

Perguntas Frequentes da Ouvidoria

30/05/2019

1 - O que é uma ouvidoria?

Ouvidoria é um espaço em que você pode apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. E a Ouvidoria Pública é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

2 - O que é uma manifestação?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

3 - O que é a Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná ?

A Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná, integrante da estrutura da Controladoria-Geral do Estado do Paraná, é o órgão responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações referentes a irregularidades na utilização de dinheiro público, procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Além disso, a Ouvidoria Geral do Estado tem como função acompanhar o trabalho das demais Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (Ouvidoria Setorial) com o objetivo de integrar o tratamento das manifestações.

4 - O que é Poder Executivo Estadual?

Poder Executivo do Estado do Paraná, como agente do sistema de administração pública estadual, tem a missão básica de conceber e implantar programas e projetos que traduzam, de forma ordenada, as metas e objetivos emanados da Constituição e de leis específicas, em estreita articulação com os demais Poderes e com os outros níveis de Governo, sendo responsável perante eles pela correta aplicação dos meios e recursos que mobilizar na sua ação executiva.

Não fazem parte do Poder Executivo Estadual as entidades do Poder Judiciário (como as Varas, Juizados e Tribunais), o Poder Legislativo (como o Senado Federal, a Câmara Federal, as Assembleias Legislativas, as Câmaras de Vereadores e os Tribunais de Contas), o Ministério Público e a Defensoria Pública.

ATENÇÃO! As Ouvidorias do Poder Executivo Estadual limitam-se a tratar manifestações que envolvem órgãos do Poder Executivo Estadual. Entretanto, se sua manifestação envolve questões referentes a órgãos federais, municipais, empresas privadas, ou referentes ao Poder Judiciário e Legislativo, você será orientado para onde poderá encaminhá-la.

5 - Quais são os tipos de manifestação?

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

6 - Como posso fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita pela Internet, através do Sistema eletrônico SIGO, encontrado no site : www.cge.pr.gov.br. Localizar Ouvidoria, registre sua reivindicação.

7 - Para que serve o SIGO?

Este sistema é um canal integrado para encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Está disponível na internet e funciona 24 horas.

8 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?

Para pedidos de acesso à informação poderão ser feito no mesmo sistema.

9 - Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

10 - Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

[Clique aqui se deseja acessar o Sistema SIGO e registrar sua manifestação.](#)