

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 07/2022**

Estabelece o fluxograma a ser observado pelos Agentes de Ouvidoria no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação.

O **CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 4º da Lei Estadual nº 19.848, de 03 de maio de 2019; pelo §2º, do art. 10, da Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013; pelos incisos IV e XI, do Anexo V, da Lei Estadual nº 19.435, de 26 de março de 2018; e pelo inciso II, do art. 7º, do Anexo I do Decreto Estadual nº 2.741, de 19 de setembro de 2019, e

CONSIDERANDO a atribuição da Controladoria-Geral do Estado de estimular a observância às normas legais, diretrizes administrativas, instruções normativas, regulamentos, estatutos e regimentos, prevista no inciso II, do art. 6º, da Lei Estadual nº 17.745, de 30 de outubro de 2013;

CONSIDERANDO que compete à Coordenadoria de Ouvidoria a formulação, coordenação e articulação das atividades de ouvidoria, bem como a proposição e coordenação de ações que desenvolvam o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual; e

CONSIDERANDO as atribuições dos Núcleos de Integridade e Compliance, em especial no que diz respeito as atividades dos Agentes de Ouvidoria, contidas no art. 17 do Decreto Estadual nº 2.741, de 19 de setembro de 2019, e na Resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Estabelecer o fluxograma a ser observado pelos Agentes de Ouvidoria no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação encaminhados pelos cidadãos e usuários dos serviços públicos, por meio dos canais das Ouvidorias, disponibilizados pela Administração Pública Estadual.

Parágrafo único. Os Agentes de Ouvidoria poderão elaborar, de forma suplementar, fluxos próprios para o tratamento das demandas elencadas no *caput* deste artigo, desde que não disponham em contrário àqueles determinados nesta Instrução Normativa.

**Art. 2º** Para efeitos desta Instrução Normativa compreende-se como resposta satisfatória para as seguintes manifestações:

- I. Elogio: cientificar o agente público elogiado, bem como a respectiva chefia imediata;
- II. Sugestão: informar ao cidadão sobre a possibilidade ou não de adoção da medida sugerida, com a correspondente justificativa no caso de resposta negativa;
- III. Solicitação: informar ao cidadão qual é o órgão/entidade responsável pela prestação do serviço público em pauta e a respectiva providência ou na impossibilidade desta, a devida justificativa;
- IV. Reclamação: responder ao cidadão de forma objetiva sobre a solução acerca do fato relatado e, em sendo o caso, comunicar sua impossibilidade de atendimento, mediante justificativa;
- V. Denúncias: informar ao cidadão, por meio de parecer, acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos/entidades apuratórios competentes, das providências adotadas ou ainda do seu arquivamento, se for o caso, mediante justificativa;

**Art. 3º** O tratamento de manifestações em geral deverá observar o fluxograma estabelecido no Anexo I desta Instrução Normativa.

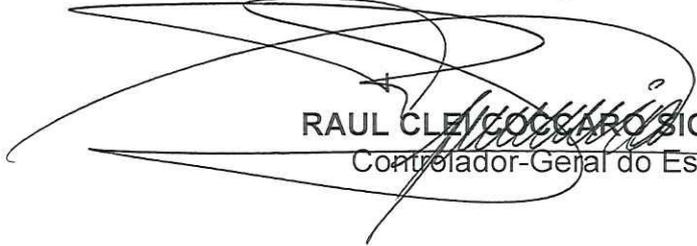
**Art. 4º** O tratamento de denúncias, de denúncias de assédio moral e sexual e de pedidos de acesso à informação ficará sujeito aos fluxogramas estabelecidos nos Anexos II, III e IV desta Instrução Normativa, respectivamente.

§ 1º Compete ao Agente de Ouvidoria e aos demais agentes públicos que recebam denúncias de irregularidades, observar o disposto no Decreto Estadual nº 7.791, de 08 de junho de 2021.

§ 2º Em se tratando de denúncias envolvendo a autoridade máxima da pasta, as mesmas deverão ser encaminhadas à Controladoria-Geral do Estado

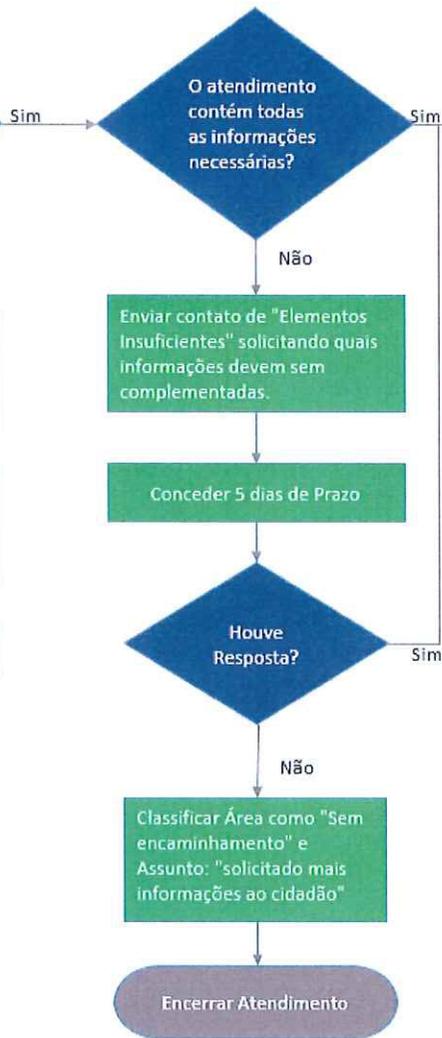
**Art. 5º** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 22 de julho de 2022.

  
RAUL CLEI COCCARO SIQUEIRA  
Controlador-Geral do Estado

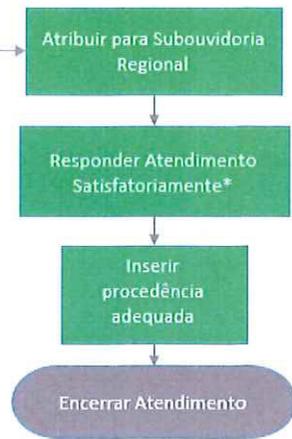
**Manifestação é registrada na ouvidoria no sistema SIGO**

- Portal(internet)
- E-mail
- Whatsapp
- Telefone
- Pessoalmente
- Carta

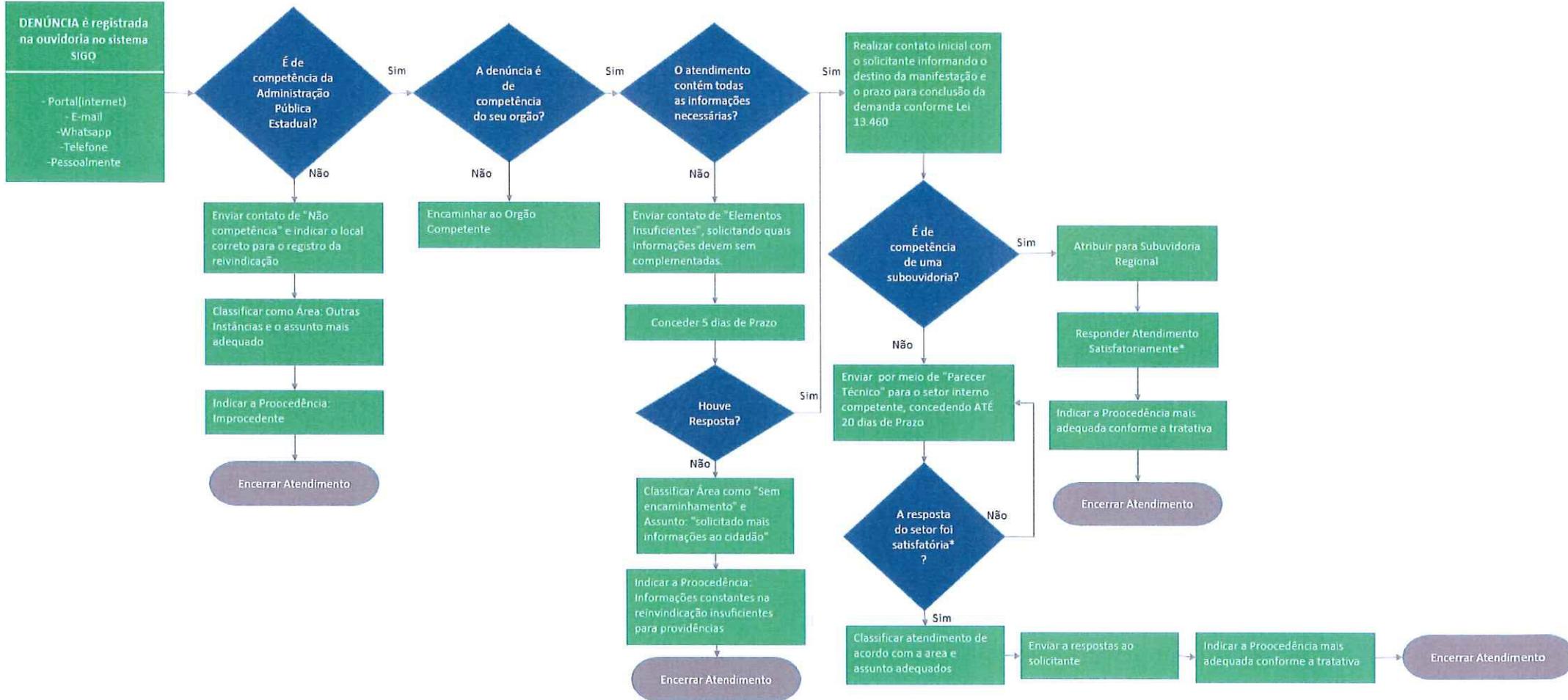


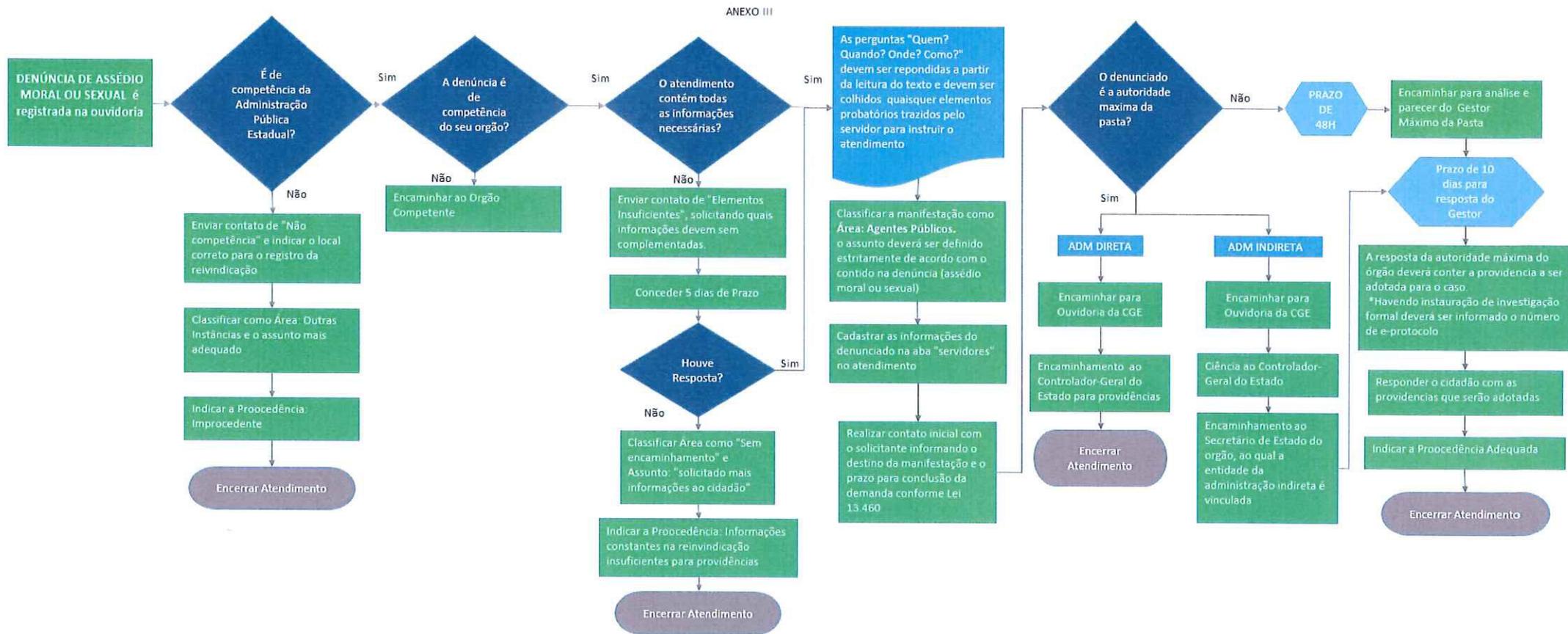
ANEXO I

Realizar contato inicial com o solicitante informando o destino da manifestação e o prazo para conclusão da demanda conforme Lei 13.460



ANEXO II





ANEXO IV

