

## **RESOLUÇÃO Nº 007/2015-CGE**

Regulamenta as competências dos Ouvidores atuantes nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná.

O Controlador Geral do Estado, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto nos artigos 2º e 7º, do Decreto nº 9.978, de 23 de janeiro de 2014, bem como nos artigos 6º, inciso III e 16º, do Regulamento da Controladoria Geral do Estado do Paraná;

Considerando que compete à Coordenadoria de Ouvidoria orientar a atuação do Sistema de Ouvidoria e a necessidade de regulamentar as competências dos Ouvidores atuantes nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná;

### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Compete aos Ouvidores Setoriais:

- I- Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- II- Acolher o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação;
- III- Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades com isenção, independência, imparcialidade e ética;
- IV- Buscar respaldo do Órgão ou Entidade para verificações e providências necessárias às demandas oriundas da Ouvidoria;
- V- Representar o cidadão na relação com o Órgão ou Entidade ao viabilizar soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz;
- VI- Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, sempre oportunizando resoluções às suas demandas;
- VII- Observar rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de seus dados pessoais;
- VIII- Guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;

Controladoria Geral do Estado

- IX- Acessar diariamente o sistema de informação ou tecnologia em vigência;
- X- Manter atualizada a rede de usuários e unidades vinculadas à Ouvidoria Setorial, avaliando com frequência a estrutura e os resultados obtidos por esta;
- XI- Comunicar formalmente à Coordenadoria de Ouvidoria da CGE eventuais alterações de dados (e-mail e telefone), além de possíveis mudanças de Ouvidores;
- XII- Informar férias e afastamentos, deixando ao menos um responsável em cada setor;
- XIII- Cobrar providências aos registros dos cidadãos, informando-os de forma completa, objetiva e de fácil compreensão sobre os resultados obtidos;
- XIV- Acompanhar o prazo de atendimento das manifestações e analisar as respostas recebidas, cobrando prazos e ações dentro da Ouvidoria Setorial no sentido de viabilizar o atendimento às reivindicações recebidas ou encaminhadas ao Órgão ou Entidade;
- XV- Estabelecer prazo razoável para resposta das reivindicações, considerando que cada demanda tem um tempo diferente de tratamento e de resposta, dependendo da complexidade e dos encaminhamentos que serão feitos pelas áreas responsáveis, até que seja considerada solucionada e concluída, visando sempre o princípio da celeridade;
- XVI- Elaborar recomendações para o aprimoramento do processo de trabalho através das manifestações recebidas, favorecendo informações e sugestões para melhorias nas rotinas de atividades e no atendimento às necessidades da população.
- Art. 2º.** Qualquer competência definida ou atribuída aos Ouvidores que não respeite esta Resolução deverá ser previamente submetida à Controladoria Geral do Estado.
- Art. 3º.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**CARLOS EDUARDO DE MOURA**  
Controlador Geral do Estado