-1998	ouvidoria@ancine.gov.br jose.zimmerman@ancine.gov.br
ANEEL Agência Nacional de Energia Elétrica (MME)	(61) 2192-8955 2192-8437 08007272010	www.aneel.gov.br ouvidoria@aneel.gov.br jas@aneel.gov.br
ANP Agência Nacional do Petróleo - (MME)	(21) 2112-8100 2112-8345 0800-900267	www.anp.gov.br ("Fale com a ANP")
ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar - MS	(21) 2105-0486/ 2105-0333 08007019656	www.ans.gov.br adilson.bezerra@ans.gov.br
ANTAQ Agência Nacional de Transportes Aquaviários	(61) 3347-1164 08006445001	www.antaq.gov.br ouvidoria@antaq.gov.br paulo.vieira@antaq.gov.br
ANTT Agência Nacional de Transportes Terrestres - (MT)	(61) 3410-1401 0800-610300 3410-1403	www.antt.gov.br ouvidoria@antt.gov.br; lanuza.silva@antt.gov.br
ANVISA Agência Nacional de Vigilância Sanitária (MS)	(61) 3448-1235 3448-1156	www.anvisa.gov.br ouvidoria@anvisa.gov.br
ANAC Agência de Aviação Civil	(21) 3814-6709	ouvidoria@anac.gov.br
BR Petrobras Distribuidora S.A.	(21) 3876-4091 0800789001	ouvidoria@br-petrobras.com.br
PETROBRAS Petróleo Brasileiro S.A.	(21) 3224-8357	ouvidoria@petrobras.com.br; mariaugusta@petrobras.com.br
DNIT Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - (MT)	(61) 3315-4138 3315-4128 0800 611 535	www.dnit.gov.br ouvidoria@dnit.gov.br
DNOCS- Depart. Nacional de Obras Contra as Secas (M. Int)	(85) 3288-5142 (61) 3327-0958 3326-6638	www.dnoocs.gov.br
DEPEN	(61)	Ouvidoria.depen@mj.gov.br

Departamento Penitenciário Nacional	3429-3181	Carla.Vieira@mj.gov.br
FNMA	(61)	www.mma.gov.br/fnma/
Fundo Nacional do Meio Ambiente (MMA)	4009-9090	fnma@mma.gov.br
FUNAI	(61)	vilmar@funai.gov.br
Fundação nacional do Índio (MJ)	3322-7292	sebastiao.souza@funai.gov.br
Fundação Petrobrás de Seguridade Social - PETROS	3313-3535	cgddi@funai.gov.br
	(21)	www.petros.com.br
	2506-0855	ouvidoria@petros.com.br
	0800560055	vm.Ferreira@petros.com.br
Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ / MS	(21)	quential@fiocruz.br
IBAMA	3885-1762	
Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e de Recursos Naturais Renováveis (MMA)	(61)	linhaverde.sede@ibama.gov.br
	3316-1090	
	3316-1444	
	Linha Verde	
	0800618080	
INMETRO	(21)	www.inmetro.gov.br/ouvidoria
(Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - MDIC)	2563-2940	ouvidoria@inmetro.gov.br
	2563-2970	jsimas@inmetro.gov.br
	2563-2969	
	08002851818	
INPA	(92)	www.inpa.gov.br
Instituto Nacional de Pesquisa da Amazônia - (MCT)	3643-3303	ouvidor@inpa.gov.br
INT	(21)	otaide@inpa.gov.br
Instituto Nacional de Tecnologia (MCT)	2123-1284	ouvidoria@int.gov.br
IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - MPOG	08007070242	jpereira@int.gov.br
	(61)	ouvidoria@ipea.gov.br
	3315-5295	azeredo@ipea.gov.br
	3315-5276	
INPI – Inst. Nacional da Propriedade Industrial /MDIC	(21)	deniseb@inpi.gov.br
INCA – Instituto Nacional de Câncer / MS	2139-3830	ouvidoria@inpi.gov.br
Departamento de Polícia Federal – DPF (MJ)	(21)	ramendoeira@inca.gov.br
	2506-6399	
	(61)	ouvidoria@dprf.gov.br
	3448-7770	marcelo.gladson@dprf.gov.br
	3448-7771	
Imprensa Nacional – IN/PR	(61)	ouvidoria@in.gov.br
	3441-9777	
RADIOBRAS	(61)	www.radiobras.gov.br
Empresa Brasileira de Comunicação S.A. /PR	3327-2368	ouvidoria@radiobras.gov.br;
	3327-4348	Emilia@radiobras.gov.br;
	3327-4300	
Subsecretaria de Direitos Humanos – SEDH (PR)	(61)	www.presidencia.gov.br/sedh/
Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres	3429-3116	ouvidoria@sedh.gov.br
	(61)	www.presidencia.gov.br/spmulheres
	2104-9391	eres
	2104-9390	ouvidoria@spmulheres.gov.br
Gabinete de Segurança	(61)	

Institucional da PR – Agência Brasileira de Inteligência	3445-835	
Secretaria Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial - SEPIR	(61) 3411-4978	www.presidencia.gov.br/seppir/ luiz.silva@planalto.gov.br
ECT – Emp. De Correios e Telégrafos - EC	(61) 3426-2848 3426-2821 08005700100	www.correios.com.br/servicos/ouvidoria/ouvidoria@correios.com.br m.brdja@correios.com.br
EMBRAPA Emp. Brasileira de Pesquisa Agropecuária	(61) 3448-4199 3347-8706 3349-5045	www.embrapa.br/ouvidoria ouvidoria@sede.embrapa.br
INFRAERO Emp. Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária	(61) 3312-3333 08007271234	www.infraero.gov.br ouvidoria@infraero.gov.br aluizio_torrecillas@infraero.gov.br ouvidoria.interna@serpro.gov.br
SERPRO Serviço Federal. de Processamento de Dados	(11) 2173-1007	angela-maria.ramos@serpro.gov.br
ELETOBRÁS Centrais Elétricas Brasileiras S/A	(21) 2514-5056 /5891	ouvidoria@eletrobras.com
ELETRONUCLEAR - Eletrobrás Termo Nuclear S/A	(21) 2588-7115 2588-7652	ouvidoria@eletronuclear.gov.br lourdes@eletronuclear.gov.br
ELETRONORTE - Centrais Elétricas do Norte do Brasil S/A	(61) 3429-6436 0800-6446139	ouvidoria@eln.gov.br rosa@eln.gov.br
TRANSPETRO – Empr. de Transp. Marítimo e Dutos e Terminais do Sist. da Petrobrás.	(21) 3211-9091 3211-7204	www.transpetro.com.br ouvidoria@transpetro.com.br
BB Banco do Brasil S/A	(61) 3310-5259 3310-4959 08007295678	ouvidoria@bb.com.br
BB Banco do Brasil S/A	(61) 3310-4796 3310-4722	ouvidoriainterna@bb.com.br
BEC Banco do Estado do Ceará S/A	(85) 3216-3500 3255-1912 0800-853500	www.bec.com.Br bec@bec.com.br
BESC Banco do Estado de Santa Catarina S/A	(48) 3216-6278 3216-6200 0800-489111	www.besc.com.br ouvidor@besc.com.br
BNDES Banco Nacional de Desenv.	(21) 2172-8772	ouvidoria@bndes.gov.br riche@bndes.gov.br

Econômico e Social CEF – Caixa Econômica Federal	2172-7117 (61) 3414-9838 08005747474	ouvidoria@caixa.gov.br Leonardo.araujo@caixa.gov.br
Banco do Nordeste do Brasil	(85) 3299-3556	ronilda@bnb.gov.br
Banco Central	(61) 3414-3440	hjose@bcb.gov.br
Conselho Regional de Eng., Arquitetura e Agronomia de Santa Catarina	48) 3027-2000 0800481166	www.crea-sc.org.br ouvidoria@crea-sc.org.br
Conselho Regional de Eng., Arquit. e Agronomia do RN	(84) 3206-5937 3206-6521	www.crea-rn.com.br ouvidoria@crearn.com.br
Conselho Reg. De Eng., Arquitetura e Agronomia do Amazonas	(92) 3627-9100 3627-9126	www.crea-am.org.br ouvidoria@crea-am.org.br
Conselho Regional de Eng. Arquitetura e Agronomia do Ceará	(85) 3452-3840 0800-99-1400	www.creace.org.br ouvidoria@creace.org.br nazare@creace.org.br
Conselho Reg. De Eng., Arquitetura e Agronomia de Mato Grosso	(65) 315-3030 315-3000	www.crea-mt.org.br ouvidoria@crea-mt.org.br
Conselho Reg. De Eng., Arquitetura e Agronomia de Goiás	(62) 221-6297 221-6200 221-6255	www.crea-go.org.br ouvidoria@crea-go.org.br
Conselho Regional de Eng., Arquitetura e Agronomia do Rio de Janeiro	(21) 2516-3618 2206-9662 R: 149 e 801	www.crea- rj.org.br/crea/ouvidoria ouvidoria@crea-rj.org.br
Conselho Regional de Eng., Arq. e Agronomia do DF	(61) 3223-1793 3961-2800	www.creadf.org.br ouvidoria@creadf.org.br
Conselho Reg. De Eng., Arquitetura e Agronomia de Minas Gerais	(31) 3299-8858 0800- 2830273	www.crea-mg.com.br ouvidoria@crea-mg.com.br
Hospital Universitário de Brasília	(61) 3448-5564	Ouvidoria_hub@unb.br
HC – UFPR - Hospital das Clínicas	(41) 3360-1800	ouvidoria@hc.ufpr.br
Hospital de Clínicas de Porto Alegre	(51) 2101-8100 2101-8098	ouvidoria@hcpa.ufrgs.br
Hospital Universitário Antônio Pedro – Niterói - RJ	(21) 2629-9238 2629-9007	ouvidoria@huap.uff.br; taniaventura@globo.com;

3 – OUVIDORIAS ESTADUAIS DO PARANÁ

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	(61)448-1235/448-1464
ALEP – Assembléia Legislativa do Paraná	(41)3350-4000
AFPR – Agência de Fomento do Paraná	(41) 3309-8800
APPA - Administração dos Portos De Paranaguá E Antonina	(41) 3420-1102
BPP – Biblioteca Pública do Paraná	(41) 3221-4900
CÂMARA DOS DEPUTADOS	0800-619619
CANAL DA MÚSICA	(41) 3331-7400
CASA CIVIL	(41) 3350-2400
CASA MILITAR	(41) 3350-2553
CEASA - Centrais de Abastecimento do Paraná S/A	(41) 3253-3876
CCTG - Centro Cultural Teatro Guaíra	(41) 3322-0675
CELEPAR - Companhia de Informática do Paraná	(41) 3350-5000
CLASPAR - Empresa Paranaense de Classificação de Produtos	(41) 3221-7500
COHAPAR - Companhia de Habitação do Paraná	(41) 3312-5700
CODAPAR - Companhia de Desenv. Agropecuário do Paraná	(41) 3219-9368
COPEL - Companhia Paranaense de Energia Elétrica	(41) 3310-5010 0800-6470606
COMEC - Coordenação Da Região Metropolitana De Curitiba	(41) 3351-6500
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA DO PR	(41) 3200-2081
CORREGEDORIA DA POLÍCIA CIVIL DO PR	197
CORREGEDORIA DO TRT DA 9ª REGIÃO	(41) 3310-7113
DEFENSORIA PÚBLICA	(41) 32199-7300
DEAP - Departamento Estadual de Arquivo Público	(41) 3352-2299
DER - Departamento de Estradas de Rodagem	(41) 3304-8133
DETRAN - Departamento de Transito do Estado do Paraná	(41) 3361-1086
DIOE - Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná	(41) 3313-3227
ECOVIÁ	0800-410277
EMATER - Instituto Paranaense de Assistência Técnica e Extensão Rural	(41) 3250-2221
EMBAP - Escola de Música e Belas Artes do Paraná	(41) 3026-0029

FAP - Federação de Atletismo do Paraná	(41) 3250-7300
FECEA - Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana	(43) 3423-7277
FERROESTE - Estrada De Ferro Paraná Oeste S/A	(41) 3321-2147
GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ	(41) 3350-5007
HOSPITAL DE CLÍNICAS DO PR	(41) 3360-1800
IAP - Instituto Ambiental do Paraná	(41) 3213-3700
IAPAR - Instituto Agrônômico do Paraná	0800-4000707
IPARDES - Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social	(41) 3351-6477
IPEM - Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Paraná	(41) 3351-2254
JUCEPAR - Junta Comercial do Estado do Paraná	(41) 3322-4151
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL	(41)3264-2008
MINEROPAR - Minerais do Paraná S/A	(41) 3351-6900
MINISTÉRIO PÚBLICO	(41) 3250-4000
ITC - Instituto de Terras, Cartografia d Geociências	(41) 3322-1611
OUVIDORIA DAS POLÍCIAS CIVIL E MILITAR	0800 41 0090
OAB – Ordem dos Advogados do PR	(41) 3250-5700
PGE - Procuradoria Geral do Estado	(41) 3221-8700
PARANÁ ESPORTE	(41) 3350-7047
PARANÁ PREVIDÊNCIA	(41)3304-3028 (41) 3304-3000
PARANÁ TURISMO	(41) 3313-3526
PROCON - Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	(41) 3219-7422 0800-411512
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PR	(41) 3304-4800
PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA	156
PROMOTORIA DE PROTEÇÃO AO PATRIMÔNIO PÚBLICO	(41) 3250-4687
RECEITA ESTADUAL – Atendimento ao Cidadão	(41) 3350-5009
SANEPAR – Companhia de Saneamento do Paraná	(41) 3330-3022
SEAB –Secretaria Estadual do Abastecimento	(41) 3313-4000

SEAP - Secretaria de Estado da Administração e da Previdência	(41) 3313-6000
SECJ - Secretaria de Estado da Criança e da Juventude	(41) 3270-1000
SECS - Secretaria de Estado da Comunicação Social	(41) 3350-2400
SEDU - Secretaria de Estado do Desenvolvimento Urbano	(41) 3254-7244
SEEC - Secretaria de Estado da Cultura	(41) 3321-4727
SEED - Secretaria de Estado da Educação	(41) 3340-1538
SEFA - Secretaria de Estado da Fazenda	(41) 3321-9025 0800-411528
SEIM - Secretaria de Estado da Indústria, do Comércio e Assuntos do Mercosul	(41) 3351-7668
SEJU - Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania	(41) 3221-7204
SEMA - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos	(41) 3322-1611
SEOP - Secretaria de Estado de Obras Públicas	(41) 3221-6185
SEOGE - Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Estado do Paraná	0800-411113
SEPL - Secretaria de Estado do Planejamento e Coordenação Geral	(41) 3351-6276
SESA - Secretaria de Estado da Saúde	(41) 3330-4414
SESP - Secretaria de Estado da Segurança Pública	(41) 3313-1990
SETP - Secretaria de Estado do Trabalho, Emprego e Promoção Social	(41) 3883-2506
SETI - Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	(41) 3281-7300
SETR - Secretaria de Estado dos Transportes	(41) 3304-8500
SETU - Secretaria de Estado do Esporte e Turismo	(41) 3313-3500
SUDERHSA Superintendência de Desenvolvimento de Recursos Hídricos e Saneamento Ambiental	(41) 3213-4700
TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná	(41) 3352-2346
TVE - Rádio e Televisão Educativa do Paraná	(41) 3331-7400

Tribunal de Contas da União – Unidade do Estado do Paraná	(41) 3218-1350
UEL - Universidade Estadual de Londrina	(43) 3371-4405
UEM - Universidade Estadual de Maringá	(44) 3261-4726
UEPG - Universidade Estadual de Ponta Grossa	(42) 3220-3287
UNIOCENTRO - Universidade Estadual do Centro Oeste do Paraná	(42) 3621-1000
UNIOESTE - Universidade Estadual do Oeste Do Paraná	(45) 2203-0000

4 - OUVIDORIAS MUNICIPAIS DO PARANÁ

Abatia	(43) 3556-1245
Almirante Tamandaré	(41) 3657-1790
Alto Piquiri	(44) 3656-1383
Altônia	(44) 3659-1747
Ampére	(46) 3547-1122
Anahy	(45) 3249-1149
Atalaia	(44) 3354-1122
Barra do Jacaré	(43) 3537-1212
Barracão	(49) 3644-1215
Bom Jesus do Sul	(46) 3548-1150
Cafelândia	(45) 3241-1455
Cafezal do Sul	(44) 3655-1226
Campina da Lagoa	(44) 3542-1763
Campina Grande do Sul	(41) 3676-8174
Campo Bonito	(45) 3233-1282
Campo Mourão	(44) 3518-1122
Capanema	(46) 3552-1321
Cascavel	(45) 3321-2314
Castro	(42) 3906-2020
Cerro Azul	(41) 3662-1222
Colombo	(41) 3656-8064
Corbélia	(45) 3242-2244
Cruzeiro do Oeste	(44) 3676-1122
Cruzeiro do Sul	(44) 3465-1299
Curitiba	156
Curiúva	(43) 3545-1222
Diamante D' Oeste	(45) 3272-1141
Diamante do Norte	(44) 3429-1811
Dois Vizinhos	(46) 3536-8800
Espigão Alto do Iguaçu	(46) 3553-1122
Francisco Beltrão	(46) 3524-0907
Florestópolis	(43) 3662-1222
Guaraniaçu	(45) 3232-1894
Guaratuba	(41) 3442-8222
Imbituva	(42) 3436-1233
Iracema D' Oeste	(44) 3526-1112
Itambaracá	(43) 3543-1224
Itapejara D'oeste	(46) 3526-1112
Itaúna do Sul	(44) 3436-1087
Jaboti	(43) 3622-1133
Japira	(43) 3555-1267
Jesuítas	(44) 3535-1192

Jussara	(44) 3628-2268
Lidianópolis	(43) 3473-1238
Loanda	(44) 3425-1142
Lobato	(44) 3249-1414
Lunardelli	(43) 3478-1145
Manoel Ribas	(43) 3435-1223
Marilva	(44) 3232-8397
Maripá	(44) 3687-1262
Mato Rico	(42) 3633-1100
Mauá da Serra	(43) 3464-1234
Meredes	(45) 3256-1241
Ortigueira	(42) 3277-1388
Paiçandu	(44) 3244-1414
Paranaguá	(41) 3420-6010
Paranavaí	(44) 3421-2323
Paula Fretas	(42) 3562-1212
Pontal do Paraná	(41) 3972-7000
Porecatu	(43) 3623-3232
Prado Ferreira	(43) 3244-1143
Quatiguá	(43) 3564-2080
Ramilândia	(45) 3258-1161
Ribeirão Claro	(43) 3536-1300
Rio Bom	(43) 3468-1123
Santo Antônio do Paraíso	(43) 3224-1151
Santo Antônio do Caiuá	(44) 3443-1224
São João do Triunfo	(42) 3447-1222
São Manoel do Paraná	(44) 3644-1114
São Miguel do Iguaçu	(45) 3565-8100
São Pedro do Iguaçu	(45) 3255-1129
Santa Mariana	(43) 3531-1144
Santana do Itararé	(43) 3526-1459
São Jorge do Ivaí	(44) 3243-1468
Sertanópolis	(43) 3232-1250
Tapira	(44) 3679-1133
Tibagi	(42) 3275-1388
Três Barras do Paraná	(45) 3235-1212
Câmara Municipal de Curitiba	(41) 3350-4500
Ouvidoria da Saúde da Prefeitura de Curitiba	0800-6440041
DIRETRAN - Diretoria de Trânsito do Município	(41) 3320-3007

FONTES DE CONSULTA:

1 – Proposta de Manual de procedimentos da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.

2 – Regimento Interno do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

3 – Lei Complementar nº 113, de 15/12/2005.

4 – Resolução 06/2006, de 23/11/2006 do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

5 – SEOGE – Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria Geral do Paraná – disponível em: <http://www.ouvidoria.pr.gov.br>