



OUVIDORIA

CARTILHA DO CIDADÃO A SUA VOZ NO GOVERNO

CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

Rua Mateus Leme, 2018
Centro Cívico – Curitiba – PR
(41) 3883-4001

CARLOS MASSA RATINHO JUNIOR

Governador do Estado do Paraná

RAUL CLEI COCCARO SIQUEIRA

Controlador-geral do Estado

JAMIL ABDANUR JUNIOR

Diretor de Gestão e Inovação

LUIZ FERNANDO DE CASTRO

Coordenador da Ouvidoria do Estado

ALESSANDRA HALILA

SUELEN FERREIRA DA SILVA

MINEIA LÜCKFETT DE OLIVEIRA

Ouvidores da Controladoria Geral do Estado



SUMÁRIO

- 1. Ouvidoria**
 - 1.1. O que é?
 - 1.2. Qual o seu papel/função?
- 2. Quem pode recorrer a ouvidoria?**
 - 2.1. Direitos e deveres do usuário do serviço público
- 3. Quando recorrer a ouvidoria?**
- 4. Como posso fazer minha manifestação?**
- 5. É obrigatória a identificação?**
- 6. Qual a movimentação das manifestações?**
 - 6.1. Qual o prazo de respostas?
 - 6.2. Acompanhando o andamento das manifestações
- 7. O que devo informar nas manifestações?**
- 8. Carta de Serviços Públicos**
- 9. Relação das Ouvidorias do Estado do PR**



1. Ouvidoria

1.1. O que é?

As ouvidorias públicas são espaços de **controle, participação social e combate à corrupção**.

1.2. Qual seu papel/função?

A função da Ouvidoria Pública é ser a “voz” do cidadão, a “ponte” com a Administração Pública (Órgãos e Secretarias do Estado), em relação às suas manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos) quanto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos. Através destas manifestações é possível realizar melhorias para toda a sociedade.

As ouvidorias devem:

- Acolher os cidadãos nas suas manifestações, sem distinção ou discriminação;
- Receber e qualificar as manifestações de forma adequada para que o Estado possa realizar melhorias;
- Responder aos cidadãos de forma simples e compreensível, mantendo sempre a educação e cordialidade; e
- Demonstrar os resultados, avaliar se as respostas estão sendo satisfatórias e elaborar relatórios para auxiliar a gestão pública.



SABIA?

NO BRASIL, É O MINISTÉRIO PÚBLICO (MP) QUE ATUA NA ESFERA JUDICIAL DEFENDENDO OS DIREITOS FUNDAMENTAIS DE TODOS OS CIDADÃOS BRASILEIROS. AS OUVIDORIAS TAMBÉM ATUAM NA GARANTIA DE DIREITOS, MAS DE UMA FORMA DIFERENTE DO MP: ATUAM JUNTO À ADMINISTRAÇÃO, NA INSTITUIÇÃO OU NO SETOR DE ATUAÇÃO, CONTRIBUINDO PARA GARANTIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS.

2. Quem pode recorrer a ouvidoria?

Qualquer cidadão, que queira realizar solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos a temas do **Poder Executivo do Estado do Paraná (Administração geral, segurança, educação, saúde, trânsito, rodovias, agricultura, energia elétrica, saneamento, etc.)**. Portanto, não serão tratados casos de competência municipal, federal ou dos Poderes Legislativo e Judiciário, ou ainda de outros Estados, por exemplo.

2.1. Direitos e deveres do usuário do serviço público

Os direitos e deveres dos cidadãos, usuários dos serviços públicos são os seguintes (Lei nº 13.460/2017, em seus artigos 6º e 8º):



Direitos do Usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.



Deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

3. Quando recorrer a ouvidoria?

As ouvidorias podem ser buscadas para a manifestação de:

- **Sugestões:** Ideias ou propostas de melhoramentos de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- **Elogios:** Satisfação ou felicidade com um atendimento ou com a prestação de serviços públicos.
- **Solicitações:** Requerimento de atendimento ou serviço ou ainda comunicar um problema.
- **Denúncia:** Comunicações de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção e violação de direitos.
- **Reclamações:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou agente público.
- **Acesso à Informação:** Solicitação de acesso às informações públicas.



O recebimento de manifestação NÃO pode ser negado.

Onde não houver ouvidoria, a manifestação pode ser encaminhada diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço, ao órgão supervisor, ou ainda, ao órgão vinculado.

4. Como posso fazer minha manifestação?

Atendimento eletrônico: É a maneira de entrar em contato com a Administração Pública por meio de um formulário, disponível na internet, encaminhando solicitações, críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios. O canal da ouvidoria geral do Estado está disponível em: <http://www.cge.pr.gov.br/servicos/Direitos/Ouvidoria/Registrar-solicitacao-na-Ouvidoria-do-Estado-do-Parana-eVoGZarb>

Caso queira, também poderá formular diretamente junto as Ouvidorias das Secretarias, disponíveis nos sites das mesmas. Seguem as principais:

- SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE (SESA):
<http://www.saude.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=2782>
- SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO (SEED):
<http://www.educacao.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=176>
- SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA (SESP):
<http://www.seguranca.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=11>



Atendimento telefônico: utilizado para o cidadão obter informações e acompanhar a tramitação da manifestação. Os telefones estão disponíveis ao final desta cartilha e também no endereço eletrônico das respectivos Órgãos/Secretarias.

O telefone da Ouvidoria do Estado é: **0800 41 1113**

Quanto as ouvidorias das demais Secretarias, ao final deste material podem ser verificados os respectivos telefones.

Atendimento presencial: ocorre quando o cidadão comparece à sede do Órgão ou Secretaria. Neste caso, o Ouvidor deve receber o cidadão, fazendo o registro por escrito e posteriormente no sistema. Após registrada no sistema, a manifestação poderá ser acessada e acompanhada.

O endereço da **Ouvidoria do Estado é: Rua Mateus Leme, nº 2018 - Centro Cívico - 80.530-010 - Curitiba – PR**

Quanto as ouvidorias das demais Secretarias, os endereços podem ser verificados nos sites das mesmas.

Atendimento WhatsApp: A sua manifestação será registrada no sistema e será informado um número de atendimento, para que possa ser efetuado o acompanhamento do andamento da mesma. O registro poderá ser feito de forma anônima ou identificada.

O contato do **WhatsApp é (41)3883-4014.**



Atendimento por correspondência: todas as manifestações que chegam via correspondência serão registradas via sistema, podendo ser acessadas e acompanhada pelo cidadão.

O endereço da Ouvidoria do Estado é: Rua Mateus Leme, nº 2018 - Centro Cívico - 80.530-010 - Curitiba – PR

Quanto as ouvidorias das demais Secretarias, os endereços podem ser verificados nos sites das mesmas.

Atendimento por e-mail: as manifestações recebidas por e-mails das Ouvidorias serão registradas e abertos atendimentos no sistema.

O e-mail da Ouvidoria Geral do Estado é: ouvidoria@cge.pr.gov.br

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário **complementação de informações**, que deverá ser atendido no **prazo de 10 dias** contados da data do seu recebimento. Caso contrário, a manifestação será arquivada.

5. É obrigatória a identificação?

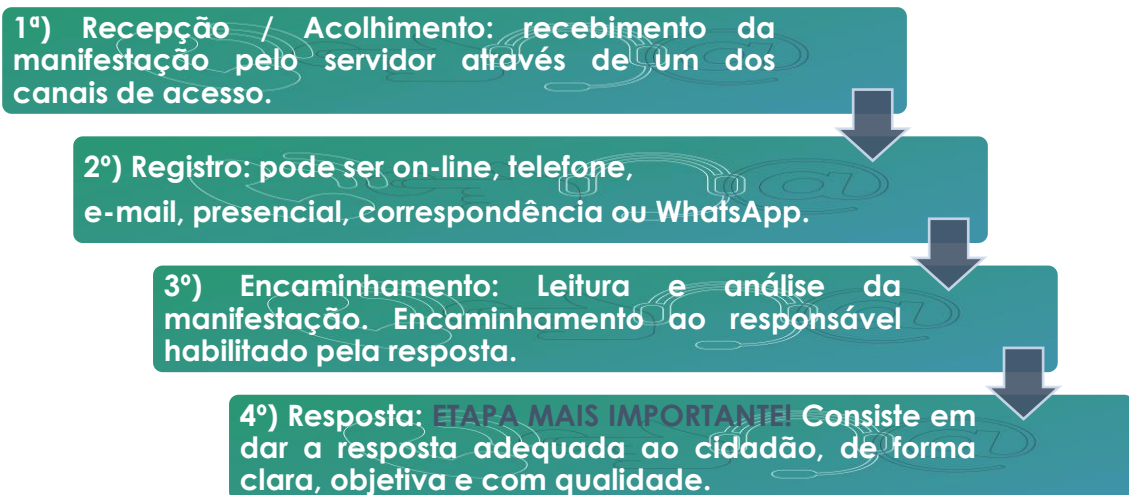
Não é obrigatória a identificação do cidadão que realize uma solicitação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão. Assim, a manifestação pode ser anônima ou sigilosa.

Anônima é a manifestação sem identificação. Mesmo que o cidadão opte pela manifestação anônima, este terá acesso ao número de protocolo do seu atendimento, com o qual poderá efetuar o acompanhamento dos trâmites do mesmo.



Já nas **sigilosas**, os dados do cidadão são informados na manifestação, porém, **não serão divulgados** (revelados).

6. Qual a movimentação das manifestações?



6.1. Qual o prazo de respostas?

As respostas pela ouvidoria são encaminhadas ao cidadão dentro do **prazo de 20 dias**, podendo ser prorrogada por mais **10 dias, desde que justificado**.

Em casos mais complicados, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, etapas e prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.



Nas situações em que não ficar satisfeito com a resposta, poderá abrir uma nova manifestação ou solicitar a complementação de informações do seu atendimento.

6.2. Acompanhando o andamento das manifestações

O cidadão pode acompanhar o andamento de sua manifestação pelo site da Controladoria Geral do Estado, na aba “Ouvidoria” ou nos sites das Secretarias e Órgãos nos quais foram formalizadas as manifestações, através do **número de atendimento** gerado pelo sistema e **protocolo** ou ainda através de contato via telefone ou e-mail.

7. O que devo informar nas manifestações?

Ao formular a sua manifestação, tente usar uma linguagem simples e objetiva, indicando o máximo de informações possível, como datas, locais, nomes, endereços, etc. conforme o caso, a respeito dos fatos e especifique o que deseja, pois desta forma, as respostas também serão mais completas e de qualidade.

8. Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços é um documento disponibilizado em página ou portal em que a entidade pública insere suas informações básicas e lista os serviços públicos por ela prestados.

O Governo do Paraná disponibiliza através do [Portal Paraná Inteligência Artificial \(PIÁ\)](#) um **Guia de Serviços** em diversas áreas:



- Administração
- Agropecuária
- Cidadania
- Comunicação
- Cultura e Lazer
- Desenvolvimento Urbano
- Direitos
- Documentos
- Economia e Finanças
- Educação e Ciência
- Habitação
- Indústria, Comércio e Serviços
- Meio Ambiente
- Saúde
- Segurança
- Trabalho
- Transporte e Trânsito
-

Assim, acessando o Portal, é possível por exemplo, emitir a 2ª via da carteira de motorista, as 1ª e 2ª vias das carteiras de identidade, solicitar medicamentos à Farmácia do Paraná, registrar boletim de ocorrência por furto, entre outros.



9. Relação das Ouvidorias do Estado do PR

APPA – Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina	(41) 3420-1200
ADAPAR – Agência de Defesa Agropecuária do Paraná	(41) 3313-4178
AGEPAR – Agência Reguladora do Paraná	(41) 3210-4856
ÁGUAS PR – Instituto das Águas do Paraná	(41) 3213-4783
APD – Agência Paraná de Desenvolvimento	(41) 3350-0322
BPP – Biblioteca Pública do Paraná	(41) 3221-4957
CC – Casa Civil	(41) 3350-2797
CCTG – Centro Cultural Teatro Guaíra	(41) 3304-7900
CEASA – Centrais de Abastecimento do Paraná S.A.	(41) 3253-3232 – R212
CEE - Conselho Estadual de Educação do Paraná	(41) 3212-1150
CELEPAR – Companhia de Tec. da Informação e Com. do Paraná	(41) 3200-6267
CEP - Colégio Estadual do Paraná	(41) 3234-5675
CM – Casa Militar	(41) 3350-2701
CODAPAR – Companhia de Desenvolvimento Agropecuário do Paraná	(41) 3219-9306
COHAPAR – Companhia de Habitação do Paraná	(41) 3312-5923
COMEC – Coordenação da Região Metropolitana de Curitiba	(41) 3320-6932
COMPAGAS – Companhia Paranaense de Gás	(41) 3312-4525
COPEL – Companhia Paranaense de Energia	(41) 3310-2029
COPEL – Telecomunicações S. A.	(41) 3350-3272



<u>CPRA</u> – Centro Paranaense de Referência em Agroecologia	(41) 3544-8136
<u>CULTURA</u> - Superintendência da Cultura	(41) 3321-4739
<u>DEAP</u> – Departamento Estadual de Arquivo Público	(41) 3252-1728
<u>DEPEN</u> – Departamento de Execução Penal	(41) 3294-2958
<u>DER</u> – Departamento de Estradas de Rodagem	(41) 3304-8131
<u>DETRAN</u> – Departamento de Trânsito do Paraná	(41) 3361-1358
<u>DIOE</u> – Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná	(41) 3313-3200
<u>E-Paraná</u> – Rádio e Televisão Educativa do Paraná	(41) 3331-7496
<u>E-Paraná</u> - Paraná Comunicação	(41) 3331-7460
<u>ELEJOR</u> – Centrais Elétricas do Rio Jordão	(41) 3123-0000
<u>EMATER</u> – Instituto Paranaense de Assist. Técnica e Extensão Rural	(41) 3250-2209
<u>FERROESTE</u> – Estrada de Ferro Paraná Oeste S.A.	(41) 3281-9831
<u>FOMENTO PARANÁ</u> – Agência de Fomento do Paraná	(41) 3235-7703
<u>FA</u> – Fundação Araucária	(41) 3218-9256
<u>FUNEAS</u> – Fundação Estatal de Atenção em Saúde do Paraná	(41) 3350-7400
<u>GAB/GOV</u> – Secretaria da Chefia de Gabinete do Governador	(41) 3350-2820
<u>IAP</u> – Instituto Ambiental do Paraná	(41) 3213-3700
<u>IAPAR</u> – Instituto Agrônômico do Paraná	(43) 3376-2000
<u>IPARDES</u> – Instituto Paranaense de Des. Econômico e Social	(41) 3210-6378
<u>IPCE</u> – Instituto Paranaense de Ciência do Esporte	(41) 3361-7740
<u>IPEM</u> – Instituto de Pesos e Medidas do Paraná	(41) 3251-2276



ITCG – Instituto de Terras, Cartografia e Geociências	(41) 3304-7005
JUCEPAR – Junta Comercial do Paraná	(41) 3310-3445
OPE – Ouvidoria de Polícia do Estado	(41) 3221-7403
PCPR – Polícia Científica do Paraná	(41) 3361-7200
PGE – Procuradoria Geral do Estado	(41) 3281-6310
PRCIDADE – Serviço Social Autônomo Paranaidade	(41) 3350-3387
PRED – Paraná Edificações	(41) 3221-6132
PREDU – Serviço Social Autônomo Paraná Educação	(41) 3250-8126
PRPREV – Serviço Social Autônomo ParanaPrevidência	(41) 3304-3173 / 3028
PRPROJ – Serviço Social Autônomo Paraná Projetos	(41) 3213-7704
PRTUR – Paraná Turismo	(41) 3313-3527
SANEPAR – Companhia de Saneamento do Paraná	(41) 3330-3640
SEAB – Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento	(41) 3313-4141
SEAP – Secretaria de Estado da Administração e da Previdência	(41) 3313-6889
SECC – Secretaria de Estado da Comunicação Social e da Cultura	(41) 3350-2660
SEDS – Secretaria de Estado da Família e Desenvolvimento Social	(41) 3210-2532
SEDU – Secretaria de Estado do Desenvolvimento Urbano e de Obras Públicas	(41) 3250-7260
SEED – Secretaria de Estado da Educação e do Esporte	(41) 3340-1539
SEFA – Secretaria de Estado da Fazenda	(41) 3235-7941



<u>SEIL</u> – Secretaria de Estado da Infra-estrutura e Logística	(41) 3304-8500
<u>SEJUF</u> – Secretaria de Estado da Justiça, Família e Trabalho	(41) 3221-2581
<u>SEDEST</u> – Secretaria de Estado do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo	(41) 3304-7775
<u>SEPL</u> – Secretaria de Estado do Planejamento e Projetos Estruturantes	(41) 3313-6275
<u>SESA</u> – Secretaria de Estado da Saúde	0800-6444414
<u>SESP</u> – Secretaria de Estado da Segurança Pública	(41) 3313-1986
<u>SETI</u> – Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	(41) 3281-7339
<u>SIMEPAR</u> – Sistema Meteorológico do Paraná	(41) 3320-2006
<u>TECPAR</u> – Instituto de Tecnologia do Paraná	(41) 3316-3004
<u>UEGA</u> – Usina Elétrica a Gás de Araucária	(41) 3075-8700
<u>UEL</u> – Universidade Estadual de Londrina	(43) 3371-4405
<u>UEM</u> – Universidade Estadual de Maringá	(44) 3011-5001
<u>UENP</u> – Universidade Estadual do Norte do Paraná	(43) 3525-3589
<u>UEPG</u> – Universidade Estadual de Ponta Grossa	(42) 3220-3184
<u>UNESPAR</u> – Universidade Estadual do Paraná	(44) 99974-0394
<u>UNICENTRO</u> – Universidade Estadual do Centro-Oeste	(42) 3621-1063
<u>UNIOESTE</u> – Universidade Estadual do Oeste do Paraná	(45) 3220-3084



CGE

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO PARANÁ



Saiba mais sobre o trabalho da
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

www.cge.pr.gov.br

Julho | 2019