

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

RESOLUÇÃO CGE Nº 77, DE 08 DE DEZEMBRO DE 2020.

Define as competências dos Agentes de Ouvidoria e Transparência atuantes na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual e nos Serviços Sociais, e adota outras providências.

O **CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 4º da Lei Estadual nº 19.848, de 03 de maio de 2019; pelo Anexo V, inciso VI, da Lei Estadual nº 19.435, de 26 de março de 2018; e pelo art. 10 da Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013, e

CONSIDERANDO o disposto no artigo 7º, inciso II, do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado, Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 19 de setembro de 2019;

CONSIDERANDO que compete à Coordenadoria de Ouvidoria a coordenação do Sistema de Ouvidoria, a regulamentação das competências dos Ouvidores atuantes nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Paraná e promoção de políticas de fortalecimento do serviço de ouvidoria pública;

CONSIDERANDO que compete à Coordenadoria de Transparência e Controle Social a formulação, coordenação, fomento e apoio a políticas de transparência pública no âmbito do Poder Executivo Estadual; e

CONSIDERANDO a instituição do Agente de Ouvidoria e Transparência, preconizada no parágrafo único, do art. 24, do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado, Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 19 de setembro de 2019, o qual contempla as atribuições de ouvidoria e de transparência, assim como a necessidade de atualizar a normativa vigente sobre o tema,

RESOLVE:

Art. 1º Os Agentes de Ouvidoria e Transparência serão indicados pela autoridade máxima do órgão ou entidade, mediante ato formal a ser publicado no Diário Oficial do Estado e integrarão o Núcleo de Integridade e Compliance – NIC, ficando subordinados tecnicamente à Controladoria-Geral do Estado – CGE.

Parágrafo único. A Controladoria-Geral do Estado deverá ser comunicada formalmente, por meio do Sistema e-protocolo, sobre a designação referida no *caput* deste artigo.

Art. 2º Os Agentes de Ouvidoria e Transparência deverão assegurar o cumprimento das normas relativas à participação popular e do acesso à informação pública de forma eficiente e adequada aos objetivos da legislação pertinente, conforme disposto nos arts. 5º e 6º da Lei Federal nº 13.460/2017, nos arts. 3º, 4º, 5º da Lei Federal nº 12.527/2011 e nos arts. 3º, 4º, 5º e 12º do Decreto Estadual nº 10.285/2014.

§1º Para o desempenho das atribuições descritas no *caput* deste artigo, o Agente de Ouvidoria e Transparência deverá passar por capacitação ofertada pelas Coordenadoria de Ouvidoria e Coordenadoria de Transparência e Controle Social, bem como outras capacitações indicadas pela Controladoria-Geral do Estado.

§2º A chave de acesso ao Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria – SIGO, bem como ao Portal da Transparência do Estado – PTE será liberada aos Agentes de Ouvidoria e Transparência, após a conclusão do curso de capacitação.

Art. 3º Compete ao Agente de Ouvidoria e Transparência:

- I. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- II. Assegurar o cumprimento das normas e leis relativas à participação popular na administração pública e ao acesso à informação, de forma eficiente, célere e adequada;

- III. Agir com ética, integridade, respeito e transparência no exercício de seus deveres e de suas responsabilidades;
- IV. Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o Governo do Estado;
- V. Atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública;
- VI. Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Estado para o combate à corrupção e aos atos de improbidade administrativa;
- VII. Acolher e representar o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação e estimulando o exercício do controle social;
- VIII. Guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;
- IX. Propiciar à gestão, através de relatórios gerenciais, as mudanças necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados de acordo com a avaliação do usuário do sistema;
- X. 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;
- XI. Atender, orientar e protocolar documentos e requerimentos, permitindo a participação popular e o acesso à informação;
- XII. Respeitar e acompanhar os prazos e procedimentos previstos na legislação para o atendimento das demandas de ouvidoria e de acesso à informação;
- XIII. Manter o solicitante informado das providências que estão sendo tomadas na busca das informações em relação ao atendimento, nos casos em que se verifique dificuldade em localizá-las ou reuni-las;
- XIV. Responder ao que for questionado de forma completa, clara, objetiva e em linguagem de fácil compreensão;

- XV. Revisar a resposta a ser apresentada ao solicitante junto às áreas detentoras da informação, bem como à unidade de assessoramento jurídico, sempre que necessário, antes de enviá-la ao solicitante;
- XVI. Indicar o link virtual quando a informação já estiver disponível em site oficial, proporcionando o acesso direto à resposta e especificar de forma detalhada os procedimentos para localizar a informação, através de roteiro detalhado;
- XVII. Fazer a análise imediata das solicitações recebidas pelo SIGO, a fim de encaminhar o atendimento à Controladoria-Geral do Estado, para redirecionamento caso a análise e resposta à solicitação não seja da alçada do ente administrativo ao qual foi dirigida;
- XVIII. Ter a transparência pública como regra, sempre observando rigorosamente as hipóteses e determinações legais de sigilo e guarda de informações, em especial as relacionadas aos dados pessoais;
- XIX. Explicar o motivo da decisão e informar ao solicitante sobre a possibilidade, prazo e condições para interposição de eventual recurso, caso haja indeferimento do pedido de acesso a informações;
- XX. Inserir dados e informações, bem como manter atualizada a área de transparência institucional do respectivo órgão ou entidade, com as informações de transparência pública definidas pela legislação pertinente;
- XXI. Acompanhar, com o auxílio do Agente de Controle Interno, o correto uso dos sistemas de tecnologia da informação pelo órgão ou entidade, com o objetivo de garantir que a totalidade das informações públicas existentes na base de dados dos sistemas, sejam captadas ou inseridas no Portal da Transparência;
- XXII. Divulgar informações que sejam de interesse coletivo, ainda que não inseridas taxativamente na legislação, caracterizando boa prática e compromisso do órgão ou entidade com a transparência;
- XXIII. Verificar diariamente se há requerimentos recebidos pelo o sistema de informação ou pela tecnologia que esteja em uso para atendimento das solicitações;

- XXIV. Manter atualizada a rede de usuários e unidades vinculadas à Ouvidoria Setorial, avaliando com frequência a estrutura e os resultados obtidos por esta, bem como informar à CGE qualquer alteração de dados ou troca de servidores;
- XXV. Informar à CGE com antecedência sobre férias ou afastamento do Agente de Ouvidoria e Transparência, indicando o servidor que o substituirá no período de ausência;
- XXVI. Elaborar sugestões para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho, do sistema SIGO e do Portal da Transparência, tendo por base as solicitações analisadas, em especial, as que sejam recorrentes, visando a melhoria do atendimento e as necessidades da sociedade.

Parágrafo único. No exercício de suas atribuições, o Agente de Ouvidoria e Transparência terá livre acesso a todos os documentos, informações e outros elementos considerados indispensáveis ao cumprimento de suas atribuições, não lhe podendo ser sonegado, sob qualquer pretexto, nenhum processo, documento ou informação, a menos que estejam classificados sob grau de sigilo previstos na Lei de Acesso à Informação ou outra legislação que trate do tema.

Art. 4º Qualquer competência definida ou atribuída ao Agente de Ouvidoria e Transparência que não respeite esta Resolução deverá ser previamente submetida à Controladoria-Geral do Estado.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as Resoluções nº 06/2015 e 07/2015 da Controladoria-Geral do Estado.

Curitiba, 08 de dezembro de 2020.

RAUL CLEI COCCARO SIQUEIRA
Controlador-Geral do Estado