

# PERGUNTAS FREQUENTES

*Chegou com dívida?*

*A gente te ajuda!*



OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

## BEM-VINDO À NOSSA SEÇÃO DE PERGUNTAS FREQUENTES! 🐼

---

Aqui você encontra as dúvidas mais comuns que chegam à Ouvidoria de Contas.

Reunimos essas perguntas para facilitar o seu atendimento, com respostas claras e diretas.

Se você quer saber como fazer uma manifestação, quais os canais disponíveis, ou entender melhor como a Ouvidoria pode te ajudar, *este é o lugar certo*.

Dê uma olhada... talvez a sua dúvida já esteja respondida aqui!

E se não encontrar o que procura, é só entrar em contato com a gente.

Estamos aqui para ouvir você.



Ah, lembre-se, nenhuma dúvida é supérflua ou desnecessária.

Se algo está te incomodando ou gerando confusão, vale a pena perguntar!!!

*Vamos lá???*

Abaixo enfatizamos as perguntas mais frequentes nesta Ouvidoria de Contas.

## **1. O QUE É A OUVIDORIA DO TCE-PR?**

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e o TCE-PR. Ela recebe, realiza análise de triagem e encaminha quando necessário as manifestações como solicitações, sugestões, elogios, reclamações e pedidos de informação. 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.

## **2. QUEM PODE UTILIZAR A OUVIDORIA?**

Qualquer pessoa, de qualquer lugar, pode falar com a Ouvidoria, não sendo necessária a presença de advogado ou procurador constituído para a sua formalização.

## **3. QUE TIPO DE MANIFESTAÇÃO POSSO FAZER?**

Você pode registrar:

- *Reclamações:* sobre condutas ou serviços;
- *Sugestões:* para melhorar os serviços públicos;
- *Elogios:* a boas práticas e atendimentos;
- *Solicitações:* sobre procedimentos internos;
- *Pedido de Acesso à Informação:* com base na Lei nº 12.527/2011.

## **4. COMO POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO?**

- *Formulário online:* [www.tce.pr.gov.br/Ouvidoria](http://www.tce.pr.gov.br/Ouvidoria)
- *Telefone:* 0800 645 0645 (segunda a sexta, das 09h às 17h30)
- *E-mail:* [ouvidoria@tce.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.pr.gov.br)
- *Atendimento presencial:* na sede do TCE-PR

## **5. 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 e seguir os seguintes passos:

- I**- Clicar em Contato;
- II** - Ouvidoria;
- III** - Criar atendimento;
- IV** - Depois é só seguir os passos subsequentes.

## **6. 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 finalizarem 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.

## **7. COMO ACOMPANHO MINHA MANIFESTAÇÃO?**

Ao registrar a manifestação, você receberá um número de protocolo. Com ele, você pode acompanhar o andamento pelo site da Ouvidoria ou entrar em contato diretamente.

Para acompanhar o atendimento já existente, o interessado deverá:

- I** - Clicar em Contato;
- II** - Ouvidoria;
- III** - Consultar Atendimento.

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

## **8. MEUS DADOS PESSOAIS FICAM PROTEGIDOS?**

Sim. Os dados pessoais do manifestante sempre é protegido. Já identidade do manifestante é preservada se este solicitar sigilo.

## **9. POSSO USAR DADOS DE TERCEIROS PARA FAZER MINHA MANIFESTAÇÃO?**

Não. O uso de dados falsos ou de terceiros, sem autorização, é proibido e pode configurar crime, conforme a legislação brasileira. A manifestação deve ser feita com base em informações verdadeiras e, obrigatoriamente, usando seus próprios dados.

Caso precise relatar algo que envolva outras pessoas, evite expor dados pessoais sem necessidade.

Lembre-se: usar informações falsas ou indevidas compromete a credibilidade do relato e pode prejudicar a apuração dos fatos.

## **10. COMO A OUVIDORIA VERIFICA AS INFORMAÇÕES RECEBIDAS?**

Quando recebe uma manifestação, a Ouvidoria pode encaminhá-la para as unidades técnicas do Tribunal, conforme o tema e a competência de cada área.

Se necessário, também pode pedir informações a outros órgãos ou entidades públicas que tenham relação com o assunto e que possam auxiliar.

## **11. A OUVIDORIA RESOLVE O PROBLEMA?**

A Ouvidoria atua como mediadora. Ela não decide nem pune, mas por intermédio dos encaminhamento às Unidades Internas deste Tribunal de Contas, estas podem gerar ações corretivas.

## **12. O QUE ACONTECE APÓS O ENVIO DA MANIFESTAÇÃO?**

Ela é recepcionada na Ouvidoria, que fará a análise de triagem e poderá ser respondida diretamente ou encaminhada a outro setor do Tribunal para uma verificação aprofundada e/ou uma abertura de procedimento de fiscalização.

## **13. QUAL O PAPEL DA OUVIDORIA NA MELHORIA DA GESTÃO PÚBLICA?**

A Ouvidoria fortalece a democracia e o controle social. As informações recebidas ajudam o TCE-PR a identificar problemas e propor melhorias nos serviços públicos.

## **14. EXISTE ALGUM CUSTO PARA USAR A OUVIDORIA?**

Não. Todos os serviços da Ouvidoria são gratuitos.

## **15. POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA?**

Não, o termo correto é “Sigiloso”, em que o atendimento sigiloso garante que os dados pessoais do cidadão que faz uma manifestação não sejam divulgados a terceiros, nem mesmo aos setores internos do TCE-PR que analisarão a demanda.

Isso significa que, ao escolher o atendimento sigiloso, somente a equipe da Ouvidoria terá acesso à sua identidade e às suas informações pessoais. O conteúdo da manifestação pode ser compartilhado com os setores competentes para apuração, mas sem identificação do autor.

## **16. HÁ DIFERENÇA ENTRE MANIFESTAÇÃO IDENTIFICADA E IDENTIFICADA COM PEDIDO DE SIGILO?**

Sim! Vamos entender qual a diferença??

- *Manifestação Identificada:*

É quando você se identifica plenamente ao registrar sua manifestação, fornecendo seu nome, CPF, endereço e outros dados pessoais. Essa identificação permite que a Ouvidoria entre em contato diretamente com você para esclarecer dúvidas ou solicitar informações adicionais, se necessário.

- *Manifestação Identificada com Pedido de Sigilo:*

Nesta modalidade, você também se identifica, mas solicita que seus dados pessoais sejam mantidos em sigilo. A Ouvidoria respeitará esse pedido, garantindo que sua identidade não seja divulgada para ninguém a não ser a própria Ouvidoria de Contas.

## **17. A OUVIDORIA RECEBE DENÚNCIAS?**

Não, 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, associações ou sindicatos. As denúncias passam por uma análise do plenário deste Tribunal.

## 18. 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.

## 19. ONDE ENCONTRO AS REGRAS SOBRE DENÚNCIAS E REPRESENTAÇÕES NO TCE-PR?

Se você quer entender melhor como funcionam as denúncias e representações no Tribunal de Contas do Estado do Paraná, é só consultar a Lei Orgânica e o Regimento Interno do TCE-PR.

Esses documentos estão disponíveis no site oficial do Tribunal, na aba “Legislação e Jurisprudência”.

- *Na Lei Orgânica*, o assunto está nos artigos 30 a 37.
- *No Regimento Interno*, veja os artigos 275 a 282.

Esses artigos explicam como funciona o processo de recebimento, análise e encaminhamento das denúncias e representações feitas ao TCE-PR.

Se precisar de ajuda para acessar ou entender os textos legais, a Ouvidoria está à disposição para orientar!

## 20. QUAIS INFORMAÇÕES DEVEM CONSTAR DO PEDIDO DE ATENDIMENTO?

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná está aqui para ouvir você. Não é necessário seguir um modelo específico para enviar sua manifestação. No entanto, quanto mais informações você fornecer, mais fácil será entender o caso e encaminhar para a área responsável.

Confira o que é importante incluir:

- Seus dados de contato: nome completo, e-mail, telefone com DDD, endereço completo (com CEP, cidade e estado). Isso permite que a Ouvidoria entre em contato com você, caso necessário.
- Desejo de sigilo: se quiser que sua identidade fique protegida, é só informar isso no texto da manifestação. Explique também o motivo desse pedido, se desejar.
- *Quem está envolvido*: informe o nome do órgão, unidade, entidade e, se souber, os nomes dos servidores relacionados ao caso.
- *O que você já tentou fazer*: conte quais passos já deu para resolver o problema diretamente com o órgão ou entidade responsável.
- *Se algo foi resolvido em parte*: explique o que já foi atendido e o que ainda precisa ser resolvido.
- *Se houver descumprimento de regras*: cite quais normas, políticas ou leis não foram seguidas.
- *Se sua manifestação estiver baseada em alguma lei ou norma*: envie uma cópia (ou link) do dispositivo legal em que está se baseando.
- *O que você espera como resultado*: diga de forma clara qual solução ou resposta deseja obter com a manifestação.
- *Outros fatos importantes*: anexe documentos, fotos, vídeos ou qualquer outro material que ajude a entender ou comprovar o que foi relatado.

Procure descrever com clareza os fatos, incluindo datas, locais e, se possível, o nome de quem está envolvido. Isso ajuda a equipe da Ouvidoria a compreender melhor a situação e encaminhar sua manifestação de forma mais eficaz.

A sua manifestação será analisada com atenção e, sempre que possível, respondida no menor prazo. Você também poderá acompanhar o andamento por meio de um número de protocolo e receberá uma carta de acompanhamento com as providências adotadas.

A Ouvidoria do TCE-PR trabalha com transparência, respeito e compromisso com o cidadão.

## **21. 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.

## **22. OS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO, SOMENTE PODE SER FEITO VIA OUVIDORIA?**

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

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

Contudo, convém observar que quando este for requerido via Ouvidoria, deverá ser 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.

## **23. 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.

## **24. QUANDO O MEU PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NÃO SERÁ ATENDIDO?**

Os pedidos não serão atendidos quando forem feitos de forma genérica, se mostrarem 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.

## **25. QUAL O PRAZO PARA RESPOSTA?**

O prazo é de até 20 dias úteis, prorrogável por mais 10 dias, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

## AINDA FICOU COM DÚVIDAS? FALE COM A GENTE!

A Ouvidoria do TCE-PR está sempre de portas abertas e ouvidos atentos. Fale com a gente por onde for melhor pra você.

### LEMBRE-SE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO QUE DISPONIBILIZAMOS:

#### ATENDIMENTO PESSOAL

Na sede do Tribunal de Contas  
Sala da Ouvidoria  
Térreo - Prédio Principal

#### TELEFONE

0800 6450645

#### CARTA

Ouvidoria do Tribunal de Contas  
Praça Nossa Senhora de  
Saete, s/nº  
Centro Cívico - Curitiba - Paraná  
CEP 80.530-910



#### PELA INTERNET



01

Acesse [www.tce.pr.gov.br](http://www.tce.pr.gov.br)



02

No menu superior, clique em **CONTATO**

03

Selecione, no menu lateral esquerdo, a opção **OUVIDORIA**

04

Clique em **CRIAR NOVO ATENDIMENTO** para fazer sua solicitação

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná é muito mais que um canal de atendimento. É um espaço de escuta ativa, de diálogo verdadeiro e de compromisso com a cidadania.

*Aqui, cada voz importa!!*

Toda dúvida, sugestão, elogio, reclamação ou denúncia é recebida com respeito, atenção e responsabilidade. Porque acreditamos que ouvir o cidadão é essencial para construir um serviço público mais justo, eficiente e transparente.

# OUVIDORIA SEM MISTÉRIO

*Esperamos ter lhe ajudado!*

